

**DELIBERA N. 8/2025/DEF**

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX/LYCAMOBILE SRL**  
**(GU14/713889/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/04/2025;

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 XXXXX XXXXX XXXX del 06/11/2024 acquisita con protocollo n. 0292749 del 06/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza presentata in data 6 novembre 2024, il sig. XXXXX XXXXX (d'ora in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente) contesta alla società Lycamobile srl (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) quanto segue: "In data 21.06.2022 trasmettevo a mezzo PEC a Lycamobile Srl richiesta di inserimento del n. XXXXXX nel DBU. Non ho mai ricevuto alcun riscontro scritto in merito alla mia richiesta. Il servizio clienti, da me contattato telefonicamente, mi ha sempre comunicato che la richiesta era in gestione. In data 23.05.2023 sollecitavo la gestione tramite chat, come visibile da documentazione allegata, senza ricevere rassicurazioni. In data 24.04.2024 trasmettevo un reclamo all'Operatore tramite PEC sollecitando la gestione della mia richiesta. Nessun riscontro è più pervenuto al reclamo trasmesso e la numerazione versa ancora oggi in stato di inesistenza nel DBU. La presente istanza riguarda il mancato inserimento del numero XXXXXXXX nel DBU nelle annualità 2022, 2023 e 2024".

Sulla base di tutto quanto sopra contestato, l'Istante formula le seguenti richieste:

"Si richiede che l'operatore provveda ad adottare tutte le misure necessarie per ottemperare alla mia richiesta relativa alla pubblicazione della numerazione XXXXXX nel DBU.

Si richiede a titolo di indennizzo per il mancato inserimento della numerazione negli elenchi pubblici la somma di € 200 per ogni anno di mancato inserimento (Art. 11, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS: € 200/anno). Nel caso di specie si richiedono € 200 per l'anno 2022, € 200 per l'anno 2023, ed € 200 per l'anno 2024, per un totale di € 600.

Relativamente alla mancata risposta al reclamo del 24.04.2024, si richiedono € 2,5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 300 (Art. 12, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS: 2,5€/giorno fino ad un massimo di €300). Nel caso di specie si richiedono € 300 non avendo mai ricevuto un riscontro al reclamo trasmesso all'operatore a mezzo PEC".

### **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore non ha depositato memorie né documenti nel termine indicato 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 Regolamento di procedura. Nel merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte neppure parzialmente per seguenti i motivi.

Quanto alla richiesta di indennizzo per omesso inserimento nell'elenco:

1) innanzi tutto, l'art. 11 del Regolamento Indennizzi, nel contemplare gli indennizzi per il caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici, fa espresso riferimento all'art. 55 del vecchio Codice delle comunicazioni elettroniche, che stabiliva l'accesso degli utenti finali a "a) almeno un elenco completo relativo alla rete urbana di appartenenza in una forma, cartacea, elettronica o in entrambe le forme, approvato dall'Autorità e aggiornato a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno; b) almeno un servizio completo di consultazione degli elenchi". La stretta correlazione tra la fattispecie prevista dal Regolamento Indennizzi e tale disposizione si rinviene nel testo della delibera 73/11/CONS (Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481) che, esplicitando il criterio di calcolo adottato, precisa: "il calcolo dell'indennizzo non potrà che essere parametrato agli anni di perduranza del disservizio, stante la cadenza annuale di pubblicazione degli elenchi.

Pertanto si ritiene congruo fissare la misura dell'indennizzo applicabile a tale fattispecie in euro 200,00 per ogni anno di disservizio, in considerazione del fatto che – a meno di una grave incuria da parte dell'operatore – presumibilmente tali disservizi sono destinati ad esaurirsi in un solo anno, e dunque la predetta somma risulta ragionevolmente congrua a coprire non solo il pregiudizio subito dall'utente in termini di perdita di contatti, ma anche le spese necessarie alla risoluzione dell'inconveniente".

Ora il quadro normativo e fattuale è completamente mutato. È stata prevista l'istituzione di una base dati unica (DBU) in cui confluiscono tutti i numeri telefonici e i dati identificativi dei clienti di tutti gli operatori nazionali di telefonia fissa e mobile, la quale costituisce la base dati per la creazione degli elenchi telefonici e per i servizi di informazione abbonati e non si identifica, quindi, con gli elenchi telefonici (che, peraltro, hanno visto la progressiva sostituzione al formato cartaceo o elettronico, aggiornato annualmente, del "formato" on line, aggiornabile in tempi molto più veloci). A tale riguardo, l'Art. 98-vicies quinquies (Servizi di consultazione degli elenchi) del D.lgs. 207/2021, nel recepire l'art. 112 della direttiva 2018/1972/UE, ha previsto che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni provvede affinché a) tutti i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero che assegnano numeri da un piano di numerazione soddisfino qualsiasi richiesta ragionevole di rendere disponibili le informazioni necessarie, ai fini della fornitura di elenchi e di servizi di consultazione accessibili al pubblico, in una forma concordata e a condizioni eque, oggettive, orientate ai costi e non discriminatorie; b) sia rispettato il diritto degli utenti di servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti o esclusi dagli elenchi.

Tutto ciò premesso, nel caso qui in decisione si ritiene non sussistano le condizioni previste per il riconoscimento dell'indennizzo poiché non è prevista alcuna forma di ristoro per la fattispecie di mancato inserimento dei dati nel DBU, essendo l'art. 11 del Regolamento indennizzi riferibile, come sopra evidenziato, esclusivamente agli elenchi di cui all'art. 55 del codice delle comunicazioni elettroniche (elenchi completi relativi alla rete urbana di appartenenza in forma cartacea e/o elettronica);

2) anche qualora si ritenesse di potere riferire l'art. 11 del c.d. Regolamento indennizzi al caso in esame – cosa che, come visto al punto che precede, si esclude recisamente – dalla condotta contestata dal sig. XXXX XXXX all'Operatore non deriverebbe in ogni caso alcun pregiudizio che debba o possa essere “compensato” tramite indennizzo. Se, come chiarisce l'Autorità nella citata Delibera 73/11/CONS, il presupposto dell'indennizzo ex art. 11 del Regolamento Indennizzi è il riconoscimento del pregiudizio che può derivare all'utente “in termini di perdita di contatti”, con la conseguente previsione di un equo ristoro parametrato agli anni di perduranza del “disservizio”, nel caso di specie il sig. XXX XXX (Via XXX XXX – XXX XXX) risulta inserito nell'elenco telefonico generale presente on line con due utenze mobili (XXXXXX e XXXXXX) ed è pertanto reperibile;

3) A tutto quanto sopra già rilevato, si aggiunga che la documentazione in atti ha permesso di acclarare come tra l'invio del modulo di richiesta all'Operatore e la pec di sollecito all'inserimento dei dati decorra il considerevole lasso di tempo di due anni (non potendosi assegnare alcun valore probatorio alla “copia” delle comunicazioni intercorse via chat tra l'utente e l'assistente virtuale/operatrice di Lyca mobile, prive come sono, fra l'altro, di data certa); tale circostanza mette in luce un sostanziale carenza di interesse dell'istante ad avere i propri dati pubblicati, nonché la mancanza di un effettivo pregiudizio legato al lamentato omesso inserimento.

Sulla base di quanto sin qui dedotto, si rigetta altresì la richiesta di indennizzo da mancata risposta al sollecito del 24 aprile 2024, ritenendosi il reclamo eccessivamente tardivo rispetto all'inadempimento denunciato e semmai proposto al solo fine di “precostituire” il presupposto per ottenere il ristoro previsto dal citato Regolamento sugli Indennizzi.

### **DELIBERA**

**1.** Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX XXX nei confronti di Lyca Mobile.

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, 29 aprile 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi