

DELIBERA N. 61/2026

[REDACTED] / DIMENSIONE SRL
(GU14/832647/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 15/10/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 20/04/2026 acquisita con protocollo n. 0147624 del 20/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’utente dichiara nel formulario che, da quanto emerso dal sopralluogo tecnico di campo effettuato in data 02/04/2026 per l’attivazione della linea fibra (Area Bianca), la fattibilità tecnica è stata accertata, che il rilievo ha certificato la piena fattibilità dell’allaccio con una tratta di scavo su suolo pubblico di soli 45 metri lineari per il raggiungimento del punto di risalita. La restante tratta (circa 250m) è interamente coperta

da palificazione esistente (Telecom/Enel) già idonea alla posa del cavo ottico (drop). Nonostante l'esito favorevole del tecnico, il sistema del Concessionario (Open Fiber) ha generato un preavviso di KO/Sospensione per "distanza eccessiva". Tale dato è palesemente errato, poiché basato su tracciati cartografici GIS non corrispondenti alla realtà di campo verificata. L'opera di allaccio (45m di scavo) permetterebbe l'immediata attivazione di un cluster di n. 7 unità immobiliari (UI) attualmente censite ma isolate. L'annullamento della pratica configurerebbe un ostacolo all'erogazione di un servizio di pubblica utilità finanziato con fondi PNRR/BUL. Il ROE di attestamento (I281_245) risulta sbracciato, operativo e già utilizzato con successo da utenze confinanti. Posizione dell'Operatore: Si dà atto della piena collaborazione e disponibilità di Dimensione S.r.l., che mantiene l'ordine in stato di sospensione per permettere la risoluzione dell'anomalia tecnica del Concessionario. Disservizi segnalati: 1. Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 27/03/2026) Richieste: 1. Si richiede inibizione del KO definitivo e la sospensione di ogni termine di annullamento dell'ordine n. 3281243. 2. Si intima al Concessionario (Open Fiber) la revisione del progetto GIS e l'approvazione dell'estensione di rete necessaria (45m). 3. L'immediata esecuzione delle opere e l'attivazione del servizio, con riconoscimento degli indennizzi per ritardo ingiustificato (Del. 347/18/ CONS). 4. Si richiede in via prioritaria l'esecuzione delle opere di allaccio e l'attivazione della linea. 5. Si richiede a titolo di indennizzo per il ritardo ingiustificato accumulato Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3.000,00 (tremila//00) In replica alle deduzioni dell'operatore, l'istante dichiara che le risultanze prodotte dalla propria difesa sono palesemente infondate e non scalfiscono la legittimità delle pretese dell'istante. Si procede alla disamina delle singole richieste, confutando le argomentazioni avversarie. 1. Eccezioni Preliminari - Istanza estromissione Dimensione in quanto Open Fiber è ausiliario del reseller. La linea che AGCOM conferma sempre che il reseller risponde contrattualmente verso l'utente anche per il wholesale. 2. Contraddittorietà metrica = inattendibilità KO: si parla di 300 m il 02/04; di -> 350m il 24/04; di -> 400m il 08/05; di -> 600m il 13/05. In più si richiama l'ammissione esplicita disallineamento GIS in All.14. Per AGCOM questo toglie valenza al KO tecnico. 3. KO oneroso senza prova - violazione art.2697 c.c.: Open Fiber/Dimensione non hanno mai depositato preventivo, CME, progetto variante. La giurisprudenza CORECOM è costante: il KO oneroso va provato con computo analitico, non con dicitura in nota. Quindi carenza probatoria. 4. Fattibilità implicita: se si afferma che "serve preventivazione onerosa" ammetti che l'opera è possibile ex art.1256 / 1463 c.c. - non c'è impossibilità assoluta. L'intervento su palificazione Enel esistente era già stato validato da VDL-TEK. Inoltre, il disallineamento Infratel/Open Fiber su chi fa i progetti esecutivi [All.14 vs All.18] che esclude l'oggettività dell'impedimento.

