



Regulatory Affairs and Equivalence
Regulatory Retail
Customer Transparency and Digital Services

Prot. 0000345 - 11

16/02/2017

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

c.a.
Direttore Mario Staderini
e p.c.
Ufficio Diritto degli utenti e
Rapporti con le Associazioni dei Consumatori
c.a. Mariano Baldi

Co.Re.Com. Abruzzo
Palazzo dell'Emiciclo
Via Michele Jacobucci, 4
67100 L'Aquila
PEC: corecom@pec.crabruzzo.it

c.a.
Presidente Filippo Lucci

Co.Re.Com. Lazio
Via Lucrezio Caro, 67
00193 Roma
PEC: corecomlazio.amministrazione@cert.consreglazio.it

c.a.
Presidente Michele Petrucci

Co.Re.Com. Marche
Piazza Cavour, 23
60121 Ancona
Email: assemblea.marche.corecom@emarche.it

c.a.
Presidente Pietro Colonnella

Co.Re.Com. Umbria
Piazza Italia, 4
Palazzo Calderini
06121 Perugia
Email: corecom@crumbria.it

c.a.
Presidente Gabriella Mecucci

Posta certificata: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: interventi in favore degli utenti colpiti dall'emergenza maltempo e dal terremoto del 18 gennaio 2017 nelle regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria.

Con riferimento a quanto in oggetto ed, in particolare, agli eventi sismici del 18 gennaio u.s. e dell'emergenza maltempo che, nella seconda metà di gennaio, hanno colpito i territori delle regioni Abruzzo, Lazio, Marche ed Umbria, si forniscono di seguito gli aggiornamenti richiesti da codesta Autorità alla data del 26 febbraio, riguardo lo stato delle infrastrutture interessate da tali eventi calamitosi, delle utenze coinvolte e delle azioni in corso da parte della scrivente.

In via preliminare, così come già evidenziato nelle precedenti note inviate a codesta Autorità, si ribadisce che TIM, nella sua qualità di gestore di servizi essenziali, è parte del sistema nazionale di Protezione Civile ai sensi della legge 225/92 ed è quindi presente presso la DI.COMA.C. (Direzione Comando e Controllo) insediata dal Dipartimento a Rieti, al fine di assicurare le azioni richieste per la gestione dell'emergenza e il raccordo delle attività aziendali con quelle della Protezione Civile.

Ciò premesso, si segnala a codesta Autorità che, a seguito degli eventi sismici dello scorso 18 gennaio e degli eccezionali fenomeni meteorologici verificatisi, nella seconda decade di gennaio, nelle regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria, si sono registrati alcuni disservizi di rete fissa e mobile dovuti, in gran parte, alla diffusa mancanza di alimentazione della rete primaria e secondaria del gestore Enel pressoché in tutto il centro Italia.

Per quanto sopra, al fine di ripristinare i primari servizi di telefonia fissa e mobile, sono stati tempestivamente messi in campo dall'azienda mezzi e risorse sin dalle prime ore dalla dichiarata emergenza. Grazie a molteplici interventi effettuati con gruppi elettrogeni carrellati e con carica batterie mobili, interventi resi particolarmente complessi dalla scarsa viabilità e dalle condizioni meteorologiche avverse, sono state ripristinate dapprima le centrali ritenute "strategiche", per la maggior concentrazione di utenze anche "sensibili" nonché gli impianti radiomobili a maggiore strategicità e con ampie e note coperture radio.

In tale quadro di insieme, le interruzioni di servizio sono state per lo più ripristinate in tempi rapidi nelle ampie aree colpite anche grazie all'utilizzo di mezzi carrati, elettricamente autosufficienti, con gruppi elettrogeni e sistemi di alimentazione statica di bordo, dotati di sistemi e tecnologie di rete mobile 2G, 3G e 4G e di rete fissa (con terminali di linea per utenze fonia e broadband) con connettività in Fibra Ottica e Satellitare.

Ciò nonostante, alcune delle aree colpite dal maltempo sono rimaste prive di servizi di telecomunicazioni in virtù delle difficoltà di agibilità della rete stradale, causata dalle eccezionali nevicate, per l'impossibilità di raggiungere le location tecnologiche e per la conseguente e prolungata assenza di alimentazione della rete di distribuzione dei gestori locali che ha comportato difficoltà anche al ripristino successivo e graduale dei servizi.

In particolare, il territorio della provincia di Teramo nella regione Abruzzo è stato il territorio maggiormente colpito, tuttavia, già ad inizio mese di febbraio, il 98% dei disservizi di rete fissa e mobile risultava risolto (151 siti di rete mobile ripristinati su 153 down, per la rete fissa 41.700 su 42.500 utenze ripristinate tra fonia e ADSL), percentuale totalmente coperta al 100% alla data di oggi.

