



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

COMUNICATO STAMPA

Iniziative a tutela dell'utenza coinvolta nell'evento sismico del 24 agosto 2016

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha adottato una serie di iniziative a tutela delle popolazioni colpite dal sisma del Centro Italia del 24 agosto scorso, come già fatto in occasione di precedenti eventi calamitosi. Tali iniziative sono volte a sollecitare e garantire massima diffusione alle misure adottate dagli operatori di comunicazione elettronica nei territori coinvolti nelle emergenze.

Una "[Tabella delle iniziative urgenti e indifferibili](#)" ed una "[Mappa della solidarietà](#)" sono state redatte sulla base delle prime informazioni fornite dai gestori e saranno via via aggiornate ad ogni nuova comunicazione da parte degli operatori.

Nella Tabella, distinte per ciascun operatore, sono elencate, oltre alle attività operative di esercizio e manutenzione per il ripristino urgente e il potenziamento dei servizi di comunicazione elettronica, le principali iniziative adottate per far fronte all'emergenza causata dal sisma. Esse consistono in:

- sospensione/proroga/storno delle fatture;
- sospensione delle azioni di sollecito pagamento, recupero del credito e delle procedure di disattivazione del servizio per morosità;
- attivazione gratuita del servizio di trasferimento di chiamata su rete fissa (verso numerazioni di rete fissa o mobile);
- trasloco gratuito della linea di rete fissa a richiesta del cliente;
- ripristino gratuito delle linee e degli apparati di terminazione d'utente danneggiati.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Nella mappa della solidarietà si evidenziano, in particolare, le seguenti iniziative:

- disponibilità alla fornitura gratuita del servizio di accesso, per la propria clientela, al numero solidale 45500;
- agevolazioni nella connessione internet e nell'uso di accessi wireless (WIFI, Wimax);
- ricariche omaggio di traffico voce e dati per utenze mobili pre-pagate;
- disponibilità di traffico voce e dati non tariffato per utenze mobili post-pagate;
- smartphone in omaggio, dotati di sim gratuite;
- blocco delle attività di marketing telefonico;
- allestimento di camper per attivare linee telefoniche nelle tende e fornire assistenza (ricariche, cambi carta);
- canali privilegiati di assistenza clienti attraverso i quali l'utente possa inoltrare con rapidità qualsiasi tipo di richiesta;
- campagne autonome di donazione, realizzate attraverso le proprie infrastrutture societarie e di rete.

L'Autorità ha inoltre raccomandato la realizzazione, sul sito web istituzionale dei principali operatori, di una specifica pagina informativa dedicata alle singole iniziative, con l'elenco dettagliato delle azioni avviate e le "istruzioni per l'uso" che gli utenti residenti nei comuni colpiti possono seguire per fruire delle agevolazioni. Tali pagine informative, una volta predisposte, saranno accessibili anche dal sito dell'Autorità.

Roma, 30 agosto 2016