

N. R.G. ■■■■■ 2024 CC



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
CORTE D'APPELLO DI VENEZIA
TERZA SEZIONE CIVILE E MINORENNI

Il Collegio, in persona dei seguenti magistrati:

dott.ssa Rita Rigoni	Presidente
dott.ssa Barbara Gallo	Consigliere Istruttore
dott.ssa Valentina Verduci	Consigliera

ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa civile in grado d'Appello iscritta al n. r.g. **787/2024 CC** da:

■■■■■, con il patrocinio degli Avv.ti Francesco Lioia del Foro di Foggia e Manlio Arnone del Foro di Termini Imerese, giusta procura in atti;

contro

VODAFONE ITALIA S.P.A. (c.f. 93026890017), di seguito solo Vodafone, con il patrocinio dell'Avv. Alessandro Limatola del Foro di Milano, giusta procura in atti.

Oggetto: Appello avverso la Sentenza N° 515/2024 del Tribunale di Verona, pubblicata in data 29.02.2024.

CONCLUSIONI

Per ■■■■■:

“In via definitiva e gradata:

in accoglimento del presente appello e ad in riforma dell'impugnata statuizione di primo grado:

– previo accertamento, per i motivi esposti in premessa, del grave inadempimento posto in essere dalla controparte convenuta, condannare la medesima, in persona del l.r.p.t., all'adempimento dell'obbligazione dedotta nel contratto in epigrafe consistente nell'attivazione dei servizi sull'utenza di parte ricorrente (c.d. portabilità/migrazione);

– fissare, ai sensi dell'art. 614-bis c.p.c., una somma di denaro dovuta dall'obbligata per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione del provvedimento da determinarsi nella somma di € 30,00, o in quella maggiore o minore che l'Ill.mo Giudicante dovesse determinare, ai sensi dell'art. 614-bis c.p.c., terzo comma;

– dichiarato l'inadempimento contrattuale, ovvero l'inesatto adempimento, posto in essere dalla convenuta, condannare la medesima alla corresponsione delle penali contrattuali pro die, ovvero degli indennizzi indicati nella propria Carta dei Servizi anche quali promesse unilaterali e/o promesse di pagamento, da quantificarsi nell'importo in € 750,00, ovvero nella cifra diversa, ritenuta di giustizia, oltre interessi e rivalutazione monetaria;

– condannare in ogni caso la parte appellata alla refusione delle spese, diritti ed onorari del doppio grado di giudizio, con distrazione disgiunta delle somme in favore dei procuratori entrambi antistatari”.

Per Vodafone:

“- In via preliminare dichiarare l'appello inammissibile, così come dedotto in atti, confermando la sentenza di primo grado;

- In ogni caso rigettare l'appello proposto dall'appellante avverso sentenza n. 515/2024, emessa dal Tribunale di Verona in data 01/03/2024, in quanto infondato in fatto ed in diritto.

- Con vittoria di spese e competenze di lite di entrambi i giudizi da attribuirsi all'Avv. Alessandro Limatola per fattane anticipazione”.

RAGIONI DELLA DECISIONE

1. In data 24.10.2021, [REDACTED] ha depositato innanzi al Tribunale di Verona ricorso - ai sensi dell'art. 702 bis c.p.c. – nei confronti di **Vodafone** per ottenere l'adempimento del contratto di abbonamento a rete fissa e connettività wireless, il risarcimento del danno da inadempimento o la corresponsione degli indennizzi o penali previsti dalla Carta dei Servizi nonché la fissazione di una somma di denaro, ai sensi dell'art. 614 bis c.p.c., per ogni ulteriore giorno di ritardo nell'adempimento.

Il ricorrente esponeva **di** aver aderito in data *09.07.2021* alla proposta contrattuale di *Vodafone*, avente ad oggetto l'attivazione di servizi di telefonia fissa (voce e connettività ad Internet) con portabilità dell'utenza [REDACTED], già attiva presso il diverso operatore telefonico *Windtre*; **di** non avere mai conseguito la portabilità dell'utenza, in quanto il *12.07.2021* *Vodafone* aveva attivato una nuova numerazione e - nonostante i numerosi reclami presentati tramite l'apposito servizio di *call center* - non aveva mai portato a termine l'operazione di migrazione; **di** essersi ritrovato sottoposto ad una doppia fatturazione nonché esposto al rischio di perdere la propria numerazione storica con pregiudizio a suo carico.

2. Con comparsa di risposta del *30.05.2022*, *Vodafone* ha domandato il rigetto delle domande, contestando tutto quanto *ex adverso* dedotto ed eccependo l'impossibilità sopravvenuta della prestazione per cause imputabili esclusivamente alla controparte; ha replicato di non aver potuto portare a termine la procedura di portabilità della numerazione perché [REDACTED] ne aveva chiesto la disattivazione al precedente operatore telefonico *Windtre* e di avere - comunque - provveduto all'attivazione della promozione commerciale richiesta dal cliente con un nuovo numero telefonico; ha eccepito la mancanza di prova circa i danni asseritamente subiti da controparte nonché la mancanza dei presupposti per ottenere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi di *Vodafone*.

3. All'esito della prima udienza, il Giudice ha concesso i termini di cui all'art. 183, comma IV, c.p.c.; in assenza di istanze istruttorie delle parti, all'udienza *19.11.2022*, ha rinviato la causa per la decisione.

4. Con Ordinanza del *03.11.2022*, è stato formalmente disposto il mutamento del rito da "sommario" ad "ordinario" ed è stato assegnato termine per il deposito di note scritte conclusive in sostituzione dell'udienza di discussione orale.

5. Con **Sentenza N° 515/2024, pubblicata il 29.02.2024**, il Tribunale di Verona ha statuito:

"-rigetta la domanda attorea;

-condanna [REDACTED] al pagamento delle spese legali, che si liquidano in € 3.397,00 oltre IVA, CPA e spese generali."

6. Con atto di Appello notificato in data *29.04.2024*, [REDACTED] ha impugnato la decisione sulla base di un'unica articolata doglianza.

6.1 In via preliminare, l'appellante ha contestato il mutamento del rito in assenza dei presupposti di legge, con impropria rimessione in termini di controparte per la formulazione di istanze istruttorie e con ingiustificata dilatazione dei tempi processuali.

6.2 Nel merito, l'appellante ha eccepito il mancato superamento della presunzione di inadempimento da parte di *Vodafone* - la quale si sarebbe limitata ad una difesa meramente assertiva senza fornire alcuna prova di quanto dedotto - ed ha lamentato l'omissione, insufficienza e contraddittorietà della

motivazione per travisamento dei fatti, inversione dell'onere della prova, mancata od errata valutazione delle prove documentali ed ultronea valorizzazione delle mere asserzioni di controparte.

6.3 Nel dettaglio, ha rilevato che:

- in I Grado è stata applicata in modo errato la regola di riparto dell'onere della prova, trascurando che in ipotesi di responsabilità contrattuale grava sul debitore dimostrare il corretto adempimento o l'impossibilità sopravvenuta della prestazione per cause a lui non imputabili;
- è incontestato il titolo dell'obbligazione (v. contratto di somministrazione di servizi) ed è stato allegato l'inadempimento dell'obbligazione di c.d. portabilità;
- la debitrice si è limitata ad asserire il proprio adempimento senza fornire alcuna prova; addirittura, ha confermato il suo inadempimento nel tentativo di imputarlo a condotte del creditore e del precedente operatore telefonico (v. terzo non chiamato in causa);
- non solo *Vodafone* è inadempiente rispetto all'obbligazione di somministrazione di servizi, ma anche rispetto agli obblighi informativi (circa le difficoltà riscontrate nell'adempimento) nascenti dalla clausola generale di buona fede;
- l'obbligazione di portabilità del numero è elemento essenziale del rapporto negoziale e non un mero servizio accessorio; gravando solo sul nuovo operatore telefonico (il quale deve fare la richiesta di trasferimento all'operatore precedente), va ricondotta alla promessa del fatto del terzo di cui all'art. 1381 c.c.; di qui l'impossibilità - per il debitore - di liberarsi invocando il rifiuto del terzo giacché dal rifiuto sorge in ogni caso l'obbligo di corrispondere un indennizzo;
- i documenti nn. 4 e 5 di *Vodafone* non hanno alcun valore probatorio, in quanto sono mere copie di schermate relative ad un *software* di gestione interno, *“prive di qualsivoglia attestazione e/o certificazione relativa all'utenza di cui al presente giudizio e del tutto inconferenti; di formazione esclusiva della parte che le produce; prive delle caratteristiche ordinarie del documento informatico o della prova documentale intesa in senso tradizionale (cartaceo); semplice riepilogo di dati senza alcuna certezza circa il loro contenuto e la fonte di provenienza”*;
- il c.d. periodo di latenza per le numerazioni geografiche è di 12 mesi (art. 7, ult. co., All. A delibera AGCOM n. 52/12/CIR), per cui la prestazione di portabilità non è divenuta impossibile con la mera disattivazione dell'utenza;
- il gestore telefonico che non adempie alla somministrazione di servizi è tenuto alla corresponsione degli indennizzi contrattuali di cui alla Carta dei Servizi ed alle Condizioni Generali di Contratto, indipendentemente dalla prova del pregiudizio ai sensi dell'art. 1382, co. 2, c.c., nonché al risarcimento del maggior danno subito, da liquidarsi anche in via equitativa;

- trattandosi di obbligazione di fare infungibile, ulteriore rimedio che consente di apprestare una tutela efficace è la condanna al pagamento di una somma di denaro a titolo di *astreinte* per ogni giorno di ulteriore ritardo nell'adempimento.

7. In data **04.11.2024**, si è costituita **Vodafone** che ha chiesto di dichiararsi inammissibile, ai sensi dell'art. 342 c.p.c., o manifestamente infondato, ai sensi dell'art. 348 *bis* c.p.c., l'Appello proposto; ha eccepito la *mutatio libelli* in punto di richiesta di indennizzo in luogo del risarcimento del danno; ha preso posizione sulle censure mosse da controparte, eccependone l'astrattezza nonché il loro atteggiarsi a meri principi generali e richiami giurisprudenziali del tutto inconferenti; ha ribadito come l'assenza di responsabilità in capo a sé risulti *per tabulas* e come i documenti prodotti non siano mai stati contestati; ha insistito per il rigetto della richiesta indennitaria di controparte, difettandone non solo i presupposti sostanziali ma anche quelli formali (v. mancata attivazione della procedura prevista nella Carta dei Servizi entro i termini prescritti); ha invocato, in via subordinata, l'applicazione dell'art. 1227 c.c. in tema di concorso del fatto colposo del debitore.

8. La causa è stata trattenuta in decisione il **30.09.2025**, una volta concessi ed usufruiti i termini *ex art.* 352 c.p.c..

9. Preliminarmente, va considerato che il gravame è inammissibile solo quando le doglianze mosse avverso la sentenza di I Grado non “dialogano” con quest'ultima, poiché non si pongono in rapporto di pertinenza rispetto alle soluzioni accolte dal primo Giudice e non si confrontano in modo conferente con il contenuto delle stesse (v. Cass. civ., Sez. I, Ord. 2/10/2019, n. 24585).

Tale evenienza - tuttavia - non si pone nel caso in esame, atteso che le censure mosse dall'appellante individuano chiaramente le questioni ed i punti della Sentenza a cui si riferiscono (v. mero richiamo al contenuto dei documenti 4 e 5 di *Vodafone* e mero rilievo della mancanza di prova contraria); dunque, l'Appello proposto è immune da vizi processuali sotto tale profilo.

