

IL GESTORE DI TELEFONIA RISPONDE DEL RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La società che gestisce i servizi di telefonia deve attivarsi affinché l'utente subisca il minor danno possibile nel passaggio dal vecchio al nuovo gestore, salvo risarcire i danni. Questi ultimi, devono essere connaturali al mancato utilizzo della linea telefonica o telematica e non devono essere provati nel loro esatto ammontare. Questo, in sintesi, il contenuto della sentenza del Tribunale di Milano 15 giugno 2010, n. 8521.

Nel caso affrontato dal Tribunale, una impresa aveva convenuto in giudizio il gestore di un servizio di telefonia, assumendo di aver sottoscritto un contratto per la somministrazione di servizi di telecomunicazione, mantenendo i numeri telefonici assegnati dal precedente gestore. Il nuovo gestore esercitava il recesso dal vecchio contratto, senza bloccare le linee telefoniche assegnate, dichiarando che i servizi sulla linea telefonica – che non era di sua proprietà - non rientravano negli standard qualitativi del proprio contratto. In tale contesto, l'impresa utente chiedeva il risarcimento di tutti i danni subiti che quantificava nella diminuzione del fatturato, nella perdita di chance, nella perdita di reputazione e di immagine commerciale e per non aver potuto usufruire dei servizi di telefonia per 82 giorni. Il gestore del servizio eccepeva in giudizio di aver legittimamente comunicato il recesso dal contratto, stante l'apposita clausola contenuta nelle condizioni generali e di aver fatto tutto il possibile per agevolare il passaggio al nuovo gestore, cui dovevano essere addebitati gli eventuali ritardi.

Nonostante la legittimità del recesso da parte del gestore, il Tribunale ha però accolto la domanda di risarcimento dei danni della società utente, dando atto che le condizioni generali del contratto consentivano il recesso della società subordinandone l'efficacia all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzativa relative alla compatibilità delle apparecchiature che collegavano il cliente alla rete di altro gestore pubblico; alla disponibilità dell'accesso alla rete mediante ADSL sulle linee telefoniche ove richiesto; la disponibilità delle risorse di rete dei fornitori terzi; al rilascio dei permessi dell'autorità preposta etc.. La clausola in questione non poteva peraltro ritenersi illegittima ai sensi del DLGS 206/2005 (Codice del consumo) – come sostenuto dalla società utente - posto che nella fattispecie non potevano trovare applicazione le norme per la tutela del consumatore, dovendosi intendere per consumatore, ai sensi dell'art. 3 del DLGS 206/05, la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta: nel caso di specie, la società utente svolgeva invece attività imprenditoriale.

Secondo il Tribunale, il comportamento del gestore era censurabile in base alle disposizioni di cui agli articoli 1374 (integrazione del contratto), 1375 (esecuzione di buona fede) e 1175 Codice Civile (comportamento secondo buona fede). Correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto

gli imponevano di adottare tutti gli accorgimenti necessari a ridurre al minimo il disagio provocato alla cliente. E' noto in proposito che le operazioni di disconnessione di un operatore dalla linea telefonica per consentire la connessione con altro operatore, sono oggi effettuate esclusivamente attraverso interventi telematici, utilizzando sistemi che dialogano tra di loro, secondo le procedure previste dalle delibere dell'Autorità Garante per le comunicazioni, che non prevedono il ricorso ad altre modalità tradizionali di comunicazione. Spetta, dunque, all'operatore che recede comunicare, all'operatore subentrante, di attivarsi per provvedere al tempestivo riacciamento della linea telefonica. Nel caso esaminato, è risultato invece pacifico che il ritardo era addebitabile solo al primo gestore che aveva omesso di verificare l'esito della prima richiesta di cambio del gestore e aveva ignorato tutti i solleciti dell'utente - financo la richiesta di conciliazione presso il CO.RE.COM. – anteriormente all'esperimento della procedura di urgenza.

Quanto al danno, il Tribunale si è limitato ad una valutazione equitativa, considerandolo naturale conseguenza della mancato collegamento telefonico e telematico e liquidandolo in Euro 20.000,00. Si legge in proposito nella sentenza del Tribunale di Milano 8521/2010: *<<quanto a risarcimento del danno non patrimoniale (configurabile anche nei confronti di un ente collettivo qual è la società di persone), la sua sussistenza va ravvisata nella incidenza negativa della mancanza di collegamento telefonico e telematico su una serie di diritti facenti capo alla società e ai suoi organi. In primo luogo, è stata di ostacolo al regolare svolgimento dell'ordinaria attività economica; infatti, anche a prescindere da una concreta e dimostrata diminuzione degli introiti, la grave difficoltà della società nel mantenere i contatti con collaboratori e clienti ha necessariamente rallentato e ostacolato l'ordinaria attività e, quindi, la conduzione degli affari; ciò è facilmente intuibile sulla base della comune conoscenza e, comunque, è stata confermata dai testi escussi dal tribunale di Pescia. Inoltre, l'impossibilità di contattare telefonicamente o via internet una società commerciale incide notoriamente anche sulla considerazione da parte della clientela (specie quella di recente o potenziale acquisizione), è dunque sulla sua immagine e reputazione commerciale, specie quando – come nel caso di specie – si protragga per un apprezzabile lasso di tempo. Tenuto conto di tutte le circostanze di cui sopra, il pregiudizio non patrimoniale va liquidato, in via equitativa>>.* In questo senso, il Tribunale si è riportato all'orientamento giurisprudenziale secondo cui – in una fattispecie in cui l'utente era un professionista – i fastidi e i disagi che il cliente subisce per il non funzionamento della linea telefonica possono essere liquidati in via equitativa, tenendo conto della durata del disservizio, del comportamento mantenuto dall'operatore nei confronti dell'utente ed altresì del regime probatorio a favore del danneggiato. Si vedano, in questo senso, Tribunale di Milano, 12 gennaio 2009, numero 284 e Corte di Appello di Genova, 7 marzo 2008, numero 281.

avv. Matteo Rezzonico
www.studiolegalerezzonico.it