



CORECOM Puglia



DETERMINA 19 Fascicolo n. GU14/791794/2025

del 14.5.2026

**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 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 Laguna;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 17/11/2025 acquisita con protocollo n. 0293535 del 17/11/2025

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 un contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: «Operatore Lycamobile. Nel mese di giugno 2025, prima del

rinnovo dell'offerta mensile, tento di effettuare diverse ricariche per poter sopperire all'importo previsto del canone di €6.99, annullando la ricarica automatica. Tuttavia a causa di un problema sul loro portale, le ricariche non vanno a buon fine, nonostante diversi tentativi, né si disattiva l'autoricarica. Il giorno dopo ritrovo sul mio conto €20 di addebito di ricariche manuali (i vari tentativi effettuati il giorno prima, nonostante il ko ricevuto) più l'addebito della ricarica automatica con pagamento del canone. Chiamo il servizio clienti per richiedere un rimborso delle ricariche multiple ma mi viene comunicato che non è possibile fare nulla, nonostante il problema sia stato causato dai loro sistemi. Nei mesi successivi, il canone viene addebitato due volte, uno dal credito di ricarica "manuale" e uno dall'autoricarica. Ho inviato mail di reclamo in data 17.10, ad oggi senza risposta. Ho provato a contattare il servizio clienti, non è mai stato possibile parlare con un operatore». Sulla base di tali premesse chiede: I) rimborso delle somme addebitate impropriamente due volte negli scorsi mesi (euro 6,99 \* 4 mesi da giugno a settembre); II) il rimborso dell'importo del credito residuo di ricarica multipla, di altri 7 euro circa.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «1. Ricostruzione oggettiva dei fatti. Il cliente riferisce che, nel mese di giugno 2025, avrebbe effettuato diversi tentativi di ricarica manuale sul portale Lycamobile, ricevendo esito negativo ("KO"), mentre il giorno successivo avrebbe riscontrato addebiti multipli sul proprio conto. Segnala inoltre che l'offerta mensile sarebbe stata rinnovata due volte nei mesi successivi: una volta tramite autoricarica e una volta tramite credito residuo derivante dalle ricariche manuali. Infine, sostiene di aver inviato un reclamo via e-mail in data 17/10 senza ricevere risposta. 2. Verifiche effettuate da Lycamobile. Dalle verifiche sui sistemi interni risulta quanto segue: Nel periodo indicato dal cliente erano attivi simultaneamente due piani tariffari, entrambi con rinnovo automatico. Tale circostanza è stata documentata da Lycamobile con l'allegazione degli screenshot e dei log tecnici che mostrano chiaramente la presenza dei due piani attivi. Quando sono presenti due piani attivi nello stesso momento, il sistema procede al rinnovo automatico di entrambi, come previsto dalle condizioni contrattuali. Il rinnovo automatico può essere disattivato solo manualmente dal cliente, tramite apposita procedura disponibile nell'area personale o contattando il Servizio Clienti. In seguito alla richiesta del cliente, nel mese di ottobre 2025, Lycamobile ha provveduto a disattivare uno dei due piani, lasciando attivo esclusivamente quello originario, come da sua volontà. 3. Riguardo agli addebiti contestati. Gli importi addebitati non derivano da un malf funzionamento del sistema né da doppi addebiti imputabili a Lycamobile, ma: dai due rinnovi automatici dei due piani attivi (regolarmente configurati); dagli importi effettivamente ricaricati dal cliente, che risultano registrati come transazioni valide sui sistemi del gestore e sui circuiti bancari. Non sono emersi errori di sistema né anomalie tecniche nei log di pagamento. 4. Riguardo al reclamo del 17/10. Il cliente dichiara di aver inviato una mail di reclamo il 17/10 e di non aver ricevuto risposta; Lycamobile non ha trovato traccia del reclamo all'interno della casella dedicata ai reclami formali. È possibile che il cliente abbia utilizzato una casella non deputata alla gestione dei reclami. Tuttavia, una volta pervenuta la segnalazione corretta, Lycamobile ha immediatamente: esaminato la situazione, disattivato uno dei due piani, ripristinato la situazione tariffaria richiesta dal cliente. 5. Assenza di disservizio imputabile all'operatore. Alla luce delle verifiche effettuate: non risultano malfunzionamenti tecnici del portale Lycamobile, gli addebiti non sono duplicazioni, ma l'effetto del doppio piano attivo, attivato e non disattivato dal cliente; Lycamobile ha operato in maniera conforme alle condizioni contrattuali; non emergono i presupposti per indennizzi ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, poiché non risultano ritardi nell'attivazione, sospensioni illegittime del servizio, né disservizi riconducibili all'operatore. 6. Conclusioni. La situazione di doppio addebito è stata determinata dalla presenza di due piani attivi, non da un errore di sistema. La disattivazione dei piani deve essere effettuata manualmente dal cliente. Lycamobile ha già risolto quanto richiesto, mantenendo attivo un solo piano dal mese di ottobre. Non vi sono disservizi imputabili all'operatore né ulteriori somme da riconoscere. Lycamobile richiede pertanto il rigetto delle richieste economiche formulate dal cliente».

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'utente lamenta un duplice addebito della ricarica automatica, a fronte di un'unica sim detenuta. L'operatore afferma fosse attivo un doppio piano tariffario. L'utente, sia in sede di replica che in occasione dell'udienza di discussione, afferma, per contro, di non aver avuto conoscenza della doppia attivazione e di non aver alcun interesse a un doppio piano tariffario su un'unica sim. Affinché l'addebito effettuato dall'operatore possa dirsi legittimo, è necessario che esso sia sorretto da un valido titolo contrattuale, espressione della volontà delle parti. Di fronte alle contestazioni dell'istante, l'operatore non esibisce sottoscrizione alcuna, né altro elemento da cui possa evincersi la volontà dell'utente e la sua conoscenza del doppio piano tariffario attivato.

Non sopperiscono a quest'onere probatorio le schermate di sistema allegate dalla parte convenuta, che non contengono riferimenti all'istante. Non ravvisandosi in atti elementi in grado di giustificare, anche sul piano contrattuale, la doppia attivazione del servizio di autoricarica, il gestore è dunque tenuto, come da richiesta del cliente, alla restituzione della somma di 34,95 euro, imputabile al secondo servizio di autoricarica non richiesto dall'utente.

#### DETERMINA

- Lycamobile Srl, in accoglimento dell'istanza del 17/11/2025, è tenuta a rimborsare all'utente, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, la somma di 34,95 (trentaquattro/95) euro per addebiti non spettanti, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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

