

DETERMINA Fascicolo n. GU14/785364/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 XXX XXXX, del 20/10/2025 acquisita con protocollo n. 0263733 del 20/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza presentata in data 20 ottobre 2025, nei confronti della società Lycamobile srl (da qui in avanti, per brevità, anche solo Lycamobile o l'Operatore) la sig.ra XXX XXXXX (d'ora in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente) lamentava quanto segue. L'utente, già titolare dell'utenza mobile n. XXXXXXXX, richiedeva a Lycamobile una nuova eSim da associare a quella stessa numerazione; l'Operatore, tuttavia, attivava un nuovo numero da associare alla eSim, disattivando contestualmente i servizi voce e dati su quello originario. Contattato il call center di Lycamobile, l'Utente chiedeva di poter effettuare la portabilità sulla eSim del vecchio numero, che, seppur risultante attivo, non era più utilizzabile. Nonostante i solleciti inviati sia via e-mail (23 settembre 2025) sia a mezzo PEC (25 settembre 2025), la situazione veniva risolta solo 9 giorni dopo il primo reclamo, con la corretta associazione del QR code fornito dall'Operatore al numero oggetto di istanza e l'espletamento del c.d. Sim swap, ma con la perdita dell'offerta già attivata sulla nuova numerazione. Sulla base di quanto lamentato, la sig.ra XXX formulava le seguenti richieste: "Indennizzo di € 76,50" in ragione dei seguenti disservizi segnalati: 1. Addebito per costi di recesso/disattivazione X. XXXXXXXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 23/09/2025, Data risoluzione: 01/10/2025). Con nota di replica

alla memoria avversaria, l'Istante: 1) precisava che il primo reclamo con richiesta di Sim swap è del 23/09/2025; 2) evidenziava che l'Operatore, fin dalle fasi iniziali del procedimento avanti al Corecom, ovvero dall'istanza di provvedimento temporaneo GU5/779669/2025 del 26/09/2025, non aveva mai indicato, quale motivazione del ritardo nel ripristino del numero XXXXXXXX, la mancanza della documentazione necessaria ad espletare la relativa richiesta ma aveva, invece, semplicemente negato il disservizio; 3) contestava la ricezione della e-mail del 26 settembre 2026 (depositata in atti dall'Operatore) in cui sono indicate le procedure da seguire per il recupero della funzionalità del numero tramite Sim Swap.

Con memoria depositata 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), l'Operatore dichiarava quanto segue: "Dalla ricostruzione dei fatti risulta che alla PEC inviata dalla cliente in data 25 settembre 2025 abbiamo fornito risposta il giorno successivo, 26 settembre, con le indicazioni dettagliate della procedura da seguire (come da copia della mail allegata nel fascicolo). Tuttavia, la cliente non ha dato seguito a tale comunicazione. La richiesta effettiva di Sim swap è pervenuta solo tramite PEC del 30/09, a seguito della quale lo swap è stato completato in data 1° ottobre anche con autorizzazione da parte della cliente come si può evincere dalle mail da lei stessa allegate. Pertanto, non risulta alcun ritardo tra la richiesta di swap e la sua esecuzione."

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente per seguenti i motivi. Parte istante lamenta il disservizio sull'utenza mobile n. XXXXXXXXXXXX, occorso, a suo dire a causa di un errore dell'Operatore che, anziché dare corso alla richiesta di una nuova eSim da associare alla numerazione relativa alla sim fisica già attiva, attivava un nuovo numero rendendo inutilizzabile il precedente. Tale disservizio veniva risolto in data 1° ottobre 2025, Dalla disamina della documentazione in atti, emergono reclami dell'utente datati 23, 25 e 30 settembre 2025. Quest'ultimo, inviato in pendenza della procedura per l'adozione di provvedimento temporaneo (avviata il 26 settembre 2025), e volto a sollecitare un riscontro al reclamo precedente, così riporta: "Il numero XXXXXXXX non risulta attivo su alcun ICCD registrato sulla rete cellulare. Non è possibile attendere 1 settimana per un'associazione eSim che sta causando disservizio totale. Qualora non fosse ancora chiaro, dopo 5 e-mail inviate al vostro supporto e numerose chiamate, il numero non risulta associato ad alcuna eSim e pertanto non è raggiungibile". L'Operatore, sebbene nelle memorie depositate nell'ambito del procedimento di definizione non contesti espressamente quanto dedotto dall'utente circa l'attivazione di un nuovo numero in luogo della semplice attribuzione alla eSim della numerazione già in uso alla cliente, con nota inserita nel fascicolo del procedimento per l'adozione di provvedimento temporaneo, affermava il regolare funzionamento dei servizi, depositando una tabella con dati di traffico riferiti alla numerazione XXXXXXXXXXXX. Tale documento, tuttavia, oltre a non possedere alcuna efficacia probante, trattandosi di una semplice tabella inserita nel testo di una mail ad uso interno, totalmente priva di riferimenti al gestionale o al contatore da cui i dati di traffico sarebbero stati estrapolati, evidenzia verosimilmente dei meri tentativi di chiamate in uscita, posto che riporta, per tutti i contatti elencati, una durata delle chiamate pari a zero minuti/secondi. Dunque, non conferma in alcun modo l'assenza dei disservizi lamentati dall'istante. Parimenti, non risulta provato, a fronte della espressa contestazione di controparte, l'invio all'utente della comunicazione con le indicazioni per procedere alla associazione della eSim alla numerazione già in uso alla sig.ra XXXXX. Inoltre, è in atti la mail del 1° ottobre 2025, con cui Lycamobile si scusa con la sig.ra XXXX sia per il ritardo nella risposta al reclamo del 26 settembre ("Ci scusiamo per il ritardo nella risposta e apprezziamo la sua pazienza") sia per il problema occorso ("Siamo spiacenti per il problema riscontrato"), rassicurando l'utente di avere inoltrato la richiesta per il recupero della funzionalità del numero XXXXXXXX "al dipartimento di competenza", e fornendo una precisa tempistica della sua elaborazione ("sarà elaborata entro quattro ore"). In tema di onere della prova, a norma dell'art. 2697 c.c., relativamente ai rimedi offerti al creditore dall'art. 1453 del c.c., trova applicazione il principio sancito dalle Sezioni Unite della Corte di cassazione (sentenza 30.10.2001 n. 13533) secondo cui il creditore (l'utente), che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto (l'operatore telefonico) a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'esatto adempimento o che l'inadempimento è dovuto ad impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Nella controversia in questione, in esito all'istruttoria condotta, è possibile affermare che, data la circostanza pacifica

della sussistenza del vincolo contrattuale tra le parti, l'utente ha assolto all'onere probatorio di spettanza, allegando l'inadempimento dell'Operatore (l'interruzione dei servizi sull'utenza n. XXXXXXXX, Lycamobile) segnalato con mail del 23 settembre. L'operatore ha riconosciuto il disservizio affermando però di aver subito fornito all'utente le istruzioni per risolverlo. Tuttavia, il documento allegato al fascicolo dall'Operatore a riprova del riscontro effettuato mostra solamente una comunicazione interna con il proprio servizio tecnico, ed è privo delle ricevute di accettazione/consegna idonee a provare l'avvenuto recapito alla casella dell'utente. Pertanto, l'utente avrà diritto ad un congruo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro di € 6,00 previsto dall'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi, per i 7 giorni compresi tra il 23 settembre 2025 e il 1° ottobre 2025 (data della riattivazione), per complessivi € 42,00. Quanto alla contestazione relativa ai costi di disattivazione e recesso addebitati l'utente non ha invece fornito alcun elemento utile alla valutazione della stessa da parte di questo Corecom, pertanto, ogni richiesta di rimborso o indennizzo ad essa riferibile non può che essere rigettata.

DETERMINA

- Lycamobile Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/10/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 42,00 (euro quarantadue/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'operatore Lyca Mobile è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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