In particolare il dettaglio degli impianti mobili interessati e delle utenze di rete fissa disservite quantificate come di seguito:

Abruzzo - Molise

- 82 siti e 203 impianti radio mobili;
- 23.500 utenze fonia e 17.100 utenze ADSL

Marche - Umbria

- 71 siti e 72 impianti radio mobili;
- 1.000 utenze fonia e 900 utenze ADSL

Agevolazioni a favore della clientela

In considerazione dello stato di emergenza dovuto alle condizioni metereologiche particolarmente avverse verificatesi, peraltro, in concomitanza con l'evento sismico del 18 gennaio u.s., si è tempestivamente provveduto - in via del tutto eccezionale - ad erogare, gratuitamente, 2GB di internet sulle utenze dei clienti consumer residenti nei 41 comuni più colpiti con frazioni rimaste isolate sulla base di quanto individuato dalle prefetture di Teramo e L'Aquila ed ai quali è stata fornita specifica informativa di avvenuta erogazione del traffico tramite SMS (All. 1.)

Inoltre, in considerazione dell'Ordinanza della Presidenza del Consiglio del 20 gennaio scorso, come recepita nella comunicazione in oggetto di codesta Autorità, sono state prorogate in continuità le agevolazioni già adottate a favore della clientela residente nei 131 comuni individuati nella lista ufficiale del Decreto del 2 settembre 2016 con riferimento ai Comuni già colpiti dai precedenti eventi del 24 agosto e del 26 ottobre scorsi.

Di seguito il dettaglio delle iniziative predisposte a favore della clientela che riguardano azioni di fatturazione, di gestione del credito e specifiche azioni commerciali.

- Clientela Consumer – ambito fisso

- **Azioni relative alla fatturazione:** è stata mantenuta la sospensione della fatturazione di tutte le linee fisse (1.205 linee) attestata nei comuni maggiormente colpiti (Amatrice, Arquata del Tronto, Accumoli) dal sisma del 24 agosto 2016.

Parimenti, è stata mantenuta la sospensione della fatturazione per le linee fisse riferite ad abitazioni che risultano in condizioni di inagibilità (5.865 linee) per altri 30 comuni che sono risultati particolarmente impattati dagli eventi sismici (Castelsantangelo sul Nera, Ussita, Visso, Acquacana, Bolognola, Pievebovigliana, Pieve Torina, Muccia, Norcia, Monte Cavallo, Fiadra, Fiordimonte, Montegallo, Poggiodomo, Camerino, Cittareale, Caldarola, Campotosto, Preci, Cessapalombo, Gagliole, Capitignano, Leonessa, Borbona, Posta, Cascia, Camporotondo di Fiadrone, Micigliano, Montemonaco, Acquasanta Terme).

La sospensione della fatturazione viene inoltre garantita su richiesta del cliente per le linee fisse delle abitazioni che risultano in condizioni di inagibilità nei comuni individuati dal Decreto di cui sopra.

Per le linee che effettuano traffico è mantenuto il posticipo della data di scadenza; le fatture in emissione a febbraio e marzo p.v. saranno emesse direttamente con data di scadenza successiva al mese di maggio 2017.

- **Azioni relative alla gestione del credito:** è stata mantenuta la sospensione di tutte le azioni gestionali del credito (solleciti, sospensioni della linea, interessi di mora, etc), su tutte le linee dei 131 comuni complessivamente impattati dal sisma ed individuati nel Decreto di cui sopra.

Per tutte le fatture già emesse, scadute o scadere fino al mese di gennaio 2017 (non domiciliate), è stata concessa una nuova dilazione della data di scadenza al 2 maggio 2017 (circa 107.000).

- **Azioni commerciali:** è stata mantenuta l'esenzione dei costi commerciali per le richieste di attivazione nuove linee, traslochi delle linee attive, subentro dell'intestatario della linea, cessazioni delle linee e sospensione tecnica del servizio telefonico.
Tali agevolazioni possono inoltre essere concesse, su richiesta del cliente, nei casi di comprovata inagibilità degli immobili.

- **Clientela small business**

E' stata concessa la dilazione della data di scadenza delle fatture al 2 maggio 2017 anche per le fatture del perimetro di clientela "small business" di rete fissa e mobile già emesse.

Le dilazioni concesse riguardano le fatture scadute e a scadere (non domiciliate) relative ai 131 comuni del Decreto di cui sopra (al netto dei 6 comuni indicati nel decreto stesso, Teramo, Rieti, Ascoli Piceno, Fabriano, Macerata e Spoleto, che saranno gestiti su richiesta del cliente che dichiara l'inagibilità dell'azienda).

Le fatture riferite a clientela mobile in emissione a febbraio e marzo, saranno emesse direttamente con data scadenza posticipata alla fine di maggio 2017.

Sono mantenute le agevolazioni correlate alla sospensione della fatturazione per le linee fisse riferite ad abitazioni che risultano in condizioni di inagibilità attestate nei 131 comuni (al netto dei 6 comuni indicati nel Decreto stesso, Teramo, Rieti, Ascoli Piceno, Fabriano, Macerata e Spoleto, che saranno gestiti su richiesta cliente) nonché le agevolazioni commerciali per le richieste di traslochi, subentri, cessazioni linee telefoniche in esenzione spese.

- **Clientela business**

E' stata concessa la dilazione della data di scadenza delle fatture al 2 maggio 2017 di rete fissa e mobile già emesse per tutti i comuni indicati nel Decreto di cui sopra (al netto dei 6 Comuni indicati nel Decreto stesso, Teramo, Rieti, Ascoli Piceno, Fabriano, Macerata e Spoleto, che verranno eventualmente gestite su richiesta del cliente che dichiara l'inagibilità dell'azienda).

In dettaglio:

- Business Mobile: sono state dilazionate al 2 maggio 2017 circa 14.500 fatture (intero perimetro business) e posticipata a fine maggio p.v. la scadenza delle fatture relative alla fatturazione del 2°bimestre 2017 (febbraio e marzo);

- Business Fisso: sono state dilazionate al 2 maggio 2017 circa 9.000 fatture (intero perimetro business) e disposta la sospensione della fatturazione (2°bimestre 2017) per ulteriori 11.000 fatture (oltre quelle già gestite in precedenza per effetto del decreto del 2 settembre scorso).

Restano invariate per i medesimi comuni, le agevolazioni già previste (traslochi, subentri, cessazioni e trasferimenti di chiamata gratuiti), così come lato mobile si conferma la possibilità di cessare linee e servizi, nonché il cambio SIM, in esenzione spese per tutti quei clienti che dichiarino l'inagibilità dell'azienda.

Servizio Clienti ed informazioni accessibili da home page aziendale

E' sempre disponibile un servizio di assistenza per tutta la clientela residente nei territori colpiti dagli eventi sismici chiamando il Servizio Clienti 187 e 191. Gli addetti sono fortemente sensibilizzati in ordine alle esigenze manifestate dai clienti residenti nei territori colpiti dagli eventi.

Il Servizio Clienti linea Fissa 187 prevede inoltre un canale dedicato per facilitare l'assistenza diretta.

Per agevolare l'accesso alle informazioni, è previsto l'accesso diretto *da home page* del sito istituzionale alle agevolazioni previste a favore della clientela colpita dagli eventi sismici.

Iniziative solidali a supporto della popolazione colpita

Sono state riattivate o procrastinate le campagne di donazione già previste a seguito dei precedenti eventi sismici.

- *Campagne di donazione tramite raccolta fondi telefonica*

Su richiesta del Dipartimento di Protezione Civile in collaborazione con gli operatori telefonici fino al 14 febbraio 2017 è rimasto attivo il numero solidale 45500 per sostenere, da cellulare o da rete fissa, le popolazioni colpite con un importo di donazione pari a 2 euro. La raccolta fondi partita il 31 dicembre 2016, a differenza delle precedenti, è stata destinata al progetto *"Ricominciamo dalle scuole"* per la ricostruzione e la messa in sicurezza degli edifici scolastici delle regioni Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo.

L'intero ammontare di tutti gli importi effettivamente donati sarà versato al Dipartimento di Protezione Civile.

- *Campagne di donazione realizzate attraverso proprie infrastrutture societarie e/o di rete*

E' stata prolungata (fino a fine marzo p.v.), l'iniziativa "Un aiuto subito" (www.unaiutosubito.org), il progetto del Corriere della Sera e TG La7 per il quale TIM mette a disposizione la sua piattaforma di *crowdfunding* *"With You We Do"* per consentire ai donatori di utilizzare anche la propria carta di credito in maniera facile e veloce.

- *Campagne di donazione realizzate con il contributo dei dipendenti del Gruppo Telecom Italia*

Il Gruppo TIM ha partecipato all'iniziativa di solidarietà promossa da Confindustria e dalle Segreterie Generali di CGIL, CISL, UIL a favore delle popolazioni dei territori del Centro Italia colpiti dal sisma del 24 agosto 2016 aderendo al *"Fondo d'intervento a favore delle popolazioni del Centro Italia"*. I dipendenti hanno potuto contribuire al Fondo in modo volontario, dal 15 settembre 2016 al 10 gennaio 2017, devolvendo il corrispettivo di un'ora di lavoro che sarà trattenuto dalla retribuzione mensile. L'Azienda parteciperà versando un contributo equivalente a quello raccolto dai dipendenti.

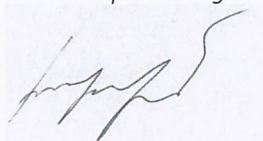
- *Supporto comunicazionale alla Protezione civile*

Per supportare maggiormente la Protezione Civile nella gestione dell'emergenza, sono state sospese le attività redazionali dei propri canali Social (*Facebook* e *Twitter*) mettendoli a disposizione per veicolare le informazioni utili seguendo costantemente l'evolvere degli eventi e delle correlate difficili operazioni di ripristino delle linee.

Tutte le iniziative di solidarietà sono pubblicate nel sito istituzionale con accesso *dall'home page*.

Cordiali saluti

Il Responsabile
Iacopo Fuscagni



All. c.s.