



Tipologia Campagna Cross Selling WINDTRE CNS

INTRODUZIONE

Su liste Cross selling: Buongiorno, sono ... <nome consulente>, codice operatore <codice identificativo consulente>, la contatto da <nome fornitore> nominato Responsabile del trattamento dati da Wind Tre S.p.A., dall' <Italia/Albania>, per la sua SIM WindTre parlo con il sig. <nome cliente in anagrafica>...?

Nel caso di risposta dall'Albania comunicare al cliente: Se desidera può essere ricontattato da un operatore dall'Italia

Su liste Proprie Buongiorno, sono ... <nome consulente>, codice operatore <codice identificativo consulente>, la contatto da <nome fornitore> nominato Responsabile del trattamento dati da Wind Tre S.p.A., dall' <Italia/Albania>, parlo con il sig. <nome cliente in anagrafica>...?

Nel caso di risposta dall'Albania comunicare al cliente: Se desidera può essere ricontattato da un operatore dall'Italia

(Se il cliente, a prescindere dalla titolarità del contratto, non può parlare in quel momento prendere un appuntamento)

Nel caso in cui il cliente manifesta la volontà di revocare il consenso, comunicare le informazioni qui indicate

Per revocare tale consenso sarà possibile inviare la comunicazione utilizzando uno di questi canali:

- Area Clienti
- App WINDTRE
- Servizio Clienti 159
- Punti vendita
- mail Data Protection Officer (dataprotectionofficer@windtre.it)

2. ESPOSIZIONE DEL MOTIVO DELLA CHIAMATA

La contatto ai sensi della normativa vigente, sulla base del consenso ai contatti commerciali da lei fornito, all'atto della sottoscrizione del servizio. La stiamo contattando per informarla sui numerosi vantaggi che WindTre le ha riservato!

- **OFFERTA FISSA SUPER FIBRA!** Potrà avere la navigazione anche da casa alle massime prestazioni possibili grazie alla connessione in **fibra, stabile e performante**, ad un **prezzo** super vantaggioso, associando il fisso al suo numero mobile.

Oppure

- **OFFERTA MOBILE A LEI DEDICATA!** Potrà avere MINUTI illimitati sms e Giga da condividere per navigare

Se il cliente acconsente ad ascoltare la nostra proposta commerciale: andare su POS e leggere la **PROPOSTA COMMERCIALE** nella card e cliccare su Mostra Dettagli

Se NO: andare a **Conclusioni KO**

GESTIONE GIGA ILLIMITATI NB: Se il cliente, sotto la stessa anagrafica, ha un'offerta mobile (tra quelle di seguito elencate), compatibile con i GIGA ILLIMITATI del fisso potrà condividerli fino ad un massimo 3 numeri mobili: ALL INCLUSIVE, CALL YOUR COUNTRY UNLIMITED SPECIAL, XLARGE, LARGE, MEDIUM, SENIOR, SILVER, JUNIOR, YOUNG, CALL YOUR COUNTRY, ALL INCLUSIVE, DI PIU' LITE, DI PIU' FULL, FAMILY O WIND SMART All In (ad eccezione di All in Pro e All Pro Easy con senza telefono incluso e All-in Fiber)

NOTE LEGALI PER OFFERTA CON NETFLIX

L'offerta include l'abbonamento a Netflix (piano Standard), che consente la visione in streaming di Film e Serie TV su 2 schermi in contemporanea in qualità Full HD. Per usufruire del servizio Netflix, fornito da Netflix Services Italy S.r.l. sarà necessario completare la procedura di attivazione di Netflix nell'ambito dell'offerta WindTre e accettare le condizioni di utilizzo di Netflix. Tutte le informazioni saranno inviate al cliente via e-mail. Il servizio è disponibile anche per i già clienti Netflix. Sarà inoltre possibile passare a Netflix Premium, a soli **6€ al mese in più**, direttamente dal proprio Account Netflix, selezionando "cambia piano". La cessazione dell'offerta WindTre non provoca automaticamente la cancellazione dell'account Netflix. Le Condizioni di utilizzo di Netflix sono disponibili al link <https://help.netflix.com/it/legal/termsfuse>. I termini e le condizioni complete dell'Offerta Super Fibra & Netflix sono disponibili al seguente link <https://www.windtre.it/moduli-utili/moduli-fisso/>.

È possibile recuperare la password Netflix dall'APP senza il vincolo del wifi di casa. Se il cliente ha già installato l'APP dovrà effettuare l'aggiornamento per visualizzare la nuova funzionalità. Per informazioni su: dispositivi compatibili, supporto tecnico o altri dubbi relativi al servizio o alla fatturazione con Netflix o in merito ad account Netflix già esistenti puoi contattare il Centro Assistenza di Netflix disponibile al link <https://help.netflix.com/it>.

APPROFONDIMENTO CONTENUTI INCLUSI

PRIME

Prime dedicato ai nuovi clienti e richiedibile entro 3 mesi dall'attivazione del servizio fisso. All'attivazione dell'offerta, il Cliente riceverà una mail con tutti i dettagli per l'iscrizione a Prime e le relative condizioni. L'iscrizione a Prime si rinnova automaticamente, al costo di 4,99€/mese, con addebito direttamente sul conto telefonico WINDTRE. L'iscrizione può essere cancellata in ogni momento contattando il servizio clienti al numero 159. In caso di mancata iscrizione o di disattivazione della stessa entro i primi 12 mesi il cliente perderà lo sconto promozionale. Per i già clienti Prime con un abbonamento a pagamento in corso, l'iscrizione verrà automaticamente prorogata di 12 mesi e al rinnovo l'addebito avverrà sul metodo di pagamento dato al momento dell'iscrizione. L'iscrizione ad Prime non può essere ceduta o trasferita a terzi e non è convertibile in denaro. Iniziativa AUTONOMA DI WINDTRE non promossa da Amazon. Per maggiori informazioni su Prime visita amazon.it/prime.



OPZIONI AGGIUNTIVE DA PROPORRE AL CLIENTE

PIU' SICURI CASA (compatibile con FWA) Il servizio permette la navigazione da rete fissa sicura e protetta da malware, virus, link dannosi e dalle email di phishing. Protegge inoltre tutti i dispositivi connessi alla tua rete da possibili minacce. Il costo del servizio è di 1,99€ al mese con rinnovo mensile automatico salvo disdetta. Il primo mese è gratuito.

Per tutti i dettagli, le condizioni e le informazioni vai su windtre.it/piu-sicuri-casa

SICUREZZA PIU SICURI MOBILE PRO *sul mobile migliore ANTIVIRUS SUL MERCATO TLC:* PIU SICURI MOBILE PRO, a soli **1.99€/mese** con primo mese gratuito, scarica l'app WINDTRE Security Pro+ al seguente link [<sicuri.windtre.it/< sottoUrl >](https://sicuri.windtre.it/< sottoUrl >) per vedere nella sezione report le minacce bloccate durante la tua navigazione.

L'app ti permette di navigare in totale sicurezza con lo smartphone, di proteggere dati, di avere una connessione sicura anche navigando con WI-FI pubblici in VPN. L'opzione prevede l'accesso gratuito all'APP WINDTRE SECURITY PRO+ che aumenta la protezione anche in caso di malware veicolati tramite messaggio e installazione di applicazioni da sorgenti sconosciute (es. sms su false spedizioni). Dopo l'attivazione dell'opzione riceverà un SMS per la conferma e le istruzioni per il download e la fruizione dell'App per l'utilizzo di WINDTRE SECURITY PRO+ che è compatibile con sistema operativo Android (versione 5.0 e successive) e IOS (versione 10 e successive). Verificare la versione software dello smartphone in uso al cliente. L'opzione può essere disattivata gratuitamente e in qualsiasi momento chiamando il 159, tramite l'app WindTre, dall'Area Clienti del sito WindTre.it o recandosi presso un negozio WindTre.

