

DELIBERA N. 15/2026/DEF

**XXXX XX XXXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/794594/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/06/2026;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XX XXXX del 28/11/2025 acquisita con protocollo n. 0306514 del 28/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 28 novembre 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue:

- il modem fornito al momento dell'attivazione dei servizi, del tipo TIM HUB+, non corrisponde all'apparato previsto dal contratto sottoscritto dalle parti, ossia il modem Fritzbox 7590, mai consegnato all'Utente e mai da questa fruito;
- TIM, inoltre, non ha mai dato alcun riscontro alla richiesta di provvedere all'invio successivo del modem richiesto e/o alla restituzione degli importi pagati per il diverso apparato ricevuto.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste:

- 1) restituzione importi pagati per il servizio modem Fritzbox 7590 non utilizzato, per tutta la durata del contratto con costo iniziale di euro 29,00, più 5 euro al mese per 48 mesi, per un importo totale di euro 269,00 (duecentosessantanove/00);
- 2) indennizzo ai sensi dell'Allegato A Del 347/18 Cons, art. 4, per mancata attivazione del servizio per un importo pari a euro 300,00 (trecento/00);
- 3) indennizzo ai sensi dell'Allegato A Del 347/18 Cons, art. 9, per mancata attivazione di servizio e servizio non richiesto per un importo pari a euro 4.627,50 (quattromilaseicentoventisette,50);
- 4) indennizzo ai sensi dell'Allegato A Del 347/18 Cons art. 5 per cessazione di servizio;
- 5) indennizzo ai sensi dell'Allegato A Del 347/18 Cons art. 12 per mancata risposta al reclamo per un importo pari a euro 300,00 (trecento/00);
- 6) Risarcimento danni per un importo pari a euro 500,00 (cinquecento/00).

Con replica alla memoria avversaria, parte istante, fra l'altro, precisava:

- di avere sottoscritto nel mese di settembre 2020 un contratto per servizi di rete fissa (Internet – ADSL) sull'utenza telefonica numero XXXXXXXXXX, prevedendo il bonifico bancario come metodo di pagamento del corrispettivo;
- di non avere mai ricevuto il modem richiesto con il contratto, cioè un Fritzbox 7590, ma di avere ricevuto un diverso un modem - TIM HUB+ - non corrispondente all'apparato prescelto;
- che sin dalla prima fattura, allegata in atti, risultava addebitato il costo iniziale del modem Fritzbox 7590, con relativo piano rateale mensile, e che in tutte le altre bollette risulta presente il costo mensile del modem;
- che l'operatore, in riscontro ai reclami effettuati anche telefonicamente al 187, confermava la presenza in fattura del costo del modem Fritzbox 7590 (e non del modem TIM Hub+ che nelle fatture TIM viene indicato analiticamente) mai consegnato e mai utilizzato;
- che con vari reclami telefonici l'istante faceva richiesta di provvedere all'invio successivo del modem richiesto e/o alla restituzione degli importi, ma che a tali reclami non veniva dato alcun riscontro da parte di TIM;



- che per tutta la durata del contratto, nonostante i vari reclami telefonici presentati, non è stato mai consegnato il modem Fritzbox 7590 (regolarmente pagato in fattura);
- che, con reclamo a mezzo mail del 03/03/2025 (inviata per tramite del figlio sig. XXXXX XXXXX), la cliente richiedeva ulteriormente e per l'ennesima volta l'invio del modem Fritzbox 7590 (a questo punto interamente pagato dalla stessa) ed ancora una volta l'Operatore non provvedeva alla sostituzione del modem né tantomeno rispondeva al reclamo;
- che con ulteriore reclamo inviato a mezzo pec in data 15/05/2025 (inviata per tramite del figlio sig. XXXXX XXXXX) richiedeva ulteriormente e per l'ennesima volta l'invio del modem Fritzbox 7590 (a questo punto interamente pagato dalla stessa) ed ancora una volta TIM non provvedeva alla sostituzione del modem né tantomeno rispondeva al reclamo;
- che TIM, nel fornire al consumatore un modem TIM Hub+ invece del modem Fritzbox 7590 (regolarmente pagato in fattura), ha adottato dopo la stipula del contratto una modifica unilaterale del contratto stesso disponendo condizioni contrattuali maggiormente favorevoli ad essa e contravvenendo totalmente ad una esplicita richiesta contrattuale del consumatore;
- che l'art. 33 della legge 229/2003 (Codice del Consumo) riconosce come vessatorie quelle clausole del contratto che "malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto". Tale articolo 33 alla lettera m riconosce come vessatorie anche le clausole che hanno per oggetto, o per effetto di: "consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso";
- che la modifica unilaterale del contratto posta in essere da TIM e il mancato adempimento di una specifica richiesta espressa in sede contrattuale è da ritenersi assolutamente illegittima e vessatoria nei confronti del consumatore;
- che dai reclami e dalle segnalazioni telefoniche effettuate al 187, l'Operatore confermava la presenza in fattura del costo del modem Fritzbox 7590 (e non del modem TIM Hub+ che nelle fatture TIM viene indicato analiticamente come di seguito si rappresenta) mai consegnato ed usufruito;
- che in fattura il costo è riferito a un modem generico;
- che in caso di contratto con all'interno un modem TIM Hub+ il modem è specificato analiticamente in fattura;
- che i reclami scritti inviati all'Operatore non sono mai stati riscontrati;
- che TIM non contesta la ricostruzione dei fatti operata dall'istante riconoscendo integralmente la propria condotta negligente;
- che, dunque, TIM riconosce la correttezza delle ragioni esposte dal consumatore, confermando implicitamente e ulteriormente l'illegittimità della propria condotta commerciale;
- che TIM ha ignorato completamente le continue richieste di assistenza e i reclami effettuati, né ha tenuto fede agli impegni contrattuali disposti.

