



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI E INDIFFERIBILI

ALLUVIONE “MODENA”

(alla data del 18/02/2014)

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI	TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO	TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO	NOTE
1	KPNQWEST italia	Subiti danni, in elaborazione l'ammontare dei danni subiti				
2	ICA-NET	Non opera nel territorio colpito dall'alluvione				
3	BIG TLC	Non opera nel territorio colpito dall'alluvione				
4	TERRA	Non opera nel territorio colpito dall'alluvione				
5	ZEROMOBILE	Non sono stati riscontrati danni in quanto la società è un reseller che rivende servizi gestiti da una società estera diretti esclusivamente a soggetti che viaggiano all'estero o chiamano dall'estero verso l'Italia.				
6	AMPERSAND	Non opera nel territorio colpito dall'alluvione				
7	IPNEXT	Non ci sono utenze attive che abbiano subito danni, in caso di eventuale richiesta da parte della clientela ubicata nelle zone colpite dall'alluvione la società è disponibile alla sospensione della fatturazione. Eventuale esenzione totale o parziale in caso di edifici distrutti o inagibili.	Su richiesta del cliente disponibilità a piani di rientro graduali del credito			



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI	TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO	TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO	NOTE
8	VODAFONE		Sospese le azioni di sollecito del credito fino a data da destinarsi			
9	NOVERCA	Non sono stati riscontrati danni né ricevute segnalazioni. L'operatore è disponibile a valutare con altri operatori eventuali attività a sostegno dell'utenza colpita.				
10	TISCALI	Su richiesta del cliente sospensione della fatturazione per un massimo di tre mesi in caso di inagibilità temporanea o recesso senza oneri di disattivazione in caso di inagibilità definitiva.	Policy case by case nel recupero crediti.	Il servizio di trasferimento chiamata viene applicato gratuitamente a tutti i clienti il cui servizio risulta isolato previa segnalazione del cliente e verifica da parte di Tiscali	Non è stata adottata alcuna policy ad hoc	Prevista la sostituzione dei modem guasti
11	CLOUD ITALIA	Per abitazione definitivamente inagibile: storno del canone previsto dal 19 gennaio 2014 e cessazione del servizio senza ulteriori oneri. Per abitazione momentaneamente inagibile: storno del canone dalla data di segnalazione del cliente e sospensione della fatturazione per i successivi 30gg. Trascorso tale termine il cliente sarà contattato per accertare l'effettiva agibilità, se persiste l'inagibilità il servizio sarà cessato senza oneri.	Le attività del recupero crediti sono gestite in modalità automatica pertanto la completa sospensione è di difficile realizzazione. Saranno proposte soluzioni (precedentemente descritte nel campo "fatturazione") ai clienti che contatteranno il servizio di assistenza clienti		Su richiesta del cliente sarà effettuato gratuitamente il trasloco della linea.	
12	WIND	Su richiesta del cliente recesso dal contratto, causa inagibilità abitazione, senza costi di disattivazione. Nel caso in cui il cliente non voglia recedere sarà possibile avere il downgrade dell'offerta				



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI	TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO	TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO	NOTE
13	MC LINK	Sospensione della fatturazione per n° 6 mesi a partire retroattivamente dalla data 19 gennaio 2014; entro tale data il cliente dovrà indicare all'operatore la volontà di proseguire il rapporto o chiedere il recesso dal contratto senza costi a carico dell'utente				
14	FASTWEB	Non sono stati riscontrati danni tali da comportare la sospensione del servizio. Ad ogni modo sono intraprese misure profilate e dirette ai singoli casi segnalati dagli utenti				
15	TELECOM	Non sono state riscontrate problematiche significative, pertanto l'operatore non ha ritenuto necessario mettere in campo iniziative a favore dell'utenza. Ha comunque assicurato la propria rappresentanza presso le unità di crisi territoriali pur in assenza dell'istituzione del Comitato Operativo				
16	UNO COMMUNICATIONS	Non è pervenuta alcuna segnalazione in quanto gli utenti sono residenti in zone non colpite dall'alluvione. Su segnalazione cessazione del contratto in essere presso edifici inagibili senza costi di disattivazione.	Su segnalazione sospensione dei solleciti di pagamento.	Su richiesta trasferimento di chiamata attivato gratuitamente solo su numeri di rete UNO Communications.	Su richiesta portabilità della numerazione da un edificio inagibile ad un'altra struttura (situata in zona con stesso prefisso telefonico) – gratuita se su connettività UNO Communications	
17	H3G	Non sono stati registrati disservizi. Non è stata pianificata nessuna iniziativa a sostegno della popolazione colpita.				



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI	TRASFERIMENTO CHIAMATA GRATUITO	TRASFERIMENTO LINEE GRATUITO	NOTE
18	LINEA COM	Non sono stati riscontrati disservizi. Su segnalazione sospensione della fatturazione per n°6 mesi a partire retroattivamente dal 19 gennaio 2014 (entro tale periodo il cliente dovrà indicare se chiedere la cessazione del contratto senza costi di disattivazione)				
19	UNIDATA	Non sono stati riscontrati disservizi. Non è stata pianificata nessuna iniziativa a sostegno della popolazione colpita.				
20	POSTE MOBILE	Non sono stati riscontrati disservizi. Non è stata pianificata nessuna iniziativa a sostegno della popolazione colpita.				
21	NGI	Non sono stati riscontrati disservizi. Non è stata pianificata nessuna iniziativa a sostegno della popolazione colpita.				
22	BRENNERCOM	Non opera nel territorio colpito dall'alluvione				
23	WELCOME ITALIA	Non sono stati riscontrati disservizi. Non è stata pianificata nessuna iniziativa a sostegno della popolazione colpita.				