

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 23 del 18 giugno 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/726024/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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 l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 10/01/2025 acquisita con protocollo n. 0005746 del 10/01/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente è titolare di un contratto di telefonia fissa voce/dati con tecnologia mista rame (FTTC). Nella sua zona sono stati completati da poco i lavori per la posa della fibra da parte di Openfiber e quindi voleva passare alla fibra pura (FTTH) per avere un servizio migliore.

Il 22 novembre 2024 chiamava il servizio clienti di TIM per chiedere l'attivazione di questa tecnologia, specificando che non voleva gli venisse fornito il modem in quanto, per ragioni legate ad altri impianti domestici (domotica e videosorveglianza), aveva necessità di mantenere un modem di proprietà. L'operatore gli diceva che poteva sottoscrivere un contratto "modem libero" e quindi inoltrava la relativa richiesta. Quando ha ricevuto la mail da TIM nella quale gli si chiedeva di confermare la richiesta, notava che il modem era stato inserito lo stesso, quindi ovviamente non l'accettava. Contattava il 187 il quale gli diceva di aspettare la scadenza del termine della proposta contrattuale e poi di rifare la richiesta. Così faceva, ma il risultato è stato lo stesso. Così è stato per altre 2 volte (per un totale di 4 richieste), sempre col modem inserito nel contratto nonostante ogni volta avesse chiesto di non inserirlo.

Quando contattava, per l'ennesima volta, il 187, gli veniva detto (testuali parole) "siccome lei si trova in area bianca dove la fibra è di Openfiber se vuole la fibra è obbligato ad acquistare il modem di TIM". Il giorno 11 dicembre 2024 inviava una pec a TIM lamentandosi della situazione e chiedendo spiegazioni. In data 13 dicembre 2024 riceveva una chiamata dal 187 dove gli veniva confermato di essere obbligato ad acquistare il modem. Questa cosa veniva peraltro confermata da una persona che in un noto forum del settore tlc (Fibraclick) risponde agli utenti evidentemente a nome di TIM visto che nel suo profilo compare il marchio TIM e il suo indirizzo mail della società.

L'utente, quindi, chiede: di poter sottoscrivere un contratto fibra FTTH con TIM senza modem, come presente nel sito TIM, con installazione del dispositivo ONT (come riportato nel sito di TIM) per il quale si rende disponibile a pagare il costo

2. La posizione dell'operatore

La linea in oggetto è attiva con TIM dal 2001 con tecnologia FTTCAB Dall'istruttoria eseguita da TIM è emerso che sono stati fatti diversi tentativi da canale customer care per convertire la linea in FTTH in Aree Bianche, tutti annullati o scartati.

Il problema degli scarti o degli annullamenti è sempre dipeso dal fatto che l'offerta inserita prevedeva il modem in acquisto rateale e l'Istante, non volendolo, rifiutava o non confermava la Digital Confirmation. Risulta una PEC di reclamo datata 11.12.2024 e risulta un riscontro Tim che controparte allega al fascicolo documentale e che conferma quanto già comunicato telefonicamente dal customer care 187 La promozione della quale l'istante ha allegato la foto nel fascicolo, era attivabile solo da canale on line e solo per i nuovi clienti. Ad oggi le promozioni per le aree bianche per i clienti già attivi con Tim, prevedono tutte l'acquisto rateale del modem. Accedendo al link che l'Istante scrive nel formulario (<https://www.tim.it/fisso-e-mobile/fibra-eads/fibra-internet-casa/aree-bianche>) si accede ad una pagina del sito l'offerta senza modem è attivabile SOLO per chi attiva un nuovo numero o che passa a Tim da altro operatore. Il tasto “VERIFICA E ATTIVA” permette il proseguimento dell'attivazione solo per chi ha i requisiti di cui sopra. La linea oggetto del contendere non può pertanto, accedere all'offerta senza modem, perché già attiva dal 2001. Il cliente dovrebbe attivare un nuovo numero e richiederlo tramite il tasto “VERIFICA E ATTIVA”. Ciò detto, preme rilevare che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura, l'oggetto del

Gu14 non può che essere limitato al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la domanda di parte istante finalizzata unicamente a ottenere la sottoscrizione di un contratto fibra FTTH con TIM senza modem, si appalesa, a parere di chi scrive inammissibile in quanto tale fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi e coinvolge sfere estranee alla competenza dei Corecom, ai quali non è dato, in sede di definizione, emettere provvedimenti che facciano sorgere in capo alle parti specifici obblighi di fare o non fare.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la regolarità dell'operato di TIM e che la presente istanza GU14 è inammissibile

Con memoria di replica depositata in data 04.03.2025 l'utente precisa quanto segue.

Le richieste di conversione della mia linea da FTTC a FTTH, citate nella memoria di TIM, sono sempre state effettuate tramite operatori del 119, ai quali ho chiaramente espresso la volontà di attivare l'offerta senza il modem incluso. Nessuno degli operatori mi ha mai comunicato l'impossibilità di tale opzione. In particolare, nell'ultimo tentativo, contattando nuovamente il 119, mi sono ritrovato a parlare con lo stesso operatore che aveva inoltrato la richiesta poche ore prima, il quale mi ha confermato di averla inserita correttamente senza modem e di non comprendere il motivo dell'annullamento. La fondatezza della mia Istanza si basa sulla Delibera AGCOM 348/18/CONS, che garantisce la libertà di scelta delle apparecchiature terminali, senza alcuna distinzione tra nuovi e già clienti. Tale principio è stato ulteriormente confermato dalle sentenze del TAR del Lazio (n. 01200/2020) e del Consiglio di Stato (n. 05702/2021), che hanno respinto i ricorsi di TIM, riaffermando la validità delle norme europee a tutela della "rete aperta" per tutti gli utenti. Il link menzionato dalla controparte era stato da me indicato in fase di Conciliazione per rispondere alle generiche motivazioni tecniche addotte da TIM, che giustificavano l'obbligo di acquisto del modem per i clienti in aree bianche.

Tuttavia, tale affermazione è smentita appunto dall'esistenza dell'offerta "TIM Casa aree bianche senza modem". Riguardo alla dicitura presente nelle offerte TIM per le aree bianche ("l'offerta è valida per i clienti che richiedono un nuovo impianto o che passano a TIM da altro operatore"), evidenzio che la stessa formula è utilizzata anche per le offerte che includono il modem TIM. Nonostante ciò, dai fatti finora emersi e mai smentiti, mi sarebbe stato concesso il passaggio da FTTC a FTTH se avessi accettato di acquistare il modem TIM. Inoltre TIM afferma che per ottenere la connessione FTTH senza modem dovrei attivare un nuovo numero. Questo conferma che non esistono limitazioni tecniche al passaggio da una tecnologia all'altra, ma solo vincoli imposti dall'operatore per scelte commerciali. L'attivazione di un nuovo numero comporterebbe per me costi aggiuntivi o disagi, come una possibile doppia fatturazione durante la transizione, una perdita del mio attuale numero di telefono, costi di disattivazione della linea attuale o una temporanea indisponibilità dei servizi. La stessa TIM, al seguente link: <https://www.gruppotim.it/it/vendors-hub/news/modem-libero.html>, conferma che "a partire dal 1 dicembre 2018 i clienti TIM possono scegliere il modem router che preferiscono per connettersi ad Internet e fruire dei servizi voce." TIM afferma che la mia richiesta sia inammissibile in quanto il CORECOM non può imporre obblighi di "fare" o "non fare" all'operatore.

Tuttavia, questa interpretazione è, a mio parere errata, in quanto l'art. 2 "Ambito di applicazione" del REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE attribuisce all'Autorità la competenza a risolvere controversie relative alla violazione delle disposizioni normative e delle delibere dell'Autorità, incluse quelle sui diritti degli utenti. L'art. 20, comma 4, del Regolamento stesso non limita l'intervento dell'Organo Collegiale ai casi citati nella memoria difensiva di TIM, ma anzi in premessa attribuisce all'Organo Collegiale il potere di ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente.

Essendo la mia istanza basata sulla violazione della Delibera AGCOM 348/18/CONS, non rilevo alcun dubbio sulla sua ammissibilità. In considerazione di quanto esposto, chiedo al CORECOM di accogliere la mia istanza e di riconoscere il mio diritto a migrare dalla tecnologia FTTC a FTTH senza l'obbligo di acquisto del modem TIM, senza costi aggiuntivi e con continuità dei servizi voce/dati in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti

3. Motivazione della decisione

In relazione alla richiesta formulata dall'utente relativa alla possibilità di sottoscrivere un contratto con Tim per la fornitura del servizio fibra (FTTH) senza l'obbligo di utilizzare necessariamente il modem fornito da Tim è opportuno formulare le seguenti considerazioni.

Per quanto concerne il quadro giuridico di riferimento è imprescindibile richiamare quella che, a tutti gli effetti, può considerarsi la pietra angolare, dal punto di vista regolamentare, della materia oggi in discussione e cioè la delibera Agcom n. 348/18/CONS., correttamente richiamata da parte istante.

Se da un lato è pur vero che Agcom, sulla scorta delle previsioni normativo-regolamentari di rango europeo e nazionale adottate in materia, ha sostanzialmente stabilito, con la predetta delibera, l'inequivoca sussistenza della libertà di scelta dei terminali da parte degli utenti per il servizio di accesso ad Internet, precisando che nessuna limitazione alla libertà di uso delle apparecchiature terminali di accesso ad Internet può essere imposta contrattualmente agli utenti, ai quali spetta il diritto di scegliere se acquistare in proprio il terminale o utilizzare il terminale fornito dall'operatore, dall'altro è altrettanto vero se non dirimente per l'odierna questione, quanto previsto dall'art. 4, comma 1 della sopra citata delibera, il quale prevede espressamente che "nel caso in cui i fornitori di servizi di accesso ad Internet forniscano servizi integrati di accesso ad Internet e/o di connessione alla rete tramite offerte in abbinamento con l'apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta.

In particolare: a) il contratto di fornitura indica i costi di installazione e le modalità di fatturazione, il numero e il valore delle rate di noleggio e l'eventuale opzione di riscatto del terminale alla scadenza o il prezzo di acquisto della proprietà del terminale in unica soluzione, dando evidenza separata, anche nei documenti di fatturazione, dei costi sottostanti al valore del bene rispetto a quelli dei servizi di installazione, assicurazione, manutenzione, assistenza; b) I fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale; c) nelle offerte abbinate a terminale, laddove l'utente finale acquisti la proprietà del terminale fornito, ove tecnicamente possibile, i fornitori di servizi di accesso ad Internet, alla cessazione dell'abbonamento, consentono mediante aggiornamento software, l'uso del terminale privo di blocchi operatore o di altri vincoli di natura tecnica che ne limitino l'uso su servizi di accesso ad Internet offerti da altri operatori

Alla luce della disposizione regolamentare come sopra richiamata si evince in modo inequivocabile come agli operatori venga consentito di erogare il servizio fornendo il terminale (necessario per la fruizione del servizio stesso) anche a pagamento ("a titolo oneroso").

All'esito dell'esame comparativo tra il contenuto dell'offerta commerciale denominata "TIM Wifi Casa Aree Bianche senza modem" e le relative condizioni generali di contratto, si rileva chiaramente come il gestore (Tim) abbia effettivamente rispettato le disposizioni di cui al sopra citato art. 4, in quanto alla voce dettaglio offerta vengono chiaramente esplicitati, tra gli altri, i costi, la durata dell'offerta e finanche la clausola relativa al fatto che l'offerta senza modem venga riservata esclusivamente ai clienti che richiedono un nuovo impianto (leggasi un nuovo numero di telefono) o che passano a Tim da un altro operatore.

Può risultare significativa anche a fini istruttori, finanche non dirimente, la questione relativa alla sussistenza di una possibile pratica commerciale scorretta (vincolare al possesso di determinati requisiti l'attivazione dell'offerta all'acquisto del modem) per la quale, tuttavia, lo scrivente Corecom non può esprimere alcuna valutazione, in quanto trattasi di attività demandata, secondo quanto prevede la normativa vigente (vd. Codice del Consumo, D.Lgs. n. 206/2005, D. Lgs. n. 146/2007), all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

Ma del resto, a prescindere da qualsivoglia valutazione di natura normativo-contrattuale sulla correttezza o meno dell'offerta di Tim, non ci si può esimere dal rilevare che imporre a Tim di sottoscrivere un contratto FTTH (fibra pura) con l'utente, consentendo a quest'ultimo di utilizzare il modem di sua proprietà, derogando quindi al contenuto dell'offerta, che come tale risulta potenzialmente applicabile alla generalità degli utenti che presentano determinati profili commerciali, risulterebbe in oggettivo contrasto sia con quelle scelte di esclusiva natura tecnico-commerciale che, come tali, risultano assolutamente insindacabili e sia con i principi generali dell'ordinamento giuridico nella misura in cui, imporre a carico del gestore l'attivazione di un contratto oggettivamente e finanche tecnicamente non compatibile con i propri sistemi commerciali e gestionali, integrerebbe gli estremi di un'obbligazione impossibile.

Ora, se da un lato è pur vero che l'utente dichiara che in nessuna delle occasioni in cui ha contatto il call-center di Tim, mai gli è stata comunicata la sussistenza della limitazione commerciale come sopra indicata (il modem libero per i soli clienti che richiedono un nuovo impianto - leggasi un nuovo numero di telefono - o che passano a Tim da un altro operatore) dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che le segnalazioni citate dal

ricorrente sono prive di qualsivoglia valenza probatoria nella misura in cui le segnalazioni fatte ad un call center non possono avere, per loro stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile.

E' lo stesso ricorrente, del resto, che nella propria memoria di replica conferma come i vincoli imposti dall'operatore, come sopra descritti, obbediscono esclusivamente ad una logica commerciale che, quand'anche non condivisibile, non può certamente far scaturire in capo al Corecom alcun potere impositivo a carico dell'operatore qualora quella stessa logica commerciale contrasti con le esigenze, seppur legittime, di un singolo utente come nel caso de quo.

Pertanto, alla luce di quanto sopra evidenziato, la richiesta del ricorrente non può trovare accoglimento

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a..
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.