

**DELIBERA N. 44/2026**

**[REDACTED] / LYCAMOBILE SRL  
(GU14/798866/2025)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del 13/07/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 17/12/2025 acquisita con protocollo n. 0325391 del 17/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

l’utente dichiara nel formulario che fin da quando ha attivato la linea, ha avuto difficoltà (spesso anche l'impossibilità) a chiamare numeri speciali commerciali (Esempio: 159, 160) ed i numeri verdi (quelli che iniziano per 800). Ha mandato innumerevoli richieste e reclami alla loro assistenza clienti, anche se non mi hanno mai risolto il problema. Visto che questo problema non mi ha generato alcun disagio

importante, ha confidato in Lycamobile che essi ad un certo punto avrebbero risolto il problema, e quindi ha continuato ad usare il servizio offerto da loro senza pretese economiche. Però, quando ieri (18/11/2025) si sarebbe dovuto rinnovare il piano di Lycamobile mediante il prelievo fondi da carta di credito, c'è stato un errore tecnico col pagamento (La mancanza di fondi nei miei conti correnti è esclusa) il che ha portato al mancato rinnovo del piano, e quindi oggi (19/11/2025) Lycamobile ha rimosso il piano tariffario dal mio profilo, invitandomi tra l'altro a effettuare un piano che costa di più rispetto al piano iniziale quando chiamai l'assistenza clienti a riguardo. Il problema è che il piano attivo mi serve inderogabilmente, in quanto, oltre a dover reperire gli orari dei treni sulla apposita app, ha l'abbonamento annuale del TPL unico Campania sul telefono. L'applicazione necessita di una costante connessione ad internet per aggiornare il QR del mio abbonamento, il quale valida che ha un titolo per viaggiare sui mezzi pubblici. Poiché il consorzio unico da per scontato che gli studenti universitari sono abili ad usare i telefoni, non è possibile convertirlo in abbonamento fisico (Ha chiesto alla stazione di [REDACTED]). Quindi non ha potuto aspettare, e ha trasferito il numero immediatamente. (PS: Purtroppo non ha potuto collezionare prove riguardo ai numeri verdi in quanto l'effettiva riuscita di queste chiamate era saltuaria. A volte venivano effettuate, a volte mi rispondeva una voce robotica che mi ricordava il credito residuo sulla mia SIM per poi chiudere la chiamata). Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Cessazione amministrativa dell'utenza (Data cessazione: 19/11/2025) 2. [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 21/08/2025, Data riscontro: Non risolto) 3. [REDACTED] Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 16/08/2025, Data risoluzione: Non risolto) Richieste: Visto che, ad oggi, sto effettuando il passaggio a Very mobile. Chiedo che mi siano corrisposti i seguenti indennizzi mediante bonifico, come descritto nella loro carta dei servizi (<https://www.lycamobile.it/it charter-of-services/>, punto 12): - Irregolare funzionamento del servizio x2 [Mancato rinnovo + Impossibilità a chiamare numeri] - Importo forfettario di € 10,00 \*2 = 20,00€ - Gestione reclami - € 6,00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di € 60,00 per anno. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 80,00.

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

in replica a quanto dedotto da parte avversa, l'operatore dichiara nelle sue controdeduzioni, in merito alla segnalazione del cliente, il quale lamenta l'impossibilità di effettuare chiamate verso alcuni numeri verdi o numeri speciali, quanto segue: 1. I primi tentativi di chiamata effettuati dal cliente risalgono ai primi giorni di settembre, periodo in cui non aveva alcun piano attivo sulla linea. In assenza di un piano voce attivo, determinate tipologie di numerazioni non risultano raggiungibili. 2. Inoltre, è possibile che alcuni dei numeri contattati dal cliente fossero numerazioni premium o speciali soggette a tariffazione. Dai riscontri presenti nelle e-mail inviate dal cliente, emerge che il suo credito residuo era pari a € 0,34, insufficiente per coprire il costo di tali chiamate. 3. Successivamente, il cliente ha attivato l'offerta 5G Port-In il 19/09/2025, che è stata poi regolarmente rinnovata il 19/10/2025. A seguito dell'attivazione del piano, il cliente ha potuto effettuare senza problemi le chiamate verso i numeri indicati, come confermato

dai tabulati. Pertanto, non risulta alcun disservizio imputabile a Lycamobile: la momentanea impossibilità di contattare i numeri speciali è dipesa esclusivamente dall'assenza di un piano attivo e dall'insufficienza di credito presente sulla linea al momento dei tentativi. Lycamobile ha sempre garantito il corretto funzionamento del servizio una volta attivata l'offerta e rinnovato il piano tariffario.

### **3. Motivazione della decisione**

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 (molto ridotta e disordinata) da entrambi le parti e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato: In primis, si riscontra un'incoerenza circa il disservizio relativo alla mancata possibilità di chiamare i numeri speciali e/o verdi. L'istante deposita agli atti schermate di sms che evidenziano che numeri tipo 159 e 160 non sono validi, ma questi numeri risultano validi solo per assistenza clienti dell'operatore di riferimento non sono validi per tutti se non a determinate condizioni. Inoltre, non è stata riscontrata alcuna documentazione probatoria del reclamo. Per poter essere ristorati dai disservizi subiti, l'istante deve dimostrare quanto lamentato con un reclamo scritto. Per la cessazione amministrativa della linea, seppure allegato un E/C della carta, non si dimostra che il rinnovo era associato a quella carta di credito. Inoltre, essendo una prepagata, la cessazione amministrativa della linea per carenza fondi, avviene quando la SIM non si rinnova per 13 mesi. Nel caso di specie, il rinnovo non è avuto per mancata ricarica, l'istante stesso dichiara di un problema tecnico circa l'addebito su carta di credito. Poi l'istante sottoscrive altro piano tariffario proposto dall'operatore, ma non risulta agli atti che l'offerta è stata proposta per la disattivazione della linea oggetto di mancato rinnovo. Pertanto, anche questa richiesta non può essere accolta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 17/12/2025, per i motivi di cui in premessa.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 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.

Napoli, li 13/07/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La Presidente

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo