

6 giugno 2016 12:53

Tlc. Telecom condannata perché ignora i reclami via PEC

di [Maria Elena Pini](#)



Il reclamo via PEC è del tutto assimilabile a quello per raccomandata a/r, ed i gestori telefonici che ignorano questo mezzo di comunicazione violano la normativa.

Avevamo inviato un reclamo per attivazione non richiesta di servizi all'indirizzo PEC di Telecom Italia, risultante dal Registro della Camera di Commercio, e non avevamo ricevuto alcuna risposta. In sede di conciliazione presso il CoReCom, Telecom si era difesa eccependo l'irregolarità di tale reclamo perché non inviato ai canali dedicati (lettera cartacea, fax ecc.).

Avevamo chiesto la definizione della controversia perché, come noto, l'invio di una comunicazione per posta elettronica certificata ha lo stesso valore di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. (1)

Il CoReCom Toscana, con [Determinazione n. 6 del 19 Maggio 2016](#), ha stabilito che il reclamo inoltrato via PEC all'operatore telefonico -ma, il discorso può essere esteso a tutte le società che, in quanto tali, hanno l'obbligo di comunicare presso la Camera di commercio l'indirizzo di posta elettronica certificata- è del tutto assimilabile alla tradizionale lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

In particolare, precisa il CoReCom Toscana, la posta elettronica certificata "consiste in un servizio di comunicazione che, tramite l'intervento di un soggetto certificatore, permette di ottenere una ricevuta di spedizione del proprio messaggio. Se anche il destinatario della comunicazione usa un sistema PEC viene fornita un'ulteriore seconda ricevuta di consegna con un valore legale del tutto corrispondente a quello della tradizionale raccomandata con ricevuta di ritorno". (2)

Come la raccomandata si considera ricevuta anche se il destinatario, per esempio, si dimentica di aprirla, la stessa procedura vale anche per la PEC. La comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica certificata di Telecom risultante dai registri, afferma il CoReCom Toscana, è entrata nella sfera di conoscenza della società telefonica e, pertanto, il reclamo deve ritenersi ricevuto.

Per tali ragioni Telecom Italia è stata condannata a corrispondere gli indennizzi per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'Art. 11 dell'Allegato A, Delibera 73/11/CONS.

(1) Sulla base della disciplina derivante dal Dpcm 6 maggio 2009 e dall'art. 48 del Codice dell'amministrazione digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82)

(2) Tale equiparazione deriva dalla legge ed, in particolare, dall'Art. 48 D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82 e la disciplina particolareggiata è data dal D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68.