

ILLEGGITIMA SOPPRESSIONE DI CASELLA DI POSTA ELETTRONICA DI UN PROFESSIONISTA E DANNO RISARCIBILE

Commento a sentenza Giudice di Pace di Treviso 21 luglio 2011 nr 707

La sentenza in commento attiene alla responsabilità del gestore telefonico per la indebita soppressione di caselle di posta elettronica usate da un professionista nell'esercizio della propria attività professionale.

IL CASO

Tizio, libero professionista, dal 2004 aveva in corso con una società telefonica un contratto di fornitura linea telefonica e di servizio internet.

Tizio aveva divulgato il proprio indirizzo di posta elettronica attraverso la propria corrispondenza cartacea ed elettronica nonché aveva comunicato detto indirizzo ai vari colleghi, clienti e uffici pubblici.

Oltre a detto indirizzo lo studio del professionista aveva dato in uso ai collaboratori altri due indirizzi di posta elettronica.

Nel 2009 Tizio veniva contattato telefonicamente dal servizio clienti della società telefonica con cui era in essere il contratto di fornitura telefonica e internet. La società gli proponeva una modifica al contratto di fornitura dei citati servizi, precisamente da contratto a consumo a contratto con canone fisso e, contestualmente, una maggiore velocità di navigazione in internet.

Tizio durante la trattativa svoltasi con il servizio clienti della società telefonica si preoccupava di richiedere sia telefonicamente che via e mail, che la accettazione dell'offerta commerciale non implicasse alcun mutamento dei suoi attuali recapiti telefonici, fax e –naturalmente- dei tre indirizzi di posta elettronica in uso dal 2004 nello studio professionale.

Avuta conferma in tal senso sia telefonica che via e mail, Tizio aderiva alla offerta commerciale.

Poco dopo che il gestore telefonico aveva comunicato per iscritto al cliente di avere operato la trasformazione della connessione internet a maggior velocità, improvvisamente l'accesso alle tre caselle di posta elettronica usate da Tizio e dai collaboratori del suo studio risultava impossibile.

A seguito di tempestiva segnalazione e ripetuti solleciti al servizio guasti del gestore telefonico, Tizio apprendeva che la nuova linea proposta non era in grado di supportare le vecchie caselle di posta elettronica, con la conseguenza che tutte le caselle e mail preesistenti erano state soppresse dal gestore telefonico all'atto dell'adeguamento della linea telefonica, senza – naturalmente- dare alcun preavviso al cliente.

Nonostante ripetute richieste di intervento da parte di Tizio, il gestore tardava a rispondere al cliente e dopo tre mesi il gestore riattivava solo una delle tra caselle di posta elettronica in uso allo studio professionale di Tizio che nel frattempo aveva aperto un nuovo account di posta elettronica per la propria attività.

Tizio dopo avere esperito infruttuosamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM regionale citava in giudizio il gestore telefonico chiedendo il risarcimento dei seguenti danni:

-danni da ritardo della riparazione del guasto rispetto agli standard previsti nel contratto di abbonamento;

-danno per la sospensione del servizio di posta elettronica;

- rifusione delle spese sostenute dall'attore per il rifacimento di carta intestata a seguito del mutamento degli indirizzi di posta elettronica e per il costo di intervento di un tecnico informatico per configurare un nuovo account di posta elettronica nei pc del proprio studio professionale;

- danno conseguente alla mancata tempestiva lettura e risposta dei messaggi e mail inoltrati alla casella e mail durante tutto il periodo di soppressione della stessa protrattosi per oltre tre mesi.

Il gestore telefonico si difendeva chiedendo il rigetto delle domande attore o, in subordine di limitare il risarcimento all'indennizzo previsto nelle condizioni generali del servizio internet pari a 5,00€ per ogni giorno lavorativo fino ad un massimo di 100,00€.

LA DECISIONE

La decisione in esame -pure nella estrema sinteticità che la contraddistingue- ha accolto l'istanza attorea di risarcimento del primo danno, costituito dal ritardo nella riparazione del guasto delle due caselle email monica@studio.it e moderatore@studio.it, protrattosi dal 22.12.2009 al 06.09.2010, pari a 214 giorni lavorativi di ritardo con conseguente diritto a un risarcimento giornaliero di € 5,00 come previsto dall'art. 4 Carta dei Servizi dell'operatore telefonico, paragrafo "Servizio ADSL Business" – primo capoverso , per un totale di ulteriori € 1.070,00= (5,000 €/giorno per 214 giorni).

Secondo – e ben più grave - danno era quello costituito dalla arbitraria soppressione e dal ritardo nella riattivazione della casella di posta elettronica Tizio@studio.it in uso a Tizio dal 24.12.2009 al 04.03.2010, pari a 56 giorni lavorativi di interruzione con danno quantificato ex art. 4 Carta dei Servizi dell'operatore telefonico, paragrafo "Servizio ADSL Business" – primo capoverso in € 5,00 al giorno lavorativo per un totale di € 280,00=(5,00€/giorno per 56 giorni);

Terza voce di danno ugualmente risarcita dal Giudice di Pace di Treviso, è costituita dalla sospensione per 158 giorni degli altri due indirizzi di posta elettronica, monica@studio.it e moderatore@studio.it, che sempre in base all'art. 4 della Carta dei Servizi dell'operatore telefonico dà diritto ad un risarcimento di 5 euro al giorno, per un totale di € 790,00=(5,00€/giorno per 158 giorni).

Il Giudice di Pace ha disatteso le tesi difensive avversarie che volevano limitare il danno risarcibile all'ammontare di 5,00€ al giorno per un massimo di 100,00€ ritenendo trovare applicazione nel caso di specie l'art. 1229 c.c. per cui deve qualificarsi come nullo qualunque patto che limita la responsabilità del debitore per dolo o colpa grave, nonché seguendo la consolidata giurisprudenza che ritiene gli indennizzi forfettari per i disservizi del concessionario telefonico una mera agevolazione per l'utente, facendo salva la

generale responsabilità per l'inadempimento del concessionario. (cfr. CdS 15.1.1994 n. 273, CdS 31.10.1992 n. 842 e TAR Lazio 8.11.1990 n. 1966).

Appurata la grave negligenza del gestore telefonico sia nel proporre un servizio tecnico incompatibile con le esigenze dell'utente, sia nell'inadeguato e non tempestivo intervento nella riparazione dei guasti, ne deriva che la clausola contrattuale invocata dal la difesa avversaria non potrà trovare applicazione.

Ove non se ne ravvisi la nullità, la stessa clausola poteva comunque ritenersi inefficace, atteso che il citato articolo delle condizioni contrattuali depositate dal gestore telefonico faceva parte di un cd. "contratto per adesione" di moduli o formulari e costituiva una limitazione della responsabilità non specificatamente approvata per iscritto da Tizio cosicché, ex art. 1342 c.c., essa non poteva trovare applicazione.

Anche la Carta dei Servizi a tutela degli utenti del gestore telefonico convenuto -adottata in ottemperanza dell'art. 11 del d. lgs 286/1999-, dispone agli artt. 26-28 che *"a fronte di questi nostri impegni, vi indennizzeremo per i disservizi che possono essere considerati inadempimenti contrattuali. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici"* (cfr. Luigi Tramontano in I contratti Telefonici, Giuffrè ed. 2011, pag. 159).

Infine si ricorda come da ultimo, l'Autorità Garante delle Comunicazioni con delibera n. 73711/CONS del 16.2.2011 ha adottato il nuovo regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori telefonici che entrerà in vigore il prossimo 1 gennaio 2012 recante – tra l'altro- gli importi da indennizzare agli utenti in caso di disservizi.

Per le ipotesi di sospensione o cessazione di servizi relativi ad utenze "affari" detto regolamento prevede un indennizzo da erogarsi automaticamente dal gestore pari a €. 15,00 al giorno

Ulteriore profilo di danno derivante dall'inadempimento colposo del gestore telefonico è costituito dal fatto che il professionista, vista la necessità di continuare a comunicare con clienti, colleghi e uffici pubblici con mezzi alternativi alle tre caselle email soppresse, nella acquisita consapevolezza che i tempi di ripristino da parte del gestore sarebbero stati lunghi, ha dovuto chiedere l'intervento di un tecnico che procedesse all'attivazione di indirizzi email alternativi, per sé, e per i propri collaboratori

Una volta attivato il nuovo dominio e nuove caselle di posta elettronica, si è provveduto ad informare tempestivamente del nuovo recapito di posta elettronica colleghi, clienti, Ordine Professionale e tutti gli uffici con cui Tizio intratteneva rapporti professionali, sostenendo costi documentati per la ristampa di carta intestata, biglietti da visita e fascicoli di studio.

Dopo la riattivazione della casella [personale di Tizio](#) si è scoperto che nel periodo in cui il professionista non poteva accedere alla posta elettronica dello studio (22.12.2009-4.03.2010), seppur l'attore avesse tempestivamente informato tutti i colleghi, clienti e uffici del malfunzionamento invitando a reindirizzare le comunicazioni di posta elettronica sull'indirizzo personale, era comunque stato raggiunto al vecchio indirizzo di posta elettronica da 97 email .

Tra dette 97 email pervenute alla vecchia casella di posta elettronica dello studio, vi erano quelle di alcuni colleghi, che contenevano indicazioni importanti in merito ad alcune pratiche affidate allo studio di Tizio, e solo la diligenza di Tizio -attivatosi telefonicamente con i colleghi e clienti-, evitavano allo stesso d'incorrere in gravi errore professionali che avrebbero potuto cagionargli conseguenze disciplinari e di responsabilità professionale.

Anche per tale voce di danno è stato chiesto un risarcimento danni in quanto conseguenza diretta ed immediata del grave e reiterato inadempimento del convenuto, provata documentalmente.

Al proposito si vedano quali precedenti giurisprudenziali, Giudice di Pace di Locri del 12.6.2009 n. 283 che per una simile fattispecie ha riconosciuto un danno di 700,00 euro, Giudice di Pace di Roma che ha riconosciuto la somma di 500,00€, Giudice di Pace di Bari che nella decisione 27.04.2010 n. 3675 per una interruzione di 19 giorni ha riconosciuto in via equitativa un danno di 500,00€, mentre il Tribunale di Cagliari ha articolato la sanzione per il ritardo nella riattivazione del servizio in 35,00€ al giorno per i primi 30 giorni aumentati a 100,00€ al giorno dopo il 30° giorno.

Da ultima, si segnala la sentenza del Tribunale di Nola del 13.01.2009 che ha riconosciuto 77,50€ per ogni giorno di ritardo, mentre la giurisprudenza di legittimità ha riconosciuto la sussistenza del danno in simili fattispecie, avendo la Suprema Corte stabilito che: *“Ha diritto al risarcimento del danno sia per lucro cessante che per il danno di immagine il professionista al quale il gestore cancella l'utenza telefonica dello studio dall'elenco telefonico (nella specie, la Corte ha ritenuto sussistente il nesso di causalità tra il disservizio e la riduzione di lavoro denunciata dall'avvocato. A detta della Corte, infatti, uno studio legale dotato esclusivamente di una linea fax offre un'immagine poco efficiente e poco affidabile, specialmente in materia penale, dove l'efficienza e l'affidabilità si misurano anche sulla facile reperibilità in ragione delle emergenze e delle urgenze proprie di quel settore di affari giudiziari)”* (Cass. n. 20808 del 07.10.2010).

Marco Pescarollo Avvocato in Treviso

