



**Misure di Impegni definitivi di Vodafone Italia ex art. 13 comma 4 del Regolamento sulle procedure sanzionatorie con riguardo alla Contestazione AGCom n. 2/20/DTC**

- 1) **Ove la Scrivente ritenga opportuno in futuro procedere con nuove azioni di modifica contrattuale, la stessa si impegna a non includere in tali eventuali manovre, le offerte voce e dati attivate da meno di 6 mesi a clienti consumer;**

Questa misura sarà implementata a partire dalla prima modifica contrattuale successiva all'accoglimento delle presenti misure di Impegni da parte di questa Autorità.

- 2) **Per massima trasparenza informativa nei confronti della propria clientela, la Scrivente si impegna a creare un'apposita sezione dedicata nell'area self care accessibile al cliente dove verranno riportate in modo chiaro tutte le modifiche contrattuali che riguardino indistintamente tutti i clienti che rientrano nella tipologia di offerta oggetto della modifica. In particolare si propone di pubblicare una sezione che riporti in ordine cronologico i) contenuto della modifica, ii) data della comunicazione alla customer base iii) data entrata in vigore, iv) termine recesso senza costi, v) offerta commerciale oggetto della modifica, vi) modalità con cui la modifica viene comunicata agli interessati.**

Questa misura sarà implementata a partire dalla seconda settimana successiva rispetto all'attuazione dell'impegno di cui al punto 1.

- 3) **Integrazione informativa in fase di perfezionamento contrattuale e predisposizione di una sintesi contrattuale che verrà inviata al cliente, al più tardi, non appena si è concluso il contratto.**

La finalità di tale misura, che anticipa certamente una previsione che introdurrà il nuovo Codice delle Comunicazione Elettroniche, è quella di rendere ancora più trasparenti le condizioni della vendita appena conclusa, consentendo al cliente una più completa conoscenza e una maggiore consapevolezza del servizio acquistato e di tutte le sue caratteristiche tecniche ed economiche.



Questa misura sarà implementata a partire da 2 mesi successivi all'accoglimento delle presenti misure di Impegni da parte di questa Autorità.

- 4) **Condivisione con questa spettabile Autorità delle modifiche contrattuali che verranno effettuate nei confronti della clientela Vodafone, mediante informativa ad hoc in procinto d'invio delle comunicazioni alla clientela**

Tale misura di impegno consisterà nel tenere informata preventivamente l'Autorità - contestualmente o, laddove possibile anche con qualche giorno di anticipo rispetto all'invio delle comunicazioni ai clienti – delle modifiche contrattuali che Vodafone intende effettuare.

Naturalmente, in coerenza con la misura di impegno 1), l'informativa nei confronti di questa Autorità concernente le modifiche contrattuali riguarderà clienti con una *tenure* superiore a 6 mesi;

Questa misura e, in particolare, la comunicazione a questa Autorità, al massimo, contestualmente all'invio ai clienti delle comunicazioni concernenti la modifica contrattuale, sarà implementata a partire dalla prima modifica contrattuale successiva all'accoglimento delle presenti misure di Impegni da parte di questa Autorità.

- 5) **Per le prossime rimodulazioni, laddove possibile e applicabile sulla base dell'oggetto di modifica contrattuale, Vodafone si impegna a concedere al cliente una facoltà ulteriore rispetto al recesso contrattuale previsto *ex lege*, ovverosia ulteriori facoltà quali, ad esempio, nel caso di una modifica contrattuale che riguardi un servizio/opzione aggiuntiva rispetto all'offerta base, quella di consentire al cliente di esercitare il recesso solo dalla singola opzione/servizio e non dall'intero contratto.**

Questa misura sarà implementata a partire dalla prima modifica contrattuale – in cui naturalmente sia possibile riconoscere ulteriori facoltà al cliente oltre a quella di recesso - successiva all'accoglimento delle presenti misure di impegni da parte di questa Autorità.

- 6) **Verrà infine costituita una Unità di vigilanza, la cui composizione viene proposta in un membro indicato da questa spettabile Autorità, un membro da Vodafone ed un membro scelto da AGCom tra professori universitari o società di consulenza indipendenti**



La citata Unità di vigilanza verrà costituita nell'arco dei due mesi successivi all'accoglimento della presente proposta di impegni e provvederà al monitoraggio e verifica del rispetto da parte di Vodafone delle misure di impegni proposte. Una volta costituita, l'Unità di vigilanza si doterà di un Regolamento Interno per le proprie attività. L'Unità di vigilanza si impegna a inviare ad AGCom un report semestrale, entro il 30 giugno e entro il 31 dicembre dell'anno e riportante le attività di verifica svolte.