

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/756658/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 03/06/2025 acquisita con protocollo n. 0137593 del 03/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante - il sig- XXXX XXXX - con il presente procedimento, lamenta il fatto che dal 17/01/2025 al 21/01/2025 non ha potuto fruire dei servizi contrattualizzati. Per tale motivo chiede, al gestore telefonico, un ristoro pari a 50 euro.

Il gestore telefonico - Lynk Mobile non ha presentato alcuna memoria difensiva ed in sede di udienza ha replicato negando qualsiasi disservizio e rifiutando le richieste di indennizzo avanzate dall'istante.

A fronte delle lamentele evidenziate dall'odierno istante, non vengono forniti riscontri che possano attestare la veridicità dei fatti e manca anche un qualsiasi reclamo tempestivo che, per regolamento Agcom, offre la possibilità al gestore telefonico di replicare verso quanto lamentato, in ragione di presunti disservizi. E' pur vero però che, in data 4 febbraio 2025, lo stesso istante, inoltre alla Link Mobile, una mail con la quale richiama quanto accaduto a suo danno, senza che il gestore replichi in alcun modo. Ciò fa scaturire la richiesta di intervento dello scrivente Corecom mediante l'inoltro di un UG. Tra l'altro, pur se per un richiamato

inconveniente tecnico, (evidenziato ad udienza già conclusa) sempre il gestore, non partecipava all'udienza per un tentativo di conciliazione, tenutasi il 13 maggio 2025, non chiarendo già in quella fase, quale fosse la sua posizione in merito. Si ritiene pertanto che, seppur in mancanza di un riscontro a quanto evidenziato dall'istante, ma in presenza di un atteggiamento fin troppo lassista da parte dell'operatore telefonico, nell'assistere un suo stesso cliente, in ragione comunque di una pretesa di indennizzo abbastanza minimalista da parte del predetto istante, debba essere riconosciuto l'indennizzo richiesto in fase di istanza del sig. XXXX XXXX.

DETERMINA

- Lycamobile Srl, in accoglimento dell'istanza del 03/06/2025, è tenuta a riconoscere al sig XXXX XXXX un indennizzo di euro 50,00 da pagare entro il termine di 60 gg. dalla pubblicazione su sito Agcom di questo provvedimento. Il pagamento della sopra riportata somma, dovrà essere effettuato mediante bonifico sulle coordinate Iban espresse in piattaforma : itXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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
Gianpaolo Simone