



LA CORTE SUPREMA DI CASSAZIONE
TERZA SEZIONE CIVILE

Composta da:

Pasqualina Anna Piera Condello	Presidente
Antonella Pellecchia	Consigliera Rel.
Stefania Tassone	Consigliere
Giuseppe Cricenti	Consigliere
Marilena Gorgoni	Consigliere

Oggetto:

SOMMINISTRAZIONE

Ud.10/09/2026 CC

ha pronunciato la seguente

ORDINANZA

sul ricorso iscritto al n. 14807/2024 R.G. proposto da:

██████████ con domicilio telematico all'indirizzo PEC del proprio difensore, rappresentata e difesa dall'avvocato ██████████;

-ricorrente-

contro

██████████ Spa in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con domicilio telematico all'indirizzo PEC del proprio difensore, rappresentato e difeso dall'avvocato ██████████;

-controricorrente-

avverso la sentenza della Corte d'Appello di Milano n. 1207/2024 depositata il 24/04/2024.



Udita la relazione svolta nella camera di consiglio del 10/09/2026 dalla Consigliera Antonella Pellecchia.

FATTI DI CAUSA

1. [REDACTED] titolare di un contratto stipulato con [REDACTED] S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia e connettività mediante tecnologia "[REDACTED]" in data 15 luglio 2021 chiedeva il trasloco dell'utenza n. [REDACTED] dall'abitazione sita in [REDACTED] via [REDACTED] alla nuova residenza di [REDACTED] via [REDACTED]. La società prendeva in carico la richiesta di trasloco.

L'utente ha dedotto che, decorso infruttuosamente il termine previsto per l'esecuzione del trasloco, il servizio non veniva attivato presso il nuovo indirizzo e che soltanto il 16 settembre 2021 la resistente provvedeva all'attivazione di una linea ADSL, in luogo del servizio in fibra precedentemente fornito e richiesto. Dopo l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, rimasto senza esito, essa adiva il Tribunale di Milano chiedendo, previo accertamento dell'inadempimento di [REDACTED] la condanna della convenuta all'attivazione del servizio contrattualmente pattuito, nonché l'applicazione della misura coercitiva di cui all'art. 614-bis c.p.c.; rinunciava successivamente alla domanda relativa agli indennizzi contrattuali.

Costituitasi in giudizio, [REDACTED] S.p.A. eccepiva preliminarmente l'incompetenza per valore del Tribunale e l'improcedibilità della domanda, contestandone nel merito la fondatezza e sostenendo di avere correttamente adempiuto, essendo risultato non disponibile presso il nuovo indirizzo il servizio in fibra richiesto e potendo essere attivata unicamente la tecnologia ADSL.

Con sentenza n. 1455/2023 il Tribunale di Milano rigettava le eccezioni preliminari, dichiarava procedibile la domanda ma la respingeva nel



merito, ritenendo conforme al contratto la condotta della convenuta. Il giudice osservava che le condizioni generali di contratto consentivano a [REDACTED] di subordinare le variazioni richieste dal cliente alla relativa fattibilità tecnica e commerciale e che, nella specie, la società aveva correttamente provveduto all'attivazione della linea ADSL presso il nuovo indirizzo. La ricorrente veniva altresì condannata al pagamento delle spese di lite.

2. Avverso tale decisione la [REDACTED] proponeva appello deducendo, per quanto ancora rileva, l'erronea ripartizione dell'onere della prova in ordine all'inadempimento contrattuale della società, nonché l'errata interpretazione e la natura vessatoria della clausola contrattuale che subordinava il trasloco del servizio alla fattibilità tecnica e commerciale. In via subordinata chiedeva la risoluzione del contratto per inadempimento della controparte. [REDACTED] resisteva chiedendo la declaratoria di inammissibilità del gravame e, comunque, il suo rigetto.

2.1. Con la sentenza 1207 del 24 aprile 2024, la Corte d'appello di Milano ha respinto il gravame. La Corte territoriale ha ritenuto ammissibile ma infondata la domanda di risoluzione proposta in appello, affermando che la clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto attribuiva a [REDACTED] la facoltà di subordinare le variazioni richieste dal cliente alla verifica della relativa fattibilità tecnica e commerciale e che, una volta comunicata la disponibilità della sola tecnologia ADSL, la prestazione si era concentrata su quest'ultima ed era stata correttamente eseguita. Ha inoltre escluso la natura vessatoria della clausola in questione, confermando integralmente la sentenza di primo grado e condannando l'appellante alle spese del grado.

3. Avverso la suindicata pronunzia della Corte di merito [REDACTED] ha proposto ricorso affidato a due motivi, illustrati da memoria.



3.1. [REDACTED] S.p.A. ha resistito con controricorso. Ha depositato memoria.

RAGIONI DELLA DECISIONE

4. Con il primo motivo la ricorrente denuncia, ai sensi dell'art. 360, primo comma, n. 3, c.p.c., la violazione o falsa applicazione degli artt. 2697, 1218, 1256, 1257, 1258, 1385 e 1453 c.c., nonché dell'art. 132, n. 4, c.p.c., assumendo che la Corte d'appello abbia erroneamente ripartito l'onere della prova in materia di inadempimento contrattuale.

Deduce che, una volta provata l'esistenza del rapporto contrattuale e allegato l'inesatto adempimento di [REDACTED] consistito nella mancata attivazione presso il nuovo indirizzo del servizio in fibra richiesto e nella successiva attivazione di un diverso servizio ADSL, sarebbe spettato alla società fornitrice dimostrare l'esatto adempimento ovvero l'impossibilità della prestazione per causa ad essa non imputabile.

Secondo la ricorrente, la Corte territoriale avrebbe invece attribuito efficacia decisiva alla clausola contrattuale che subordinava il trasloco alla fattibilità tecnica e commerciale, reputando correttamente adempiuta l'obbligazione mediante l'attivazione della linea ADSL e così esonerando [REDACTED] dalla prova dell'effettiva impossibilità di fornire il servizio originariamente richiesto.

Richiama, a sostegno della censura, il principio secondo cui il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve limitarsi a provare la fonte del proprio diritto e ad allegare l'inadempimento, gravando invece sul debitore la prova dell'avvenuto adempimento o della non imputabilità dell'impossibilità sopravvenuta.

Sostiene inoltre che l'operatore di comunicazioni elettroniche sia tenuto non solo a garantire la regolare erogazione del servizio, ma anche a dimostrare di essersi diligentemente attivato per superare eventuali



ostacoli tecnici e di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate, oneri che non potrebbero ritenersi assolti mediante mere allegazioni difensive o documentazione interna.

Assume infine che, una volta presa in carico la richiesta di trasloco e comunicata la disponibilità della tecnologia in fibra misto rame, [REDACTED] fosse tenuta a eseguire la prestazione secondo le modalità prospettate, salvo fornire rigorosa prova dell'impossibilità oggettiva, assoluta, sopravvenuta e non imputabile.

4.1. Il motivo è infondato e, per taluni profili, inammissibile.

È principio consolidato che, in materia di responsabilità contrattuale, il creditore che agisca per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno è tenuto a provare esclusivamente la fonte del proprio diritto e la scadenza dell'obbligazione, potendosi limitare ad allegare l'inadempimento della controparte, mentre incombe sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto adempimento ovvero che l'inadempimento o il ritardo siano stati determinati da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile (Cass., Sezioni Unite n. 13533/2001; Cass. n. 8730 del 2012).

Nel caso di specie, tuttavia, la Corte territoriale, con motivazione che esplicita il percorso logico seguito per addivenire alla decisione e che si sottrae al grave vizio motivazionale denunciato (Cass., sez. U, 07/04/2014, n. 8053 e n. 8054), non ha affermato che spettasse alla ricorrente dimostrare l'inadempimento di [REDACTED] né ha esonerato quest'ultima dall'onere di provare l'esatto adempimento. La sentenza impugnata ha, piuttosto, accertato che il contratto, all'art. 7.2 delle condizioni generali, subordinava il trasloco del servizio alla verifica della relativa fattibilità tecnica e commerciale e che, all'esito di tale verifica, risultava disponibile presso il nuovo indirizzo la sola tecnologia ADSL. Sulla base di tale ricostruzione, la Corte d'appello ha ritenuto che la prestazione



contrattualmente dovuta fosse stata correttamente eseguita mediante l'attivazione di tale servizio.

La censura non coglie, pertanto, la *ratio decidendi* della pronuncia impugnata, poiché assume come presupposto che [REDACTED] fosse tenuta, in ogni caso, ad attivare presso il nuovo indirizzo il medesimo servizio in fibra già fruito dalla cliente e che la diversa attivazione della linea ADSL integrasse necessariamente un inadempimento, laddove la Corte territoriale ha escluso proprio tale premessa interpretando diversamente il regolamento negoziale.

Ne consegue che la dedotta violazione degli artt. 1218, 2697 e 1453 c.c. viene prospettata non mediante la critica della regola di diritto applicata dal giudice di merito, ma attraverso la contestazione dell'accertamento compiuto circa il contenuto del rapporto contrattuale e la conformità della condotta dell'operatore alle previsioni negoziali, sollecitando una rivalutazione della fattispecie concreta estranea al giudizio di legittimità.

Avendo il giudice d'appello accertato che [REDACTED] ha adempiuto la prestazione nel rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali che consentivano di valutare la fattibilità tecnica e commerciale della variazione richiesta dall'utente, la censura si rivela inammissibile anche laddove denuncia una (presunta) violazione degli artt. 1256 e 1258 c.c.

Sono poi inammissibili le ulteriori doglianze dirette a contestare il valore probatorio delle risultanze documentali esaminate dalla Corte d'appello, ed in particolare della documentazione tratta dal sistema gestionale interno dell'operatore, poiché involgono apprezzamenti di merito riservati al giudice del fatto. In ogni caso, la ricorrente non ne riproduce il contenuto nel rispetto dell'art. 366, primo comma, n. 6, c.p.c.

Parimenti inammissibile è la censura fondata sulla comunicazione del 15 luglio 2021, dalla quale la ricorrente pretende di desumere l'assunzione di un obbligo incondizionato di attivazione del servizio in fibra, giacché la



decisione impugnata non si fonda su tale documento, bensì sulla disciplina contenuta nell'art. 7.2 delle condizioni generali di contratto.

Infine, il richiamo agli artt. 1257 e 1385 c.c. difetta di specificità, non essendo accompagnato dall'indicazione delle ragioni per cui tali disposizioni sarebbero state violate, mentre la prospettazione della violazione dell'art. 1381 c.c. non si confronta con la *ratio decidendi* della sentenza impugnata che poggia sull'accertamento che la documentazione offerta da [REDACTED] fosse sufficiente a dimostrare l'inesistenza di una struttura adatta per l'installazione della linea fibra.

Il motivo deve pertanto essere complessivamente rigettato.

4.2. Con il secondo motivo la ricorrente denuncia, ai sensi dell'art. 360, primo comma, n. 3, c.p.c., la violazione o falsa applicazione degli artt. 1341, 1355, 1363, 1366 e 1370 c.c., nonché dell'art. 132, n. 4, c.p.c., in relazione all'art. 7 delle condizioni generali di contratto predisposte da [REDACTED]

La censura investe la statuizione con cui la Corte d'appello ha escluso la natura vessatoria della clausola che subordinava il trasloco dell'utenza alla verifica della fattibilità tecnica e commerciale, qualificandola come mera delimitazione dell'oggetto della prestazione e ritenendo che, a seguito della comunicazione della disponibilità della sola tecnologia ADSL, l'obbligazione si fosse legittimamente concentrata su tale diversa modalità di erogazione del servizio.

Secondo la ricorrente, tale interpretazione sarebbe erronea, poiché attribuirebbe all'operatore un potere sostanzialmente unilaterale di modificare la prestazione dovuta, sostituendo al servizio in fibra richiesto e contrattualizzato una prestazione diversa, senza necessità di dimostrare l'effettiva impossibilità tecnica di eseguire quella originariamente prevista. La clausola finirebbe così per subordinare l'adempimento del professionista a una valutazione rimessa alla sua stessa iniziativa, in



violazione dell'art. 1355 c.c. e dei criteri legali di interpretazione del contratto.

La ricorrente deduce altresì che la Corte territoriale avrebbe ommesso di considerare la disciplina consumeristica e, in particolare, l'art. 66-*quinquies* del Codice del consumo, secondo cui il professionista non può eseguire una prestazione diversa da quella pattuita senza il consenso del consumatore, assumendo che l'attivazione della linea ADSL non fosse stata validamente accettata dall'utente.

Lamenta inoltre la mancata declaratoria di vessatorietà delle clausole di cui agli artt. 7.2 e 7.6 delle condizioni generali di contratto, nella parte in cui consentirebbero all'operatore di modificare tecnologia, offerta commerciale o modalità di erogazione del servizio, lasciando al cliente la sola facoltà di recedere. Secondo la ricorrente, tali previsioni determinerebbero un significativo squilibrio contrattuale a danno del consumatore e avrebbero dovuto essere valutate anche d'ufficio alla luce degli artt. 33, 34 e 36 del Codice del consumo.

Assume infine che la Corte d'appello abbia erroneamente escluso l'esistenza di un obbligo di garantire il medesimo servizio a seguito del mutamento di indirizzo, senza considerare che tale obbligo troverebbe fondamento sia nella disciplina contrattuale sia nella normativa di settore in materia di qualità e continuità dei servizi di comunicazione elettronica.

4.2.1. Il motivo è infondato e, per taluni profili, inammissibile.

La clausola contrattuale che subordina il trasloco dell'utenza alla verifica della relativa «fattibilità tecnica e commerciale» si presta, in astratto, ad essere scrutinata alla luce dei principi che regolano l'esercizio dello *ius variandi* contrattuale e la disciplina di tutela del consumatore.

La censura è, tuttavia, infondata.

