AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

XXX/LYCA MOBILE SRL

(GU14/840723/2026)

Delibera n. 56 /2026

Il Corecom Abruzzo

Nella riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 11.11.2026

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";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi", come modificato 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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "Approvazione dell'Accordo Quadro 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";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 16/05/2026 acquisita con protocollo n. 0181572 del 16/05/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1.La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite del Sig. Massimo Di Diego, contesta quanto di seguito: *"Nel mese di giugno 2025 ho sottoscritto un contratto di telefonia mobile con l'operatore Lycamobile usufruendo di alcune promozioni che prevedevano alcuni rinnovi gratuiti dell'offerta. A mia insaputa, tuttavia, e senza aver attivato alcuna ricarica automatica, alla scadenza della promozione l'operatore ha effettuato la ricarica prelevando il pagamento dalla carta di credito utilizzata in fase di acquisto della sim. Ho quindi scritto via PEC il reclamo ma l'operatore non ha mai risposto. L'indennizzo richiesto è quindi riferito alla ricarica pagata senza autorizzazione ed alla mancata risposta PEC."*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. Indennizzo di € 305,99 di cui € 300 per mancata risposta (articolo 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) ed € 5,99 per la ricarica effettuata dall'operatore senza autorizzazione

Allega:

- Copia del modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero mobile verso Lycamobile, sottoscritto in data 14/06/2025, relativo all'utenza telefonica n. XXX;
- Copia del reclamo trasmesso tramite messaggio di posta elettronica certificata in data 20/10/2025 dall'indirizzo massimo.didiego@pec.it all'indirizzo info.lycamobile@pec.it, avente ad oggetto «Rimborso pagamenti non autorizzati», con il quale viene contestato l'addebito di euro 5,99 del 20/08/2025, con allegate copia della ricevuta di accettazione e copia della ricevuta di avvenuta consegna della stessa, attestante la ricezione del reclamo nella casella di posta elettronica certificata dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore in merito a quanto richiesto dall'istante, in data 21/05/2026, ha dichiarato quanto segue: *"La informiamo che, a seguito delle verifiche effettuate, risulta che in data 24/05/2025 è stato attivato un piano con portabilità 5G Portin 599, il cui costo del primo mese è di €5,99. Successivamente, i primi due rinnovi sono stati gratuiti, come previsto dalle condizioni dell'offerta sottoscritta. Il terzo rinnovo, avvenuto in data 21/08/2025, è stato pertanto correttamente addebitato come previsto dal piano scelto. L'importo di €5,99 non rientra quindi tra i pagamenti non autorizzati, ma rappresenta il normale rinnovo del servizio."*

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Lycamobile Srl relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante, in data 21/05/2026, replica dichiarando che: *"I pagamenti menzionati sono avvenuti senza il mio consenso. L'operatore Lycamobile ha prelevato il pagamento dalla carta di credito utilizzata al momento dell'acquisto della sim. Non è mai stata attivata la ricarica automatica. Resto in attesa dell'udienza e del rimborso richiesto in prima istanza e nella presente definizione".*

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

L'istante dichiara di aver sottoscritto, nel mese di giugno 2025, un contratto di telefonia mobile con l'operatore Lycamobile S.r.l., aderendo a un'offerta promozionale che prevedeva alcuni rinnovi gratuiti e riferisce che, alla scadenza del periodo promozionale, l'operatore ha effettuato, a sua insaputa e senza alcuna autorizzazione, un

addebito di euro 5,99 sulla carta di pagamento utilizzata al momento dell'acquisto della sim chiedendo sulla base di ciò il rimborso della predetta somma e l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al recalmo.

In particolare, l'istante dichiara di avere contestato l'addebito del 20/08/2025 nel reclamo inoltrato a mezzo pec in data 20/10/2025, precisando di non aver autorizzato alcun pagamento, né mediante ricarica automatica né attraverso una singola operazione di ricarica, chiedendo conseguentemente il rimborso della somma prelevata.

Di contro, l'operatore convenuto, nella ricostruzione dei fatti prodotta in atti, ha dichiarato che in data 24/05/2025 è stato attivato il piano tariffario denominato "5G Portin 599", il cui costo iniziale era pari a euro 5,99, con previsione dei primi due rinnovi gratuiti e successivo addebito del pagamento della somma dal terzo rinnovo, secondo le condizioni dell'offerta sottoscritta.

Relativamente alla richiesta di procedere all'indennizzo per mancata risposta al reclamo si specifica quanto segue.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo inoltrato all'operatore a mezzo posta elettronica certificata in data 20/10/2025, avente ad oggetto la contestazione dell'addebito di euro 5,99 effettuato sulla carta di pagamento utilizzata in occasione dell'acquisto della SIM.

Di contro, l'operatore convenuto, nella ricostruzione dei fatti prodotta in atti, ha sostenuto la regolarità dell'addebito contestato, riconducendolo al rinnovo dell'offerta tariffaria sottoscritta, senza tuttavia produrre documentazione attestante l'avvenuto riscontro al reclamo del 20/10/2025 entro i termini previsti dalla normativa regolamentare.

Sul punto si rammenta che la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, pone a carico degli operatori specifici obblighi di trasparenza, correttezza e tempestività nella gestione dei reclami presentati dagli utenti.

In particolare, l'articolo 8, comma 4, della predetta delibera prevede che il termine per la definizione dei reclami debba essere stabilito nelle Carte dei servizi degli operatori e non possa comunque essere superiore a 45 giorni dal ricevimento.

La medesima disposizione stabilisce, altresì, che l'esito del reclamo debba essere comunicato all'utente e che, in caso di rigetto, il riscontro debba essere fornito in forma scritta, adeguatamente motivato e corredato dall'indicazione degli accertamenti compiuti. L'obbligo di risposta al reclamo costituisce, pertanto, un autonomo obbligo posto a carico dell'operatore, funzionale a garantire all'utente la possibilità di conoscere le ragioni delle determinazioni assunte dal gestore e di esercitare consapevolmente i propri diritti.

A ciò si aggiunga che l'articolo 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, di cui all'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, stabilisce che, in caso di mancata risposta al reclamo entro i termini previsti dalla Carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00. La ratio della disposizione è individuabile nell'esigenza di garantire all'utente un riscontro effettivo alle proprie contestazioni, evitando che l'inerzia dell'operatore determini il protrarsi di una situazione di incertezza in ordine alla gestione del rapporto contrattuale.

Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità il mancato riscontro al reclamo costituisce una fattispecie autonomamente indennizzabile, distinta dal disservizio o dalla condotta contrattuale che ha originato la contestazione. Ne consegue che l'eventuale fondatezza della posizione dell'operatore in ordine alla questione oggetto del reclamo non esclude l'obbligo di fornire all'utente un riscontro tempestivo e adeguatamente motivato. Quanto al riparto dell'onere probatorio, incombe sull'utente l'onere di dimostrare l'avvenuta presentazione del reclamo, mentre spetta all'operatore provare di aver fornito un riscontro nei termini previsti.

Orbene, nel caso di specie, dall'analisi della documentazione acquisita agli atti risulta che la parte istante ha prodotto copia del reclamo inoltrato in data 20/10/2025 all'indirizzo di posta elettronica certificata info.lycamobile@pec.it, unitamente alle relative ricevute di accettazione e di avvenuta consegna.

Il contenuto del reclamo individua espressamente l'utenza mobile n. XXX, l'importo contestato di euro 5,99, la data dell'addebito del 20/08/2025 e la richiesta di

restituzione della somma, formulata sul presupposto della mancata autorizzazione all'attivazione di servizi di ricarica automatica.

Pertanto, deve ritenersi documentalmente provata non soltanto l'avvenuta presentazione del reclamo, ma anche la sua effettiva ricezione da parte dell'operatore convenuto.

Al contrario, l'operatore non risulta aver prodotto documentazione attestante l'invio di una risposta al reclamo entro il termine previsto, né elementi idonei a dimostrare l'avvenuto adempimento dell'obbligo regolamentare. Sul punto si osserva che la successiva ricostruzione dei fatti fornita dall'operatore nell'ambito della controversia non può essere considerata equivalente a un riscontro tempestivo al reclamo originariamente presentato dall'utente, trattandosi di una comunicazione intervenuta nell'ambito della successiva procedura di risoluzione della controversia.

Alla luce delle considerazioni che precedono, deve concludersi che risulta provato il presupposto dell'avvenuta presentazione del reclamo e che, in assenza di prova contraria da parte dell'operatore, sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Pertanto, in applicazione della normativa sopra richiamata, avendo l'istante dimostrato l'avvenuta presentazione del reclamo e la sua effettiva ricezione da parte dell'operatore e non avendo quest'ultimo fornito prova di un riscontro tempestivo, si ritiene che la parte istante abbia diritto al riconoscimento dell'indennizzo massimo di € 300,00, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, come modificata dalla delibera n. 347/18/CONS.

Relativamente alla richiesta di rimborso di euro 5,99 si osserva quanto segue.
Si rammenta che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a garantire la corretta erogazione dei servizi richiesti, nel rispetto delle condizioni contrattuali ed economiche concordate con l'utente.

In materia di contestazione degli addebiti, trovano altresì applicazione i principi generali sull'adempimento delle obbligazioni contrattuali e sul riparto dell'onere probatorio, desumibili dagli articoli 1218 e 2697 c.c. Secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale in materia di responsabilità contrattuale, il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno è tenuto a provare la fonte del proprio diritto e ad allegare l'inadempimento della controparte, mentre grava sul debitore l'onere di dimostrare l'esatto adempimento dell'obbligazione. Tale principio, richiamato anche dalla giurisprudenza di legittimità e recepito negli orientamenti dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, comporta che, ove l'utente contesti la legittimità di un addebito, spetti all'operatore fornire elementi idonei a dimostrare la sussistenza del relativo titolo contrattuale e la correttezza della propria condotta.

Occorre, tuttavia, distinguere la previsione contrattuale di un corrispettivo periodico dalla specifica autorizzazione all'utilizzo automatico di uno strumento di pagamento.

La circostanza che un'offerta telefonica preveda il rinnovo a pagamento alla scadenza di un periodo promozionale non comporta necessariamente che l'utente abbia autorizzato l'operatore a effettuare prelievi automatici dalla carta utilizzata in occasione di un precedente acquisto.

Orbene, nel caso di specie, dall'analisi della documentazione acquisita agli atti risulta la presenza del modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero mobile verso Lycamobile, sottoscritto dall'istante in data 14/06/2025. Il documento attesta la volontà dell'utente di aderire al servizio di portabilità del numero telefonico e contiene l'accettazione delle relative condizioni generali, ma non reca, nelle pagine prodotte, una specifica autorizzazione all'effettuazione di pagamenti ricorrenti mediante la carta utilizzata per l'acquisto della SIM.

A ciò si aggiunga che l'operatore convenuto, non risulta aver prodotto documentazione idonea a comprovare l'effettiva attivazione, su richiesta dell'utente, di un servizio di ricarica automatica o di altra modalità di pagamento ricorrente, né risulta prodotta evidenza di un consenso specificamente riferibile all'utilizzo automatico della carta di pagamento per il rinnovo del 20/08/2025, oggetto di contestazione.

Si rileva, inoltre, che la data di attivazione del piano tariffario indicata dall'operatore, individuata nel 24/05/2025, risulta antecedente alla data del 14/06/2025 riportata nel modulo di richiesta di portabilità sottoscritto dall'istante. Tale circostanza non consente di ricostruire con certezza, sulla base della sola documentazione prodotta, la successione degli eventi contrattuali rappresentata dal gestore.

In altri termini, la previsione di un rinnovo a pagamento non può essere considerata, in assenza di ulteriori elementi documentali, prova dell'avvenuta autorizzazione a procedere mediante addebito automatico sulla carta di pagamento dell'utente.

Alla luce pertanto delle precedenti considerazioni la richiesta di rimborso della somma di € 5,99 è ritenuta meritevole di accoglimento e l'operatore è tenuto a corrispondere in favore della parte istante l'importo corrispondente.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie integralmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXin data 16/05/2026, per il tramite del Sig. Massimo XXXnei confronti dell'operatore Lycamobile S.r.l., nei termini e per le motivazioni sopra evidenziati;
2. La società Lycamobile S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 5,99 (cinque/99), a titolo di rimborso dell'addebito effettuato sulla carta di pagamento in assenza di comprovata autorizzazione all'attivazione del servizio di ricarica automatica, per le ragioni sopraindicate;
3. La società Lycamobile S.r.l. è tenuta altresì a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari a € 300,00 (trecento/00), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, come modificata dalla delibera n. 347/18/CONS, per la

mancata risposta al reclamo inoltrato a mezzo PEC in data 20/10/2025, per le ragioni sopraindicate;

4. La società Lycamobile S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

F.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii