AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 77/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/855605/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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 02/07/2026 acquisita con protocollo n. 0244491 del 02/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, [redacted], codice fiscale [redacted] con il formulario GU14 ha lamentato dei disservizi nei confronti dell'operatore TIM SPA (di seguito per brevità "TIM'") così descritti: "Sono cliente TIM con linea fissa FTTC n.[redacted] Ho richiesto più volte, tramite 187, WhatsApp/numero verde attivazioni e Centro TIM di Via [redacted] il passaggio a FTTH senza modem/router TIM imposto,

volendo usare un router di mia scelta. Mi è stato riferito che la migrazione FTTC-FTTH sarebbe possibile solo con modem TIM incluso/rateizzato, impedendomi di aderire a un'offerta FTTH senza modem o profilo equivalente. Ritengo tale condotta contraria al diritto alla libera scelta delle apparecchiature terminali previsto dalla Delibera AGCOM 348/18/CONS e dall'art. 3 Reg. UE 2015/2120. Il 10/06/2026 ho accettato una nuova offerta solo perché economicamente più vantaggiosa, ma senza passaggio a FTTH. L'11/06/2026 ho inviato PEC di reclamo/sollecito; TIM ha risposto il 29/06/2026 senza risolvere né motivare puntualmente il diniego. Il 02/07/2026 la conciliazione si è chiusa con mancato accordo. In conciliazione TIM ha proposto solo richiesta di ONT esterna, soluzione tecnica che non risolve il problema commerciale: migrazione FTTH senza modem TIM incluso/rateizzato o profilo equivalente. - Richieste: Chiedo che TIM sia tenuta a: 1. consentire la migrazione della mia linea da FTTC a FTTH, ove tecnicamente disponibile, senza imposizione del modem/router TIM; 2. attivare un'offerta FTTH senza modem incluso/rateizzato, oppure un profilo equivalente senza costi, rate, vincoli o canoni collegati al modem TIM; 3. in subordine, motivare per iscritto in modo puntuale l'eventuale impossibilità tecnica, commerciale o amministrativa di attivare FTTH senza modem sulla mia linea già attiva; 4. Installare gratuitamente, se necessario, una ONT esterna per consentirmi l'uso di un router/modem di mia scelta; 5. fornire gratuitamente i parametri tecnici necessari per configurare il router scelto dall'utente, inclusi Internet e VoIP, se previsto; 6. non applicare costi, rate, penali, vincoli o canoni relativi a modem/router TIM non richiesti e non accettati per iscritto; 7. riconoscere gli indennizzi previsti da normativa AGCOM e Carta dei Servizi TIM per mancata/ritardata gestione della richiesta, mancata trasparenza, mancata o tardiva risposta al reclamo e mancata migrazione alle condizioni richieste, ove ne ricorrano i presupposti; 8. stornare o rimborsare eventuali somme addebitate per modem, attivazioni, cambi offerta o servizi non richiesti. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti 500,00 €.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore TIM, con la propria memoria difensiva, nel contestare le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali domande formulate in sede di definizione che non risultino coincidenti con quelle precedentemente sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito, TIM ha rappresentato che l'utenza telefonica interessata dalla controversia è sempre rimasta regolarmente attiva e funzionante e che non si è verificata alcuna interruzione o anomalia nell'erogazione del servizio. L'operatore ha riconosciuto che, in data 28 maggio 2026, l'istante aveva manifestato interesse al passaggio alla tecnologia FTTH senza modem associato all'offerta, precisando, tuttavia, di aver illustrato le soluzioni commerciali disponibili per la linea interessata. Secondo la ricostruzione di TIM, l'utente avrebbe autonomamente deciso di non aderire alle proposte formulate, ritenendole non corrispondenti alle condizioni richieste. L'operatore ha inoltre evidenziato che, in data 10 giugno 2026, l'istante ha regolarmente sottoscritto l'offerta «Premium Per Te Mega», il cui ordine di variazione commerciale risulta espletato nella medesima giornata. A sostegno delle proprie deduzioni, TIM ha prodotto la relativa

documentazione contrattuale, dalla quale emerge l'adesione dell'utente all'offerta al costo mensile di Euro 24,90. In merito alla disciplina sul cosiddetto modem libero, TIM ha sostenuto che la libertà di scelta delle apparecchiature terminali non attribuisce all'utente un diritto incondizionato a ottenere una determinata offerta commerciale o una specifica configurazione contrattuale. L'operatore ha altresì rappresentato di aver prospettato all'utente una soluzione tecnica mediante ONT esterna, idonea a consentire l'utilizzo di un router personale sulla rete FTTH, soluzione che non sarebbe stata ritenuta satisfattiva dall'istante. Con riferimento agli indennizzi richiesti, TIM ha evidenziato l'assenza di disservizi sulla linea, di interruzioni del collegamento e di un contratto FTTH perfezionato e rimasto ineseguito. Ha infine contestato le domande di rimborso e storno, ritenendole generiche e non supportate dall'indicazione di specifici importi indebitamente fatturati.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Agcom (Delibera 203/18/CONS). L'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto, controdedotto e documentato in atti da entrambe le parti, tenendo conto di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nell'udienza tenutasi in data 19.10.2026. Le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. Preliminarmente, occorre delimitare l'oggetto della controversia, che non concerne l'interruzione, la sospensione o il malfunzionamento del servizio telefonico e di connettività già erogato, bensì il mancato perfezionamento di una modifica del rapporto contrattuale, consistente nel passaggio dalla tecnologia FTTC alla tecnologia FTTH, secondo le specifiche condizioni tecnico-commerciali richieste dall'utente. Dalle risultanze istruttorie emerge, infatti, che la linea telefonica è rimasta regolarmente attiva e funzionante e che l'istante ha continuato a usufruire del servizio di accesso a Internet mediante la tecnologia originariamente prevista dal rapporto contrattuale. Tale circostanza, sostanzialmente pacifica tra le parti, assume rilievo ai fini della corretta qualificazione della fattispecie e dell'individuazione della disciplina indennitaria eventualmente applicabile. - Sulla mancata migrazione tecnologica da FTTC a FTTH Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio FTTH, deve osservarsi che il Regolamento in materia di indennizzi, approvato con delibera AGCOM n. 347/18/CONS, contempla specifiche ipotesi di ristoro economico in caso di ritardo nell'attivazione dei servizi rispetto ai termini contrattualmente previsti. L'applicazione di tale disciplina presuppone, tuttavia, l'accertamento di un obbligo di attivazione gravante sull'operatore, nonché l'individuazione di un termine di adempimento il cui mancato rispetto risulti imputabile a quest'ultimo. Nel caso di specie, pur risultando documentalmente provato che l'istante abbia richiesto il passaggio alla tecnologia FTTH, non risulta perfezionato un accordo contrattuale avente a oggetto l'attivazione del servizio secondo le condizioni tecnico-commerciali specificamente indicate dall'utente. In particolare, la comunicazione dell'istante del 27.05.2026 contiene una richiesta di cambio offerta, subordinata alla preventiva conferma scritta delle condizioni economiche e

contrattuali applicabili. La stessa non risulta seguita dall'accettazione, da parte dell'operatore, di un ordine di attivazione FTTH alle condizioni richieste. Dalla memoria difensiva della TIM emerge, per contro, che l'operatore abbia prospettato all'utente le soluzioni commerciali disponibili e che quest'ultimo abbia ritenuto di non aderirvi, in quanto non rispondenti alle proprie esigenze. Risulta, inoltre, documentalmente comprovato che, in data 10.06.2026, l'istante abbia aderito a una diversa proposta commerciale, denominata "Premium Per Te Mega", regolarmente espletata dall'operatore, con mantenimento della tecnologia FTTC. La successiva precisazione dell'utente, secondo cui tale adesione non avrebbe comportato rinuncia alla richiesta di migrazione FTTH, non è sufficiente a dimostrare il perfezionamento di un distinto accordo contrattuale avente a oggetto l'attivazione della nuova tecnologia. Deve pertanto distinguersi la legittima aspirazione dell'utente a ottenere una tecnologia di connessione più evoluta dall'esistenza di un'obbligazione contrattuale dell'operatore di procedere alla relativa attivazione alle condizioni unilateralmente indicate dal richiedente. In assenza di elementi idonei a dimostrare l'assunzione di uno specifico obbligo di attivazione della FTTH, nonché il mancato rispetto di un termine contrattualmente previsto, non risultano integrati i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per ritardata o mancata attivazione del servizio. Né può automaticamente ricondursi la fattispecie alla mancata attivazione di un servizio accessorio o di un'opzione contrattuale, non risultando dimostrata l'esistenza di un'opzione di migrazione FTTH già contrattualmente acquisita dall'utente e rimasta ineseguita per fatto imputabile all'operatore. La relativa domanda deve, pertanto, essere rigettata. - Sulla violazione della disciplina relativa alla libertà di scelta del modem. Quanto alla contestata violazione della normativa sul "modem libero", occorre richiamare l'articolo 3 del Regolamento (UE) 2015/2120 e la delibera AGCOM n. 348/18/CONS, che tutela la libertà degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di propria scelta per l'accesso a Internet. La richiamata disciplina è volta a impedire che gli operatori limitino ingiustificatamente tale libertà, subordinando la fruizione del servizio all'utilizzo obbligatorio di specifiche apparecchiature terminali. Tuttavia, la libertà di scelta del modem deve essere tenuta distinta dalla pretesa di ottenere una determinata offerta commerciale o una specifica configurazione economica del rapporto contrattuale. Il diritto dell'utente di utilizzare un apparato compatibile di propria scelta non implica, infatti, di per sé, il diritto all'attivazione di qualsiasi profilo commerciale richiesto, indipendentemente dalle condizioni contrattuali e tecniche applicabili. Nel caso in esame, assume particolare rilievo la pacifica circostanza che TIM abbia rappresentato di aver prospettato all'istante una soluzione tecnica basata sull'impiego di una ONT esterna. Tale dispositivo consente la terminazione ottica della connessione FTTH e, in linea di principio, rende possibile il collegamento di un router personale, separando la funzione di terminazione della rete ottica da quella di instradamento dei dati. La soluzione prospettata dall'operatore risulta, pertanto, astrattamente compatibile con il principio della libera scelta delle apparecchiature terminali. Le affermazioni dell'utente circa l'impossibilità di ottenere la migrazione senza modem TIM non trovano, infatti, adeguato riscontro in una proposta contrattuale contenente una clausola di acquisto obbligatorio dell'apparato o in altra documentazione idonea a comprovare l'imposizione contestata. Per contro, risulta che l'operatore abbia

