



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Linea telefonica attivata in ritardo: cosa fare

Autore: Redazione | 15/08/2019



Disservizi al telefono: come sollecitare la compagnia telefonica, come avviare la causa e ottenere il risarcimento del danno.

Hai inviato una richiesta di attivazione della linea telefonica presso la tua nuova abitazione. Tuttavia, ancora oggi, stai attendendo che vengano gli addetti della

società per effettuare il sopralluogo e l'installazione della centralina. Sono, oramai, settimane che sei senza una connessione a internet e un telefono fisso. Hai inoltrato più volte un sollecito, ma nessuno si è fatto ancora vivo. Prima di valutare l'opportunità di rivolgerti a una diversa compagnia, intendi verificare quali siano i tuoi diritti. Ritieni di poter pretendere un risarcimento per il tempo perso e per i danni che hai subito da tale inerzia, danni quantificabili nel maggior consumo del traffico telefonico del tuo cellulare che ha prosciugato il credito presente sulla scheda. Ti chiedi, quindi, **cosa fare se la linea telefonica è attivata in ritardo**.

Ecco alcuni suggerimenti che fanno proprio al caso tuo.

Quanto tempo per attivare un'utenza telefonica?

Ogni società del telefono ha le proprie condizioni contrattuali che, tuttavia, sono valide solo nel momento in cui firmi il contratto. Di solito, però, la **richiesta di attivazione di una linea** avviene sempre prima di firmare un documento. Così, proprio per questo, l'autorità garante per le comunicazioni (AgCom) ha fissato alcune regole valide per tutte le compagnie. Secondo tali disposizioni, la società telefonica deve attivare la linea (con eventuale connessione a internet) entro 10 giorni da quando l'utente ha presentato la richiesta (anche se tale richiesta è stata inoltrata per via telefonica). Questo termine può essere esteso a massimo 20 giorni, ma solo se lo richiede l'utente. È il caso, ad esempio, in cui sia necessario un accesso nell'abitazione dell'interessato e questi è momentaneamente indisponibile o assente per lavoro.

Se, tuttavia, hai già firmato un **contratto con l'operatore** dovrai leggere se, all'interno di esso, è prevista una tempistica differente.

Ritardo nell'attivazione della linea telefonica: che fare?

Se sono decorsi i **termini per l'attivazione della linea** e ancora il tecnico non si è presentato a casa o se, anche dopo tale intervento, il telefono non è operante, potrai inviare una **lettera di diffida** alla società con cui hai concluso il contratto. Potrai, peraltro, mettere al corrente di ciò anche l'AgCom che ha predisposto, sul

proprio sito, un **modulo reclami** contro le disfunzioni o i ritardi delle compagnie del telefono.

Se anche a seguito di ciò non hai ottenuto alcun risultato e stai subendo dei danni, puoi procedere a un'azione legale presso il giudice di pace o il tribunale, a seconda dell'entità del risarcimento richiesto. Prima, però, dell'avvio della causa devi attivare un tentativo di conciliazione online: puoi farlo in **via telematica attraverso l'AgCom**.

La Cassazione **[1]** ha chiarito che la legge, nel prevedere il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie insorte tra utenti e compagnie telefoniche, deve trovare applicazione anche in riferimento alla richiesta di risarcimento dei danni subiti per il **ritardo nell'attivazione della linea**.

Risarcimento del danno per ritardo nell'attivazione della linea telefonica

Le **compagnie telefoniche** prevedono, nelle loro "carte servizi", dei **risarcimenti forfettari per i giorni di malfunzionamento del telefono o per i ritardi nell'attivazione della linea**.

Il risarcimento non è dovuto se la causa del ritardo o del disservizio non dipende dall'operatore, ma da impedimenti burocratici (ad esempio il mancato o ritardato rilascio dei permessi di scavo o di altre autorizzazioni) o tecnici non causati da colpa dell'operatore.

La giurisprudenza ritiene che il risarcimento forfettario garantito dalle condizioni contrattuali non esclude la possibilità di chiedere un maggior danno, a condizione che l'utente ne dia dimostrazione.

Più facile sarà provare il **danno patrimoniale**, quello cioè derivanti da costi aggiuntivi sostenuti per trovare una linea sostitutiva durante tale periodo. È, invece, complicato dimostrare il danno **non patrimoniale**, posto che il semplice fastidio o il disagio non rientrano nei danni risarcibili.

Più volte, la Cassazione ha rigettato le richieste di indennizzo per **disservizi alla linea telefonica** quando volte a ottenere il ristoro dei danni non patrimoniali.

Di recente, la Suprema Corte **[2]** ha ritenuto da escludere il risarcimento del **danno esistenziale** e di altre voci di danno non patrimoniale invocate dal titolare di una impresa per il ritardo nella risoluzione dei problemi legati alla linea telefonica dell'azienda se manca la dimostrazione, gravante sul ricorrente, del nesso di causa-effetto tra l'illecita condotta della società fornitrice e le conseguenze pregiudizievoli.

Note

[1] Cass. sent. n. 4575/2018. **[2]** Cassazione civile sez. III, 29/01/2019, n.2358