



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

SISMA "CENTRO ITALIA" DEL 24 AGOSTO 2016

TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI E INDIFFERIBILI (aggiornata al 30/08/2016)

| | | A | B | C | D | E |
|-----------|---------------------|---|---------------------------------------|---|--|--|
| | | FATTURAZIONE | RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI | TRASFERIMENTO DI CHIAMATA GRATUITO | TRASFERIMENTO DELLE LINEE GRATUITO | NOTE |
| 1. | BT ITALIA | | | | | BT non ha al momento ricevuto alcun reclamo dai clienti della zona che sono alcune decine. Considerato che ad oggi non è disponibile una mappatura esatta delle linee effettivamente silenti, BT valuterà caso per caso le azioni da intraprendere a sostegno della clientela colpita. |
| 2. | CLOUD ITALIA | Storno del canone e cessazione del servizio senza ulteriori oneri per abitazioni definitivamente inagibili. Storno del canone dalla data di segnalazione e sospensione della fatturazione per i successivi 30 giorni | | | Trasloco gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica. | |



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | | | | | |
|-----------|------------------|--|--|---|---|--|
| | | per abitazioni momentaneamente inagibili | | | | |
| 3. | FASTWEB | La società a sostegno dei propri clienti residenziali e business con abbonamento di telefonia fissa e mobile ha provveduto a sospendere per sei mesi le attività di fatturazione | La società a sostegno dei propri clienti residenziali e business con abbonamento di telefonia fissa e mobile ha provveduto a sospendere per sei mesi le attività di gestione del credito (azzerando anche eventuali crediti pregressi ancora non riscossi) | Sono in corso le attività per predisporre il trasferimento di chiamata gratuito dal fisso verso un telefono mobile (qualora i clienti lo richiedessero) | Sono in corso le attività per potere effettuare gratuitamente il trasloco della linea presso altra sede | |
| 4. | H3G | | | Non necessario in caso di utenze mobili | Non necessario in caso di utenze mobili | L'azienda sta valutando iniziative a supporto della popolazione (in particolar modo sospensione /storno della fatturazione per i clienti post-pagati), che saranno attuate nei prossimi giorni |
| 5. | LINEA COM | Per eventuali utenze danneggiate sospensione della fatturazione per 6 mesi a partire dal 1 agosto 2016 | | | | |
| 6. | MC LINK | Per eventuali utenze danneggiate | | Per eventuali | | |



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|--|
| | | sospensione della fatturazione per 6 mesi a partire dal 1 agosto 2016 | | utenze danneggiate attivazione gratuita del servizio di trasferimento di chiamata | | |
| 7. | POSTE MOBILE | Per i clienti con abbonamento sospesa temporaneamente la scadenza delle fatturazioni | Sospese azioni di gestione del credito. | Trasferimento di chiamata già attivo e gratuito | | |
| 8. | TELECOM ITALIA - TIM | Sospesa la scadenza della fatturazione (per i comuni dell'area interessata). Verrà realizzata la sospensione automatica del canone e il blocco contrattuale per tutte le utenze di rete fissa che risulteranno silenti a far data dal 24.8.16. | Bloccate le azioni di gestione del credito (per i comuni dell'area interessata) | Richiesta gratuita del servizio di trasferimento chiamata verso numeri fissi o mobili (anche di altri Operatori). Il traffico generato sarà fatturato in base al profilo tariffario attivo sulla/e linea/e cliente. | Richieste di trasloco in esenzione spese per i clienti Consumer e Business di rete fissa con estensione dell'agevolazione in caso di eventuali richieste presentate successivamente necessarie per ritornare nell'ubicazione d'impianto originaria. | Possibilità di valutare ulteriori iniziative in base all'evolversi della situazione |
| 9. | TISCALI | | | | | Previste iniziative a favore delle popolazioni terremotate la cui policy è tutt'ora in fase di elaborazione. |



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

| | | | | | | |
|------------|---------------------------|--|---|---|--|---|
| 10. | VODAFONE | Previsto uno sconto del 100% sul canone di rete fissa per 4 mesi, a seguito di contatto con il Call Center della Società, per i clienti con abitazioni dichiarate definitivamente o momentaneamente inagibile. | Previsto il blocco delle azioni di sollecito e recupero crediti relative ai clienti in abbonamento, sia per i servizi di rete fissa che per quelli di rete mobile, con indirizzo di fatturazione compreso in uno dei comuni ufficialmente dichiarati colpiti dall'evento in oggetto | | | |
| 11. | WIND | | Sospese le attività di gestione del credito. | | | L'azienda sta valutando ulteriori iniziative a supporto della popolazione, che saranno attuate nei prossimi giorni. |
| 12. | UNO COMMUNICATIONS | Cessazione di contratti in essere presso edifici inagibili: nessun costo di disattivazione | Sospensione dei solleciti di pagamento. | Trasferimento di chiamata: su richiesta, attivato a costo 0 solo su numeri su rete UNO Communications | Portabilità della numerazione da un edificio inagibile ad altra struttura (situata in zona con stesso prefisso telefonico): gratuita se su connettività UNO Communications | L'azienda sta valutando ulteriori iniziative a supporto della popolazione, che saranno attuate nei prossimi giorni. |