

DELIBERA N. 26/2025/DEF

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/ENEL ENERGIA S.P.A.
(GU14/761759/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/12/2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 30/06/2025 acquisita con protocollo n. 0162501 del 30/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 30 giugno 2025, la signora XXXXX XXXXX XXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito rappresentati.

In data 5 dicembre 2023, stipulava, per le vie telefoniche, con Enel Energia spa (d'ora in poi, anche solo Enel od Operatore), un contratto di adesione all'offerta di connessione ad internet, per l'abitazione sita in XXXXX XXX XXX, XXX XXX XXXX n. X;

il 12 dicembre 2024, una ditta incaricata dal Comune di XXXXX XXXX (d'ora in poi, anche solo Comune o Amministrazione comunale), effettuava lavori di rifacimento del manto stradale nella via sopraindicata e, alle ore 10.27, riscontrava l'interruzione del collegamento ad internet. Nel chiedere immediatamente informazioni agli operai, apprendeva che gli stessi avevano accidentalmente tranciato i cavi della fibra, adiacenti alla sua abitazione e che tale circostanza era stata comunicata sia all'Amministrazione comunale sia, verosimilmente, ad Open Fiber, in quanto società deputata al ripristino;

il 13 dicembre 2024, non avendo avuto alcun report dai tecnici, contattava, via web, l'Operatore che, il successivo 16 dicembre, inviava sul luogo un tecnico, ma senza alcun esito risolutivo, in quanto gli addetti rilevavano che il tranciamento dei cavi era di entità tale da richiedere la reinstallazione ex novo della linea. L'impossibilità di fruire della linea internet causava un disagio di non poco conto, per ragioni sia lavorative (necessità di seguire da remoto e completare, nei termini, corsi obbligatori di formazione professionale) sia familiari (presenza nel nucleo familiare di uno studente universitario necessitante di costante connessione alla rete internet per accedere alla piattaforma dell'Università statale di Milano);

con pec del 17 dicembre 2024, segnalava al Comune di XXXXXXX XXXXX i fatti accaduti anche "ai fini del risarcimento danni, qualora Open Fiber addebitasse alla scrivente il relativo intervento";

il 24 dicembre 2024, a seguito di infruttuose e quotidiane telefonate di sollecito all'Operatore per il ripristino della connessione, inviava una pec al Servizio clienti dello stesso, avente ad oggetto "Reclamo per disservizio e richiesta di indennizzi automatici", con cui, riepilogati i fatti, richiedeva gli indennizzi previsti dalle Delibere n. 73/11/CONS e n. 347/18/CONS, a far tempo dalla segnalazione del disservizio (13 dicembre 2024), ammontanti ad € 10,00 al giorno (indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, ex artt. 5 e 13, comma 2, all. A, alla Delibera 347/18/CONS) oltre ad € 300,00 (indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 del predetto allegato);

Enel riscontrava il reclamo soltanto in data 28 febbraio 2025, quindi, ben oltre il termine di risposta (45 giorni) previsto dal contratto, e con riferimento al solo reclamo del 24 dicembre, non anche ai precedenti effettuati tramite call-center, a far tempo dal 13 dicembre 2024;

nel constatare che le tempistiche di ripristino non sarebbero state immediate e temendo di non riuscire ad adempiere gli obblighi lavorativi, pur essendo in ferie, in data 27 dicembre 2024, si recava sul posto di lavoro (24 km dalla propria abitazione) per collegarsi alla piattaforma Syllabus e completare i corsi professionali obbligatori;

a seguito di un nuovo sopralluogo effettuato il 3 gennaio 2025, alle ore 17.30, da incaricati di Open Fiber, che confermavano gli esiti di quello eseguito il 16 dicembre 2024 (necessità di un nuovo scavo per l'installazione della fibra ottica), ricontattava, per le vie telefoniche, Enel al fine di riferire al riguardo, di intimare lo scomputo, dalla fattura di dicembre, del periodo di non funzionamento della linea internet e ribadire la richiesta di indennizzi automatici, ricevendo dall'operatore assicurazioni in merito ("è ovvio che i giorni in cui non ha avuto internet non verranno pagati e verranno risarciti");

il 9 gennaio 2025, considerata l'inerzia dell'Operatore, ne ricontattava il servizio clienti, che, stante la necessità di attendere l'autorizzazione comunale per lo scavo nel suolo pubblico, non era in grado di fornire le tempistiche di ripristino. Nel reiterare la richiesta di indennizzi, veniva nuovamente rassicurata dall'operatore riguardo all'erogazione degli stessi;

il 19 gennaio 2025, esasperata dai disagi causati dall'assenza di connessione ad internet, risollecitava ad Enel un riscontro alla pec del 24 dicembre 2024, rilevando il mancato ripristino del servizio e ribadendo la richiesta di indennizzi automatici;

la risoluzione della problematica veniva formalizzata il 24 gennaio 2025, ma Enel non comunicava nulla in merito alle richieste indennitarie; in tutta questa vicenda, il Comune di XXXXX XXXX, senza mai riscontrare le pec trasmesse, rispondeva su whatsapp, ascrivendo la responsabilità di quanto accaduto al mancato rispetto, da parte della ditta incaricata dei lavori, delle modalità di posa del cavo interrato della fibra (profondità non inferiore a 15 centimetri), specificate in ogni progetto, sì che, al momento della fresatura dell'asfalto (4 centimetri di fresatura), il predetto cavo era stato tranciato; in data 10 febbraio 2025, ricevuta la fattura n. XXXXXXXXXX, relativa al periodo dicembre 2024 - gennaio 2025, emessa in data (8 febbraio 2025) ben successiva a quella (24 gennaio 2025) di ripristino della linea, di importo pieno (€ 43,80), inviava una pec al servizio clienti di Enel, nella quale sottolineava che, a differenza di quanto comunicato dai call-center, non erano stati scontati gli importi relativi al periodo dal 12 dicembre 2024 al 23 gennaio 2025, in cui servizio internet era interrotto per problemi tecnici;

il 24 febbraio 2025, in prossimità della scadenza della predetta fattura, inviava nuova pec ad Enel che, in data 19 marzo 2025, ne sollecitava il pagamento, con minaccia di gravare l'importo di interessi e messa in mora, senza, peraltro, fare alcun riferimento alle precedenti mail, rimaste inevase;

il 21 marzo 2025, chiedeva il rimborso parziale degli importi di cui alla fattura richiamata, indebitamente pagati, non avendo potuto fruire, per cause a sé non imputabili, del servizio internet;

il 27 marzo 2025, Enel trasmetteva un riscontro avente ad oggetto "Segnalazione XXXXXXXXXXXXXXX servizio fibra", con cui la invitata, ai fini risolutivi, ad attendere la conclusione del procedimento conciliativo dalla stessa attivato, il 17 marzo 2025, dinanzi al Corecom, senza peraltro nulla riferire neppure riguardo alla questione del rimborso degli importi indebitamente fatturati e pagati;

con pec del 28 marzo 2025, venivano riepilogati i fatti ed eccepito l'ennesimo mancato riscontro ai molteplici reclami inoltrati;

successivamente, Enel continuava a fatturare l'importo pieno per il traffico internet, senza mai riscontrare le richieste di sconto per il periodo 12 dicembre 2024 – 23 gennaio 2025.

Nel sottolineare che l'importo (€ 350,00) proposto da Enel Energia - in sede di udienza di conciliazione - a titolo di indennizzi automatici, comprensivo dello sconto sulla fattura dicembre 2024 - gennaio 2025, è inaccettabile; che il danno è stato causato non dal rifacimento del manto stradale, ma dalla non corretta esecuzione dell'installazione dei cavi e dei tubi della fibra ottica, ad opera di Enel; che la condotta di quest'ultima non è improntata alla buona fede, alla lealtà ed alla correttezza, l'Istante ha richiesto la corresponsione, per un totale di € 1.310,00, dei seguenti indennizzi automatici, previsti dagli art. 5 e 13, comma 2, dell'all. A alla Delibera 347/18/CONS, per: l'interruzione del servizio internet dal 13 dicembre 2024 (giorno della segnalazione, sebbene la linea fosse stata interrotta il 12 dicembre 2024) al 23 gennaio 2025, per un totale di 41 giorni (pari ad € 410,00); il ritardo nella risposta al reclamo (pari ad € 300,00), che si configura come "risposta standard", generica e, pertanto, come "non risposta"; il mancato riscontro ai 2 reclami di ricalcolo della fattura di dicembre 2024 - gennaio 2025 (pari ad € 300,00), effettuati in data 10 e 24 febbraio 2025; la mancata risposta a n. 4 reclami di richiesta di rimborso somme indebitamente pagate (pagamento della fattura di importo "pieno", per il periodo dicembre 2024 - gennaio 2025), effettuati in data 21 marzo, 28 marzo, 25 aprile, 9 giugno 2025, (pari ad € 300,00).

