



*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 02/11/2016)

		<b>FATTURAZIONE</b>	<b>RECUPERO E SOLLECITO PAGAMENTI</b>	<b>TRASFERIMENTO DI CHIAMATA GRATUITO</b>	<b>CESSAZIONE/ TRASFERIMENTO DELLE LINEE GRATUITO</b>	<b>NOTE</b>
<b>1.</b>	<b>BT ITALIA</b>					BT non ha ricevuto reclami dai clienti della zona che sono alcune decine.
<b>2.</b>	<b>CLOUD ITALIA</b>	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 per abitazioni momentaneamente inagibili			Trasloco gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica.	
<b>3.</b>	<b>FASTWEB</b>	Sospensione per 6 mesi della fatturazione	Annullamento di eventuali crediti precedentemente maturati dai clienti e non ancora riscossi. Annullamento, tramite emissione di note di credito, delle fatture in emissione in data 1/9/2016	Prevista attivazione gratuita, per coloro che ne facciano richiesta, del trasferimento di chiamata dal numero fisso verso un numero mobile.	Attivazione gratuita, per coloro che ne facciano richiesta, delle seguenti variazioni: - trasloco gratuito della linea fissa presso altra sede, - cessazione del servizio senza le formalità previste dalle CGC e	Tutte le azioni qui descritte sono comunicate ai clienti interessati tramite SMS ed avvisi sulla My Fast Page dei clienti interessati, oltre a comunicazioni informative su altri media



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

					senza applicazione di costi di disattivazione	
4.	H3G			Non necessario in caso di utenze mobili	Non necessario in caso di utenze mobili	
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	Dilazione dei termini di scadenza per le fatture emesse prima del sisma. Per le fatture emesse in concomitanza e dopo il sisma: - sospensione dell'emissione e dell'invio per le utenze consumer (fisso e mobile) relative ad	Sospensione delle azioni gestionali sul credito	Trasferimento di chiamata gratuito relativamente alle linee fisse business	Trasloco gratuito delle linee di fonia fissa (residenziali e business). Nuovo impianto gratuito per le linee residenziali.	Sospensione del servizio di fonia fisso per le linee riconducibili a situazioni di inagibilità permanente o prolungata. Cambio SIM gratuito ed offerta dedicata per utenze business.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		abitazioni inagibili e per tutte le linee business rete fissa. - Dilazione dei termini di scadenza per fatture relative a utenze consumer (fisso e mobile) non danneggiate e utenze business mobili			Annullamento dei costi previsti in caso di cessazione per le linee fisse e mobili (residenziali e business). Subentro gratuito per le utenze fisse.	
9.	<b>TISCALI</b>	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	
10.	<b>VODAFONE</b>	Per i clienti privati: - 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. Per i clienti business (professionisti piccole e medie imprese e grandi aziende con sede legale nei comuni colpiti): - chiamate da rete mobile nazionali illimitati per 4 settimane (per professionisti e PMI)	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		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"><li>- chiamate da rete mobile nazionali e SMS illimitati per 4 settimane (per le grandi aziende)</li><li>- posticipo della data di scadenza delle fatture di 60 giorni (120 giorni per le grandi aziende)</li><li>- azzeramento della prima fattura utile per i clienti dei comuni più colpiti (Amatrice, Accumoli e Arquata del Tronto).</li></ul>				
<b>11.</b>	<b>WIND</b>	Blocco della fatturazione per tutti i comuni impattati dall'evento sismico.	Sospese le attività di gestione del credito nelle province di Perugia, Rieti, Ascoli Piceno, Teramo e l'Aquila.		Su richiesta del cliente traslochi e cessazione gratuita della linea e riattivazione gratuita con altro CLI	
<b>12.</b>	<b>UNO COMMUNICATIONS</b>	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	
<b>13.</b>	<b>IP NEXT</b>					IPnext operando con un mercato ristretto di Clienti, tutti dell'area Business, ha un contatto diretto e costante con essi e non mediato da strutture di call center o simili.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

						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
17.	<b>UNIDATA</b>	Interruzione del ciclo di fatturazione canone per Servizi sino al normale ripristino di funzionalità di questi ultimi;	Sospensione delle attività di "recupero credito", e "sollecito di pagamento"	Gestione gratuita dell'eventuale servizio di "trasferimento chiamata" e del "trasloco servizi"	Sospensione delle eventuali attività di "Telemarketing telefonico"	Instaurazione di canali privilegiati per la gestione delle segnalazioni di assistenza tecnica e per la eventuale sostituzione gratuita di materiale hardware, fornito in comodato d'uso, risultante danneggiato.
18.	<b>MEDIASET PREMIUM</b>	Storno delle fatture di settembre, ottobre e novembre 2016 con ricontatto nel corso dei mesi di settembre-ottobre per concordare il mantenimento o la cessazione del servizio senza costi.	Sospensione delle azioni di sollecito di pagamento e recupero del credito con storno di eventuali debiti pregressi all'evento.  Per i clienti cessati a causa del sisma, nessun addebito delle penali in caso di mancata restituzione del device di fruizione del servizio.		Per 3 mesi gestione delle richieste di cessazione del contratto senza costi tramite richiesta al servizio clienti da tutti i canali di assistenza	
19.	<b>OPTIMA ITALIA</b>					Non risultano utenti coinvolti. In caso di segnalazione di utenze



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

						disagiate la Società avrebbe provveduto alla sospensione della fatturazione per 6 mesi a partire dal 1° agosto e all'attivazione gratuita del servizio di trasferimento di chiamata.
--	--	--	--	--	--	--