

**DETERMINA DIRETTORIALE 55/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/784403/2025**

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.R. - Lycamobile s.r.l.

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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente M.R., del 16/10/2025 acquisita con protocollo n. 0259568 del 16/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), titolare dell'utenza mobile n. 3357553xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. l'utente ha richiesto, tramite sito web, la portabilità della propria utenza mobile in Lycamobile S.r.l.; b. malgrado le e-mail di conferma di avvenuta registrazione e portabilità, il passaggio non è avvenuto; c. l'utente ha informato Lycamobile S.r.l. tramite e-mail e PEC della problematica, ma le segnalazioni non sono state riscontrate; d. il call center dell'operatore ha, poi, consigliato all'istante di recarsi presso uno store Lycamobile e di effettuare una nuova richiesta di portabilità; e. l'utente ha provveduto in tal senso "e dopo 3 giorni sono riuscito ad avere il mio numero e dati 3357553xxx. Interruzione dal 17/07/2025 al 27/07/2025". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso "delle spese effettuate presso lo store di Lycamobile"; ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero.

Lycamobile S.r.l., nel corso del procedimento, ha rappresentato che il cliente ha attivato la eSIM n. 89393500030000292xxx il 17 luglio 2025 senza caricare la copia della SIM del precedente operatore (Very Mobile), documento necessario ai fini del completamento della procedura di Mobile Number Portability. Il 18 luglio 2025, l'utente ha fornito la documentazione mancante e la registrazione è stata approvata nella medesima data. L'operatore ha precisato, poi, che la portabilità del n. 3357553xxx è stata completata il 21 luglio 2025,

ossia entro tre giorni dalla data di approvazione, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente in materia di MNP. Successivamente, l'utente ha rimosso la eSIM dal dispositivo e ha richiesto uno SIM swap su SIM fisica. La richiesta di SIM swap è stata inoltrata il 25 luglio 2025 ed è stata completata il successivo 26 luglio, con passaggio da eSIM n. 89393500030000292xxx a SIM fisica n. 8939350020025701xxx. Alla luce delle verifiche tecniche e del quadro normativo applicabile, Lycamobile S.r.l. ritiene che le tempistiche di portabilità siano state rispettate, in conformità alle disposizioni vigenti, e che nessun disservizio imputabile a Lycamobile risulti accertato. Pertanto, poiché la portabilità è avvenuta regolarmente e nei tempi previsti, e la sostituzione è stata richiesta dal cliente per motivi non connessi alla portabilità, Lycamobile S.r.l. ritiene che al cliente non risulti dovuto alcun indennizzo sensi della delibera n. 347/18/CONS.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 17 luglio 2025, ha registrato una eSIM Lycamobile sul sito web dell'operatore, omettendo tuttavia di caricare copia della SIM del precedente gestore (Wind Tre S.p.A. - Very Mobile). Il successivo 18 luglio, l'utente ha correttamente integrato la documentazione richiesta e ha ricevuto comunicazione da Lycamobile S.r.l. di avvenuta registrazione e attivazione della eSIM. L'operatore ha rappresentato, allegando una schermata di sistema, che la portabilità del n. 3357553xxx si è espletata il 21 luglio 2025. Nella medesima data, la parte istante ha, tuttavia, dichiarato di aver subito l'interruzione dei servizi sulla numerazione e, in assenza di risposte risolutive da parte del servizio assistenza, ha inviato una richiesta di recesso, non accolta dall'operatore in quanto la procedura risultava in uno stato non più annullabile. Il 22 e 24 luglio 2025, l'utente ha segnalato a Lycamobile S.r.l., tramite e-mail (in atti), l'assenza dei servizi sul proprio numero chiedendo il ripristino degli stessi. Il successivo 25 luglio, l'istante ha rappresentato all'operatore, tramite PEC, che "non avendo ricevuto risposta per la soluzione del problema, ho contattato di nuovo il vostro call center, mi ha consigliato di recarmi presso un vostro store" con la precisazione che "eventuali costi supplementari che verranno richiesti, saranno dal sottoscritto richiesti a Lycamobile, che ad oggi non risolto il problema né tantomeno inviato indicazioni nella soluzione, il sottoscritto fa presente che oggi il mio numero 3357553xxx è ancora fuori servizio". L'utente si è, dunque, recato in uno store Lycamobile e ha inoltrato, il 25 luglio 2025, una richiesta di SIM swap da eSIM a SIM fisica; il passaggio è avvenuto il 26 luglio e i servizi sulla numerazione 3357553xxx sono stati ripristinati, come confermato dall'utente medesimo. Il successivo 28 luglio, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/767874/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Lycamobile S.r.l. Tanto premesso, la richiesta di rimborso formulata al punto i. può essere accolta ma relativamente all'importo di euro 5,99 corrisposto dal cliente per l'acquisto della eSIM Lycamobile. Risulta, infatti, incontestabile, sulla base delle diverse segnalazioni in atti relative all'assenza di servizi, che la mancata risoluzione della problematica correlata al corretto funzionamento della eSIM abbia indotto l'istante ad acquistare una SIM fisica - e a richiedere un SIM swap - al fine di poter fruire dei servizi sulla propria numerazione. Pertanto, tenuto conto che non è stato possibile utilizzare la SIM virtuale e che l'utente ha dovuto sostenere l'ulteriore costo di euro 15,00 per l'acquisto della SIM fisica, si ritiene equo, per il principio del favor utentis, che Lycamobile S.r.l. provveda a rimborsare l'importo di euro 5,99 (cinque/99) inizialmente corrisposto dal cliente. Per quanto concerne la richiesta sub ii., si osserva che l'utente ha lamentato nell'istanza introduttiva al presente procedimento la completa interruzione dei servizi a far data dal 17 luglio 2025. Al riguardo, si rileva che la prima segnalazione, asseritamente, effettuata al servizio clienti risale comunque al 21 luglio e che in atti è presente un reclamo scritto datato 22 luglio 2025. Invero, tenuto conto anche della schermata di sistema prodotta dall'operatore - ove risulta effettuato il port in del n. 3357553xxx in Lycamobile il 21 luglio 2025 - può ritenersi che la portabilità sia effettivamente avvenuta e che, tuttavia, in ragione di problematiche di natura tecnica riguardanti la eSIM (che il servizio assistenza non è stato in grado di risolvere) l'utente non abbia potuto fruire dei servizi, dovendo ricorrere al passaggio a una SIM fisica. Va rilevato, peraltro, che in caso di mancata portabilità, i servizi sull'utenza sarebbero comunque rimasti attivi presso il precedente operatore. Ad ogni modo, risulta evidente che le difficoltà tecniche riscontrate e, più volte, segnalate dall'istante hanno determinato il disagio della mancata fruizione dei servizi sulla numerazione interessata. Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità di Lycamobile S.r.l. nei confronti del cliente stante l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto. Ne consegue che Lycamobile S.r.l. sarà tenuta a indennizzare il cliente per la completa interruzione dei servizi a far data dal 22 luglio 2025 (data del primo reclamo scritto) al 26 luglio 2025

(data del SIM swap e di ripristino dei servizi), ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die, per il numero di giorni pari a 4 e un importo complessivo di euro 24,00 (ventiquattro/00).

DETERMINA

- Lycamobile S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 16/10/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 24,00 (ventiquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi sull'utenza n. 3357553xxx. La società Lycamobile S.r.l. è tenuta, altresì, a rimborsare all'utente l'importo di euro 5,99 (cinque/99) corrisposto per l'acquisto della eSIM.

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
Giovanni Santella