



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI E INDIFFERIBILI

ALLUVIONE "SARDEGNA"

(alla data del 18/02/2014)

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>FATTURAZIONE</b>	<b>RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI</b>	<b>TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO</b>	<b>TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO</b>	<b>NOTE</b>
<b>1</b>	<b>TISCALI</b>	Sospensione della fatturazione per tre mesi in caso di inagibilità temporanea o recesso senza oneri di disattivazione in caso di inagibilità definitiva.	Policy case by case. Per le fatture che comprendono il periodo alluvione o subito dopo sarà adottata la policy di sospensione della fatturazione. Per le fatture relative al periodo precedente l'alluvione saranno adottati piani di rientro personalizzati.	Il servizio di trasferimento di chiamata viene applicato gratuitamente a tutti gli utenti dell'area interessata il cui servizio risulta isolato previa segnalazione del cliente e verifica.	Non è stata adottata alcuna policy ad hoc	E' prevista la sostituzione dei modem danneggiati.
<b>2</b>	<b>NOVERCA</b>	Non sono stati riscontrati danni				
<b>3</b>	<b>VODAFONE</b>	Per i clienti di telefonia fissa abbonati con partita IVA è previsto uno sconto del canone pari al 100% per due mesi. Per i clienti consumer titolari di utenze fisse relative a servizi a brand Vodafone dal 25 novembre u.s. viene applicato su richiesta, tramite chiamata al servizio clienti, lo sconto del 100% sul canone per 6 mesi. Per i clienti titolari di utenze fisse Tele Tu è previsto l'azzeramento dei contributi fissi del servizio e dei servizi a valore aggiunto voce per 3 mesi.	Sospese azioni di sollecito del credito fino a data da destinarsi		Trasloco gratuito su richiesta del cliente.	Sostituzione del router /telefono per l'utilizzo della linea
<b>4</b>	<b>WIND</b>	Recesso dal contratto senza costi di disattivazione, causa inagibilità abitazione, su richiesta dell'utenza interessata.				



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>FATTURAZIONE</b>	<b>RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI</b>	<b>TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO</b>	<b>TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO</b>	<b>NOTE</b>
<b>5</b>	<b>POSTE MOBILE</b>	Non sono stati riscontrati danni				
<b>6</b>	<b>H3G</b>	Per i clienti con abbonamento sono sospese le attività di collection. Storno di eventuale extrasoglia in fattura.				
<b>7</b>	<b>MEDIASET</b>	Per gli utenti del servizio Pay per view "Mediaset Premium" sospensione del servizio e della fatturazione tramite telefonata al n° 199309309. Recesso dal contratto senza costi di disattivazione e senza recupero degli eventuali sconti promozionali fruiti previa certificazione di inagibilità dei locali.	Sospese le azioni di recupero del credito insoluto			Qualora i clienti siano impossibilitati a restituire il decoder non saranno gravati da penali previste nel contratto
<b>8</b>	<b>FASTWEB</b>	Per clienti SMALL ed EXECUTIVE accreditato di un ciclo di fatturazione di canoni fissi. Tale iniziativa sarà applicata anche ai clienti che pur non risultando tecnicamente in disservizio comunicheranno l'impossibilità di gestire la propria attività a causa dell'alluvione	Sospese le azioni di recupero del credito insoluto		Priorità nella gestione dei traslochi	Priorità di accesso al servizio clienti. Priorità nella riparazione di guasti con eventuale sostituzione dell'apparecchio danneggiato. Priorità nell'attivazione di nuove linee. Semplificazione della disdetta del servizio (accettazione della richiesta di disdetta senza raccomandata). Storno delle penali di disattivazione.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>FATTURAZIONE</b>	<b>RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI</b>	<b>TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO</b>	<b>TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO</b>	<b>NOTE</b>
<b>9</b>	<b>TELECOM</b>	<p>-Per i clienti Consumer rete fissa è prevista la sospensione temporanea delle fatture per le linee dei clienti su cui non sia presente traffico telefonico a partire dal 19 novembre 2013. La ripresa della fatturazione avverrà con la prima fattura utile in cui sarà possibile effettuare nuovamente il traffico telefonico. Telecom si fa carico di tutti i costi di abbonamento pregressi rispetto alla regolare ripresa della fatturazione. Per tutte le altre linee è previsto il differimento della scadenza della fatturazione.</p> <p>-Per la clientela Consumer rete mobile eventuale differimento a un mese delle fatture con scadenza al prossimo 10 dicembre 2013.</p> <p>-Per clientela business rete fissa recessione da contratto o offerta senza costi di addebito se tali richieste sono legate ad inagibilità dell'abitazione. Sospensione temporanea della linea su richiesta del cliente con spese di riattivazione gratuite.</p> <p>-Per clientela business rete mobile eventuale differimento della scadenza delle fatture dicembre 2013 al 2014.</p>	<p>Per il clienti Consumer e Business sia di rete fissa che mobile è prevista la sospensione delle azioni di gestione del credito insoluto fino al 15 gennaio 2014.</p>	<p>Per clientela Business rete fissa possibilità di effettuare gratuitamente la richiesta del servizio di trasferimento di chiamata verso numeri fissi o mobili anche di altro operatore.</p>	<p>Per clientela Business rete fissa richieste di trasloco in esenzione spese con estensione dell'agevolazione in caso di eventuali richieste necessarie per tornare nell'ubicazione d'impianto originaria.</p>	
<b>10</b>	<b>MC LINK</b>	<p>Una sola utenza risulta coinvolta, prevista sospensione fatturazione per 6 mesi a partire dal 01/11/2013. Entro il periodo di sospensione il cliente potrà comunicare la volontà di proseguire il rapporto in essere o chiedere la cessazione definitiva senza costi a carico del cliente.</p>				