

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

Introduzione

La Carta del Cliente è uno strumento di trasparenza e tutela del Consumatore 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.

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*).

Nel rispetto di tali norme 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 – alla sezione "contattaci" - e presso i rivenditori autorizzati Vodafone. Essa viene, inoltre, inviata gratuitamente ai Clienti che lo chiedono telefonando al numero 190 e al nr. 42323 per i clienti business.

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, disponibili sul sito web www.vodafone.it – alla sezione “contattaci” - e presso i rivenditori autorizzati 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 pratica nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Vodafone offre speciali condizioni di favore a determinate categorie di Clienti, come definite dalla normativa in materia, per la fornitura di servizi di interesse sociale e definisce le misure atte a favorire forme di fruizione differenziata del servizio volte a favorire il raggiungimento di condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di comunicazione per determinate categorie sociali.

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 in anticipo, 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 sia opportuno farlo.

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 attraverso una molteplicità di strumenti di contatto quali il call center 190, il nr. 42323 per clienti Business ed il sito internet www.vodafone.it che contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei servizi di Vodafone e sui diritti garantiti ai Clienti.

Tutela della Riservatezza e Tutela dei dati personali

1. Vodafone si impegna a garantire la riservatezza e ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela dei dati dei propri Clienti.

2. Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

3. Il Cliente ha il diritto di accedere in ogni momento ai propri dati personali e di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato in favore di Vodafone.

4. Il Cliente è libero di decidere di 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. Per farlo, dovrà esprimere il proprio consenso espresso, compilando il modulo disponibile sul sito web www.vodafone.it e presso i rivenditori autorizzati Vodafone o richiedendolo con chiamata gratuita al numero 190 o al nr. 42323 per clienti Business.

Parte seconda: gli Standard

Tipologie

A) **Gli standard generali** sono gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Vodafone. Per verificare che ciò accada, bisogna considerare le prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

Qui di seguito sono elencati dieci indicatori di qualità. Per ciascuno, si specifica lo standard minimo di qualità (obiettivo) che Vodafone intende garantire.

TELEFONIA VOCALE FISSA	
Allegato 1 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: 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	
Servizi diretti forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio¹	
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 %
Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso²	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 45 gg. solari
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 60 gg. solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
Allegato 2 alla delibera 254/04/CSP	
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso³: 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%
Allegato 3 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti⁴: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
Servizi diretti	
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:	90%
Servizi indiretti in CPS	
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%

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

² Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

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

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

Allegato 8 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi: 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%
Allegato 10 alla delibera 254/04/CSP	
Fatture contestate⁵: 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	
Allegato 11 alla delibera 254/04/CSP	
Accuratezza delle fatturazione: la 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.	
Non oltre l'1% di riaccrediti sul totale fatture emesse	
Allegato 12 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di fornitura della carrier pre-selection: 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
ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	
Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP	
Tempo di attivazione del servizio⁶: 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 45 gg. solari
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 60 gg. solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:	99%
Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP	
Tasso di malfunzionamento⁷: 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	
Servizi forniti utilizzando servizi wholesale:	13%

⁵ 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.

⁶ Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

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

Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti⁸: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	
Servizi forniti utilizzando servizi wholesale	
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: 90%	
Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP	
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore	
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%
Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP	
Addebiti contestati: 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. Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Vodafone intende garantire.

1. **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti⁹ 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 Cliente¹⁰** (in regola verso Vodafone) delle somme dovute per la restituzione di anticipi di conversazione o rate di canone o

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

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

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

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: 60 giorni solari
- Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 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 entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

A tale riguardo, si precisa 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);

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.

Vodafone ha individuato tre aree: la qualità della rete, l'assistenza ai Clienti e la qualità del materiale informativo fornito ai Clienti. Per ciascuna, Vodafone chiede alla Clientela di pronunciarsi su determinati aspetti rilevanti.

Qualità della rete:

- Qualità della voce, del segnale e del collegamento

Assistenza Clienti:

- Cortesia e competenza degli operatori addetti al Servizio Clienti
- Tempo di attesa e velocità di accesso all'operatore
- Semplicità di uso del risponditore automatico
- Chiarezza delle informazioni del risponditore automatico
- Capacità dell'operatore di soddisfare le esigenze del cliente.

Materiale informativo di Vodafone:

- Utilità delle informazioni degli opuscoli informativi
- Chiarezza degli opuscoli informativi

Vodafone mette a disposizione della propria clientela di telefonia vocale fissa i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata 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.

Per maggiori informazioni sul servizio è possibile visitare il sito www.vodafone.it – alla sezione “contattaci” - o chiamare il numero gratuito di assistenza clienti 190 ed il numero 42323 per clienti Business.

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 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. Reclami

1. Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del servizio, può rivolgersi al Servizio Clienti 190 e, per clienti Business, al nr. 42323.

2. Il Cliente che vuole presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio, può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To) o alla Casella Postale - 109 14100 Asti o, in alternativa, via Fax al n. 800 034626.

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo contattando il Servizio Clienti 190 o il nr. 42323, per clienti Business.

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

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.

3. Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti dall'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 composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del consumo. Il Cliente può, altresì, presentare domanda di conciliazione ad una delle associazioni di consumatori che hanno

eventualmente sottoscritto con Vodafone il Protocollo di Conciliazione on line, avvalendosi delle Procedure di Conciliazione ivi previste, riportate sul sito www.vodafone.it, nella sezione “contattaci”.

V. Applicazione della Carta del Cliente

1. 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 non sono rispettate da Vodafone, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del servizio offerto da Vodafone, può farlo:

1. a mezzo lettera, all'indirizzo “Casella Postale 190 - 10015 Ivrea (TO)” o alla Casella Postale - 109 14100 Asti
2. a mezzo fax, al numero 800 034626

E' inoltre a disposizione della Clientela di Vodafone il servizio di assistenza Clienti contattabile al numero 190, numero nazionale gratuito sia da cellulare che da rete fissa per tutti i clienti.

Per la clientela business e', inoltre, disponibile il numero gratuito 42323.

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