

COMUNICATO STAMPA

AGCOM: PROVVEDIMENTI SU ILLECITO USO DI INFORMAZIONI DA PARTE DI TIM PER FINI COMMERCIALI NELLA TELEFONIA FISSA E MOBILE

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha dato mandato agli uffici competenti di dar corso ad un procedimento sanzionatorio nei confronti di TIM per l'acquisizione e l'uso illegittimo a fini commerciali di informazioni di *assurance* (gestione e manutenzione guasti) relativi a clienti di altri operatori soggetti a malfunzionamenti del servizio di telefonia fissa o traffico dati. Agcom ha accertato che clienti di operatori concorrenti, in occasione di un disservizio sulla linea del proprio operatore, hanno ricevuto chiamate commerciali di soggetti terzi i quali, dimostrandosi a conoscenza dell'accaduto, proponevano un passaggio a TIM. A tale riguardo è stata verificata l'esistenza di alcuni casi in cui le chiamate sono pervenute da soggetti che è stato possibile ricondurre ad agenzie TIM o comunque a società titolate a proporre offerte commerciali di TIM.

Tale pratica confligge con l'art. 41, comma 3 del Codice delle comunicazioni elettroniche e con l'art. 64 della delibera n. 623/15/CONS che, in attuazione dell'obbligo di non discriminazione, impongono a TIM di garantire che i dati acquisiti nella gestione degli ordini *wholesale* ed il personale dedito a tali attività non siano coinvolti nell'attività commerciale. Agcom ha inoltre rilevato che TIM non si è attivata, per quanto di propria competenza, per individuare delle contromisure per contrastare il fenomeno e per questi motivi ha ordinato all'operatore di adottare misure organizzative specifiche finalizzate a prevenire tale attività illecita. Nella delibera n. 396/18/CONS, relatore Mario Morcellini, oltre a dar conto dell'iter istruttorio di cui sopra, sono introdotte specifiche misure, in capo a TIM, finalizzate a irrobustire le garanzie sulla non discriminazione, anche tenuto conto delle attività svolte da società esterne alle quali sono demandati interventi di *assurance*, sia da remoto che sul territorio, e/o di vendita di servizi.

Con la delibera 118/18/CIR relativa ai servizi di telefonia mobile - relatore Antonio Nicita - l'Autorità ha altresì diffidato TIM al rispetto del divieto di utilizzo, per fini commerciali, dei dati e delle informazioni acquisite per la gestione della portabilità del numero nell'ambito del passaggio di un cliente di TIM ad altro operatore. In particolare, Agcom ha accertato il comportamento illecito della società nell'attuare strategie di marketing selettive, utilizzando le informazioni ad essa fornite per la portabilità del numero, allo scopo di acquisire clienti passati ad altro operatore.

Roma, 3 agosto 2018