

DELIBERA N. 122/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ENEGAN S.P.A.

(GU14/658671/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'11 luglio 2024;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 25/01/2024 acquisita con protocollo n. 0024749 del 25/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare del contratto *business* avente ad oggetto le utenze n. 0571 90xxxx n. 0571 90xxxx e n. 0571 90xxxx con l’operatore Enegan S.p.A. (di seguito Enegan), lamenta l’interruzione del servizio voce e internet sulle tre utenze sopra citate.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- dal 2 novembre 2023 subiva la completa interruzione del servizio voce e internet su tre utenze;
- il 23 novembre 2023 presentava reclamo senza ottenere alcun intervento risolutivo. Il disservizio persisteva anche a seguito dell’adozione di provvedimento temporaneo da parte del CoReCom Toscana in data 12 dicembre 2023.

L’istante ha allegato il reclamo, due fatture emesse nel periodo del disservizio, il provvedimento di urgenza e la nota di credito emessa dall’operatore successivamente all’avvio del presente procedimento.

In data 25 gennaio 2024 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore Enegan tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- i) *“immediato ripristino delle tre linee telefoniche ed internet”;*
- ii) *“indennizzo per i disservizi subiti (per ciascuna linea) dal giorno dell'interruzione (2.11.2023) fino all'effettivo ripristino”;*
- iii) *“annullamento di tutte le fatture (e rimborso di quelle pagate) emesse durante il lunghissimo periodo di disservizio”;*
- iv) *“indennizzo per fatturazione illegittima nonostante il disservizio”;*
- v) *“condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura”.*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Enegan, nell'ambito del contraddittorio, in data 21 febbraio 2024 ha depositato memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha fornito chiarimenti in merito alla controversia e ha replicato alle richieste dell'istante come di seguito sinteticamente riportato.

In via preliminare, l'operatore ha evidenziato che il guasto sulle tre linee *“si è verificato a causa di un evento di forza maggiore, più precisamente agli eventi meteorologici calamitosi che si sono verificati in Toscana all'inizio del mese di novembre 2023 e che hanno interessato l'area delle utenze e danneggiato lunghi tratti di linea telefonica e apparati di vario genere. Trattasi dunque di calamità naturale”*. A tal proposito, ha allegato l'Ordinanza commissariale n. 98 del 15 novembre 2023, emessa dalla Regione Toscana, contenente l'elenco dei Comuni ricadenti nell'ambito territoriale delle Province individuate con la Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 novembre 2023, con la quale è stato dichiarato lo stato di emergenza in conseguenza degli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal giorno 2 novembre 2023 in Toscana. Inoltre, l'operatore ha rappresentato che il Comune di xxx, che è il Comune in cui risulta ubicato l'impianto telefonico in questione, rientra nelle zone alluvionate.

Di seguito, l'operatore ha affermato che *“il disservizio in questione è stato segnalato dal cliente in data 06/11/2023, come si evince dall'apertura del ticket n. 62xxxx aperto in pari data”* e di aver *“tempestivamente aperto una segnalazione al Fornitore, nel caso di specie xxx (case CS006xxxx e case CS006xxxx)”* informando contestualmente il cliente sia a mezzo e-mail che telefonicamente.

In riferimento a tale segnalazione, l'operatore ha evidenziato che *“il Fornitore, in data 13/11/2023, ci ha comunicato che il disservizio in questione era da imputarsi ad un guasto cavo in zona interessata dagli eventi climatici avversi occorsi in Toscana nei giorni precedenti e che risultava ancora in fase di localizzazione a cura delle squadre dei portanti fisici. In data 16/11/2023, il Fornitore ci ha comunicato che la DPR prevista per il giorno 22/11/2023 avrebbe potuto subire ulteriori rimodulazioni, a causa della criticità della zona interessata dal guasto. In tale data, stante il protrarsi del disservizio, abbiamo chiesto aggiornamenti al Fornitore il quale, in data 24/11/2023, ci ha comunicato che, vista la necessità di svolgere un lavoro complesso su guasto cavo, la data di risoluzione era stata posticipata al giorno 01/12/2023”*.

Inoltre, l'operatore ha segnalato che in data 24 novembre 2023 l'istante "ha presentato l'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo nell'ambito del procedimento GU5/646877/2023 ed abbiamo pertanto provveduto a sollecitare nuovamente la risoluzione della problematica al Fornitore a mezzo pec sottolineando l'urgenza del ripristino delle linee. Quest'ultimo ci ribadito che la situazione presentava criticità significative, derivanti da una molteplicità di fattori che hanno contribuito al disservizio e che la problematica aveva coinvolto danni alle centrali, nonché la presenza di un guasto in un cavo sottoposto a intervento. Al fine di ripristinare i servizi, risultava pertanto necessario eseguire dei lavori di scavo (doc. 5). In data 18/12/2023, il Fornitore ci ha comunicato una nuova DPR prevista per il giorno 21/12/2023, segnalando anche in tale circostanza la situazione di criticità estrema dovuta ai noti eventi metereologici calamitosi, trattandosi di guasto localizzato a metri 55 circa da box 5 in trincea e a metri 180 circa da box 2, con ennesimo scavo in coda per realizzazione. Purtroppo, anche la DPR prevista per il giorno 21/12/2023 è stata rimodulata inizialmente al giorno 27/12/2023 e successivamente al 02/01/2024, a causa dell'attività complessa sul guasto cavo in trincea. Tale data è stata successivamente rimodulata al 11/01/2024 ed al 26/01/2024, nonostante i plurimi solleciti eseguiti da parte di Enegran. Segnaliamo che il ripristino delle linee è avvenuto in data 29/01/2024 per la linea 0571/90xxxx ed in data 31/01/2024 per le linee 0571/90xxxx-0571/90xxxx, come da conferma telefonica dell'istante, e che TIM S.p.A. ha chiuso le segnalazioni con le seguenti causali: causa forza maggiore."

Ciò premesso, l'operatore ha evidenziato "come il disservizio lamentato da controparte e per il quale Enegran si è adoperata sin da subito per la sua risoluzione, non possa essere in nessun modo imputabile al gestore telefonico, quanto al verificarsi di calamità naturali che hanno provocato plurimi disservizi nelle zone colpite dall'alluvione" e di aver "costantemente informato l'istante sulla natura del guasto e sulle difficoltà incontrate per la risoluzione dello stesso e, pertanto, quest'ultimo ha sempre avuto contezza della gravità del guasto in essere, come si evince dalla documentazione che si allega (doc. 6). Parimenti, nell'ambito del sopra citato procedimento GU5/646877/2023, il Cliente ha ricevuto costanti aggiornamenti circa le motivazioni del disservizio nonché in merito alle tempistiche di risoluzione dello stesso".

Infine, l'operatore ha richiamato l'art. 6 del Regolamento sugli Indennizzi il quale esclude l'indennizzo per l'interruzione del servizio per motivi tecnici non imputabili all'operatore nonché nel caso in cui il malfunzionamento sia conseguente ad eventi eccezionali o calamità naturali qualora il gestore dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi e ha sostenuto che "nel caso di specie, dalla documentazione prodotta in atti relativa alla gestione del guasto ed alla relativa problematica, emerge come Enegran S.p.A. abbia provveduto ad allertare immediatamente il proprio Fornitore aprendo i TK CS006xxxx e CS006xxxx ed abbia costantemente monitorato e sollecitato tali segnalazioni per la risoluzione del guasto, con contestuale aggiornamento al Cliente."

In conclusione, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda volta ad ottenere l'indennizzo per i disservizi subiti e ha segnalato che tutte le fatture emesse in costanza di disservizio sono già state integralmente stornate mediante l'emissione della nota di credito n. 219 del 15 febbraio 2024 e rimborsate il 19 febbraio 2024. Da ultimo, ha affermato di aver fornito risposta con PEC del 5 gennaio 2024 al reclamo del 23 novembre 2023.

L'operatore, oltre ai documenti già citati, ha allegato i tickets aperti con il Fornitore, le comunicazioni inviate al cliente e il bonifico relativo alla nota di credito.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere l'“*immediato ripristino delle tre linee telefoniche ed internet*” si rileva che sul punto è cessata la materia del contendere in quanto risulta incontestato l'avvenuto ripristino della linea n. 0571 90xxxx in data 29 gennaio 2024 e delle linee n. 0571 90xxxx e n. 0571 90xxxx in data 31 gennaio 2024;
- con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'“*annullamento di tutte le fatture (e rimborso di quelle pagate) emesse durante il lunghissimo periodo di disservizio*” si rileva che sul punto è cessata la materia del contendere in quanto l'operatore ha fornito evidenza del rimborso delle tre fatture emesse in costanza di disservizio (mensilità di novembre 2023, dicembre 2023 e gennaio 2024) con bonifico del 19 febbraio 2024;
- la domanda *sub iv)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per fatturazione illegittima nonostante il disservizio*” non può essere oggetto di disamina poiché non è riconducibile, neppure per analogia, a nessuna delle fattispecie previste dal Regolamento sugli Indennizzi;

Nel merito:

Sull'interruzione del servizio voce e internet su tre utenze fisse.

L'istante ha lamentato la completa interruzione dei servizi (voce e internet) sulle utenze n. 0571 90xxxx n. 0571 90xxxx e n. 0571 90xxxx dalla data del 2 novembre 2023 e ha sostenuto di non aver avuto alcun intervento risolutivo da parte dell'operatore né a seguito del reclamo presentato il 23 novembre 2023 né con il provvedimento di urgenza adottato dal CoReCom Toscana in data 12 dicembre 2023.

L'operatore ha sostenuto che il guasto sulle tre linee era stato causato da “*forza maggiore*” e cioè dagli “*eventi meteorologici calamitosi*” verificatisi in Toscana dal 2 novembre 2023 in conseguenza dei quali era stato dichiarato lo stato di emergenza (Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 novembre 2023) e che il comune in cui risultava ubicato l'impianto telefonico era stato ricompreso nelle zone alluvionate dall'Ordinanza

commissariale della Regione Toscana n. 98 del 15 novembre 2023. L'operatore ha altresì dedotto di aver operato correttamente nella risoluzione del grave guasto.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Si richiama in proposito l'art. 1218 c.c. secondo il quale *“Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Si richiama inoltre l'art. 6 comma 5, del vigente Regolamento sugli Indennizzi il quale prevede che *“Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi”*.

Nel caso di specie, l'istante ha subito l'interruzione completa dei servizi su tre utenze fisse dall'inizio del mese di novembre 2023 fino al 29 gennaio 2024 e al 31 gennaio 2024, date di effettivo ripristino, rispettivamente, dell'utenza n. 0571 90xxxx e delle utenze n. 0571 90xxxx - 0571 90xxxx.

Dal corredo istruttorio fornito a cura dell'operatore risulta che la segnalazione del 6 novembre 2023 per *“fonia isolata”* è stata aperta dall'istante durante lo stato di emergenza iniziato pochi giorni prima e cioè il 2 novembre 2023 (con durata di 12 mesi) in conseguenza di eventi meteorologici eccezionali.

Infatti l'operatore ha dimostrato che il disservizio si è verificato per causa di forza maggiore/calamità naturale in quanto ha allegato l'Ordinanza commissariale sopracitata nella quale il comune di xxx, nel quale è ubicato l'impianto telefonico del ricorrente, risulta compreso nell'ambito territoriale delle zone per le quali la citata Delibera del Consiglio dei Ministri ha decretato lo stato di emergenza per calamità naturale.

Inoltre, l'operatore ha fornito evidenza dell'espletamento degli interventi tecnici dovuti al fine di ripristinare la funzionalità del servizio. Infatti, dal corredo istruttorio risulta che l'operatore si è tempestivamente attivato tramite apertura di tickets indirizzati al Fornitore, comprensivi dei relativi aggiornamenti e solleciti, e che ha costantemente informato il cliente in merito alla gravità del guasto e alle difficoltà riscontrate nella sua risoluzione.

Ne consegue che l'operatore, avendo provato sia che la causa del disservizio è stata una calamità naturale che di essersi diligentemente adoperato per la risoluzione del guasto, non può ritenersi responsabile della mancata fornitura del servizio.

Ne discende, pertanto, che non è meritevole di accoglimento la domanda dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere l'*“indennizzo per i disservizi subiti (per ciascuna linea) dal giorno dell'interruzione (2.11.2023) fino all'effettivo ripristino”*.

Sulle spese di procedura.

La domanda dell'istante *sub v)* volta ad ottenere la “*condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura*” non è meritevole di accoglimento atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza GU14/658671/2024 acquisita con protocollo n. 0024749 del 25/01/2024 presentata da XXX nei confronti dell'operatore Enegan S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 11 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)