

**Carta del Cliente**  
**di Vodafone Omnitel NV (Vodafone) per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa**

## **Introduzione**

Vodafone, in quanto soggetto autorizzato alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica - e tra questi i servizi di telefonia fissa (autorizzazione rilasciata con delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 77/99 del 16 giugno 1999) e il servizio internet (autorizzazione rilasciata con delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 354/00 del 13 giugno 2000) - informa i propri Clienti sulla qualità dei servizi e sui loro diritti. Così è stato stabilito da una serie di norme: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

In particolare, Vodafone considera, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 (*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*), nella delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004 (*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*) e nella delibera n. 131/06/CSP (*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*).

In virtù di tali prescrizioni e per migliorare i rapporti con i Clienti, Vodafone ha adottato questa Carta del Cliente. La Carta è espressamente richiamata nei documenti contrattuali con gli abbonati di Vodafone (i "Clienti" o il "Cliente") ed è vincolante per Vodafone.

La Carta è suddivisa in tre parti:

- la prima definisce i PRINCIPI, cioè i criteri fondamentali dei servizi offerti da Vodafone;
- la seconda definisce gli STANDARD, cioè la qualità dei servizi;
- la terza, infine, indica in che modo i Clienti possano ottenere la TUTELA dei loro diritti, cioè in che modo possano difendersi se i servizi offerti non corrispondono ai PRINCIPI e agli STANDARD prima definiti.

Il testo della Carta del Cliente è disponibile sul sito web [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), presso i rivenditori autorizzati Vodafone e viene inviato gratuitamente direttamente ai Clienti che lo chiedono telefonando al numero (con chiamata gratuita) 190.

La Carta del Cliente è aggiornata ogni anno, ove necessario.

Per ogni informazione relativa alla disciplina contrattuale, riguardante aspetti diversi da

quelli trattati nella Carta del Cliente, si fa specifico rinvio alle Condizioni Generali di Contratto ed alle Condizioni Generali dei Servizi di Vodafone.

## **Parte Prima: i principi**

### *Eguaglianza*

1. Vodafone fornisce il servizio di telefonia fissa rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti. Quindi, Vodafone, non fa nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Vodafone può offrire speciali condizioni di favore a determinate categorie di Clienti per la fornitura di servizi di interesse sociale.

### *Imparzialità*

Vodafone fornisce il servizio in modo obiettivo, giusto ed imparziale interpretando le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi in funzione di tali principi.

### *Continuità*

Vodafone assicura i servizi di telefonia fissa e di accesso ad internet da postazione fissa per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Vodafone si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

### *Diritto di informazione e di scelta*

1. Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti da Vodafone. A questo fine, Vodafone informa esattamente il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire. Vodafone si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile specie quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica offerti.
2. Vodafone si impegna ad inviare i documenti di fatturazione 15 gg. prima della data di scadenza dei relativi pagamenti.

### *Partecipazione*

1. Vodafone riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telefonia fissa e di accesso ad internet da postazione fissa fornito in modo corretto. Per questo Vodafone favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.
2. In particolare, Vodafone periodicamente compie sondaggi e chiede ai suoi Clienti pareri su una serie di punti: la qualità complessiva del servizio; la cortesia e

competenza del Servizio di assistenza Clienti; la chiarezza e completezza del materiale informativo sui servizi.

3. Vodafone si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione dei servizi e migliorarne la qualità.

4. Per realizzare quanto si è detto nei punti 1-3, Vodafone si tiene in contatto con le Associazioni dei consumatori che rappresentano gli interessi dei suoi Clienti: le informa e le consulta in tutti i casi in cui ciò sia opportuno.

#### *Efficienza ed efficacia*

Vodafone fornisce i servizi di telefonia fissa e di accesso ad internet da postazione fissa in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Vodafone farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

#### *Cortesia e Trasparenza*

Vodafone si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi che offre.

#### *Accesso alle informazioni e tutela della Riservatezza*

1. Vodafone garantisce ai propri utenti il diritto di accesso alle informazioni che li riguardano.

2. Vodafone si impegna a garantire la riservatezza, la protezione e la sicurezza dei dati personali dei propri Clienti nel rispetto del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

3. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle finalità e modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere, se necessario, un consenso informato, libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. L'informativa aggiornata sul trattamento dei dati personali dei Clienti è disponibile sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), sezione Privacy.

4. Il Cliente è libero di decidere se e con quali modalità rendere disponibili i propri dati personali, di base e supplementari per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. Per farlo, dovrà esprimere il proprio consenso compilando l'apposito modulo, disponibile presso i rivenditori autorizzati Vodafone, il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) o richiedendone l'invio con chiamata gratuita al Servizio Clienti 190.

## Parte seconda: gli Standard

### Tipologie

A) **Gli standard generali** sono gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Vodafone.

TELEFONIA VOCALE FISSA	
<b>Allegato 1 alla delibera 254/04/CSP</b>	
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:</b> il 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	
<b>Servizi diretti forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio<sup>1</sup></b>	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 15 gg. solari
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 20 gg. solari
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	95 %
<b>Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso<sup>2</sup></b>	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 75 gg. solari
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 110 gg. solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
<b>Allegato 2 alla delibera 254/04/CSP</b>	
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso<sup>3</sup>:</b> 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.	
Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso):	13%
Servizi indiretti in modalità CPS:	Non oltre lo 0,5%
<b>Allegato 3 alla delibera 254/04/CSP</b>	
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>4</sup>:</b> tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
<b>Servizi diretti</b>	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 70 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 150 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	80%
<b>Servizi indiretti in CPS</b>	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 120 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 168 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	95%

<sup>1</sup> Si evidenzia come la stima del valore obiettivo sia stata calcolata in assenza di dati storici disponibili. Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

<sup>2</sup> Si evidenzia come la stima del valore obiettivo sia stata calcolata in assenza di dati storici disponibili e sia rivolta a clientela di tipo business. Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

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

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

<b>Allegato 8 alla delibera 254/04/CSP</b>	
<b>Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi:</b> il 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.	
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%
<b>Allegato 10 alla delibera 254/04/CSP</b>	
<b>Fatture contestate<sup>5</sup>:</b> la 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.	
Non oltre lo 1.5% sul totale fatture emesse	
<b>Allegato 11 alla delibera 254/04/CSP</b>	
<b>Accuratezza delle fatturazione:</b> la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaddebito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	
Non oltre lo 0.6% di riaddebiti sul totale fatture emesse	
<b>Allegato 12 alla delibera 254/04/CSP</b>	
<b>Tempo di fornitura della carrier pre-selection:</b> il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso.	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 30 gg. solari
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 60 gg. solari
<b>ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA</b>	
<b>Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP</b>	
<b>Tempo di attivazione del servizio<sup>6</sup>:</b> il 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	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 75 gg. solari
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 110 gg. solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:	99%
<b>Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP</b>	
<b>Tasso di malfunzionamento<sup>7</sup>:</b> 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	
<b>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale:</b>	13%

<sup>5</sup> Il valore obiettivo si riferisce alla misura delle fatture di clienti business indistintamente per servizi di telefonia mobile e fissa. Il numero di clienti business sottoscrittori con fattura unica per servizi di telefonia fissa e mobile è pari al 11.6% del totale fatture emesse

<sup>6</sup> Si evidenzia come la stima del valore obiettivo sia stata calcolata in assenza di dati storici disponibili e sia rivolta a clientela di tipo business. Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

<sup>7</sup> I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

<b>Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP</b>	
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>8</sup></b> : tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	
<b>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</b>	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 70 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 150 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80%	
<b>Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP</b>	
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	
1. 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:	valore medio 110 secondi
2. 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	
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:	45 secondi
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:	50%
<b>Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP</b>	
<b>Addebiti contestati</b> : la 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	
Servizi di accesso a banda larga:	non oltre lo 1.5% sul totale fatture emesse.

B) **Gli standard specifici** si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente. Il Cliente può quindi direttamente verificare se Vodafone li rispetta.

Ove il ritardo sia imputabile a Vodafone, verrà corrisposto al Cliente l'indennizzo previsto.

1. **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>9</sup> entro il tempo massimo contrattualmente previsto**: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Obiettivo Vodafone:**

- **Servizi diretti** (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Vodafone si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quinto 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.

- **Servizi indiretti in modalità CPS**: 12 giorni solari

2. **Tempo massimo per l'accredito al Cliente<sup>10</sup>** (in regola verso Vodafone) delle somme dovute per la restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o

<sup>8</sup> I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

<sup>9</sup> I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

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).

**Obiettivo Vodafone:** restituzione delle somme dovute entro 90 giorni.

3. **Tempo massimo per l'attivazione del servizio:** il 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 è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Obiettivo Vodafone:**

- **Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio:** 20 giorni solari
- **Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso:** 120 giorni solari
- **Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata:** 120 giorni solari

## **Parte Terza: la tutela dei diritti**

### **I. Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici**

Quando in condizioni normali Vodafone dovesse non rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate qui di seguito.

Il Cliente deve richiedere l'indennizzo inviando a Vodafone un fax o una lettera raccomandata o mediante collegamento al sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

Si avverte che:

- (a) Le somme indicate includono già l'IVA;
- (b) I giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi;
- (c) Vodafone liquiderà l'indennizzo ai Clienti con linea attiva nel conto telefonico; ai Clienti con linea disattiva inviando la somma al domicilio di fatturazione.

**Indicatore 1 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** 10,00 euro per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 50,00 euro);

**Indicatore 2 – Tempo massimo per l'accredito al Cliente:** 5,00 euro per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 50,00 euro);

---

<sup>10</sup> Il tempo massimo misurato dall'indicatore riguarda indistintamente le somme dovute per servizi di telefonia mobile e fissa di Vodafone.

**Indicatore 3 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio:** 10,00 euro per ogni giorno di ritardo per ogni ordine ricevuto (fino ad un massimo di 50,00 euro).

## **II. Altri strumenti di valutazione e tutela**

Vodafone utilizza anche altri strumenti per valutare la soddisfazione del Cliente. In particolare, compie periodicamente indagini a campione su gruppi di Clienti per valutare e misurare la qualità del servizio così come è da loro percepita.

## **III. Informazioni alla Clientela**

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

- Numero gratuito nazionale 190 attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno: possono essere richieste informazioni specificamente sulla "Carta del Cliente di Vodafone" ed in generale sui servizi Vodafone
- 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 dirette al singolo Cliente
- 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.

Vodafone pubblicherà i risultati sul livello di qualità raggiunto, nei modi indicati dalla delibera 24 luglio 2003, n. 179/03/CSO, dalla delibera n. 254/04/CSP, del 10 novembre 2004 e dalla delibera n. 131/03/CSP, del 12 luglio 2006.

## **IV. Applicazione della Carta del Cliente (e procedure di reclamo)**

Vodafone promuove ogni servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta del Cliente e garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti.



Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta del Cliente o delle Condizioni Generali di Contratto non sono rispettate da Vodafone, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del servizio offerto da Vodafone, può rivolgere un reclamo attraverso lettera raccomandata o fax presso:

Telefono: 190 numero nazionale gratuito contattabile sia da cellulare che da rete fissa.

Indirizzo: Casella Postale 190 - 10015 Ivrea (TO).

Fax: 800 034626

Vodafone si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta del Cliente.

Vodafone si impegna, altresì, a garantire la tracciabilità telematica dei reclami limitatamente al tempo di risoluzione degli stessi.

Vodafone si impegna a dare risposta ai reclami entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fornendo, in caso di rigetto, comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti.

In caso di reclami scritti relativi a 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.

I Clienti possono inoltre comunicare con Vodafone via e-mail all'indirizzo internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it).

2. Vodafone si impegna ad informare la propria Clientela circa la facoltà di esperire anche un tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni competente per territorio, conformemente a quanto previsto dalle delibere n. 182/02/CONS e n. 179/03/CONS.