

Trento, 22 dicembre 2020

Comunicato stampa

TIM non riconosce le PEC come modalità per inviare reclami! Il CRTCUCU invia una diffida con l'invito ad adeguare la Carta dei servizi

Incredibile ma vero! Le carte dei servizi delle compagnie telefoniche prevedono un indennizzo fisso per ogni giorno di ritardo nella presa in carico di un reclamo. In quella di TIM la PEC, quale modalità per l'invio del reclamo non è contemplata; non solo, gli operatori rispondono così: *"il reclamo è stato inviato tramite PEC per cui non soggetto a indennizzo perchè tale canale non è ufficiale"*, oppure, *"il reclamo risulta inviato via pec, in questo caso non è previsto nessun rimborso in quanto la pec non è indicata come modalità di invio di un reclamo"*.

La PEC è lo strumento elettronico, in grado di dare certezza della data d'invio e di ricezione di un reclamo, al pari della raccomandata a.r., che è circostanza necessaria e sufficiente per il conteggio dell'indennizzo dovuto per i ritardi alle loro risposte.

"Appare financo assurdo dover intervenire con una diffida per far riconoscere la PEC tra gli strumenti a disposizione dei consumatori per comunicare un reclamo" commenta il dott. Carlo Biasior, direttore del CRTCUCU, "tra i suoi vantaggi ha, infatti, la possibilità di essere gestita da remoto, e, soprattutto, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, è un *sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi*".

Con la carta dei servizi, TIM si impegna, infatti, a dare riscontro ai reclami effettuati dai consumatori entro 30 giorni dalla loro presentazione, riconoscendo agli stessi, in caso di mancato riscontro, un indennizzo di Euro 5,16 per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino ad un massimo di Euro 180,76.

Tuttavia la Carta dei servizi esclude le PEC tra i mezzi per l'inoltro del reclamo, prevedendo solamente il sito tim.it, il 187, il fax 800000187 o la Casella Postale n. 111, 00054 Fiumicino (Roma).

É stato pertanto richiesto con urgenza a TIM di fare quanto necessario per riconoscere la PEC inviata dai consumatori quale canale di trasmissione dei reclami, **modificando la**

carta dei servizi e aggiornando l’informativa in fattura, inserendo la PEC quale modalità valida per la trasmissione del reclamo.

Appare inoltre doveroso, che venga dato corso a quanto necessario per rettificare le procedure conciliative attualmente in corso riconoscendo l’indennizzo anche in caso di invio a mezzo PEC.

“Qualora TIM non dia seguito alla nostra richiesta, sottoporremo alle Autorità AGCM e AGCOM la problematica, oltre a fare quanto necessario per il riconoscimento degli indennizzi ai consumatori” conclude Carlo Biasior.

E le altre principali compagnie telefoniche cosa fanno?

WindTre riconosce la PEC

Vodafone riconosce la PEC (presente nel sito, non ancora nella Carta)

Fastweb non riconosce la PEC

Iliad non riconosce la PEC

ho. non riconosce la PEC

Il CRTCU è contattabile per problemi con la telefonia allo 0461984751 o inviando una email a info@centroconsumatori.tn.it