

# FAQ Carta del Cliente

## Carta del Cliente

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.

Lo strumento della Carta del Cliente, introdotto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, trova ulteriore disciplina nelle 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 e, con specifico riguardo al settore delle comunicazioni, nelle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, quella del 24 luglio 2003, n. 179 (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) e quella n. 104/05/CSP (Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249).

Nel rispetto di tali norme e col fine di migliorare i rapporti con i suoi Clienti, Vodafone ha, dunque, predisposto la presente Carta del Cliente.

La Carta è suddivisa in tre parti:

- la prima definisce i PRINCIPI, cioè i criteri fondamentali cui Vodafone si ispira nell'offerta dei propri servizi
- la seconda definisce gli STANDARD, cioè il livello qualitativo dei servizi
- la terza, infine, indica in che modo i Clienti possono ottenere la TUTELA dei loro diritti, cioè in che modo possono reclamare qualora i servizi offerti non rispettino i PRINCIPI e gli STANDARD prima definiti.

La Carta del Cliente è disponibile sul sito web [www.vodafone.it](http://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.

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 [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) - alla sezione "contattaci" - e presso i rivenditori autorizzati Vodafone.

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.

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

**UMTS:** (Universal Mobile Telecommunications System) standard europeo, parte della famiglia IMT-2000, che permette di fornire servizi di comunicazioni mobili 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 da pagare, disciplinata dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 633 del 1972 e successivi emendamenti.

MNP: (Mobile Number Portability): servizio di portabilità del numero mobile in caso di passaggio ad un altro operatore.

SIM: (Subscriber Identity Module): carta telefonica necessaria per ricevere ed effettuare chiamate dal terminale mobile e per avere accesso alla rete dati mobile.

VodafoneOne: rivenditore esclusivo di prodotti e servizi Vodafone.

Blocco selettivo: il servizio gratuito che consente di disabilitare o abilitare le chiamate in uscita dalla rete Vodafone verso determinate numerazioni o archi di numerazione a sovrapprezzo.

## Parte Prima : I Principi

### **Eguaglianza**

1. Vodafone fornisce il servizio di telecomunicazioni rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti. Come conseguenza, Vodafone, non pratica alcuna 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 di telecomunicazioni in modo obiettivo, giusto ed imparziale, senza dunque praticare discriminazioni ingiustificate fra i Clienti.

### **Continuità**

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 in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

### **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 tecniche ed economiche dei servizi di telecomunicazione offerti.

2. Nel caso di offerte di servizi 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<sup>1</sup>.

L'eventuale traffico prepagato non goduto potrà essere alternativamente:

- lasciato a disposizione del Cliente sui sistemi di Vodafone sino alla prescrizione del credito stesso;
- restituito al Cliente 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 (a partire dalla data di disponibilità di questo servizio).

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 mal funzionamento, furto, 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.

*(1) La funzionalità tecnica di riassegnazione del numero entro i 12 mesi successivi, applicabile ai clienti di Vodafone disattivati a partire dal 1 gennaio 2009, sarà resa tecnicamente disponibile entro il mese di aprile 2009.*

*Vodafone si impegna, comunque, a conservare da subito il numero associato alla SIM disattivata - a partire dal 1 gennaio 2009 - al fine di garantirne la futura riassegnazione al cliente che ne faccia richiesta.*

## **Partecipazione**

1. Vodafone riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo Vodafone si impegna ad informare la propria Clientela sugli strumenti di controllo e verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

2. In particolare, Vodafone compie periodicamente dei 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 sia opportuno farlo.

### **Efficienza ed efficacia**

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.

### **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 attraverso una molteplicità di strumenti di contatto quali il call center 190 ed il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) che contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei servizi di Vodafone e sui diritti garantiti ai Clienti. I Clienti registrati al sito web possono, inoltre, accedere a numerose informazioni relative al proprio contratto, come il conto telefonico on line, ed effettuare diverse operazioni di gestione della propria SIM

### **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 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](http://www.vodafone.it) e presso i rivenditori autorizzati Vodafone o richiedendolo con chiamata gratuita al numero 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. 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.

**1. Tempo di rinnovo del credito:** il 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.

**Misura:** percentile 95% del tempo di ricarica

**Unità di misura:** minuti

**obiettivo Vodafone:** per il 95% entro 5 minuti

## **2. Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore:**

- a) 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;
- b) 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;

### **Misure:**

a) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.

- b.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti
- b.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

### **Unità di misura:**

- a) secondi
- b.1) secondi
- b.2) valore percentuale

### **obiettivi Vodafone:**

- a) valore medio 110 secondi
- b.1) tempo medio di risposta: 45 secondi
- b.2) percentuale delle chiamate il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%

**3. 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.

### **Misure:**

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

**Unità di misura:**

- a) secondi
- b) valore percentuale

**obiettivi Vodafone:**

- a) tempo medio 6 secondi
- b) per l'80% entro 20 secondi

**4. Reclami sugli addebiti:**

- a) per i servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- b) per servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

**Misure:**

- a) rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.
- b) rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale

**obiettivi Vodafone:**

- a) Abbonamenti (post-pagati): non oltre lo 1.5% del totale fatture emesse
- b) Ricaricabili (pre-pagati): non oltre l'1% del numero medio di SIM attive

**5. 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.

**Misura:** rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale

**obiettivo Vodafone:** non oltre lo 0,6% delle fatture oggetto di contestazioni

**6. Accessibilità del servizio GSM:**

- 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 venga soddisfatta dalla rete;

b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.

**Misure:**

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, valutate sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b).

b) percentuale del numero di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine e il numero totale di tentativi di connessione dati a commutazione di pacchetto, valutate sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b)

**Unità di misura:** valore percentuale

**obiettivi Vodafone:**

a) il 99% delle chiamate andate a buon fine

b) il 99% di connessioni dati a commutazione di pacchetto andati a buon fine

**7. Probabilità di mantenimento della connessione:** la 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.

**Misura:** percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella 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, valutata sulla base di quanto previsto dall'art.5, comma 1, lettera b)

**Unità di misura:** valore percentuale

**obiettivo Vodafone:** mantenimento del 98.2% delle connessioni voce GSM

**8. Probabilità di trasferimento degli sms al centro SMS:** la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

**Misure:** la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lettera b)

**Unità di misura:** percentuale

**obiettivo Vodafone:** il 99% di SMS consegnati al centro di raccolta

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.

**9. Tempo di attivazione del servizio voce:** il 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.

**Misure:**

- a) Percentile 95% del tempo di fornitura
- b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

**Unità di misura:**

- a) ore
- b) valore percentuale

**obiettivi Vodafone:**

- a) almeno il 95% delle attivazioni entro 10 ore
- b) almeno il 99% delle attivazioni entro 48 ore

**10. 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 trattenza alla banca).

**Misura:** percentile 90% del tempo di riaccredito

**Unità di misura:** giorni

**obiettivo Vodafone:** restituzione delle somme dovute entro 90 giorni

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.

## Parte Terza: La Tutela dei Diritti

### II. 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 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.

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) Ai Clienti con linea attiva Vodafone liquiderà l'indennizzo nel conto telefonico (per i Clienti in abbonamento) o mediante ricarica (per i clienti con SIM ricaricabile); ai Clienti con linea disattiva, siano essi in Abbonamento o con SIM Ricaricabile, 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 9** - Tempo di attivazione del servizio voce oltre le 48 ore: 10 euro per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 50 euro)

**Indicatore 4** - Reclami sugli addebiti: tempo massimo per la definizione dei reclami entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. 5 euro per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di 50 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 consumer 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
- Possibilità di fare/ricevere telefonate all'aperto ed in luoghi chiusi
- Copertura

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 sue esigenze

Materiale informativo di Vodafone:

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

Vodafone, per offrire una maggiore tutela al Cliente, ha adottato i seguenti Codici di autoregolamentazione:

- nel mese di febbraio 2005, insieme agli altri operatori di rete mobile, il "Codice di Condotta per l'offerta dei servizi a

sovrapprezzo e la tutela dei minori";

- nel giugno 2008, insieme agli altri operatori di rete mobile ed ai principali fornitori di contenuto, il "Codice di Condotta per i servizi a sovrapprezzo offerti tramite numerazione in decade 4".

I testi integrali dei Codici sono disponibili sul sito web [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it).

Per tutti i servizi a sovrapprezzo, Vodafone mette a disposizione della propria clientela il servizio gratuito di blocco selettivo delle chiamate. Tramite questo servizio è possibile disabilitare o abilitare le chiamate in uscita dalla rete Vodafone verso determinate numerazioni o archi di numerazione a sovrapprezzo.

Per l'attivazione del servizio e maggiori informazioni è disponibile il numero gratuito di assistenza 190 e il sito web [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) alla sezione "Vodafone pensa a te".

#### **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 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 che abbia espresso il proprio consenso ad essere contattato per tali motivi
- 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/CSP, e dalla delibera n. 104/05/CSP

#### **V. 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.

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, 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.

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](http://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](http://www.vodafone.it), nella sezione "contattaci".

- Top

### **Applicazione della Carta del Cliente**

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)"
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.

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