



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Emergenza Genova “Ponte Morandi” del 14 agosto 2018

A seguito del crollo del viadotto Polcevera sull’autostrada A10, noto come Ponte Morandi, e della conseguente distruzione totale o parziale di alcuni edifici ovvero sgomberati in esecuzione dei provvedimenti delle autorità competenti, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato lo stato di emergenza per 12 mesi a decorrere dal 15 agosto 2018.

La Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha richiesto ai principali fornitori di infrastrutture e di servizi di comunicazioni elettroniche informazioni sui danni occorsi alla propria rete a seguito del crollo e sulle azioni intraprese volontariamente a sostegno dei clienti residenti nella cosiddetta “zona rossa”.

In analogia a quanto realizzato in passato per altri eventi calamitosi, si rende disponibile in questa pagina una [“Tabella delle iniziative urgenti”](#), intraprese dai principali operatori di rete fissa e mobile.

TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI (aggiornata al 10 settembre 2018)

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
1.	A2A	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere, tra cui la sospensione per 6 mesi della fatturazione.			Cessazione / trasloco / trasferimento gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica.	



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
2.	BT ITALIA	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere.				
3.	CLOUD ITALIA	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere.				
4.	EOLO	Nessuna azione prevista su larga scala ma solo su richiesta dei clienti.			Cessazione/trasloco /trasferimento gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica.	
5.	ERG MOBILE	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere.				



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
6.	FASTWEB	<p>Sospensione della fatturazione, per i clienti attivi con servizio di rete fissa, mobile e fisso/mobile convergente.</p> <p>Storno tramite note di credito delle fatture emesse dal 1° settembre 2018 al 1° luglio 2019 (o fino ad eventuale trasloco o cessazione della linea, se antecedenti al 1° luglio 2019).</p> <p>Riaccredito dell'importo relativo alla fattura emessa il 1° agosto 2018.</p> <p>Ricariche gratuite destinate ai clienti attivi con servizio mobile prepagato e, erogazione di 2 ricariche omaggio per complessivi 100,00€.</p>	<p>Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi.</p>	<p>Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.</p>	<p>Attivazione gratuita, su richiesta, del trasferimento di chiamata verso un numero mobile.</p> <p>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).</p>	<p>Avvio di una campagna telefonica tramite l'invio di SMS ai clienti residenti nelle zone colpite.</p> <p>Pubblicazione di una nota informativa sia sulla MyFastPage sia sui siti istituzionali.</p>



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
7.	IRIDEOS	Alla Società, non risultano al momento utenze coinvolte.			Attivazione gratuita del servizio di trasferimento di chiamata.	
8.	POSTE MOBILE	Alla Società, non risultano al momento utenze coinvolte. Valuterà eventuali azioni da intraprendere su richiesta del cliente.				
9.	TELECOM ITALIA - TIM	Sospensione della fatturazione a partire dal mese di settembre. Allo stato messa a disposizione di 566 modem portatili con <i>Wifi</i> da utilizzare per 6 mesi con 100 gB Internet.	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

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
10.	TISCALI				Cessazione/trasloco /trasferimento gratuito su richiesta del cliente, con modalità semplificate (es. via <i>fax</i>).	
11.	VODAFONE	Sospensione delle fatturazioni per 3 mensilità. Sconto del canone dell'offerta fissa attiva per 2 mensilità.	Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi.	Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.		



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
12.	WINDTRE	<p>Per i clienti in zona rossa con abitazione definitivamente inagibile: sospensione automatica a partire dal primo ciclo di fatturazione dopo il 15/08 e storno totale della fatturazione per un periodo di 6 mesi relativa sia alle utenze fisse che mobili post-pagate, consumer e business.</p> <p>Per i clienti mobile Wind: 100 giga + minuti illimitati.</p> <p>Per clienti mobili Tre: 15 GB per 6 mesi + bonus voce.</p>	<p>Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi</p>	<p>Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.</p>	<p>Alla ricezione della documentazione attestante l'inagibilità definitiva dello stabile: cessazione senza costi del servizio di linea fissa oppure trasloco senza costi della linea (se tecnicamente possibile).</p>	
13.	WELCOME ITALIA	<p>Alla Società non risultano al momento utenze coinvolte.</p>				



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
14.	IP NEXT	Alla Società non risultano al momento utenze coinvolte Eventuali clienti coinvolti nell'emergenza quindi possono, 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.				
15.	UNIDATA	Nessuna iniziativa pianificata. Eventuali agevolazioni saranno previste su richiesta del singolo cliente.				



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		Attività di Fatturazione	Attività di recupero e sollecito pagamenti	Attività di telemarketing	Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee	Note
16.	LINKEM	Per i clienti in zona rossa con contratto prepagato: ricarica omaggio del valore pari a 6 mensilità. Per i clienti in zona rossa con contratto postpagato: sconto in fattura del valore pari a 6 mensilità.			Cessazione/trasloco gratuito su richiesta del cliente	