

DETERMINAFascicolo n. GU14/779852/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX - 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXXXX XXXXXXXX, del 26/09/2025 acquisita con protocollo n. 0238827 del 26/09/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 26 settembre 2025, la sig.ra XXXXX XXXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente), rinviando ai contenuti della pec inoltrata, in data 18 agosto 2025, a Lycamobile srl (d'ora in avanti, anche solo Lycamobile od Operatore), ha lamentato i fatti di seguito riportati. Nonostante i numerosi tentativi di ottenere chiarimenti, tra cui l'apertura del ticket di assistenza n. XXXXXX, diversi disservizi e problematiche risultavano ancora irrisolti. In primo luogo, segnalava di non aver mai ricevuto il rimborso promesso per il problema relativo al QR code, che non era mai riuscita a installare. Inoltre, non le era mai stato chiarito a quale dispositivo tale QR code fosse stato associato. Chiedeva pertanto la cancellazione immediata dello stesso, qualora risultasse ancora collegato al proprio nominativo, al fine di evitarne un eventuale utilizzo illecito. In secondo luogo, richiama la risposta ricevuta dalla sig.ra XXXX del servizio clienti, la quale, pur essendo a conoscenza delle criticità legate al QR code, le aveva suggerito di recarsi presso un punto vendita Lycamobile per richiedere la trasformazione della eSIM in SIM fisica, assicurandole che le sarebbe stato rimborsato quanto eventualmente pagato al negoziante. Tuttavia, la procedura indicata si è rivelata onerosa e inefficace. La

spesa complessiva sostenuta è stata la seguente: • € 5,99 per l'eSIM (numero XXXX XXXX), mai installata sul dispositivo; • € 10,00 corrisposti al rivenditore per la SIM fisica (senza che fosse possibile effettuare la trasformazione da eSIM a SIM tradizionale); • € 5,00 di ricarica per l'attivazione del numero temporaneo XXXXXXXX, successivamente portato al numero XXXXXXXX tramite procedura di portabilità. Si precisa infine che il rimborso di € 5,99 è stato accreditato come credito residuo sul numero XXXXXXXX, attualmente bloccato e per il quale era già stata richiesta la cancellazione. In base a quanto lamentato, l'Istante ha richiesto: la cancellazione del numero Lycamobile XXX XXXX associato tramite QR code, ma mai potuto effettivamente installare sul proprio telefono; il rimborso delle somme, inutilmente spese, di € 10 per l'acquisto della sim fisica presso negozio Lycamobile e di € 5,99 per l'acquisto della eSIM, la cui installazione non è andata a buon fine.

Con annotazione acquisita al fascicolo in data 6 novembre 2025, quindi, nei termini 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'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Lycamobile ha specificato che: l'importo di € 5,99 è stato regolarmente accreditato sul conto bancario del cliente, come risulta dalle verifiche effettuate sui sistemi; la somma di € 10 spesa presso il punto vendita, essendo stata incassata direttamente dal rivenditore al momento dell'acquisto, non può essere rimborsata da Lycamobile, non essendo di competenza di quest'ultima la gestione dei pagamenti effettuati presso canali di vendita terzi. Con successive annotazioni depositate agli atti entro i termini regolamentari (5 dicembre 2025), l'Operatore ha precisato che: "Lycamobile ha trasferito 7,48 euro dopo aver completato il trasferimento" e che l'importo di € 5,99 "risulta già regolarmente rimborsato sulla carta di credito della cliente in data 19 agosto, come da ricevuta di accredito allegata al presente fascicolo". Con ulteriori annotazioni acquisite al fascicolo fuori dai termini regolamentari, in data 10 febbraio 2026, l'Operatore ha soltanto confermato l'accredito degli importi (€ 5,99 ed € 7,48) menzionati in quelle precedenti.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene che essa possa essere accolta soltanto parzialmente. L'Istante ha lamentato generici "disservizi e disguidi" mai risolti, che paiono riguardare l'impossibilità di installare sul proprio dispositivo il QR code, nonché il mancato rimborso delle somme spese, presso un negozio Lycamobile, nel tentativo di ripristinare la funzionalità del codice anzidetto. In base ai principi riguardanti l'onere della prova, chi vuole fare valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697 c.c.). Nel caso di specie, l'istante si è limitato ad esprimere in modo alquanto generico la sua doglianza senza dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, e, soprattutto, senza allegare alcun elemento probatorio a supporto delle stesse. Non risultano versati nel fascicolo, ad esempio, le ricevute dei pagamenti di cui ha chiesto il rimborso, né alcun reclamo inoltrato all'Operatore per lamentare l'impossibilità di installare/usare il QR code. A ciò si aggiunga che l'Istante – assente all'udienza di definizione - non ha avuto nemmeno cura di replicare alle affermazioni – sia pure acquisite al fascicolo non con una compiuta memoria, bensì con mere alquanto laconiche annotazioni – con cui l'Operatore ha sostenuto di avere soddisfatto le sue pretese. In sostanza, egli, non adempiendo l'onere probatorio di spettanza, non ha obiettivamente posto questo Corecom nelle condizioni di verificare la fondatezza delle sue pretese. Alla stregua delle circostanze evidenziate, la richiesta di rimborso formulata dall'Istante non può che essere rigettata. È invece accolta la richiesta di "cancellazione" del numero XXXXXXXX, atteso che la stessa risulta già formulata dalla parte istante con pec del 18 agosto 2025 e che tale circostanza non viene puntualmente ed espressamente contestata dall'Operatore. Pertanto, quest'ultimo è tenuto a cessare l'utenza n. XXXXXXXX, previa richiesta di conferma all'Utente della propria volontà a che Lycamobile proceda in tal senso.

DETERMINA

- Lycamobile Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 26/09/2025, è tenuta a cessare, previa richiesta di conferma all'Utente, l'utenza n. XXXXXXXX. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
ROBERTO SAINI