

DETERMINA Fascicolo n. GU14/774182/2025**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 03/09/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 03/09/2025

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 XX/XX/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data XX/XX/2025), quanto segue. "In data 03.05.2024 richiedevo al mio gestore LycaMobile l'inserimento del mio numero mobile XXXXXX negli Elenchi Telefonici a mezzo mail e PEC, allegando apposita modulistica reperita sul sito dell'operatore. A tale richiesta non ho ricevuto riscontro alcuno. In data 19.09.2024 inviavo all'operatore un reclamo per contestare la totale assenza di riscontro (nonostante le numerose telefonate effettuate al Servizio Clienti) e per sollecitare la gestione della mia richiesta. Nemmeno a questa PEC il gestore ha fornito riscontro. Per tutto il 2024 il numero è rimasto non pubblicato. In data 17.04.2025, decorse le tempistiche di pubblicazione per l'anno in corso, rilevato che anche per il 2025 la numerazione non risultava presente, inviavo un nuovo reclamo per sollecitare il gestore a pubblicare il numero

quanto prima. Nemmeno a questa PEC il gestore ha fornito riscontro. Il numero tuttora non risulta pubblicato. Si precisa che, nel periodo intercorrente tra l'invio del reclamo del 19.09.2024 e del successivo sollecito del 17.04.2025, ho contattato ripetutamente il servizio clienti telefonicamente per richiedere aggiornamenti sullo stato di lavorazione della pratica. Alle numerose telefonate, di cui si fornirà eventualmente prova nella sede opportuna, mi è sempre stato indicato di attendere." Ciò premesso, l'istante richiede: a) "che il gestore adotti le misure necessarie al fine di cessare la condotta lesiva nei miei confronti"; b) "indennizzo €200 per mancata pubblicazione numero XXXXXX Elenchi 2024, €200 per mancata pubblicazione numero XXXXXX Elenchi 2025"; c) "€300 quale massimale previsto per mancata risposta a reclamo del 19.09.2024 e sollecito del 17.04.2025 (€2,5 al giorno dal termine massimo di riscontro fissato in giorni 45)". "Gli indennizzi richiesti sono previsti dagli Artt. 11 e 12 del Regolamento di cui all'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS". Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 700.

Lycamobile non ha prodotto memorie o documenti nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. La richiesta sub a) è accoglibile. Stante il persistere della stessa, Lycamobile, ove non ostino impedimenti di ordine tecnico, provvederà a compiere quanto di sua spettanza affinché il numero mobile XXXXXX sia inserito negli Elenchi Telefonici. Le richieste sub b) e c), trattabili congiuntamente, non sono accoglibili. L'istante, così risulta agli atti, inoltrava un primo sollecito in data 19/09/2024 ("In riferimento alla richiesta di inserimento in DBU trasmessa in data 03.05 u.s., con il presente reclamo si intende sollecitare la gestione della mia richiesta, ad oggi non ancora evasa."), quindi un secondo, in data 17/04/2025 ("In riferimento alla richiesta di inserimento in DBU trasmessa in data 03.05.2024, con il presente reclamo si intende sollecitare la gestione della mia richiesta, ad oggi non ancora evasa."). Deve, peraltro, rilevarsi come Lycamobile, in data 27/08/2025 (v. fascicolo documentale relativo ad UG/XXX/2025), abbia evidenziato che: "A seguito delle verifiche effettuate, non riteniamo di dover riconoscere alcun rimborso. Nel tempo, abbiamo ricevuto da parte del cliente numerosi reclami, presentati quasi esclusivamente con la finalità di ottenere indennizzi o rimborsi. Anche recentemente, un nostro incaricato ha contattato il cliente per offrire assistenza e risolvere le eventuali problematiche riscontrate; tuttavia, il cliente ha rifiutato ogni forma di supporto. Tale comportamento, in continuità con precedenti segnalazioni da parte del cliente, ci porta a ritenere che l'iniziativa sia stata intrapresa con il solo scopo di ottenere un rimborso...". Se ne ricava, stante la totale assenza di repliche da parte dell'istante, volte a confutare quanto sopra, come Lycamobile abbia più volte ("... Anche recentemente,...") tentato di contattare "il cliente per offrire assistenza e risolvere le eventuali problematiche riscontrate", il quale, peraltro, rifiutava "ogni forma di supporto", da cui consegue l'impossibilità di accogliere la richiesta di indennizzo per mancata pubblicazione del numero XXXXXX negli Elenchi Telefonici anni 2024 e 2025. Il punto III.5.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, stabilisce, infatti, che "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.". Quanto sopra, evidentemente, rende inaccoglibile anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai due reclami/solleciti.

DETERMINA

- Lycamobile XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 03/09/2025, 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, ove non ostino impedimenti di ordine tecnico, è tenuta a compiere quanto di sua spettanza affinché il numero mobile XXXXXX sia inserito negli Elenchi Telefonici. 3. Lycamobile XXX, inoltre, è tenuta 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
GINO PASSARINI