prospettato soluzioni commerciali e tecniche alternative, tra le quali quella mediante ONT esterna, senza che sia stato raggiunto un accordo tra le parti sulle condizioni della migrazione. Alla luce di tali circostanze, non può ritenersi sufficientemente dimostrata, nell'ambito del presente procedimento, una condotta dell'operatore concretamente lesiva del diritto dell'istante alla libera scelta delle apparecchiature terminali. Ne consegue che anche le richieste connesse alla dedotta violazione della disciplina sul modem libero non possono trovare accoglimento. - Sulle richieste di attivazione della FTTH e di imposizione di specifiche condizioni contrattuali. L'istante ha altresì richiesto che TIM venga tenuta ad attivare un'offerta FTTH senza modem incluso o rateizzato, ovvero un profilo equivalente, nonché a fornire eventuale ONT esterna e parametri tecnici necessari alla configurazione di un apparato personale. Al riguardo, deve osservarsi che il procedimento di definizione delle controversie è finalizzato all'accertamento delle violazioni degli obblighi derivanti dal rapporto tra utente e operatore e all'adozione delle misure consentite dalla disciplina regolamentare. Esso non può essere utilizzato per imporre all'operatore la conclusione di un nuovo accordo contrattuale avente condizioni tecnico-economiche non precedentemente pattuite, in assenza dell'accertamento di uno specifico obbligo giuridico di provvedere. Nel caso di specie, non risultando perfezionato un contratto FTTH alle condizioni richieste dall'utente, né dimostrata l'esistenza di un obbligo dell'operatore di attivare uno specifico profilo commerciale, non sussistono i presupposti per disporre l'esecuzione della migrazione tecnologica nei termini domandati. Analogamente, la richiesta di installazione gratuita di una ONT esterna e di fornitura dei relativi parametri tecnici risulta collegata all'attivazione di un servizio FTTH non ancora contrattualmente perfezionato. Le relative domande devono, pertanto, essere rigettate. - Sulla richiesta di indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo. Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata o tardiva risposta al reclamo, si rileva che la stessa è stata formulata dall'istante in termini generici, mediante il richiamo complessivo agli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM e dalla Carta dei Servizi dell'operatore, senza una specifica pretesa. Esaminando gli atti, occorre considerare che la documentazione acquisita attesta l'invio di comunicazioni a mezzo PEC in data 27.05.2026 e 11.06.2026, nonché l'esistenza di un riscontro dell'operatore datato 29.06.2026. Tuttavia, alla data di presentazione dell'istanza di definizione, avvenuta il 02.07.2026, erano trascorsi soltanto ventuno giorni dall'invio della comunicazione dell'11.06.2026. Non risultava, pertanto, ancora decorso il termine ordinariamente previsto per la risposta ai reclami scritti. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento. - Sulle richieste di storno e rimborso. Quanto alle richieste di storno e rimborso di eventuali somme addebitate per modem, attivazioni, cambi offerta o servizi non richiesti, deve rilevarsi che le stesse risultano formulate in termini generici e ipotetici. Si richiama il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente". Nel caso di specie non si ritiene che l'istante abbia adempiuto al suddetto onere, formulando in merito una domanda priva di elementi precisi e dettagliati dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. Agli atti del presente procedimento, non risulta, infatti, l'indicazione analitica degli importi contestati e, pertanto, non si è nelle

condizioni di poter accertare la richiesta dell'istante che deve essere rigettata in considerazione della sua indeterminatezza (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR). Pertanto, valutate complessivamente le allegazioni delle parti e la documentazione acquisita, l'istanza deve essere integralmente rigettata. .

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 02/07/2026, 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, lì 12/11/2026

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