La Corte territoriale, con motivazione che sfugge ai gravi vizi motivazionali nei termini individuati da Cass. sez. U, n. 8053 e n. 8054 del 2014, ciò che esclude la configurabilità della violazione di cui all'art. 132, n. 4,



c.p.c., ha escluso la natura vessatoria della clausola di cui all'art. 7.2 delle condizioni generali di contratto sul rilievo che essa non attribuisce al professionista la facoltà di sottrarsi arbitrariamente all'esecuzione del contratto, ma disciplina il contenuto della prestazione relativa al trasloco dell'utenza, subordinandone l'esecuzione alla verifica della fattibilità tecnica e commerciale presso il nuovo indirizzo. La sentenza impugnata ha quindi ritenuto che la previsione negoziale valesse a delimitare l'oggetto della prestazione dovuta nel caso di trasferimento dell'utenza e non a riconoscere all'operatore un potere di modifica unilaterale del rapporto.

La ricorrente contrappone a tale interpretazione una diversa lettura della clausola e della complessiva disciplina contrattuale, sostenendo che essa consentirebbe al professionista di sostituire unilateralmente il servizio richiesto con una prestazione diversa. Si tratta, tuttavia, di una prospettazione che non evidenzia alcuna violazione dei criteri legali di interpretazione del contratto, ma mira a sollecitare una diversa valutazione ermeneutica del contenuto del regolamento negoziale rispetto a quella accolta dal giudice di merito, estranea al sindacato di legittimità.

Né è pertinente il richiamo all'art. 66-*quinquies* del Codice del consumo. La Corte d'appello ha infatti accertato che l'attivazione del servizio ADSL non costituiva una prestazione estranea al rapporto contrattuale o unilateralmente imposta dal professionista, ma rappresentava la modalità di esecuzione del servizio ritenuta compatibile con la disciplina negoziale applicabile alla fattispecie. Anche sotto tale profilo, la doglianza presuppone una ricostruzione del rapporto diversa da quella recepita nella sentenza impugnata e tende a sollecitare un nuovo apprezzamento delle risultanze di causa.

È invece inammissibile la questione relativa alla dedotta nullità della clausola ai sensi dell'art. 1355 c.c. per asserita configurabilità di una condizione meramente potestativa. La sentenza impugnata dà conto della deduzione della natura vessatoria della clausola, ma non dell'allegazione



della sua nullità quale condizione meramente potestativa; né la ricorrente indica specificamente in quale atto del giudizio di merito e in quali termini detta distinta questione sarebbe stata tempestivamente proposta. In ogni caso, la previsione negoziale non appare riconducibile allo schema della condizione meramente potestativa, poiché la fattibilità tecnica e commerciale cui essa fa riferimento è correlata a circostanze oggettive inerenti alle caratteristiche dell'infrastruttura e alla concreta disponibilità del servizio presso il luogo di destinazione dell'utenza, e non al mero arbitrio dell'operatore. Sul punto, infatti, la Corte d'appello, come già detto, con accertamento di fatto qui non scrutinabile in quanto supportato da motivazione esaustiva e priva di vizi logici, ha appurato che le risultanze istruttorie acquisite dimostravano "l'inesistenza di una struttura adatta per l'installazione della linea Fibra".

Resta infine priva di decisività la censura concernente l'art. 7.6 delle condizioni generali di contratto, poiché la *ratio decidendi* della sentenza impugnata è interamente fondata sulla clausola di cui all'art. 7.2 e sull'accertamento della sua funzione di delimitazione dell'oggetto della prestazione dovuta, sicché le ulteriori deduzioni svolte dalla ricorrente non risultano idonee a scalfire il percorso argomentativo posto a fondamento della decisione.

5. Le spese del giudizio di legittimità liquidate come in dispositivo a favore della controricorrente seguono la soccombenza.

P.Q.M.

la Corte rigetta il ricorso. Condanna la ricorrente al pagamento, in favore della controricorrente, delle spese del giudizio di cassazione che liquida in complessivi euro 2.700,00 per compensi, oltre alle spese forfettarie nella misura del 15 per cento, agli esborsi liquidati in euro 200, ed agli accessori di legge.



Ai sensi dell'art. 13, comma 1-quater, del d.P.R. n. 115 del 2002, inserito dall'art. 1, comma 17 della l. n. 228 del 2012, dà atto della sussistenza dei presupposti per il versamento, da parte della ricorrente, dell'ulteriore importo a titolo di contributo unificato pari a quello, ove dovuto, per il ricorso, a norma del comma 1-bis del citato art. 13.

Così deciso in Roma, nella camera di consiglio della Sezione Terza Civile della Corte Suprema di Cassazione in data 10 settembre 2026.

Il Presidente

Pasqualina Anna Piera Condello

