

DECRETO Fascicolo n. GU14/810885/2026

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 operatori di comunicazioni elettroniche", 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;

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 05/02/2026 acquisita con protocollo n. 0047236 del 05/02/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. POSIZIONE DI PARTE ISTANTE. La parte istante lamenta il ritardo nell'attivazione della propria e-SIM a seguito del cambio di dispositivo mobile. In particolare, riferisce che: "il disservizio incomincia in data 16/12/2025 quando, a seguito del cambio del mio telefono, chiamo l'assistenza per sapere come fare per trasferire la esim sul nuovo telefono. al telefono e nella mail ricevuta con un nuovo qr code non mi vengono fornite indicazioni complete per effettuare correttamente il cambio: mi viene inviato un qr code e mi viene detto di inviare una mail a reclami@lycamobile.it con il vecchio e nuovo qr code e copia dei miei documenti, ma non mi viene detto di effettuare la registrazione del qr code sul sito di lycamobile. in data 17/12/2025, a seguito di una mia nuova chiamata, mi viene detto di rimandare la mail, ma nuovamente non mi viene detto nulla sulla registrazione. finalmente il 19/12/2025 trovo un'operatrice che ha cura di capire il problema e mi invia un altro qr code spiegandomi di effettuare la procedura di registrazione della esim e di inviare nuovamente la mail con i qr code e documenti. in data 21/12/2025 invio la mail dopo aver fatto la registrazione (numero provvisorio 35[REDACTED]48). in data 23/12/2025 richiamo l'assistenza e mi dicono di aver pazienza (perché la gente è in ferie per natale!) in data 24/12/2025 faccio reclamo telefonico con un operatore che mi dice che lui non può vedere a che punto è la pratica. in data 30/12/2025 un operatore un po' più attivo si informa e fa un sollecito vedendo che la pratica è ferma da tempo. il giorno 5/1/2026 faccio un reclamo tramite pec ed email il problema è stato risolto in data 20/1/2026. L'operatore si rifiuta di erogare l'indennizzo automatico sostenendo una mancanza del sottoscritto nella presentazione della documentazione richiesta. Ciò non corrisponde in quanto non ho fornito ulteriore documentazione a quella presentata in data 24/12/2025. Anche il ritardo del periodo antecedente al 24/12/2025 è attribuibile all'operatore in quanto non mi sono state fornite informazioni complete da parte dell'assistenza" Sulla base di tali premesse chiede: a) gli indennizzi dovuti per l'intero periodo in cui è rimasto disservito che quantifica in € 300,00.- (trecento).

2. POSIZIONE DI PARTE CONVENUTA. Parte convenuta, costituitasi con memoria difensiva del 9/02/2026, riferisce di aver ricevuto la prima richiesta dell'istante relativa all'operazione di SIM swap in data 17/12/2025. La documentazione a tal fine trasmessa risultava, però, incompleta in quanto mancava un documento identificativo, essenziale e necessario ai fini dell'identificazione dell'intestatario e della corretta istruttoria della richiesta, come previsto dalla normativa di settore. Nei giorni successivi, prosegue la convenuta, sono intercorsi diversi scambi di comunicazioni tra il cliente e il servizio competente, finalizzati esclusivamente all'acquisizione della documentazione mancante ottenuta la quale la pratica ha potuto essere regolarmente presa in carico e lavorata. Infatti, l'operazione di SIM swap è stata correttamente completata, senza ulteriori anomalie o criticità tecniche, in data 20/01/2026. Tanto precisato la convenuta richiama la Delibera Agcom n. 147/11/CIR, nonché i principi ribaditi dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, ai sensi dei quali i termini di esecuzione delle operazioni richieste dall'utente decorrono esclusivamente dalla ricezione di una richiesta completa e corretta sotto il profilo amministrativo e documentale. La medesima Autorità, prosegue la convenuta, ha più volte chiarito che i ritardi dovuti a documentazione mancante, incompleta o errata non sono imputabili all'operatore, tali periodi devono considerarsi cause di sospensione del termine procedimentale e non generano diritto ad alcun indennizzo in quanto non configuranti un disservizio imputabile all'operatore. Nel caso in esame, la tempistica complessiva dell'operazione è stata direttamente condizionata dalla necessità di integrazione documentale richiesta al cliente e avvenuta solo successivamente rispetto alla prima comunicazione del 17.12.2025. Pertanto, il periodo intercorrente tra la prima richiesta e la ricezione della documentazione completa non può essere considerato ai fini del computo dei termini di lavorazione, né può essere imputato alla convenuta. Alla luce di quanto sopra chiede il rigetto delle domande avanzate dall'istante.

3. NOTE DI REPLICA DI PARTE ISTANTE. Con note di replica alla memoria avversaria, depositate in data 11/02/2026, l'istante deduce che la documentazione è stata completamente resa disponibile in data 24/12/2025. Tuttavia, la responsabilità del disservizio grava sull'operatore già dal 16/12/2025 a causa di informazioni lacunose da parte dell'assistenza e pertanto gli indennizzi richiesti dovranno decorrere da tale data. Resta, inoltre, priva di riscontro la successiva PEC del 29/12/2025 volta a ottenere le registrazioni delle telefonate al call center.

4. MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE. In via preliminare. Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile e ammissibile. All'udienza di discussione del 19/03/2026, atteso il mancato accordo sul contenzioso, il responsabile del procedimento ha richiesto all'operatore convenuto: "le registrazioni vocali relative alle telefonate intercorse tra il call center e l'istante dal 17/12/2025 al 30/12/2025, la nota inviata a quest'ultimo e riferita alla richiesta

di integrazione". Parte convenuta non ha dato seguito. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento nei termini e per le motivazioni di seguito riportati. Il ricorrente, nel presente procedimento, lamenta l'interruzione del servizio sul proprio terminale mobile verificatasi dal 16.12.2025 al 20.01.2026 a seguito della richiesta di attivazione della propria e-SIM su un nuovo dispositivo. Ne attribuisce la responsabilità unicamente al gestore in considerazione sia dell'incompletezza delle informazioni ricevute per l'attivazione della procedura in argomento sia per il ritardo con il quale quest'ultimo ha perfezionato le operazioni a tal fine necessarie. Chiede l'indennizzo per il disservizio subito per l'intero periodo indicato. La convenuta, nel contestare le asserzioni dell'istante, chiede di essere manlevata dall'addebito ascrittale attribuendone la responsabilità al ricorrente, il quale non avrebbe corredato la propria richiesta con il documento di identità, inibendo così la possibilità di dare corso alla procedura di attivazione. Tanto premesso, si precisa che, secondo l'orientamento costante dell'Autorità e di questo stesso Corecom in tema di ripartizione dell'onere della prova (art. 1218 c.c.), l'utente deve provare unicamente la fonte negoziale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte. Incombe invece sull'operatore l'onere di fornire una prova adeguata e specifica circa l'effettiva regolarità della prestazione, dimostrando altresì di aver debitamente informato l'utente di eventuali impedimenti o, in alternativa, che il ritardo è dipeso da causa a lui non imputabile. Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione idonea a dimostrare il corretto adempimento o la non imputabilità del disservizio, né ha depositato elementi probatori atti a circostanziare la presunta inadempienza attribuita all'istante, tali da giustificare il ritardo dell'attivazione del servizio una volta completata la procedura dall'istante in data 24/12/2025. Non risulta provato, inoltre, che il gestore abbia adeguatamente informato il ricorrente sullo stato di avanzamento della pratica, violando i criteri di trasparenza e chiarezza di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP. Alla luce di tali considerazioni, si ritiene che l'onere probatorio gravante sull'operatore non sia stato assolto, dovendosi per l'effetto attribuire a quest'ultimo la responsabilità del disservizio. Per tale motivo all'istante è riconosciuto un indennizzo per il disservizio occorso ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi ("4.1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 4.2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi."). Ai fini del computo dell'indennizzo, si precisa che non è accoglibile la richiesta formulata dall'istante in merito alla data del 16.12.2025 quale dies a quo. Ciò in quanto la richiesta di attivazione della eSIM su nuovo terminale può considerarsi correttamente inoltrata solo dalla data del 24.12.2025, giorno in cui – per stessa ammissione del ricorrente e in assenza di prova contraria della convenuta – è stata sanata la carenza documentale (cfr. note di replica di parte istante). Pertanto, tenuto conto che l'operatore circoscrive i tempi di attivazione della e-SIM entro 24 ore dal completamento della procedura di registrazione (vedi sezione ESIM Guida Lyca Mobile- Come posso attivare la mia eSIM Lyca Mobile?), viene assunto quale dies a quo il giorno 26.12.2025 e quale dies ad quem il 20.01.2026, data indicata dalle parti come giorno di avvenuto ripristino del servizio, per un totale di 25 giorni e un importo complessivo di € 187,50.-(centottantasette/cinquanta) (€ 7.50 X gg 25) che la convenuta sarà tenuta a liquidare a favore dell'istante, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Tanto premesso, per le argomentazioni su esposte in fatto e in diritto,

DETERMINA

- Lycamobile Srl, in accoglimento dell'istanza del 05/02/2026, è tenuta a , per le motivazioni suesposte: 1) corrispondere in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli indennizzi, l'importo complessivo di € 187,50.-(centottantasette/cinquanta), oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto; 2) ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
Roberta Sartor