



Proposta definitiva di impegni ai sensi dell'art. 13 del Regolamento *sub* allegato A) alla Delibera AGCOM n. 286/23/CONS

### **Impegno 1. – revisione del layout e del design della carta cliente con inserimento di una sezione dedicata agli smartphone**

Vodafone, a riprova della sua buona fede e della volontà di migliorare ulteriormente la trasparenza informativa verso i propri clienti, nonché con l'obiettivo di rafforzare le misure - già previste dall'attuale processo - volte a rendere sempre più consapevole il cliente al momento dell'adesione dell'offerta commerciale, si impegna ad espletare una revisione del design e del layout della **carta del cliente** (tramite la riorganizzazione dei contenuti, la revisione della struttura e della grafica del documento, l'inserimento di nuovi elementi visivi e/o icone grafiche etc.).

Inoltre, sempre nell'ottica di agire con la massima trasparenza nei confronti degli utenti, Vodafone si impegna ad inserire nella propria carta del cliente un'apposita sezione dedicata alla vendita degli smartphone. In questa sede verranno riportate le informazioni relative alle diverse modalità di acquisto dei device, alla possibilità di rateizzazione tramite finanziamento, alle condizioni previste in caso di recesso anticipato. Al fine di dirimere gli eventuali dubbi dei consumatori e con l'obiettivo di contribuire ulteriormente al compimento di una scelta consapevole, si rappresenta che nella medesima sezione della carta del cliente verranno messi a disposizione dell'utente anche il link diretto alla nuova sezione del sito dedicata agli smartphone nonché alle FAQ previste sull'argomento, che saranno regolarmente aggiornate per rispondere al meglio alle esigenze del consumatore.

Tale misura sarà implementata entro al massimo 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale, e comunque in tempo utile per la pubblicazione della carta del cliente 2025.

Di tale introduzione verrà data altresì un'informativa ad hoc su tutti i canali di adesione (e.g. sito web, call center, etc.) così da fornire ulteriore supporto al cliente nelle sue determinazioni commerciali.

### **Impegno 2. – revisione dell'area di supporto del sito web**

Con l'obiettivo di migliorare l'*experience* online del cliente, Vodafone si impegna a modificare, compatibilmente con i limiti tecnici, l'**area "supporto" del sito web** di Vodafone, riorganizzandola in modo da renderla maggiormente intuitiva per i consumatori.

In particolare, l'intervento di modifica avrà ad oggetto la riorganizzazione e la razionalizzazione di tutti i contenuti attualmente presenti nella sezione supporto del sito web di Vodafone (ad es. relativi a documentazione contrattuale, aggiornamenti contrattuali, carta del cliente etc.) e la creazione di un'area dedicata alla qualità dei servizi Vodafone, all'interno della quale saranno inserite tutte le informazioni relative a trasparenza tecnica, carta del cliente, resoconti di qualità. Tale intervento sarà volto a rendere ancor più semplice e intuitiva per i consumatori



la fruizione dell'intera area di supporto dedicatagli così da consentirgli di accedere in maniera più efficace alle informazioni di volta in volta utili.

Parte significativa dell'intervento consisterà nella creazione di un'apposita sezione dedicata agli smartphone. Tale sezione, regolarmente aggiornata nel corso dell'anno, verrà allestita in modo da contenere tutte le informazioni concernenti l'acquisto degli smartphone. Nello specifico tale sezione conterrà delle subcategorie afferenti alle modalità di acquisto previste, alla rateizzazione del device tramite finanziamento, alle condizioni contrattuali per l'acquisto e alle previsioni in materia di recesso anticipato.

Le misure proposte saranno implementate da Vodafone entro al massimo 6 mesi dalla notifica del provvedimento finale e comunque in tempo utile per la pubblicazione della carta del cliente 2025.

### **Impegno 3. - Impegno a modificare e ampliare le FAQ del sito Internet**

Vodafone si impegna a modificare **le FAQ presenti sul sito web**, ampliandone la gamma al fine di sciogliere i principali dubbi dei consumatori.

Con particolare riguardo all'acquisto degli smartphone saranno proposte FAQ concernenti le relative modalità di acquisto, ivi compresa la possibilità di rateizzazione, nonché FAQ concernenti l'esercizio del diritto di recesso e i relativi costi.

Tale misura sarà implementata entro al massimo 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale.

Della sua introduzione verrà data altresì un'informativa ad hoc su tutti i canali di adesione (e.g. sito web, call center, *etc.*) così da fornire ulteriore supporto al cliente nelle sue determinazioni commerciali.

### **Impegno 4. – Costituzione di un'unità di monitoraggio**

Vodafone si impegna a costituire **una struttura indipendente** (nel seguito "Struttura") 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 ed alle modalità di funzionamento dell'organismo di monitoraggio 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 dipendente di Vodafone e 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). 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 ad 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.

### **Impegno 5. Costituzione di un'unità interna di controllo**

Vodafone si impegna a costituire un'unità interna di controllo che opererà per 12 mesi al fine di garantire la correttezza delle regole e delle procedure adottate nella vendita degli smartphone. In particolare, Vodafone si impegna ad organizzare con cadenza trimestrale incontri con le funzioni maggiormente coinvolte nella formulazione dell'offerta e nella vendita degli apparati al fine di porre in essere un aggiornamento formativo sulle disposizioni regolamentari concernenti la tutela del consumatore.

Al pari dell'impegno numero 4, 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.

La misura proposta sarà implementata da Vodafone entro al massimo 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale.