



Carta del Cliente

Ciao! Qui trovi la Carta del Cliente, il documento che tutela i tuoi diritti e definisce gli impegni di Vodafone sulla qualità dei servizi. In questa pagina trovi una breve descrizione dei paragrafi di questo documento che puoi sempre approfondire nella sezione dedicata.

1

INTRODUZIONE AL DOCUMENTO

Pag. 2

La Carta del Cliente di Vodafone, redatta secondo le normative nazionali, tutela i tuoi diritti e definisce gli impegni sulla qualità dei servizi offerti a consumatori, microimprese, piccole imprese e Onlus.

2

I PRINCIPI DELL'AZIENDA

Pag. 2

I principi sono regole fondamentali che guidano il comportamento di un'azienda nell'offerta dei propri servizi. Servono a garantire correttezza, trasparenza e qualità, assicurando che i clienti abbiano informazioni chiare sui loro diritti e che l'azienda rispetti gli impegni presi.

3

GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ

Pag. 3

Vodafone definisce ogni anno obiettivi di qualità e standard, ovvero parametri che garantiscono livelli minimi dei servizi offerti, in osservanza delle delibere AGCOM

4

GLI INDENNIZZI

Pag. 13

In questa sezione troverai tutti gli indennizzi che ti spettano nel caso Vodafone non dovesse rispettare gli standard specifici prefissati.

5

STRUMENTI E CANALI DI ASSISTENZA

Pag. 16

Puoi utilizzare gli strumenti presenti in questa sezione per monitorare la qualità dei nostri servizi.

6

PILLOLE INFORMATIVE

Pag. 17

Qui puoi trovare informazioni importanti sui nostri prodotti e servizi (ad esempio smartphone).

Appendice:

Pag. 22

ANDAMENTO PRESTAZIONI ULTIMO TRIENNIO

In ottica di trasparenza Vodafone ti fornisce informazioni complete, comparabili, e attendibili relative ai risultati di qualità raggiunti sui nostri servizi nell'ultimo triennio.

Se non trovi le informazioni che cerchi, scegli il modo più comodo per contattarci:

Chiama il 190 o visita il nostro sito www.vodafone.it/portal/Privati/contattaci

O se sei cliente business chiama il 42323 oppure visita l'[Area supporto clienti business](#)



1. INTRODUZIONE AL DOCUMENTO

Vodafone Italia S.p.A. utilizza la presente carta dei servizi, da qui chiamata "Carta del Cliente", in accordo con la **normativa e la regolamentazione nazionale in materia**¹.

La Carta del Cliente è uno **strumento di tutela e trasparenza** che Vodafone fornisce ai propri clienti (**consumatori**², **microimprese**³, **piccole imprese**⁴ e organizzazioni **senza scopo di lucro**⁵) in relazione ai servizi mobili e fissi a marchio Vodafone e ai servizi fissi a marchio TeleTu. Serve ad **informarti dei tuoi diritti e stabilire gli impegni** presi da Vodafone rispetto alla **qualità dei servizi offerti**.

🔍 Perchè è importante la Carta del Cliente

La Carta del Cliente **vincola Vodafone a rispettare gli impegni presi nei riguardi dei propri clienti**; è consultabile sul sito www.vodafone.it (nella sezione "Per il consumatore") e si affianca alle Condizioni Generali di Contratto. Ti invitiamo a fare riferimento a tale documento per ulteriori informazioni sulla disciplina contrattuale. Puoi consultare le Condizioni Generali di contratto sul nostro sito nella sezione dedicata (per i privati: <https://www.vodafone.it/privati/area-supporto/contratti-aggiornamenti/condizioni-general-rieti-servizi.html>, per i clienti business: <https://www.vodafone.it/aziende/area-supporto-business/modulistica/contratto-servizi.html>

2. I PRINCIPI DELL'AZIENDA

2.1 Eguaglianza

Vodafone si impegna a **rispettare il principio costituzionale di uguaglianza**, senza operare distinzioni in base a sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Per questo Vodafone prevede **speciali condizioni di favore nei confronti di categorie di clienti svantaggiate**, così come definite dalla normativa in materia.

2.2 Imparzialità

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

2.3 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 **informarti anticipatamente dell'inizio e della fine dei disservizi** e ad arrecare il minor disagio possibile.

2.4 Diritto di informazione e di scelta

Vodafone garantisce **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 le fatture da pagare 15 giorni prima della scadenza** indicata per procedere al pagamento.

2.5 Diritto di partecipazione

Vodafone si impegna ad **informare sugli strumenti di controllo e verifica** utilizzati sulle funzionalità e sull'efficienza dei servizi forniti.

Vodafone riceve periodicamente le valutazioni fatte dai clienti sulla qualità dei servizi forniti, e si impegna a tenerne conto per migliorare il servizio, anche attraverso un confronto costante con le Associazioni dei Consumatori.

2.6 Efficienza ed efficacia

Vodafone si impegna a **migliorare continuamente l'efficienza ed efficacia del servizio** con le soluzioni più funzionali allo scopo.

1Normativa e regolamentazione nazionale in materia

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, Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, Delibera AGCOM 23/23/CONS, Delibera AGCOM 156/23/CONS e Delibera AGCOM 79/09/CSP e s.m.i.

2Consumatori

Si intende per "consumatore" la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta

3Microimpresa

Un'impresa con meno di 10 addetti e fatturato non superiore a 2 milioni di euro

4Piccola impresa

Un'impresa con meno di 50 addetti e fatturato non superiore a 10 milioni di euro

5Organizzazioni senza scopo di lucro "Onlus"

Gli enti del terzo settore come definiti dall'art. art. 4 decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117

2.7 Cortesia e trasparenza

Vodafone si impegna a **rapportarsi con i propri clienti con rispetto e cortesia**, facilitandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.8 Tutela della riservatezza

Vodafone **garantisce la riservatezza dei clienti** nonché l'osservanza delle **vigenti disposizioni normative**¹ relative alla tutela dei loro dati, informandoli preventivamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.

Dati personali ed elenchi telefonici

- Puoi **accedere** in ogni momento **ai tuoi dati personali tramite l'area Privacy** del sito www.vodafone.it dove potrai trovare le informazioni su **come esercitare i tuoi diritti e controllare le impostazioni di privacy**.
- Puoi **inserire, modificare o cancellare i tuoi dati personali**, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, **compilando il modulo** disponibile su www.vodafone.it, presso i rivenditori autorizzati o richiedendolo chiamando il 190.

 **¹Vigenti disposizioni normative**
D.lgs. n.196/2003, modificato e integrato dal D.lgs. 101/2018 e Regolamento UE 2016/679 – GDPR

2.9 Il servizio di controllo parentale

Vodafone mette a disposizione dei propri clienti consumatori un **servizio gratuito di controllo parentale** per proteggere le navigazioni online dei minori. Il servizio consente di filtrare contenuti inappropriati per i minori e bloccare quelli riservati ai maggiorenni, secondo quanto stabilito dalla **delibera AGCOM**².

Controllo parentale - Rete mobile

I **clienti minorenni** possono attivare l'offerta loro dedicata, **recandosi presso un negozio Vodafone con un genitore/tutore**. In questo caso il servizio di controllo parentale gratuito è preattivato e può essere disattivato solo dal genitore/tutore.

Se i **clienti maggiorenni** vogliono attivare il controllo parentale, possono **contattare il numero 190 dedicato all'assistenza clienti**. Il servizio di controllo parentale verrà attivato in automatico sulla SIM nelle successive 24 ore. Scopri attraverso quali **canali si può gestire il controllo parentale**³.

Controllo parentale - Rete fissa

Per i clienti titolari di offerte di telefonia fissa il **servizio di controllo parentale gratuito** viene fornito tramite l'**App F-Secure**.

- Per richiedere il servizio, i clienti devono **rivolgersi al servizio di assistenza Vodafone** contattando il **190**.
- Successivamente, tramite apposito **link di registrazione**, è possibile procedere **all'installazione e configurazione gratuita dell'App F-Secure** sul dispositivo che si intende proteggere.
- Non appena **configurata l'App**, la **protezione è da subito attiva**. Il controllo parentale può essere disattivato tramite l'App.

 **²Delibera AGCOM**
n. 9/23/CONS recante "Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio"

 **³Canali per gestire il controllo parentale**

- Puoi gestire e disattivare il servizio tramite App My Vodafone, nell'area privata Fai da Te o chiamando il 190
- Puoi riattivarlo chiamando il 190

 **⁴Scopri come ricevere assistenza**
Chiamando il 190 potrai ricevere assistenza all'attivazione, configurazione, disattivazione e riattivazione del servizio

3. GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ

Vodafone si prefigge ogni anno di **rispettare obiettivi di qualità e standard specifici** per i servizi offerti secondo i parametri stabiliti dalle **delibere AGCOM**¹.

Gli obiettivi di qualità si suddividono in particolare in:

- Obiettivi sulla qualità dei servizi di rete mobile
- Obiettivi sulla qualità dei servizi di rete fissa

 **¹Delibere AGCOM**
Delibera 23/23/CONS sulla qualità dei servizi di rete mobile, Delibera 156/23/CONS sulla qualità dei servizi di rete fissa, Delibera 79/09/CSP e s.m.i sulla qualità dei servizi di call center

- Obiettivi sulla qualità dei servizi di assistenza

A questi si aggiungono standard specifici che Vodafone si prefigge nell'espletamento di singole prestazioni.

Ogni quanto aggiorniamo in nostri obiettivi

Gli obiettivi di qualità e gli standard specifici vengono **aggiornati annualmente** da Vodafone e comunicati nella Carta del Cliente pubblicata sul sito www.vodafone.it (nell'area "Per il Consumatore"). Inoltre, Vodafone rende disponibile **periodicamente** sul proprio sito (nell'area "Per il Consumatore"), nel rispetto delle tempistiche previste dalle delibere AGCOM applicabili, i **risultati conseguiti per gli specifici obiettivi della qualità dei servizi**.

3.1 Gli indicatori

3.1.1 Obiettivi sulla qualità dei servizi per la rete mobile²

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|---------------------------------------|---|
| Reclami sugli addebiti | <p>a) Servizi post-pagati: la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;</p> <p>b) Servizi prepagati: il 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 e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.</p> <p>Misura:</p> <p>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;</p> <p>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 attive nello stesso periodo.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <p>a) Abbonamenti (post-pagati): non oltre l'1,5% del totale fatture emesse;</p> <p>b) Ricaricabili (prepagati): non oltre l'1% del numero medio di SIM attive.</p> |
| Accuratezza della fatturazione | Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccrédito 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>Misura:</p> <p>Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccrédito degli importi al cliente</p> |



²Obiettivi sulla qualità dei servizi per la rete mobile

Normati dalla Delibera AGCOM n. 23/23/CONS

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|---|--|
| Accuratezza della fatturazione | <p>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.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: Percentuale delle fatture oggetto di contestazione non superiore all'1% del totale.</p> |
| Tempo di attivazione del servizio | <p>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.</p> <p>Misura: a) Percentile 95% del tempo di fornitura; b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.</p> <p>Unità di misura: a) Ore b) Valore percentuale</p> <p>Obiettivi Vodafone: a) 6 ore b) 99%</p> |
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | <p>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, sia soddisfatta dalla rete GSM; b) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS; c) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE; d) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete 5G NR; e) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G NR).</p> <p>Misura: a) Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine; b) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.</p> |

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|---|---|
| Tempo di attivazione del servizio | <p>c) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste;</p> <p>d) Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste;</p> <p>e) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: 99.5% (percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, LTE di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste).</p> |
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | <p>a) 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;</p> <p>b) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;</p> <p>c) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;</p> <p>d) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete 5G-NR, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;</p> <p>e) Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR).</p> <p>Misura:</p> <p>a) Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 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;</p> <p>b) Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate 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;</p> <p>c) Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate 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.</p> |

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|---|---|
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | <p>d) Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate 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;</p> <p>e) Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5GNR, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: 99% (percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, LTE delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo).</p> |

3.1.2 Obiettivi di qualità dei servizi per la rete fissa³

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|---------------------------------------|---|
| Reclami sugli addebiti | <p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella Carta de Cliente) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Misura: Rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella Carta del Cliente) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Indicazioni obbligatorie: Se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati, indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse. Si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.</p> <p>Obiettivo Vodafone: Non oltre l'1,5% sul totale fatture emesse</p> |
| Accuratezza della fatturazione | <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>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 emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. La percentuale è calcolata</p> |



³Obiettivi di qualità dei servizi per la rete fissa
Normati dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|--|--|
| Accuratezza della fatturazione | <p>considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccrédito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: Non oltre l'1% di riaccrediti sul totale fatture emesse</p> |
| Tempo di attivazione del servizio | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. Si applica agli ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo e a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa”.</p> <p>Misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; b) Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; c) Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; d) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; e) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. <p>Unità di misura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per le misure a), b) e c) i giorni solari • Per le misure d) ed e) i valori percentuali <p>Obiettivi Vodafone:</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 15 giorni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 45 giorni; • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 60 giorni; • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99%; • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%. <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Si applica agli ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo e a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.</p> <p>Misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; b) Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione. |

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|--|---|
| Tempo di attivazione del servizio | <p>d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.</p> <p>Unità di misura: per le misure a), b) e c) i giorni solari, per le misure d) ed e) i valori percentuali.</p> <p>Obiettivi Vodafone: Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 15 giorni</p> <ul style="list-style-type: none"> • percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 45 giorni; • percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: entro 60 giorni; • percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99%; • percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%. |
| Tasso di malfunzionamento | <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>Misura: Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: 12%</p> |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Misure:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; 2. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; 3. Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; 4. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto. <p>Obiettivi Vodafone per i servizi forniti con proprie infrastrutture:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore 2. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 38 ore; 3. Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore; 4. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%. <p>Obiettivi Vodafone per i servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore 2. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 38 ore; 3. Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore; 4. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%. |

3.1.3 Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza

Delibera AGCOM 79/09/CSP⁴

| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|--|--|
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore | <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>Misura: Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo.</p> <p>Unità di misura: Secondi</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rete mobile: 70 secondi • Rete fissa: 75 secondi <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>Misure:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Tempo medio (in secondi) per rispondere alle chiamate entranti; b) Percentuale delle chiamate entranti rispetto alle quali è data una risposta in meno di 20 secondi. <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <ul style="list-style-type: none"> • Rete mobile: 70 secondi • Rete fissa: 70 secondi b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: <ul style="list-style-type: none"> • Rete mobile: 55% • Rete fissa: 45% |
| Tasso di risoluzione dei reclami | <p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p> <p>Unità di misura: Percentuale</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rete mobile: 95% • Rete fissa: 95% |

3.1.4 Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza -

Delibera AGCOM 255/24/CONS⁵

| Indicatore | Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2025 |
|---|---|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | <p>Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.</p> |

 **“Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza”**

Normati dalla Delibera AGCOM n. 79/09/CSP e.s.m.i. sostituita dalla Delibera AGCOM 225/24/CONS dal 08/08/2025

 **“Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza”**

Normati dalla Delibera AGCOM 255/24/CONS che sostituisce la Delibera 79/09/CSP a partire dall' 8 agosto 2025



| Indicatore | Definizione ed obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|---|---|
| | <p>Metodo di misurazione: Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. La misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno ricevuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento.</p> <p>Unità di misura: Secondi</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rete mobile: non superiore a 150 secondi • Rete fissa: non superiore a 150 secondi |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi | <p>Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.</p> <p>Metodo di misurazione: Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.</p> <p>Unità di misura: Percentuale</p> <p>Obiettivi Vodafone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rete mobile: non inferiore al 40% • Rete fissa: non inferiore al 40% |
| Tempo di risoluzione dei reclami | <p>Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.</p> <p>Metodo di misurazione: Sono definite tre misure: a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto; b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto; c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti. Le misure sono censuarie, considerando tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti.</p> <p>Unità di misura: Per le misure a) e b): ore; per la misura c): valore percentuale.</p> <p>Obiettivi Vodafone</p> <p>Rete mobile:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto: 912 ore b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto: 936 ore c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti: 95% <p>Rete fissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto: 912 ore b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto: 936 ore c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti: 95% |

3.1.5 Nuovo indicatore sui reclami per fatturazioni post recesso⁶

| Indicatore | Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2025 |
|---|---|
| Tasso di reclami per fatturazione post recesso | Percentuale di reclami formali ricevuti successivamente alla cessazione di un servizio di rete fissa e/o mobile relativi alla fatturazione post recesso. |
| Tasso di reclami per fatturazione post recesso | <p>Misura: Rapporto tra il numero delle disattivazioni di servizi, distinti tra telefonia fissa e mobile, in abbonamento (incluse le disattivazioni in esito al trasferimento ad altro operatore) e il numero di reclami formali ricevuti successivamente alla disattivazione del servizio e aventi ad oggetto la fatturazione di servizi/costi successivi al recesso.</p> <p>Unità di misura: Valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: Non oltre l'1,25% sul mobile e non oltre il 2,25% sul fisso</p> |



⁶Nuovo indicatore sui reclami per fatturazioni post recesso
Delibera AGCOM n. 12/24/CONS

3.2 Gli standard

3.2.1 Gli standard specifici per i servizi mobili

In questo paragrafo trovi gli standard specifici riguardanti le singole prestazioni rese al cliente: consultali per verificare se Vodafone li rispetta.

| Indicatore | Definizione ed obiettivi specifici di qualità per l'anno 2025 |
|--|--|
| Tempo di attivazione del servizio voce | <p>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.</p> <p>Misura: a) Percentile 95% del tempo di fornitura; b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.</p> <p>Unità di misura: • Ore • Valore percentuale</p> <p>Obiettivo Vodafone: a) Almeno il 95% delle attivazioni entro 6 ore b) Almeno il 99% delle attivazioni entro 48 ore</p> |
| Tempo massimo per l'accredito al cliente (in regola verso Vodafone) | <p>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).</p> <p>Misura: Percentuale 90% del tempo di riaccredito</p> |



| | |
|--|--|
| Tempo massimo per l'accordo al cliente (in regola verso Vodafone) | Unità di misura: Giorni Obiettivo Vodafone: Restituzione delle somme dovute entro 90 giorni |
|--|--|

3.2.2 Gli standard specifici per i servizi fissi

In questo paragrafo trovi gli standard specifici riguardanti le singole prestazioni rese al cliente: consultali per verificare se Vodafone li rispetta.

Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Vodafone intende garantire.

| Indicatore | Definizione ed obiettivi specifici di qualità per l'anno 2025 |
|---|---|
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio e per il trasloco dell'utenza | <p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 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. <p>Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i clienti.</p> |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): <p>Entro il quarto 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.</p> |

4.GLI INDENNIZZI

In questa sezione troverai **tutti gli indennizzi che ti spettano** nel caso Vodafone non dovesse rispettare gli standard specifici prefissati. Potrai comunque richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito nelle sedi competenti.

Puoi richiedere un indennizzo **entro 30 giorni dal mancato rispetto dello standard fissato da Vodafone**, tramite **raccomandata**, da inviare a Vodafone, o una **segnalazione formale**, da inviare seguendo le istruzioni sul sito www.vodafone.it nell'area "Per il consumatore".

Indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici

Rispetto agli indennizzi si precisa che:

- Le somme indicate includono già l'IVA;
- I giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, esclusi sabato, domenica e festivi;
- Ai clienti con linea attiva Vodafone liquiderà l'indennizzo nel conto telefonico (per i clienti in abbonamento) o mediante ricarica (per i clienti mobili con SIM ricaricabile o tramite accredito diretto su conto corrente o assegno);
- Ai clienti con linea disattiva, siano essi in abbonamento o con SIM ricaricabile, con l'invio della somma



4.1 Obiettivi specifici e indennizzi per servizi di telefonia mobile

| Indicatore | Obiettivi specifici e indennizzi per servizi di telefonia mobile |
|--|--|
| Tempo di attivazione del servizio voce | Tempo di attivazione del servizio voce: entro 48 ore. Indennizzo: € 10 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300). |
| Tempo massimo per l'accredito al cliente (in regola nei pagamenti verso Vodafone) | Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni. Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150). |
| Portabilità | In caso di ritardo, imputabile a Vodafone, di almeno tre giorni, corrisposto un indennizzo per l'intero periodo (per la valutazione del ritardo si considera la data presunta di attivazione della prestazione di portabilità indicata nel messaggio SMS che il cliente riceve sul suo numero, nel quale verrà indicata la data presunta di portabilità). L'indennizzo non è dovuto in caso di ritardo fino a due giorni. Indennizzo: € 2,5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo e per ogni numero voce importato (fino a un massimo di € 50). Restituzione delle somme dovute: entro 30 giorni dalla richiesta del cliente, mediante incremento del credito residuo in caso di utenze prepagate (sim ricaricabile) o mediante accredito sulla prima fattura utile successiva ai 30 giorni in caso di utenze postpagate (abbonamento mobile e/o fisso). L'indennizzo può essere richiesto dal cliente anche tramite il 190 o 42323. |

4.2 Obiettivi specifici e indennizzi per servizi fissi

| Indicatore | Obiettivi specifici e indennizzi per servizi fissi |
|---|---|
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio fisso e per il trasloco dell'utenza | <ul style="list-style-type: none"> • Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 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. Indennizzo: € 10 per ogni giorno di ritardo per ogni ordine ricevuto (fino ad un massimo di € 300). Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i clienti. |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <p>Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Vodafone si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione¹.</p> <p>Indennizzo: € 10 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150).</p> |

 **1Segnalazione**
Ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività



| | |
|--------------------|---|
| Portabilità | Tempistiche contrattualmente previste: 20 giorni lavorativi. Indennizzo: per ritardi imputabili a Vodafone, € 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo e per ogni numero voce importato (fino a un massimo di 50 euro). |
|--------------------|---|

4.3 Obiettivi specifici e indennizzi per servizi fissi e mobili

| | |
|--|---|
| Mancata o tardiva risposta ai reclami | Tempo massimo per la definizione dei reclami: entro 40 giorni dal ricevimento del reclamo. Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150). |
| Tempo massimo per l'accreditto al cliente (in regola con i pagamenti nei confronti di Vodafone) | Restituzione delle somme dovute: entro 90 giorni Indennizzo: € 5 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150). |

Vodafone **si impegna a riconoscerti**, nel caso in cui ne facessi richiesta, in caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, in mancanza dei presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso, un indennizzo pari a € 7,5 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di € 300.

Cosa puoi fare se Vodafone non rispetta gli standard

In caso di **mancato rispetto di alcuni degli standard** minimi di qualità del servizio di accesso ad Internet da postazione fissa (velocità minime, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti, velocità massime e normalmente disponibili della connessione) e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, il cliente **potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi sotto riportati**.

In caso di **mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo**, il cliente potrà:

- In caso di mancato rispetto delle velocità minime, del ritardo massimo della connessione, o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, **recedere senza costi dal contratto**;
- In caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, **avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità o richiedere un indennizzo²**.

La **richiesta dell'indennizzo** deve considerarsi **alternativa alla facoltà di recesso senza costi**.



²Indennizzo
L'indennizzo, corrisposto direttamente in fattura, **è pari a:**

- Per clienti residenziali e per clienti business che hanno sottoscritto un'offerta dedicata al segmento Small office Home office (SoHo), **uno sconto corrispondente a 2 mesi di canone**
- Per clienti Business che hanno sottoscritto un'offerta dedicata al segmento Small and Medium Enterprise (SME), **uno sconto corrispondente ad 1 mese di canone**



5. STRUMENTI E CANALI DI ASSISTENZA

5.1 Informazioni e strumenti di assistenza alla clientela

Gli strumenti di assistenza servono a informare i nostri clienti su tutte le procedure e iniziative aziendali che ti possono interessare; inclusi gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari.

Quali sono:

- **190**, numero gratuito nazionale, attivo 365 giorni l'anno;
- **42323**, numero gratuito nazionale da cellulare Vodafone, per clienti Business (attivo tutti i giorni dalle 8 alle 22.00);
- **0284594650**, numero a pagamento, attivo 365 giorni l'anno, per i clienti **Vodafone TV**¹. Per tematiche commerciali amministrative e di connettività i clienti Vodafone TV possono anche rivolgersi al 190;
- **Servizi digitali** tramite la sezione Fai da te del portale www.vodafone.it, la App gratuita My Vodafone e i Social Network (Facebook e Twitter);
- **Opuscoli e materiali informativi** sui servizi disponibili presso i rivenditori autorizzati Vodafone;
- **Materiale informativo inviato** a te direttamente, 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 o televisivi;
- **Telefonate, e-mail, SMS/MMS** se hai espresso il consenso ad essere contattato per finalità promozionali e commerciali;
- **Pubblicazioni sulla stampa** locale e nazionale.

Vodafone si impegna ad utilizzare ogni altro mezzo di comunicazione adeguato per diffondere informazioni di carattere generale o di largo interesse per i propri clienti.

5.2 Reclami

Se hai bisogno di un supporto per un problema, o di manifestare la tua insoddisfazione per il servizio, o presentare un reclamo, puoi rivolgerti al Servizio Clienti chiamando il 190 o al numero 42323 se sei cliente Business.

Se vuoi presentare un reclamo scritto legato alla fornitura del servizio, puoi inviare una segnalazione scritta tramite PEC all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it o tramite raccomandata alla Casella Postale 190 - 10015 IVREA

Riceverai una nostra comunicazione di presa in carico con un codice identificativo attraverso il quale potrai sempre rimanere aggiornato sullo stato di avanzamento del tuo reclamo, contattando il servizio clienti.

Puoi presentare un reclamo anche se dovessi riscontrare che la qualità della tua connessione a Internet (adsl o fibra) non rispetta i valori promessi da Vodafone.

- Per farlo devi innanzitutto effettuare la misurazione della tua connessione Internet tramite il software di misura Ne.me.Sys creato da AGCOM e disponibile a questo link www.misurainternet.it.
- Al termine della misurazione ti verrà rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. **Cosa fare nel caso in cui i risultati riscontrino valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel contratto**³.

