

DETERMINA Fascicolo n. GU14/824260/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Lycamobile XXX****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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 23/03/2026 acquisita con protocollo n. 0XXX6 del 23/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Lycamobile XXX di seguito Lycamobile, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 23/03/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 18/03/2026), quanto segue. "La controversia riguarda la mancata e tardiva gestione della richiesta di cessazione dell'utenza telefonica da parte dell'operatore Lycamobile XXX L'utente ha presentato regolare richiesta di cessazione in data 15/01/2026 utilizzando l'indirizzo e-mail ufficiale indicato nella modulistica dell'operatore. In assenza di riscontro, è stato inoltre inviato reclamo formale in data 20/01/2026, rimasto anch'esso privo di risposta. L'operatore ha mantenuto una condotta di totale inerzia per un periodo prolungato, fornendo un primo riscontro solo in data 16/03/2026 tramite ConciliaWeb, oltre i termini previsti dalla normativa. In tale comunicazione, l'operatore ha tentato di giustificare il ritardo sostenendo la non operatività dell'indirizzo e-mail utilizzato, circostanza non opponibile all'utente in quanto il recapito risulta ufficialmente indicato dalla stessa società. Alla data odierna, l'utenza risulta ancora attiva nonostante la richiesta di

cessazione, con conseguente violazione degli obblighi regolamentari in materia di gestione delle richieste degli utenti e di risposta ai reclami.” Ciò premesso, l’istante richiede: a) l’accertamento della responsabilità dell’operatore per la mancata risposta ai reclami e per il ritardo nella cessazione del servizio; b) il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM, da calcolarsi fino alla data di effettiva cessazione. In pari data, l’istante deposita “Memoria integrativa e conclusiva ai fini della definizione della controversia Procedimento UG/XXX/2026”, che si riporta integralmente. “Nel presente procedimento di definizione l’istante intende ribadire e precisare quanto segue. In data 15 gennaio 2026 l’istante provvedeva a trasmettere formale richiesta di cessazione dell’utenza telefonica mediante l’apposito modulo predisposto da Lycamobile XXX, inviato all’indirizzo di posta elettronica cs@lycamobile.it. Tale recapito risulta espressamente indicato nella modulistica ufficiale dell’operatore, pubblicata e resa disponibile agli utenti quale canale deputato alla ricezione delle richieste di cessazione delle utenze. Ne consegue che l’utente ha correttamente utilizzato un recapito ufficialmente indicato dall’operatore, adempiendo pienamente ai propri obblighi comunicativi. L’eventuale inattività o mancata gestione di tale indirizzo e-mail costituisce circostanza integralmente imputabile alla sfera organizzativa interna dell’operatore, che non può essere opposta all’utente che abbia fatto legittimo affidamento sulle indicazioni contenute nella documentazione ufficiale della società. A fronte dell’assenza di qualsiasi riscontro alla richiesta di cessazione, l’istante provvedeva ad inoltrare formale reclamo in data 20 gennaio 2026, anch’esso rimasto totalmente privo di risposta. Ai sensi della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, gli operatori di comunicazioni elettroniche sono tenuti a fornire risposta motivata ai reclami degli utenti entro il termine massimo di 30 giorni dalla loro ricezione. Nel caso di specie tale termine risulta ampiamente decorso senza che Lycamobile XXX abbia fornito alcun riscontro all’utente, configurandosi pertanto una chiara violazione degli obblighi regolamentari posti a tutela dell’utenza. Solo in data 16 marzo 2026 alle ore 11:46, tramite comunicazione resa sulla piattaforma ConciliaWeb, l’operatore ha dichiarato quanto segue: “Buongiorno il suo numero è bloccato. La richiesta di cessazione e rimborso del credito residuo (se presente) è stata inviata ai reparti tecnici di competenza. Come avevo scritto la sua pratica è stata presa in carico dal 27 febbraio in quanto la mail cs@lycamobile non è più attiva. Quindi ci vorranno in ogni caso i tempi tecnici per la cessazione e poi per il rimborso.” Tale comunicazione risulta tardiva e del tutto insufficiente, in quanto: • interviene oltre i termini previsti dalla normativa regolatoria per la gestione dei reclami; • non conferma l’avvenuta cessazione dell’utenza telefonica; • tenta di giustificare il ritardo facendo riferimento alla presunta inattività di un indirizzo e-mail che continua ad essere indicato nella modulistica ufficiale dell’operatore. Una simile argomentazione appare manifestamente infondata. È principio consolidato che l’utente che si avvale dei recapiti ufficialmente indicati dall’operatore adempie correttamente ai propri obblighi comunicativi, mentre eventuali disfunzioni organizzative interne non possono essere utilizzate dall’operatore per sottrarsi alle proprie responsabilità. Nel caso di specie emerge con chiarezza che: • la richiesta di cessazione dell’utenza è stata regolarmente presentata in data 15 gennaio 2026; • il successivo reclamo del 20 gennaio 2026 è rimasto privo di qualsiasi riscontro; • l’operatore ha mantenuto una condotta di totale inerzia per un periodo prolungato; • alla data odierna l’utenza risulta ancora attiva, nonostante la richiesta di cessazione. Tale comportamento integra una evidente violazione degli obblighi regolamentari e dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede contrattuale che devono necessariamente informare l’attività degli operatori di comunicazioni elettroniche. Il ritardo maturato nella gestione della richiesta di cessazione deve pertanto ritenersi integralmente imputabile all’operatore, con conseguente applicazione degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Tutto ciò premesso l’istante chiede che il CORECOM adito, previa ogni opportuna valutazione in fatto e in diritto, voglia: accertare e dichiarare la responsabilità di Lycamobile XXX per la mancata e tardiva gestione della richiesta di cessazione dell’utenza telefonica; accertare e dichiarare la violazione degli obblighi di risposta ai reclami previsti dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP; condannare l’operatore al pagamento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, con particolare riferimento: all’indennizzo per mancata risposta al reclamo; all’indennizzo per ritardo nella cessazione dell’utenza; disporre che gli indennizzi vengano calcolati fino alla data di effettiva cessazione dell’utenza, ad oggi non ancora confermata dall’operatore; ordinare all’operatore di procedere senza ulteriore ritardo alla cessazione dell’utenza e al rimborso dell’eventuale credito residuo; ordinare all’operatore l’aggiornamento e la correzione dell’indirizzo e-mail indicato nella propria modulistica ufficiale, al fine di evitare il ripetersi di analoghe disfunzioni a danno degli utenti. Si evidenzia altresì che, ai sensi della disciplina regolamentare di settore e in particolare della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, gli indennizzi previsti dalla normativa hanno natura automatica e predeterminata e sono finalizzati a compensare il pregiudizio derivante dall’inadempimento dell’operatore. Pertanto, qualora l’Autorità accerti anche solo

parzialmente la fondatezza delle doglianze dell'istante, gli indennizzi devono essere riconosciuti e liquidati d'ufficio, indipendentemente da una specifica quantificazione operata dall'utente. Alla luce di ciò si chiede che il CORECOM adito, nell'esercizio dei poteri attribuiti dalla normativa regolamentare, voglia procedere alla liquidazione degli indennizzi nella misura massima prevista dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, tenuto conto della durata dell'inadempimento, della gravità della condotta dell'operatore e della perdurante mancata cessazione dell'utenza nonostante la formale richiesta presentata dall'utente. Si chiede inoltre che gli indennizzi vengano calcolati fino alla data di effettiva cessazione dell'utenza, atteso che alla data odierna l'operatore non ha ancora fornito prova dell'avvenuta disattivazione del servizio." In data 24/03/2026, l'istante così replica alla memoria dell'operatore. "In relazione alla memoria difensiva depositata da Lycamobile XXX, l'istante intende contestarne integralmente il contenuto, in quanto infondato sia in fatto che in diritto. In primo luogo, si ribadisce che la richiesta di cessazione dell'utenza è stata regolarmente trasmessa in data 15 gennaio 2026 mediante l'apposito modulo predisposto dall'operatore, inviato all'indirizzo e-mail cs@lycamobile.it, espressamente indicato nella modulistica ufficiale della Società quale recapito deputato alla ricezione di tali istanze. Ne consegue che l'utente ha fatto legittimo affidamento su un canale ufficiale messo a disposizione dall'operatore, adempiendo correttamente ai propri obblighi comunicativi. L'asserita inattività di tale indirizzo e-mail costituisce circostanza integralmente imputabile alla sfera organizzativa interna della Società e non può essere opposta all'utente. Si evidenzia altresì che, a fronte della totale assenza di riscontro, l'istante ha provveduto ad inoltrare formale reclamo in data 20 gennaio 2026 alle ore 09:27 all'indirizzo reclami@lycamobile.it, anch'esso rimasto privo di qualsiasi risposta, in violazione degli obblighi di cui alla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, che impone agli operatori di fornire riscontro motivato entro 30 giorni. Risulta pertanto destituita di fondamento la tesi dell'operatore secondo cui la lavorazione sarebbe stata avviata tempestivamente solo a seguito dell'utilizzo del "canale corretto". Al contrario, emerge una prolungata e ingiustificata inerzia della Società, protrattasi per oltre un mese, a fronte di comunicazioni regolarmente inviate dall'utente. La comunicazione resa da Lycamobile XXX soltanto in data 16 marzo 2026 tramite piattaforma ConciliaWeb deve qualificarsi come tardiva, insufficiente e non idonea a sanare l'inadempimento, atteso che:

- interviene oltre i termini previsti dalla normativa regolatoria;
- non fornisce prova dell'avvenuta cessazione dell'utenza;
- tenta di giustificare il ritardo richiamando la presunta inattività di un indirizzo email ancora indicato nella documentazione ufficiale della Società.

Alla luce di quanto sopra, il ritardo nella gestione della richiesta di cessazione deve ritenersi integralmente imputabile all'operatore, che ha violato i principi di correttezza, trasparenza e buona fede contrattuale, nonché gli obblighi regolamentari previsti dalla disciplina AGCOM. Contrariamente a quanto sostenuto dalla Società, sussistono pienamente i presupposti per il riconoscimento degli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, con particolare riferimento:

- all'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- all'indennizzo per ritardata cessazione dell'utenza.

Si insiste pertanto affinché il CORECOM adito voglia accertare la responsabilità di Lycamobile XXX e disporre la liquidazione degli indennizzi dovuti, da calcolarsi fino alla data di effettiva cessazione dell'utenza, ad oggi non comprovata dall'operatore. Ogni diversa ricostruzione dei fatti deve ritenersi priva di fondamento e meramente strumentale al rigetto delle legittime pretese dell'istante." Segue poi, in data 17/04/2026, una seconda memoria di replica, del seguente tenore. "IN FATTO E IN DIRITTO Il sottoscritto istante, in relazione alla memoria difensiva depositata da Lycamobile XXX, intende formalmente replicare, evidenziandone la radicale infondatezza, nonché i rilevanti profili di erroneità giuridica e fattuale. 1. SULLA INFONDATEZZA DELLA TESI DIFENSIVA DI LYCAMOBILE Lycamobile sostiene che la richiesta di cessazione sarebbe stata inviata ad un indirizzo e-mail non operativo e che, pertanto, la lavorazione sarebbe stata avviata solo successivamente alla ricezione tramite "canale corretto". Tale ricostruzione è destituita di fondamento. È infatti documentalmente provato che l'indirizzo cs@lycamobile.it era espressamente indicato dalla stessa Lycamobile XXX quale recapito ufficiale per l'invio delle richieste di cessazione. Nel modulo ufficiale di richiesta di trasferimento/rimborso del credito residuo, tuttora pubblicato sul sito della Società, è chiaramente riportato che il modulo deve essere trasmesso anche tramite e-mail al suddetto indirizzo. Ne consegue che l'utente ha fatto legittimo affidamento su un canale ufficiale predisposto dall'operatore. L'eventuale inattività del recapito è circostanza esclusivamente imputabile alla sfera organizzativa interna della Società e non può essere opposta all'utente. 2. SULLA VALIDITÀ ED EFFICACIA DELLA RICHIESTA DI CESSAZIONE La richiesta di cessazione è stata regolarmente inviata in data 15/01/2026 mediante il modulo predisposto dall'operatore, utilizzando un canale ufficiale. Tale comunicazione deve ritenersi pienamente valida ed efficace sin da tale data. Il dies a quo per la decorrenza degli obblighi in capo all'operatore deve pertanto essere individuato nel 15 gennaio 2026, e non nella data arbitrariamente indicata da Lycamobile. 3. SULLA MANCATA RISPOSTA

AL RECLAMO A fronte dell'assenza di riscontro, l'istante ha inoltre inoltrato formale reclamo in data 20/01/2026 alle ore 09:27 all'indirizzo reclami@lycamobile.it, anch'esso rimasto privo di risposta. Tale condotta integra violazione della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, che impone agli operatori di fornire riscontro motivato entro 30 giorni. La totale inerzia dell'operatore configura un inadempimento grave e documentato. 4. SULLA TARDIVITÀ DEL RISCONTRO FORNITO Lycamobile ha fornito riscontro solo in data 16/03/2026 tramite piattaforma ConciliaWeb. Tale comunicazione: • interviene ben oltre i termini previsti dalla normativa; • non fornisce prova dell'avvenuta cessazione dell'utenza; • tenta di giustificare il ritardo con una presunta inattività di un recapito ufficiale. Si tratta di un riscontro tardivo, insufficiente e non idoneo a sanare l'inadempimento. 5. SULLA RESPONSABILITÀ DELL'OPERATORE Dalla documentazione emerge chiaramente che: • la richiesta è stata correttamente inviata il 15/01/2026; • il canale utilizzato era ufficiale e indicato dalla stessa Lycamobile; • l'operatore non ha fornito alcun riscontro nei termini; • la lavorazione è stata ritardata per cause interne alla Società. La responsabilità deve pertanto ritenersi integralmente imputabile a Lycamobile XXX 6. SUL DIRITTO AGLI INDENNIZZI Contrariamente a quanto sostenuto dalla Società, sussistono pienamente i presupposti per il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, con particolare riferimento a: • indennizzo per mancata risposta al reclamo; • indennizzo per ritardata cessazione dell'utenza. Il diritto all'indennizzo sorge automaticamente per effetto della violazione dei termini regolamentari. CONCLUSIONI Alla luce di quanto sopra, la memoria difensiva di Lycamobile XXX risulta infondata sia in fatto che in diritto e deve essere integralmente rigettata. TUTTO CIÒ PREMESSO, L'ISTANTE CHIEDE che l'Ill.mo Co.Re.Com voglia: 1. Rigettare integralmente le difese di Lycamobile XXX; 2. Accertare e dichiarare la responsabilità dell'operatore; 3. Accertare e dichiarare la mancata risposta al reclamo; 4. Accertare e dichiarare il ritardo nella cessazione dell'utenza; 5. Condannare Lycamobile XXX al pagamento degli indennizzi dovuti, da calcolarsi dal 15/01/2026 fino alla data di effettiva cessazione; 6. Con ogni conseguenza di legge.”

Lycamobile, con memoria recante titolo “Ricostruzione dei fatti” e depositata a fascicolo in data 24/03/2026, eccepisce quanto segue. “L'istante dichiara di aver inviato una richiesta di cessazione dell'utenza tramite posta elettronica all'indirizzo cs@lycamobile.it. Al riguardo si evidenzia che tale indirizzo non risulta attualmente operativo per la gestione delle richieste di cessazione o dei reclami, che devono essere trasmessi attraverso i canali dedicati messi a disposizione dalla Società (vedi sito web). Non appena la segnalazione è stata portata all'attenzione del servizio clienti, il cliente è stato tempestivamente informato della necessità di inoltrare la richiesta tramite il recapito corretto, al fine di consentire la regolare presa in carico della pratica. La richiesta è stata quindi regolarmente ricevuta dal reparto competente in data 27 febbraio, data a partire dalla quale la Società ha avviato senza indugio la lavorazione della pratica, nel rispetto delle proprie procedure operative. Ne consegue che nessun ritardo nella gestione della richiesta può essere imputato alla Società, atteso che la lavorazione è stata avviata immediatamente dopo la ricezione della comunicazione attraverso il canale corretto. Si evidenzia inoltre che non si è verificata alcuna interruzione o limitazione del servizio imputabile all'operatore, né sono emersi malfunzionamenti tecnici della rete o della SIM tali da configurare un disservizio indennizzabile ai sensi della normativa di settore. Pertanto, la richiesta dell'istante di riconoscimento di un rimborso risulta priva di fondamento, non sussistendo i presupposti previsti dalla regolamentazione AGCOM per il riconoscimento di indennizzi o ristori economici. Alla luce di quanto sopra esposto, la Società ritiene infondate le pretese avanzate dall'istante e chiede il rigetto delle richieste formulate.”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. Contrariamente a quanto affermato da Lycamobile, la documentazione in atti pare confermare la tesi sostenuta dall'istante, ovvero che la cessazione dell'utenza mobile prepagata XXXXXX sia stata richiesta il giorno 15/01/2026. L'indirizzo cui la relativa mail veniva inoltrata, ovvero cs@lycamobile.it, risulta infatti coincidere pienamente con quello a tal riguardo indicato da Lycamobile nel modulo di richiesta appositamente predisposto (che l'istante allegava alla suddetta mail debitamente compilato e sottoscritto in pari data). Ciò premesso, Lycamobile è dunque tenuta, qualora tali operazioni, ad oggi, non siano ancora state compiute, alla suddetta cessazione e al relativo rimborso dell'eventuale credito residuo. Non accordabili, al contrario, gli indennizzi richiesti. Il ritardo nella cessazione del servizio (utenza mobile prepagata) non rientra infatti tra le fattispecie previste come indennizzabili dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”). Quanto all'asserito

mancato riscontro a reclami, la mail del 20/01/2026 non pare, in realtà, riconducibile alla nozione di reclamo di cui all'art. 1, comma 1, lett. d), dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP ("l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata"). Con essa ("Si sollecita con urgenza: - la cessazione definitiva dell'utenza prepagata sopra indicata; - la presa in carico della richiesta di cessazione con autocertificazione di possesso per utenze prepagate."), l'istante si limitava infatti a sollecitare la cessazione dell'utenza, già richiesta il 15/01/2026.

DETERMINA

- Lycamobile XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/03/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Lycamobile XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Lycamobile XXX, stante la richiesta di cessazione dell'utenza mobile prepagata XXXXXX inoltrata dall'istante in data 15/01/2026, è tenuta, qualora tali operazioni, ad oggi, non siano ancora state compiute, alla suddetta cessazione e al relativo rimborso dell'eventuale credito residuo. 3. Lycamobile XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
Caterina Brancaleoni