



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

SISMA "CENTRO ITALIA" DEL 26 E 30 OTTOBRE 2016

TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI E INDIFFERIBILI (aggiornata al 29/12/2016)

		FATTURAZIONE	RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI	TRASFERIMENTO DI CHIAMATA GRATUITO	CESSAZIONE/ TRASFERIMENTO DELLE LINEE GRATUITO	NOTE
1.	BT ITALIA					I clienti BT attivi nelle province colpite sono circa 2.500. Ricevute circa 10 segnalazioni di disservizi in corso di risoluzione. Per le strutture dichiarate inagibili è stata disposta la sospensione dei pagamenti. Considerato che ad oggi non è disponibile una mappatura esatta delle linee effettivamente silenti, BT valuterà caso per caso le azioni da intraprendere a sostegno della clientela colpita.
2.	CLOUD ITALIA	Misure valide fino al 1 febbraio 2017. Su richiesta del cliente per abitazioni definitivamente inagibili storno del canone contrattualmente previsto a partire dal 28 ottobre 2016 e cessazione del servizio senza ulteriori oneri. Per Abitazioni momentaneamente inagibili: storno del canone dalla data della segnalazione da parte del cliente			Trasloco gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica.	Al momento non risultano clienti disserviti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		e sospensione della fatturazione per i successivi 30 gg. Trascorso tale termine il cliente sarà contattato ai fini di accertare l'effettiva agibilità della sua abitazione. Nel caso in cui persisterà l'inagibilità il servizio sarà cessato senza oneri.				
3.	FASTWEB	Sospensione per 6 mesi della fatturazione	Annullamento di eventuali crediti precedentemente maturati dai clienti e non ancora riscossi. Annullamento, tramite emissione di note di credito, delle fatture in emissione in data 31/10/2016	Prevista attivazione gratuita, per coloro che ne facciano richiesta, del trasferimento di chiamata dal numero fisso verso un numero mobile.	Attivazione gratuita, per coloro che ne facciano richiesta, delle seguenti variazioni: - trasloco gratuito della linea fissa presso altra sede, - cessazione del servizio senza le formalità previste dalle CGC e senza applicazione di costi di disattivazione	Tutte le azioni qui descritte saranno comunicate ai clienti interessati tramite SMS ed avvisi sulla My Fast Page dei clienti interessati, oltre a comunicazioni informative su altri media
4.	H3G	Dal primo ciclo utile a partire da gennaio 2017 sospensione della fatturazione per un bimestre	Iniziative di recupero del credito sospese a partire da gennaio 2017 e per un ciclo di fatturazione	Non necessario in caso di utenze mobili	Non necessario in caso di utenze mobili	Le iniziative sono intraprese per tutti i clienti residenti nei 131 Comuni individuati dalle disposizioni governative. In corso la valutazione di iniziative a favore dei clienti in abbonamento e prepagati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

5.	IP NEXT					<p>IPnext operando con un mercato ristretto di Clienti, tutti dell'area Business, ha un contatto diretto e costante con essi e non mediato da strutture di call center o simili.</p> <p>Eventuali Clienti coinvolti nell'emergenza quindi possono, come è di prassi, contattare IPnext per ogni problematica e informazione tramite i canali: referente commerciale diretto, canale telefonico, posta elettronica, area clienti del sito web, form del sito web</p>
6.	LINKEM	<p>Storno del canone per i mesi di Settembre e ottobre per i clienti in abbonamento</p> <p>Erogazione 2 mesi di navigazione gratis per i clienti prepagati.</p> <p>Sospensione delle attività di fatturazione fino a 6 mesi su richiesta del cliente per abitazioni momentaneamente inagibili</p> <p>Cessazione gratuita del servizio per abitazioni definitivamente inagibili</p>				
7.	MEDIASET PREMIUM	<p>Esclusivamente su richiesta telefonica, sospensione o cessazione del servizio.</p>	<p>Sospensione delle azioni di sollecito di pagamento e recupero del credito.</p>			<p>Le iniziative sono previste per i clienti residenti nei primi 62 Comuni individuati dalle disposizioni governative.</p> <p>Negli ulteriori 69 Comuni è tuttora attiva la gestione di sospensione / cessazione del contratto</p>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

						esclusivamente su richiesta del cliente. È in corso una campagna di contatto telefonico con i clienti per individuare l'esistenza di problemi di ricezione
8.	OPTIMA ITALIA	Sospensione di tutti i pagamenti relativi ai servizi erogati connessi alle utenze interessate	Sospensione di tutte le attività di sollecito e recupero stragiudiziale e giudiziale dei crediti vantati			
9.	POSTE MOBILE	Per i clienti con abbonamento sospesa temporaneamente la scadenza delle fatturazioni	Sospese azioni di gestione del credito.	Trasferimento di chiamata già attivo e gratuito		
10.	SIPORTAL	<ul style="list-style-type: none">➤ Per gli utenti con abitazione definitivamente inagibile: chiusura d'ufficio del contratto, senza costi di disattivazione per il cliente stesso;➤ per gli utenti con abitazione momentaneamente inagibile: storno del pagamento di una fattura (bimestre di servizio). I clienti che manifestassero ritardi di pagamento relativi a periodi successivi al sisma saranno gestiti rispettando quanto riportato nei punti precedenti.		Su richiesta del cliente attivazione gratuita del trasferimento di chiamata	i clienti che necessitassero di cambiare abitazione potranno usufruire del trasloco gratuito delle linee ove tecnicamente fattibile	In caso di apparecchiature d'utente danneggiate a causa del sisma, Siportal provvederà alla sostituzione gratuita
11.	TELECOM ITALIA - TIM	Dilazione dei termini di scadenza per fatture emesse precedentemente all'evento sismico.	Sospensione delle azioni gestionali sul credito	Sospensione del servizio di fonia fisso residenziale	Trasloco gratuito delle linee di fonia	L' iniziativa di dilazione delle fatture di ottobre e novembre 2016 è prevista per tutti i clienti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		Estesa al 28 febbraio la dilazione della fattura sett. 2016 per i comuni indicati nell'elenco del 2 settembre. Sospensione dell'emissione delle fatture emesse successivamente all'evento sismico per abitazioni inagibili. Dilazione dei termini di scadenza per fatture riferite ad utenze consumer non danneggiate ed utenze business mobili		per linee riconducibili ad inagibilità permanente o prolungata. Trasferimento di chiamata gratuito.	fissa (residenziale e business) Nuovo impianto gratuito per le linee residenziali. Subentro gratuito Annullamento dei costi di cessazione.	consumer e business, fisso e mobile, residenti nei 131 Comuni individuati dalle disposizioni governative e in ulteriori Comuni dell'area terremotata, per un totale di 188. L' iniziativa di sospensione dell'emissione della fattura è prevista per tutti i clienti consumer, fisso e mobile, e consumer mobile residenti nei Comuni di Amatrice, Arquata, Accumoli e per quelli con abitazioni inagibili in 30 Comuni.
12.	TISCALI	Sospensione della fatturazione per sei mesi con annullamento del credito dovuto per i clienti residenziali e business con abbonamento di telefonia fissa e mobile post-pagato.			In caso di richiesta di cessazione o trasloco, non verrà addebitato alcun costo	Altre possibili iniziative a favore delle popolazioni terremotate sono tutt'ora in fase di elaborazione.
13.	UNIDATA	Interruzione del ciclo di fatturazione canone per Servizi sino al normale ripristino di funzionalità di questi ultimi	Sospensione delle eventuali attività di "recupero credito", e "sollecito di pagamento"	Gestione gratuita dell'eventuale servizio di "trasferimento chiamata" e del "trasloco servizi"	Sospensione delle eventuali attività di "Telemarketing telefonico"	Le iniziative sono previste per le sole utenze "segnalate" come in disservizio/guasto nei 131 Comuni individuati dalle disposizioni governative. Instaurazione di canali privilegiati per la gestione delle segnalazioni di assistenza tecnica e per la eventuale sostituzione gratuita di materiale hardware, fornito in comodato d'uso, risultante danneggiato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

14.	UNO COMMUNICATIONS	Cessazione di contratti in essere presso edifici inagibili: nessun costo di disattivazione	Sospensione dei solleciti di pagamento.	Trasferimento di chiamata: su richiesta, attivato a costo 0 solo su numeri su rete UNO Communications	Portabilità della numerazione da un edificio inagibile ad altra struttura (situata in zona con stesso prefisso telefonico): gratuita se su connettività UNO Communications	Al momento non è pervenuta alcuna segnalazione dai clienti.
15.	VODAFONE	<p>Per i clienti privati:</p> <ul style="list-style-type: none">- Possibilità di sostituzione SIM gratuita in negozio;- Sospensione della fatturazione per 4 rinnovi per i clienti con abbonamento di rete fissa e indirizzo di fatturazione presso i comuni coinvolti che non hanno effettuato traffico negli ultimi 15 giorni e su richiesta anche da clienti che hanno effettuato traffico. <p>Per i clienti business (professionisti partite IVA e grandi aziende con sede legale nei comuni colpiti):</p> <ul style="list-style-type: none">- chiamate da rete mobile ed SMS nazionali illimitati per 4 settimane;- posticipo della data di scadenza delle fatture di 60 giorni per PMI (120 giorni per le grandi aziende) e sospensione delle azioni di gestione credito per servizi fissi e mobili con	<p>Per i clienti privati e business: sospensione di tutte le azioni di gestione del credito, sia per i servizi di rete fissa che per quelli di rete mobile con indirizzo di fatturazione presso i comuni coinvolti.</p> <p>Sospese le attività di contatto a fini commerciali</p>		<p>I clienti privati con abbonamento di rete fissa e abitazione inagibile potranno richiedere la disattivazione gratuita e senza penali della linea telefonica o il trasloco gratuito della linea</p>	<p>Le iniziative sono previste per tutti i clienti consumer e business, fisso e mobile, residenti nei 131 Comuni individuati dalle disposizioni governative.</p> <p>Per quanto riguarda le utenze di rete fissa e mobile, VF non ha evidenza di disservizi diffusi.</p>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		indirizzo di fatturazione nei comuni coinvolti.				
16.	WIND	Blocco della fatturazione per tutti i comuni impattati dall'evento sismico, per i comuni indicati nell'ordinanza del 15 novembre si provvederà alla sospensione della fatturazione per 1 bimestre dal primo ciclo utile a partire da gennaio 2017.	Sospese le attività di gestione del credito nei confronti di tutti i clienti residenti nei comuni colpiti. Per i Comuni indicati nell'ordinanza del 15 novembre si provvederà alla sospensione dal primo ciclo utile a partire da gennaio 2017.		Su richiesta del cliente traslochi e cessazione gratuita della linea e riattivazione gratuita con altro CLI	Le iniziative sono intraprese per tutti i clienti residenti nei 131 Comuni individuati dalle disposizioni governative. L'azienda sta valutando ulteriori iniziative a supporto della popolazione, che saranno attuate nei prossimi giorni.