2. La posizione dell'operatore

Con rituale memoria depositata il 21 luglio 2025, quindi nei termini fissati dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Enel ha contestato le argomentazioni di controparte, nei termini di seguito rappresentati.

Il 13 dicembre 2024, a seguito del contatto dell'Utente per comunicare l'assenza di connessione di rete internet, il servizio clienti ha aperto una segnalazione verso il Wholesaler al fine di analizzare la problematica e porre in essere una possibile soluzione; Open Fiber ha comunicato di avere prontamente aperto il ticket, in quanto gli operai incaricati dal Comune, durante i lavori di rifacimento del manto stradale, avevano tranciato i cavi, interrompendo la linea;

il 16 ed il 23 dicembre 2024, rispettivamente alle ore 10.56 e 15.52, la cliente ha contattato nuovamente il servizio clienti, per sollecitare la risoluzione del disservizio;

il 24 dicembre 2024, l'Utente ha inoltrato una pec di reclamo al servizio clienti, lamentando il persistere della mancanza della connessione di rete e che nessun tecnico incaricato si era recato in loco per effettuare una verifica di quanto occorso. Al reclamo è stato dato riscontro in data 28 febbraio 2025; sollecitato ulteriormente, il Wholesaler ha inoltrato il file contenente il ticket in lavorazione, riferendo che, per effettuare la riparazione, sarebbe stato necessario chiedere dei permessi all'Autorità provinciale per scavare nuovamente e posare il nuovo manto stradale;

il 7 gennaio 2025, Open Fiber ha richiesto i permessi all'Autorità provinciale, che sono pervenuti il successivo 22 gennaio, a seguito di una serie di scambi di corrispondenza tra Provincia e Comune; l'impresa incaricata da Open Fiber ha dovuto, quindi, procedere allo scavo, con successiva posa di nuovo manto stradale, essendo state danneggiate le tubazioni porta cavi. La linea è stata ripristinata il 24 gennaio 2025;

il 14 marzo 2025, l'Utente ha attivato un procedimento di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb, che si è concluso, in data 9 aprile 2025, con mancato accordo; Enel ha agito con la dovuta diligenza, ponendo in essere tutte le attività necessarie e tempestive al fine di risolvere la problematica segnalata, sì che nessuna responsabilità può in alcun modo esserle imputata per l'evento lamentato, non sussistendo elementi oggettivi idonei a configurare un inadempimento contrattuale o una condotta negligente;

in sede di udienza conciliativa, tenutasi il 9 aprile 2025, in un'ottica esclusivamente transattiva e senza alcun riconoscimento di responsabilità, è stato proposto un ristoro forfettario di euro 350, rifiutato dalla controparte, in quanto non congruo; l'eventuale riconoscimento di un indennizzo deve avvenire nel rispetto dei criteri stabiliti dal Regolamento approvato con Delibera AGCOM n. 73/11/CONS.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Operatore ha ribadito la disponibilità a valutare eventuali soluzioni, nel rispetto dei limiti normativi e contrattuali.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene di poter accogliere l'istanza soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitate.

Nel caso in esame, l'Istante ha contestato ad Enel l'interruzione del collegamento ad internet per motivi tecnici (tranciatura dei cavi in fibra ottica), dal 12 dicembre 2024 al 23 gennaio 2025, nonché il comportamento tenuto dopo la segnalazione del disservizio, caratterizzato da inerzia e non improntato alla buona fede, ed ha richiesto, tra l'altro, l'erogazione degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM.

Enel, dal canto suo, ha denegato ogni responsabilità riguardo al disservizio lamentato, sostenendo che esso è stato causato da eventi non prevedibili e al di fuori del proprio controllo (lavori di asfaltatura eseguiti dal Comune), come tali rientranti nelle categorie del caso fortuito o della forza maggiore, per le quali la Carta dei servizi Enel e la normativa di riferimento non prevedono alcuna responsabilità a carico dell'operatore e, quindi, l'erogazione di indennizzi.

Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito esposto. Emerge, innanzitutto, quale circostanza pacifica, che il disservizio, verificatosi il 12 dicembre 2024 e segnalato il successivo 13 dicembre, sia stato risolto il 23 gennaio 2025.

Alla segnalazione hanno fatto poi seguito le molteplici e-mail/pec e telefonate, con cui l'Utente ha sollecitato la risoluzione della problematica (pec del 17 dicembre, al Comune) e richiesto (pec del 24 dicembre 2024 e del 19 gennaio 2025, al servizio clienti di Enel) l'erogazione degli indennizzi per sospensione o cessazione del servizio e per

mancato riscontro a reclamo, disciplinati dal c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS).

Per quanto riguarda i contatti telefonici – che, come riferito nella pec del 24 dicembre, sarebbero stati quotidiani – l’Utente ha prodotto i file audio relativi alle conversazioni telefoniche intercorse col servizio clienti di Enel, il 3 ed il 9 gennaio 2025, in occasione dei quali l’operatore call center ha assicurato la stessa che non avrebbe pagato il servizio per tutti i giorni di assenza del collegamento ad internet e che avrebbe senz’altro avuto diritto agli indennizzi “automatici”.

In data 24 gennaio 2025, l’Operatore ha comunicato all’Utente che il disservizio era stato risolto, senza, peraltro, pronunciarsi sull’accaduto e sulla reiterata richiesta di indennizzi.

Con pec del 10 e 24 febbraio 2025, l’Utente, constatando che era stata emessa fattura (8.2.2025 n. XXXXXXXX) inclusiva dei costi anche per l’arco di tempo interessato dal disservizio, ha sollecitato lo scomputo degli stessi e, contestualmente, l’erogazione degli indennizzi già richiesti.

In riscontro, Enel: in data 28 febbraio 2025, ha comunicato all’Utente di non poter accogliere l’indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, dal momento che la causa del guasto non era a sé imputabile, invitandola a rivolgersi al Comune per l’eventuale risarcimento del danno e, con riferimento all’indennizzo per mancata risposta a reclamo, ha sottolineato la necessità che lo stesso venisse formalizzato ed il ritardo verificato; in data 19 marzo 2025, ha sollecitato il pagamento della fattura sopra menzionata, con minaccia di gravare l’importo di interessi e messa in mora.

Con pec del 21 marzo 2025, l’Utente, nel rendere noto ad Enel di avere provveduto al pagamento della stessa, ha richiesto il rimborso dei costi afferenti il periodo di mancata fruizione del servizio.

Con e-mail del successivo 27 marzo, l’Operatore ha, infine, comunicato all’Utente di voler attendere la conclusione del procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom (UG/740671/2025), dalla stessa attivato con istanza del 14 marzo, al fine di risolvere le questioni sollevate. Successivamente, l’Utente ha reiterato la richiesta di rimborso delle somme fatturate, indebitamente pagate.

Svolte le premesse che precedono, in linea di fatto, si rammenta che, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, prescrivendo, in quest’ultimo caso, l’obbligo, per gli stessi, di “informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell’interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie” (articolo 3, comma 4), nonché di informare gli utenti, in modo completo e tempestivo, delle condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi (art. 4, comma 1).

Con particolare riferimento all’ipotesi di interruzione dei servizi, si rammenta altresì che, secondo l’orientamento sviluppatosi nell’ambito della giurisprudenza AGCOM (Delibere 100/18/DTC e 208/20/CIR), gli operatori di telefonia, allorquando

stipulino con altri contratti per la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WRL alle reti e sottoreti metalliche, pur non essendo direttamente responsabili dei disservizi causati da guasti verificatisi sulle predette linee, di proprietà esclusiva dei locatori che devono curare la relativa gestione e la conseguente manutenzione dei guasti, sono comunque tenuti, in qualità di OLO, ad adempiere gli obblighi informativi nei confronti degli utenti, previsti dagli artt. 3 e 4 della Direttiva generale sopra richiamata, al fine di dar loro contezza degli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete e consentirgli di esercitare, in tempi rapidi, la facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sì che in caso di inadempimento dei predetti obblighi, essi sono tenuti a corrispondere gli indennizzi per il disservizio lamentato.

Nel caso di specie, compito di questo Corecom è verificare se Enel, in qualità di OLO, abbia adempiuto oppure no, ai propri obblighi informativi nei confronti dell'Utente. Al riguardo, si rileva come l'Operatore non abbia prodotto alcun atto volto a dimostrare di avere prestato osservanza agli oneri informativi sullo stesso gravanti, in virtù della normativa AGCOM sopra richiamata, ma si sia limitato ad asserire la responsabilità degli operai incaricati dall'Amministrazione comunale in merito al disservizio, assumendo che fossero stati gli stessi a tranciare i cavi della fibra durante i lavori di rifacimento del manto stradale.

