

L'OPERATORE DEI SERVIZI DI TELEFONIA E' TENUTO AL RISARCIMENTO DEI DANNI PER LA MANCATA TEMPESTIVA ATTIVAZIONE DELLA LINEA

Il contratto tra utente e gestore della telefonia si conclude alla data della sottoscrizione da parte dell'utente della proposta di abbonamento predisposta dal gestore e non alla data di attivazione del servizio. Conseguentemente dalla data di sottoscrizione della proposta, il nuovo gestore di telefonia assume l'obbligo di rivolgersi al precedente gestore per l'attivazione della nuova linea, secondo le norme sulla cosiddetta "portabilità". La responsabilità da inadempimento contrattuale del nuovo gestore per i danni causati all'utente sorge quando il precedente gestore abbia distaccato la linea e il nuovo non abbia provveduto a riattivarla tempestivamente, mantenendo il vecchio numero come convenuto. Ed infatti, al momento del distacco delle linea da parte del precedente gestore la proposta di abbonamento diviene efficace a tutti gli effetti.

Questo in sintesi il contenuto della sentenza del Tribunale di Milano 20 maggio 2009, depositata in data 5 giugno 2009, numero 7405.

Nel caso esaminato dal Tribunale di Milano, un utente (si trattava di una scuola di lingue) aveva convenuto in giudizio il gestore di telefonia per sentirlo condannare al risarcimento dei danni subiti per ritardata attivazione della rete telefonica e servizi internet (linea ADSL). In particolare l'utente – dovendo trasferire la propria attività commerciale in un nuovo edificio – esponeva di avere deciso di cambiare gestore di telefonia, sicchè aveva sottoscritto due proposte di abbonamento con le quali il "nuovo gestore" si obbligava a mantenere lo stesso numero telefonico precedentemente utilizzato e ad attivare la linea telefonica presso il nuovo edificio. Senonchè – disattivata la linea da parte del precedente gestore – il nuovo gestore non aveva provveduto tempestivamente a riattivarla. Non solo. Dopo che a seguito di solleciti era stata riattivata la linea, non era stato mantenuto il numero telefonico precedente e si erano verificati problemi nel funzionamento della posta elettronica e nei servizi telefonici di "voce" e "fax", tanto che l'utente era stato costretto a risolvere il contratto e a ritornare al precedente gestore. Tale situazione gli aveva procurato un danno consistito nella perdita di clientela, in spese dovute sia alla necessità di protrarre per un mese l'occupazione dei vecchi uffici, sia ai costi per i tecnici incaricati di risolvere i problemi di malfunzionamento delle linee telefoniche e ADSL.

In giudizio il gestore di telefonia, contestava la richiesta di risarcimento, posto che secondo lui, il "contratto di telefonia" doveva ritenersi concluso non alla data di sottoscrizione della proposta di abbonamento ma alla data di attivazione del servizio e chiedeva il

pagamento di alcune fatture relative al traffico telefonico di cui l'utente aveva comunque usufruito.

Il Tribunale di Milano ha accolto la domanda risarcitoria dell'utente, condannandolo però al pagamento del traffico telefonico usufruito.

La sentenza in commento si muove sull'insidioso terreno dell'inquadramento giuridico del cosiddetto "contratto di telefonia" (come si qualifica? quando si perfeziona?) e della tutela dell'utente finale, passando attraverso l'ulteriore questione della cosiddetta "portabilità" dei contratti. Se è infatti pacifico che l'utente finale può subire un danno per il mancato tempestivo allacciamento del servizio telefonico o per la mancata conservazione del numero, non può ignorarsi che il ritardo nell'allacciamento di una nuova linea telefonica può non dipendere direttamente dal nuovo gestore. Si pensi al caso in cui il ritardo dipenda dalla mancata collaborazione o comunque da disfunzioni del precedente operatore disdettato. Nella pratica non è sempre agevole individuare le responsabilità dell'uno o dell'altro operatore.

In ogni caso, il contratto di utenza telefonica deve essere inquadrato nello schema giuridico del contratto di somministrazione (articoli 1559 e ss Codice Civile). Esso rientra nella categoria dei contratti per adesione, da cui si differenzia perché lo schema non è predisposto soltanto dalla società concessionaria, ma è in parte direttamente fissato da provvedimenti legislativi o amministrativi.

In tale contesto - secondo il Tribunale di Milano - il patto contrattuale contenuto nella proposta di abbonamento, secondo cui "il contratto si intenderà concluso, per la fornitura dei servizinel momento dell'attivazione dei servizi", per non essere illegittimo e vessatorio, non può che essere interpretato a norma dell'articolo 1363 Codice Civile, nel senso che una volta distaccata la linea dal precedente gestore, il contratto diventerà efficace a tutti gli effetti. Ciò si desume anche dal contesto in cui la clausola è inserita. Vi è infatti una successiva clausola - dedicata all'esclusione di responsabilità del gestore - secondo cui "poiché per l'attivazione dei servizi ADSL è necessaria la collaborazione dell'operatore proprietario della infrastruttura di telecomunicazioni di accesso ed assegnatario della numerazione telefonica originaria,...(il nuovo gestore N.D.R.) non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto". Nello stesso senso, deve essere interpretata la successiva clausola contrattuale per la quale "poiché per l'attivazione del servizio di...Portability è necessaria la collaborazione dell'operatore assegnatario della numerazione telefonica originaria,.....(il nuovo gestore N.D.R.) non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o

disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto”.

Nella sentenza del Tribunale di Milano 7.405/2009 si legge, dunque, che l'interpretazione sistematica delle clausole predisposte dal nuovo gestore impone di ritenere la proposta contrattuale del cliente accettata nel momento in cui, per effetto della attivazione della stessa il gestore sia posto tecnicamente in grado di iniziare a fornire i servizi richiesti, cosicché il rischio degli eventuali disservizi verificatisi successivamente a tale momento non debba gravare sull'utente che sarebbe inevitabilmente soggetto "debole" del rapporto, abbandonato senza difese in una sorta di "terra di nessuno contrattuale", perché non più tutelato dal contratto, ormai cessato, con il vecchio operatore e non ancora tutelato dal nuovo contratto. Si legge in altra parte della sentenza: "un ritardo di oltre dieci giorni, integra un colpevole inadempimento da parte di un fornitore di un servizio pubblico evidentemente non strutturato in maniera adeguata alle esigenze operative di un'attività ormai essenziale per l'economia nazionale, per la normale operatività di una impresa ed anche per la vita di relazione dei comuni privati cittadini”.

Matteo Rezzonico
www.studiolegalerezzonico.it