



**TRIBUNALE ORDINARIO di MILANO**

**Sezione UNDICESIMA CIVILE**

**VERBALE DI UDIENZA ex art. 221 L. 77/2020**

Nella causa promossa da

[REDACTED]

PARTE ATTRICE

contro

[REDACTED]

PARTE CONVENUTA

Oggi 27/04/2022 ad ore 10 il Giudice Onorario dott. Caterina Gallizia presente in udienza dà atto che la medesima si terrà nelle forme del collegamento audio-video da remoto tramite applicativo Microsoft Teams, in applicazione dell'art. 221 co. 4 L. 77/2020, di conversione in legge del D.L. 34/2020, con cui sono state apportate modifiche all'art. 83 D.L. 18/2020, convertito in legge con L. 27/2020 e succ. modifiche, come modificato dall'art. 1 co. 3 del D.L. 125/2020 e dall'art. 23 D.L. n. 137 del 28.10.2020, nonché in conformità al "Protocollo per le udienze Civili per il periodo emergenziale" del 4 maggio 2020, stipulato tra il Presidente del Tribunale di Milano ed il Presidente del COA di Milano e delle linee guida per lo svolgimento dell'attività giurisdizionale emanate dal Presidente del Tribunale in data 9.11.2020 e ss.

rilevato che il D.L. n. 44/21 del 1.4.2021 ha prorogato al 31.7.2021 il termine già in precedenza fissato al 31.1.2021 dall'art. 1 co. 1 DL n.19/20, con conseguente proroga dell'operatività delle disposizioni emergenziali di cui agli art. 23 DL 137/20 e art. 221 DL 34/20 e ss.,

dà atto che nella stanza virtuale di cui sopra sono comparsi mediante collegamento audio-video da remoto:

- per [REDACTED] l'avv. ANDREINI DANIELE
- per [REDACTED] l'avv. Matteo Fortis in sostituzione dell' Avv.BIGONI ALESSANDRO.



Il Giudice Onorario, preso atto delle dichiarazioni di identità dei procuratori delle parti come sopra presenti, dà atto che:

- le Difese di cui sopra presenti nell'aula virtuale si connettono per tutta la durata dell'udienza con funzione audio e video attivi e dichiarano che:

- a) non sono collegate con altre persone non legittimate;
- b) nella stanza da cui si stanno collegando non sono presenti altre persone non legittimate;
- c) sono a conoscenza che è vietata la registrazione della presente udienza.

Il procuratore dell'attrice dà atto di avere precisato le conclusioni come da foglio pc in atti a cui si richiama, il procuratore della convenuta conclude oggi a verbale per il rigetto delle domande avversarie.

Segue discussione in udienza, il procuratore dell'attrice replica alla conclusionale avversa precisando che con riferimento a quanto portato a pag 2 il teste faceva riferimento a episodi già risolti, precedenti

Contesta poi che la risoluzione del problema doveva essere fatta nel termine di 6 ore e l'inadempimento è relativo alla mancata risoluzione del problema. L'eccezione del nubifragio è irrilevante perché il problema è stata la mancata risoluzione della tematica bloccante e non l'evento.

Sempre a pag 3 , la convenuta tenta di addossare le responsabilità a Tim ma è irrilevante atteso il rapporto contrattuale in essere tra le parti e che non è stato esteso il contraddittorio anche a tale società

A pag. 5 controparte eccepisce che l'opzione Assistenza Premium non fosse spuntata nel contratto, a ciò si replica che proposta la commerciale prodotta in atti includeva tale opzione e il teste [REDACTED] ha specificato tale circostanza e infine il prezzo pattuito corrisponde a quanto fatturato

L'avv. Fortis contesta e si riporta, quanto all'assistenza Premium fa presente che l'opzione non era prevista nel modulo contrattuale sottoscritto al di là della trattativa precedente

Quanto ai danni la dimostrazione è carente, infatti controparte ricorre agli indennizzi che sono applicabili quando il danno è provato nella sua esistenza ma necessita di parametri ai fini della liquidazione

Per il danno patrimoniale occorrono elementi contabili che lo segnalino, almeno, tutti i clienti che avrebbero patito il fermo sono rimasti clienti, non c'è stata perdita di chances

Sul danno non patrimoniale non è stato provato, diversa anche la rappresentazione avanti al Corecom

all'esito della quale i procuratori delle parti, invitati dal Giudice per la lettura nel pomeriggio via Teams, concordano di esserne esonerati.

**il Giudice Onorario**



all'esito di quanto sopra, si ritira in Camera di Consiglio ai sensi dell'art. 281 sexies cpc

il Giudice Onorario  
dott. Caterina Gallizia



**REPUBBLICA ITALIANA**

**IN NOME DEL POPOLO ITALIANO**

**TRIBUNALE ORDINARIO di MILANO**

Sezione UNDICESIMA CIVILE

Il Tribunale, nella persona del Giudice Onorario dott. Caterina Gallizia ha pronunciato ex art. 281 sexies c.p.c. la seguente

**SENTENZA**

nella causa civile di I Grado iscritta al n. r.g. **45969/2020** promossa da: dell'avv

████████████████████ con il patrocinio dell'avv. ANDREINI DANIELE ,  
elettivamente domiciliato in VIA MAGENTA, 20 57125 LIVORNO presso il difensore avv.  
ANDREINI DANIELE

PARTE ATTRICE

contro

████████████████████ con il patrocinio dell'avv. BIGONI ALESSANDRO  
elettivamente domiciliato in VIA GUSTAVO MODENA, 3 20129 MILANO presso il  
difensore avv. BIGONI ALESSANDRO

PARTE CONVENUTA

**CONCLUSIONI**

Per parte attrice: come da foglio di precisazione delle conclusioni in atti

per parte convenuta come da verbale odierno

**Concisa esposizione delle ragioni di fatto e di diritto della decisione**

████████████████████, premesso

di essere società che opera nell'ambito dell'ingegneria informatica, realizza e gestisce portali web e gestionali di importanti società multinazionali, svolge attività di ricerca e sviluppo, di avere 53 dipendenti distaccati presso la sede di ██████, di cui 46 personale tecnico (project manager, ingegneri e architetti del software, analisti eccetera),



di avere sottoscritto il 17-12-2014 con [REDACTED] un contratto di abbonamento denominato «Proposta di Abbonamento Piccole e Medie Imprese», su modulo già predisposto, per la fornitura di linea Internet di tipo fibra alta velocità, comprensiva di hosting, gigamail, IP pubblici, dominio di secondo livello eccetera (che produceva sub doc 3), che detta fornitura di Internet a banda larga era indispensabile per le attività aziendali nella sede di Pisa, che per evitare eventuali inattività e paralisi era stipulata l'opzione « Assistenza Premium 6 ore» che prevedeva la risoluzione di qualsiasi problema tecnico entro sei ore dalla segnalazione (pagina 4 del doc. 4 fasc. attoreo),

che il 15 settembre 2017 si verificava un importante rallentamento della linea segnalato a [REDACTED] ad h.10:00, che nonostante le rassicurazioni dei tecnici interpellati tramite il servizio assistenza il problema non era risolto e il successivo lunedì 18 settembre giungeva presso la sede uno specialista di [REDACTED] che non riusciva a eliminare il guasto, che ad ore 15,15 del medesimo giorno 18 settembre 2017 il servizio si interrompeva completamente, paralizzando l'intera attività della sede di [REDACTED] che all'epoca contava 44 dipendenti,

che l'interruzione si è protratta fino al 29 settembre 2017, data in cui è stato ripristinato il servizio, che ciò aveva determinato gravi pregiudizi all'attività,

tanto premesso chiedeva accertarsi l'inadempimento contrattuale di [REDACTED] ex art 1218 cc e la condanna al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali (danno per inattività dei dipendenti, perdita di chance, danno all'immagine, lesione alla reputazione, da stress, danno alla vita di relazione) rimborso canoni versati, oltre indennizzi Agcom e Carta dei servizi nella misura di euro 26.000 o nella diversa misura ritenuta di giustizia oltre interessi, rivalutazione e spese.

[REDACTED] si è difesa deducendo che all'atto della sottoscrizione della «Proposta di Abbonamento del 17-12-2014 *“l'attrice non richiedeva- spuntando l'apposita casella- il servizio assistenza Premium indicato nell'offerta tra le eventuali opzioni del servizio (pag. 2 comparsa di risposta).*

Con riferimento ai lamentati disservizi, deduceva di avere ricevuto il 15-9-17 la segnalazione del rallentamento del servizio web, di aver effettuato le opportune verifiche da remoto che evidenziavano la piena funzionalità dell'infrastruttura e dei propri apparati; ricevuto il 18-9-17 la segnalazione dell'assenza di servizio, inviava il tecnico presso il cliente che verificava la funzionalità degli apparati e infrastruttura [REDACTED] ma rilevava un guasto *«sulla tratta di proprietà del gestore ex monopolista, richiedendo a tale operatore per l'effetto un intervento per il ripristino della piena funzionalità della linea»* .

Confermava che il 27-9-17 a seguito di intervento di riparazione del guasto il disservizio cessava; per politica aziendale aveva accreditato euro 95 oltre iva al cliente sulla fattura del 30-9-17, importo corrispondente al canone mensile del servizio web interessato dal disservizio. In assenza di propria responsabilità, nessun danno poteva esserle addebitato né tantomeno nessun indennizzo riconosciuto in sede giudiziale in quanto gli indennizzi previsti dalla delibera 73/11/Cons Agcom sono riconoscibili solo avanti l'Autorità Garante per le comunicazioni e i Corecom territorialmente competenti.

La domanda attorea dovrà essere accolta parzialmente nei limiti che seguono



Premesso che in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione del contratto o per il risarcimento del danno o per l'adempimento deve provare soltanto la fonte del suo diritto, limitandosi all'allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova dell'esatto adempimento (cfr. Cass. SU n. 13533/2001, conformi Cass. 22361/2007- Cass.4867/2006- Cass. 18315/2003) , in quanto il criterio di riparto degli oneri assertivi e probatori del giudizio è quello derivante dal combinato disposto degli artt. 1218 e 2697 c.c,cio premesso si osserva che:

parte attrice, società che è risultata operare nell'ambito dell'ingegneria informatica, realizzando e gestendo portali web e gestionali per grandi società ( [REDACTED] eccetera), ricerca e sviluppo in ambito modellistico e Big data,(vedi profilo societario -doc 2 fasc.attoreo) non contestato dalla convenuta, premesso di avere sottoscritto il contratto con [REDACTED] dopo avere ricevuto il 16 -12 -2014 dall' agente [REDACTED] il Riepilogo dell'offerta nel quale sia a pagina 2 che a pagina 4 espressamente risulta presenze l'assistenza Premium, per la rilevanza del servizio Internet per svolgere la propria attività, ha provato per testi ([REDACTED] udienza 10-12-21) di avere ha richiesto sin dal momento della stipula del contratto che fosse garantito un funzionamento *“con regolarità e continuità, senza questa garanzia non avremo installato il server di posta»* , di avere subito segnalato il rallentamento prima e il fermo poi della linea internet, protrattisi per tot 12 gg prima della loro risoluzione, con conseguente fermo dell'attività aziendale

Parte convenuta si è difesa sostenendo che nella scheda contrattuale non risulterebbe flaggata l'apposita casella offerta Premium; la circostanza sembra da doversi superare sia in quanto la scheda viene di regola predisposta dalla compagnia telefonica, sia in presenza di una comunicazione personalizzata di [REDACTED] a [REDACTED] di Riepilogo delle condizioni (doc. 4 attrice) che riporta espressamente detta garanzia, oltre all'evidenza della volontà contrattuale espressa nelle trattative di [REDACTED] di avere tale servizio, emerso anche in sede testimoniale, oltre ad essere del tutto plausibile stante il tipo di attività svolta.

In ogni caso, questo Tribunale osserva che a prescindere dalla esistenza o meno di tale specifica previsione dell'intervento risolutivo nelle sei ore, vi è in ogni caso nelle Condizioni Generali di Contratto – in atti -all'articolo 5.3 linea fissa (5.3 *“Tempi di risoluzione dei guasti tecnici bloccanti”*), la previsione espressa da parte di [REDACTED] del proprio intervento per la risoluzione di *«guasti bloccanti e ripristinare il corretto funzionamento del proprio servizio»* entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione (Next Business Day).

Vi era in ogni caso un preciso onere contrattuale in capo alla compagnia telefonica che nulla al riguardo ha dedotto o provato in senso contrario e che



quindi risulta inadempito in quanto la segnalazione del rallentamento della linea è avvenuta il 15 - 9, pacificamente confermata e non contestata, e la segnalazione di blocco il 18 - 9- 2017, altrettanto non contestata.

Il guasto risulta pacificamente essere stato risolto solo il 27-9-2017 pertanto dalla data del 15 settembre vi è ritardo nell'adempimento da parte di [REDACTED] protrattosi per 12 giorni.

[REDACTED] non ha contestato tali circostanze limitandosi a sostenere che la problematica riguardava l'infrastruttura di rete facente capo solo a [REDACTED], oltre all'assenza della espressa previsione della garanzia assistenza Premium, per non essere stata spuntata sul modulo contrattuale da parte della cliente motivo per cui nessuna responsabilità le sarebbe ascrivibile e nessun danno addebitabile.

Questo Tribunale osserva che nessuna prova specifica è stata offerta da [REDACTED] controparte contrattuale dell'odierna attrice, in ordine alla tempestiva segnalazione del guasto al gestore della rete - neppure chiamato in causa dalla convenuta- né alla tempestiva risoluzione della problematica o causa di impossibilità a lei non imputabile, irrilevante il mero richiamo al forte temporale quale possibile esimente per oltre 10 gg di ritardo nell'adempimento.

In ogni caso parte convenuta era contrattualmente tenuta ad attivarsi per l'assistenza della cliente, società che opera principalmente tramite l'utilizzo della rete Internet; nelle proprie difese [REDACTED] ha dato atto di avere ricevuto la segnalazione del rallentamento del servizio il 15- 9- 17, limitandosi a svolgere opportune verifiche da remoto che avrebbero confermato funzionalità piena della propria infrastruttura ed apparati. Solo a seguito della segnalazione del 18-9-17 di assenza del servizio web, [REDACTED] avrebbe inviato il tecnico presso la sede che avrebbe rilevato un guasto sulla tratta del gestore. Tali circostanze risultano essere state confermate dai testi

In definitiva l'attrice ha dato prova dell'inadempimento di [REDACTED] alle proprie obbligazioni contrattualmente assunte, la convenuta non ha offerto valida prova contraria

Con riferimento ai danni lamentati dall'attrice, risultato provato *l'an debeatur*, con riferimento al *quantum* richiesto in euro 26.000 o la diversa somma ritenuta di giustizia anche in via equitativa, questo Tribunale osserva che *l'onus probandi* risulta solo parzialmente assolto da [REDACTED] ciò onerata, in quanto con riferimento ai danni patrimoniali che assume patiti ha depositato in atti (vd doc 10- 11- 12 atto di citazione) copia dei bilanci al 31-12-2017; 31-12-2018; 31-12-2019 senz'altra specificazione alcuna in ordine alle asserite perdite economiche che il fermo avrebbe comportato.

Era preciso onere dell'attrice specificare e contestualizzare i dati delle asserite perdite economiche aziendali, anche considerato che il solo dato contabile dei ricavi risulta essere in crescita nel triennio (anno 2017= € 2.591.737 - anno 2018= € 2.984.616 - anno 2019 =€ 3.243.029) .

Anche quanto alle perdite intese come oneri sostenuti per gli stipendi pagati ai dipendenti rimasti inattivi, questo Tribunale osserva che nessuna prova documentale specifica è stata offerta per provare nel dettaglio la richiesta risarcitoria degli stipendi pagati, oltre ad una conferma stringente della totale inattività dei dipendenti



E' risultato dall'escussione dei testi che all'epoca dei fatti l'azienda contava a [REDACTED] circa 44 dipendenti rimasti inattivi per il periodo di 10 giorni; la circostanza è stata confermata dal teste [REDACTED] dipendente informatico che si era occupato personalmente della questione. Dall'escussione è emerso che circa sei dipendenti hanno potuto comunque svolgere attività, alcune attività aziendali di contabilità, amministrative o ricerca sviluppo non fermate dalla assenza di linea.

Il teste non ha confermato con certezza che i dipendenti fossero di numero 44, si è limitato a ritenere il numero congruo, mentre ha confermato che stante l'assenza di Internet, mail, VPM, i server di sviluppo offline, i dipendenti sono rimasti inattivi, che nel periodo la società non ha potuto partecipare a n.4 progetti di cui 2 la vedevano come capofila, scadenti il 25 di settembre 2017, progetti di valore di circa un milione in partenariato, complessi, a più mani. Ciò detto, la mancata partecipazione al bando di gara non può costituire voce di danno risarcibile, stante l'alea dell'aggiudicazione del medesimo

Il teste ha confermato che con il cliente [REDACTED] vi era stata la difficoltà in quanto il referente si era lamentato con l'azienda attrice «per l'impossibilità di lavorare»; anche il ristorante [REDACTED] aveva sollevato doglianze per avere perso parte della clientela del ristorante e dell'agriturismo «avevano perso clienti per le camere e ci addossavano la responsabilità delle perdite di prenotazioni»-

Quindi dall'escussione testimoniale è risultata clientela rilevante e storica per l'azienda che si è lamentata, anche per perdite subite dai clienti medesimi a causa della interruzione dell'attività di [REDACTED] probabilmente non vi furono interruzioni di rapporti con l'attrice ma un danno all'immagine commerciale rimasto tuttavia non determinato e quantificabile; in definitiva per i richiesti danni all'immagine e perdita di chances, la prova è risultata carente in quanto al di là di problemi insorti con la società [REDACTED] e al ristorante [REDACTED] nessuna conseguenza diretta all'immagine commerciale e in ogni caso nessuna perdita di clientela sono emersi con sufficiente determinazione

Ciò detto, questo Tribunale ritiene con riguardo al danno emergente patito da [REDACTED] gli stipendi pagati per 10 giorni, che possa ritenersi come provato un numero di dipendenti che può ragionevolmente riportarsi a 30, stante la mancanza di un dato documentale certo, la presenza di amministrativi e personale che in qualche modo ha potuto comunque svolgere mansioni diverse in ragione di n. 6 e che il teste non dato una conferma certa dei n. 44 dipendenti ma molto prossima a detto numero

Il Teste [REDACTED] ha riportato che il costo medio era di circa 3.000 € per dipendente mensile; data ancora la mancanza di dato certo documentale -quale potevano essere i cedolini paga-, si ritiene prudenzialmente di parametrare il danno ad un minore costo medio mensile, pari a € 2500 che, parametrato su 25 giorni lavorativi-mese, determina l'importo di 100 €/die quale costo sostenuto dall'azienda per ogni dipendente rimasto inattivo e improduttivo.

Stante comunque la presenza di attività che i dipendenti hanno comunque potuto svolgere, (si presume anche con l'utilizzo di linee mobili, cellulari, chiavette dati ecc), l'assenza di ulteriori elementi di prova in ordine alla totale improduttività dei dipendenti, questo Tribunale ritiene congruo e prudenziale riconoscere il minor importo di euro 30 al giorno per 10 giorni = euro 300, moltiplicato per 30 dipendenti con un totale di euro 9.000 in moneta già attuale



Non potrà trovare accoglimento la domanda di liquidazione indennizzi Agcom riservati alle competenti autorità amministrative a ciò preposte e non soggetti alla giurisdizione del Giudice Ordinario, anche per l'orientamento costante di codesta sezione di Tribunale

Gli indennizzi contrattualmente previsti risultano già liquidati da [REDACTED] in ragione di € 95 oltre iva ed andranno detratti dal dovuto

Le spese legali seguono la soccombenza e sono liquidate come in dispositivo.

P.Q.M.

Il Tribunale di Milano, definitivamente pronunciando, ogni altra istanza disattesa o assorbita così dispone:

accerta e dichiara l'inadempimento di [REDACTED] con riferimento alla mancata fruizione della linea internet da parte dell'attrice nel periodo dal 18 al 29 settembre 2017 ed al rallentamento della linea nel periodo 15-18 settembre 2017

condanna [REDACTED] al pagamento di euro 9.000 a [REDACTED] come in parte motiva, oltre interessi dal dovuto al saldo, detratto euro 95 più iva

rigetta le ulteriori domande

condanna parte convenuta alla refusione delle spese di lite che sono liquidate in euro 4835 oltre 15% iva e CPA come per legge in favore dell'attrice

Sentenza resa *ex* articolo 281 *sexies* c.p.c., pubblicata mediante allegazione a verbale.

Milano, 27/04/2022

Verbale chiuso ad ore 17.15

Il Giudice Onorario

Dott. Caterina Gallizia

