



Impegno I - Introduzione di un nuovo KPI inserito nella Carta di servizi e nella relazione annuale

Vodafone, a riprova della sua buona fede e della volontà di migliorare la trasparenza informativa verso i propri clienti, nonché e con l'obiettivo di rafforzare le misure - già previste dall'attuale processo - volte a rendere consapevole il cliente al momento dell'adesione dell'offerta commerciale, si impegna ad introdurre un ulteriore KPI volontario di misurazione.

Vodafone si impegna a calcolare un KPI che indichi il tasso di reclamo per fatturazione post recesso determinato mettendo a denominatore il numero delle disattivazioni del servizio in abbonamento o trasferimento ad altro operatore ed al numeratore il numero dei reclami formali ricevuti post cessazione dal servizio e relativi alla fatturazione di servizi/costi successivi al recesso. Tale KPI verrà calcolato a marzo su base annuale.

La misura andrà ad integrare i KPI già previsti sulla trasparenza degli obiettivi forniti al cliente e dei risultati raggiunti in corso di anno, che avvengono oggi in tre distinti e successivi momenti, ossia: 1) in fase di predisposizione della carta cliente annuale; 2) in fase di redazione del resoconto semestrale; 3) in fase di predisposizione e pubblicazione del resoconto annuale.

Tale misura sarà implementata entro, al massimo, 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale, e comunque in tempo utile per la pubblicazione della carta cliente 2024. Di tale introduzione verrà data altresì un'informativa ad hoc su tutti i canali di comunicazione con gli utenti (inclusi i canali di adesione ai propri servizi i.e. sito web, call center, negozi).

Impegno II – Integrazioni all'attuale procedura di verifica e monitoraggio dei KPI previsti dalla normativa vigente relativi al call center

Con l'obiettivo di ottimizzare ulteriormente la gestione delle relazioni semestrale ed annuale, Vodafone si impegna ad integrare su base volontaria l'attuale procedura, inserendo maggiori step intermedi di monitoraggio dei KPI di call center individuati dalla normativa vigente.

(Omissis)

La misura proposta, prevedendo l'introduzione di un'attività di monitoraggio bimestrale e l'istituzione di un *team ad hoc* con la funzione di analizzare con cadenza quantomeno bimestrale gli esiti del monitoraggio stesso, potrà consentire di verificare immediatamente l'andamento dei KPI, così da procedere alla correzione dei dati accelerando eventuali interventi laddove necessari.

L'impegno è diretto a ***(omissis)*** rafforzare ed ottimizzare la gestione – e dunque ad annullare i casi di eccezionale ritardo – nell'invio dei report. Le misure proposte saranno implementate da Vodafone entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento finale e saranno tali da poter rendere l'attività di regolamentazione ancora più efficace e a tutela del consumatore.

Impegno III – Integrazione di una nuova tabella KPI nella carta clienti e nella relazione annuale, rispetto a quanto previsto nella normativa vigente



Con l'obiettivo di rafforzare la trasparenza e la comparabilità degli obiettivi così da rendere consapevole il cliente al momento dell'adesione all'offerta commerciale, Vodafone si impegna ad introdurre nella sezione del sito web dedicata alla qualità del servizio e nella propria carta cliente un'ulteriore informazione relativa all'andamento dei KPI nell'ultimo triennio, massimizzando di conseguenza la consapevolezza del cliente rispetto alla scelta adottata.

La misura andrà ad integrare i KPI già previsti sulla trasparenza degli obiettivi forniti al cliente e dei risultati raggiunti in corso di anno, che riguardano oggi tre distinti e successivi momenti, ossia: 1) la fase di predisposizione della carta cliente annuale; 2) la fase di redazione del resoconto semestrale; 3) fase di predisposizione e pubblicazione del resoconto annuale. Tale misura sarà implementata entro, al massimo, 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale, ovvero al massimo in tempo utile per la pubblicazione della carta cliente 2024. Della sua introduzione verrà data altresì un'informativa ad hoc su tutti i canali di comunicazione con gli utenti (inclusi i canali di adesione ai propri servizi i.e. sito web, call center, negozi).

Impegno IV - Unità di monitoraggio

Vodafone si impegna, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS, come successivamente integrata e modificata nel tempo, a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla notifica del provvedimento finale o dall'implementazione delle misure, se successiva a tale data.

Con riferimento alla composizione e alle modalità di funzionamento dell'organismo di vigilanza, Vodafone propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, composta - a meno di diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri:

- un funzionario designato dall'Autorità;
- un esponente designato di comune intesa fra l'Autorità e Vodafone (a titolo esemplificativo un membro di associazioni rappresentative dei consumatori, un terzo indipendente di comprovata esperienza, un esponente di una primaria società di consulenza);
- un dipendente Vodafone.

Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste, nel corso dei 12 mesi dell'attività di vigilanza, riunioni periodiche con frequenza almeno quadrimestrale nell'ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da Vodafone e ferma la possibilità da parte della Struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni.

La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all'Autorità in esito a ogni riunione.

La misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità dell'attuazione degli impegni e assolve allo scopo di consentire un continuo e costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.