Infine, ribadite le richieste di rimborso e indennizzo, parte istante, nella persona del delegato, chiede la condanna dell'Operatore al "pagamento di spese e competenze del giudizio, IVA, CPA e spese generali" con "attribuzione al procuratore antistatario".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore riporta quanto segue:

- la linea n. XXXXXXXX è stata regolarmente attivata in data 24.10.2020 con profilo "TIM Connect Fibra", comprensivo di modem fornito in vendita rateizzata. Tale modalità prevedeva il pagamento di un costo iniziale, seguito da n. 48 rate mensili per il saldo del prezzo residuo, come puntualmente previsto dalle condizioni contrattuali;

- l'addebito del modem veniva, infatti, valorizzato nella fattura dicembre 2020 nella quale risulta altresì addebitato il costo iniziale dell'apparato pari a € 29,00;

- successivamente all'attivazione del servizio e al regolare pagamento degli importi fatturati, non risulta pervenuto alcun reclamo o segnalazione da parte dell'utente in merito all'asserita consegna di un modem diverso rispetto a quello richiesto. Il primo reclamo sul punto risulta infatti essere stato presentato solo in data 03.03.2025, ossia oltre quattro anni dopo l'attivazione della linea, quando il prodotto risulta ormai integralmente pagato;

- è pertanto evidente che l'utente ha regolarmente usufruito dell'apparato in questione e dei servizi ad esso connessi per un arco temporale di circa quattro anni, senza mai sollevare contestazioni di sorta. Ne consegue che la relativa fatturazione deve ritenersi pienamente legittima;

- il dispositivo non risulta essere mai stato restituito dall'utente. Pertanto, la fatturazione relativa al modem – o peraltro ormai conclusa – risulta del tutto coerente e conforme alle condizioni generali di abbonamento applicabili alla linea, le quali prevedono espressamente che: "nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un prodotto offerto congiuntamente al Servizio con pagamento rateale, in caso di recesso anticipato sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista, salvo che il Cliente non manifesti la volontà di corrispondere le rate residue in un'unica soluzione".

TIM, infine, confermata la correttezza del proprio operato, contesta integralmente sia la domanda di indennizzo avversaria, "in quanto del tutto arbitraria, esorbitante e comunque non fondata", sia la richiesta di rimborso.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura).

L'istante contesta la fornitura di un modem diverso da quello richiesto in sede di conclusione del contratto, nonché gli addebiti allo stesso relativi, ossia le 48 rate mensili di € 5,00 ciascuna, per un importo complessivo di € 269,00, già integralmente corrisposte.

Chiede il rimborso degli importi contestati, il riconoscimento degli indennizzi normativamente previsti nonché il risarcimento del danno, quantificando le proprie pretese in complessivi € 5.596,05.

Inoltre, il delegato di parte istante chiede la liquidazione delle “spese e competenze del giudizio, IVA, CPA e spese generali con attribuzione al sottoscritto procuratore Antistatario”.

Preliminarmente, si evidenzia che la liquidazione del danno esula dalle competenze di questo Corecom come stabilite dall’art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura, pertanto, la relativa richiesta non può che essere rigettata; si evidenzia altresì che nell’ambito della presente procedura, del tutto gratuita e accessibile direttamente dall’utente, non è prevista l’assistenza obbligatoria di un legale. Ne deriva il rigetto della richiesta di rifusione delle spese come sopra formulata.

