

DAVIDE E GOLIA

Il black out tra esposti e carenza di informazione

L'avvocato Alessandro Palmigiano, direttore del dipartimento di Ricerche giuridiche della Fondazione Rosselli di Torino e coordinatore nazionale del centro giuridico dell'Adiconsum, inizia da oggi la sua collaborazione col Giornale di Sicilia. Chi volesse porgli dei quesiti può scrivere a palmigiano@tin.it.

DI ALESSANDRO PALMIGIANO

PERSONE INTRAPPOLATE negli ascensori, frigoriferi e congelatori inattivi, commessi con le braccia conserte, baristi disperati, computer k.o., per non parlare poi dei problemi più gravi agli ospedali, agli ammalati e a tutte le persone la cui vita dipende, in tutto o in parte, da apparecchi elettrici: queste le conseguenze dei black out di alcuni giorni fa, che hanno creato pesanti disagi per tutti e conseguenze onerose per il nostro sistema produttivo. Numerose sono state le reazioni, definiamole così, di carattere «collettivo»: esposti, denunce, e la stessa autorità per l'energia elettrica ha deciso di avviare un'indagine conoscitiva sulle cause e sulle eventuali responsabilità delle interruzioni del servizio elettrico.

Quali invece le reazioni individuali? Ovviamente non si può generalizzare ma di fatto ho notato due tipi di atteggiamenti. Da un lato (ed è forse il più diffuso), quello di molti che hanno accettato l'evento quasi fosse inevitabile: come accade per un temporale o per un fenomeno naturale non controllabile, queste persone non si sono neanche poste il problema di capire se vi è una responsabilità e di chi. Altri invece hanno reagito chiedendo conto e ragione, protestando con le varie società che nel territorio nazionale distribuiscono l'energia elettrica. In questi giorni c'è stato addirittura chi, inferocito per la lunghissima attesa al centralino di una di queste società, ha chiamato i carabinieri per andare al call center a verificare se ci fosse qualcuno a rispondere.

Hanno ragione? I gestori hanno fatto tutto il possibile? Possiamo chiedere un risarcimento? Per dare una risposta precisa a questi interrogativi bisognerebbe conoscere appieno alcuni elementi che al momento non sono certi, ma si possono dare delle indicazioni di massima utili in queste, malaugurate, situazioni.

Nel caso di interruzione della fornitura di

elettricità esiste senz'altro una violazione degli accordi che l'utente e la società fornitrice hanno sottoscritto al momento dell'attivazione del servizio. Il problema è però capire se il black-out è stato conseguenza di una causa imprevedibile, o non evitabile, o comunque non imputabile a chi gestisce ed eroga il servizio; e inoltre se è stato fatto tutto il possibile per attenuare i danni o i disagi agli utenti. Fra l'altro, proprio in materia di elettricità, la Corte di cassazione, già dal 1997, ha chiarito che quando un utente chiede il risarcimento del danno, deve essere l'ente erogatore a provare al giudice che nell'accaduto non ha colpa. E,

francamente, in queste circostanze, questa prova mi pare alquanto difficile: se da un lato è vero che il caldo record di questi giorni ha determinato un aumento dei consumi, dall'altro vi è da dire che qualche giornata torrida d'estate è facilmente prevedibile. Di più, anche a voler dare per buona l'impossibilità di organizzarsi per fornire maggiore energia in questo periodo, ecco che comunque si può ravvisare una responsabilità per mancanza di adeguata e preventiva informazione. Perché non si è pensato ad una capillare informazione sui possibili black out? Considerati i danni arrecati alla collettività, perché non si è ritenuto

opportuno avvisare con comunicazioni (simili a quelle che abbiamo visto affisse per il cambio del contatore) in tutti i vari edifici delle zone a rischio per la possibile sospensione del servizio? Solo dopo le polemiche riportate dalla stampa, noi cittadini abbiamo ricevuto un buon flusso di notizie, seppur sempre attraverso i mass-media: e questo non si può dire risponda a quel criterio di attenzione alla clientela (o «customer care», per utilizzare un termine in voga) e diligenza, che chiunque eroghi un servizio alla collettività deve avere, e non solo per norma di legge.

fondi@gds.it