

DELIBERA N. 46/2026

[REDACTED] / DIMENSIONE SRL
(GU14/811753/2026)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/07/2026;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 09/02/2026 acquisita con protocollo n. 0050666 del 09/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Il sottoscritto ha esercitato regolarmente il diritto di recesso dal contratto con PEC inviata all'operatore Dimensione S.r.l. L'operatore ha successivamente dichiarato per iscritto che la linea sarebbe stata cessata con decorrenza 31/12/2025. Tuttavia, alla data odierna la linea risulta ancora attiva e occupata da Dimensione S.r.l., come confermato da Open Fiber, impedendo qualsiasi nuova attivazione con altro operatore. La cessazione dichiarata non è mai stata eseguita". In ragione di quanto sopra, l'istante formula le seguenti richieste: I. Accertare la mancata cessazione del servizio alla data del 31/12/2025, nonostante tale cessazione sia stata dichiarata dall'operatore Dimensione S.r.l. II. Ordinare a Dimensione S.r.l. il rilascio immediato della linea di accesso presso Open Fiber, al fine di consentire la nuova attivazione del servizio con altro operatore. III. Disporre lo storno integrale di tutte le fatture emesse e contestate, nonché l'annullamento di qualsiasi costo di disattivazione o penale. IV. Riconoscere un indennizzo economico per il ritardo nella cessazione del servizio e per l'impedimento alla nuova attivazione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle delibere AGCOM applicabili. Il tutto quantificato nell'importo complessivo pari ad euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Come già rappresentato all'istante (telefonicamente ed a mezzo email del 03.12.2025 si veda tra gli allegati), nonché in fase conciliativa, in base alla normativa di riferimento, il diritto di ripensamento è esercitabile entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto. Pertanto, nel caso in esame, il perfezionamento del contratto è avvenuto in data 11.11.2025, e quindi il Sig. ***** avrebbe potuto esercitare il diritto di ripensamento entro e non oltre il 25.11.2025. Tuttavia, il Sig. ***** ha esercitato il diritto di ripensamento oltre il termine di 14 giorni ossia il giorno 01.12.2025 (si veda tra gli allegati). Dunque, la richiesta di scioglimento dal rapporto contrattuale esercitato dal Sig. ***** non poteva essere qualificato e trattato come diritto di ripensamento ma come recesso vero e proprio. Di seguito, si riporta per comodità di lettura le condizioni contrattuali in oggetto dalle quali si evince quanto innanzi rappresentato: "3.3 In caso di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità, dandone comunicazione a Dimensione entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto mediante invio di

lettera raccomandata A.R., o, in alternativa PEC, restituendo, a propria cura e spese, l'eventuale apparato fornito, secondo le modalità ed i tempi indicati nell'offerta commerciale ed, in caso di mancata restituzione, troverà applicazione quanto disposto nell'articolo 6.3. 3.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – DIMENSIONE S.R.L. – Viale Giuseppe Ferro, 176/A – 86100 Campobasso (CB) – allegando documento d'identità o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo servizioclienti.dimensione@pec.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di DIMENSIONE e sarà perfezionato con il pagamento di tutta la mensilità in cui cade il trentesimo giorno dalla ricezione della raccomandata. 3.6 In caso di recesso da parte del Cliente, DIMENSIONE avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari ad una mensilità, quale compensazione dei costi che DIMENSIONE dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitato il recesso. In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell'orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere a DIMENSIONE l'importo residuale in rate o in un'unica soluzione. Il piano di rateizzazione suddetto potrà esaurirsi in ogni momento, qualora il Cliente con esplicita richiesta, comunichi a DIMENSIONE la propria volontà di procedere al pagamento in un'unica soluzione dell'importo residuale.” Infine si rappresenta che la mancata cessazione della linea entro il 31.12.2025 non ha implicato alcun pregiudizio al Sig. ***** in quanto avere una linea attiva con un Operatore, non è un fatto ostativo rispetto alla possibilità di attivare una seconda linea con un altro Operatore. Ovviamente, Dimensione S.r.l. non ha addebitato alcun costo al Sig. ***** per l'arco temporale successivo al 31.12.2025. Alla luce delle pregresse considerazioni, le richieste del Sig. ***** non possono essere accolte ed andranno rigettate”.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito indicate. La richiesta sub I) non può essere accolta in quanto non rientra nell'ambito di quelle passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS). Con riferimento alla richiesta sub II), preso atto della comunicazione inserita in piattaforma dal medesimo istante in data 26.02.2026, riguardante, tra l'altro, l'avvenuta cessazione del servizio in data 20.02.2026, deve dichiararsi cessata la materia del contendere, in ragione del venir meno dell'interesse concreto e attuale alla decisione sulla relativa domanda. La richiesta sub III), relativa allo storno integrale delle fatture emesse e contestate, nonché all'annullamento di eventuali costi di disattivazione, non può essere accolta. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, emerge che il contratto tra le parti si è perfezionato in data 11.11.2025

e l'istante ha manifestato la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale mediante comunicazione del 01.12.2025. Detta comunicazione è intervenuta oltre il termine di quattordici giorni dalla conclusione del contratto, previsto, per l'esercizio del diritto di ripensamento, dall'art. 52, comma 2, lett. a), del Codice del consumo, nonché dall'art. 3.3 delle condizioni generali di contratto del gestore. Con nota del 03.12.2025, l'operatore ha comunicato il superamento del termine di 14 giorni e preavvertito l'istante della disdetta ordinaria, con cessazione del servizio prevista per il giorno 31 dicembre 2025 e con il costo di disattivazione di euro 29,90, in conformità all'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 e all'art. 3 delle condizioni generali di contratto, che prevedono l'efficacia del recesso decorso il termine di trenta giorni dalla ricezione della relativa comunicazione. Ciò premesso, si rileva che l'istante ha prodotto nel fascicolo documentale le fatture n. 146283/A/2025 del 19.11.2025, dell'importo di euro 29,90, n. 149232/A/2025 del 01.12.2025, dell'importo di euro 60,95 e n. 085475/A/2026 del 20.02.2026, dell'importo di euro 29,90. Le prime due fatture risultano riferite a periodi di erogazione del servizio antecedenti alla richiesta di cessazione del rapporto contrattuale, ovvero al periodo necessario alla lavorazione del recesso e, pertanto, devono ritenersi legittimamente emesse. In merito alla fattura n. 085475/A/2026 del 20.02.2026, si osserva che la stessa reca esclusivamente la voce "Disattivazione Ultra Fibra", per l'importo di euro 29,90, in coerenza con quanto previsto dalla disciplina di settore vigente, di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, recante le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", e all'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Non risultano agli atti ulteriori fatture o addebiti successivi alla cessazione del rapporto contrattuale. Inoltre, le deduzioni formulate dall'istante nella memoria di replica depositata in piattaforma in data 26.03.2026, non incidono sulle risultanze istruttorie come sopra rappresentate. Con riferimento alla richiesta sub IV), relativa al riconoscimento di un indennizzo per il ritardo nella cessazione del servizio e per il conseguente impedimento all'attivazione con altro operatore, la stessa non può trovare accoglimento. In via preliminare, si rileva che la fattispecie dedotta non è sussumibile in alcuna ipotesi indennizzabile prevista dal Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Ad ogni modo, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, nelle ipotesi di mancata o ritardata disattivazione del servizio con conseguente prosecuzione della fatturazione oltre il termine di cessazione, può trovare applicazione l'indennizzo per indebita fatturazione, ai sensi dell'art. 1, comma 292, della legge n. 160/2019, come interpretato dalle delibere AGCOM nn. 23/22/CIR e 109/22/CONS. Nel caso di specie, tuttavia, secondo quanto emerso in sede istruttoria e sopra riportato, non risulta alcuna indebita fatturazione successiva alla data di efficacia della cessazione del rapporto contrattuale, né risultano addebiti non dovuti riconducibili al periodo successivo alla disattivazione del servizio. Parimenti, la dedotta impossibilità di attivazione con altro operatore non risulta suffragata da idoneo riscontro documentale, né da elementi probatori atti a dimostrare il nesso causale tra la condotta dell'operatore e l'asserito pregiudizio, essendosi limitato l'istante ad una allegazione non supportata da evidenze oggettive.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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.

Bari, 28 luglio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo