

Il contratto di assistenza tecnica (II parte)

Nell'ambito del modello contrattuale di istituzione di un servizio di assistenza tecnica, due soggetti imprenditoriali si accordano per istituire un servizio di assistenza tecnica da erogarsi a favore di terzi acquirenti-utilizzatori dei prodotti.

Si può dire pertanto che, attraverso la stipulazione di questo contratto, le parti intendano regolamentare una collaborazione fra loro sul piano esclusivamente tecnico, senza investire i rapporti commerciali

Si tratta di una forma contrattuale molto spesso utilizzata da Case produttrici di beni prestazionali di largo consumo, connotati da qualche elemento tecnologico che li rende bisognosi nel tempo di manutenzione, periodica e straordinaria, in quanto soggetti a possibili avarie.

Lo scopo perseguito dalle parti è quello di fornire al cliente finale un ausilio per la riparazione o il ripristino del regolare funzionamento del prodotto, in modo che alla distribuzione commerciale si affianchi anche un efficiente servizio post-vendita. Fabbricante - o anche grande distributore - e Centro Assistenza Tecnica Autorizzato, l'impresa locale che dispone di organizzazione, attrezzature, strumentazioni, capitale e personale tecnico specializzato, adeguati ad eseguire in proprio e ad opera d'arte l'attività oggetto del contratto, si accordano per offrire al pubblico un servizio di assistenza tecnica in grado di rispondere alle esigenze dell'utilizzatore finale.

Con questa formula le parti cercano l'equilibrio delle reciproche prestazioni nel perseguimento di interessi complementari: il Centro Assistenza Tecnica, grazie all'appartenenza - ancorché in posizione del tutto autonoma - ad una struttura organizzativa che veicola clientela, può beneficiare della notorietà del produttore, il quale ad esso attribuisce una posizione di preferenza per ciò che riguarda l'assistenza tecnica ai prodotti acquistati dagli utilizzatori finali.

Per converso, l'affidamento del servizio di assistenza tecnica a soggetti specializzati, presenti sul territorio, consente al Produttore-distributore di rendere più capillare il post-vendita dei prodotti commercializzati e pertanto di fidelizzare l'utilizzatore finale, potendo rispondere con una certa immediatezza alle esigenze di ripristino della funzionalità del bene acquistato.

Va anche sottolineato che per alcuni tipi di prodotti, soprattutto quelli da installare presso l'utilizzatore - come, ad esempio, ascensori o caldaie per riscaldamento -, il valore aggiunto della predisposizione di un centro di assistenza tecnica sta certamente nella opportunità della soluzione rapida dei problemi tecnici manifestatisi, ma soprattutto risiede nell'offerta di manutenzione periodica dell'impianto o di verifiche tecniche. Ciò si evidenzia particolarmente quando tali attività di controllo risultano imposte da norme di legge ai fini della sicurezza degli impianti e della tutela della salute delle persone.

Il modello contrattuale di erogazione di prestazioni di assistenza tecnica è una tipologia rinvenibile nella prassi commerciale diretta a definire il contenuto dell'attività regolando i rapporti fra il prestatore del servizio ed il fruitore di essa. Si tratta, innanzitutto, di una forma negoziale - adottata dal produttore di beni dallo stesso commercializzati o installati, ovvero dal prestatore del servizio di assistenza tecnica -, che si presta maggiormente a superare la visione strettamente manutentiva dell'assistenza tecnica, per abbracciare quella che poc'anzi abbiamo definito "terotecnologica". La prassi contrattuale che abbiamo analizzato, tuttavia, non ha confermato queste potenzialità, soprattutto perché i testi negoziali, anche quelli che hanno come controparti soggetti imprenditoriali, preferiscono limitare l'oggetto degli interventi alla mera prestazione manutentiva. Infatti, nella maggior parte

dei casi, l'utilizzatore finale di un bene, di un apparato, o di un impianto si accorda con il soggetto erogatore delle prestazioni di assistenza tecnica per la fornitura di un servizio attraverso il quale venga garantito in generale un supporto in termini di soluzione di problemi tecnici di funzionamento.

