

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 21/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 08 del 10 settembre 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Dimensione S.r.l.
(GU14/829771/2026)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il vicepresidente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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”*;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante: *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;

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 modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emissione radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, 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, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie”*, stipulata tra l’Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 10/04/2026 acquisita con protocollo n. 0136487 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

La parte istante lamenta la mancata attivazione del servizio di connettività in fibra ottica (FTTH) presso la propria residenza a seguito della proposta di abbonamento sottoscritta in data 25/03/2025 con l'operatore Dimensione S.r.l.

In via preliminare e nell'ambito delle istanze presentate in data 16/03/2026 (procedimento di conciliazione n. UG/822210/2026 e contestuale istanza di provvedimento temporaneo n. GU5/822219/2026), l'istante addebita l'impossibilità di completare l'allaccio alla rete FTTH – andato in "KO tecnico" per mancata associazione dell'indirizzo agli apparati di rete - all'inerzia e alla condotta ostativa dell'amministrazione condominiale, la quale non avrebbe dato seguito ai solleciti né consentito l'accesso dei tecnici di rete ai locali comuni ai sensi dell'art. 91 del D.Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche). In tale sede, l'istante chiede l'ordine di accesso ai locali condominiali, l'attivazione della linea e l'attribuzione di un indennizzo pari a € 1.500,00 a carico del condominio.

Successivamente il ricorrente, in data 17/03/2026, nell'ambito del procedimento conciliativo (prot. n. 7045046), precisa la propria posizione riconducendo la responsabilità del disservizio, dapprima imputata all'amministrazione condominiale, ora in capo alla società Dimensione S.r.l..

Nello specifico, l'istante deduce: 1) la responsabilità solidale e la condotta negligente di Dimensione S.r.l. che, in qualità di operatore professionale (art. 1176, comma 2, c.c.) e unico soggetto titolato a interloquire con il proprietario della rete FiberCop, avrebbe omesso di attivare le procedure di accesso forzoso agli edifici ex art. 91 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche; 2) la violazione degli obblighi di informazione e trasparenza ai sensi della delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per non aver fornito adeguata assistenza informativa all'utente per la risoluzione dell'impasse tecnica; 3) la spettanza degli indennizzi sia per il ritardo nella mancata attivazione della banda ultra-larga a far data dal primo KO tecnico del 24/03/2025, sia per il mancato riscontro ai reclami e alle richieste di assistenza inviate.

A seguito dell'esito negativo della conciliazione del 08/04/2026, la parte adisce il Corecom per la definizione della controversia, contestando alla convenuta l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n. GU5/822219/2026 (accertata dal Corecom FVG con atto del 03/04/2026).

L'istante lamenta in particolare che l'operatore sia rimasto inerte durante la vigenza del provvedimento d'urgenza, omettendo di contattare il proprietario della rete o l'amministratore condominiale e limitandosi al deposito tardivo di memorie difensive, lasciando l'utente privo di riscontri, credenziali e apparati.

Sulla base di tali premesse, la parte istante formula le seguenti richieste:

- a) l'attivazione del servizio in tecnologia FTTH presso l'unità immobiliare;

- b) il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS per la mancata attivazione e il ritardo calcolato per un periodo superiore a un anno;
- c) l'applicazione delle penali/indennizzi per ogni giorno di inottemperanza al provvedimento temporaneo GU5/822219/2026.

Quantifica la richiesta di rimborsi e indennizzi nell'importo complessivo di €5.000,00 (*cinquemila*).

2. Posizione dell'operatore

La parte convenuta, con memoria difensiva del 20/05/2026, prot. n. 0187234, deduce la legittimità del proprio operato, rappresentando che in data 25/03/2025 la parte istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento per il servizio FTTH presso la propria abitazione. Precisa di aver previamente informato l'utente che la tecnologia prescelta non era disponibile all'indirizzo indicato e che l'efficacia della proposta sarebbe stata subordinata al buon esito del censimento da parte di FiberCop, proprietaria dell'infrastruttura.

L'operatore convenuto, a seguito dell'esito negativo della verifica tecnica condotta da FiberCop, ha provveduto a informare l'istante del KO e, con e-mail del 23/05/2025, gli ha comunicato l'annullamento dell'ordine senza alcun addebito di costi. Tali azioni sono state intraprese in conformità agli artt. 2.2.4 e 2.2.5 delle Condizioni Generali di Contratto - che riservano all'operatore la facoltà di non concludere il contratto in presenza di motivi tecnici ostativi o qualora una precedente richiesta nei diciotto mesi sia fallita per mancanza di copertura - nonché in applicazione dell'art. 1463 c.c. in materia di impossibilità sopravvenuta della prestazione.

L'operatore evidenzia, altresì, che a distanza di circa un anno dall'annullamento, in data 15/03/2026, l'istante ha richiesto chiarimenti sul motivo del mancato allaccio e che il giorno successivo (16/03/2026) è stata confermata via e-mail l'assenza di apparati FTTH associati al civico. Contestualmente, l'utente ha adito il Corecom richiedendo l'adozione di una misura cautelare.

Sul punto, l'operatore rileva che il provvedimento temporaneo GU5/822219/2026 del 24/03/2026 è stato adottato in totale carenza dei presupposti di cui alla delibera n. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. - volta a garantire la continuità di servizi già attivi e non alla prima attivazione - non essendovi alcun rapporto contrattuale tra le parti né alcun servizio attivo da ripristinare, e dichiara la propria impossibilità ad adempiervi.

Tutto ciò premesso, Dimensione S.r.l. ribadisce di aver adempiuto a tutti gli obblighi informativi e di assistenza, e conclude chiedendo la propria estromissione dal procedimento ritenendo le richieste dell'istante pretestuose, infondate e inammissibili.

3. Memoria di replica di parte istante

Con memoria di replica depositata in data 21/05/2026, prot. n. 0187353, l'istante respinge integralmente le deduzioni di parte avversa, ribadendo la responsabilità esclusiva dell'operatore nei confronti del consumatore finale. Nello specifico, evidenzia che Dimensione S.r.l., in quanto unico soggetto titolato a interloquire con il gestore di rete FiberCop, avrebbe dovuto attivare le procedure di escalation straordinaria per lo sblocco dell'anagrafica e la copertura del civico, in applicazione degli obblighi di diligenza professionale di cui all'art. 1176, comma 2, c.c..

Precisa che le proprie precedenti dichiarazioni circa il blocco delle canaline condominiali costituiscono mere ipotesi formulate in assenza di adeguata informativa da parte di Dimensione

S.r.l., la cui inerzia non può essere giustificata da presunte condotte dell'amministrazione condominiale.

Sostiene infine la piena validità del provvedimento temporaneo GU5 e conclude chiedendo il rigetto della richiesta di estromissione dell'operatore, l'ordine a carico di Dimensione S.r.l. di attivare le procedure di escalation per la fornitura della tecnologia FTTH, nonché la liquidazione degli indennizzi per il mancato rispetto dei termini di attivazione del servizio e per la violazione degli obblighi di diligenza professionale.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile e ammissibile.

Viene respinta l'eccezione di inammissibilità e/o estromissione sollevata da Dimensione S.r.l., atteso che il mancato perfezionamento del contratto non esclude la competenza di questo Corecom a pronunciarsi sulla controversia insorta tra le parti in relazione al rapporto precontrattuale instauratosi, né preclude l'esame nel merito delle richieste formulate dalla parte istante.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sub a), b) e c) vanno integralmente rigettate per le motivazioni di seguito riportate; le richieste sub a) e b), per la loro stretta connessione logico-giuridica, vengono trattate congiuntamente.

La *res controversa* verte sul mancato allacciamento della linea in tecnologia FTTH presso l'indirizzo dell'istante, a seguito dell'esito negativo del censimento di rete effettuato dal proprietario dell'infrastruttura (FiberCop S.p.A.) su richiesta della società Dimensione S.r.l.

Dalla documentazione agli atti emerge che la proposta di abbonamento sottoscritta in data 25/03/2025 — relativa all'offerta "Ultra Fibra 2500" in tecnologia FTTH al canone mensile di €29,90.- (*ventinove/novanta*) - è espressamente subordinata alla condizione sospensiva della verifica di fattibilità e del censimento di rete, circostanza di cui l'istante è stato previamente informato dal gestore (cfr. memoria difensiva di parte convenuta).

Le Condizioni Generali di Contratto prevedono, all'art. 2.2.4, la facoltà per l'operatore di non concludere il contratto qualora sussistano motivi tecnici che impediscano od ostacolino l'attivazione dei servizi. Parimenti, il successivo art. 2.2.5 delle medesime CGC contempla la facoltà di non concludere il contratto ove una precedente richiesta nei 18 mesi sia fallita per mancanza di copertura (cfr. proposta di abbonamento e relative CGC della convenuta).

A seguito dell'esito negativo del censimento e del KO tecnico comunicato da FiberCop, la convenuta Dimensione S.r.l. ha annullato l'ordine in data 23/05/2025, nel rispetto del termine di 60 giorni lavorativi previsto dall'art. 2.8.1 delle medesime CGC, dandone contestuale e tempestiva comunicazione alla parte istante senza alcun addebito di costi (cfr. e-mail di comunicazione annullamento ordine/proposta di abbonamento d.d. 23/05/2025).

Il rapporto contrattuale non ha, pertanto, prodotto i suoi effetti tipici, essendo venuto meno il presupposto tecnico cui era subordinata l'esecutività della proposta di abbonamento per il mancato avveramento della condizione sospensiva.

Tale impossibilità tecnica è confermata dalla documentazione prodotta, la quale attesta che l'indirizzo dell'utente non risulta coperto dalla rete FTTH. In assenza di un vincolo contrattuale efficace e data l'incontestata assenza dell'infrastruttura di rete FTTH al civico dell'istante, non sussiste in capo all'operatore alcun obbligo di procedere all'attivazione del servizio, né questo Corecom può ordinare condotte esecutive od escalation coattive verso soggetti terzi gestori di rete.

Alla luce di quanto esposto, la richiesta formulata dall'istante sub a), volta a ottenere l'attivazione della linea FTTH, e la conseguenziale richiesta sub b), diretta a ottenere gli indennizzi per la mancata attivazione, vanno rigettate.

Infatti, in assenza del perfezionamento di un contratto efficace con obbligo attuale di attivazione, non può trovare applicazione l'art. 4 del Regolamento sugli indennizzi, che presuppone il ritardo rispetto a un termine massimo contrattuale di attivazione.

Quanto alla dedotta violazione dell'art. 52, comma 4-bis, del D.Lgs. n. 259/2003, nel testo vigente *ratione temporis* (non l'art. 91 citato dall'istante), la disposizione disciplina il diritto degli operatori di comunicazione elettronica e degli operatori di rete di accedere alle parti comuni degli edifici per installare, collegare e mantenere gli elementi della rete, secondo le modalità previste dalla normativa di settore e dalle linee guida AGCOM in materia di accesso ai condomini. Tuttavia, nella fattispecie in esame, è emerso che il KO non era riconducibile a un impedimento fisico all'accesso alle parti comuni, bensì alla mancata associazione del civico agli apparati della rete FTTH ovvero all'assenza di infrastruttura FTTH disponibile presso l'indirizzo dell'utente.

Si evidenzia, inoltre, che parte istante - in sede conciliativa - aveva richiesto la liquidazione del relativo indennizzo in riferimento al prospettato inadempimento degli obblighi informativi, domanda poi non riformulata nel presente contenzioso.

Dall'esame della documentazione in atti risulta che Dimensione S.r.l. ha informato la parte istante sia della condizione sospensiva apposta alla proposta di abbonamento, sia dell'esito negativo del censimento, sia del conseguente annullamento dell'ordine, adempiendo così ai generali doveri di diligenza professionale di cui all'art. 1176, comma 2, c.c. (cfr. e-mail di comunicazione annullamento ordine/proposta di abbonamento del 23/05/2025). Si segnala, altresì, che a fronte dell'unica richiesta di chiarimenti formulata dall'istante in data 15/03/2026, presente nel fascicolo documentale, con la quale lo stesso chiedeva riscontro scritto in ordine alle motivazioni del mancato allaccio, l'operatore ha fornito tempestivo riscontro in data 16/03/2026, precisando che "il suo ordine ha ricevuto un KO, in quanto il suo indirizzo non è associato ad alcun apparato per il servizio FTTH" (cfr. e-mail di riscontro del 16/03/2026, Ticket #202603158701135).

Non risultano agli atti ulteriori o specifiche segnalazioni inoltrate dall'istante al gestore convenuto.

La richiesta formulata sub c), relativa all'applicazione delle penali per ogni giorno di inottemperanza al provvedimento d'urgenza GU5/822219/2026, viene rigettata, non costituendo un'autonoma fattispecie indennizzabile in sede di definizione della controversia.

L'inottemperanza ai provvedimenti temporanei attiene, infatti, all'attività di vigilanza e al potere sanzionatorio di competenza esclusiva dell'AGCOM. In questa sede, il Corecom può unicamente quantificare gli indennizzi regolamentari in relazione ai disservizi patiti dall'utente restando preclusa la liquidazione di somme a titolo sanzionatorio per la sola inosservanza del GU5.

A seguito di un'ulteriore disamina istruttoria, risulta che il provvedimento temporaneo del 24/03/2026 è stato invocato per un nuovo impianto FTTH. Rilevato che l'art. 5 del Regolamento limita l'intervento d'urgenza al ripristino di servizi preesistenti ed esclude le prime attivazioni, all'esito del riesame della posizione, è stato disposto, in data 29/06/2026, l'annullamento della segnalazione di inottemperanza del 03/04/2026, non sussistendo i presupposti normativi.

Per le argomentazioni in fatto e in diritto ut supra

DELIBERA

1. di rigettare, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza presentata dall'istante [REDACTED] nei confronti di Dimensione S.r.l.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

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

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.