

DELIBERA N. 7/2026/DEF

**XXXXXX XXXXXX/LYCAMOBILE SRL
(GU14/788282/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 17/03/2026;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 31/10/2025 acquisita con protocollo n. 0278120 del 31/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 31 ottobre 2025, nei confronti della società Lycamobile srl (da qui in avanti, per brevità, anche solo Lycamobile o l'Operatore) il sig. XXXXXX XXXXXX (d'ora in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente) contesta all'Operatore la mancata gestione della richiesta di cessazione dell'utenza mobile n. XXXXXXXXXX e di restituzione del credito residuo sulla stessa presente (pari a € 885,01), inviata in data 2 maggio 2024 e più volte sollecitata; contesta altresì il mancato riscontro ai numerosi reclami presentati all'Operatore.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) regolarizzazione della posizione amministrativa, senza costi di cessazione/disattivazione sim; 2) cessazione numero utenza mobile prepagata XXXXXXXXXX, disattivazione carta sim; 3) restituzione/rimborso del credito residuo, pari a € 885,01 "a mezzo bonifico bancario/sepa, come da delibera n. 416/07/CONS"; 4) indennizzo per la mancata risposta ai reclami (pari a € 300,00); 5) rimborso delle spese di procedura pari a € 100,00 ("considerato il fatto che ho cercato di risolvere la questione con Lycamobile e che la stessa non ha mai recepito ed elaborato neanche i reclami inviati a mezzo pec").

2. La posizione dell'operatore

L' Operatore non ha depositato memorie e/o documenti nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui all'All. A alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS (c.d. Regolamento di procedura).

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento di procedura. Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per seguenti i motivi.

1) In merito alla richiesta di rimborso del credito residuo. L'istante lamenta la mancata gestione della richiesta di cessazione dell'utenza mobile n. XXXXXXXXXX e di restituzione del credito residuo presente sulla stessa, nonché il mancato riscontro ai numerosi solleciti e reclami presentati all'Operatore dal maggio 2024 sino all'avvio delle procedure di risoluzione delle controversie avanti a questo Corecom.

In linea generale, in base all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle

disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni”.

Questa disposizione è stata interpretata dalla delibera Agcom n. 416/07/CONS nel senso di riconoscere implicitamente in capo all’utente che recede “il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l’operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme”.

È stato poi precisato che l’ambito di tutela garantito dalle disposizioni testé citate si applica esclusivamente al credito “acquistato” dall’utente, ossia ricaricato autonomamente e non utilizzato, rimanendo escluso invece dal rimborso o dal trasferimento quello derivante da bonus o promozioni. Come stabilito dalla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A (Linee guida sulle modalità di trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione), in caso di portabilità del numero, è riconosciuto in capo all’utente il diritto al trasferimento del credito residuo, credito che “può essere definito come l’importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall’utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell’operatore”.

Nel caso in esame, il sig. XXXX, a sostegno delle proprie ragioni, produce: 1) copia della e-mail del 2 maggio 2024 contenente la richiesta di “recesso dal contratto di tipo prepagato stipulato con LycaMobile S.r.l.”, relativo all’utenza sopra indicata, unitamente al modulo – prestampato e debitamente compilato – per ottenere il rimborso del credito residuo (acquistato) presente sulla stessa sim e allo screenshot dell’account Lycamobile da cui si evince la presenza di un credito residuo di € 885,00; 2) copia della e-mail di conferma ricezione da parte di Lycamobile; 3) copia delle Pec del 2, 8, 9 e 14 maggio 2024 con cui l’utente reiterava le proprie richieste allegando la relativa documentazione e Pec dell’11 e 13 settembre 2025 con cui segnalava la mancata gestione delle stesse richieste; 4) copia della Carta dei servizi e delle condizioni generali di abbonamento Lycamobile; 5) copia delle ricevute delle ricariche effettuate sulla sim oggetto di istanza, a riprova del fatto che, come dichiarato all’atto della compilazione della richiesta di rimborso, si tratta di credito residuo “diverso da quello maturato a seguito di sconti, bonus e/o promozioni”, ossia di credito acquistato dall’Utente.

Alla luce della disamina della documentazione depositata, è possibile affermare che l’utente ha assolto all’onere probatorio di spettanza, per come stabilito dall’art. 2697 c.c. (a mente del quale chi vuole far valere in giudizio un diritto deve dimostrare i fatti che ne costituiscono il fondamento), avendo dimostrato di avere richiesto sia la cessazione della sim n. XXXXXXXXXX, sia il rimborso del credito, e di avere altresì provato la sussistenza dello stesso credito.

Circa la natura del credito accumulato, qualifica dirimente al fine del riconoscimento del diritto al rimborso, va evidenziato che né dal contratto depositato dalla parte istante per l’acquisto della carta ricaricabile, né dalle offerte presenti sul sito dell’Operatore compare alcun riferimento a meccanismi di bonus o di autoricarica legati, ad esempio, alla generazione di traffico in entrata.

Inoltre, va evidenziato che il sig. XXXXXXXX ha depositato le ricevute di numerose ricariche effettuate tra il 2023 e il 2024. Ora: in assenza di una espressa contestazione, da

parte dell'Operatore, sia in merito a quanto affermato dall'Istante sull'origine del credito residuo presente sulla sim, sia in merito alla documentazione depositata dal sig. XXXXX, e in assenza di prova contraria (ossia in grado di dimostrare che lo stesso credito sia frutto da bonus o promozioni), si ritiene di potere affermare il diritto dell'utente al rimborso dello stesso credito, nella misura di € 885,00.

2) In merito alla richiesta di cessazione dell'utenza n. XXXXXXXXX. Alla luce della documentazione in atti, va accolta la richiesta di cessazione dell'utenza n. XXXXXXXX a far data dai 30 giorni successivi alla prima comunicazione di recesso del 2 maggio 2024.

3) In merito alla richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo. Va del pari riconosciuto il diritto all'indennizzo da mancata risposta ai reclami, nella misura massima di € 300,00 (ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), considerato che, mentre è in atti la prova delle numerose segnalazioni inviate dall'utente e volte a contestare la mancata gestione del recesso (dunque inviate quando ancora risultava in essere il rapporto contrattuale) e della richiesta di rimborso del credito residuo, nulla produce l'Operatore a dimostrazione del tempestivo e corretto riscontro alle stesse.

4) In merito alla richiesta di "regolarizzazione della posizione amministrativa, senza costi di cessazione/disattivazione sim". Tale richiesta non può essere accolta, atteso che risulta eccessivamente generica e non sufficientemente circostanziata, e non pone pertanto questo Ufficio nella condizione di poterne accertare la legittimità e fondatezza.

5) Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura. Tale richiesta non viene accolta, considerata la gratuità della presente procedura e la mancanza di spese documentate.

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXXX XXXXXXX nei confronti di Lyca Mobile. Lyca Mobile è tenuta a: 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 885,00 (euro ottocentoottantacinque/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (euro trecento/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 3) cessare l'utenza mobile n. XXXXXXXXXXXXXXX con decorrenza dal trentesimo giorno successivo al 2 maggio 2024. L'operatore Lyca Mobile è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 17 marzo 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi