

## SINTESI DELL'INCONTRO CON GLI OPERATORI DI TELEFONIA E CON LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI PER UN ESAME DEGLI INTERVENTI A TUTELA DELL'UTENZA COLPITA DAL TERREMOTO IN EMILIA-ROMAGNA

Il giorno 12 luglio 2012 alle ore 11,30, presso la sala Polivalente dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna in Viale Aldo Moro 50 – Bologna – sono presenti:

- per la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità: Federico Flaviano, Sergio Del Grosso, Mariano Baldi;
- per l'Ufficio Rapporti con i Corecom dell'Autorità: Maria Pia Caruso; Roberto Casella
- per il Corecom Lombardia: Mauro Bernardis (Dirigente Corecom);
- per il Corecom Veneto: Stefano Danieli (Dirigente Corecom);
- per il Corecom Emilia-Romagna: Gianluca Gardini, Giuseppe Bettini, Arianna Alberici, Primarosa Fini;

Per gli operatori di telefonia:

- Per Clouditalia Communications: Luigi Zizzo
- Per Fastweb: Mariagrazia D'Urso
- Per H3G: Roberto De Leo
- Per Infracom: Giorgio Borri,
- Per Linkem: Leonardo Spugnini
- Per Telecom Italia: Vittorio Fusco, Massimo Bonelli, Claudia Crisafi, Rinaldi Giuseppe
- Per Vodafone: Cecilia Lugato, Leone Vitali, Nancy Busellato, Armando Barone e Andrea Schiavon
- Per Tele Tu, Carlotta Paces e Angela Zaccaria
- Per Wind: Francesca D'Ottavio

Per le associazioni di consumatori:

- per Acu: Rosa Maria Gallo, Roberto Poletti, Alessandra Ridolfi
- per Adiconsum: Ferrari Valeriani Angelo, Braggion Luca
- per Adoc: Loris Fabrizi
- per Altroconsumo: Valentina Apruzzi
- per Confconsumatori: Rino Costa
- per Federconsumatori: Simona Baldaccini, Mauro Zanini
- per Lega consumatori: Alfredina Gigli
- per Controllo cittadino: Giuseppe Barile
- per Adido consumatori: Giada Gasparini

per la Protezione civile: D'Annibale Attilio

per LEPIDA: Cristiano Passerini

giornalisti:

per Agenzia Mazzanti Media: Giovanni Mazzanti

per E' TV Rete 7: Spada

Il Presidente del Corecom GARDINI, ringrazia tutti i partecipanti per aver accolto l'invito di Agcom a partecipare a questa giornata che ha l'obiettivo di illustrare le misure adottate dagli operatori di telefonia a sostegno degli utenti colpiti dal terremoto e al tempo stesso raccogliere le esigenze che provengono direttamente dal territorio regionale.

Il Corecom, oltre a svolgere diverse attività al servizio del cittadino, in primis quella della conciliazione, intende, nell'ambito della propria competenza, rendersi attivo protagonista a svolgere un ruolo sinergico, dinamico e utile alle popolazioni colpite dal sisma.

La Dirigente del Corecom FINI oltre a dare il benvenuto a tutti i partecipanti, ricorda che la finalità dell'incontro, oltre a costituire un approfondimento del precedente incontro che si è svolto a Roma

l'8 giugno scorso, è anche di valutare la possibile adozione di tutele specifiche a favore dell'utenza in aggiunta a quanto realizzato in passato, per affrontare sotto profili diversi le esigenze nel medio periodo. Annuncia che l'Ing. Flaviano illustrerà la "mappa della solidarietà" in cui una prima parte fa riferimento agli interventi di natura essenziale, mentre una seconda parte sarà descrittiva di quello che gli operatori intendono fare in aggiunta volontariamente, valutando le esigenze che vengono direttamente dal territorio e verrà indicata anche una ipotesi di quantificazione economica degli interventi

La Dirigente informa che l'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna ha creato un portale [www.facciamoadesso.it](http://www.facciamoadesso.it) che ha l'obiettivo di aiutare le aziende danneggiate dal terremoto; un modello social business che vuole mettere in relazione volontari, professionisti disponibili a far sì che queste aziende siano messe nuovamente e tempestivamente in condizioni di operare.

Mauro BERNARDIS, Dirigente Coreom Lombardia, riferisce che è la prima volta che viene coinvolto in questa iniziativa e valuta positivamente questa sinergia che si è creata tra le istituzioni e gli operatori telefonici. Mantova è l'unica provincia della Lombardia che ha avuto alcuni comuni colpiti dal terremoto; i danni sono stati, al contrario della Regione Emilia-Romagna, abbastanza limitati e riguardano soprattutto le strutture pubbliche (palestre, chiese ecc.)

In merito alle conciliazioni, il Corecom Lombardia ha ricevuto solo una richiesta di rinvio e quindi il problema è stato molto limitato e circoscritto; questo probabilmente è dovuto anche al fatto che le udienze di conciliazione per i cittadini della provincia di Mantova si svolgono a Mantova in quanto il Corecom è dotato di postazione di videoconferenza nella sede territoriale regionale della città.

Stefano DANIELI, porta il saluto del Corecom Veneto e riferisce che la sua nomina a Dirigente è molto recente ed è la prima volta che partecipa a questa iniziativa.

La provincia di Rovigo non ha avuto segnalazioni di disagi da parte degli utenti residenti nei comuni colpiti dal terremoto.

Maria Pia CARUSO, ringrazia le istituzioni locali e il Corecom che si è fatto parte attiva nel collaborare alla buona riuscita dell'iniziativa. Il tema della giornata è l'intento di fare sinergia in un momento di emergenza. Ricorda che l'Agcom è l'anello di congiunzione fra i Corecom i quali, grazie al rapporto stretto che hanno con il territorio, possono attivare iniziative più idonee e mirate alle esigenze degli utenti. Ciò è possibile grazie anche alla disponibilità degli operatori telefonici che, senza la loro proficua collaborazione, non sarebbe possibile creare questa catena di solidarietà.

L'ing. FLAVIANO dopo aver salutato e ringraziato tutti i partecipanti, riferisce che, forte dell'esperienza acquisita in occasione del terremoto in Abruzzo, l'Agcom ha tempestivamente cercato di organizzare una serie di iniziative a sostegno delle popolazioni colpite dal sisma coinvolgendo, oltre agli operatori telefonici, i Corecom e le associazioni di consumatori affinché intervengano in favore dell'utente che si trova in una situazione critica, prevenendo, in tal modo, anche un possibile aumento dei contenziosi.

Attraverso la proiezione di slide, procede ad illustrare la "mappa della solidarietà" con tutte le iniziative che i vari gestori hanno intrapreso.

Riferisce che il costo dell'adozione delle misure specifiche illustrate a favore dell'utenza è stimabile in 8 milioni di Euro su base annua ed inoltre che, tramite il contributo tecnico fornito a titolo gratuito dalla maggioranza degli operatori di telecomunicazione fissi e mobili, attraverso il numero solidale 45500, è stata raccolta e messa a disposizione della Protezione civile la somma di 15 milioni di Euro,

ACU – Alessandra Ridolfi – Fa presente che sul territorio ci sono situazioni diverse, chi ha perso la casa, chi è sfollato, chi è in attesa di avere l'agibilità e quindi si rende necessario che tutti i servizi pubblici informino i cittadini delle loro prerogative

Ritiene che il consumatore che ha la casa inagibile, da parte sua, ha l'onere di inviare l'ordinanza all'operatore telefonico affinché non gli vengano addebitati costi per servizi non utilizzati  
Ricorda che le Poste hanno attivato un servizio "seguimi" che consegna la posta all'indirizzo indicato dal cittadino.

FEDERCONSUMATORI NAZIONALE – dr. Mario Zanini – assicura l'impegno della federazione a offrire una presenza costante sul territorio per fornire ai cittadini tutte le informazioni necessarie. Chiede la sospensione della fatturazione per 1 anno; per quanto riguarda le case inagibili suggerisce che venga riconosciuta l'esenzione del canone e che i traslochi delle linee telefoniche avvengano gratuitamente. Inoltre chiede la sospensione del pagamento del canone RAI-TV.  
Informa che è stato fatto un incontro con gli istituti bancari per porre il tema dell'accessibilità al credito in quanto vi sono situazioni in cui la casa è crollata o inagibile e i cittadini necessitano di finanziamenti o della sospensione o azzeramento del pagamento dei mutui senza oneri che erano stati precedentemente attivati.

ADICONSUM – fa presente che ha 3 sedi che sono inagibili e che chiederà all'operatore telefonico la sospensione dei pagamenti. Sottolinea grosse differenze di comportamento tra i vari operatori telefonici. Chiede la sospensione del pagamento dei canoni, che gli apparati telefonici che sono andati distrutti con il crollo della casa non vengano addebitati e che la sospensione dei pagamenti previsti fino a settembre slittino ulteriormente.

ALTROCONSUMO – Valentina Apruzzi – fa presente che l'associazione non ha sportelli sul territorio colpito dal terremoto; si associa alle richieste delle altre associazioni e chiede che i piani di rientro per il recupero del credito da parte degli operatori telefonici sia graduale e che vengano dedicate delle linee e delle pagine Internet per dare maggiore informazioni agli utenti.

FERDERCONSUMATORI MODENA – Simona Baldaccini – chiede che vengano aperti canali di contatto preferenziali con gli operatori telefonici e che i canoni e i servizi richiesti, non vengano pagati dagli utenti.

AGCOM – Sergio Del Grosso – dopo aver riassunto le richieste pervenute dalle varie associazioni di consumatori chiede che gli operatori forniscano l'elenco delle linee silenti per le quali non dovrà essere richiesto il pagamento del canone. Inoltre invita le associazioni a utilizzare le slide che sono state proiettate, a utilizzare il link che si trova sul sito dell'Agcom; a spiegare bene agli utenti che le richieste di sospensione dei pagamenti devono essere accompagnate dall'ordinanza di inagibilità; a fornire informazioni tramite la stampa e le TV locali, e auspica che vengano previste delle corsie preferenziali per le chiamate degli utenti che provengono dal territorio terremotato.

FASTWEB – fa presente che oltre agli interventi che l'Ing. Flaviano ha illustrato, hanno cercato di contattare il cliente per capire quali sono i suoi bisogni. Sono disponibili ad accogliere le richieste pervenute delle associazioni di consumatori, ma devono ovviamente, relazionarsi prima con l'azienda per poter procedere.

VODAFONE OMNITEL – Cecilia Lugato – riferisce che oltre alle iniziative che sono state illustrate dall'Ing. Flaviano, hanno posto in essere, nell'esercizio della propria libertà imprenditoriale, tutte quelle azioni che sono state dettagliatamente descritte nei diversi documenti già inviati ad AGCom. Sottolinea inoltre, che Vodafone fin da subito ha partecipato, al Comitato Operativo previsto dal DPCM del 21/11/2006 istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento Protezione Civile, per mettere in campo interventi urgenti laddove necessari per il ripristino del servizio..

Con riferimento alle ulteriori richieste illustrate dalle Associazioni dei Consumatori nel corso dell'incontro, Vodafone si riserva di avviare un ulteriore confronto interno all'azienda, evidenziando fin da subito che le azioni fino ad oggi intraprese sono state, comunque, già molto significative e che sono state da subito molto apprezzate dai propri clienti. Per quanto riguarda la richiesta di sospensione dei termini di pagamento delle fatture, Vodafone vede molto complicata una proroga di 12 mesi ma si dichiara fin da ora disponibile a valutare la possibilità di prorogare di ulteriori due mesi (fino al 1 ottobre 2012) i termini di pagamento delle fatture dei clienti mobili allineandosi al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze in materia di tributi. Per quanto riguarda il servizio ADSL, Vodafone conferma di aver già implementato una misura comparabile alla proroga dei termini di pagamento, consistente nel riconoscere a questa tipologia di clienti uno sconto canone per 4 mesi. Riferisce, inoltre, di aver avviato attività di contatto specifiche verso la propria Clientela Business, residente nelle zone terremotate, per risolvere qualsiasi problematica legata alla fornitura del servizio di comunicazioni elettroniche di Vodafone. Infine riferisce che con la raccolta fondi effettuata tramite SMS dai propri dipendenti, è stata raggiunta una somma di circa 4 milioni di Euro

Per quanto riguarda la TCG (tassa di concessione governativa), Vodafone riferisce che è un problema molto delicato, legato alla proroga dei termini di scadenza dei pagamenti delle fatture e che è fondamentale intervenire sull'Agenzia delle Entrate affinché non richiedano il pagamento della cartella esattoriale anche solo per ritardato pagamento della TCG e per questo, chiedono l'intervento urgente dell'Autorità.

Inoltre fanno presente che hanno partecipato come partner dell'iniziativa "Facciamo adesso" e "Save the Children" in 4 campi per il sostegno di circa 100 bambini per un valore di Euro 180.000,00.

TELE TU – riferisce che hanno provveduto alla sospensione della fatturazione fino al 30/9 di tutte le linee silenti e che si sono dichiarati disponibili per un periodo ulteriore a condizione che Telecom sospenda la richiesta del pagamento del canone wholesale. Fanno presente che è già stato attivato un canale preferenziale che gestisce tutte le richieste degli utenti provenienti dalle zone terremotate e si sono resi disponibili a valutare ulteriori azioni quali la realizzazione di una sul loro sito di una pagina dedicata.

INFRACOM – Fa presente che la società, che ha sede legale a Verona, si occupa prevalentemente di mercato business e di conseguenza i clienti hanno un rapporto molto diretto con la forza commerciale e tecnica e sono attentamente monitorati per ogni disservizio legato al sisma. Ad oggi sono avviate le attività di sospensione della fatturazione, per le quali tutti i clienti interessati sono stati avvertiti e che per il momento hanno una durata fissata al 30 settembre. Se ci fossero necessità di prolungamenti Infracom è disponibile a valutarne la fattibilità. In ogni caso Infracom suggerisce all'Autorità di avviare delle consultazioni per analizzare nel dettaglio come gestire la sospensione della fatturazione in termini di tempi, durata e modalità di recupero del fatturato, allo scopo di poter definire delle linee guida comuni per tutti gli operatori.

Infine si sottolinea l'importanza della iniziativa di solidarietà messa in campo e che prevede la disponibilità gratuita fino a tutto il 2012 di spazi e banda internet presso i data center di Imola per permettere ripristino di siti web, portali di e-commerce, mail e quant'altro legato ad hosting ed housing di servizi.

WIND TELECOMUNICAZIONI – Francesca D'Ottavio – raccolgono favorevolmente i suggerimenti proposti dalle associazioni di consumatori e segnala che le associazioni devono fare riferimento al loro interlocutore abituale dell'azienda. Attualmente stanno monitorando le linee silenti e la possibilità di attivare un canale preferenziale per gli utenti. Per quanto riguarda la richiesta di posticipare la fatturazione al 1/10/2012, l'azienda sta valutando di attenersi al Decreto

del Ministero dell'Economia e Finanze che prevede la sospensione fino al 1° ottobre. La possibilità di proroga a 12 mesi per le aziende appare più complicata.

TELECOM ITALIA – Claudia Crisafi – assicura che l'impegno della società è al massimo così come ha fatto in occasione del terremoto in Abruzzo e la presentazione illustrata dall'Agcom sulle varie iniziative di tutti gli operatori evidenzia lo spirito di collaborazione e l'impegno da parte di tutto il settore ad agevolare la clientela in base all'autonomia imprenditoriale dei vari operatori. Precisa nel contempo che tale presentazione va completata anche con l'illustrazione di alcune ulteriori iniziative di Telecom Italia già rappresentate all'Agcom nelle tabelle della "mappa della solidarietà" ivi compresa quella della Funzione wholesale già in atto relativa all'azzeramento dei contributi di attivazione, migrazione e cessazione dei servizi di accesso wholesale per gli ordini pervenuti dagli operatori tra il 1 giugno ed il 31 ottobre 2012 e pubblicata anche nel sito dedicato agli operatori della Funzione wholesale.

Chiede pertanto all'Agcom di tenere conto di tutte le iniziative già comunicate ai fini dell'aggiornamento della mappa della solidarietà. Rappresenta altresì che tutte le iniziative comunicate all'Agcom sono state pubblicate anche in una pagina dedicata presente nel sito istituzionale raggiungibile anche tramite specifici link inseriti nei vari siti aziendali dedicati ai diversi target di clientela e che i servizi clienti sono informati e aggiornati per gestire ogni richiesta di informazione da parte della clientela. Anche tramite i social network è stato possibile allargare la campagna informativa sul sisma e sulla raccolta fondi 45500 realizzata in collaborazione con altri operatori. Conferma la possibilità di valutare l'adozione di ulteriori iniziative in base all'evolversi della situazione rendendosi disponibile a verificare anche le richieste avanzate dalle associazioni di consumatori.

CLOUD ITALIA – Luigi Zizzo – concorda con altri operatori nel sostenere che gli utenti devono attivarsi con l'operatore telefonico esplicitando la loro situazione e quali sono le richieste.

AGCOM – L'ing. Federico Flaviano, in esito agli interventi delle associazioni dei consumatori e degli operatori, delinea le seguenti conclusioni:

la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità si impegna:

- ad intervenire anche presso il Ministero dell'economia / Agenzia delle Entrate per veicolare la richiesta delle associazioni dei consumatori di sospendere il canone di abbonamento RAI-TV e il pagamento dei canoni di concessione per le utenze TV e mobili coinvolte nel sisma;
- a riconvocare al più presto in specifica audizione i principali operatori di pay-TV, ovvero Sky Italia e RTI, già invitati all'audizione odierna, ma assenti, sollecitando tali società a fornire ogni opportuna documentazione di dettaglio ad illustrazione delle iniziative intraprese a supporto della popolazione dei territori colpiti;
- ad approntare, a partire dal mese di settembre p.v., sul sito internet dell'Autorità, una pagina dedicata alle iniziative intraprese dagli operatori per l'emergenza terremoto con particolare riferimento alla sospensione dei termini di pagamento delle fatture, al monitoraggio delle linee telefoniche silenti, al trasloco e recesso gratuiti, al ripristino dei servizi di TLC nelle zone colpite dal sisma e, previa presentazione di dichiarazione di agibilità degli edifici, al ripristino di fax e altri apparati; tale pagina presenterà una tabella contenente i collegamenti alle pagine informative dei rispettivi siti istituzionali degli operatori, recanti l'elenco dettagliato delle azioni avviate e le "istruzioni per l'uso" che gli utenti residenti nei comuni colpiti potranno seguire per le richieste o comunicazioni; dalla medesima pagina del sito dell'Autorità sarà possibile accedere alla cosiddetta "mappa della solidarietà" che riporterà sinteticamente le misure adottate da ciascun operatore;
- ad informare il nuovo Consiglio dell'Autorità, non appena possibile, una volta che si sia insediato ufficialmente, in merito alle iniziative intraprese, a seguito dei recenti eventi sismici

in Emilia-Romagna e regioni limitrofe, a sostegno delle popolazioni colpite, con particolare riferimento alle misure volontariamente adottate dagli operatori a sostegno degli utenti coinvolti nel sisma.

Gli operatori, a loro volta, dovranno impegnarsi:

- a fornire formale risposta alle richieste formulate dalle associazioni dei consumatori nel corso dell'audizione, come in precedenza sintetizzato;
- a fornire, in particolare gli operatori di telefonia fissa, un quadro completo delle linee silenti (ossia i dettagli relativi al numero delle utenze da cui non è stato registrato alcun traffico uscente a partire da una data successiva a quella del primo evento sismico avvenuto in data 20 maggio 2012);
- a realizzare la predetta pagina web dedicata alle iniziative intraprese in favore dei propri utenti residenti nei comuni colpiti e alle "istruzioni per l'uso" che detti utenti potranno seguire per richieste o comunicazioni.

AGCOM – L'ing. Mariano Baldi, a seguito dei numerosi eventi calamitosi che si sono verificati negli ultimi anni (alluvioni, terremoti, maremoti), illustra la proposta Agcom di un modello di servizio di avviso alla cittadinanza in caso di emergenza, per far sì che non solo il cittadino sia messo in grado di trovare le notizie, ma che le notizie raggiungano il cittadino con la massima tempestività sia prima che dopo l'evento. Attraverso la proiezione di slide spiega che è fondamentale sfruttare in modo integrato di tutte le infrastrutture disponibili (terrestri, radio, satellitari) in modo che quelle ancora in uso possano rimediare alla mancanza di comunicazione derivante da quelle fuori uso. con un sistema di comunicazione in grado di adattarsi automaticamente alle varie situazioni. Ciò consentirebbe di raggiungere il massimo numero di cittadini e soccorritori nel più breve tempo possibile. Sistemi di questo tipo non sono da inventare, ma sono già disponibili sul mercato. Si tratterebbe dunque di integrarli opportunamente con le reti degli operatori e renderli disponibili per la Protezione Civile.

Il Vice Presidente del Corecom GIUSEPPE BETTINI a conclusione dei lavori, ringrazia tutti i partecipanti e in particolare l'Agcom per aver sollecitato questa iniziativa che con il supporto del Corecom, ha contribuito a dare informazioni e a raccogliere le esigenze degli utenti rappresentate dalle associazioni di consumatori. Rivolgendosi agli operatori telefonici, pur riconoscendo loro che non sono organi di beneficenza, chiede comunque il massimo impegno per questo territorio che si trova in gravi difficoltà. Nel complimentarsi con l'Ing. Baldi per questo sistema innovativo di allerta automatica per i cittadini e allo stesso tempo di protezione anti-sismica prima che il sisma provochi danni, si augura che non debba essere utilizzato per il futuro.

Auspica che tutti questi interventi siano tesi a riportare la normalità in un territorio che è stato fortemente provato dal terremoto ma che al tempo stesso ha tanta energia e vuole superare quanto prima questo momento di emergenza.