



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

Sintesi dell'audizione degli operatori di telefonia per un primo esame degli interventi a tutela dell'utenza colpita dal terremoto in Emilia Romagna.

Il giorno 8 Giugno 2012, alle ore 11,00, presso la sede dell'Autorità di Via Isonzo 21/b in Roma sono presenti :

per la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità: Federico Flaviano, Sergio Del Grosso, Patrizia Coleti e Roberta Di Clemente;

per l'Ufficio Rapporti con i Corecom dell'Autorità: Roberto Casella, Lina Falvella e Bruna Perri

per il CORECOM Emilia Romagna: Primarosa Fini

per gli operatori di telefonia:

per ARIA S.p.A. Giacomo Robustelli;

per CLOUD ITALIA Luigi Zizzo;

per COOP ITALIA Giorgio Di Stefano;

per FASTWEB Laura Navarra;

per H3G S.p.A. Roberto De Leo;

per INFRACOM ITALIA, MC LINK, AIIP Stefano Manuali;

per LINKEM Leonardo Spugnini;

per POSTE MOBILE Sonia Romano;

per TELECOM ITALIA Monica Placidi e Claudia Crisafi;

per TELEUNIT e OKCOM Mattia Bastianini;

per UNIDATA Andrea Spila;

per VODAFONE e TELETU Cecilia Lugato, Manlio Lentini;

per WAVEMAX Alessandro Ronchi;

per WIND Francesca D'Ottavio;

L'ing. Flaviano ringrazia i partecipanti e introduce l'incontro illustrando le precedenti misure adottate dagli operatori di telefonia a sostegno delle utenze colpite dal terremoto verificatosi in Abruzzo nell'aprile del 2009. L'obiettivo è quello di riferire al Consiglio sullo stato delle iniziative intraprese per l'emergenza terremoto. L'intenzione è quella di valutare la possibile adozione di tutele specifiche per le numerose criticità affrontate dall'utenza colpita dai recenti fatti di terremoto in Emilia Romagna, in aggiunta a quanto realizzato in passato, per affrontare sotto profili diversi le esigenze del medio periodo. Sarebbe opportuno pertanto realizzare una "mappa della solidarietà" nella quale una prima parte si riferirà agli interventi di natura essenziale, per esempio quelli relativi alla sospensione della fatturazione, mentre una seconda parte sarà descrittiva di quello che gli operatori intendono fare in aggiunta volontariamente, valutando le esigenze che vengono direttamente dal territorio. Agcom sottolinea inoltre l'importanza di intervenire in soccorso dei ragazzi con iniziative di natura varia, come ad esempio il progetto di Telecom Italia realizzato in passato per istruire i ragazzi sul corretto uso di Internet (campagna Navigare informati Geronimo Stilton), e delle piccole e medie aziende che devono essere tutelate attraverso una corretta informazione circa le truffe in corso sulle vendite dei prodotti tipici. Chiede, dunque, di contribuire con la divulgazione di informazioni contro lo sciacallaggio in corso via Internet.

Agcom lascia la parola al Corecom Emilia Romagna che traccia un quadro delle criticità riscontrate in concerto con la Protezione Civile ed il Gabinetto del Presidente della giunta regionale dell'Emilia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Romagna, come indicato nel documento allegato (all.1). In particolare chiede con la massima urgenza una maggiore apertura delle reti radio per comunicare con maggiore facilità.

Le imprese stanno facendo verifiche sull'agibilità degli edifici e non appena riprenderanno i lavori sarà urgente un intervento per il ripristino di fax e altri apparati. Per le utenze private si chiede inoltre la sospensione delle bollette e si pone l'attenzione sulla necessità di realizzare iniziative rivolte ai giovani e agli anziani.

Agcom illustra la delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, approvata nel consiglio straordinario del 6 giugno, che ha stabilito la sospensione dei termini di pagamento delle fatture per la fornitura di energia elettrica e gas. Invita inoltre gli operatori presenti a considerare la possibilità di distribuire tablet low cost e di stabilire piani tariffari per l'occasione da installare negli stessi tablet.

Comunica che il Corecom Emilia Romagna sta svolgendo regolarmente i lavori, ma chiede di evitare inutili contenziosi che potrebbero comunque intasare i lavori.

Prende la parola TELECOM, che nonostante l'estensione dell'area interessata dall'evento rappresenta come non si siano riscontrate grosse criticità alle reti ed ai propri impianti così come invece avvenuto per il terremoto in Abruzzo. Telecom Italia rappresenta altresì di essersi attivata immediatamente assicurando la propria partecipazione al Comitato Operativo della Protezione Civile in modo tale da consentire gli interventi tecnici di emergenza idonei a garantire la continuità dei servizi di comunicazione, attività che sta proseguendo senza particolari difficoltà.. I problemi maggiormente riscontrati sono stati principalmente quelli correlati al fenomeno di congestione della rete mobile.. Entrando poi nella descrizione delle azioni rivolte alla clientela, Telecom Italia rappresenta, riservandosi di descrivere in una nota di maggior dettaglio tutte gli interventi adottati ed in corso di adozione, quanto segue:

- sospensione sin dal primo evento di tutte le azioni di gestione del credito insoluto inizialmente per tutti i clienti (Consumer e Business sia di rete fissa che di rete mobile) appartenenti alla zona del sisma. Successivamente all'emanazione del decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze relativo alla sospensione dei termini per l'adempimento degli obblighi tributari – con cui è stato pubblicato un elenco dei 103 Comuni danneggiati nelle 6 province – si sta procedendo ad individuare puntualmente le fatture della clientela interessata per posticipare la scadenza a 60 giorni per le fatture relative al 3° bimestre già inviato alla clientela con ordinaria scadenza per il relativo pagamento a metà giugno 2012. Sono in corso di valutazione ulteriori attività da mettere in campo per le fatture di emissione successiva sempre nei Comuni indicati dal Decreto; sono state altresì sospese le azioni di proattività commerciale

- possibilità di effettuare richieste di trasloco in esenzione spese per tutti i clienti Consumer e Business di rete fissa appartenenti alle 6 Province di Modena, Bologna, Mantova, Ferrara, Rovigo e Reggio Emilia individuate dal Consiglio dei Ministri;

- per la clientela Business di rete fissa è stata prevista la fornitura gratuita del servizio di trasferimento di chiamata richiesto di norma in caso di guasto verso numeri fissi e mobili anche di altri operatori. Telecom precisa che è stato messo a punto per le consegne di prodotti per il target Business Mobile un processo che prevede il contatto preliminare del cliente da parte dell'operatore logistico incaricato della consegna in modo tale che, nel caso il cliente lo richieda, si possa effettuare la consegna del prodotto in una sede diversa da quella presente nell'ordine di attivazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

Telecom rappresenta altresì che per tutte le linee Consumer pre-pagate che si sono attestate nei giorni scorsi, sotto le celle dei Comuni interessati dal sisma si è provveduto all'accredito di un bonus di 10 euro. L'attività di accredito si è conclusa lo scorso 6 giugno e contestualmente all'accredito i clienti hanno ricevuto uno specifico messaggio sms di caring. Allo stato le sim interessate dall'intervento sono state orientativamente circa 85.000.

Telecom Italia evidenzia poi che a differenza dell'Abruzzo, l'estensione dell'area interessata dal sisma è molto più estesa e meno evidenziabile come "zona rossa" su cui poter valutare di procedere alla sospensione della fatturazione, intervento complesso non essendoci ad oggi una mappatura esatta delle linee realmente silenti. Telecom Italia dichiara altresì di aver partecipato insieme agli altri Operatori all'iniziativa solidale di raccolta fondi attraverso il numero telefonico 45500 mentre riguardo alle attività di conciliazione di interesse sia del Corecom Emilia Romagna che dei Corecom Lombardia e Veneto considerate anche le province di Mantova e di Rovigo come aree interessate dal sisma, rappresenta di aver ricevuto convocazioni per circa 100 domande di conciliazione e di aver già dato indicazioni in ordine sia alla disponibilità di accordare rinvii delle udienze già calendarizzate o comunque si rende disponibile a collaborare con i 3 Corecom al fine di trovare soluzioni percorribili inclusa l'ipotesi – laddove ritenuto opportuno dai Corecom - di "congelare" le domande di conciliazione per cui risulta già fissata la relativa udienza, nonché passata la fase di stretta emergenza, si rende disponibile a trovare rapide soluzioni per il cliente.

Telecom si riserva considerate le azioni già adottate ed in tale sede descritte sommariamente di presentare un documento dettagliato sulle misure sinora adottate e su quanto verrà fatto nei prossimi giorni, incluse le informazioni sullo stato di funzionalità degli impianti di telefonia pubblica come richiesto dall'Autorità,

L'Autorità domanda a Telecom se è stato attivato il trasferimento di chiamata gratuito, se attraverso i loro customer care sono già in atto forme di comunicazione per indicare agli utenti le agevolazioni in corso e se sono già partite iniziative in loco.

TELECOM risponde che il trasferimento di chiamata gratuito è stato già adottato per la clientela business e precisa poi che il traffico sviluppato dal trasferimento di chiamata sarà fatturato in base al profilo tariffario attivo sulle linee del cliente. Telecom precisa altresì che viene assicurata l'informativa alla clientela in ordine alle azioni adottate sui differenti segmenti di clientela tramite gli ordinari canali di front end commerciale..

Agcom chiede in particolare di fornire gli script dettagliati utilizzati dal customer care per informare gli utenti.

Il Corecom Emilia Romagna interviene testimoniando l'interesse da parte delle Associazioni dei Consumatori a conoscere le iniziative che verranno intraprese.

Agcom, in tal direzione, assicura che verrà organizzato un successivo incontro a Bologna che coinvolgerà anche le Associazioni e i Corecom Lombardia e Veneto (il sisma ha, infatti, interessato anche le province di Mantova e di Rovigo).

La parola passa a WIND che dichiara di aver provveduto per la clientela fissa e mobile postpagata alla sospensione dell'invio della fattura per le utenze attestate nei Comuni elencati nell'Allegato 1 all'Ordinanza 0002 del Capo Dipartimento della Protezione Civile, alla sospensione del recupero del credito, alla sospensione di tutte le attività CRM, all'accredito di €5 per circa 30.000 utenze mobili prepagate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

VODAFONE dichiara, con riferimento agli utenti residenti nei comuni terremotati, di aver sospeso, riguardo al fisso, tutte le azioni di recupero e sollecito pagamento, e sospeso la disattivazione del servizio in caso di morosità. Per i clienti ADSL Residential (utenze Consumer) che hanno attivo un piano Vodafone Casa Senza Limiti e' stato attivato uno sconto sul canone di 4 mesi; per le utenze Business lo sconto viene attivato quando il cliente chiama il Servizio Clienti. Per i clienti Business e' stata inoltre prevista un'offerta dati scontata da €25 a 10 € Per i clienti Business che hanno sottoscritto offerte dati con specifici mega di velocità, gli verrà consentita una navigazione al massimo dei mega di velocità disponibile.

Ai clienti ricaricabili individuati in base al decreto della Protezione Civile e' stato fatta una ricarica omaggio di € 5. I clienti impattati da questa iniziativa sono stati 157.000 .Vodafone ha altresì rappresentato difficoltà tecniche nella sospensione della fatturazione, per tale motivo e' stato deciso di ricorrere alla misura equivalente dello sconto sul canone ADSL per 4 mesi a alla proroga di 60 giorni della data di scadenza del pagamento della fattura. Sul tema delle utenze fisse silenti stanno lavorando per individuarle e capire eventualmente come procedere. Tutti i clienti impattati dagli eventi sismici sono stati esclusi dalle campagne promozionali outbound. Hanno inoltre distribuito 130 telefoni dei telefoni cellulari. Distribuzione poi interrotta dalla Protezione Civile per motivi di sicurezza. Attraverso l'sms solidale ha raccolto oltre 3 milioni di euro. Vodafone ha inoltre lanciato una donazione interna tra i dipendenti Vodafone. Il ricavato raccolto verrà devoluto oltre a quanto stanziato dalla Fondazione Vodafone Italia e Vodafone Group ad una iniziativa con Save the Children, Vodafone Italia e Vodafone Group, per aiutare i bambini delle tendopoli attraverso l'assistenza psicologica e l'organizzazione di campi estivi.

Da un punto di vista tecnico ci sono stati circa 12 impianti di rete mobile hanno subito danni per problemi di connessione elettrica, ma ad oggi gli impianti sono tutti funzionanti e non si segnalano altri disservizi.

Da parte di TELETU sono state percorse iniziative simili, in aggiunta stanno raccogliendo dati sulle utenze silenti sulle quali si procederà con la sospensione della fatturazione e del servizio (si capirà direttamente con i clienti se arrivare ad una sospensione totale del servizio per inutilizzo). In particolare Teletu evidenzia che la sospensione della fatturazione deve andare di pari passo con la sospensione verso Telecom Italia del pagamento dei canoni Wholesale. TETETU ha altresì sospeso tutte le azioni promozionali Outbound sui clienti e tutte le azioni di sollecito di pagamento e di recupero credito. E' stata infine disposta la sospensione delle procedure di disattivazione del servizio per morosità'.

FASTWEB dichiara di aver sospeso le attività di recupero crediti e l'upselling, ha inoltre aderito alla raccolta fondi tramite la numerazione in decade 4.

Sono in corso di valutazione interna alcune ulteriori misure quali: una coda prioritaria al customer care per tutti i clienti delle zone terremotate; l'eventuale sospensione della fatturazione per tre mesi, e lo storno dei costi di disattivazione. Sta cercando di mappare le utenze silenti. Prenderà spunto dalle iniziative degli altri operatori per ulteriori eventuali misure da adottare.

UNIDATA conferma quanto indicato nel contributo scritto già inviato (07/06/2012) alla Direzione Tutela Consumatori AGCOM, in cui rappresenta di aver già bloccato l'emissione di ulteriori fatturazioni per canoni relativi a servizi erogati a favore delle utenze attestata nei Comuni elencati nell'Allegato 1 all' Ordinanza 0002 del 02/06/12 Presid. Cons. Min. Dip. Protez. Civ., dove gli utenti che risultino impossibilitati (per causa di forza maggiore) ad usufruire dei servizi erogati,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

beneficeranno della completa decurtazione (e non alla mera sospensione) dei canoni mensili previsti da contratto sino alla scadenza del periodo indicato nella predetta Ordinanza o sua eventuale proroga. Le risorse di accesso ad Internet in questione che dovessero risultare “non esercibili” nel lungo periodo o che dovessero non essere più di interesse dell’utenza finale, saranno cessate senza attribuzione in pagamento di alcun contributo di disattivazione. Inoltre, l’Unidata si dichiara disponibile a fornire, a, con esercizio garantito titolo gratuito sino al 20 maggio 2013, a favore dei Comuni presenti nel predetto elenco ovvero alle Autorità che gestiscono l’emergenza, un dato numero (in base alle disponibilità di magazzino) di c.d. “kit Wi-Fi” (composto da: almeno n.1 Access Point per Comune da utilizzare per copertura servizio di accesso ad Internet in area pubblica a scelta del Comune interessato; piattaforma di registrazione ed autenticazione utenti per servizio di accesso ad Internet in modalità Wi-Fi; servizio di supporto remoto per installazione e manutenzione del kit; servizio di iniziale personalizzazione della “start page” di accesso) diretto a garantire connettività gratuita in modalità Wi-Fi a favore della popolazione colpita. Per quanto connaturale alla predetta offerta, l’Unidata sottolinea la necessità di dover coordinare il proprio intervento con gli altri operatori, primo tra tutti Telecom Italia, che risultino in grado di assicurare delle risorse di accesso utili e funzionanti nelle aree geografiche coinvolte (con particolare riferimento ai “campi di accoglienza”). L’Unidata SpA chiede dunque, in accordo con ulteriori Operatori, di avere evidenza della localizzazione dei predetti “campi” e informazione relativa a possibili referenti (CoReCom; Protezione Civile; Telecom) per la gestione della sopra riportata offerta nelle aree coinvolte dal sisma. In relazione alla richiesta di c.d. “apertura” delle reti wireless private nelle aree colpite dal sisma, avanzata in sede di riunione da AGCOM, sottolinea che, in base alla vigente normativa, tale apertura NON può comunque rendere nullo l’obbligo di registrazione ed autenticazione degli utenti, salvo specifici provvedimenti in deroga emanati delle competenti Autorità.

INFRACOM, in virtù dei servizi forniti per le sole utenze business, dichiara di non aver rilevato problemi tecnici di rete tra i propri clienti.

MC-LINK in virtù dei servizi forniti per le sole utenze business, dichiara di aver rilevato problemi tecnici di rete tra i propri clienti, in particolare, è in corso la gestione di un guasto generato dal tranciamento di alcuni cavi, di proprietà di Telecom Italia, a seguito del crollo di un casolare nella provincia di Modena; attualmente Telecom Italia sta eseguendo gli scavi necessari per il ripristino del servizio.

Entrambe le aziende, al fine di verificare l’efficienza della rete ed evitare ulteriori disservizi, sono intente in una attività costante di monitoraggio su tutto il territorio indicato all’interno dell’Allegato 1 dell’Ordinanza.

A livello di Customer Care, le aziende hanno sospeso la fatturazione e le attività di recupero crediti nelle zone interessate indicate dalla Protezione Civile.

Per quanto concerne l’apertura su decade 4 del servizio di sms solidale 45500, offerto dagli Operatori di rete mobile, le aziende dichiarano che, in assenza di un Accordo stabilito preventivamente con tutti gli Operatori, risulta impossibile per il provisioning rilasciare il servizio nel breve periodo; a riguardo, per il futuro si propone di studiare una numerazione dedicata e univoca per le “emergenze” dichiarate di qualsiasi tipo (*da inserire anche all’interno del PNN*) da affiancare come alternativa alla attuale decade 4 .



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Per quanto concerne l'Associazione Italiana Internet Provider (Aiip), alcuni ISP presenti all'interno delle aree indicate dell'Allegato 1 dell'Ordinanza, sono disponibili a mettere a disposizione connettività wireless (wi-fi) ove si rendesse necessario.

Infine, Aiip si impegna ad informare tutte le aziende associate sugli esiti e le decisioni che verranno prese da codesta spett.le direzione.

Le aziende e l'Associazione si impegnano ad inviare un contributo scritto al termine della ricognizione tecnica .

CLOUDITALIA comunica che, con decorrenza 1 giugno 2012, ha acquisito da Eutelia S.p.A. in a.s. il ramo d'azienda relativo ai servizi di comunicazione elettronica di conseguenza alla data dell'audizione non si registrano contenziosi aperti con i clienti, né fatture emesse, né azioni di recupero crediti in corso. Clouditalia prenderà spunto dai contributi emersi quest'oggi nel corso dell'audizione al fine di inviare successive riflessioni. Per ciò che riguarda le competenze precedenti la data di trasferimento del ramo d'azienda, il rappresentante di Clouditalia si impegna ad informare i Commissari Straordinari di Eutelia relativamente alle tematiche emerse nel corso dell'audizione e alle indicazioni provenienti da Codesta Autorità.

Interviene OKCOM che dichiara di non avere reti proprietarie attive sulle zone interessate, è stato fatto un censimento dei clienti attivi che risultano essere circa 50. Per i clienti interessati sono state sospese le attività di recupero del credito, di sollecito in caso di ritardato pagamento e la sospensione del servizio per ritardato pagamento. Nei prossimi giorni contatteranno direttamente tutti i clienti per valutare le singole esigenze.

LINKEM sta verificando se nelle zone interessate hanno dei clienti, in tal caso hanno previsto il blocco fattura. **Chiede una mappatura con le coordinate dei campi per la localizzazione esatta degli stessi per capire quanti impianti Wi-Fi si possono offrire di installare senza bisogno di una connessione cablata**, ma integrando gli hot spot Wi-Fi con connessioni Wi-Max gratuite per un anno.

Il Corecom Emilia Romagna si impegna a fare avere le coordinate esatte dei campi a breve.

WAVEMAX operatore wimax che ha acquisito la licenza nella Regione Emilia Romagna ad aprile 2012 si dichiara disponibile ad installare da subito delle stazioni radio base presso i comuni in cui è stato allestito il campo al fine di fornire connettività internet attraverso -hot spot direttamente sul campo in alternativa si rende disponibile a consegnare una trentina di modem gratuiti per un anno in ogni campo.

ARIA che non ha clienti nei comuni interessati, ma nelle aree limitrofe, sta valutando la sospensione della fatturazione , e conferma la disponibilità della rete per il passaggio dati.

WAVEMAX sottolinea che sarebbe importante nel coordinamento avere l'interfaccia diretta dei comuni e degli enti pubblici. In risposta Agcom assicura che nell'incontro a Bologna sarà invitato un coordinamento dei comuni.

POSTE MOBILE ha aderito alla campagna raccolta fondi, sta inoltre valutando la possibilità di erogare un bonus di ricarica per i loro clienti.

COOP ITALIA, oltre ad aver partecipato alla raccolta fondi via sms, ha distribuito ricariche di 10 € a tutti i clienti residenti nei comuni interessati dal sisma (circa 17.000) e attraverso il call center si rende disponibile alla donazione di ulteriori ricariche per venire incontro ad esigenze specifiche.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

H3G dichiara di aver ricaricato da 10 € a 20 € circa 16.000 sim, ha inoltre identificato circa mille account di abbonamenti per i quali ha azzerato i canoni e le eventuali extra-soglia del mese di Maggio ed eviterà per tre mesi attività di sollecito e recupero crediti. Ha aderito alla raccolta fondi sms sul numero 45500 e ha avviato una raccolta interna tra i dipendenti H3G.

Per ciò che concerne gli aspetti tecnici non ha registrato disservizi rilevanti ma, come per gli altri operatori, hanno avuto anche loro problemi di congestione nelle prime ore successive al sisma. Per questo suggerisce di prendere iniziative istituzionali per educare gli utenti al corretto uso del cellulare e di internet nelle situazioni di emergenza. In proposito predisporrà una bozza di decalogo. Conclude invitando i presenti a prendere visione del provvedimento adottato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e ad inviare osservazioni in merito, nell'ipotesi in cui l'Autorità dovesse decidere di adottare un provvedimento analogo.

Sulla base dei contributi forniti oggi e di quelli ricevuti, verrà inoltre abbozzata e circolata ai presenti una prima bozza della mappa della solidarietà alla quale gli operatori dovranno impegnarsi ad aderire confermandone i contenuti.

Gli operatori si impegnano a presentare i propri contributi entro la prossima settimana, sottolineando l'esigenza di ricevere la mappatura e il numero delle persone presenti nei campi.

Agcom ipotizza la prossima riunione a Bologna il giorno 5 luglio, da confermare.

L'audizione termina alle ore 13,30.