10. L'odierno appellante, pur avendo espressamente contestato il mutamento del rito ad opera del Giudice di *prime cure* da “sommario” ad “ordinario”, si è limitato a dedurre che tale decisione sarebbe stata assunta sulla base dell'erroneo presupposto di concedere nuovi ed ulteriori termini per la formulazione di istanze istruttorie che non erano state svolte tempestivamente da controparte.

In realtà, non è emerso che il cambio di rito abbia danneggiato ██████████, in quanto la sua tutela non è stata affatto pregiudicata dalla continuazione del giudizio nella forma del rito ordinario.

Peraltro, nelle conclusioni del gravame, non viene formulata alcuna domanda sul rito; di talché, non può trattarsi di motivo di censura sul quale doversi pronunciare.

11. Nel merito, l'appello è fondato e deve essere accolto.

11.1 Sull'inadempimento di Vodafone.

La vicenda in esame va inquadrata nell'ambito della responsabilità contrattuale, con applicazione della regola di riparto dell'onere della prova di cui all'art. 1218 c.c., secondo la quale al creditore spetta provare il titolo del suo diritto (v. contratto) ed allegare l'inadempimento del debitore, mentre è quest'ultimo a dover dimostrare di avere eseguito correttamente la prestazione o - in alternativa - di non aver potuto adempiere per impossibilità sopravvenuta della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Sul punto, la Suprema Corte ha recentemente chiarito che *“in tema di rapporti contrattuali concernenti le utenze telefoniche, l'utente deve solo dimostrare la fonte negoziale o legale del suo diritto (nella specie, alla tempestiva migrazione a nuovo operatore) e può limitarsi a dedurre la circostanza dell'inadempimento della compagnia telefonica; è, invece, la compagnia ad essere gravata dall'onere di dimostrare che l'inadempimento è dovuto a cause a lei oggettivamente non imputabili, fornendo, altresì, la prova di avere informato l'utente delle problematiche tecniche e delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, tali da renderlo impossibile (v. Cass. civ., Sez. 3, Ordinanza n. 29849 del 20/11/2024).*

Nel caso in esame, il titolo delle obbligazioni assunte da *Vodafone* nei confronti di [REDACTED] è incontestato e si rinviene nel contratto di attivazione e somministrazione di servizi su linea di rete fissa esistente stipulato tra le parti il **09.07.2021**; lo stesso contiene la clausola:

“il sottoscritto, titolare della linea di rete fissa, chiede il servizio di portabilità del numero e delega Vodafone Italia s.p.A. a richiedere all'operatore di Provenienza la disattivazione della linea ad rete indicata a condizione che la richiesta di Portabilità del numero di rete fissa verso Vodafone Italia s.p.A. vada a buon fine. La delega implica formale recesso dal rapporto contrattuale di abbonamento attualmente in essere con l'Operatore di Provenienza, fatti salvi gli obblighi del Cliente derivanti dallo stesso Contratto [...]. Ciò premesso, il sottoscritto, consapevole delle condizioni sopra indicate, chiede il servizio di portabilità del numero”.

È - quindi - pacifica l'assunzione da parte di *Vodafone* dell'*obbligazione di portabilità* con gestione della procedura totalmente a suo carico.

Parimenti pacifica è la circostanza che la migrazione a *Vodafone* dell'utenza già in uso a *Dusi* ([REDACTED]) a mezzo del precedente operatore telefonico non è mai avvenuta.

Pertanto, è indubbio che il creditore ha correttamente provato il titolo della propria pretesa nonché allegato l'inadempimento del debitore.

Rispetto a quest'ultima circostanza, va chiarito che *“in tema di rapporti contrattuali concernenti le utenze telefoniche, la portabilità del numero telefonico (cosiddetta "number portability") non è un mero servizio accessorio, ma integra l'oggetto della prestazione che l'operatore di telefonia è tenuto ad*

adempiere in favore dell'utente, ex art. 1, comma 3, d.l. n. 7 del 2007 ("decreto Bersani"), conv. con modif. dalla l. n. 40 del 2007" (v. Cass. civ., Sez. 3, Ordinanza n. 13518 del 20/05/2025).

Sicché non può condividersi la tesi difensiva di *Vodafone*, secondo cui il contratto di somministrazione sarebbe stato adempiuto attraverso l'attivazione di una nuova utenza per l'erogazione dei servizi e l'applicazione della promozione commerciale scelta dal cliente.

Invero, per andare esente da responsabilità, la debitrice avrebbe dovuto fornire la prova dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione per causa a sé non imputabile.

Il Giudice di *prime cure* ha ravvisato la prova liberatoria nei documenti *sub* 4 e 5 allegati da *Vodafone* alla comparsa di costituzione; trattasi di copie di schermate estrapolate da un gestionale interno in uso alla società, la prima riportante un riepilogo di dati attinenti alla richiesta di portabilità del n. [REDACTED] con le diciture "*rifiutata-definitiva*" e "*directory number non attivo*" e la seconda attinente ad un "*report*" redatto da personale di *Vodafone*, nel quale si dà atto che il cliente avrebbe confermato (in circostanze imprecisate) di aver "*mandato la richiesta a wind per le modifiche contrattuali senza specificare che stava facendo richiesta di portabilità del numero*".

Circa la valenza probatoria di tali documenti, essendo copie di schermate informatiche (c.d. *screenshot* di contenuti digitali), vanno inquadrati fra le riproduzioni informatiche e le rappresentazioni meccaniche di cui all'art. 2712 c.c.; pertanto, formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate se colui contro il quale vengono prodotti non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime, in tal caso acquisendo il valore di *presunzioni semplici*, valutabili liberamente dal Giudice secondo il suo prudente apprezzamento (v. Cass. civ., Sent. n. 17526 del 02/09/2016).

Nell'ipotesi in esame, l'odierno appellante ha certamente contestato in maniera chiara, circostanziata ed esplicita i dati e le informazioni riportati nei documenti citati, negando di avere inoltrato una richiesta di cessazione dell'utenza a *Windtre*.

Siffatta circostanza, essendo l'unica rientrante nella sua sfera di conoscenza, è anche l'unica che poteva essere oggetto di specifica contestazione e che - sostanziandosi in un fatto negativo (assenza di rapporti con il precedente operatore telefonico *Windtre*) - non poteva certo essere suffragata da documenti.

Dunque, non può dirsi raggiunta la prova dell'intervenuta disattivazione dell'utenza su iniziativa del cliente in base al contenuto dei documenti allegati da *Vodafone*, i quali - sulla scorta delle considerazioni svolte - vanno valutati liberamente dal Giudicante secondo il suo prudente apprezzamento alla stregua di *presunzioni semplici*.

Quanto al documento *sub* 4, esso si limita ad indicare che la richiesta di portabilità del numero è stata rifiutata per "*directory number non attivo*", senza nulla dire circa le cause della disattivazione e riportando quale *data inserimento/invio richiesta* il *13.09.2021*, ossia una data di oltre due mesi

successiva alla stipulazione del contratto █████ Vodafone, aspetto che lascia intendere - in assenza di chiarimenti ad opera della parte che ha allegato il documento circa il significato dei dati ivi riportati - che la procedura sia stata iniziata tardivamente.

Rispetto al documento *sub 5*, esso ha ad oggetto un resoconto redatto da un dipendente Vodafone la cui identità non viene resa nota; non è stato confermato tramite prova testimoniale né è suffragato da altri documenti; descrive aspetti estremamente generici di cui rimangono sconosciute anche le modalità di apprendimento (viene, difatti, riportato quanto asseritamente confermato dallo stesso █████ ignoti i termini e le modalità di tale conferma - circa una richiesta inoltrata a Windtre di non chiare “*modifiche contrattuali*”).

Fermo che la procedura di portabilità dell’utenza - come espressamente stabilito nel contratto stipulato dalle parti in conformità alle direttive dell’AGCOM - era interamente a carico di Vodafone in qualità di operatore Recipient, quest’ultima - senza fornire alcuna indicazione circa i tempi e le modalità adottate - si è limitata a dedurre di essersi “*apprestata tempestivamente all’attivazione dell’utenza telefonica avversaria presso i propri sistemi, richiedendo al gestore uscente (Wind) il rilascio dell’utenza de quo*”, ma di non aver potuto portarla a termine per intervenuta disattivazione del numero (v. comparsa di risposta in I Grado); tuttavia, è rimasta ignota la causa della disattivazione nonché indimostrata la non imputabilità dell’asserito evento impeditivo.

Non è stata fornita prova alcuna nemmeno del carattere definitivo ed insuperabile dell’invocata impossibilità di adempiere, non avendo Vodafone dimostrato di essersi adoperata per la (pronta) reintegra (nel breve termine) dell’utenza né dedotto alcunché circa l’impossibilità di ottenere la riattivazione.

11.2 Sulla domanda di adempimento.

Pur accertata la condotta inadempiente di Vodafone, non può avere luogo la sua condanna all’adempimento dell’obbligo di portabilità, atteso che sono trascorsi oltre quattro anni dalla disattivazione del numero e che, come rilevato dalla stessa parte appellante, una volta disattivata l’utenza, il periodo c.d. di latenza per le numerazioni geografiche, a seguito del quale è possibile riassegnare una risorsa di numerazione, è di “soli” 12 mesi (v. art. 7, ult. comma, Allegato A alla delibera AGCOM n. 52/12/CIR); pertanto, è verosimile che sia divenuto oggi definitivamente impossibile il ripristino della numerazione dell’utenza fissa.

Per le medesime ragioni, non può trovare applicazione la misura di coercizione indiretta di cui all’art. 614 *bis* c.p.c..

11.3 Sulla domanda indennitaria.

Merita - invece - accoglimento la pretesa indennitaria; in proposito, è manifestamente infondata è l'eccezione di *mutatio libelli* sollevata da *Vodafone*, poiché fin dall'introduzione del giudizio è stata chiesta la condanna alla corresponsione delle penali contrattuali *pro die*, ovvero degli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi.

La domanda indennitaria ha presupposti differenti rispetto a quella risarcitoria e prescinde dalla prova del danno, essendo sufficiente - per i contratti di somministrazione di servizi di telecomunicazione - l'allegazione dell'inizio e della durata del disservizio.

In ordine agli indennizzi previsti nelle Carte dei Servizi, adottate dagli operatori di telefonia in conformità alle direttive dell'AGCOM, la giurisprudenza è pacifica (v. Cass. civ., Sez. III, Ordinanza n.28230 del 10/12/2020) nel qualificarli quali "indennizzi contrattuali" (da tenere distinti rispetto a quelli "amministrativi" stabiliti direttamente dalle delibere AGCOM), ciò in forza della funzione integrativa del contratto riconosciuta - *ex art. 1339 c.c.* - alle suddette Carte dei Servizi.

Guardando alla *ratio*, gli indennizzi contrattuali possono qualificarsi come *clausole penali* ai sensi dell'art. 1382 c.c., avendo la funzione di predeterminare in via forfettaria l'importo dovuto dal fornitore del servizio in caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento, così sollevando l'utente dall'onere di dimostrare il pregiudizio effettivamente subito nonché la sua entità.

Ad ulteriore conferma del rinvio alla disciplina prevista in materia di "*penali*", è generalmente fatta salva la possibilità per l'utente di chiedere all'operatore il risarcimento del maggior danno subito fornendone la relativa prova.

Nel caso di specie, ██████ ha allegato il disservizio subito ed ha chiesto la corresponsione degli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi di *Vodafone*, quantificandoli in € 750 totali, o nella cifra diversa ritenuta di giustizia; invece, non ha chiesto il risarcimento del maggior danno, limitandosi a dedurre di essere stato sottoposto a doppia fatturazione nonché esposto al rischio di perdere definitivamente la propria numerazione storica; tali circostanze - però - esulano dalla valutazione circa la sussistenza del suo diritto ad ottenere gli indennizzi contrattuali.

Per la quantificazione dell'indennizzo per inadempimento dell'obbligazione di portabilità dell'utenza fissa, la Carta dei Servizi prodotta da *Vodafone* prevede nella *parte terza (LA TUTELA DEI DIRITTI: Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici)* che in caso di mancato rispetto del *tempo massimo per l'attivazione del servizio fisso e per il trasloco dell'utenza* (qui ampiamente superato, atteso che l'operazione non si è mai perfezionata) è dovuto un indennizzo di € 10,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Ne deriva che, in mancanza della richiesta di risarcimento del maggior danno subito e della relativa prova, l'importo massimo contrattualmente dovuto a titolo di indennizzo da *Vodafone* per il proprio inadempimento è di € 300,00.

Infondata è - infine - l'eccezione mossa dall'appellata secondo cui controparte sarebbe incorsa in decadenza, non avendo formulato la richiesta di indennizzo tramite lettera raccomandata oppure segnalazione formale secondo le modalità indicate sul proprio *sito internet*, nel termine di trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello *standard*.

Richiamato quanto esposto circa la possibilità di far valere la richiesta di corresponsione degli indennizzi al Giudice ordinario in forza della loro natura contrattuale, emerge dallo stesso tenore letterale della Carta dei Servizi che la richiesta indirizzata direttamente a *Vodafone*, tramite procedure semplificate (a cui è connesso il termine breve di 30 giorni), rappresenta solamente una facoltà per l'utente, impregiudicato il suo diritto di far valere la pretesa in giudizio.

12. Alla riforma della Sentenza impugnata consegue la riforma della statuizione delle spese di lite che devono essere poste, per entrambi i Gradi del giudizio, a carico dell'appellata soccombente (tenuto conto che la domanda di condanna all'adempimento non può più essere accolta a causa del ritardo imputabile alla medesima parte appellata) e vengono liquidate in dispositivo secondo i parametri prossimi ai medi di cui al D.M. 55/2014 e successive modifiche ed integrazioni, per le controversie di valore € 1.101,00-€ 5.200,00 (v. valore indicato nella nota di iscrizione a ruolo di I e II Grado), per le fasi espletate.

PQM

Il Collegio, definitivamente pronunciando, ogni altra istanza ed eccezione disattesa od assorbita, così decide:

1. In parziale accoglimento dell'Appello ed in riforma dell'impugnata Sentenza,
 - a) ACCERTA l'inadempimento di *Vodafone* rispetto all'obbligazione di portabilità dell'utenza;
 - b) CONDANNA *Vodafone* al pagamento in favore di ██████████ dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo previsto nella Carta dei Servizi, oltre interessi dalla domanda al saldo;
 - c) ACCERTA che l'adempimento dell'obbligazione di portabilità è divenuto definitivamente impossibile e che le misure di coercizione indiretta non possono trovare spazio.
2. CONDANNA *Vodafone* a rifondere a ██████████ le spese di entrambi i gradi di giudizio, liquidate per il I Grado in € 2.000,00 e per il II Grado in € 1.800,00, oltre iva-cpa-spesse generali come per legge, con distrazione a favore dei difensori antistatari.

Venezia, 15.12.2025.

La Relatrice

Dott.ssa Barbara Gallo

La Presidente

Dott.ssa Rita Rigoni