

DETERMINA Fascicolo n. GU14/750033/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Lycamobile Srl****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/05/2025 acquisita con protocollo n. 0108967 del 02/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante: il sig. XXX chiede, avendo sottoscritto in data 16.12.2024 da sito web: www.lycamobile.it il piano 5G Port-IN 5.99, che gli vengano corrisposti indennizzi per disattivazione del servizio sul numero XXX pari a € 500,00. La parte istante descrive nel formulario quanto accaduto affermando di avere ricevuto il 18.03.2025 (data del primo rinnovo a pagamento) un "sms" dall'operatore nella quale si comunicava la scelta dell'istante a non volere rinnovare il piano 5G Port-IN 5.99. L'istante, dichiarando questo sms ricevuto totalmente mendace, non avendo mai richiesto la citata disattivazione, asserisce che essa nasceva dalla mancata associazione della carte di credito all'offerta. L'istante contesta la mancata frizione dell'offerta per circa un mese.

Posizione dell'operatore: con memoria ritualmente depositata, l'operatore dichiara che di aver provveduto alla riattivazione della linea in data 30 Aprile 2025 con alcun importo addebitato al cliente, riconoscendo per la ritardata attivazione un ulteriore mese gratuito (aggiuntivo rispetto ai due mesi di rinnovo gratuito previsti dall'offerta) e che tale riconoscimento veniva ritenuto congruo considerando che il mancato rinnovo del piano, è stato determinato da un problema con la carta di credito associata.

Motivazione del provvedimento: 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, la richiesta formulata dalla parte istante possa essere accolta parzialmente, come di seguito precisato. Esaminando

le richieste dell'istante, da quanto emerge dalla memoria e dalla documentazione prodotta, l'istante chiede indennizzo per disattivazione dell'offerta non richiesta contestata con e-mail ordinaria del 26/03/2025. Dal lato dell'operatore si è riscontata agli atti la dichiarazione che l'offerta è stata riattivata il 30/04/2025 a seguito di mancata associazione della carta di credito all'offerta. Si precisa che dalla dichiarazione dell'operatore si conferma quanto dichiarato dall'istante in merito alla volontà di non rinnovare l'offerta e di imputare il mancato rinnovo alla mancata associazione del mezzo di pagamento all'offerta. Si ritiene che la Lycamobile S.r.l. non abbia adeguatamente motivato le cause della sospensione del servizio, non ha infatti dimostrato che la mancata associazione della carta di credito per il pagamento del rinnovo fosse da imputare all'istante. Pertanto, in base all'art. 5 della delibera Agcom n.347/18/CONS. Allegato A, all'istante spetta un indennizzo complessivo di euro 262.50 (duecentosessantadue/50 €),

DETERMINA

- Lycamobile Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/05/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 262.50 (duecentosessantadue/50 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo