



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
UFFICIO DEL GIUDICE DI PACE DI Ivrea
Sezione 01 SEZIONE UNICA

Il Giudice di Pace di Ivrea Dott.ssa FRANCESCA LOMBARDO ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa iscritta al n. 2168/2022 Ruolo Generale

TRA

Parte istante: S [REDACTED]
rappr. e dif. dall'Avv. FRANCESCO LIOIA (TBD)

rappr. e dif. dall'Avv. FRANCESCO PAOLO LIOIA [REDACTED]
rappr. e dif. dall'Avv. MANLIO ARNONE [REDACTED]

E

Controparte: VODAFONE ITALIA S.P.A. (08539010010)
rappr. e dif. dall'Avv. ALESSANDRO LIMATOLA [REDACTED]

Premesse in fatto

La vertenza trae origine dal rapporto contrattuale intercorso fra le parti relativo alla somministrazione da parte della compagnia convenuta di servizi di telefonia con riferimento all'utenza n. [REDACTED]

Con atto di citazione regolarmente notificato, la S [REDACTED] di M [REDACTED] Mauro conveniva in giudizio la società VODAFONE ITALIA S.P.A., in persona del l.r.p.t., per sentire accogliere le seguenti conclusioni:

- *“Accertato e dichiarato l'inadempimento contrattuale ovvero l'inesatto adempimento, posto in essere dalla convenuta, condannare la medesima al risarcimento dei danni da inadempimento subiti, ovvero alla corresponsione delle*

penali contrattuali pro die, ovvero degli indennizzi indicati nella propria Carta dei Servizi e nel sito web ufficiale, anche quali promesse unilaterali e promesse di pagamento, da quantificarsi nell'importo di € 1.500,00, ovvero nella cifra diversa minore e non maggiore, da precisarsi in termini di rito, ovvero da quantificarsi in corso di causa anche in via equitativa a seguito della compiuta istruttoria, oltre alle storno/rimborso delle fatture emesse e dei corrispettivi addebitati in assenza di controprestazione, oltre interessi e rivalutazione monetaria, e comunque da contenersi anche in caso di cumulo di domande entro i limiti della competenza del Giudice di pace;

- *Condannare la società convenuta al pagamento delle competenze ed oneri di lite oltre al compenso per l'attività di assistenza nella fase di conciliazione ex art. 20 del D.M. 55/2010, il tutto da distrarsi disgiuntamente pro quota a favore dei procuratori entrambi antistatario in ragione ciascuno della metà.*”

All'udienza del 06/10/2022, si costituiva ritualmente la società VODAFONE ITALIA S.P.A., in persona del l.r.p.t., con comparsa di costituzione e risposta con la quale eccepiva:

- *“In via preliminare/pregiudiziale, accertare e dichiarare l'improponibilità/improcedibilità della domanda per omesso esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom territorialmente competente;*
- *Nel merito: rigettare tutte le domande tutte proposte da parte attrice nei confronti di VODAFONE ITALIA S.P.A., perché infondate in fatto e diritto, e comunque non provate;*
- *Con vittoria di spese e competenze di lite da attribuirsi al difensore antistatario.*”

Accertata l'infondatezza dell'eccezione preliminare di parte convenuta (attesa la presenza in atti di verbale di conciliazione con esito di mancato accordo), la giudicante concedeva i termini ex art. 320 c.p.c.

All'udienza del 19/01/2023 la giudicante rinviava la causa al 16/03/2023, allorquando fissava udienza di precisazione delle conclusioni.

All'udienza del 25/10/2023, dato atto del deposito delle note conclusionali, la giudice di pace, ritenuta la causa matura per la decisione, la tratteneva a sentenza.

Motivi della Decisione

Questa giudicante, letti tutti gli atti ed esaminati i documenti, osserva quanto di seguito.

In punto an debeatur

La S. [REDACTED] di M. [REDACTED] Marco, in persona del l.r.p.t., a fondamento della propria domanda di indennizzo/risarcimento afferma quanto di seguito:

- Che a far data dal 18/10/2022 riscontrava la sospensione/cessazione dei servizi di telefonia e internet;

- Che a nulla valevano i plurimi contatti intercorsi con il *call center* Vodafone e i reclami rimasti inevasi;
- Che solo in data 03/06/2022 i servizi venivano ripristinati;
- Produce a riscontro l'attrice:
 - Mail ad oggetto "*NUOVO NUMERO DI RETE FISSA: conferma attivazione*" del 13/10/2021 (doc. 8);
 - "*Verbale di accettazione impianto Fibra Ottica*" del 18/10/2021 (doc. 1);
 - Mail ad oggetto "*LINEA RETE FISSA: conferma attivazione*" del 18/10/2021 (doc. 2);
 - Mail ad oggetto "*Invio rapportino*" del 18/10/2021 (doc. 5);
 - *Screenshot* relativi a scambio di messaggi con operatori del call center di Vodafone (doc. 6) che riportano le seguenti date: 13/10/2021, 04/11/2021, 22/11/2021, 30/11/2021, 18/01/2022, 21/01/2022, 24/01/2021;
 - n. 2 fatture, datate 27/11/2021 e del 17/01/2022 (docc. 3 e 4);
 - Mail ad oggetto "*Aggiornamento offerta fissa Vodafone*" del 27/01/2022 (doc. 7);
 - Verbale del procedimento di conciliazione conclusosi con mancato accordo del 22/05/2022 (doc. 9).

Chiede dunque l'attrice il risarcimento dei danni da inadempimento subiti a seguito della sospensione/interruzione del servizio, dal 18/10/2021 al 03/06/2022, con particolare riferimento alle esigenze lavorative e didattica da remoto, che quantifica nella misura di € 1.600,00.

La convenuta replica affermando quanto di seguito:

- Dall'esame di propri sistemi, risulta pervenuta una sola segnalazione di malfunzionamento da parte dell'attrice in data 17/01/2022, la quale veniva chiusa in data 18/01/2022;
- Documenta tale circostanza producendo un estratto dei sistemi interni VODAFONE (doc. 4 di parte convenuta), dal quale si evince, infatti, l'apertura di un *ticket* in data 17/01/2022, e la sua chiusura in data 18/01/2022, per "*Errore SAS risolto*";
- Alcune responsabilità per danni o pregiudizi sofferti dall'utenza conseguenti ad eventi al di fuori del ragionevole controllo di VODAFONE ITALIA S.P.A. può essere ascritta in capo alla stessa, in virtù della clausola di limitazione di responsabilità prevista dall'artt. 3.6 e 3.7 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 3 di parte convenuta);

Sul lamentato inadempimento della convenuta

La responsabilità contrattuale è disciplinata dall'art. 1218 c.c. che prescrive che il debitore che non esegue esattamente la prestazione è tenuto al risarcimento del danno ai sensi dell'art. 1223 c.c.:

- Spetta all'attore/creditore provare il titolo, l'inadempimento e il danno; mentre
- È onere del debitore/convenuto, per sottrarsi all'obbligo risarcitorio, dimostrare il corretto adempimento o l'impossibilità sopravvenuta della prestazione per cause a lui non imputabili.

Nel caso di specie, l'esistenza del titolo in forza del quale è stato instaurato il rapporto di somministrazione per cui è causa, pur non essendo stato prodotto dalle parti alcun contratto scritto, è pacificamente ammessa dalle parti.

L'attrice nel proprio atto di citazione lamenta l'inadempimento della convenuta, a far data dal 18/10/2021, per "*sospensione/cessazione dei mentovati servizi*". Nella propria memoria conclusionale precisa il lamentato inadempimento nella "*mancata/ritardata attivazione dei servizi, sia voce che internet*", ovvero anche nella *discontinuità del servizio rispetto agli standard predefiniti* (v. pag. 5 memoria conclusionale attorea).

Dall'esame della documentazione prodotta dall'attrice si rileva quanto segue.

In data 18/10/2021 venivano effettuati interventi di attivazione della linea in fibra e della linea fissa presso l'utenza dell'attrice (docc. 1, 2 e 5); in particolare:

- All'esito dei test condotti sull'impianto in fibra, risulta la presenza di possibili malfunzionamenti; il verbale di accettazione (doc. 1) riporta infatti le seguenti note: "*TEST OK - SIM/VIK KO - SIM NON ATTIVA, Attività Svolta: MDC: TTM: , Note: STATION E VIK DEL CLIENTE. CONSEGNATA SIM KO OP FEDERICO, Ritiro Materiali: NO*";
- L'attivazione della linea fissa pare avvenuta senza segnalazione di problematiche (doc. 2 e 5);

