

dal 23/03/2026
DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/783005/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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 operatoriniche", 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;

RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Sezione "Corecom Puglia" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 09/10/2025 acquisita con protocollo n. 0252859 del 09/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Ho acquistato da Lycamobile n. 2 Sim "a consumo senza canone"

per due cellulari che uso esclusivamente per ricevere notizie, foto disegni ed altro; la prima il 21/10/2021 e la seconda il 24/12/2022 ricaricando il credito alla bisogna e nei termini stabiliti dal gestore. Tuttavia dall'Aprile 2023 è iniziata dal gestore l'attivazione di un piano tariffario "Italy micro" abusivamente ed arbitrariamente in quanto mai richiesto o autorizzato. Le prime volte, in seguito a vari reclami con mail e pec, il piano è stato rimosso ed a volte rimborsato parzialmente il credito maltolto inviando le frasi "STOP" ovvero "20" ai numeri indicati. Ultimamente il 02/07/2025 sul primo numero ed il 05/07/2025 sul secondo (di quelli innanzi indicati) è stato attivato "in automatico" il piano tariffario "Italy micro Plan" - sempre abusivamente ed arbitrariamente perché mai richiesto o autorizzato - ad un costo di euro 1,99 ogni 30 giorni. Il 31/07/2025 sui due numeri è arrivato un messaggio per cancellare il "rinnovo automatico" chiamando il " *190# " prima del 02/08/2025; cosa che ho fatto ma inutilmente, in quanto a mezzanotte del 03/08/2025 il piano è stato rinnovato con ulteriore prelievo dai due crediti." In ragione di quanto sopra esposto l'istante formula le seguenti richieste: I. "che il piano tariffario abusivamente attivato da Lycamobile venga rimosso "una volta per sempre" su entrambe le mie utenze innanzi indicate; II. che mi vengano restituiti gli importi abusivamente prelevati dai rispettivi crediti: euro 1,99 X 4 = euro 7,96 oltre ad eventuali altri prelievi nelle more di codesta procedura conciliativa; III. che vengano tenute funzionanti ed efficienti le mie due utenze nel caso che, proseguendo i prelievi abusivi dei miei crediti nelle more della procedura in corso, i crediti attualmente in essere vengano esauriti da ulteriori abusivi prelievi; IV. un indennizzo di euro 1.000,00 per il risarcimento/ristoro del danno morale ed esistenziale provocatomi da Lycamobile - quali ansia, nervosismo, tempo impiegato e da ulteriormente impiegare - con il suo comportamento illegale arbitrario ed abusivo". Quantificazione complessiva dei rimborsi e indennizzi richiesti: euro 1.007,96.

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva del 17.10.2025, rappresenta quanto segue: "L'attivazione del piano "Italia Micro" non è avvenuta in modo indebito, ma in conformità alle condizioni contrattuali sottoscritte. I contratti Lycamobile prevedono espressamente che tutte le SIM LM siano associate a un piano tariffario attivo. In assenza di un piano selezionato dal cliente, viene attivato automaticamente il piano nazionale di base, identificato come Italia Micro, come specificato nella documentazione contrattuale e nel fascicolo informativo consegnato/reso disponibile al cliente. Tale previsione è chiaramente indicata nei Piani Tariffari Nazionali, dove si stabilisce che: l'utilizzo della SIM è consentito solo se associato a un piano; in mancanza di un piano, viene attivata automaticamente l'offerta base prevista; per i clienti che non aderiscono ad alcun piano nazionale, a partire dal 23/02/2023 viene attivato d'ufficio il piano ITALIA MICRO".

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Le richieste sub I) e sub III) non possono essere accolte in quanto attengono ad adempimenti della controparte nell'ambito del rapporto contrattuale e, come tali, esulano dalle competenze del Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale). La richiesta sub II) può trovare accoglimento nei limiti che di seguito si illustrano. L'istante lamenta l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, effettuata dal gestore a decorrere dal mese di aprile 2023, sulle sim n. 350*****58 e n. 350*****19, con profilo a consumo, acquistate, rispettivamente, in data 21.10.2021 e 24.12.2022. Dalla disamina documentale emerge che, con reclami inviati tramite mail ordinaria in data 11.12.2024, nonché con pec del 15.12.2024 e 18.12.2024, l'istante ha contestato, in particolare, l'applicazione, senza adeguato preavviso, del piano tariffario denominato "Italy Micro", sulla sim n. 350*****58, con addebito dell'importo di euro 1,99 mensile, effettuato dal gestore tramite sms, come ricavabile dagli screenshot prodotto agli atti. Il medesimo istante riferisce di aver proceduto periodicamente a disattivare il piano tariffario tramite sms, ai numeri 3232 e 6677 (come, peraltro, indicato nei messaggi ricevuti dal gestore), con la dicitura "STOP" o "20", ottenendo, in tal modo, il riaccredito dei relativi importi, fino a quando, dal giorno 30.10.2024, ha constatato l'impossibilità di proseguire con la predetta procedura. Dagli atti risulta, altresì, che l'istante, con successivo reclamo inviato tramite pec in data 02.07.2025, ha contestato la medesima problematica relativamente alla sim n. 350*****19. Di contro, l'operatore convenuto, nelle proprie memorie difensive, ricusa la propria responsabilità, evidenziando, in particolare, la previsione contrattuale della obbligatoria attivazione, da parte dei clienti, di un qualunque piano tariffario sulle sim Lycamobile, a decorrere dal giorno 23.02.2026, o, in assenza di opzione da parte del cliente, l'attivazione automatica del piano nazionale di base, nello specifico "Italia Micro", come ricavabile dalla copia dei "Piani Tariffari Nazionali", prodotta agli atti. Con memoria di replica del 29.10.2025, l'istante assume di aver acquistato le sim in negozio senza firmare alcun contratto e ribadisce di non aver ricevuto successivamente dal gestore, un'adeguata preventiva

informazione in ordine alla necessaria attivazione di un piano tariffario Lycamobile. Sul punto, si osserva che, sulla base delle evidenze in atti, la suddetta informazione risulta fornita dall'operatore con comunicazione pec del 17.07.2025, a seguito del reclamo inviato dall'istante in data 02.07.2025. Infine, l'istante rappresenta di aver ricevuto alcuni rimborsi, come si evince dalla comunicazione pec di Lycamobile del 23.01.2025, in atti, nella quale il gestore riferisce di un rimborso, effettuato in data 18.01.2025, dell'importo di euro 3,98, riguardante la promozione "Italy Micro", per le mensilità di novembre e dicembre. Tanto premesso, nella presente procedura vige il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Deve, pertanto, trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale norma, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso in esame, la documentazione prodotta dall'operatore convenuto non risulta idonea a dimostrare l'adempimento degli oneri informativi in ordine, sia alla condizione contrattuale relativa alla necessaria attivazione, a decorrere dal 23.02.2023, di uno dei piani tariffari Lycamobile, sia all'applicazione automatica dei piani "Italia Micro" e "Italia Micro Plan" sulle sim in possesso dell'istante. L'operatore convenuto è, pertanto, tenuto a provvedere al ricalcolo e al rimborso degli importi mensili inerenti ai piani tariffari attivati sulle sim n. 350*****58 e n. 350*****19, a decorrere dal giorno 1° gennaio 2025 (stante il riaccredito, confermato da entrambe le parti, dei suddetti importi per le mensilità di novembre 2024 e dicembre 2024) e fino al giorno 17 luglio 2025 (corrispondente alla data di trasmissione e consegna della comunicazione formale da parte dell'operatore). La richiesta sub IV) di risarcimento danni morali dell'importo di euro 1.000,00 per "ansia, nervosismo, tempo impiegato e danno esistenziale", non può essere accolta, in quanto costituisce una richiesta di natura risarcitoria, come tale non ascrivibile all'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DETERMINA

- Lycamobile Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/10/2025, è tenuta a rimborsare, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, gli importi inerenti a piani tariffari attivati sulle sim n. 350*****58 e n. 350*****19 a decorrere dal giorno 1° gennaio 2025 e fino al giorno 17 luglio 2025.

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
Angelica Brandi