

Civile Ord. Sez. 3 Num. 11827 Anno 2026
Presidente: SCARANO LUIGI ALESSANDRO
Relatore: AMBROSI IRENE
Data pubblicazione: 29/04/2026

Oggetto: Responsabilità civile
generale - Soggiorno alberghiero -
Inadempimento - Violazione
obblighi informativi - Forzosa
somministrazione di acqua minerale
e non "di rubinetto" - Preteso
risarcimento danno.

ORDINANZA

sul ricorso iscritto al n. 9040/2024 R.G. proposto da

Sara NEGHETTOSO, rappresentata e difesa dall'Avv. Fabio Ferrari,
giusta procura in calce al ricorso, con domicilio digitale *ex lege*;

- ricorrente -

contro

HOTEL SASSONGHER S.a.s. di PES COSTA Riccardo & C., in
persona del legale rappresentante *pro tempore*, rappresentata e difesa nel
presente giudizio dagli Avv.ti Silvio Belardi e Gabriele Travaglini, presso il
cui studio è elettivamente domiciliata in Roma, Via delle Quattro Fontane n.
161, giusta procura speciale in calce al controricorso, e come da domicilio
digitale indicato;

- controricorrente -

avverso la sentenza n. 2062/2024 del Tribunale di Roma, pubblicata il 5 febbraio 2024.

Udita la relazione svolta nella camera di consiglio del 20 novembre 2025 dalla Consigliera Irene Ambrosi.

Fatti di causa

1. Il Giudice di pace di Roma con la sentenza n. 305/2021 ha rigettato la domanda proposta da Sara Neghettoso nei confronti del convenuto Hotel Sassongher s.a.s. di Pescosta Riccardo & C. per sentirlo condannare al pagamento di euro 2.763,00 a titolo di risarcimento del danno poiché nel periodo in cui aveva soggiornato in detto albergo (dal 26 dicembre 2019 al 3 gennaio 2020) "si [era] vista incessantemente negare la possibilità di consumare acqua potabile del rubinetto, essendo costretta, viceversa, ad acquistare ad ogni pasto acqua in bottiglia".

2. Avverso tale decisione, Sara Neghettoso ha proposto appello e il Tribunale di Roma con la decisione qui impugnata ha rigettato il gravame, con condanna dell'appellante alla refusione delle spese del doppio grado di giudizio in favore della società appellata.

3. Avverso la sentenza di appello Sara Neghettoso ha proposto ricorso per cassazione articolato in due motivi. Ha resistito con controricorso Hotel Sassongher S.a.s. di Pescosta Riccardo & C.

La trattazione del ricorso è stata fissata in adunanza camerale ai sensi dell'art. 380-*bis*.1 c.p.c.

Ragioni della decisione

1. Con il primo motivo, la ricorrente lamenta la "*Violazione dell'art. 360 c.p.c. n. 4, in relazione all'artt. 24 e 111 Cost.; art. 112 c.p.c. – Della nullità della sentenza per procedimento apparente e/o per mancata corrispondenza tra chiesto e pronunciato*"; in particolare, contesta che la motivazione adottata dal Giudice d'appello sarebbe *inconferente* rispetto ai

motivi di gravame proposti avverso la pronuncia di prime cure. Nello specifico, evidenzia che in prime cure il Giudice di pace aveva ritenuto che non esiste in Italia “una legge che imponga ai bar ed ai ristoranti di somministrare l’acqua dal rubinetto a richiesta dei clienti”, mentre la ricorrente aveva rivendicato in giudizio, il suo diritto e la sua libertà di bere acqua dal rubinetto nelle cene consumate in albergo, “lamentando l’illegittimo e reiterato diniego manifestatole dalla resistente che, vietandole la possibilità, l’ha costretta a comprare l’acqua a sette euro a bottiglia (di 75 cl) per tutta la durata del soggiorno...a cinque stelle (sic!)”; parte ricorrente aggiunge che secondo le fonti costituzionali e nazionali “l’acqua è un bene naturale e un diritto umano universale di ciascun individuo e che l’erogazione gratuita di un quantitativo minimo vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali va garantita, anche, in caso di morosità”; osserva altresì che appare “del tutto evidente” come somministrare acqua potabile, rientri nelle prestazioni caratteristiche dell’attività di ristorazione, *rectius* alberghiera ed in particolare nel caso in cui, detta prestazione faccia parte integrante di un pacchetto turistico, regolarmente pagato, comprensivo del “trattamento di mezza pensione (escluse le bevande)”. Soggiunge al riguardo “*ad abundantiam*” di non aver mai preteso la gratuità della prestazione e di aver chiesto di pagare il prezzo di ogni brocca d’acqua “circostanza pacificamente ammessa dalla convenuta”. Osserva, inoltre, che il Giudice di prime cure non aveva ritenuto “bizzarro” il divieto posto dalla struttura alla clientela di bere acqua dal rubinetto durante i pasti, divieto contrattuale, ad ogni modo, nullo perchè *contra legem* e nocivo “per gli interessi della struttura alberghiera tenuto conto della pubblicità negativa che, inevitabilmente, ne deriva”.