L'attrice documenta interazioni avvenute con il *call center* della convenuta per la segnalazione di presumibili malfunzionamenti occorsi in due diversi periodi: in corrispondenza dell'attivazione dei servizi nell'ottobre-novembre 2021; e nel gennaio 2022. La sussistenza dei lamentati malfunzionamenti pare provata dal compendio in atti:

- Vi è infatti consistenza fra le note riportate nel verbale di accettazione del 18/10/2021 (doc. 1) - che danno atto di esiti "*KO*" - e le interazioni per malfunzionamenti con il *call center* avvenute nell'ottobre-novembre 2021;
- Le interazioni con il *call center* del gennaio 2022 sono riscontrate dalla mail "*Aggiornamento offerta fissa Vodafone*" del 27/01/2022 (doc. 7 attoreo); vi è consistenza anche con il *ticket* del 17/01/2022 di cui dà riscontro la convenuta (doc. 4 di parte convenuta).

Non risulta invece provata la circostanza che il ripristino dei servizi avvenne solo in data 03/06/2022, così come affermato dall'attrice. Né tale conclusione può essere tratta dall'esame del verbale di mancato accordo in sede di conciliazione avanti l'organismo Media.Con del 22/05/2022.

Per quanto sin qui rassegnato, in merito alla ricercata **prova dell'inadempimento dell'attrice**, pare alla giudicante:

1. Non provata la sussistenza di un inadempimento da “*sospensione/cessazione dei menzionati servizi*”, non essendo infatti provata la totale assenza di servizio;
2. È stata invero provata l'avvenuta discontinua/irregolare attivazione dei servizi di connettività in fibra, risultati non funzionanti in maniera continuativa ed intermittenti a far data dall'attivazione del 18/10/2021 (doc. 1 di parte attrice) e fino al 18/01/2022, data di chiusura del *ticket* (doc. 4 di parte convenuta).

L'inadempimento parziale di VODAFONE ITALIA S.P.A. deve dunque ritenersi provato nei termini sopra indicati e, in presenza del rapporto di somministrazione per cui è causa, la responsabilità non può che esserne ascritta alla convenuta stessa. Pare infatti alla giudicante che la convenuta non possa esimersi da assumere responsabilità nei confronti dell'attrice per problemi tecnici emersi nella propria infrastruttura tecnologica e/o nella rete di comunicazione sottostante (v. “*Errore SAS*” di cui al *ticket* in atti). Né VODAFONE ITALIA S.P.A. può invocare clausole di limitazione di responsabilità (nella specie le clausole artt. 3.6 e 3-7 delle Condizioni Generali), in assenza di contratto scritto in atti e non essendo dunque provata l'applicabilità delle dette clausole al rapporto in discussione, né che l'attrice ne abbia specificatamente data approvazione per iscritto, anche ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

Dal disservizio, è scaturito un danno astrattamente risarcibile ex art. 2018 c.c.

La prova della connessione eziologica fra l'inadempimento e il danno alla giudicante pare ottenibile in via presuntiva atteso che l'attrice risulta essere un'impresa individuale per la quale il collegamento telefonico e *internet* deve ritenersi importante, per esempio, ai fini del contatto con la clientela (v. Cass. civ. sez. 3, ord. n. 14916 del 08/06/2018, secondo la quale la “*perdita della possibilità di acquisire nuova clientela*” si qualifica quale perdita di “*chance*”, ovvero quale perdita della possibilità di conseguire un vantaggio economico, pregiudizio caratterizzato dall'incertezza per il quale è sufficiente la prova in termini di “*possibilità*”, nel caso di specie, ottenuta in via presuntiva ex art. 115 c. 2 c.p.c.).

In punto quantum debeat

L'attrice chiede il risarcimento/indennizzo - anche su base equitativa - nella misura di complessivi € 1.500,00, senza fornire rigorosa prova dei pregiudizi patrimoniali eventualmente patiti, quale conseguenza degli inadempimenti della convenuta. Né risulta configurabile un danno risarcibile di natura non patrimoniale, morale o esistenziale ex art. 2059 c.c., poiché “*...l'impedimento dell'uso del telefono non menoma né la dignità, né la libertà dell'essere umano, né costituisce violazione di alcuna libertà costituzionalmente garantita, tanto meno quella di comunicare...*” (Cass. civ. sez. 6-3. sent. n. 17894 del 27/08/2020), nozione questa che pare estendibile anche ad altri servizi di accesso a *internet*.

Circa l'applicabilità al caso concreto della richiesta quantificazione in via equitativa del danno ex art. 1226 c.c. si osserva quanto di seguito.

La liquidazione equitativa da parte del giudice del danno, sul presupposto che la quantificazione di esso nel suo preciso ammontare non sia possibile o eccessivamente complessa, costituisce un rimedio fondato sull'equità c.d. “*integrativa*” o “*suppletiva*”.

Va dunque intesa non quale principio che si sostituisce alla norma di diritto nel caso concreto, ma quale principio che completa la norma giuridica, così colmando le lacune normative insuperabili nella determinazione dell'equivalente pecuniario di un danno.

Per la quantificazione in via equitativa del danno, per corroborare la propria valutazione, il giudice può dunque attingere ai parametri normativi, pattizi o regolamentari disponibili e, fra questi, in particolare, alla Carta dei servizi dell'operatore di telefonia, integrativa del contratto ex art. 1339 c.c. (cfr. Cass. civ. sez. III, ord. n. 28230/2020, anche Cass. civ. sez. 3, sent. n. 15349 del 2017).

Atteso che l'inadempimento in discussione è consistito nella ritardata attivazione e discontinua erogazione dei servizi a seguito di un malfunzionamento tecnico, dall'esame della *Carta del Cliente per l'anno 2017* allegata dalla convenuta (doc. 5), pare applicabile al caso di specie quanto specificato alla sezione "*Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici*" con riferimento al "*Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*", laddove si legge quanto segue: "*Vodafone si impegna ad eliminare eventuali **irregolarità funzionali del servizio** entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione indennizzo € 10,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 150,00*".

Attesa la natura intermittente del disservizio, non essendo infatti provata la totale assenza di servizi di cui al contratto, perdurato per ca. tre mesi (dal momento dell'attivazione nell'ottobre-novembre 2021 e, successivamente, nel gennaio 2022), in assenza di ulteriori elementi per valutare gli effettivi danni subiti dall'attore, si ritiene che l'attrice abbia diritto ad ottenere un indennizzo quantificabile, ex art. 1226 c.c., nella misura massima indicata nella Carta del Cliente pari a complessivi € 150,00.

Sulle spese di lite

Secondo consolidato orientamento giurisprudenziale le spese della fase stragiudiziale differiscono da quelle prettamente processuali, assumendo esse natura di danno emergente, soggette pertanto, per essere riconosciute, alla domanda, allegazione e prova: della **loro effettiva utilità** (ossia dell'aver evitato il giudizio, ovvero, assicurato "*...una tutela più rapida risolvendo problemi tecnici di qualche complessità*" - quale ad esempio l'espletamento di una perizia tecnica); della loro **necessarietà e ragionevolezza** (non sono dovute ex art. 1227 c.c. le spese evitabili dal creditore con l'ordinaria diligenza, nonché quelle, seppur necessarie, sostenute in misura esagerata); ed dell'**avvenuto esborso** (Cass. civ. sez. 3 ord. n. 16894/2018, n. 6701/2018, e n. 2644/2018; Cass. civ. SS.UU. n. 16990/2017).

Nel caso di specie, l'attività stragiudiziale documentata risulta limitata al solo esperimento del tentativo di conciliazione, e non sono stati prodotti giustificati di spesa, pertanto, la domanda volta al riconoscimento delle spese di assistenza legale nella fase stragiudiziale non può essere accordata.

Ai fini della decisione in punto spese di lite di cui al presente giudizio, visto l'art. 91 c.p.c., si ritiene di riconoscere le spese di lite a favore di parte attrice ed a carico di parte convenuta soccombente liquidandole, sulla base del *decisum* (Cass. civ. SS.UU. sent. n. 19014/2007), come specificato nel dispositivo.

P.Q.M.

Il Giudice di Pace definitivamente pronunciando, sulla domanda proposta da:

S [REDACTED],

nei confronti di:

VODAFONE ITALIA S.P.A.,

ogni altra istanza, deduzione ed eccezione disattesa, così provvede:

- dichiara la società VODAFONE ITALIA S.P.A., in persona del l.r.p.t., tenuta al pagamento a favore della S [REDACTED], in persona del l.r.p.t. della complessiva somma di € 150,00;
- dichiara altresì la VODAFONE ITALIA S.P.A. tenuta al pagamento delle spese di lite [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Così deciso in Ivrea, il 25/10/2023.

Il Cancelliere

Il Giudice di Pace
Dott.ssa FRANCESCA LOMBARDO