



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.