Se, a fronte di una seconda misurazione effettuata sempre con il software Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, dopo averci trasmesso il certificato attestante la seconda misurazione potrai avere diritto a:

- Ricevere, ove previsto dalla delibera AGCOM 156/23/CONS, un indennizzo nella misura riportata al paragrafo [4.3 nell'approfondimento riguardante l'indennizzo](#); oppure puoi avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb di AGCOM;

1Assistenza per Vodafone TV

Per chiamate da rete fissa il costo del servizio IVA inclusa è di 14,64 cent di scatto alla risposta e di 31,72 cent al minuto. Per chiamate da rete mobile il costo potrà variare in base alla tariffazione applicata dall'operatore da cui si chiama, fino a un costo massimo IVA inclusa di 15,75 cent di scatto alla risposta e di 50,85 cent al minuto



³Se i risultati riscontrino valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nel contratto

- Potrai inviare il certificato attestante la misura effettuata entro i successivi 30 giorni utilizzando l'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti di Vodafone. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato
- In alternativa, puoi allegare il certificato ricevuto alla segnalazione formale tramite PEC all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it o tramite raccomandata alla Casella Postale 190 - 10015 IVREA



- Recedere gratuitamente dal contratto, solo in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti.

🔍 **Cosa succede dopo aver presentato un reclamo ?**

Vodafone si impegna a valutare la fondatezza del tuo reclamo e a fornirti riscontro entro 40 giorni successivi al ricevimento dello stesso.

In caso di accoglimento ti indicheremo i provvedimenti che abbiamo posto in atto per rimuovere le irregolarità riscontrate, rimbosceremo gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta del cliente e/o dalle normative vigenti.

Anche in caso di esito negativo, riceverai un motivato riscontro in merito

Nel caso di reclami scritti particolarmente complessi, per i quali è difficile che Vodafone riesca ad elaborare una risposta entro breve termine, ti terremo aggiornato sullo stato di avanzamento della pratica e i relativi tempi di risoluzione.

Se intendi proporre un reclamo all'Autorità Giudiziaria "conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni", **prima è necessario effettuare un tentativo obbligatorio di conciliazione** tramite il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co. Re.Com) competente per territorio, utilizzando i formulari che puoi trovare sul sito www.agcom.it nella sezione operatori e utenti.

In alternativa, puoi effettuare un tentativo obbligatorio di conciliazione tramite uno degli organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, o presentarne domanda di conciliazione ad una delle associazioni di consumatori che hanno sottoscritto con Vodafone il Protocollo di Conciliazione online.

6. PILOLE INFORMATIVE

6.1 Smartphone

In questo paragrafo sono elencate tutte le informazioni utili per acquistare uno smartphone scegliendo la soluzione più adatta alle proprie esigenze.

Ad oggi tutte le soluzioni di acquisto sono disponibili nei negozi Vodafone.

Di seguito le modalità di acquisto tra cui puoi scegliere.

6.1.1 Telefono No Problem

Puoi acquistare uno smartphone con **pagamento rateizzato in 24 mesi** a condizione che tu sia titolare di un'offerta di rete mobile Vodafone comprendente Giga, minuti, SMS con:

- Addebito diretto su conto corrente
- Carta di credito/Debito
- Paypal

🔍 **Prezzo totale dello smartphone**

A seconda del **modello di smartphone** che sceglierai ti potrà essere addebitato, in fase di acquisto, un **importo iniziale una tantum** come anticipo, variabile in base al modello selezionato.

Hai a disposizione un'ampia gamma di smartphone con diverse fasce di prezzo.

Tutte le informazioni sul prezzo totale dello smartphone, sul costo richiesto come anticipo e sull'importo delle rate mensili sono messe a disposizione prima dell'acquisto.



In caso di **recesso dal contratto di telefonia mobile prima dei 24 mesi**, continuerai a pagare le **rate che restano** dello smartphone con la stessa frequenza e lo stesso metodo di pagamento scelto, a meno che tu non chieda espressamente di pagare le **rate residue in un'unica soluzione**. In nessun caso potrai essere rimborsato per il recesso anticipato.

6.1.2 FlexyPay

Se sei titolare di un'offerta di rete mobile Vodafone comprendente Giga, minuti, SMS puoi acquistare uno smartphone sottoscrivendo un **contratto di finanziamento**⁵ con la società Compass Banca S.p.A.



⁵**Contratto di finanziamento**
Il finanziamento è soggetto all'approvazione da parte della società finanziaria

Informazioni sulle condizioni di finanziamento

Le condizioni di finanziamento (incluso il Tan, il Taeg ed eventuali ulteriori costi/oneri accessori) sono **definite direttamente da Compass Banca S.p.A.** e ti saranno fornite, prima della sottoscrizione del relativo contratto insieme a tutta la documentazione contrattuale, affinché tu ne possa prendere visione.

Se vuoi acquistare uno smartphone tramite questa soluzione riceverai i documenti informativi messi a disposizione da Compass Banca S.p.A. direttamente da parte dei rivenditori Vodafone che agiscono in qualità di intermediari del credito in esclusiva.

Il finanziamento può durare a tua scelta 12, 20, 30 o 36 mesi. Non sono previsti addebiti a titolo di anticipo sul prezzo dello smartphone.

Le modalità di pagamento del finanziamento sono quelle messe a disposizione da Compass Banca S.p.A. a scelta tra:

- Carta di credito
- Addebito su conto corrente
- Bollettino postale

In caso di recesso anticipato dal contratto di telefonia mobile, continuerai a pagare le rate residue del tuo finanziamento con la stessa frequenza e lo stesso metodo di pagamento. In nessun caso potrai essere rimborsato per il recesso anticipato.

6.1.3 Smartphone Easy

Se sei titolare di un'offerta di rete mobile Vodafone comprendente Giga, minuti, SMS con addebito diretto su conto corrente, carta di credito/debito o Paypal, puoi richiedere l'attivazione di una linea di credito del valore massimo di 2.000 euro.

La linea di credito, erogata da Compass Banca S.p.A. previa approvazione, ti consentirà di acquistare esclusivamente beni offerti da Vodafone fino al raggiungimento del valore massimo di 2.000 euro.

Potrai scegliere di pagare il/i bene/i da te selezionato/i in 12, 24, 30, 36 o 48 rate. Le modalità di pagamento del finanziamento sono quelle messe a disposizione da Compass Banca S.p.A. a scelta tra:

- Carta di credito
- Addebito su conto corrente

Non sono previsti addebiti a titolo di anticipo sul prezzo dello smartphone.

Informazioni sulle condizioni economiche e contrattuali

Le condizioni economiche e contrattuali applicate da Compass Banca S.p.A. (incluso il Tan, il Taeg ed eventuali ulteriori costi/oneri accessori) ti saranno fornite, insieme a tutta la documentazione contrattuale, prima della sottoscrizione del relativo contratto.



Se vuoi acquistare uno smartphone tramite questa soluzione riceverai i documenti informativi messi a disposizione da Compass Banca S.p.A. direttamente da parte dei rivenditori Vodafone che agiscono in qualità di intermediari del credito in esclusiva.

Per tutto il tempo in cui alla linea di credito Smartphone Easy resta abbinata almeno un'offerta di telefonia mobile con addebito diretto su conto corrente, carta di credito/debito o Paypal, **benefici di un tasso di interesse pari a zero (Smartphone Easy Special Edition)**.

In caso contrario, ti saranno applicati i tassi di interesse contrattualmente previsti. Inoltre, continuerai a pagare le rate residue del tuo finanziamento con la frequenza e lo stesso metodo di pagamento. In nessun caso potrai essere rimborsato per il recesso anticipato.

6.2 Servizi a sovrapprezzo

A tutela dei suoi clienti, a partire da novembre 2019 Vodafone ha adottato per i servizi a sovrapprezzo, insieme agli altri operatori di rete mobile il **Codice di condotta per l'offerta dei servizi Premium**¹. Il Codice è stato aggiornato ed adeguato anche rispetto ai nuovi servizi offerti alla clientela, offrendo maggiori garanzie di trasparenza, in particolare:

- Nel processo di attivazione dei servizi
- Nel processo di gestione dei servizi attraverso il numero verde dedicato
- Nel processo di monitoraggio riguardo all'attivazione dei servizi stessi
- Nelle segnalazioni fatte dai clienti

 **¹Codice di condotta per l'offerta dei servizi Premium**
Delibera Agcom n. 108/19/CONS

Ulteriori strumenti adottati a tutela del cliente

Ad integrazione del Codice di Autoregolamentazione per i servizi a sovrapprezzo, e ad ulteriore tutela dei suoi clienti, Vodafone ha inoltre adottato una **serie di misure tecniche ed iniziative commerciali per migliorare i processi di attivazione sopra citati**.

Inoltre, a febbraio 2011 è stato introdotto anche il Codice di Autoregolamentazione contenente "Norme per la regolamentazione del trattamento dei dati estratti dagli elenchi di abbonati per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'impiego del telefono".

Puoi trovare entrambi i codici su www.vodafone.it.

 **²Ai sensi della Direttiva sui servizi di pagamento elettronici PSD2**
Direttiva UE 2015/2366 recepita in Italia con il Decreto legislativo 15 dicembre 2017 n. 218

I **servizi a sovrapprezzo**, chiamati Servizi Digitali, anche conosciuti come Servizi Premium o a Valore Aggiunto sono **servizi a pagamento disponibili nell'ambito dell'offerta commerciale di Vodafone o commercializzati da Terze Parti**, che permettono di usufruire dei contenuti digitali e personalizzare il telefono.

La SIM Vodafone, ti consente non solo di effettuare e ricevere chiamate e videochiamate, inviare SMS/MMS, navigare su Internet, ma ti permette inoltre anche di **gestire i Servizi Digitali, addebitandoli sul conto del telefono, se sei abbonato, o sul credito telefonico, se hai una prepagata**.

Ai sensi della Direttiva sui servizi di pagamento elettronici (PSD2)² è stata introdotta una **soglia di spesa massima fino a 50 euro a transazione e di massimo 300 euro in media al mese**, addebitati sul credito telefonico o in fattura, per l'acquisto di contenuti digitali e servizi premium.

Oltrepassata tale soglia si dovrà **aspettare l'inizio del mese successivo per effettuare altri acquisti della stessa tipologia**.

 **³Scopri come controllare o disattivare i Servizi Digitali attivi**
• Accedi all'area "Fai fa Te" dal sito www.vodafone.it.
• Utilizza l'applicazione MyVodafone disponibile su App Store

 **⁴Cd. Barring**
Blocco di default sulle SIM e cioè una inibizione all'acquisto che può essere rimossa solo tramite una previa ed espresa manifestazione di volontà dell'utente.
(Delibera AGCOM 10/21/CONS)

Scopri come controllare o disattivare i Servizi Digitali attivi³. Oltre a disattivare i singoli Servizi Digitali, puoi richiederne anche il blocco (**cd. Barring**)⁴, anche selettivo, cioè inibirne la fruizione futura.





Quali servizi di blocco puoi attivare

I servizi di blocco sono attivabili tramite i canali di assistenza e sono:

- **SMS/MMS premium:** blocca i servizi SMS/MMS a sovrapprezzo, inclusi i servizi di Televoto e gli SMS di notifica bancaria;
- **SMS/MMS plus:** blocca i servizi SMS/MMS a sovrapprezzo, esclusi gli SMS di notifica bancaria;
- **Servizi Digitali per servizi offerti da Terze Parti:** blocca i servizi a contenuto web/mobile offerti e commercializzati da Terze Parti, attraverso siti internet e banner pubblicitari, ad esclusione dei servizi offerti sugli App Stores, mobile ticketing e i servizi commercializzati all'interno dell'offerta Vodafone;
- **Servizi Digitali per servizi offerti da Terze Parti e Vodafone:** blocca i servizi a contenuto web/mobile offerti e commercializzati da Terze Parti, servizi offerti sugli App Stores, mobile ticketing e i servizi digitali commercializzati all'interno dell'offerta Vodafone.

Per ulteriori informazioni visita la pagina del supporto dedicata al controllo costi e traffico.

(<http://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/Tariffe-e-Prodotti/Controllare-i-costi/Costi-per-Acquisto-Contenuti>)

Per i servizi di linea fissa, Vodafone mette a disposizione dei servizi gratuiti di **blocco permanente di chiamata** (per i numeri che rientrano **nella normativa di riferimento**⁵) e di blocco selettivo delle chiamate a PIN (puoi disabilitare o abilitare chiamate in uscita verso determinati numeri).

In linea con la regolamentazione vigente 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**. [Scopri come avere maggiori informazioni](#)⁶.

6.3 Traffico prepagato

Il traffico prepagato, presente all'interno di una SIM Ricaricabile, ti consente di navigare, effettuare chiamate e inviare SMS/MMS, in base al consumo, pagando con il credito residuo sulla SIM stessa.

In caso di servizi mobili con traffico prepagato, Vodafone ti garantisce al momento dell'acquisto della SIM ricaricabile l'esatta **informazione sulle condizioni del servizio e sul trattamento del traffico prepagato**, anche in caso di chiusura del contratto.

In particolare, Vodafone ti informa che **la SIM 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 **SIM 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, con il riconoscimento gratuito sulla nuova SIM del traffico residuo che era presente sulla SIM disattiva, se tale traffico non gli è già stato restituito in altre forme.



Come usufruire del traffico residuo non goduto

L'eventuale traffico prepagato non goduto, infatti, potrà essere alternativamente:

- **Lasciato sui sistemi di Vodafone**, sino alla prescrizione del credito stesso, a disposizione del cliente che potrà chiederne la restituzione in equivalente monetario;
- **Trasferito su altra SIM Card Vodafone** intestata allo stesso cliente;
- In caso di portabilità, **trasferito**, insieme al numero portato, **presso il nuovo gestore**.



⁵Normativa di riferimento
Delibera 418/07/CONS



Scopri come avere maggiori informazioni sul servizio gratuito di blocco permanente di chiamata

- Chiamare il 190, numero gratuito di assistenza
- Chiamare il 42323, per i Clienti Business
- Andare sul sito www.vodafone.it alla sezione "Per il consumatore"



Il credito ti verrà trasferito al netto delle ricariche omaggio previste dal piano tariffario attivo sulla SIM Card o comunque associate a opzioni di autoricarica.

Per ulteriori informazioni puoi rivolgerti al servizio cliente chiamando il 190 se sei un cliente privato o il 42323 se sei un cliente business o visitando il sito www.vodafone.it

Se ti venisse sostituita la SIM ricaricabile **per malfunzionamento, furto o smarrimento, Vodafone ti riaccredita l'importo del traffico prepagato non goduto** sulla nuova SIM, che dovrai acquistare per poter effettuare questa operazione.



ANDAMENTO PRESTAZIONI ULTIMO TRIENNIO

Qualità dei servizi mobili¹

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---|------|------|------|
| Tempo di rinnovo del credito (Minuti)² | (Servizi pre-pagati) Percentile 95% del tempo di ricarica. | 0.18 | n.a. | n.a. |


¹Qualità dei servizi mobili
 Indicatori definiti dalla delibera n. 154/12/CONS (anno 2022) e n. 23/23/CONS (anni 2023 e 2024)


²Tempo di rinnovo del credito (Minuti)
 Indicatore non più rilevato dal 2023 in quanto eliminato dalla delibera 23/23/CONS.

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------------|--|-------|-------|-------|
| Reclami sugli addebiti | (Servizi post-pagati) Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. | 0.03% | 0.03% | 0.01% |
| | (Servizi prepagati) Rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione. | 0.09% | 0.07% | 0.08% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|---|--------|--------|--------|
| Accuratezza della fatturazione | (Servizi post-pagati) Rapporto tra numero di 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 od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 0.007% | 0.008% | 0.002% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|------|------|------|
| Tempo di attivazione del servizio voce | (Servizi pre-pagati) Percentile 95% del tempo di fornitura (Minuti). | 1 | 3 | 1 |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--|------|------|--------|
| Tempo di attivazione del servizio voce | (Servizi pre-pagati) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. | 100% | 100% | 99,99% |
| | (Servizi postpagati) Percentile 95% del tempo di fornitura (Minuti). | 1 | 3 | 1 |
| | (Servizi postpagati) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. | 100% | 100% | 99,99% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|--|--------|--------|--------|
| Accessibilità al servizio voce | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. | 99.93% | 99.94% | 99.95% |
| | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste ³ . | n.a. | 99.96% | 99.96% |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (Indicatore combinato GSM-UMTS) ⁴ | 99.93% | 99.95% | 99.96% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--|--------|--------|--------|
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete. | 99.39% | 99.32% | 99.30% |



³Numero totale di richieste
Indicatore introdotto dal 2023 con Delibera AGCOM 23/23/CONS.



⁴Indicatore combinato GSM-UMTS
A partire dal 2023, l'indicatore è stato aggiornato come segue "Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste".

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|--------|--------|--------|
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla reteLTE e terminate 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 ⁵ . | n.a. | 99.80% | 99.81% |
| | Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo ⁶ . | 99.39% | 99.65% | 99.67% |



⁵**Numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete**

Indicatore introdotto dal 2023 con Delibera AGCOM 23/23/CONS



⁶**Numero totale delle chiamate instaurate con successo**

A partire dal 2023, l'indicatore è stato aggiornato come segue: "Percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR.)

| Indicatori ⁷ | | 2022 | 2023 | 2023 |
|---|--|--------|------|------|
| Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS | Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C. | 99.97% | n.a. | n.a. |



⁷**Indicatori**

Indicatore non più rilevato dal 2023 in quanto eliminato dalla delibera 23/23/CONS"

| Indicatori ⁷ | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---|------|------|------|
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Secondi) | Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione. | 2.01 | n.a. | n.a. |

| Indicatori ⁷ | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--|--------|------|------|
| Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine. | 99.30% | n.a. | n.a. |

Nuovo indicatore sui reclami per fatturazione post recesso •

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--|------|------|-------|
| Tasso di reclami per fatturazione post recesso⁸ | Percentuale di reclami formali ricevuti successivamente alla cessazione di un servizio di rete fissa e/o mobile relativi alla fatturazione post recesso. | n.a. | n.a. | 0.05% |



⁸Tasso di reclami per fatturazione post recesso (Delibera n. 12/24/CONS)
Indicatore rilevato dal 2024, come da Delibera 12/24/CONS

Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa⁹ •

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---|--------|-------|------|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale¹⁰ | a) Servizio diretto con proprie strutture T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ (Giorni solari). | 11 | 11 | n.a. |
| | a) Servizio diretto con proprie strutture T1 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ (Giorni solari). | 12 | 12 | n.a. |
| | a) Servizio diretto con proprie strutture T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] (Giorni solari). | 60 | 60 | n.a. |
| | a) Servizio diretto con proprie strutture Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente. | 99.18% | 98.5% | n.a. |
| | b) Servizio diretto con strutture di altri operatori T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ (Giorni solari). | 12 | 12 | n.a. |
| | b) Servizio diretto con strutture di altri operatori T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ (Giorni solari). | 13 | 13 | n.a. |
| | b) Servizio diretto con strutture di altri operatori T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] (Giorni solari). | 60 | 60 | n.a. |



⁹Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa
Indicatori definiti dalla Delibera n. 254/04/CSP e 156/23/CONS
I valori rappresentano il dato medio dei valori relativi alle singole aree geografiche (Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud).



¹⁰Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
Indicatore non più rilevato dal 2024 in quanto eliminato dalla delibera 156/23/CONS

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|--|--------|-------|------|
| | b) Servizio diretto con strutture di altri operatori Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto. | 99.45% | 99.2% | n.a. |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--|-------|------|------|
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Servizio diretto con strutture di altri operatori. | 5.38% | 7.1% | 7.3% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---|------|-------|-------|
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Servizio diretto con strutture di altri operatori T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ (Ore). | 8 | 8 | 10 |
| | Servizio diretto con strutture di altri operatori T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$. | 29 | 30 | 33 |
| | Servizio diretto con strutture di altri operatori T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) (Ore). | 120 | 120 | 120 |
| | Servizio diretto con strutture di altri operatori Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$. | 100% | 99,5% | 99,5% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------|--|-------|-------|-------|
| Fatture contestate | (Servizi diretti e servizi indiretti) Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori. Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami. | 0.11% | 0.14% | 0.14% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|--|-------|-------|-------|
| Accuratezza della fatturazione | (Servizi diretti ed indiretti) Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate. | 0.04% | 0.05% | 0.04% |

Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|------|------|------|
| Tempo di attivazione del servizio (Giorni solari)¹¹ | Definizione 1)¹² (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentile 95° del tempo di fornitura. | 10 | 10 | n.a. |
| | Definizione 1)¹² (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentile 99° del tempo di fornitura. | 11 | 11 | n.a. |
| | Definizione 1)¹² (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. | 99% | 99% | n.a. |
| | Definizione 1)¹² (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Media. | 12 | 12 | n.a. |
| | Definizione 2)¹³ (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentile 95° del tempo di fornitura. | 12 | 12 | n.a. |
| | Definizione 2)¹³ (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentile 99° del tempo di fornitura. | 13 | 13 | n.a. |
| | Definizione 2)¹³ (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. | 99% | 99% | n.a. |
| | Definizione 2)¹³ (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Media. | 14 | 14 | n.a. |



¹¹Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa
A partire dal 2024 con la delibera 156/23/CONS, non è più rilevato in quanto sostituito dal "Tempo di attivazione del servizio" (Allegato 4 Delibera 156/23/CONS).



¹²Definizione 1
Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.



¹³Definizione 2
Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.



| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--|------|------|--------|
| Tempo di attivazione del servizio (allegato 4 Delibera 156/23/CONS)¹⁴ | Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo. Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | n.a. | n.a. | 12.58 |
| | Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | n.a. | n.a. | 11.71 |
| | Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | n.a. | n.a. | 12.33 |
| | Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile (%) | n.a. | n.a. | 99.65% |
| | Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%) | n.a. | n.a. | 99.91% |
| | Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo. Numero dei contratti completati | n.a. | n.a. | 80245 |
| | Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo. Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | n.a. | n.a. | 11.66 |



¹⁴Tempo di attivazione del servizio (allegato 4 Delibera 156/23/CONS)

Indicatore rilevato dal 2024, previsto dalla Delibera 156/23/CONS. La rilevazione si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.



| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|------|------|--------|
| Tempo di attivazione del servizio (allegato 4 Delibera 156/23/CONS)¹⁴ | Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | n.a. | n.a. | 9.31 |
| | Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni) | n.a. | n.a. | 10.79 |
| | Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile (%) | n.a. | n.a. | 98.76% |
| | Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo. Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%) | n.a. | n.a. | 99.64% |
| | Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo. Numero dei contratti completati | n.a. | n.a. | 393387 |
| | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC | n.a. | n.a. | 59874 |
| | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center | n.a. | n.a. | 413782 |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------------|--|-------|-------|-------|
| Tasso di malfunzionamento | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (Servizi di accesso a Internet a banda larga). | 5.35% | 7.07% | 7.30% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|--|------|------|--------|
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Ore, comprese quelle non lavorative) | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti. | 8 | 8 | 10 |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti. | 29 | 29 | 33 |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto. | 100% | 100% | 99.50% |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (Servizi di accesso a Internet a banda larga) Tempo medio di riparazione. | 7 | 7 | 8 |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------|---|-------|-------|-------|
| Addebiti contestati | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (Servizi di accesso a Internet a banda larga). | 0.14% | 0.14% | 0.14% |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|--------|--------|--------|
| Velocità di trasmissione dati (Kbit/s) | a) downloading Percentile 5° della velocità di trasmissione | 81800 | 81500 | 81700 |
| | a) Downloading Media della velocità di trasmissione. | 88100 | 88100 | 87400 |
| | a) Downloading Deviazione standard della velocità di trasmissione. | 7204.1 | 6133.2 | 5236.5 |
| | b) Uploading Percentile 5° della velocità di trasmissione. | 17500 | 20200 | 20200 |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------|---|--------|--------|-------|
| | b) Uploading Media della velocità di trasmissione. | 20000 | 20400 | 20500 |
| | b) Uploading Deviazione standard della velocità di trasmissione. | 2764.6 | 1251.8 | 437.1 |

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|----------------------------------|------|------|------|
| Ritardo di trasmissione dati (PING) (Msec) | Media del ritardo. | 14.1 | 14.2 | 14 |
| | Deviazione standard del ritardo. | 4.9 | 4.8 | 5.3 |

Nuovo indicatore sui reclami per fatturazione post recesso

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|--|------|------|-------|
| Tasso di reclami per fatturazione post recesso¹⁵ | Percentuale di reclami formali ricevuti successivamente alla cessazione di un servizio di rete fissa e/o mobile relativi alla fatturazione post recesso. | n.a. | n.a. | 1.15% |



¹⁵Tasso di reclami per fatturazione post recesso (Delibera n. 12/24/CONS)
Indicatore rilevato dal 2024, come da Delibera 12/24/CONS

Qualità dei servizi telefonici di contatto¹⁶ (Call Center mobile)

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|---|------|------|------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo | Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo (Secondi). | 28 | 34 | 32 |



¹⁶Qualità dei servizi telefonici di contatto
Indicatori definiti dalla Delibera n. 79/09/CSP



| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--|-------|-------|-------|
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta , ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (Secondi). | 74 | 79 | 72 |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi. | 59.2% | 57.8% | 61.4% |

| Indicatori | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|-------|-------|-------|
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. | 96.1% | 97.8% | 97.3% |

Qualità dei servizi telefonici di contatto¹⁷ (Call Center Fissa)

| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|------|------|------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto , allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo | Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo (Secondi). | 35 | 34 | 46 |

¹⁷Qualità dei servizi telefonici di contatto
Indicatori definiti dalla Delibera n. 79/09/CSP



| Indicatori | | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|--|------|-------|-------|
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (Secondi). | 100 | 110 | 81 |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi. | 48% | 50.1% | 59.9% |

| Indicatori | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|------|-------|-------|
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. | 99% | 99.5% | 99.5% |