



## Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Italia S.p.A. Anno 2018

### INTRODUZIONE

Vodafone Italia S.p.A. adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali in materia<sup>1</sup>.

La Carta del Cliente rappresenta uno strumento di trasparenza e di tutela dei consumatori che Vodafone mette a disposizione della propria Clientela. 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 sui siti istituzionali [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) (sezione "Per il Consumatore") e [www.TeleTu.it](http://www.TeleTu.it) (sezione "Il contratto") 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 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.

---

<sup>1</sup> 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, del. n. 179/03/CSP, del. 278/04/CSP, del. 254/04/CSP, del. 104/05/CSP, del. 131/06/CSP, del. 244/08/CSP e s.m.i., del. 79/09/CSP, del. 73/11/CONS, del. 151/12/CONS e del. 154/12/CONS e 580/15/CONS.



## 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 informa la propria attività a 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.

### **Cortesia 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 e successive modifiche) 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 e di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato.

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, rispettivamente sui siti [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e [www.TeleTu.it](http://www.TeleTu.it), presso i rivenditori autorizzati o richiedendolo al call center.



## 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 (rispettivamente sui siti [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e [www.teletu.it](http://www.teletu.it)) e comunica periodicamente 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 ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.

Di seguito sono indicati gli indicatori di qualità previsti per il servizio di telefonia mobile (del. 104/05/CSP, del. 154/12/CONS e del. 580/15/CONS), di telefonia vocale fissa (del. 254/04/CSP) e per il servizio di accesso ad internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e del. 656/14/CONS).



**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale mobile per l'anno 2018**  
**(Delibere n. 104/05/CSP; 154/12/CONS; 580/15/CONS)**

<b>Indicatore</b>	<b>Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2018</b>
<b>All. 1 - Tempo di rinnovo del credito</b>	<p>Tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.</p> <p><b>Misura:</b> percentile (95% del tempo di ricarica); <b>Unità di misura:</b> minuti; <b>Obiettivo Vodafone:</b> per il 95% entro 3 minuti</p>
<b>All. 2 - Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi</b>	<p>Periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.</p> <p><b>Misura:</b> a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi;</p> <p><b>Unità di misura:</b> a) secondi b) valore percentuale</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> a) tempo medio 6 secondi b) per l'80% entro 20 secondi</p>



<b>All. 3 - Reclami sugli addebiti</b>	<p>a) <b>Servizi post-pagati:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato<sup>1</sup> rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;</p> <p>b) <b>Servizi pre-pagati:</b> rapporto tra il numero di reclami<sup>2</sup> riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.</p> <p><b>Misura:</b></p> <p>a) rapporto tra il numero dei reclami<sup>3</sup> ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo;</p> <p>b) rapporto tra il numero di reclami<sup>4</sup> riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo;</p> <p><b>Unità di misura:</b> valore percentuale;</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b></p> <p>a) abbonamenti (post-pagati): non oltre l'1.5% del totale fatture emesse;</p> <p>b) ricaricabili (pre-pagati): non oltre l'1% del numero medio di SIM attive.</p> <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>
<b>All. 4 - Accuratezza della fatturazione</b>	<p><b>Misura:</b> 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><b>Unità di misura:</b> valore percentuale</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> percentuale delle fatture oggetto di contestazione non superiore all'1% del totale.</p>

<sup>1,2,3,4</sup> In forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi.



<p><b>All. 5 – Tempo di attivazione del servizio voce</b></p>	<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><b>Misura:</b> a) percentile 95% del tempo di fornitura b) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p><b>Unità di misura:</b> a) ore; b) valore percentuale.</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> a) almeno il 95% delle attivazioni entro 6 ore; b) almeno il 99% delle attivazioni entro 48 ore.</p>
<p><b>All. 6 - Accessibilità al servizio voce</b></p>	<p>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 (indicatore combinato GSM-UMTS)</p> <p><b>Misura:</b> a) percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine; b) percentuale di richieste di instaurazione di canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste; c) percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale delle richieste.</p> <p><b>Unità di misura:</b> valore percentuale. <b>Obiettivo Vodafone:</b> 99,5% delle chiamate e delle connessioni dati a commutazione di pacchetto andate a buon fine.</p>



<b>All. 7 - Probabilità di mantenimento della connessione voce</b>	<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 sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS).</p> <p><b>Misura:</b></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, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte dei uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.</p> <p><b>Unità di misura:</b> valore percentuale</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> Mantenimento del 99% delle connessioni voce</p>
<b>All. 8 - Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms</b>	<p>Probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).</p> <p><b>Misura:</b> Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto a quelli pervenuti al SMS-C;</p> <p><b>Unità di misura:</b> valore percentuale;</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> 99% di SMS consegnati al centro di raccolta.</p>
<b>All. 9 - Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo</b>	<p>Valore medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.</p> <p><b>Misura:</b> tempo medio giornaliero di consegna di un sms al primo tentativo.</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> 5 secondi</p>



## Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2018<sup>1</sup> (Delibera n. 254/04/CSP)

Indicatore	Definizione ed obiettivi generici di qualità per l'anno 2018
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p><b>Servizi diretti forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio<sup>2</sup></b></p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 15 giorni solari; Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 20 giorni solari; Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95%</p> <p><b>Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso<sup>3</sup></b></p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 45 giorni solari; Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 60 giorni solari; Percentuale ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%.</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso<sup>4</sup></b>	<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>Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): 12%;</p>

<sup>1</sup> Per i servizi di telefonia fissa Vodafone si ritiene preferibile non riportare i dati relativi ai servizi in CPS (Carrier Pre Selection) così come definiti dalla delibera 254/04/CSP, Allegato 12, visti il residuale numero di clienti attestato e quelli, ancor minori, dei relativi standard specifici che si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente (Tasso di malfunzionamento per linea di accesso, Tempo di riparazione dei malfunzionamenti e Tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto), con il fine di evitare la fornitura di evidenze fuorvianti e poco esplicative su un numero residuale di clienti e di casistiche riscontrabili.

<sup>2,2</sup> Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

<sup>3,4</sup> I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.



<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>1</sup></b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p><b>Servizi diretti:</b> Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 38 ore; Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 100 ore; Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.</p>
<b>Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi</b>	<p>Periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 6 secondi; Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80%.</p>
<b>Fatture contestate<sup>5</sup></b>	<p>Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Non oltre l'1.5% sul totale fatture emesse</p>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	<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>Non oltre l'1% di riaccrediti sul totale fatture emesse</p>

---

<sup>5</sup> Il valore obiettivo si riferisce alla misura delle fatture di clienti indistintamente per servizi di telefonia mobile e fissa. Il numero di clienti sottoscrittori con fattura unica per servizi di telefonia fissa e mobile è pari al 7% del totale fatture emesse.



**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2018  
(Delibere n. 131/06/CSP; 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS)**

<b>Indicatore</b>	<b>Definizione ed obiettivi generici di qualità per l'anno 2018</b>
<b>Tempo di attivazione del servizio<sup>1</sup></b>	<p>Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 45 giorni solari Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 60 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%.</p>
<b>Tasso di malfunzionamento<sup>2</sup></b>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti<sup>3</sup> effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>Standard: 12%</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>3</sup></b>	<p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 38 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 100 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.</p>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.</p> <p>Valore medio: 70 secondi;</p> <p>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p>

<sup>1</sup> Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

<sup>2,3</sup> I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.



	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70 secondi Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 45%.
<b>Addebiti contestati</b>	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: non oltre l'1,5% sul totale fatture emesse.

### Indicatori di qualità per i servizi di call center (Delibera n. 79/09/CSP)

<b>Indicatore</b>	<b>Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2018</b>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<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>Standard Valore medio: - rete fissa:70 secondi - rete mobile:115 secondi</p> <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>Standard Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: - rete fissa:70 secondi - rete mobile:45 secondi</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: -rete fissa: 45% -rete mobile: 55%</p>
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>	<p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p> <p>Standard - rete fissa: 95% - rete mobile: 99%</p>



## 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 2018
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	<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><b>Misura:</b> a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p><b>Unità di misura:</b> a) ore b) valore percentuale</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> a) almeno il 95% delle attivazioni entro 6 ore b) almeno il 99% delle attivazioni entro 48 ore</p>
<b>Tempo massimo per l'accredito al Cliente</b> (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><b>Misura:</b> Percentuale 90% del tempo di riaccredito</p> <p><b>Unità di misura:</b> giorni</p> <p><b>Obiettivo Vodafone:</b> 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 2018
<b>Tempo massimo per l'attivazione del servizio e per il trasloco dell'utenza</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio o il trasloco dell'utenza è realmente disponibile 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</p> <p>Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari</p> <p>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>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>1</sup> entro il tempo massimo contrattualmente previsto</b>	<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>

<sup>1</sup> 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 specifici<sup>1</sup>

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 da inviare tramite il sito internet alla pagina [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), area "Contattaci", 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 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 (voce e accesso a internet da postazione fissa)
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)

<sup>1</sup> 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.



<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	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 <sup>1</sup> .  Indennizzo: € 10 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150)
<b>Tempo massimo per l'attivazione del servizio Vodafone TV</b>	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 o Vodafone TV in mancanza dei presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso, Vodafone corrisponde al Cliente che ne faccia richiesta un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di € 300.

## **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, i seguenti Codici di autoregolamentazione: il "Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi Premium (di cui alla Delibera Agcom n. 147/13/CIR), entrato in vigore a dicembre 2013. 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; 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. E' 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](http://www.vodafone.it), area "Per il Consumatore".

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



### **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).

Per controllare i Servizi Digitali attivi ed eventualmente procedere alla loro disattivazione puoi utilizzare il portale Servizi Digitali, accessibile da [servizidigitali.vodafone.it](http://servizidigitali.vodafone.it) oppure utilizzare l’applicazione *MyVodafone* disponibile sui principali App Store (Google Play, Apple Store, Microsoft Store).

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: blocca servizi SMS/MMS a sovrapprezzo, inclusi i servizi di Televoto e 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.
- Servizi Digitali per servizi offerti da Terze Parti e Vodafone: blocca servizi a contenuto web/mobile offerti e commercializzati da Terze Parti 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’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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](http://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](http://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 199 900 900 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](http://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](http://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](http://www.vodafone.it) sono presenti le informazioni sui servizi Vodafone e sulla "Carta del Cliente Vodafone",;
- Manifesti pubblicitari;
- Comunicati radiofonici e televisivi
- Telefonate, email, 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 é 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.

Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può sempre inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), nell'apposita area "Contattaci" e Social Network (Facebook e Twitter) .

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo contattando il Servizio Clienti 190 o il n. 42323 (clienti business).

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 nelle condizioni contrattuali alla voce e nei documenti tecnici collegati "Approfondimenti\_sui\_servizi\_offerti\_e\_gli\_indicatori\_di\_qualita'", in adempimento a quanto previsto dall'art. 8 della Delibera AgCom n. 244/08/CSP e smi, 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](http://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](http://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.