



Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, IL CONSUMATORE,
LA VIGILANZA E LA NORMATIVA TECNICA

Divisione VI – Registro delle Imprese, professioni ausiliarie del commercio e artigiane e riconoscimento titoli professionali

OMISSIS

prot. 370301 del 24.11.2016

Oggetto: cessazione utenze telefoniche tramite comunicazione via PEC.

Si fa riferimento alla segnalazione della S.V. inviata allo scrivente Ufficio di questo Ministero a mezzo Pec in data 20 ottobre u.s., concernente la circostanza che “la Vodafone- TeleTu si rifiuta di accettare mail di posta certificata per comunicazioni ufficiali e continua a pretendere raccomandate nonché si rifiutano di mettere a disposizione dei clienti un indirizzo PEC”.

In proposito, per quanto di competenza, si conferma che la comunicazione a mezzo PEC è del tutto assimilabile a quella per raccomandata a/r, ed i gestori telefonici che ignorano la stessa violano la normativa.

Come noto, infatti, ai sensi della vigente normativa in materia, l’invio di una comunicazione per posta elettronica certificata ha lo stesso valore di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno per quanto riguarda le società che, in quanto tali, hanno l’obbligo di comunicare al Registro delle Imprese della Camera di commercio di competenza il loro indirizzo di posta elettronica certificata (sulla base della disciplina derivante dal D.p.c.m. 6 maggio 2009 e dall’art. 48 del Codice dell’amministrazione digitale di cui al D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82).

In tal senso, peraltro, si è recentemente espresso anche il CoReCom - Comitato regionale per le comunicazioni - della Toscana in sede di conciliazione su una controversia riguardante la Telecom che, in particolare, aveva eccepito l’irregolarità di un reclamo pervenuto via PEC e non tramite i canali cartacei tradizionali.

Detto organismo infatti, con Determinazione n. 6 del 19 maggio u.s., ha stabilito che il reclamo inoltrato via PEC all’operatore telefonico è del tutto assimilabile alla tradizionale lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, precisando che 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” (tale equiparazione deriva dalla legge ed, in particolare, dal citato art. 48 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82; nonché dalla disciplina particolareggiata, data dal D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68).



Afferma quindi il medesimo Organismo che, come la raccomandata si considera ricevuta anche se il destinatario, per esempio, si dimentica di aprirla, la stessa procedura vale anche per la PEC: cosicché, nel caso che era al suo esame, la comunicazione inviata all'indirizzo PEC della Telecom (risultante dal R.I. camerale) era entrata nella sfera di conoscenza della società telefonica con la conseguenza che il reclamo inviatole doveva ritenersi ricevuto.

Per tali ragioni la citata Telecom Italia è stata quindi condannata a corrispondere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviatole appunto via posta elettronica certificata.

Stante quanto sopra rappresentato, da ultimo si fa presente che a livello nazionale la vigilanza sul settore delle telecomunicazioni è di competenza dell'Agcom - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni - nonché, per alcuni compiti specifici, dei Comitati regionali per le comunicazioni ai quali, in particolare, sono delegate proprio le competenze in materia di controversie tra utenti e operatori delle telecomunicazioni.

Pertanto ogni segnalazione riguardante l'accoglimento di tali comunicazioni a mezzo Pec , ovvero il loro immotivato non accoglimento, deve essere inoltrata al competente ufficio di detta Autorità, come peraltro ha già provveduto a fare la S.V..

IL DIRETTORE GENERALE
(*Gianfrancesco Vecchio*)

F.to Vecchio

RC