



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Emergenza Provincia di Catania – Eruzione Etna del 26 dicembre 2018

TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI (aggiornata al 14 gennaio 2019)

| | | Attività di Fatturazione | Attività di recupero e sollecito pagamenti | Attività di telemarketing | Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee | Note |
|-----------|---------------------|---|---|----------------------------------|--|-------------|
| 1. | BT ITALIA | La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere. | | | | |
| 2. | ILIAD | Alla Società, non risultano al momento né danni alle infrastrutture né utenze coinvolte. | | | | |
| 3. | POSTE MOBILE | Alla Società, non risultano al momento né danni alle infrastrutture né utenze coinvolte. | | | | |



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | Attività di Fatturazione | Attività di recupero e sollecito pagamenti | Attività di telemarketing | Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee | Note |
|-----------|-----------------|--|---|--|--|--|
| 4. | SIPORTAL | <p>Iniziative relative alla fatturazione per i servizi a canone:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ per gli utenti con abitazione definitivamente inagibile: cessazione del contratto senza costi di disattivazione;✓ per gli utenti con abitazione momentaneamente inagibile: storno del pagamento di una fattura (bimestre di servizio);✓ sostituzione gratuita di eventuali apparecchiature danneggiate. | | <p>Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.</p> | <p>Cessazione/trasloco /trasferimento/subentro gratuito su richiesta del cliente ed eventuale riattivazione gratuita del servizio.</p> | <p>Il servizio clienti Siportal contatterà i clienti della zona colpite per valutare le necessità.</p> |



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | | | | | |
|-----------|----------------|---|---|---|---|---|
| 5. | FASTWEB | <p>Su richiesta degli utenti corredata dalla documentazione comprovante la inagibilità dell'edificio, la Società attiverà le seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ per i clienti attivi con servizio di rete fissa, mobile e fisso/mobile convergente: la sospensione e lo storno tramite note di credito delle fatture emesse dal 1° gennaio 2019 al 1° gennaio 2020 (o fino ad eventuale trasloco o cessazione della linea), nonché l'eventuale riaccredito della fattura emessa il 1° gennaio 2019, se ricevuta dal cliente prima della sospensione;✓ per i clienti attivi con servizio mobile prepagato: erogazione di 2 ricariche omaggio per complessivi 100,00€. | Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi. | Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita. | Attivazione gratuita, su richiesta, del trasferimento di chiamata verso un numero mobile. Trasloco o cessazione della linea fissa con modalità semplificate e senza applicazione di costi di disattivazione né di eventuali importi per recesso anticipato (es. rate residue di acquisto del modem). | Pubblicazione di una pagina informativa sulla MyFastPage di tutti i clienti residenti nei comuni impattati. Medesime informazioni saranno fornite tramite il Servizio Clienti agli utenti che contatteranno i canali di assistenza. |
|-----------|----------------|---|---|---|---|---|



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | Attività di Fatturazione | Attività di recupero e sollecito pagamenti | Attività di telemarketing | Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee | Note |
|-----------|-----------------------------|--|---|---|---|--|
| 6. | TELECOM ITALIA - TIM | Sospensione della fatturazione a partire dal mese di gennaio 2019 per tutte le linee silenti riferibili a situazioni di inagibilità e per i clienti che ne facciano richiesta. | Sospensione di tutte le azioni di recupero del credito. | Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita. | Cessazione/trasloco /trasferimento/subentro gratuito su richiesta del cliente ed eventuale riattivazione gratuita del servizio. | Disponibile ad attivare la numerazione per raccolta fondi. Al momento non sono previste ulteriori iniziative quali sconti sul canone, ricariche omaggio, campagne di donazioni ecc. |



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | Attività di Fatturazione | Attività di recupero e sollecito pagamenti | Attività di telemarketing | Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee | Note |
|----|----------------|--|---|---|---|--|
| 7. | TISCALI | <p>Per gli utenti con abitazione definitivamente e provvisoriamente inagibile, su richiesta dell'interessato anche con modalità semplificata, lo storno delle fatture dalla data dell'evento e la cessazione senza costi o il trasloco gratuito.</p> <p>Per tutti gli utenti del territorio colpito, su richiesta dei clienti interessati che contattino il <i>customer service</i>, verranno concordate delle azioni e concessioni <i>ad personam</i> sulla base delle esigenze e necessità dichiarate.</p> | Sospensione di tutte le azioni di recupero del credito. | La Società non effettua alcuna attività di telemarketing. | Cessazione/trasloco /trasferimento/subentro gratuito su richiesta del cliente ed eventuale riattivazione gratuita del servizio. | Tiscali non prevede di attivare canali di assistenza privilegiati o di porre in essere ulteriori interventi quali sconti sui piani tariffari, installazione di access point, ricariche omaggio o campagne di donazione autonome. |



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | Attività di Fatturazione | Attività di recupero e sollecito pagamenti | Attività di telemarketing | Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee | Note |
|-----------|-----------------|--|---|----------------------------------|---|-------------|
| 8. | WINDTRE | Attualmente la Società non ha pianificato interventi a sostegno della popolazione colpita non avendo rilevato alcun danno alle infrastrutture e non essendo ancora noto il numero di eventuali utenti danneggiati. | | | | |
| 9. | VODAFONE | Storno del canone delle fatture di telefonia fissa (voce e dati) per tutti i titolari di immobili inagibili, previa presentazione della documentazione attestante l'inagibilità o lo sgombero. | | | Cessazione/trasloco /trasferimento/subentro gratuito su richiesta del cliente ed eventuale riattivazione gratuita del servizio. | |