2. La posizione dell'operatore

in replica a quanto dedotto da parte avversa, l'operatore nelle sue controdeduzioni chiede il rigetto di tutte le istanze dell'istante asserendo le seguenti eccezioni: 1. Eccezioni preliminari: il gestore eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate in quanto: a. è un reseller ossia un operatore di telecomunicazioni che vende connettività

Internet appoggiandosi alle infrastrutture di rete principali (nel caso in oggetto di Open Fiber); b. a seguito della richiesta da parte dell'utente di attivazione del servizio "Ultra Fibra 2500 - Tecnologia: FTTH" presso il civico indicato da quest'ultimo, ha richiesto ad Open Fiber l'attivazione del servizio prescelto dall'odierno istante; c. in data 02.04.2026, Open Fiber ha comunicato a Dimensione il KO tecnico della richiesta di attivazione in quanto il civico per il quale si chiedeva l'attivazione era collocato ad una distanza di gran lunga superiore a quella censibile (massimo 40 metri dall'ultimo ROE) ossia il civico del Sig. [REDACTED] si trovava (si trova tuttora) ad una distanza di ben 300 metri dall'ultimo ROE; d. con massima trasparenza ed onestà, ha informato l'utente che il servizio di FTTH da quest'ultimo richiesto non era disponibile presso l'indirizzo prescelto, salvo buon esito della pratica di censimento ad opera di Open Fiber, e che, in caso di esito negativo della pratica di censimento, l'ordine di abbonamento in oggetto sarebbe stato annullato (DIMENSIONE si riserva di non concludere il Contratto nei seguenti casi: [...] 2.2.4 se sussistessero motivi tecnici, organizzativi, commerciali e/o dipendenti dalla pubblica amministrazione, che impediscano od ostacolino l'attivazione dei Servizi; 2.2.5 se, in seguito ad una antecedente richiesta di acquisto avvenuta nei diciotto mesi precedenti, e non andata a buon fine per mancanza di copertura del servizio) o risolto per impossibilità sopravvenuta della prestazione ai sensi dell'art. 1463 c.c. (Nei contratti con prestazioni corrispettive, la parte liberata per la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta non può chiedere la controprestazione, e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito) e. a seguito del KO tecnico ricevuto da Open Fiber, circa il chiesto censimento/attivazione, ha prontamente provveduto ad informare l'utente dell'annullamento dell'ordine prescelto da quest'ultimo senza alcun addebito di costi. Ordine che allo stato è sospeso e non annullato su espressa richiesta del Sig. [REDACTED] (si veda alleg. n. 8); f. l'utente è consapevole che il proprio civico non è censito e che quindi è impossibile procedere con l'attivazione del Servizio FTTH prescelto; è stato inoltre puntualmente informato, aggiornato e prestato assistenza; Pertanto, è pacifica l'assenza di qualsiasi responsabilità in capo all'operatore Dimensione S.r.l. con riguardo ai fatti lamentati dall'utente., quindi chiede di essere estromesso dal presente procedimento non avendo alcuna responsabilità in merito all'istanze formulate dall'istante che, in ogni caso, sono del tutto pretestuose, infondate, non provate ed inammissibili.

3. Motivazione della decisione

preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da entrambi le parti e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la corposa documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate sia dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato: - sull'eccezione pregiudiziale di estromissione: la posizione dell'operatore secondo la quale eccepisce in via pregiudiziale la propria estromissione dal presente procedimento, assumendo che il disservizio lamentato dall'istante (KO ordine FTTH 3281243) sarebbe

imputabile esclusivamente a disfunzioni della rete dell'operatore "wholesale" Open Fiber S.p.A., soggetto terzo rispetto al rapporto contrattuale, viene accolta. Pertanto, la richiesta circa l'eccezione pregiudiziale di estromissione fatta dall'utente non può trovare accoglimento in quanto l'operatore ha adempiuto ai suoi obblighi e precisamente: - Obbligo di presa in carico e inoltro tempestivo al "wholesale" (Art. 3 Del. 179/03/CSP e art. 5 Del. 347/18/CONS) o Dimensione deve dimostrare di aver preso in carico il contratto 73310 e di aver inoltrato l'ordine a Open Fiber senza ritardo ingiustificato. Nel caso di specie, quest'obbligo risulta ADEMPIUTO con l'e-mail del 27/03/2026 h.17:30 (All.10) "Abbiamo inoltrato la sua pratica per la lavorazione ad Open Fiber dell'ordine [REDACTED] del 27/03/2026". Quindi presa in carico <24h. - Obbligo informativo sull'iter di attivazione (Art. 8 comma 1 Del. 179/03/CSP + Carta Servizi Dimensione) - Dimensione deve comunicare all'utente: o a) che l'attivazione dipende da tecnico terzo (Open Fiber) o b) che sarà contattato per appuntamento o c) tempi indicativi e modalità di contatto (SMS appuntamento). Nel caso di specie, risulta ADMPIUTO con l'e-mail 27/03/2026 h.17:30 (All.10) che indica espressamente tutte queste informazioni. Questo è l'onere "rafforzato" che Agcom chiede al retail quando c'è "wholesale" - Sull'impossibilità di ordinare il facere specifico di attivazione, la richiesta dell'utente non può trovare accoglimento in quanto: - Prestazione non disponibile nella sfera del retail: come emerge dagli atti (All.10 mail 27/03/2026 e istruttoria Open Fiber richiamata nell'annullamento del 28/04/2026), l'esecuzione materiale dell'attivazione presuppone la verifica disponibilità infrastrutturale BUL, la realizzazione tratta verticale la permuta in centrale / PTE / ROE Open Fiber e il collaudo rete di accesso passiva. Tutte attività che esulano dalla disponibilità tecnico-giuridica di Dimensione Srl, operatore retail privo di rete proprietaria, e che rientrano nella competenza esclusiva del concessionario "wholesale" Open Fiber S.p.A., soggetto terzo ed estraneo al presente procedimento, non evocabile innanzi a questa Autorità. Per costante orientamento (Del. Agcom 35/20/CIR, 122/21/CIR, 346/20/CONS, TAR Lazio 6367/2021) in presenza di infrastruttura BUL / Open Fiber in aree bianche, l'Autorità non può ordinare il facere, - Sulla violazione degli obblighi informativi e di gestione reclami: la richiesta non può essere accolta in quanto con chat del 02/04/2026 (All. 8), quindi entro 6 giorni dall'ordine 3281243 del 27/03/2026, l'operatore ha comunicato all'istante l'intervenuto KO da parte di Open Fiber con causale tecnica specifica (stabile non censito, fuori copertura, distanza 300 mt da ROE, necessità ampliamento rete BUL), informandolo altresì che la pratica sarebbe rimasta in stato di sospensione su sua espressa richiesta e non sarebbe stata chiusa. Tale comunicazione soddisfa integralmente gli oneri informativi richiesti dall'Autorità in caso di ordini BUL, con conseguente insussistenza di alcuna violazione. Si precisa che la comunicazione dell'intervenuto KO e della relativa causale è avvenuta a mezzo chat assistenza clienti del 02/04/2026 (All.08), la quale, trattandosi di trascrizione integrale su ticket tracciabile con indicazione di data, ora, ID ordine 3281243 e operatore identificato, costituisce a tutti gli effetti forma scritta su supporto durevole idonea ad assolvere l'obbligo informativo di cui all'art. 8 Del. 179/03/CSP, come da costante orientamento di questa Autorità. Per quanto riguarda la gestione del reclamo non risulta agli atti alcun reclamo formale presentato dall'istante ai sensi dell'art. 14 All. A Del. 347/18/CONS tramite i canali previsti dalla Carta Servizi. Il ticket del 02/04/2026 (All.08), rubricato come "Stato attivazione ordine [REDACTED]", costituisce richiesta di

informazioni e non reclamo. Ad ogni modo, anche a voler qualificare detta richiesta come reclamo, lo stesso risulta essere stato riscontrato nella medesima data 02/04/2026, entro 14 minuti, con comunicazione scritta su supporto durevole (chat tracciabile con operatore identificato), contenente indicazione specifica della causale di KO (stabile non censito, fuori copertura, distanza 300 mt da ROE, necessità ampliamento rete) e conferma del mantenimento in sospensione su richiesta dell'utente. Ne consegue l'insussistenza della violazione di cui all'art. 11 Del. 179/03/CSP e dell'art. 12 Del. 347/18/CONS, con rigetto della relativa domanda indennitaria.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED] del 20/04/2026.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, li 15/10/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

F.to

per attestazione di conformità a quanto deliberato

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo