

**Servizio di messaggistica SMS rivolto a End User con il quale viene fornita evidenza delle fatture scoperte "Servizio riepilogo fatture".**

Di seguito il documento che illustra i contenuti del messaggio: elenco delle fatture morose (numero/bimestre/importo) - modalità di pagamento (c/c per bonifico etc.) - indirizzo di posta elettronica a cui trasmettere la ricevuta di pagamento.

Il testo del SMS è il seguente:

*Gentile cliente,*

*riepiloghiamo la situazione di alcune fatture relative all'uso personale dell'utenza aziendale destinataria del presente messaggio.*

*Per visualizzarle seleziona il link <https://tim.yv1.eu/a4dfr>*

Il Cliente dovrà cliccare sul link e successivamente digitare il proprio numero di telefono (previsto per consentire controlli di sicurezza interni a TIM).

Il messaggio non minaccia azioni (sospensioni/disattivazioni) ma si limita a fornire tutte le info utili al Cliente per verificare il proprio estratto conto, effettuare pagamento e segnalarcelo. Le tradizionali lettere / SMS di sollecito con minaccia di azione (sospensioni/disattivazioni) verranno comunque mantenute ed affiancate a questo messaggio, ove necessario.

Tale novità si propone di migliorare la raggiungibilità degli End User (come noto in gran parte le comunicazioni di sollecito pagamento tramite lettera risultano inesitate per indirizzi errati poiché i Clienti non ci notificano il cambio indirizzo) ed efficientare il processo di gestione del credito.

Il link menzionato nel SMS resterà accessibile per 15 gg dalla data di invio del SMS; dal 16° giorno il Cliente, che proverà a cliccare sul link, riceverà il seguente messaggio:

*IL LINK E' STATO DISATTIVATO*

*E' possibile visualizzare il dettaglio delle fatture tramite accesso al Portale MyBusiness o contattando il Servizio Clienti 800.191.101 (per Convenzione Consip accesso tramite Portale Consip e Servizio Clienti 800.673.673).*

# INCRESO

**DIGITAL CX – USER EXPERIENCE**

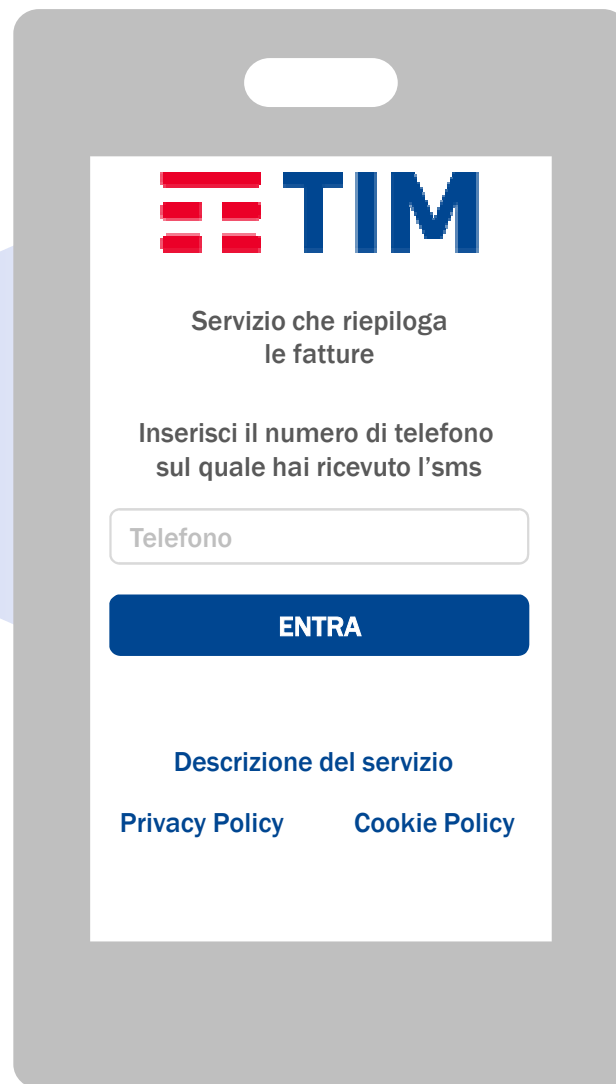
*Aprile 2019*

## STEP 1 - MESSAGGIO DI BENVENUTO E VERIFICA

---

Gentile cliente,  
riepiloghiamo la situazione di alcune fatture  
relative all'uso personale dell'utenza aziendale  
destinataria del presente messaggio.  
Per visualizzarle seleziona il link  
<https://tim.yv1.eu/a4dfr>

- **VALIDITÀ LINK: 15 GG**



The image shows a smartphone screen displaying the TIM logo at the top. Below the logo, the text reads "Servizio che riepiloga le fatture". Underneath, it says "Inserisci il numero di telefono sul quale hai ricevuto l'sms". There is a text input field labeled "Telefono". Below the input field is a blue button with the text "ENTRA". At the bottom of the screen, there is a section titled "Descrizione del servizio" with two links: "Privacy Policy" and "Cookie Policy".

## STEP 2 – RIEPILOGO FATTURE

---

Di seguito il riepilogo delle fatture per le quali non risulta pervenuto il pagamento:

| N° Fattura | Bimestre/Anno | Importo Residuo |
|------------|---------------|-----------------|
|            |               |                 |
|            |               |                 |
|            | Totale        | XX,XX€          |

**CONTINUA**

INCRESO

## STEP 3 – CONTATTI UTILI

---



INCRESO

# DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E COOKIE POLICY

---

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Questo servizio consente di visualizzare le fatture TIM per le quali, da evidenze contabili, non risultano pervenuti i pagamenti. Trattasi di fatture riferite agli addebiti per uso personale della utenza aziendale a cui è indirizzato personale della utenza aziendale a cui è indirizzato il presente messaggio. Sono indicate anche le modalità con le quali provvedere al pagamento e come notificarlo a TIM.

Ricordiamo che per una migliore gestione dei pagamenti ed un tempestivo aggiornamento contabile è possibile richiedere la domiciliazione delle fatture su conto Bancario, Postale o Carta di credito.

Postale o Carta di credito.

Per qualsiasi informazione è disponibile il Servizio Clienti 800.191.101 (per Convenzione Consip 800.673.673). Grazie e buona navigazione.

## COOKIE POLICY

In conformità al Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 229 dell'8 maggio 2014, recante "Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie", Inceso s.r.l. Via Monte Asolone 8, 00195 Roma, e-mail: [privacy@inceso.it](mailto:privacy@inceso.it), in qualità di titolare del trattamento dei dati personali (di seguito "Gestore"), informa gli utenti sull'utilizzo dei cookie di navigazione nel presente sito web (di seguito "Sito"). Si precisa che la presente informativa si riferisce unicamente al Sito e non a siti web di soggetti terzi, eventualmente raggiungibili dall'Utente mediante link in esso presenti.

Inceso dichiara che, per il trattamento dei dati forniti dai clienti di TIM (numero di telefono) nonché delle informazioni relative alle fatture visualizzate dai clienti di TIM, è stata nominata da TIM Responsabile del trattamento in conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679.

Cosa sono i cookie

Un cookie è un file di piccole dimensioni che viene inviato al browser in uso e salvato sul tuo dispositivo quando visiti un sito internet. I cookie permettono un funzionamento efficiente del Sito e ne migliorano le prestazioni, forniscono informazioni al proprietario del Sito per fini statistici o pubblicitari, principalmente per personalizzare la tua esperienza di navigazione ricordando le tue preferenze.

Il Sito utilizza soltanto cookie tecnici – ossia di navigazione o di sessione – e cookie di funzionalità. questi garantiscono la navigazione del Sito e ne migliorano la fruizione; per il loro impiego non è necessario il consenso degli utenti.

Il Sito non utilizza altri tipi di cookie, né per la trasmissione di informazioni di carattere personale né per il tracciamento degli utenti.

Di seguito la lista dei cookie utilizzati.

- tecnici (di sessione o navigazione), garantiscono la normale navigazione e fruizione del sito web e sono quindi finalizzati a rendere funzionale ed ottimizzare la stessa navigazione all'interno del sito;
- di funzionalità, sono strettamente necessari per fornire servizi esplicitamente richiesti dall'utente;
- analitici, sono utilizzati e realizzati esclusivamente dal Gestore e da YourVoice, per raccogliere informazioni, in forma aggregata ed anonima, sul numero degli utenti e su come gli utenti visitano il sito.

## PRIVACY

TIM tratterà i dati personali inseriti dal cliente solo per il Servizio di "riepilogo fatture" che consente di visualizzare le fatture TIM per le quali non risultano pervenuti i pagamenti. I suddetti dati verranno trattati altresì dalla società INCRESO nominata da TIM Responsabile del trattamento, quale abilitatore tecnologico della piattaforma web. In ogni momento è possibile richiedere o visionare l'informativa generale consultando il link Privacy sul sito [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com).

Il trattamento dei suddetti dati avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e dell'ulteriore normativa sulla protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. E' possibile esercitare i diritti previsti dalla normativa privacy scrivendo all'indirizzo [dpo.clientibusiness.tim@telecomitalia.it](mailto:dpo.clientibusiness.tim@telecomitalia.it)