Lamenta che la mancata somministrazione dell’acqua di rubinetto fosse stata esclusa quale “fonte di effettivo danno economico o di *stress* emotivo per il solo fatto di aver pagato 5.712,00 euro per un soggiorno di lusso” e che con tale ragionamento si potrebbe giungere al paradosso che solo chi scelga di soggiornare in un albergo di categoria inferiore si vedrebbe

riconosciuto il diritto di bere acqua potabile; la ricorrente conclude sul punto nel sottolineare che "ammesso e non concesso" che l'obbligo per l'albergatore di somministrare acqua di rubinetto non esista, "non si può negare come la mancata somministrazione di acqua potabile rappresenti, comunque, un disservizio che merita di essere risarcito" in quanto "chi soggiorna in una struttura alberghiera, a prescindere dal ceto, si aspetta legittimamente di poter bere acqua del rubinetto durante i pasti, così come dà per scontato il trovare un letto con le lenzuola, una stanza calda, il sapone nel bagno ecc".

1.1. Il primo motivo è inammissibile in relazione al duplice profilo di censura prospettato.

Sotto un primo profilo, la ricorrente chiede espressamente di "confrontare i motivi d'appello" con la motivazione della sentenza appellata (in particolare, pagg. 7 e 8) al fine di valutare la fondatezza della censura proposta; dopo aver formulato tale generica inammissibile richiesta, aggiunge di riprodurre le censure contenute nell'atto di appello *sub* lettere da a) a d), nuovamente richiedendo al Giudice di legittimità di controllare la corrispondenza di esse rispetto al contenuto dell'atto di appello, ancora una volta, richiamato *per relationem* in modo generico. Vale sottolineare al riguardo, che i motivi per i quali si chiede la cassazione della sentenza non possono essere affidati a deduzioni generali e ad affermazioni apodittiche, con le quali la parte non prenda concreta posizione, articolando specifiche censure esaminabili dal giudice di legittimità sulle singole conclusioni tratte, nella specie, dal giudice di prime cure in relazione alla fattispecie decisa (Cass. Sez. 6-5, 22/01/2018 n. 1479).

Sotto un secondo profilo, inammissibile si rivela la censura con cui si evoca la violazione del principio di corrispondenza tra chiesto e pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c. poiché il giudice del merito si è, viceversa, pronunciato proprio in merito alla domanda risarcitoria proposta dalla parte, ritenendola infondata perché sfornita di prova (Cass. Sez. 3, 13/10/2016, n. 20643).

2. Con il secondo motivo di ricorso, parte ricorrente denuncia la *violazione dell'art. 360 c.p.c. n. 3, in relazione alla "Risoluzione Nazioni Unite A/64/L. 63/REV.1 del 26 luglio 2010; artt. 111 - 117 - 43 - 13 e 32 Cost.; art. 144 D.Lgs.n.152/2006; nonché in relazione agli artt: 99, 100, 101 c.p.c.; artt. 112; 115 I co, 116, 167 I co, 426 c.p.c.; artt. 1775 - 1375 - 1227 e/o 2043 c.c.; art. 115 e 116 c.p.c.; artt. 1218, 1322, 2697 c.c. "*; in particolare, censura "l'inimmaginabile affermazione" pronunciata dalla sentenza impugnata secondo cui parte appellante non avrebbe "allegato o provato i fatti costitutivi della domanda restitutoria del corrispettivo dell'acqua servita nel ristorante (...)" non avendo dato la prova "dell'idoneità dell'acqua fornita dalla pubblica condotta idrica al consumo idrico umano per i pasti" (...) "non essendo stata fornita alcuna prova circa il contenuto delle pattuizioni contrattuali tra le parti che, nel caso della disponibilità a fornire ai clienti l'acqua di rubinetto avrebbe comportato per l'esercizio alberghiero l'implementazione di procedure di autocontrollo né è stato indicato l'esito di un eventuale esame microbiologico dell'acqua della conduttore" (cfr. sentenza Tribunale, pag. 7). Censura come "biasimevole" il prosieguo della motivazione che ha ritenuto come "parte attrice, odierna appellante, non ha indicato alcuna norma di legge che prescriva, nella situazione indicata, la somministrazione dell'acqua dalla condotta idrica pubblica agli ospiti in albergo, nel corso dell'attività di ristorazione, trattandosi di una scelta suscettibile di essere adottata liberamente da ciascun cliente mediante la comunicazione al personale addetto a tale servizio del rifiuto di avere a tavola l'acqua in bottiglia sigillata approvvigionandosi autonomamente" (cfr. sentenza Tribunale pag. 7). Infine, asserisce di non aver mai contestato di dover pagare un corrispettivo per l'acqua da bere (che ha adempiuto), essendosi, viceversa, lamentata del divieto esercitato nei propri confronti di dissetarsi con l'acqua del rubinetto, nonché di essere stata costretta ad acquistarla in bottiglia al prezzo esorbitante fissato dall'Hotel.

2.1. Il motivo è infondato e non sussiste la violazione di nessuna delle

numerose norme evocate.

2.1.1. In via generale, questa Corte in tema di contratto di viaggio vacanza "tutto compreso" (cd. pacchetto turistico) - come quello di specie, per il quale la parte odierna ricorrente deduce di aver acquistato un soggiorno in mezza pensione "bevande escluse" nella struttura alberghiera, odierna resistente - ha già chiarito che le prestazioni facenti capo al pacchetto acquistato assumono rilievo - non già singolarmente e separatamente considerate - bensì nella loro unitarietà funzionale, non potendo al riguardo prescindere dalla considerazione delle medesime quali elementi costitutivi che la "finalità turistica" come prestazione complessa sono funzionalmente volti a soddisfare. Come questa Corte ha già avuto modo di porre in rilievo al riguardo, la causa concreta viene a rivestire decisiva rilevanza anche relativamente alla sorte della vicenda contrattuale, in ragione di eventi sopravvenuti nel corso di svolgimento del rapporto sul medesimo ripercuotendosi (quali, ad esempio, l'impossibilità o l'aggravio della prestazione, l'inadempimento), con negativa incidenza sull'interesse creditorio (nel caso, turistico), facendolo venire anche del tutto meno allorquando deponenti- in base a criteri di normalità avuto riguardo alle circostanze concrete del caso- per l'impossibilità della relativa realizzazione. (Cass. Sez. 3, 24/07/2007, n. 16315; Cass. Sez. 3, 18/01/2023 n. 1417).

2.1.2. Fermi i sopra richiamati principi, nel caso di specie, il Giudice d'appello, confermando la decisione di prima istanza, ha escluso la sussistenza di un danno da inadempimento o di un danno non patrimoniale cagionato alla cliente, imputabile alla struttura alberghiera, avendo accertato che la prima non aveva allegato e neppure provato i fatti costitutivi della domanda proposta volta ad ottenere il corrispettivo dell'acqua servita a tavola nel ristorante dell'Hotel durante il suo soggiorno. Inoltre, e a differenza di quanto sostenuto dalla ricorrente, il Tribunale non ha rigettato la domanda soltanto "perché la ricorrente non ha dimostrato la potabilità dell'acqua dell'hotel", ma perché, la stessa ricorrente non ha «fornita alcuna prova circa il contenuto delle pattuizioni contrattuali tra le

parti » (fogli 7-8 non numerati della sentenza impugnata). Il Tribunale ha infine escluso la risarcibilità del danno non patrimoniale spiegando, in conformità alla giurisprudenza di questa Corte, che «il danno non patrimoniale è risarcibile solo in caso di violazione non minimale di un diritto di rango costituzionale e, quand'anche tale tipo di danno sia determinato dalla lesione di diritti inviolabili della persona, costituisce comunque un danno conseguenza, che deve essere allegato e provato (cfr. Cass., Sez. Un. Civ., sentenza 11.11.2008, n. 26972)» (foglio 8 non numerato della sentenza impugnata).

3. Le spese del giudizio di cassazione, liquidate come in dispositivo in favore della controricorrente, seguono la soccombenza.

La ricorrente va altresì condannata al pagamento di somma ex art. 96, 3° co., c.p.c., ricorrendone i presupposti di legge.

P.Q.M.

La Corte rigetta il ricorso. Condanna la ricorrente al pagamento, in favore della controricorrente: a) delle spese del giudizio di cassazione, che liquida in complessivi euro 1.700,00 (di cui euro 1.500,00 per onorari), oltre a spese generali e accessori di legge; della somma di euro 1.500,00 ex art. 96, 3° co., c.p.c.

Ai sensi dell'articolo 13, comma 1 quater, d.p.r. 115/2002 dà atto della sussistenza dei presupposti per il versamento, da parte della ricorrente, dell'ulteriore importo a titolo di contributo unificato, pari a quello per il ricorso a norma del comma 1 bis dello stesso articolo 13, se dovuto.

Così deciso in Roma, nella Camera di consiglio della Sezione Terza Civile, il 20 novembre 2025

IL PRESIDENTE
Luigi Alessandro Scarano