



Carta del Cliente di Vodafone Omnitel N.V. (Vodafone) per i servizi GSM e UMTS

### **Introduzione**

### **Parte Prima : I Principi**

### **Parte Seconda: Gli Standard**

### **Parte Terza: La Tutela**

#### **Introduzione**

Vodafone è il primo gestore privato di telefonia mobile in Italia. Come le altre società che offrono servizi al pubblico, Vodafone informa i suoi 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 da ultimo dalla direttiva dell'Autorità' per le Garanzie nelle Comunicazioni 24 luglio 2003, n. 179.

Per tali norme e per migliorare i rapporti con i suoi Clienti, Vodafone ha preparato questa Carta del Cliente.

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.190.it](http://www.190.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 almeno ogni due anni.

Per ragioni di precisione e per brevità nel testo, sono state usate alcune sigle ed espressioni tecniche, non tutte comuni. Di tutte diamo qui l'elenco in ordine alfabetico e la spiegazione.

**Business:** indica una fascia di abbonamenti offerti da Vodafone

**GSM:** (Global System for Mobile Communication) uno standard europeo di trasmissione in tecnica numerica che permette di fornire il servizio di telefonia mobile cellulare

**UMTS:** (Universal Mobile Telecommunications System) il sistema di comunicazioni mobile di terza generazione

HLR: (Home Location Register) elemento di rete che raccoglie tutti i dati identificativi del Cliente

IVA: (Imposta Valore Aggiunto) imposta pari al 20% della somma complessiva

Personal: indica una fascia di abbonamenti offerti da Vodafone

SIM: (Subscriber Identity Module) carta telefonica necessaria per ricevere ed effettuare chiamate dal terminale mobile

VodafoneOne: rivenditore esclusivo di prodotti e servizi Vodafone

## **Parte Prima : I Principi**

### **1. Eguaglianza**

1. Vodafone fornisce il servizio di telecomunicazioni 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. Inoltre, Vodafone definisce eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata volta a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani.

### **2. Imparzialità**

1. Vodafone fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### **3. Continuità**

1. Vodafone assicura il servizio di telecomunicazioni 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.

### **4. Diritto di informazione**

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 telecomunicazione offerti.

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

In particolare, Vodafone informa 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 e l'eventuale traffico prepagato non goduto non potrà più essere fruito;

- in caso di sostituzione della Carta SIM Ricaricabile per mal funzionamento, furto, smarrimento, Vodafone riaccredita l'importo corrispondente al traffico prepagato non goduto sulla nuova Carta SIM;

- nel caso di richiesta di portabilità del numero verso altro Operatore, Vodafone manterrà a

disposizione del Cliente la prestazione telefonica prepagata eventualmente non fruita fino alla naturale scadenza della Carta stessa;

- nessuna prestazione telefonica sarà fruibile senza la disponibilità di una Carta SIM Vodafone.

3. Vodafone si impegna ad inviare i documenti di fatturazione relativi ai contratti di abbonamento 15 gg. prima della data di scadenza dei relativi pagamenti.

### ***5. Partecipazione***

1. Vodafone riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo Vodafone favorisce l'informazione più ampia presso la propria Cliente la 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 qualità del segnale; la tenuta della linea e la facilità nel prenderla; la copertura; la cortesia e competenza del Servizio di assistenza Clienti; la chiarezza e completezza del materiale informativo sul servizio.

3. Vodafone si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione del servizio 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.

### ***6. Efficienza ed efficacia***

1. Vodafone fornisce il servizio di telecomunicazioni 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.

### ***7. Cortesia e Trasparenza***

1. 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.

### ***8. Tutela della Riservatezza***

1. Vodafone si impegna a garantire la riservatezza 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 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 [www.190.it](http://www.190.it) e presso i rivenditori autorizzati Vodafone o richiedendolo con chiamata gratuita al numero 190.

## **Parte Seconda: Gli Standard**

### **I. 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 sette indicatori di qualità, numerati da 1 a 7. Per ciascuno, si specifica lo standard minimo che Vodafone intende garantire.

1. Accessibilità a livello nazionale della rete radiomobile per chiamate effettuate nel totale delle aree coperte nel periodo di riferimento, cioè la percentuale dei tentativi di chiamata in ingresso o in uscita effettuati in aree coperte e che hanno ottenuto accesso alla rete Vodafone: almeno 94%.
2. Tempo di attivazione delle Carte SIM attivate ad individui per il servizio di fonìa: almeno 70% entro 6 ore dall'invio della richiesta di attivazione.
3. Accuratezza della fatturazione: ogni 100 abbonamenti, non più di 0.5 reclami riscontrati, che cioè danno luogo ad un accredito conseguente ad errore di fatturazione accertato.
4. Conversazioni che vengono mantenute senza interruzione in aree di copertura: almeno 90%.
5. Tempo medio di instaurazione della chiamata: per il 90% delle chiamate entro 9 secondi al massimo.
6. Tempo di risposta dell'operatore del 190 tra le ore 8.00 e le 24.00: per il 70% delle chiamate al massimo entro 40 secondi.
7. Disponibilità del servizio, cioè percentuale di canali radio mediamente in servizio: 98%.

Il rispetto degli standard 1 e 4 è subordinato ad una adeguata disponibilità di frequenze in relazione alle esigenze di Vodafone.

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

Qui di seguito sono elencati cinque indicatori di qualità, numerati da 8 a 11. Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Vodafone intende garantire.

8. Tempo massimo di attivazione delle nuove Carte SIM ad individui per servizi di trasmissione della voce (fonìa) su HLR: entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta formale di abbonamento personal e business presso i Rivenditori autorizzati Vodafone o gli Spazi VodafoneOne.
9. 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): entro 90 giorni.
10. Tempo massimo di sostituzione della Carta SIM (e di un eventuale conseguente cambio numero, dovuto a ragioni tecniche): entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta presentata al rivenditore autorizzato Vodafone.
11. Tempo massimo per la definizione dei reclami: entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

Vodafone si impegna ad assicurare sia gli standard generali sia quelli specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili. Nel caso in cui si verificano difficoltà o ritardi delle Autorità pubbliche, quali ad esempio la concessione di frequenze od il rilascio di altre autorizzazioni o licenze, Vodafone le illustrerà tempestivamente ai Clienti.

## **II. Indennizzo per il 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.190.it](http://www.190.it), entro 30 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 o mediante ricarica; ai Clienti con linea disattiva come traffico prepagato inviando la 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.

Indicatore 8: Tempo massimo di attivazione delle nuove Carte SIM: 10,33 euro per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 51,65 euro)

Indicatore 9: 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: 5,16 euro per ogni giorno di ritardo (fino al raggiungimento del valore da restituire)

Indicatore 10: Tempo massimo di sostituzione della Carta SIM: 20,66 euro per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 103,29 euro)

## **III. 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 personal e business 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 e del segnale
- Tenuta della linea e facilità nel prenderla
- Copertura.

Assistenza Clienti:

- Cortesia e competenza degli operatori addetti al Servizio Clienti
- Tempo di attesa Completezza delle informazioni del risponditore automatico
- Chiarezza delle informazioni del risponditore automatico
- Capacità dell'operatore nel risolvere delle questioni poste.

Materiale informativo di Vodafone:

- Facilità di reperire il materiale
- Chiarezza delle norme contrattuali
- Chiarezza degli opuscoli informativi
- Chiarezza e completezza delle condizioni economiche applicate.

Vodafone ha, inoltre, adottato nel mese di febbraio 2005 il "Codice di Condotta per l'offerta dei servizi a sovrapprezzo e la tutela dei minori" quale ulteriore strumento di tutela e garanzia del cliente e del minore. Il testo integrale del Codice e' disponibile sul sito web [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

#### **IV. 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 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
- Messaggi sulle confezioni delle Carte SIM, delle Carte SIM Ricaricabili Vodafone e delle Ricariche Vodafone
- Servizi informativi su Internet: sul sito [www.190.it](http://www.190.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 possibile mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela.

Vodafone pubblicherà i risultati delle verifiche sul rispetto degli standard elencati nel paragrafo I nei modi indicati nella delibera 24 luglio 2003, n. 179/03/CSO. Vodafone, comunque, potrà comunicare al pubblico anche i risultati di altre verifiche, a condizione di non pregiudicare Vodafone nei confronti di operatori concorrenti nel mercato.

### **Parte Terza: La Tutela**

#### **I. Applicazioni 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 rivolgere un reclamo attraverso lettera, fax, o telefonata presso:

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

Indirizzo: Casella Postale 190 - 10015 Ivrea (TO)  
Fax: 800 034622

E' possibile anche inviare una segnalazione mediante e-mail all'indirizzo internet [www.190.it](http://www.190.it)

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

2. Vodafone si impegna, altresì, 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 delibera n. 182/02/CONS e n. 179/03/CONS.