In particolare, non risulta provato agli atti che Enel si sia premurata di informare l'Utente della segnalazione e dei solleciti ad Open fiber al fine di risolvere il guasto; dell'intervento tecnico programmato di riparazione del guasto (scavare nuovamente e posare, oltre alla fibra, anche il nuovo manto stradale), che avrebbe comportato il protrarsi dell'interruzione completa del servizio; della durata presumibile dell'interruzione anche in considerazione della necessità di acquisire, dall'amministrazione provinciale, le necessarie preventive autorizzazioni, nonché di averle ottenute, potendo pertanto iniziare i lavori.

La documentazione acquisita consente, per converso, di affermare che è l'Istante ad essersi più volte attivato per acquisire informazioni in merito al disservizio e che le risposte ottenute al riguardo – principalmente, per le vie telefoniche – sono state piuttosto scarse ed incomplete, come attestano i file audio prodotti. A ciò si aggiunga che Enel, con comunicazione del 28 febbraio 2025, di gran lunga successiva alla risoluzione del disservizio, facendo riferimento al solo reclamo del 24 dicembre 2024, con cui l'Istante aveva sollecitato non solo il ripristino del collegamento ad internet, ma anche richiesto esplicitamente gli indennizzi sopra indicati, si è limitata a denegare la misura indennitaria per la sospensione/cessazione amministrativa del servizio fibra, asserendo la responsabilità in merito dell'Amministrazione comunale, ed a precisare che per l'indennizzo da mancata risposta a reclamo, quest'ultimo sarebbe dovuto essere formalizzato ed il ritardo verificato.

Nessun riscontro è stato poi fornito in merito agli ulteriori molteplici reclami con cui l'Utente ha sollecitato lo storno/rimborso delle somme fatturate in relazione al periodo di interruzione del collegamento ad internet.

Alla stregua delle circostanze, si ritiene che la richiesta di indennizzo per sospensione o cessazione amministrativa dell'utenza, proposta dall'Istante, possa essere

convertita in domanda di indennizzo per l'interruzione del servizio per motivi tecnici, di cui all'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CIR), dal 13 dicembre 2024 (data di segnalazione del guasto) al 24 gennaio 2025 (data di ripristino del collegamento), disponendone l'accoglimento per l'ammontare di € 336,00: € 6,00 x 42 gg = 252,00 + € 84,00, trattandosi di servizio di accesso ad internet, a banda ultra-larga (art. 13, comma 2, del Regolamento cit.).

Parallelamente, in ossequio al costante orientamento di AGCOM in materia di contratti aventi ad oggetto la fornitura di servizi telefonici (cfr, ex multis, la Delibera 38/22/CIR), secondo cui, in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa, si ritiene di accogliere altresì la richiesta di rimborso dei costi del servizio, fatturati, con la bolletta emessa l'8 febbraio 2025 n. XXXXXXXXXXXXX, con riferimento al periodo sopra indicato, per l'importo di € 36,54.

Considerati i molteplici reclami presentati dall'Utente, rimasti sostanzialmente inevasi, pare possibile riconoscere all'Istante l'indennizzo per mancato riscontro a reclamo. In applicazione del criterio disciplinato dall'art. 12, comma 2, del Regolamento cit., secondo cui l'indennizzo in esame deve essere computato in misura unitaria, indipendentemente dal numero di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio, si ritiene di poter accogliere la richiesta per l'importo di € 138,00: € 3,00 x 46 gg, ricompresi tra il 13 gennaio, primo giorno successivo a quello di scadenza del termine di risposta (30 gg, ex art. 7, comma 4, dell'all. A alla Delibera n. 255/24/CONS) alla segnalazione del 13 dicembre 2024 (da considerarsi reclamo ai sensi della Delibera cit.), ed il 28 febbraio 2025, giorno in cui Enel ha comunque comunicato all'Utente il rigetto della richiesta di indennizzo per il disservizio subito e, sostanzialmente, anche di quella per mancato riscontro a reclamo.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento delle domande di controparte, Enel è tenuta, nei confronti dell'Istante, a corrispondere i seguenti importi: € 336,00 (trecentotrentasei/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati per motivi tecnici; € 36,54 (trentasei/54), a titolo di rimborso delle somme indebitamente fatturate; € 138,00 (centotrentotto/00), a titolo di indennizzo da mancato riscontro a reclamo. Tutti gli importi indicati dovranno essere maggiorati degli interessi legali maturati dalla data della domanda sino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 9 dicembre 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi

Firmato da:
CESARE MARIA GARIBOLDI
Codice fiscale: GRBCRM68E14E063K
Valido da: 09-12-2025 11:10:00 a: 09-12-2028 01:00:00
Certificato emesso da: InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT
Riferimento temporale 'SigningTime': 10-12-2025 16:33:50
Motivo: Approvo il documento