

Telecom Italia per te

In seguito alle azioni già predisposte subito a valle del sisma del 6 aprile 2009 Telecom Italia continua nella gestione particolare delle linee dei residenti nei comuni colpiti dal terremoto:

CLIENTELA CONSUMER:

LE SOLUZIONI PER PARLARE SE LA LINEA FISSA O LA CASA NON È AGIBILE:

- Traslocare la linea senza spese presso un'altra abitazione (entro il 31 maggio 2010).
- Attivare un nuovo numero di telefono senza spese presso un'altra abitazione, mantenendo attivo il vecchio (entro il 31 maggio 2010).
- Navigare gratuitamente nelle aree WIFI presso i campi di accoglienza di Villa Sant'Angelo, Poggio Picenze, San Demetrio, Paganica, Pizzoli, Centi Colella, Coppito
- Attivare gratuitamente TIM CASA ABRUZZO per portare il numero fisso di casa sul telefonino TIM e ricevere ovunque e gratuitamente le chiamate dirette al numero fisso (offerta valida fino al 31 ottobre 2009).
- Riportare gratuitamente il proprio numero fisso, attivato sul telefonino TIM, grazie all'attivazione di TIM CASA ABRUZZO, nella propria abitazione (entro il 31 maggio 2010).

LE SOLUZIONI ADOTTATE IN TEMA DI FATTURAZIONE PER LA TELEFONIA FISSA:

Clients residenti nei 49 comuni indicati dal decreto n.3 del 16 aprile 2009:

Per i clienti con linee che risultavano silenti, quindi ipoteticamente guaste o inutilizzabili

- ha provveduto a sospendere di default la fatturazione e a stornare il canone della linea per il periodo in cui è rimasta inutilizzata.
- sta contattando i clienti che ricominciano ad utilizzare la linea telefonica per verificare la situazione e a valle del contatto ricomincerà a fatturare il traffico svolto e il canone. Tutti i canoni relativi al periodo in cui la linea è rimasta inutilizzata non saranno in alcun modo dovuti.

Per i clienti con linee su cui è stato effettuato traffico in assenza di richiesta del cliente di sospensione (possibilità offerta e pubblicizzata tramite locandine e volantini nelle tendopoli e nei negozi Telecom Italia della zona)

- è stata ripresa la fatturazione nel mese di luglio (clienti dispari) ed agosto (clienti pari) addebitando il traffico pregresso nonché i canoni di abbonamento.
- sta contattando i clienti che hanno ricevuto la fattura per verificare il reale utilizzo della linea, nonché eventuali specifiche esigenze.

Clients residenti negli 8 comuni indicati dal decreto n.11 del 17 luglio 2009:

Tutte le linee sono state fatturate con le modalità standard:

- sta contattando i clienti che hanno ricevuto la fattura per verificare il reale utilizzo della linea, nonché eventuali specifiche esigenze
- in particolare, per i clienti con linee che risultavano silenti, sta provvedendo a sospendere la fatturazione e a stornare il canone della linea per il periodo in cui è rimasta inutilizzata.

LE SOLUZIONI ADOTTATE IN TEMA DI PAGAMENTI PER LA TELEFONIA FISSA:

Per tutti i clienti:

In base all'Ordinanza della Presidenza del Consiglio n. 3799 pubblicata sulla GU 193 del 21 agosto 2009, la sospensione del decorso del termine per gli adempimenti contrattuali è prorogata al 31 dicembre 2009, pertanto tutte le fatture già emesse avranno scadenza pari o successiva a tale data.

Per qualsiasi informazione in merito alle soluzioni dedicate, sia commerciali che amministrative, è a disposizione il NV 800653083 dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,30. Negli altri orari può chiamare il Servizio Clienti 187 attivo tutti i giorni, 24 ore su 24.

LE SOLUZIONI ADOTTATE IN TEMA DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI PER LA TELEFONIA MOBILE:

Abbonato

- In base all'Ordinanza della Presidenza del Consiglio n. 3799 pubblicata sulla GU 193 del 21 agosto 2009, la sospensione del decorso del termine per gli adempimenti contrattuali è prorogata al 31 dicembre 2009, pertanto tutte le fatture già emesse avranno scadenza pari o successiva a tale data.
- È possibile richiedere la rateizzazione del pagamento chiamando gratuitamente il servizio Clienti 119, disponibile tutti i giorni, 24 h su 24.
- Sarà effettuato un piano di comunicazione ai clienti.

Prepagato

- Per le utenze prepagate con rateizzazione tutti gli addebiti effettuati su carte di credito dei clienti, a partire dal mese di aprile e fino a tutto il mese di dicembre 2009, sono stati o saranno riaccreditati sulle stesse carte di credito. A partire dal mese di gennaio 2010 gli addebiti riprenderanno con le modalità consuete; il recupero degli importi sospesi verrà effettuato dopo la scadenza dell'offerta e non prima di gennaio 2010.

Per ulteriori informazioni è a disposizione il Servizio Clienti 119 attivo tutti i giorni, 24 ore su 24.

CLIENTELA BUSINESS:

LE SOLUZIONI PER PARLARE SE LA LINEA FISSA O LA SEDE AZIENDALE NON È AGIBILE:

- Traslocare la linea senza spese presso un'altra sede (entro il 31 maggio 2010)
- Attivare senza spese entro il 31 maggio 2010 il trasferimento di chiamata dal proprio numero fisso verso altre numerazioni fisse o mobili e ricevere pertanto gratuitamente tutte le chiamate dirette al proprio numero fisso.

... E PER LA TELEFONIA MOBILE:

- Sostituzione di terminali mobili o PC Card in caso di smarrimento
- Sostituzione SIM in esenzione spese
- Migrazione da abbonamento business a prepagato consumer in esenzione spese

LE SOLUZIONI ADOTTATE IN TEMA DI FATTURAZIONE PER LA LINEA FISSA:

Clienti residenti nei 49 comuni indicati dal decreto n.3 del 16 aprile 2009:

Per i clienti con linee che risultavano silenti, quindi ipoteticamente guaste o inutilizzabili, ha provveduto a sospendere di default la fatturazione

Per i clienti con linee su cui è stato effettuato traffico:

- è stata ripresa la fatturazione nel mese di agosto (clienti pari) e settembre (clienti dispari) addebitando il traffico pregresso nonché i canoni di abbonamento.
- si stanno contattando i clienti che hanno ricevuto la fattura per verificare il reale utilizzo della linea nonché eventuali esigenze.

Clienti residenti negli 8 comuni indicati dal decreto n.11 del 17 luglio 2009:

- Tutte le linee sono state finora fatturate con le modalità standard.

LE SOLUZIONI ADOTTATE IN TEMA DI PAGAMENTI PER LA TELEFONIA FISSA E MOBILE:

Per tutti i clienti:

- In base all'Ordinanza della Presidenza del Consiglio n. 3799 pubblicata sulla GU 193 del 21 agosto 2009, la sospensione del decorso del termine per gli adempimenti contrattuali è prorogata al 31 dicembre 2009, pertanto tutte le fatture già emesse avranno scadenza pari o successiva a tale data.

Per ulteriori informazioni è a disposizione il Servizio Clienti 191 attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00.