SICUREZZA PIU SICURI MOBILE *sul mobile*: per un'esperienza di navigazione protetta su rete WINDTRE. PIU SICURI Mobile a 0,99€/mese con il primo mese gratuito, addebitato su credito residuo e con rinnovo automatico, salvo disdetta. In caso di credito insufficiente e mancato rinnovo di questo servizio, avrà 15 giorni per ricaricare la sua sim, al termine dei quali il servizio smetterà di funzionare e per la prosecuzione di questo servizio dovrà essere pagato il canone. L'opzione può essere disattivata gratuitamente e in qualsiasi momento chiamando il 159, tramite l'app WindTre, dall'Area Clienti del sito WindTre.it o recandosi presso un negozio WindTre.

OPZIONE NETFLIX PREMIUM *(attivabile solo sulle offerte netflix piano standard)*
Il servizio permette la visione in Ultra HD su 4 schermi al costo di **6 Euro/mese**.

APPROFONDIMENTO COPERTURE

IMPORTANTE: Informazioni da fornire sempre al cliente in base al check di copertura e all'offerta:

▪ FIBRA FTTH/FTTH AREE BIANCHE (C&D)/FTTH Extra

L'offerta sarà attivata in tecnologia FTTH (Fiber To The Home GPON): la fibra ottica arriva direttamente all'abitazione del cliente. La velocità massima in download è di << leggere i valori riportati sul PRESALES TOOL>>. Le velocità di navigazione citate nelle varie offerte FISSE sono le massime raggiungibili: quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento della rete e dalla capacità tecnica della linea (verificata successivamente all'attivazione del servizio). Il servizio Voce viene attivato sfruttando la tecnologia VoIP: per l'utilizzo è necessario collegare il telefono di casa al Modem; di conseguenza il Servizio Voce è condizionato al funzionamento del modem (es. non è disponibile in caso di mancanza elettricità, nemmeno per le chiamate di emergenza). Potrebbero inoltre, non essere garantite le funzionalità per la connessione di fax, allarmi di sicurezza, terminali POS per il pagamento, SISAL e Lottomatica.

INFORMAZIONI CIRCA L'INSTALLAZIONE E TEMPISTICHE: Un tecnico specializzato incaricato da noi consegnerà e installerà GRATUITAMENTE il NUOVO Modem che permette di avere copertura in tutta la casa, fino a 120 dispositivi connessi, KASKO INCLUSA e maggiore stabilità di connessione. Saranno utilizzate tecniche impiantistiche che garantiranno di minimizzare i tempi di installazione. Il giorno dell'installazione della Fibra FTTH, il cliente ha la possibilità di richiedere, direttamente al tecnico, dei servizi aggiuntivi a pagamento:

- Presa Fibra, permette di far posizionare la nuova presa Fibra in un punto diverso dalla presa principale, il costo è di 65€.
 - Presa Telefonica, permette di abilitare altre prese telefoniche per collegarvi telefoni, fax, segreterie, centralini, sistemi di tele-allarmi, video-sorveglianza, o tele-soccorso il costo è di 35€.
- Tali servizi opzionali, saranno addebitati direttamente nel conto telefonico.

NOTA BENE IN CASO DI FTTH C&D DA COMUNICARE SEMPRE AL CLIENTE:

In caso di attivazione in FTTH C&D date le particolari condizioni urbanistiche e geografiche, nel caso non sia possibile riutilizzare strutture preesistenti per il cablaggio della fibra, potrebbe essere necessario realizzare interventi che potrebbero comportare l'allungamento dei tempi di attivazione oltre i 30 giorni.

FTTC/FTTS L'offerta sarà attivata in tecnologia FTTC (Fiber to the Cabinet con protocollo VDSL): la fibra ottica arriva fino all'armadio in strada (cabinet) vicino all'abitazione del cliente; il collegamento finale verso l'abitazione è in rame. La velocità massima in download è << leggere i valori riportati sul PRESALES TOOL>>. Le velocità di navigazione citate nelle varie offerte FISSE sono le massime raggiungibili: quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento della rete e dalla capacità tecnica della linea (verificata successivamente all'attivazione del servizio). Il servizio Voce viene attivato sfruttando la tecnologia VoIP: per

l'utilizzo è necessario collegare il telefono di casa al Modem; di conseguenza il Servizio Voce è condizionato al funzionamento del modem (es. non è disponibile in caso di mancanza elettricità, nemmeno per le chiamate di emergenza). Potrebbero inoltre, non essere garantite le funzionalità per la connessione di fax, allarmi di sicurezza, terminali POS per il pagamento, SISAL e Lottomatica.

FWA

- L'offerta sarà attivata in tecnologia FWA (Fixed Wireless Access), che utilizza un mix tra Fibra ottica e connessione radiomobile. La fibra ottica arriva sino alle stazioni radio mobili, dalla stazione radiomobile più vicina si arriva alla casa del cliente grazie alla rete mobile.
- Il servizio FWA outdoor prevede **l'installazione da parte di un tecnico, Lei sarà quindi contattato per prendere un appuntamento per l'installazione.**
- **Il servizio prevede un'antenna installata all'esterno dell'abitazione nella posizione di migliore copertura mobile ed un modem interno, il cui collegamento avverrà tramite cavo ethernet** e quindi per il cliente il funzionamento è del tutto simile ad un fisso
- Nel corso dell'appuntamento si capirà se Lei ha l'esigenza di **servizi extra** (es **installare l'antenna sul tetto** invece che sul balcone, o se si è in presenza di **cappotto termico**) e se gestibile la sua richiesta: l'installazione su tetto, per esempio, verrà fatta sempre considerando di operare in sicurezza oltre che la fattibilità tecnica dell'impianto. Per l'installazione su cappotto termico serve l'autorizzazione del proprietario dell'immobile
- **Per la velocità di navigazione** << leggere i valori riportati sul PRESALES TOOL>>. Le velocità di navigazione citate nelle varie offerte FISSE sono le massime raggiungibili: quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento della rete e dalla capacità tecnica della linea (verificata successivamente all'attivazione del servizio).
- **Il servizio Voce viene attivato sfruttando la tecnologia VoIP:** per l'utilizzo è necessario collegare il telefono di casa al Modem; di conseguenza il Servizio Voce è condizionato al funzionamento del modem (es. non è disponibile in caso di mancanza elettricità, nemmeno per le chiamate di emergenza). Potrebbero inoltre, non essere garantite le funzionalità per la connessione di fax, allarmi di sicurezza, terminali POS per il pagamento, SISAL e Lottomatica.
- **L'antenna è di piccole dimensioni, solo 22,7 cm per lato e 6,4 cm di spessore**, a cui si aggiunge qualche cm per gli elementi di fissaggio. Presenta un design moderno ed esteticamente adattabile alle strutture architettoniche.
- L'installazione del Modem e dell'Antenna sono sempre effettuati da un tecnico specializzato. In caso di adesione alla delibera del «Modem Libero», il cliente potrà autonomamente scegliere il modem, ma l'Antenna sarà sempre e comunque fornita ed installata da WINDTRE.

Informazioni riepilogative da dare al cliente

	Download (Mb/s)		Upload (mbps)		Latenza (ms)
	Velocità MAX	Velocità MIN	Velocità MAX	Velocità MIN	
 FTTH / FTTH Extra	fino a 2500	200	fino a 500	50	50
 FTTH Aree Bianche	fino a 1000	200	fino a 300	20	50
 FTTC 200	fino a 200	15	fino a 20	6	50
 FTTC 100	fino a 100	1	fino a 20	300 kb/s	60
 FWA 5G	fino a 300	256 kb/s	fino a 50	256 kb/s	70

ABSOLUTE Comunicazione da fornire al cliente che sceglie di attivare un'offerta senza modem in FTTH: Il cliente riceverà il contatto del corriere per la consegna dell'adattatore da applicare sul modem se compatibile e procederà ad installare e configurare il modem seguendo le indicazioni riportate nel manuale del prodotto

Di seguito i parametri di configurazione del modem da fornire se richiesto dal cliente per verificare se il modem è compatibile con il profilo dell'offerta scelta (VDSL, VDSL2, VDSL2-VPlus per FTTC). Il cliente per la tecnologia FTTH deve controllare che il modem abbia lo slot SFP.

FTTC

VLAN: 835

Protocol: PPPoE

PPPoE usr: benvenuto

PPPoE pwd: ospite

Encapsulation: LLC

MTU: 1492

Keep Alive: on

NAT: enabled

IGMP: enabled

FTTH: L'architettura di rete prevede un modulo SFP per l'utilizzo della connessione in Fibra, fornito gratuitamente. Il modello SFP compatibile con la nostra rete è il HUAWEI MA5671A, firmware V800R017C00SPH201. Nella scelta del modem è necessario verificare la presenza di uno Slot SFP per il suo corretto alloggiamento. Maggiori informazioni tramite i nostri canali di vendita 159.

VLAN: 835(data)

VLAN: 836(voice)

Protocol: PPPoE

PPPoE usr: benvenuto

PPPoE pwd: ospite

Encapsulation: LLC

NAT: enabled

COS data: 0 (IEEE 802.1 P)

COS voice: 5 (IEEE 802.1 P)

Nel caso in cui ci fossero motivi tecnici legati alla tecnologia da lei scelta o di non consentire all'esecuzione dei lavori presso il suo indirizzo, necessari all'attivazione della tecnologia, l'offerta verrà attivata alle stesse condizioni economiche nella migliore tecnologia alternativa disponibile.

METODO DI PAGAMENTO: L'offerta è disponibile solo con le seguenti modalità di pagamento: **Carta di Credito o addebito su Conto Corrente Bancario/Postale o Bollettino Postale**. La modalità di pagamento bollettino postale prevede il preventivo pagamento di un deposito cauzionale di 100€, che le sarà restituito nell'ultima fattura a compensazione del totale. Per il pagamento le sarà inviato un SMS con un codice personale col quale potrà recarsi entro 10 giorni in una ricevitoria Sisal e pagare l'importo che sarà associato direttamente al suo contratto. Solo a pagamento avvenuto sarà avviata la richiesta di attivazione del servizio. **RICORDARE AL CLIENTE DI FARE MASSIMA ATTENZIONE AGLI SMS RICEVUTI!**

TESTO SMS: "Gentile cliente, le ricordiamo che può pagare la somma di [importo FEE] euro prevista per l'attivazione del servizio in un punto Sisal entro il gg/mm/aaaa (codice [codice FEE])"

CLIENTE INTERESSATO AD UNA OFFERTA MOBILE verifica Offerte Per Te Mobile su POS.

Diritto Recesso/Ripensamento: Secondo quanto disposto dal D.Lgs. 206 del 2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso fino a 14 giorni successivi all'attivazione del Servizio. Qualora il cliente receda, dopo aver esplicitamente richiesto che la prestazione del Servizio inizi durante il periodo di recesso, sarà tenuto al versamento di un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui ha informato l'operatore della sua volontà di recedere. In particolare, sarà addebitata la quota parte del costo dell'offerta relativo al periodo di fruizione del Servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nell'offerta. In caso di portabilità, il recesso non comporta il ripristino automatico del rapporto con il suo precedente operatore.

Sarà possibile recedere utilizzando la modulistica presente sul sito www.windtre.it oppure tramite comunicazione nella quale viene chiaramente manifestata la volontà di recedere. La comunicazione di recesso potrà essere inoltrata tramite i seguenti canali: - lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 MILANO MI; - PEC all'indirizzo servizioclienti159@pec.windtre.it; - punto vendita WINDTRE. Consulta la lista dei punti vendita abilitati; - chiamata gratuita al numero 159, acquisendo

ordine telefonico di recesso previa verifica identità del richiedente; - [Form](#) presente sul nostro sito per recesso da WEB.

WINDTRE potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto (anche limitatamente ad un solo Servizio), dandone comunicazione scritta al Cliente ad uno dei recapiti indicati dal Cliente nella Proposta o all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

La informiamo inoltre sull'esistenza di meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle controversie innanzi a Co.Re.Com (Comitato Regionale per le Comunicazioni), o ad altri organismi preposti attraverso la compilazione della modulistica in loro possesso. Tutti coloro che hanno acquistato il prodotto in qualità di consumatore avranno diritto alla garanzia legale che copre i c.d. difetti di conformità del bene, per un periodo massimo di 24 mesi dalla data di acquisto.

Il Cliente ha la facoltà di attivare la procedura di conciliazione accessibile attraverso il sito www.windtre.it/footer/associazione-consumatori rivolgendosi all'organismo ADR WindTre - Associazione dei Consumatori iscritto all'elenco di cui alla Delibera 661/15/CONS, nonché di esperire un tentativo di conciliazione dinanzi agli altri organismi ADR richiamati dalla Delibera 203/18/CONS e dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

Dopo la consegna della SIM e la ricezione della documentazione da lei firmata (eventualmente in modalità digitale) corredata dai documenti richiesti, provvederemo ad avviare a valle dell'attivazione il processo di portabilità verso WINDTRE che sarà espletata entro 2 giorni lavorativi dall'attivazione della SIM, ed in seguito all'esito positivo della stessa potrà attivare i GIGA ILLIMITATI da Area Clienti o su APP WINDTRE. Qualora avesse credito residuo sulla sua attuale SIM verrà trasferito sulla SIM WINDTRE.

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE/GESTIONE APPUNTAMENTO Richiedere i dati anagrafici dell'intestatario della SIM/reale utilizzatore della SIM per la richiesta di portabilità per l'inserimento via web

- **ANAGRAFICA** Recuperare i dati del cliente da inserire in registrazione

- **PORTABILITA'**- Richiedere Seriale SIM/Numero di telefono da portare/Operatore Donating, se prepagata o postpagata presso altro operatore (in caso di postpagata RICORDARE AL CLIENTE CHE DEVE ESSERE L'INTESTATARIO DELL'ABBONAMENTO CON L'OPERATORE DONATING)

*Per reperire il seriale della SIM:

-Leggere il seriale direttamente dalla SIM o sulla card contenente anche il pin e puk ricevuto al momento dell'attivazione (togliere la SIM dal telefono).

-Per iPhone: è necessario seguire il percorso Impostazioni > Generali > Info;

-Per Android: è necessario andare su Google Play, scegliere l'applicazione SIM Card oppure SIM Info, lanciare il programma e in pochi secondi si visualizza il seriale in corrispondenza alla voce ICCID o SIM SERIAL NUMBER, (Tot 19 numeri) se dovesse essere presente un numero in più del dovuto, basta eliminare l'ultima cifra.

Attenzione: Qualora il cliente non possa fornirlo in quel momento, prendere appuntamento.

In caso di consegna della SIM tramite CORRIERE occorre consegnare al corriere - La Copia fronte/retro del suo Documento di Identità valido (Carta di Identità, Patente Auto con foto, Passaporto, permesso di soggiorno), l'importo concordato a seconda dell'offerta venduta. Ricordare che la SIM arriverà disattiva e che il cliente dovrà procedere all'attivazione.

In caso di riconoscimento tramite video riconoscimento: Il cliente riceverà sulla mail di riepilogo ordine e via SMS un URL dove poter attivare in autonomia la SIM, Il cliente dovrà preparare il documento di riconoscimento, Codice Fiscale e dovrà essere in possesso delle ultime 5 cifre del seriale della nuova SIM WINDTRE (ICCID) acquistata. Il cliente sarà guidato nel processo di attivazione autonoma della SIM tramite video riconoscimento. Non appena la SIM verrà spedita riceverà un SMS contenente le informazioni sulla data di consegna e sul tracciamento della spedizione.

Il riconoscimento potrà avvenire anche con autenticazione tramite le credenziali SPID o CIE (carta d'identità).

La SIM dovrà essere ritirata personalmente da lei in quanto intestatario della nuova linea Windtre nel caso di riconoscimento tramite corriere o da qualsiasi persona in caso si sia scelto il video riconoscimento.

GIGA ILLIMITATI – CONDIVISIONE:

X CROSS SELLING FISSO: I Giga illimitati su CB: Durante l'inserimento del contratto fisso, sull'infoblocco di POS una volta selezionata l'offerta si aprirà in automatico la sezione "**Seleziona Linee per GIGA Illimitati**" con

l'elenco delle SIM in consistenza su cui è possibile attivare l'opzione **GIGA ILLIMITATI**. Selezionando una o più numerazioni queste saranno visibili nel riepilogo "**Offerte**". Concludere l'attivazione del fisso secondo il processo standard.

X CROSS SELLING MOBILE SU CB FISSO (Indicazioni x Offerta Unlimited x Super Fibra): È necessario inserire sul fisso il flag su GIGA ILLIMITATI, qualora non presenti in Servizi attivi, attraverso il tasto **MODIFICA OFFERTA** --> vedi Documento pdf GIGA ILLIMITATI_TLS caricato sul campaign Management.

DETTAGLIO OFFERTA: È possibile usufruire delle opzioni se si ha credito sulla SIM Ricaricabile. Se alla data di rinnovo dell'offerta il credito fosse insufficiente, il traffico incluso non verrà bloccato e, per assicurare la continuità del servizio, sarà comunque reso disponibile in anticipo per 1 giorno solare, fino alle 23:59 al costo di 0,99€. Qualora il giorno successivo il credito fosse ancora insufficiente, il traffico incluso sarà nuovamente disponibile per ulteriori 4 giorni, al costo di 1,99€. Tali importi non si applicano se è attivo il servizio Autoricarica. L'anticipo del traffico si applicherà anche nel caso in cui il credito vada a zero a seguito del pagamento di un costo di attivazione o di un qualunque altro costo periodico, ad eccezione dei costi relativi alle offerte roaming. Tale modalità è disponibile più volte per mese solare di riferimento e solo se è stato interamente corrisposto l'ammontare dovuto per addebiti precedenti. L'anticipo del traffico non si applica alle offerte a consumo che non prevedono traffico incluso. Al termine dei giorni in cui il traffico incluso è anticipato, nel caso in cui il credito fosse ancora insufficiente, la SIM rimarrà attiva in ricezione o per effettuare chiamate di emergenza. Il costo verrà addebitato nella prima ricarica utile, in aggiunta a quello di rinnovo dell'offerta o del costo di attivazione. Per l'addebito del costo dell'opzione, se il credito è insufficiente, è usato l'importo disponibile al momento dell'addebito, per la parte residua è automaticamente addebitata con la prima ricarica per un importo non superiore a quello dovuto nell'ultimo mese.

RATEIZZAZIONE APPARATO POST RECESSO: Per quanto riguarda il modem ed eventuali altri servizi per i quali è prevista una rateizzazione, deve indicare se, in caso di recesso anticipato, intende versare l'importo residuo ancora dovuto in un'unica soluzione oppure continuare a ricevere ogni mese le fatture da pagare per le sole rate residue. Le ricordo che comunque potrà in ogni momento cambiare la sua scelta chiamando il Servizio Clienti o andando su Area Clienti.

Diritto di recesso

Durante la registrazione vocale le chiederò se possiamo procedere subito con l'attivazione ed accelerare quindi la realizzazione della sua richiesta oppure attendere 14 gg ai quali si aggiungerebbero poi quelli necessari per l'attivazione.

WINDTRE LUCE&GAS: Da oggi hai la possibilità di scegliere WINDTRE come riferimento unico per telefonia, internet, luce e gas e per te che attivi un'offerta FIBRA, il prezzo è esclusivo! Puoi avere luce e gas al prezzo di costo, come la paghiamo noi, con un contributo fisso SENZA SORPRESE e bloccato per 24 mesi! Non subirai alcuna interruzione del servizio o penali in caso di cambio fornitore. Ti garantiamo una scelta sostenibile in linea con i nostri valori, offrendoti la LUCE che proviene al 100% da fonti rinnovabili e il GAS con compensazione delle emissioni di CO2. E con la Bolletta web rispetti l'ambiente senza alcun spreco di carta! Ti offriamo trasparenza e semplicità con una bolletta chiara, leggibile e che include sempre il dettaglio dei costi di fornitura. Grazie ai nostri negozi WINDTRE presenti su tutto il territorio nazionale, possiamo garantirti assistenza e vicinanza. Inoltre, per qualsiasi esigenza potrai sempre contattare il nostro Servizio Clienti e consultare e gestire le tue forniture con l'App WINDTRE LUCE&GAS, comoda e semplice da usare. Vai in un negozio WINDTRE con le tue ultime bollette Luce e Gas o consulta il sito www.windtre.it/lucegas per maggiori informazioni sull'offerta.

CONCLUSIONI OK

Possiamo procedere con la conclusione del contratto:

- 1) Se cliente accetta l'offerta e si rende disponibile a sottoscrivere il contratto tramite firma elettronica (OTP) procedere con il processo tramite POS. Il cliente sarà ricontatto su questo numero per concludere con OTP la firma del contratto.

DA LEGGERE AL CLIENTE:

le ricordo che il contratto verrà concluso tramite firma elettronica con OTP (one-time password) accettando le relative condizioni del Servizio di Firma Elettronica Avanzata che può consultare sul sito www.windtre.it/moduli-utili

- 2) Se il cliente non vuole procedere all'attivazione dell'offerta tramite OTP procedere con la registrazione vocale.

La ringrazio per l'attenzione e le ricordo che per avere l'opportunità di entrare a far parte del mondo delle esclusive iniziative di sconti e promozioni che WINDTRE riserva periodicamente ai suoi clienti, potrà fornire il CONSENSO al trattamento dei dati per le finalità commerciali promozionali, per i prodotti e servizi Windtre, firmando nell'apposita sezione al momento della sottoscrizione del servizio direttamente al corriere. WindTre NON PERDE OCCASIONE per dedicare attenzione ai clienti con offerte esclusive, alcune delle quali non disponibili sul mercato. Le ricordo, inoltre, che per qualsiasi ulteriore informazione può visitare il sito www.windtre.it. Per eventuali reclami potranno essere inoltrati a WINDTRE per telefono al servizio assistenza 159, per iscritto con posta semplice o lettera Raccomandata all'indirizzo Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 Milano (MI) o tramite pec servizioclienti159@pec.windtre.it, tramite l'area clienti nel sito www.windtre.it. La sede legale Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à r.l. - Sede legale: Via Monte Rosa, 91 20149 Milano (MI), Italia. L'informativa completa è reperibile nella sezione privacy del sito www.windtre.it.

Nel ringraziarla per la sua attenzione, Le auguro buona giornata Vai a SCRIPT REGISTRAZIONE VOCALE

CONCLUSIONI KO NOTA: Se il cliente richiede esplicitamente di non essere più contattato per offerte commerciali: (essere certi che il clt sia davvero intenzionato a non ricevere più contatti commerciali). Prendiamo nota della sua volontà di non essere contattato per finalità commerciali. Le confermiamo di aver recepito la sua richiesta di opposizione ai contatti commerciali effettuati con l'intervento di un operatore o anche con canali automatizzati, il codice univoco di opposizione è il seguente <comunicare numero pratica composto da "linea telefonica del cliente + la data". La preghiamo di prenderne nota. La salutiamo scusandoci per il disturbo.