



## Carta del Cliente dei Servizi a marchio TeleTu di Vodafone Omnitel N.V. 2013

### INTRODUZIONE

Vodafone Omnitel N.V. adotta la presente Carta dei Servizi per la propria offerta di servizi fissi a marchio TeleTu in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali in materia<sup>1</sup>.

La Carta del Cliente rappresenta uno strumento di trasparenza e di tutela dei consumatori che Vodafone mette a disposizione della propria Clientela. La Carta del Cliente, infatti, ha il fine di informare i Clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti da Vodafone in relazione all'attività di fornitura dei servizi mobili e fissi a marchio Vodafone e dei servizi fissi a marchio TeleTu.

La Carta dei Servizi vincola Vodafone verso i clienti fruitori dei suoi servizi, è consultabile sui siti istituzionali [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) (sezione "Per il Consumatore") e [www.TeleTu.it](http://www.TeleTu.it) (sezione "Il contratto") e si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale.

### LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è suddivisa in tre sezioni, in cui vengono definiti:

- i **PRINCIPI**, cioè i criteri fondamentali cui si ispira Vodafone si ispira nell'offerta dei propri servizi;
- gli **STANDARD**, intesi come il livello qualitativo dei servizi;
- la **TUTELA** dei diritti dei Clienti nel caso in cui le prestazioni erogate non corrispondano ai Principi e agli Standard fissati.

---

<sup>1</sup> Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, L. 14.11.1995 n. 481, L. 31.07.1997 n. 249, D.lgs. 01.08.2003 n. 259, del. n. 179/03/CSP, del. 278/04/CSP, del. 254/04/CSP, del. 131/06/CSP, del. 244/08/CSP, del. 79/09/CSP, del. 73/11/CONS e del. 151/12/CONS



## Parte Prima: I PRINCIPI

### **Eguaglianza**

Vodafone fornisce i propri servizi nel pieno rispetto del principio costituzionale di uguaglianza, senza operare distinzioni tra i propri Clienti in base a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Al fine di realizzare la parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, Vodafone prevede speciali condizioni di favore nei confronti di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

### **Imparzialità**

Vodafone informa la propria attività a principi di obiettività, giustizia e imparzialità cui si ispirano anche le clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi che, in base a tali criteri, devono essere interpretate.

### **Continuità**

Vodafone assicura il servizio di telecomunicazioni per 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno, salvi i casi di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio dovuti ad interventi di manutenzione o riparazione per i quali Vodafone si impegna, quando tecnicamente possibile, ad informare i Clienti anticipatamente dell'inizio e della fine dei disservizi e ad arrecare il minor disagio possibile.

### **Diritto di informazione e di scelta**

Vodafone garantisce ai Clienti piena accessibilità alle informazioni relative alle proprie offerte, alle condizioni economiche e tecniche dei servizi, alle modalità di recesso ed alle variazioni contrattuali, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Vodafone si impegna ad inviare i documenti di fatturazione 15 giorni prima della data di scadenza dei relativi pagamenti.

### **Diritto di partecipazione**

Al fine di migliorare la qualità dei propri servizi, Vodafone si impegna ad informare i propri Clienti circa gli strumenti di controllo e di verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Vodafone acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti in merito alla qualità dei servizi forniti e si impegna a tenerne conto per migliorare la realizzazione del servizio, anche attraverso un costante contatto con le Associazioni dei Consumatori.

### **Efficienza ed efficacia**

Vodafone persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Cortesia e trasparenza**

Vodafone impronta i propri rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **Tutela della riservatezza**

Vodafone garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.

Vodafone riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali e di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato.

Al pari, è riconosciuto il diritto del Cliente ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile, rispettivamente sui siti [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e [www.TeleTu.it](http://www.TeleTu.it), presso i rivenditori autorizzati o richiedendolo al call center.

## **Parte Seconda: GLI STANDARD**

Con riferimento agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AgCom sopracitate e da adottarsi nell'erogazione dei servizi, Vodafone garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi sulla base di standard generali e specifici.

Gli standard generali consistono in obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni offerte mentre gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al cliente.

Vodafone pubblica (rispettivamente sui siti [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e [www.teletu.it](http://www.teletu.it)) e comunica periodicamente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.

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

**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2013  
(Delibera n. 254/04/CSP)**

Indicatore	Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2013
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale per servizio diretto</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Standard: <span style="float: right;">60 giorni solari</span></p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso per servizi diretti<sup>2</sup></b>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>Standard: <span style="float: right;">14 %</span></p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>3</sup></b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Standard:</p> <p>Servizi diretti - Percentile 80%: entro 120 ore Percentile 95%: entro 250 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni completate nel tempo massimo contrattualmente previsto: 90%</p> <p>Servizi indiretti - Percentile 80%: entro 250 ore Percentile 95%: entro 450 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni completate nel tempo massimo contrattualmente previsto: 95%</p>
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b>	<p>Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p> <p>Standard: <span style="float: right;">63 secondi</span></p>
<b>Fatture contestate</b>	<p>Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Standard: <span style="float: right;">0,95 %</span></p>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	<p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Standard: <span style="float: right;">0,40 %</span></p>

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

**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2013  
(Delibere n. 131/06/CSP; 244/08/CSP, 151/12/CONS)**

Indicatore	Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2013
<b>Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL per servizi diretti</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio TeleTu è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Standard: 60 giorni solari</p>
<b>Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso ad Internet tramite tecnologia ADSL Wholesale e linea isdn</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio TeleTu è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Standard: 30 giorni lavorativi su linea analogica (ADSL WS) 42 giorni lavorativi su linea isdn</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti su linee di accesso per servizi diretti e indiretti<sup>4</sup></b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi diretti - Percentile 80%: entro 120 ore Percentile 95%: entro 250 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni completate nel tempo massimo contrattualmente previsto: 90%</p> <p>Servizi indiretti - Percentile 80%: entro 250 ore Percentile 95%: entro 450 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni completate nel tempo massimo contrattualmente previsto: 95%</p>
<b>Indicatori qualità del servizio ADSL</b>	<p>Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale ADSL QUANDO VUOI Standard: - Download: 300 kbit/s - Upload: 100 kbit/s</p> <p>Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale TUTTO COMPRESO, TUTTO PER TE, ADSL FLAT 7 MEGA Standard: - Download: 2,1 Mbit/s - Upload: 200 kbit/s</p> <p>Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale ADSL FLAT 2 Mega: Standard: - Download: 700 Kbit/s - Upload: 200 Kbit/s</p> <p>Velocità di trasmissione dati (banda minima) per l'offerta commerciale ADSL FLAT 4 Mega: Standard: - Download: 1.3 Mbit/s - Upload: 200 Kbit/s</p> <p>Tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading (per tutte le offerte): Standard: 2 %</p> <p>Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - ritardo massimo (per tutte le offerte) Standard: 80 ms</p> <p>Tasso di perdita dei pacchetti (per tutte le offerte) Standard: 0,5%</p>

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

Indicatore	Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2013
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	<p>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;</p> <p>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p> <p>Standard: 1) 63 secondi 2) 63 secondi</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>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.</p> <p>Standard: 0,95%</p>

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

Indicatore	Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2013
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>“Tempo di navigazione”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.</p> <p>Standard</p> <p>Valore medio: rete fissa: 70 secondi</p> <p>“Tempo di attesa”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.</p> <p>Standard</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: rete fissa: 70 secondi</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: rete fissa: 45 %</p>
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>	<p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p> <p>Standard 95%</p>

### Parte Terza: LA TUTELA DEI DIRITTI

#### Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici<sup>5</sup>

Quando, in condizioni di normale funzionamento, Vodafone non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate di seguito. Resta comunque salvo il diritto per il Cliente di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

L'indennizzo è di norma riconosciuto entro la prima fatturazione utile su esplicita richiesta del Cliente, da inoltrarsi tramite raccomandata a/r all'indirizzo Servizio Clienti TeleTu, C.P. 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ).

Indicatore	Obiettivi specifici e indennizzi per servizi fissi (voce e accesso a internet da postazione fissa)
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale per servizio diretto e tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso diretto ad Internet tramite tecnologia ADSL per servizi diretti</b>	Standard specifico: 60 giorni solari Indennizzi: - Se, nella fornitura del collegamento iniziale per i servizi diretti o per il servizio di accesso a Internet tramite tecnologie ADSL, si verifica il mancato rispetto dello standard specifico (60 giorni solari), Vodafone corrisponderà al Cliente un importo pari a € 2,5 per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100); - Se la procedura di trasloco dell'utenza si conclude dopo il termine di 4 settimane dalla richiesta, Vodafone corrisponderà al Cliente un importo pari a € 2,5 per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100); - Se si verifica la sospensione o la cessazione amministrativa di uno o più servizi in mancanza dei presupposti, o in assenza del previsto preavviso, Vodafone corrisponderà al Cliente, un importo pari a € 2,5 per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100).
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti per servizi diretti<sup>6</sup></b>	Standard specifico: 30 giorni solari Indennizzi: € 2,5 per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100)
<b>Tempo di fornitura del collegamento iniziale per il servizio di accesso diretto ad Internet tramite tecnologia ADSL wholesale e linea ISDN</b>	Standard specifico: 30 giorni lavorativi su linea analogica (ADSL WS) e 42 giorni lavorativi su linea ISDN Indennizzi: se, nella fornitura del collegamento iniziale per il servizio diretto tramite tecnologie ADSL, si verifica il mancato rispetto dello standard specifico, Vodafone corrisponderà al Cliente un importo pari a € 2,5 per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100).
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti su linee di accesso per servizi diretti e indiretti<sup>7</sup></b>	Standard specifico: 30 giorni solari, pari a 720 ore <sup>8</sup> Indennizzi: € 2,5 per ogni successivo giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100)
<b>Tempo massimo per l'accredito al Cliente</b>	Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni Indennizzo: € 2,5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100)

<sup>5</sup> Si precisa che: a) le somme indicate includono già l'IVA; b) ai Clienti con linea attiva Vodafone liquiderà l'indennizzo nel conto telefonico (per i Clienti in abbonamento); ai Clienti con linea disattiva con l'invio dell'assegno al domicilio di fatturazione o con bonifico bancario all'intestatario del contratto, a condizione che, nella propria richiesta, l'intestatario abbia indicato un contatto valido al quale Vodafone possa fare riferimento per procedere con il riconoscimento dell'Indennizzo.

<sup>6,7</sup> I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

<sup>8</sup> Il rispetto di tali obiettivi è strettamente connesso all'espletamento, da parte di Telecom Italia S.p.A., dei propri obblighi nei confronti di Vodafone.



## Altri strumenti di valutazione e tutela

### Reclami

Vodafone informa i Clienti sulla possibilità di presentare un reclamo in caso di inefficienze o malfunzionamenti del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della stessa Carta dei Servizi.

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 848 99 1022 (chiamata gratuita da rete fissa TeleTu).

Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio a marchio TeleTu può inviare un reclamo scritto via posta all'indirizzo Servizio Clienti TeleTu, Casella Postale 1022 – 88046 San Pietro Lametino (CZ), o a mezzo fax al n. 800991026 o via e-mail attraverso il sito internet [www.TeleTu.it](http://www.TeleTu.it).

Tali indirizzi e recapiti sono reperibili anche nella documentazione di fatturazione inviata al Cliente.

Come indicato nelle condizioni contrattuali alla voce “Durata, rinnovo e diritto di recesso”, in adempimento a quanto previsto dall’art. 8 della Delibera AgCom n. 244/08/CSP, nel caso di mancato rispetto degli standard minimi della qualità del servizio di accesso ad internet ed in particolare degli indicatori specifici per ciascuna offerta, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato ai recapiti suindicati con allegata documentazione giustificativa (PDF) entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura.

Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del suddetto reclamo, il Cliente avrà la facoltà di recedere senza spese dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata.

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo attraverso il sistema informatico di Customer Care, dove il Cliente viene identificato tramite il codice cliente attribuito per i Servizi TeleTu.

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

In caso di reclami scritti 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.

Il Cliente che intende proporre un reclamo innanzi all’Autorità Giudiziaria, in conformità con quanto previsto dalla delibera AgCom n. 173/07/CONS (e sue successive modifiche e integrazioni), è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti dall’AgCom reperibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it), nella sezione “operatori e utenti”, attraverso i quali può richiedere anche l’adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell’erogazione del servizio.



In alternativa, il Cliente ha facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'art. 141, commi 2 e 3, del Codice del Consumo.

Il Cliente può, inoltre, presentare domanda di conciliazione ad una delle associazioni di consumatori che hanno sottoscritto con TeleTu, in data 21 dicembre 2009, il Protocollo di Conciliazione Paritetica per la risoluzione non giudiziale delle controversie, reperibile sul sito web [www.TeleTu.it](http://www.TeleTu.it) alla sezione "supporto.TeleTu.it".

#### **Servizi a sovrapprezzo:**

Per i servizi di telefonia vocale fissa, Vodafone mette a disposizione dei Clienti i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata (per le numerazioni identificate nell'ambito della normativa competente) e di blocco selettivo delle chiamate a PIN attraverso cui è possibile disabilitare o abilitare le chiamate in uscita dalla rete fissa di Vodafone verso determinate numerazioni o archi di numerazione.

Conformemente alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di tutela del consumatore, Vodafone attiva in modo automatico a tutti i Clienti che non manifestino una qualunque altra esplicita forma di abilitazione/disabilitazione della linea il servizio gratuito di blocco permanente di chiamata.

#### **Informazioni alla Clientela:**

I Clienti che intendono segnalare disservizi o porre quesiti in merito ai servizi TeleTu, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi o alle procedure di reclamo, possono rivolgersi al numero del Servizio Clienti 848 99 1022 (chiamata gratuita da rete fissa TeleTu), oppure accedere al servizio di assistenza via mail attraverso la sezione "Per contattarci" presente sul sito istituzionale [www.teletu.it](http://www.teletu.it), accessibile ai Clienti registrati.

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.