



Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A. Anno 2024

INTRODUZIONE

Vodafone Italia S.p.A. adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali in materia¹ (nel seguito “Carta del Cliente”).

La Carta del Cliente rappresenta uno strumento di trasparenza e di tutela che Vodafone mette a disposizione dei propri clienti che sono consumatori, microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro² (nel seguito “Clienti”). La Carta del Cliente, infatti, ha il fine di informare i Clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti da Vodafone in relazione all’attività di fornitura dei servizi mobili e fissi a marchio Vodafone e dei servizi fissi a marchio TeleTu.

La Carta dei Servizi vincola Vodafone verso i Clienti fruitori dei suoi servizi, è consultabile sul sito istituzionale www.vodafone.it (sezione “Per il Consumatore”), e si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è suddivisa in tre sezioni, in cui vengono definiti:

- i **PRINCIPI**, cioè i criteri fondamentali cui si ispira Vodafone si ispira nell’offerta dei propri servizi;
- gli **STANDARD**, intesi come il livello qualitativo dei servizi;
- la **TUTELA** dei diritti dei Clienti nel caso in cui le prestazioni erogate non corrispondano ai Principi e agli Standard fissati.

¹ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, L. 14.11.1995 n. 481, L. 31.07.1997 n. 249, D.lgs. 01.08.2003 n. 259, Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, Delibera AGCOM 23/23/CONS, Delibera AGCOM 156/23/CONS e Delibera AGCOM 79/09/CSP e s.m.i..

² Si intende per “consumatore” la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all’attività lavorativa, commerciale o professionale svolta; per “microimpresa” un’impresa con meno di 10 addetti e fatturato non superiore a 2 milioni di euro; per “piccola impresa” un’impresa con meno di 50 addetti e fatturato non superiore a 10 milioni di euro; per “Onlus” gli enti del terzo settore come definiti dall’art. 4 decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117.



Parte Prima: I PRINCIPI

Eguaglianza

Vodafone fornisce i propri servizi nel pieno rispetto del principio costituzionale di uguaglianza, senza operare distinzioni tra i propri Clienti in base a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Al fine di realizzare la parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, Vodafone prevede speciali condizioni di favore nei confronti di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

Imparzialità

Vodafone impronta la propria attività nel rispetto dei principi di obiettività, giustizia e imparzialità cui si ispirano anche le clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi che, in base a tali criteri, devono essere interpretate.

Continuità

Vodafone assicura il servizio di telecomunicazioni per 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno, salvi i casi di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio dovuti ad interventi di manutenzione o riparazione per i quali Vodafone si impegna, quando tecnicamente possibile, ad informare i Clienti anticipatamente dell'inizio e della fine dei disservizi e ad arrecare il minor disagio possibile.

Diritto di informazione e di scelta

Vodafone garantisce ai Clienti piena accessibilità alle informazioni relative alle proprie offerte, alle condizioni economiche e tecniche dei servizi, alle modalità di recesso ed alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Vodafone si impegna ad inviare i documenti di fatturazione 15 giorni prima della data di scadenza dei relativi pagamenti.

Diritto di partecipazione

Al fine di migliorare la qualità dei propri servizi, Vodafone si impegna ad informare i propri Clienti circa gli strumenti di controllo e di verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Vodafone acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti in merito alla qualità dei servizi forniti e si impegna a tenerne conto per migliorare la realizzazione del servizio, anche attraverso un costante contatto e confronto con le Associazioni dei Consumatori.



Efficienza ed efficacia

Vodafone persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Cortesìa e trasparenza

Vodafone impronta i propri rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Tutela della riservatezza

Vodafone garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (D.lgs. n. 196/2003, modificato e integrato dal D.lgs. 101/2018 e Regolamento UE 2016/679 - GDPR) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.

Vodafone riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali. Nell'area Privacy del sito www.vodafone.it si può accedere a tutte le informazioni su come esercitare i propri diritti (come quelli di accesso, rettifica, cancellazione e portabilità dei dati) e su come controllare le impostazioni relative alla privacy.

Al pari, è riconosciuto il diritto del Cliente ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile sul sito www.vodafone.it, presso i rivenditori autorizzati o richiedendolo al call center.

Il servizio di controllo parentale

In ottemperanza alla delibera AGCOM n. 9/23/CONS recante *"Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio"* Vodafone mette a disposizione dei Clienti consumatori un servizio gratuito di controllo parentale per proteggere le navigazioni online dei minori. Il servizio consente di filtrare contenuti inappropriati per i minori e bloccare quelli riservati a soggetti maggiorenni.

a) Rete mobile

I clienti minorenni possono attivare esclusivamente l'offerta loro dedicata recandosi in un negozio Vodafone in presenza del genitore/tutore. In tale offerta il servizio di controllo parentale gratuito è pre-attivato e non può essere disattivato se non dal genitore/tutore.



Il servizio di controllo parentale è disponibile anche per i Clienti maggiorenni. Per averlo, occorre contattare il servizio di assistenza clienti Vodafone al numero 190. Il servizio di controllo parentale viene attivato in automatico sulla SIM nell'arco delle successive 24 ore. Il Cliente può gestire il servizio di controllo parentale tramite l'App My Vodafone, disattivarlo tramite sito internet, App My Vodafone o tramite il 190 e riattivarlo sempre contattando il 190.

b) Rete fissa

Per i Clienti titolari di offerte di telefonia fissa il servizio di controllo parentale gratuito viene fornito tramite l'App F-Secure. Per richiederla, i Clienti devono rivolgersi al servizio di assistenza clienti Vodafone contattando il 190. Successivamente, tramite apposito link di registrazione, è possibile procedere all'installazione e configurazione gratuita dell'App sul dispositivo che si intende proteggere. Non appena configurata l'App, la protezione è da subito attiva. Il parental control può essere disattivato tramite App.

L'assistenza all'attivazione, configurazione, disattivazione e riattivazione del servizio di controllo parentale è fornita contattando il servizio clienti Vodafone al numero 190.



Parte Seconda: **GLI STANDARD**

Con riferimento agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AGCOM sopracitate e da adottarsi nell'erogazione dei servizi, Vodafone garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi sulla base di standard generali e specifici.

Gli standard generali consistono in obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni offerte mentre gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al cliente.

Vodafone pubblica sul sito www.vodafone.it (nell'area "per il Consumatore") e comunica periodicamente, nel rispetto delle Delibere AGCOM applicabili¹, gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità e ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.

Di seguito sono riportati gli indicatori di qualità previsti per il servizio di telefonia mobile, di telefonia fissa e di call center.

¹ Delibera 23/23/CONS sulla qualità dei servizi di rete mobile, Delibera 156/23/CONS sulla qualità dei servizi di rete fissa, Delibera 79/09/CSP e s.m.i sulla qualità dei servizi di call center.



**Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali anno 2024
(Delibera AGCOM n. 23/23/CONS)**

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2024 |
|---------------------------------------|---|
| Reclami sugli addebiti | <p>a) Servizi post-pagati: la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;</p> <p>b) Servizi prepagati: il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.</p> <p>Misura:</p> <p>a) rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p> <p>b) rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo</p> <p>Unità di misura: valore percentuale;</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <p>a) abbonamenti (post-pagati): non oltre l'1,5% del totale fatture emesse</p> <p>b) ricaricabili (prepagati): non oltre l'1% del numero medio di SIM attive.</p> |
| Accuratezza della fatturazione | <p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Misura: Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Unità di misura: valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: percentuale delle fatture oggetto di contestazione non superiore all'1% del totale.</p> |



| | |
|--|--|
| Tempo di attivazione del servizio | <p>Tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Misura:</p> <ul style="list-style-type: none">a) percentile 95% del tempo di forniturab) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <p>Unità di misura:</p> <ul style="list-style-type: none">a) ore;b) valore percentuale. <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none">a) 6 oreb) 99% |
| Accessibilità al servizio voce | <ul style="list-style-type: none">a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito, sia soddisfatta dalla rete GSM;b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS;c) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;d) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR;e) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR) <p>Misura:</p> <ul style="list-style-type: none">a) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine.b) percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.c) percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.d) percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. |



| | |
|---|---|
| | <p>e) percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste</p> <p>Unità di misura: valore percentuale.</p> <p>Obiettivo Vodafone: 99.5% (percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, LTE di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste)</p> |
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | <p>a) percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;</p> <p>b) percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;</p> <p>c) percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;</p> <p>d) percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;</p> <p>e) percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).</p> <p>Misura:</p> <p>a) percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete;</p> <p>b) percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete;</p> <p>c) percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete;</p> <p>d) percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete;</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>e) percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.</p> <p>Unità di misura: valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: 99% (percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, LTE delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo)</p> |
|--|---|



Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazioni da postazione fissa anno 2024 (Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2024 |
|--|---|
| Reclami sugli addebiti | <p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta de Cliente) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Misura: rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta del Cliente) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Unità di misura: valore percentuale</p> <p>Indicazioni obbligatorie: se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati, indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse.</p> <p>Si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.</p> <p>Obiettivo Vodafone: non oltre l'1,5% sul totale fatture emesse</p> |
| Accuratezza della fatturazione | <p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Misura: rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.</p> <p>Unità di misura: valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: non oltre l'1% di riaccrediti sul totale fatture emesse</p> |
| Tempo di attivazione del servizio | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente</p> <p>Misure: a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;</p> <p>c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;</p> <p>d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;</p> <p>e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.</p> <p>Unità di misura: per le misure a), b) e c) i giorni solari, per le misure d) ed e) i valori percentuali.</p> <p>Obiettivi Vodafone: Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 15 giorni percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 45 giorni percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 60 giorni percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99% percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%</p> |
| Tasso di malfunzionamento | <p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>Misura: tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.</p> <p>Unità di misura: valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: 12%</p> |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Misure:</p> <ol style="list-style-type: none">1) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;2) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;3) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;4) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto. |



| | |
|--|--|
| | <p>Obiettivi Vodafone per i servizi forniti con proprie infrastrutture: percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 38 ore percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%</p> <p>Obiettivi Vodafone per i servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore: percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 38 ore percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%</p> |
|--|--|



Indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti (Delibera AGCOM n. 79/09/CSP e s.m.i.)

| Indicatore | Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2024 |
|--|--|
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore | <p>“Tempo di navigazione”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.</p> <p>Misura: media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo.</p> <p>Unità di misura: secondi</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none">- rete mobile: 115 secondi- rete fissa: 70 secondi <p>“Tempo di attesa”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.</p> <p>Misure: a) tempo medio (in secondi) per rispondere alle chiamate entranti; b) percentuale delle chiamate entranti rispetto alle quali è data una risposta in meno di 20 secondi.</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</p> <ul style="list-style-type: none">- rete mobile: 45 secondi- rete fissa: 70 secondi <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:</p> <ul style="list-style-type: none">-rete mobile: 55%-rete fissa: 45% |
| Tasso di risoluzione dei reclami | <p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p> <p>Unità di misura: percentuale</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none">- rete mobile: 95%- rete fissa: 95% |



Standard specifici servizi mobili

Di seguito sono indicati gli standard specifici che si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente: il Cliente può quindi direttamente verificare se Vodafone li rispetta.

Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Vodafone intende garantire.

| Indicatore | Definizione ed obiettivi specifici di qualità per l'anno 2024 |
|--|--|
| Tempo di attivazione del servizio voce | <p>Tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Misura: a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p>Unità di misura: a) ore b) valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: a) almeno il 95% delle attivazioni entro 6 ore b) almeno il 99% delle attivazioni entro 48 ore</p> |
| Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola verso Vodafone) | <p>Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola verso Vodafone) delle somme dovute per la restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o indennizzi (tra la data di disattivazione o di richiesta di indennizzi e la data di emissione del conto di chiusura o dell'invio della richiesta di assegno di traenza alla banca).</p> <p>Misura: Percentuale 90% del tempo di riaccredito</p> <p>Unità di misura: giorni</p> <p>Obiettivo Vodafone: Restituzione delle somme dovute entro 90 giorni</p> |



Standard specifici servizi fissi

Di seguito sono indicati gli standard specifici che si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente: il Cliente può quindi direttamente verificare se Vodafone li rispetta.

Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Vodafone intende garantire.

| Indicatore | Definizione ed obiettivi specifici di qualità per l'anno 2024 |
|---|---|
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio e per il trasloco dell'utenza | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 giorni solari Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari Servizio di accesso ad Internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari</p> <p>Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i Clienti.</p> |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti¹ entro il tempo massimo contrattualmente previsto | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.</p> |

¹ I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza



Parte Terza: LA TUTELA DEI DIRITTI

Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici¹

Quando, in condizioni di normale funzionamento, Vodafone non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate di seguito. Resta comunque salvo il diritto per il Cliente di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

L'indennizzo può essere richiesto inviando a Vodafone una lettera raccomandata oppure mediante segnalazione formale da inviare con le modalità indicate sul sito internet alla pagina www.vodafone.it, area "Per il Consumatore", entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

| Indicatore | Obiettivi specifici e indennizzi per servizi di telefonia mobile |
|--|---|
| Reclami sugli addebiti | Tempo massimo per la definizione dei reclami: entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150) |
| Tempo di attivazione del servizio voce | Tempo di attivazione del servizio voce: entro 48 ore. Indennizzo: € 10 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300) |
| Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola nei pagamenti verso Vodafone) | Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150) |

| Indicatore | Obiettivi specifici e indennizzi per servizi fissi |
|---|--|
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio fisso e per il trasloco dell'utenza | Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 giorni solari Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari Servizio di accesso ad Internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari Indennizzo: € 10 per ogni giorno di ritardo per ogni ordine ricevuto (fino ad un massimo di € 300). Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i Clienti. |
| Tempo massimo per l'accredito al Cliente (in regola con i pagamenti nei confronti di Vodafone) | Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150) |

¹ Si precisa che: a) le somme indicate includono già l'IVA; b) i giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, esclusi sabato, domenica e festivi; c) ai Clienti con linea attiva Vodafone liquiderà l'indennizzo nel conto telefonico (per i Clienti in abbonamento) o mediante ricarica (per i clienti mobili con SIM ricaricabile); ai Clienti con linea disattiva, siano essi in abbonamento o con SIM ricaricabile, con l'invio della somma al domicilio di fatturazione. Nei casi di Clienti con SIM ricaricabile disattiva, l'indennizzo verrà liquidato al domicilio indicato dal reale utilizzatore della SIM.



| | |
|---|--|
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Vodafone si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione ¹ . Indennizzo: € 10 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150) |
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio Vodafone TV | L'attivazione di Vodafone TV è subordinata all'attivazione del servizio di rete fissa. Attivazione del servizio: 7 giorni solari. Qualora il servizio Vodafone TV venga sottoscritto unitamente al servizio di telefonia fissa, 7 giorni solari dall'attivazione del servizio di telefonia fissa. Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo per ogni ordine ricevuto (fino ad un massimo di 300€) |

In caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, mobili, fissi o di accesso ad Internet da postazione fissa in mancanza dei presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso, Vodafone corrisponde al Cliente che ne faccia richiesta un indennizzo pari a € 7,5 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di € 300.

¹ Ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.



Altri strumenti di valutazione e tutela

Codici di autoregolamentazione:

Vodafone, per offrire una maggiore tutela al Cliente, ha adottato, insieme agli altri operatori di rete mobile, il Codice di autoregolamentazione per i servizi a sovrapprezzo: il “Codice di Condotta per l’offerta dei Servizi Premium (di cui alla Delibera Agcom n. 108/19/CONS), entrato in vigore a novembre 2019, nella sua ultima versione. Il Codice è stato aggiornato ed adeguato anche rispetto ai nuovi scenari di servizi offerti alla clientela, offre maggiori garanzie di trasparenza agli utenti, in particolare, nel processo di attivazione di questi servizi, nel processo di gestione dei servizi attraverso un numero verde dedicato oltre ad un processo di monitoraggio in merito alle attivazioni dei suddetti servizi e alle eventuali segnalazioni da parte degli utenti. Ad integrazione dello stesso Codice, e ad ulteriore tutela del Cliente, Vodafone ha inoltre intrapreso una serie di misure tecniche ed iniziative commerciali *ad hoc* per migliorare i processi di attivazione dei già citati servizi.

È stato, inoltre, introdotto da febbraio 2011, il Codice di Autoregolamentazione contenente “Norme per la regolamentazione del trattamento dei dati estratti dagli elenchi di abbonati per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l’impiego del telefono”.

I testi integrali dei Codici sono disponibili sul sito web www.vodafone.it.

Servizi a sovrapprezzo:

I Servizi a sovrapprezzo denominati da Vodafone “Servizi Digitali” (anche conosciuti come Servizi Premium o Servizi a Valore Aggiunto) sono servizi a pagamento disponibili nell’ambito dell’offerta commerciale di Vodafone ovvero commercializzati da Terze Parti, che permettono di usufruire di contenuti digitali e di personalizzare il telefono.