Altri testi contrattuali, più organici e strutturati, distinguono le prestazioni di assistenza periodica o programmata e di assistenza straordinaria, specificando i casi in cui ricorre l'una o l'altra situazione. Quanto ai soggetti è opportuno individuare due categorie di questo modello contrattuale, che potremmo sinteticamente denominare rispettivamente business to business e business to consumer. Nella prima, il produttore di beni o il manutentore, svolge una serie di prestazioni di assistenza tecnica a favore di un altro imprenditore, persona fisica o giuridica, che utilizza il contratto in esplicazione della sua attività professionale. Nella seconda, l'attività di assistenza tecnica è rivolta a beneficio di un consumatore, cioè la persona fisica che in relazione al contratto agisce per scopi estranei e non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta.

Come è facile intuire le implicazioni giuridiche sono profondamente diverse a seconda del tipo di contraente con il quale l'erogatore del servizio di assistenza tecnica si trova a contrarre. Infatti, mentre, da una parte, il rapporto fra soggetti imprenditoriali è basato, pur nell'ambito dei limiti codicistici, sulla autonomia contrattuale, dall'altra, fra imprenditore e consumatore, sono imposte alle parti norme imperative a tutela degli interessi e dei diritti del contraente debole. La differenziazione dei soggetti, controparte del rapporto contrattuale, conferisce caratteristiche dissimili alle due "versioni" del modello di erogazione di prestazioni di assistenza tecnica.

Per i contratti fra parti imprenditoriali, accanto alle caratteristiche della durata e della formalità, l'elemento del contenuto



risulta quello più importante, nonostante l'attenzione dei contraenti sia abbastanza limitata alla descrizione delle prestazioni e alle altre pattuizioni sostanziali (prezzo, modalità di pagamento).

I contratti con i consumatori, invece, sono perlopiù spot, caratterizzati dall'assenza di forma scritta e dalla riconduzione, per il regolamento dei rapporti fra le parti, a condizioni generali di cui spesso il cliente-consumatore non ha conoscenza.

In senso lato, l'accezione di assistenza tecnica può anche comprendere la consulenza, sia preventiva che successiva, connessa ed accessoria all'utilizzazione, ed inoltre l'addestramento del personale del cliente, l'analisi preventiva e successiva dei bisogni.

Nel modello contrattuale di istituzione del servizio, tale attività è oggetto dell'incarico che una parte (Produttore-distributore di beni) affida all'altra (Centro Assistenza Tecnica specializzato), affinché quest'ultimo eroghi le prestazioni a tutti i richiedenti.

Nella tipologia negoziale di erogazione del servizio, invece, la predetta attività è il contenuto delle prestazioni offerte dal soggetto titolare del servizio di assistenza tecnica agli utenti, professionali o privati. Si tratta in entrambi i casi di un contratto oneroso a prestazioni corrispettive, di regola a tempo indeterminato, che spesso può prevedere, sia un diritto d'esclusiva unilaterale o bilaterale. Pertanto, appare soddisfacente configurare il contratto di assistenza tecnica come una species del contratto di appalto di servizi, con elementi propri della somministrazione soprattutto per quanto attiene alla continuità della prestazione (Bassan 2002).

Infatti, caratteristica distintiva del contratto di assistenza tecnica è il facere del fornitore del servizio che, ai fini dell'individuazione del criterio per disciplinare il contratto, può ritenersi certamente la prestazione prevalente.

I tipi contrattuali richiamati sono quindi l'appalto e la somministrazione, quest'ultima, a ben vedere, soltanto per gli aspetti relativi alla natura "di durata" della fase esecutiva del contratto.

Ciò discende dal fatto che la somministrazione è un contratto la cui obbligazione principale è costituita da una prestazione di dare cose determinate in relazione ad un genere e ad una quantità, cioè la consegna di un opus già compiuto.

Rispetto all'idea classica dell'appalto, che identifica nella realizzazione di un manufatto il suo concetto principale, nell'assistenza tecnica la prospettiva è quella della prestazione di una serie di servizi e opere utili o necessarie a mantenere l'impianto o il sistema in normali condizioni di esercizio e funzionalità, che consentano al committente di raggiungere il risultato atteso, come ad esempio il corretto funzionamento di un impianto, o la gestione di un sistema informatico.

In linea con la dottrina prevalente, il già accennato carattere di continuità della prestazione, tipica dell'assistenza tecnica, fa propendere per un inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto disposto dall'art. 1677 c.c. secondo il quale, se l'appalto ha per oggetto prestazioni continuative o periodiche di servizi, si osservano, in quanto compatibili, le norme del capo VII° e quelle relative al contratto di somministrazione.

Enrico Ghirotti