

ha eseguito l'upgrade tecnico alla fibra FTTH, mantenendo la linea in FTTC (fino a 200 Mbps), come risulta dalle fatture in mio possesso, tra cui Fattura n. RT [REDACTED] 72 del 16/08/2025, per un importo totale di 37,79 €, di cui 22,80 € per TIM WiFi Power Smart Mega e 5 € per rata modem in corso di rateizzazione. 3. Contattando il Servizio Clienti, mi è stato categoricamente comunicato che non possono effettuare l'upgrade alla fibra FTTH, proponendo solo una nuova attivazione con canone maggiorato a 34 € e nuovo modem, nonostante io sia già in possesso di un modem predisposto e stia pagando il canone attuale regolarmente. Preciso che la rete Open Fiber risulta tecnicamente disponibile presso il mio civico dal gennaio 2024, come da PEC inviata a Infratel in data 18/01/2024 (allegata). Ritengo che la mancata attivazione della fibra FTTH sia dovuta esclusivamente a un disallineamento anagrafico del mio indirizzo nei sistemi TIM, come confermato dagli operatori contattati più volte al 187, e non a cause tecniche oggettive. Richieste: - Allineamento del civico per l'attivazione FTTH sulla linea esistente; - l'attivazione della linea FTTH presso il mio civico Via [REDACTED] [REDACTED] senza variazioni di prezzo rispetto all'attuale offerta "TIM WiFi Power Smart Mega" e del relativo modem già predisposto per la FTTH; - Riconoscimento di un indennizzo economico per il ritardo nella messa a disposizione del servizio, da gennaio 2024 ad oggi, in applicazione della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, pari a € 7,50 per ciascun giorno di ritardo, oltre ai danni da disservizio e tempo perso in reiterate segnalazioni e chiamate al 187. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1350.0

2. La posizione dell'operatore

in replica a quanto dedotto da parte avversa, l'operatore dichiara nelle sue controdeduzioni quanto segue: dalle verifiche effettuate nei sistemi in uso alla società convenuta l'istante è titolare della linea [REDACTED] il contratto è stato sottoscritto in data 18 gennaio 2024 con l'offerta TIM WiFi Power Smart Mega con un canone mensile di € 28,80 vedi allegato (cfr.all.1). Dalle verifiche effettuate nei sistemi in uso dalla scrivente società risulta che il civico [REDACTED] è correttamente allineato: l'indirizzo è coperto da FTTH tramite Open Fiber, non da rete FTTH FiberCop/TIM vedi allegato (cfr.all.2). La linea attuale TIM è tecnicamente attestata su tecnologia FTTC, che rappresenta la massima velocità disponibile sulla rete TIM nel civico indicato. Effettuando una verifica nei sistemi in uso dalla scrivente Società, in sede di tentativo di cambio offerta e conseguente variazione di tecnologia, il sistema restituisce il seguente messaggio: "Non è possibile procedere con la lavorazione – l'attuale velocità di navigazione è già la massima consentita.". Da una verifica con OA (Operatori Accedenti) la risposta tecnica ricevuta è: "Come indicato in JIVE, il servizio FTTH è commercializzato da altro operatore – area grigia." In sintesi: non esiste rete FTTH TIM né possibilità tecnica di migrazione FTTC → FTTH su infrastruttura proprietaria. Alla luce di quanto sopra esposto, si evidenzia che la delibera AGCOM 348/18/CONS – migrazioni e cambi di tecnologia recita: "operatore può effettuare upgrade tecnologici solo quando tecnicamente disponibili sulla propria infrastruttura. Nel caso in esame, la rete FTTH esistente è di Open Fiber, non di FiberCop/TIM; quindi, non può essere gestita come upgrade della linea attiva. Non rientra

tra gli indennizzabili la mancata disponibilità di una tecnologia non presente sulla rete dell'operatore. Non esiste alcun obbligo normativo che imponga a TIM di attivare FTTH tramite altra infrastruttura (Open Fiber). Di conseguenza, non sono dovuti indennizzi. In riferimento alle Regolamentazioni AGCOM sulle aree bianche/grigie (Delibera AGCOM 292/18/CONS e succ.) si stabilisce che: “Le aree a fallimento di mercato coperte da operatori terzi non obbligano TIM a: utilizzare infrastrutture non proprie; • attivare servizi FTTH tramite rete di altro operatore; • effettuare upgrade non previsti dalla propria rete. Pertanto, la richiesta è da considerarsi non fondata poiché non esiste copertura FTTH su rete FiberCop/TIM presso il civico indicato. La rete FTTH presente è gestita da Open Fiber, pertanto non configurabile come upgrade della linea TIM esistente. Il cliente è correttamente servito in FTTC, che rappresenta la massima tecnologia disponibile sulla rete TIM. Nessuna norma AGCOM impone a TIM di effettuare upgrade tramite infrastrutture di altri operatori, di mantenere lo stesso canone su nuove attivazioni FTTH e di riconoscere indennizzi per mancata disponibilità di una tecnologia non presente sulla propria rete. Pertanto, declina ogni responsabilità in merito a fatti dedotti e chiede di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto

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 dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. L'utente ha sottoscritto con l'operatore TIM un contratto TIM WiFi Power Smart Mega che prevede la tecnologia FTTC e venendo a conoscenza che nella sua zona Open Fiber S.p.A. aveva cablato la fibra, fa richiesta all'operatore Tim di upgrade tecnico alla fibra FTTH da FTTC. La richiesta non viene accolta in quanto l'operatore dichiara e comunica all'istante che il servizio FTTH è commercializzato da altro operatore e che non esistendo in zona rete FTTH TIM, non risulta possibile tecnicamente la migrazione FTTC Vs FTTH in quanto su infrastruttura proprietaria diversa da TIM. A seguito di tale comunicazione, non si riscontra alcuna responsabilità nei confronti dell'operatore Tim e che l'unica soluzione possibile per l'istante è il cambio di operatore che utilizza l'infrastruttura Open Fiber.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 23/10/2025, per i motivi di cui in premessa.

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 14/05/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo