Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI E INDIFFERIBILI

ALLUVIONE "MARCHE"

(alla data del 04/06/2014)

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	**RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI**	**TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO**	**TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO**	**NOTE**
1	**IPNEXT**	Nessuna utenza attiva nelle aree interessate dall'alluvione				
2	**TISCALI**	Sospensione della fatturazione per un massimo di tre mesi in caso di inagibilità temporanea o recesso senza oneri di disattivazione in caso di inagibilità definitiva.	Policy case by case. Per le fatture relative al periodo precedente l'alluvione saranno adottati piani di rientro personalizzati. Per le fatture relative al periodo alluvione o periodi immediatamente successivi sarà adottata la policy di sospensione della fatturazione.	Il servizio di trasferimento di chiamata viene applicato gratuitamente a tutti gli utenti dell'area interessata il cui servizio risulta isolato previa segnalazione del cliente e verifica.	Non è stata adottata alcuna policy ad hoc	E' prevista la sostituzione dei modem danneggiati Non sono previsti canali di assistenza aggiuntivi
3	**TERRA SPA**	Nessuna utenza attiva nelle aree interessate dall'alluvione				
4	**UNO COMMUNICATIONS**	Nessuna utenza attiva nelle aree interessate dall'alluvione. Su eventuale segnalazione cessazione dei contratti in essere presso edifici inagibili senza costi di disattivazione.	Su segnalazione sospensione dei solleciti di pagamento.	Su richiesta trasferimento di chiamata attivato gratuitamente solo su numeri di rete UNO Communications.	Su richiesta portabilità della numerazione da un edificio inagibile ad un'altra struttura (situata in zona con stesso prefisso telefonico) – gratuitamente se su connettività UNO Communications	
5	**PANSERVICE**	Nessuna utenza attiva nelle aree interessate dall'alluvione				

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	**RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI**	**TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO**	**TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO**	**NOTE**
6	**H3G**	Non si segnalano iniziative specifiche a sostegno della popolazione colpita				
7	**CLOUDITALIA**	Per abitazione definitivamente inagibile: storno del canone a partire dal 3 maggio 2014 e cessazione del servizio senza ulteriori oneri. Per abitazione momentaneamente inagibile: storno del canone dalla data di segnalazione del cliente e sospensione della fatturazione per i successivi 30gg. Trascorso tale termine il cliente sarà contattato per accertare l'effettiva agibilità, se persiste l'inagibilità il servizio sarà cessato senza oneri. Eventuale riattivazione del servizio senza costi aggiuntivi.	Le attività del recupero crediti sono gestite in modalità automatica pertanto solo su segnalazione saranno proposte soluzioni precedentemente descritte relativamente alla fatturazione.		Su richiesta del cliente sarà effettuato gratuitamente il trasloco della linea.	
8	**BIG TLC**	Non opera nei territori colpiti dall'alluvione				
9	**WIND**	Su richiesta del cliente recesso dal contratto, causa inagibilità abitazione, senza costi di disattivazione. Downgrade dell'offerta nel caso in cui il cliente decida di non recedere.				
10	**BT ITALIA**	Non si segnalano danni alle infrastrutture e non sono pervenute segnalazioni da parte dell'utenza. Saranno valutate caso per caso le azioni da intraprendere a sostegno della clientela colpita.				
11	**SIPORTAL**	Per utenti con abitazione definitivamente inagibile chiusura d'ufficio del contratto senza costi di disattivazione. Per gli utenti con abitazione momentaneamente inagibile abbuono del pagamento di una fattura (bimestre di servizio).	Saranno adottate policy case by case	Su richiesta del cliente attivazione gratuita del trasferimento di chiamata	Trasloco linee gratuito ove tecnicamente fattibile	Sostituzione gratuita di apparecchiature danneggiate. Assistenza clienti proattiva, il servizio di assistenza contatta gli utenti indipendentemente dal disservizio

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	**RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI**	**TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO**	**TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO**	**NOTE**
12	**NGI**	Non si segnalano danni alle infrastrutture e non sono pervenute segnalazioni da parte dell'utenza. Non si segnalano iniziative specifiche a sostegno della popolazione colpita				
13	**POSTE MOBILE**	Non si segnalano iniziative specifiche a sostegno della popolazione colpita				
14	**ACANTHO**	Non opera nel territorio colpito dall'alluvione				
15	**MC LINK**	Su segnalazione sospensione della fatturazione per 6 mesi a partire dal 3 maggio 2014. Entro tale periodo l'utente dovrà comunicare la eventuale cessazione definitiva del contratto senza costi di a carico dell'utente.				
16	**LINEA COM**	Non risultano utenze danneggiate. Su segnalazione sospensione della fatturazione per 6 mesi a partire retroattivamente dal 3 maggio 2014. Entro tale periodo il cliente dovrà indicare la volontà di proseguire il rapporto in essere o chiedere la cessazione del contratto senza costi aggiuntivi per il cliente.				
17	**VODAFONE**	Su richiesta tramite chiamata al servizio clienti sconto del 100% del canone per due mesi (per i clienti di rete fissa Vodafone e Teletu)	Sospese le azioni di sollecito del credito fino a data da destinarsi. Previste dilazioni e piani di rientro agevolati.			
18	**TELECOM**	Non si segnalano iniziative specifiche a sostegno della popolazione				