Alla luce dell’istruttoria condotta, l’istanza deve essere rigettata, per le motivazioni che saranno qui di seguito precisate.

Si evidenzia innanzi tutto che, a sostegno della contestazione mossa nei confronti di TIM, parte istante produce copia della proposta contrattuale di attivazione dei servizi di rete fissa, nella quale risulta unicamente selezionato il modem Fritzbox 7590. Non viene invece selezionata la tipologia di offerta tra quelle opzionabili, né il documento contrattuale risulta corredato di data certa e sottoscrizione. Sono inoltre presenti in atti due reclami scritti, del 3 marzo e del 12 maggio 2025, di identico contenuto, nei quali parte istante, nel contestare la ricezione di un modem diverso da quello indicato nel contratto sottoscritto nel 2020, così precisa: “(...) sono titolare di linea fissa solo dati con fibra, con numero telefonico XXXXXXXXXX. Mettendo in ordine i documenti relativi a suddetta utenza ho notato solo ora che il modem fornito all’epoca dell’attivazione, TIM HUB+ del quale allego foto dell’etichetta sul retro, non corrisponde all’apparato richiesto durante la richiesta di prima attivazione, cioè un Fritzbox 7590, così come si evince dal modulo di proposta di attivazione che allego”.

Sebbene la sig.ra XXX XXXXXXXX, nella propria istanza, abbia sostenuto di avere reiteratamente contattato telefonicamente l’Operatore nel corso del rapporto contrattuale per lamentare il disagio occorso, quanto dichiarato nelle comunicazioni poco sopra riportate rivela una diversa circostanza e, precisamente, una tardiva presa d’atto, da parte dell’utente, della difformità denunciata. Circostanza che trova conferma anche nella richiesta formulata dalla signora XXX XXXXXXXX nei reclami citati: “Vi chiedo pertanto cortesemente come poter risolvere la questione, ben considerando che sono passati diversi anni dalla prima attivazione della suddetta linea”.

Alla luce di tali considerazioni e rilevata la mancanza, in atti, della prova di reclami scritti o telefonici anteriori a quelli del 2025 poco sopra riportati, è possibile affermare che parte istante ha provveduto a segnalare l’asserito inadempimento/errore del gestore solo a distanza di 5 anni dall’attivazione del contratto e dopo circa 4 mesi dal pagamento dell’ultima rata del modem ricevuto e regolarmente utilizzato.

Nel caso di specie, può dunque trovare applicazione l’art. 14, comma 4, del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), a mente del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a

conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Pertanto, stante la tardività delle segnalazioni, e considerato il regolare utilizzo del modem ricevuto, alcun indennizzo per la consegna di un dispositivo diverso da quello previsto contrattualmente potrà essere riconosciuto in favore dell'istante.

Quanto alla richiesta di rimborso di quanto pagato per l'acquisto del modem, la stessa, del pari, non può essere accolta. Il caso in esame potrebbe ricondursi a un'ipotesi di difformità del bene venduto rispetto a quanto pattuito, prevista dagli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo, nella formulazione antecedente alla riforma del 2021, che risulta applicabile *ratione temporis* al caso in esame, considerato l'anno di conclusione del contratto per l'acquisto del bene (2020).

In base a tale disciplina, in estrema sintesi, in caso di difetto di conformità, il consumatore può esperire una serie di rimedi (art. 130, comma 2): ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, ovvero ad una congrua riduzione del prezzo (nel caso in esame la richiesta, in verità, è di una totale restituzione dello stesso), ovvero, infine alla risoluzione del contratto.

Tuttavia, la possibilità di azionare tali rimedi è prevista entro limiti temporali ben definiti dalla legge. Precisa infatti l'art. 132, comma 2, che "Il consumatore decade dai diritti previsti dall'articolo 130, comma 2, se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto"; il comma 4 dello stesso articolo precisa, inoltre, che "L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene".

Considerato che l'utente, come poco sopra evidenziato, non ha lamentato la difformità del modem ricevuto rispetto a quello ordinato se non dopo 5 anni dalla ricezione, ha continuato a utilizzarlo e a pagarne regolarmente il prezzo (senza mai contestare neppure le fatture esponenti le rate di acquisto; anzi completandone il pagamento per un totale di € 269,00), implicitamente accettandone le caratteristiche, risultano decorsi ampiamente i termini previsti dalla normativa vigente sia per la denuncia della difformità e sia per l'azione volta a far valere i difetti del bene.

Per tutte le medesime ragioni sin qui esposte non può neppure riconoscersi l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXX XX XXXX nei confronti di TIM s.p.a.

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.

Milano, 16 giugno 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi