



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 02/09/2016)

		A	B	C	D	E
		FATTURAZIONE	RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI	TRASFERIMENTO DI CHIAMATA GRATUITO	CESSAZIONE/ 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			Trasloco gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica.	



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		fatturazione per i successivi 30 giorni 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 state annullate, tramite emissione di note di credito, le fatture in emissione il prossimo 1 settembre 2016.	Prevista attivazione gratuita, per coloro che ne facciano richiesta, del trasferimento di chiamata dal numero fisso verso un numero mobile.	Prevista attivazione gratuita, per coloro che ne facciano richiesta, del trasloco della linea presso altra sede. Possibile la cessazione del servizio senza le formalità previste dalle condizioni generali di contratto e senza applicazione di costi di disattivazione o eventuali penali.	Tutte le azioni qui descritte saranno comunicate ai clienti interessati tramite SMS ed avvisi sulla My Fast Page dei clienti interessati, oltre a comunicazioni informative su altri media
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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

						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 sospensione della fatturazione per 6 mesi a partire dal 1 agosto 2016		Per eventuali 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	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	Possibilità di valutare ulteriori iniziative in base all'evolversi della situazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

				base al profilo tariffario attivo sulla/e linea/e cliente.	successivamente necessarie per ritornare nell'ubicazione d'impianto originaria.	
9.	TISCALI	Sospensione della fatturazione per sei mesi con annullamento del credito dovuto per i clienti residenziali e business con abbonamento di telefonia fissa e mobile post-pagato.			In caso di richiesta di cessazione o trasloco, non verrà addebitato alcun costo	Altre possibili iniziative a favore delle popolazioni terremotate sono tutt'ora in fase di elaborazione.
10.	VODAFONE	<p>Per i clienti privati:</p> <ul style="list-style-type: none">- previsto azzeramento del costo di rinnovo fino a 4 rinnovi per i clienti con abbonamento di rete fissa e abitazione inagibile.- posticipo della data di scadenza delle fatture di 60 giorni, sia per i servizi di rete fissa che per quelli di rete mobile con indirizzo di fatturazione presso i comuni coinvolti <p>Per i clienti business (professionisti piccole e medie imprese e grandi aziende con sede legale nei comuni colpiti):</p> <ul style="list-style-type: none">- chiamate da rete mobile nazionali illimitate per 4 settimane (per professionisti e PMI)- chiamate da rete mobile nazionali e SMS illimitati per 4 settimane (per le	<p>Per i clienti privati e business: sospensione di tutte le azioni di gestione del credito, sia per i servizi di rete fissa che per quelli di rete mobile con indirizzo di fatturazione presso i comuni coinvolti</p>		I clienti privati con abbonamento di rete fissa e abitazione inagibile potranno richiedere la disattivazione gratuita e senza penali della linea telefonica o il trasloco gratuito della linea	



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

		<ul style="list-style-type: none">- grandi aziende)- posticipo della data di scadenza delle fatture di 60 giorni (120 giorni per le grandi aziende)- azzeramento della prima fattura utile per i clienti dei comuni più colpiti (Amatrice, Accumoli e Arquata del Tronto).				
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.
13.	IP NEXT					IPnext operando con un mercato ristretto di Clienti, tutti dell'area Business, ha un contatto diretto e costante con essi e non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

						mediato da strutture di call center o simili. Eventuali Clienti coinvolti nell'emergenza quindi possono, come è di prassi, contattare IPnext per ogni problematica e informazione tramite i canali: referente commerciale diretto, canale telefonico, posta elettronica, area clienti del sito web, form del sito web
--	--	--	--	--	--	---