La SIM Vodafone, oltre a consentire ai Clienti di effettuare e ricevere chiamate e videochiamate, inviare e ricevere SMS/MMS, navigare in Internet, è abilitata anche ad attivare e gestire i Servizi Digitali, addebitandoli sul conto telefonico (per la clientela abbonamento) o sul credito telefonico (per la clientela prepagata).

Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), recepita in Italia con il Decreto legislativo 15 dicembre 2017 n. 218, è stata introdotta una soglia di spesa massima fino a 50 euro a transazione e 300 euro medi mensili per l’acquisto di contenuti digitali e di servizi premium con addebito sul credito telefonico o in fattura. Al raggiungimento di tale soglia non possono essere effettuati ulteriori acquisti dello stesso tipo fino alla fine del mese in corso.

Per controllare i Servizi Digitali attivi ed eventualmente procedere alla loro disattivazione puoi utilizzare il portale Servizi Digitali, accessibile dall’area “Fai da Te” Vodafone al sito www.vodafone.it, utilizzare l’applicazione *MyVodafone* disponibile sui principali App Store (Google Play, Apple Store, Microsoft Store), oppure attraverso il numero verde 800442299.

Oltre che disattivare singolarmente i Servizi Digitali eventualmente attivi sulla SIM, è sempre possibile richiedere il blocco (cd. *barring*), anche selettivo, cioè inibirne la fruizione futura.

I servizi di Blocco sono attivabili tramite canali di assistenza Vodafone su richiesta del cliente e sono:



- SMS/MMS premium: blocca servizi SMS/MMS a sovrapprezzo, inclusi i servizi di Televoto e gli SMS di notifica bancaria;
- SMS/MMS plus: blocca servizi SMS/MMS a sovrapprezzo, esclusi gli SMS di notifica bancaria;
- Servizi Digitali per servizi offerti da Terze Parti: blocca servizi a contenuto web/mobile offerti e commercializzati da Terze Parti, attraverso siti internet e banner pubblicitari, ad esclusione dei servizi offerti sugli App Stores, mobile ticketing e i servizi commercializzati all'interno dell'offerta Vodafone;
- Servizi Digitali per servizi offerti da Terze Parti e Vodafone: blocca servizi a contenuto web/mobile offerti e commercializzati da Terze Parti, servizi offerti sugli App Stores, mobile ticketing e i servizi digitali commercializzati all'interno dell'offerta Vodafone.

Per ulteriori informazioni visita:

<http://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/Tariffe-e-Prodotti/Controllare-i-costi/Costi-per-Acquisto-Contenuti>

Per i servizi di telefonia vocale fissa, Vodafone mette a disposizione dei Clienti i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata (per le numerazioni identificate nell'ambito della normativa competente) e di blocco selettivo delle chiamate a PIN attraverso cui è possibile disabilitare o abilitare le chiamate in uscita dalla rete fissa di Vodafone verso determinate numerazioni o archi di numerazione.

Conformemente alle delibere dell'AGCOM in materia di tutela del consumatore, Vodafone attiva in modo automatico a tutti i Clienti che non manifestino una qualunque altra esplicita forma di abilitazione/disabilitazione della linea, il servizio gratuito di blocco permanente di chiamata.

Per maggiori informazioni è disponibile il numero gratuito di assistenza 190 e il numero 42323 (per Clienti Business) nonché il sito web www.vodafone.it e la sezione "Per il consumatore".

Traffico prepagato:

Nel caso di offerte di servizi mobili con traffico prepagato, Vodafone garantisce l'esatta informazione sulle condizioni del servizio e sul trattamento del traffico prepagato, anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale, al momento dell'acquisto della Carta SIM Ricaricabile.

In particolare, Vodafone informa il Cliente che la Carta Vodafone Ricaricabile è valida per 11 mesi dall'attivazione o dall'ultima operazione di ricarica, più un ulteriore mese per la sola ricezione delle chiamate. Trascorso tale periodo, la Carta sarà automaticamente disattivata, mentre il numero ad essa associato potrà essere riutilizzato dal Cliente, abbinandolo ad una nuova SIM Vodafone, entro i successivi 12 mesi, con il riconoscimento gratuito sulla nuova SIM del traffico residuo che era presente sulla SIM disattiva, se tale traffico non gli è già stato restituito in altre forme.

L'eventuale traffico prepagato non goduto, infatti, potrà in ogni caso essere alternativamente:

- lasciato sui sistemi di Vodafone, sino alla prescrizione del credito stesso, a disposizione del Cliente che potrà chiederne la restituzione in equivalente monetario;
- trasferito su altra SIM Card Vodafone intestata allo stesso cliente;
- in caso di MNP, trasferito, insieme al numero portato, presso il nuovo gestore.



Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla SIM Card o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica. Per conoscere le modalità ed i termini di restituzione, il Cliente può rivolgersi al servizio assistenza clienti o visitare il sito www.vodafone.it.

In caso di sostituzione della Carta SIM Ricaricabile per malfunzionamento, furto o smarrimento, Vodafone riaccredita l'importo corrispondente al traffico prepagato non goduto sulla nuova Carta SIM. In tali casi, sarà comunque necessario l'acquisto di una nuova Carta SIM da parte del Cliente.

Informazioni e strumenti di assistenza alla Clientela:

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, inclusi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Vodafone si serve dei seguenti strumenti:

- Numero gratuito nazionale 190 attivo 365 giorni l'anno;
- Numero gratuito nazionale da cellulare Vodafone 42323 per clienti Business (attivo tutti i giorni dalle 8 alle 22.00);
- Numero a pagamento 0284594650 attivo 365 giorni l'anno per i clienti Vodafone TV*. Per i clienti Vodafone TV sarà disponibile anche il servizio di assistenza tramite numero gratuito nazionale 190 per tematiche commerciali, amministrative e di connettività
- Servizi di assistenza tramite portale www.vodafone.it, tramite App My Vodafone e tramite Social Network (Facebook e Twitter);
- Chat disponibile direttamente da App gratuita MyVodafone o dalla sezione faidate del portale www.vodafone.it, tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00
- Opuscoli e materiali informativi sui servizi e sulla "Carta del Cliente di Vodafone", disponibili presso i Rivenditori autorizzati Vodafone;
- Messaggi e inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente, anche attraverso il Conto Telefonico;
- Servizi informativi su Internet: sul sito www.vodafone.it sono presenti le informazioni sui servizi Vodafone e sulla "Carta del Cliente Vodafone";
- Manifesti pubblicitari;
- Comunicati radiofonici e televisivi
- Telefonate, e-mail, sms o mms diretti al singolo Cliente che abbia espresso il proprio consenso ad essere contattato per finalità commerciali e promozionali;
- Pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale

Inoltre, Vodafone si impegna ad utilizzare ogni altro adeguato mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria clientela.

* Per chiamate da rete fissa il costo del servizio IVA inclusa è di 14,64 cent di scatto alla risposta e di 31,72 cent al minuto. Per chiamate da rete mobile il costo potrà variare in base alla tariffazione applicata dall'operatore da cui si chiama, fino a un costo massimo IVA inclusa di 15,75 cent di scatto alla risposta e di 50,85 cent al minuto.



Reclami:

Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del servizio e presentare un reclamo può rivolgersi al Servizio Clienti 190 e, per i Clienti Business, al n. 42323 oppure inviare la segnalazione come da indicazioni dal sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Per il Consumatore", o sui Social Network (Facebook e Twitter).

Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare una segnalazione scritta tramite PEC all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it o tramite raccomandata ai riferimenti indicati sotto:

1. Casella Postale 190 – IVREA per linee mobile (clienti privati) e clienti business
2. Casella Postale 109 – ASTI linea fissa (clienti privati)

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo contattando il Servizio Clienti.

In caso di rigetto del reclamo, Vodafone si impegna a darne comunicazione al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di reclami scritti su questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, Vodafone informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

Come indicato anche nei documenti contrattuali, nel caso di mancato rispetto degli standard minimi della qualità del servizio di accesso ad Internet ed in particolare degli indicatori specifici per ciascuna offerta, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato ai recapiti suindicati o direttamente dal sito www.misurainternet.it con allegata documentazione giustificativa (PDF) entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura.

Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del suddetto reclamo, il Cliente avrà la facoltà di recedere senza spese dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata.

Il Cliente che intenda proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti AgCom reperibili sul sito www.agcom.it, nella sezione "operatori e utenti".

In alternativa, il Cliente può esperire tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui agli articoli 141 e ss. del Codice del consumo. Il Cliente può, inoltre, presentare domanda di conciliazione ad una delle associazioni di consumatori che hanno sottoscritto con Vodafone il Protocollo di Conciliazione on line, avvalendosi delle Procedure di Conciliazione ivi previste.