



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

### **Emergenza Genova “Ponte Morandi” del 14 agosto 2018**

A seguito del crollo del viadotto Polcevera sull’autostrada A10, noto come Ponte Morandi, e della conseguente distruzione totale o parziale di alcuni edifici ovvero sgomberati in esecuzione dei provvedimenti delle autorità competenti, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato lo stato di emergenza per 12 mesi a decorrere dal 15 agosto 2018.

La Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha richiesto ai principali fornitori di infrastrutture e di servizi di comunicazioni elettroniche informazioni sui danni occorsi alla propria rete a seguito del crollo e sulle azioni intraprese volontariamente a sostegno dei clienti residenti nella cosiddetta “zona rossa”.

In analogia a quanto realizzato in passato per altri eventi calamitosi, si rende disponibile in questa pagina una [“Tabella delle iniziative urgenti”](#), intraprese dai principali operatori di rete fissa e mobile.

#### **TABELLA DELLE INIZIATIVE URGENTI (aggiornata al 10 settembre 2018)**

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>Attività di Fatturazione</b>	<b>Attività di recupero e sollecito pagamenti</b>	<b>Attività di telemarketing</b>	<b>Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee</b>	<b>Note</b>
<b>1.</b>	<b>A2A</b>	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere, tra cui la sospensione per 6 mesi della fatturazione.			Cessazione / trasloco / trasferimento  gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica.	



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>Attività di Fatturazione</b>	<b>Attività di recupero e sollecito pagamenti</b>	<b>Attività di telemarketing</b>	<b>Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee</b>	<b>Note</b>
<b>2.</b>	<b>BT ITALIA</b>	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere.				
<b>3.</b>	<b>CLOUD ITALIA</b>	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere.				
<b>4.</b>	<b>EOLO</b>	Nessuna azione prevista su larga scala ma solo su richiesta dei clienti.			Cessazione/trasloco /trasferimento gratuito su richiesta del cliente, salvo impedimenti di natura tecnica.	
<b>5.</b>	<b>ERG MOBILE</b>	La Società, su richiesta di eventuali clienti, valuterà caso per caso le azioni da intraprendere.				



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>Attività di Fatturazione</b>	<b>Attività di recupero e sollecito pagamenti</b>	<b>Attività di telemarketing</b>	<b>Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee</b>	<b>Note</b>
<b>6.</b>	<b>FASTWEB</b>	<p>Sospensione della fatturazione, per i clienti attivi con servizio di rete fissa, mobile e fisso/mobile convergente.</p> <p>Storno tramite note di credito delle fatture emesse dal 1° settembre 2018 al 1° luglio 2019 (o fino ad eventuale trasloco o cessazione della linea, se antecedenti al 1° luglio 2019).</p> <p>Riaccredito dell'importo relativo alla fattura emessa il 1° agosto 2018.</p> <p>Ricariche gratuite destinate ai clienti attivi con servizio mobile prepagato e, erogazione di 2 ricariche omaggio per complessivi 100,00€.</p>	<p>Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi.</p>	<p>Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.</p>	<p>Attivazione gratuita, su richiesta, del trasferimento di chiamata verso un numero mobile.</p> <p>Trasloco o cessazione della linea fissa con modalità semplificate e senza applicazione di costi di disattivazione né di eventuali importi per recesso anticipato (es. rate residue di acquisto del modem).</p>	<p>Avvio di una campagna telefonica tramite l'invio di SMS ai clienti residenti nelle zone colpite.</p> <p>Pubblicazione di una nota informativa sia sulla MyFastPage sia sui siti istituzionali.</p>



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>Attività di Fatturazione</b>	<b>Attività di recupero e sollecito pagamenti</b>	<b>Attività di telemarketing</b>	<b>Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee</b>	<b>Note</b>
<b>7.</b>	<b>IRIDEOS</b>	Alla Società, non risultano al momento utenze coinvolte.			Attivazione gratuita del servizio di trasferimento di chiamata.	
<b>8.</b>	<b>POSTE MOBILE</b>	Alla Società, non risultano al momento utenze coinvolte. Valuterà eventuali azioni da intraprendere su richiesta del cliente.				
<b>9.</b>	<b>TELECOM ITALIA - TIM</b>	Sospensione della fatturazione a partire dal mese di settembre.  Allo stato messa a disposizione di 566 modem portatili con <i>Wifi</i> da utilizzare per 6 mesi con 100 gB Internet.	Sospensione di tutte le azioni di recupero del credito.	Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.	Cessazione/trasloco /trasferimento/subentro gratuito su richiesta del cliente ed eventuale riattivazione gratuita del servizio.	Disponibile ad attivare la numerazione per raccolta fondi.  Al momento non sono previste ulteriori iniziative quali sconti sul canone, ricariche omaggio, campagne di donazioni ecc.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>Attività di Fatturazione</b>	<b>Attività di recupero e sollecito pagamenti</b>	<b>Attività di telemarketing</b>	<b>Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee</b>	<b>Note</b>
<b>10.</b>	<b>TISCALI</b>				Cessazione/trasloco /trasferimento gratuito su richiesta del cliente, con modalità semplificate (es. via <i>fax</i> ).	
<b>11.</b>	<b>VODAFONE</b>	Sospensione delle fatturazioni per 3 mensilità. Sconto del canone dell'offerta fissa attiva per 2 mensilità.	Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi.	Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.		



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>Attività di Fatturazione</b>	<b>Attività di recupero e sollecito pagamenti</b>	<b>Attività di telemarketing</b>	<b>Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee</b>	<b>Note</b>
<b>12.</b>	<b>WINDTRE</b>	<p>Per i clienti in zona rossa con abitazione definitivamente inagibile: sospensione automatica a partire dal primo ciclo di fatturazione dopo il 15/08 e storno totale della fatturazione per un periodo di 6 mesi relativa sia alle utenze fisse che mobili post-pagate, consumer e business.</p> <p>Per i clienti mobile Wind: 100 giga + minuti illimitati.</p> <p>Per clienti mobili Tre: 15 GB per 6 mesi + bonus voce.</p>	<p>Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi</p>	<p>Interruzione delle azioni di telemarketing nell'area colpita.</p>	<p>Alla ricezione della documentazione attestante l'inagibilità definitiva dello stabile: cessazione senza costi del servizio di linea fissa oppure trasloco senza costi della linea (se tecnicamente possibile).</p>	
<b>13.</b>	<b>WELCOME ITALIA</b>	<p>Alla Società non risultano al momento utenze coinvolte.</p>				



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
		<b>Attività di Fatturazione</b>	<b>Attività di recupero e sollecito pagamenti</b>	<b>Attività di telemarketing</b>	<b>Attività di cessazione/trasferimento/trasloco delle linee</b>	<b>Note</b>
<b>14.</b>	<b>IP NEXT</b>	Alla Società non risultano al momento utenze coinvolte Eventuali clienti coinvolti nell'emergenza quindi possono, 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.				
<b>15.</b>	<b>UNIDATA</b>	Nessuna iniziativa pianificata. Eventuali agevolazioni saranno previste su richiesta del singolo cliente.				
<b>16.</b>	<b>MEDIASET PREMIUM</b>	Sospensione/cessazione del servizio su richiesta telefonica degli utenti interessati dal crollo con disdetta speciale avente effetti retrodatati al 14 agosto 2018 e senza addebito di costi di recesso.	Interruzione di ogni attività di recupero di crediti pregressi			



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione Tutela dei Consumatori*