

DELIBERA n°_13_

**XXXX XXXX/ LYCAMOBILE SRL
(GU14/791959/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 17/03/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 12/Area 1/S.G. del 15/01/2026 con il quale è approvato l'atto aggiuntivo stipulato in data 30 dicembre 2025, con il quale è differito alla data del 31 marzo 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza del sig. XXXX XXXXdel 18/11/2025 acquisita con protocollo n. 0294178 del 18/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito per brevità *istante, utente e/o cliente*, con la presente procedura ha lamentato alla società telefonica Lycamobile s.r.l. per l’utenza mobile XXXXXXXXX di tipo privato, la mancata attivazione del servizio. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver richiesto in data 24/09/2025 il trasferimento sul nuovo smartphone della eSIM ma l’operazione non è andata a buon fine nonostante la stessa sia pubblicizzata sul sito della Lycamobile s.r.l. come procedura “*istantanea e senza stress*” ed anche come da informativa ricevuta dal servizio clienti. L’istante ha ulteriormente dichiarato di aver eseguito una nuova registrazione e di aver inviato nuovamente i propri documenti personali già in possesso dell’operatore telefonico in questione, in quanto già cliente. A seguito dell’operazione di cui sopra, di aver ricevuto una e-mail di conferma della registrazione della eSIM, ma invero la stessa non è stata attivata. Di aver inviato, allora, tramite i plurimi canali a disposizione, più segnalazioni a Lycamobile srl e di avere formulato, in data 26/09/2025, un reclamo PEC ricevendo risposte non esaustive e contraddittorie. Solo in data 03/10/2025 la eSIM è

stata attivata sul nuovo dispositivo ma ha dichiarato che, atteso il lungo lasso di tempo intercorso dalla prima richiesta fatta, di aver già intrapreso la migrazione della SIM con un altro operatore (AOM). Proseguendo, l'utente, ha argomentato che in ragione del disservizio patito non ha potuto usufruire dello smartphone in uso del valore di euro 600,00 (seicento/00) in quanto inibito a poter effettuare chiamate ed a navigare e di avere perso i due mesi gratuiti previsti dall'offerta (1 mese pagato + 2 gratis). Inoltre, di non aver potuto usufruire della permuta e delle vendite a terzi del telefonino, in quanto è stato impossibilitato a trasferire la linea telefonica sul nuovo dispositivo telefonico. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1) l'indennizzo di cui all'art. 4, commi 1e 2 della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, dalla data del 24/09/2025 alla data del 03/10/2025;

2) l'indennizzo per la mancata trasparenza e pubblicità ingannevole ai sensi del Decreto Legislativo 145/2007, art. 2, lett. b) e del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005);

3) un equo indennizzo per il valore economico dell'iPhone inutilizzabile e per la perdita economica subita dalla mancata permuta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Lycamobile Srl di seguito solo *Lycamobile*, società e/o operatore, nell'ambito del contraddittorio ha presentato la memoria difensiva corredata da documentazione, con la quale ha argomentato, in sintesi, quanto di seguito. Per la SIM card XXXXXXXX, la procedura di registrazione non è stata completata al primo tentativo poiché il sistema di identificazione automatica ComplyCube ha rilevato che il documento d'identità caricato dal cliente presentava codice MRZ non chiaramente leggibile e checksum non valido. Nei fatti, tali controlli sono obbligatori ai sensi della normativa vigente ed impediscono l'attivazione della SIM quando i dati dei documenti personali non risultano verificabili. La società, proseguendo ha asserito, atteso quanto sopra verificatosi, di aver trasmesso all'istante una richiesta formale di inviare nuovamente il documento d'identità, correttamente leggibile, come meglio indicato e documentato nelle e-mail agli atti depositate. L'utente, in risposta, ha contestato il procedimento richiesto, ed ha sostenuto che si trattasse, invece, di un errore del sistema dello scrivente operatore. Come sopra già ribadito, la richiesta di verifica fatta al cliente da parte della Lycamobile era corretta e si è resa necessaria considerato l'esito tecnico negativo ricevuto da parte del controllo MRZ. Infatti, una qualvolta è stato ricevuto il documento d'identità del cliente nel formato idoneo, il sistema dello scrivente operatore, senza ulteriori problemi, ha approvato la registrazione ed ha attivato in modo corretto la SIM. Ulteriormente, ha precisato che, durante una precedente procedura di portabilità effettuata sempre dall'istante, la Lycamobile aveva richiesto allo stesso la copia della SIM dell'operatore di provenienza, richiesta documentale resa necessaria proprio nel caso di incongruenze anagrafiche o tecniche tra i database degli operatori, ed anche in tale frangente l'istante aveva contestato la richiesta fattagli nonchè manifestato l'intenzione di rivolgersi al

ConciliaWeb, come da e-mail del 3 settembre 2025 ed agli atti depositata. In conclusione, la Lycamobile ha asserito che la pratica è stata gestita secondo le procedure previste dal proprio sistema informatico ed il ritardo nella registrazione della SIM non è imputabile alla stessa in quanto è dipesa, esclusivamente, dalla necessità di ricevere da parte dell'istante un documento leggibile e conforme ai requisiti di legge.

3. Controdeduzioni della parte istante:

L'istante ha replicato alle dichiarazioni rese dall'operatore ed ha, in sintesi, dichiarato quanto di seguito. In modo preliminare ha eccepito la mancanza di trasparenza nonché l'errata pubblicizzazione sul sito della Lycamobile della procedura di registrazione come "*istantanea e senza stress*" in quanto non corrispondente alla realtà. Poi ha ribadito che la legge non impone, ogni qualvolta si effettua un cambio di dispositivo, una nuova identificazione ma è una decisione aziendale della Lycamobile che invece potrebbe utilizzare delle eSim non univoche al pari degli altri operatori. In ogni caso, dal momento che l'operatore ha optato di utilizzare tale procedura deve evitare, per questioni di trasparenza, di pubblicizzare la stessa come semplice e istantanea, ma deve bene esplicitare i passaggi da eseguire che invece sono lunghi e non consentono in modo istantaneo il cambio di dispositivo, con la conseguenza che lo scrivente non ha potuto permutare il vecchio dispositivo con una perdita di valore dello stesso dispositivo. Ha asserito altresì, di aver richiesto a mezzo del canale Facebook, delucidazioni al riguardo ed anche in tale occasione l'operatore ha ribadito la semplicità dell'operazione da fare con la sola scansione del QR Code. Nei fatti, tutte le richieste successive alla prima procedura di registrazione sono state da parte dell'operatore un chiaro tentativo di dilatare ulteriormente i tempi di attivazione della eSim. Inoltre, ha ribadito che la Lycamobile ha tentato nel proprio scritto di fuorviare l'oggetto della presente controversia focalizzando l'attenzione solo su un presunto problema tecnico relativamente all'attivazione della eSim, anziché argomentare sulla questione della pubblicità ingannevole e della mancanza di trasparenza operata.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare un parziale accoglimento nei termini e per le motivazioni, di seguito rappresentate.

In modo preliminare, si ribadisce che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario. Pertanto, la richiesta di cui al punto 3) che è riconducibile ad una domanda di risarcimento per i danni, deve essere dichiarata inammissibile in questa sede. Sempre in modo preliminare, non saranno prese in

considerazione in questa sede, le memorie e le controdeduzione e gli atti, depositate da ambo le parti dopo la data del 22 gennaio 2026 atteso che i termini risultano già scaduti vista la nota di avvio del procedimento prot. n. 0294384 del 18/11/2025 che indica testualmente che “.....*Si fa presente che, ai sensi dell'articolo 16 del sopra citato Regolamento, mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica.....*”.

Premesso quanto sopra, la richiesta di indennizzo di cui al punto 1) può trovare accoglimento per i motivi e nei termini che seguono. Dalla disanima del carteggio agli atti è risultato che l'istante in data 24/09/2025 ha richiesto alla Lycamobile il trasferimento sul nuovo smartphone della eSIM previa registrazione della stessa che però non è andata a buon fine. L'operatore nello scritto difensivo ha dichiarato che la registrazione non è stata completata poiché il sistema all'uopo utilizzato, ovvero il sistema di identificazione automatica ComplyCube, ha rilevato che il documento d'identità caricato dall'istante presentava codice MRZ non chiaramente leggibile e checksum non valido come da documento agli atti versato. Orbene, dall'esame di tale documento, quale un semplice screenshot, è risultato che lo stesso non può essere preso in debita considerazione in questa sede atteso che è risultato privo di un qualsiasi riferimento riconducibile ai sistemi della Lycamobile, ovvero al sistema di identificazione automatica ComplyCube utilizzato dall'operatore, nonché privo di data e di una ora certa, riconducibili all'operazione dichiarata. E' risultato altresì per la documentazione agli atti prodotta, quale e-mail di Lycamobile del 26/09/2025, che all'istante è stata fornita debita informativa solo dopo due giorni e non nell'immediato, ovvero nella stessa giornata della registrazione eseguita (24/09/2025). Per le motivazioni di cui sopra pertanto, spetta all'istante l'indennizzo indicato all'art. 4 commi 1 e 2, in combinato disposto con l'art. 13 comma 6 del Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, nella misura di euro 7,50 al di, per un totale di 9 giorni calcolati dalla data del 24/09/2025 (prima richiesta fatta) alla data del 02/10/2025 (considerato che il 03/10/2025 la eSIM è stata attivata) per un importo totale di euro 67,50 (sessantasette/50). Mentre, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) considerato che i disservizi lamentati dall'istante quali, mancata di trasparenza e pubblicità ingannevole, non rientrano tra le fattispecie tipizzate previste dal Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX, in relazione all'utenza mobile XXXXXXXXX di tipo privato, nei confronti dell'operatore Lycamobile srl, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Lycamobile srl, è tenuta a corrispondere all'istante, dalla notifica della presente e secondo il metodo di pagamento indicato in istanza, il seguente importo:

- euro 67,50 (sessantasette/50) quale indennizzo ai sensi dell'art. 4, commi 1 e 2, in combinato disposto con l'art. 13 comma 6 del Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS .

3. Di rigettare le ulteriori richieste.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 17/03/2026

IL PRESIDENTE

