

Allegato 2 alla delibera n. 68/21/CIR

Sommario

1. Premessa	1
2. Il Tavolo Tecnico	2
3. La soluzione tecnica individuata	3
4. Altre misure da implementare	7
5. Tempistiche di implementazione	9
6. I punti di disaccordo sulla proposta elaborata	9
7. Deroga alla regolamentazione sul CLI	10
8. Criptaggio delle informazioni sensibili nel caso di disaggregazione dei servizi di provisioning	10
9. Conclusioni	14

1. Premessa

La delibera n. 420/19/CONS del 17 ottobre 2019 concernente “*Approvazione del documento di impegni della Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge 4 agosto 2006, n. 248, e della Delibera n. 581/15/CONS, sospensione del procedimento sanzionatorio n. 3/18/DRS e istituzione di un Tavolo Tecnico per la definizione di un codice di condotta degli operatori sui call center*”, al punto 1 dell’Allegato B prevede che:

“TIM si impegna ad individuare, entro 30 giorni dall’approvazione degli impegni, una soluzione tecnica che possa essere condivisa anche dagli OAO, che impedisca la visualizzazione di dati sensibili (nome e cognome cliente, CF/Partita IVA e recapito telefonico) in caso di qualunque operazione di estrazione singola o massiva di ordinativi da parte di qualunque personale autorizzato all’accesso tramite interfaccia grafica (GUI) al sistema, quindi outsourcers, personale TIM Wholesale e OAO. In proposito saranno create delle nuove profilature ad hoc per gli utenti dei sistemi, con diversi livelli autorizzativi di accesso e tracciamento degli stessi accessi, che permettano di visualizzare da interfaccia grafica i dati sensibili solo dal personale autorizzato, per la cui attività lavorativa è necessario accedere a queste informazioni, escludendo tale possibilità per tutti gli altri utenti dei sistemi. In logica di full equivalence la misura sarà estesa anche al caso di ordinativi retail TIM. In altri termini anche per gli ordinativi di TIM retail né agli outsourcers né il personale di TIM wholesale potrà estrarre i suddetti

dati sensibili. Per quanto riguarda il sistema NOW, le modifiche proposte dovranno essere preventivamente concordate anche con gli OAO perché tale sistema viene utilizzato anche da personale OAO”.

Si tratta, pertanto, dell'introduzione, nell'ambito dei processi *wholesale* di attivazione delle linee di accesso, di un sistema di protezione dei dati sensibili, come il numero telefonico, dei clienti di TIM e degli OAO.

A fronte di una prima proposta tecnica inviata da TIM con nota del 3 gennaio 2020 ed acquisita al protocollo dell'Autorità al n. 1682, al fine di favorire la condivisione della stessa con gli OAO, l'Autorità ha provveduto ad insediare uno specifico Tavolo Tecnico.

2. Il Tavolo Tecnico

La riunione di insediamento del Tavolo Tecnico, tenuto conto della necessità di adottare modalità operative conformi alle misure di contenimento della diffusione del COVID-19 emanate dall'Autorità, si è tenuta in data 2 aprile 2020.

In tale sede, oltre a condividere le modalità di prosecuzione dei lavori completamente da remoto (in videoconferenza), è stata presentata la proposta tecnica di TIM basata sul completo criptaggio dei dati dei clienti finali ritenuti suscettibili di riservatezza (nel seguito indicate anche come informazioni “sensibili” o “personali”).

Per il completamento della prima fase dei lavori si sono tenute 5 riunioni rispettivamente in data 22 aprile, 20 maggio, 9 luglio 2020, 3 e 18 marzo 2021.

Per lo sviluppo delle attività del tavolo e per indirizzare eventuali punti controversi, si è fatto riferimento agli esiti all'analogo Tavolo Tecnico istituito a seguito della delibera n. 396/18/CONS attraverso il quale è stata condivisa tra TIM e gli OAO (*Other Alternative Operator*) la soluzione tecnica adottata per il criptaggio, nell'ambito del simmetrico processo *wholesale* di “*Assurance*”, delle informazioni personali dei clienti finali.

A fronte della primo proposta tecnica presentata da TIM i lavori hanno consentito di individuare una serie di modifiche/integrazioni per lo più condivise da tutti gli OAO che hanno partecipato, fatti salvi alcuni punti controversi sui quali l'Autorità è chiamata ad assumere una specifica posizione al fine di consentire l'implementazione della soluzione tecnica individuata.

L'elenco dei partecipanti al Tavolo Tecnico, inizialmente mutuato dai partecipanti al Tavolo di cui alla delibera n. 396/18/CONS, è stato aggiornato nel corso dei lavori a fronte delle successive richieste di adesione di volta in volta pervenute. Di seguito è riportato l'elenco dei soggetti che hanno partecipato ai lavori.

SOGGETTI PARTECIPANTI		
Argosid Network S.r.l.	Isiline S.r.l.	Sky Italia S.r.l.
BT Italia S.p.A.	Multiwire S.r.l.	Telecom Italia S.p.A.
Clouditalia TLC S.p.A./Irideos S.p.A.	Organismo Di Vigilanza (ODV)	Tiscali Italia S.p.A.
Convergenze S.p.A.	Open Fiber S.p.A.	TWT S.p.A.
Coop Italia Soc. Coop.	Optimaitalia S.p.A.	Vodafone Italia S.p.A.
Fastweb S.p.A	Planetel S.r.l.	Welcome Italia S.p.A.
Consorzio Globalnet Italia	Qcom S.p.A.	Wind Tre S.p.A.
Interplanet S.r.l.	Retelit S.p.A.	Xstream S.r.l.

In esito ai lavori svolti nel Tavolo Tecnico è stato prodotto un documento finale, in larga parte condiviso, nel quale è descritta la soluzione tecnica da implementare sui sistemi *wholesale* di “*Delivery*” di Telecom Italia messi a disposizione degli OAO.

In **Allegato 1** alla delibera n. 68/21/CIR si riporta una sintesi delle attività del tavolo tecnico nonché la posizioni degli OAO sugli aspetti per i quali si è raggiunta una piena condivisione al tavolo e su quelli controversi.

3. La soluzione tecnica individuata

La soluzione tecnica individuata ricalca ed estende al processo *wholesale* di *Delivery* la soluzione già adottata per il processo *wholesale* di *Assurance* in esito a quanto disposto dalla delibera n. 396/18/CONS.

La soluzione tecnica scelta parte dal presupposto di minimizzare le modifiche all’attuale struttura dei tracciati *record* scambiati tra gli OAO e TIM al fine di minimizzare gli impatti sulle attuali modalità operative già implementate dagli OAO.

Su tali tracciati *record* viene operata la criptazione delle informazioni *personali* (nominate, nel corso dei lavori, anche *sensibili* sebbene i dati siano, più propriamente, solo quelli *personali*) che sono rispettivamente:

Informazioni sensibili
Nome cliente
Cognome cliente/Ragione sociale
CF/PIVA del cliente
Recapito telefonico del cliente
Eventuale recapito alternativo

Non appena le informazioni *personali* sono caricate sui sistemi *wholesale* di TIM vengono immediatamente criptate e non sono più, in seguito, visualizzabili in chiaro sia da parte di personale di TIM sia da parte del personale degli OAO.

Pertanto, le predette informazioni non potranno più essere scaricate né per singolo ordinativo né in maniera massiva.

Ai fini del contatto del cliente la soluzione condivisa si basa sulla realizzazione di una piattaforma informatica che consente di effettuare, in modalità automatizzata, la

chiamata al cliente, nelle rispettive fasi di gestione dell'ordine, da parte dei soli soggetti autorizzati senza comunque renderne visibile il numero di telefono.

Tale piattaforma, inoltre, mantiene traccia degli accessi effettuati dai tecnici autorizzati mediante un sistema di Log.

Più in particolare le specifiche di base del nuovo sistema, condivise dal Tavolo Tecnico, sono le seguenti:

1. Criptazione delle informazioni *personali* appena «entrano» nei sistemi TIM;
2. Sostituzione di ciascuno dei dati *personali* con un identificatore unico detto *token*;
3. Il *token* è memorizzato in un DB protetto che è esterno ai sistemi di *Delivery* di TIM;
4. Il DB, corredato delle più recenti e innovative misure di sicurezza per garantire la riservatezza dei dati, conterrà l'associazione tra i dati personali del cliente e il *token*;
5. TIM e gli OAO non avranno la possibilità di visualizzare in chiaro i dati personali sulle interfacce grafiche d'utente (c.d. GUI);
6. I dati personali non saranno più presenti in chiaro sui sistemi di *Delivery* ed al loro posto saranno visualizzati i relativi *token*;
7. Il DB non sarà dotato di accessi tramite GUI;

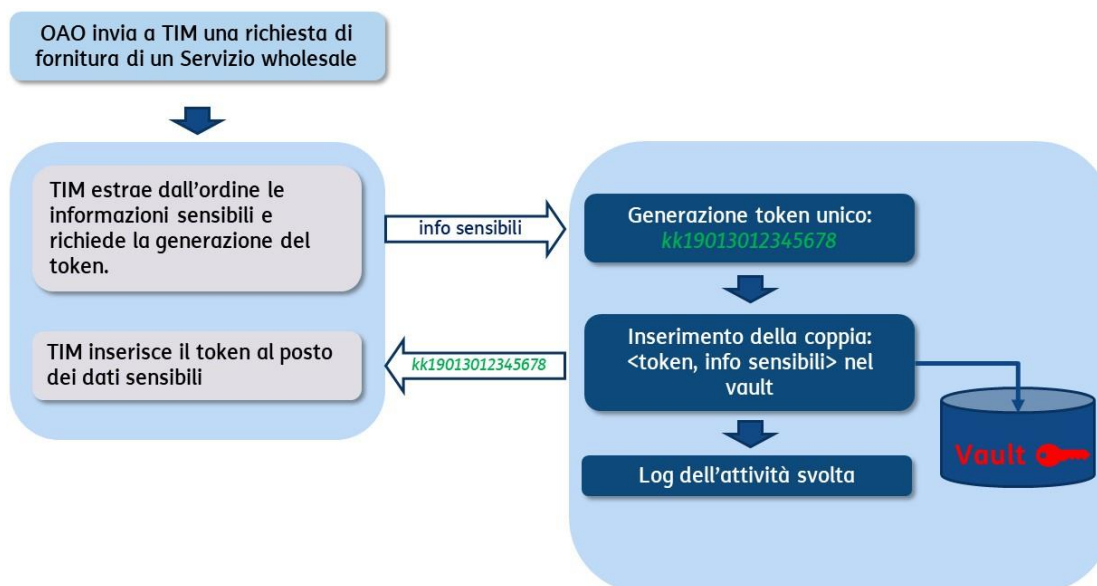


Figura 1: Generazione e gestione del *token*

8. Il DB sarà interrogato in ottica *need to know* dai sistemi che utilizzeranno dati criptati per l'esecuzione dell'ordine di *provisioning*. L'accesso al DB sarà permesso al solo personale IT (*Information Technology*) che svolge attività di sviluppo ed esercizio del sistema, per le analisi di sicurezza e per la gestione di eventi particolari, anche su liste di ordini, descritti nel successivo punto 13;
9. L'OAo non dovrà inserire nei campi "Note" dei tracciati *record* i dati sensibili. Qualora lo facesse, qualsiasi misura di profilatura rischierebbe di perdere la sua validità in quanto i dati sarebbero disponibili in chiaro sul campo "Note";
10. TIM attuerà soluzioni di controllo nel caso in cui l'OAo dovesse inserire nel campo note i *recapiti telefonici*. In particolare, su tale campo TIM utilizzerà algoritmi di *pattern matching* e di riconoscimento di sequenza di numeri con determinate caratteristiche per «intercettare» la presenza di eventuali numeri telefonici. Tutti i numeri telefonici intercettati dall'algoritmo, ivi inclusi eventuali riferimenti telefonici dell'OAo, verranno sovrascritti rendendoli inutilizzabili;
11. TIM non effettuerà alcuna sovrascrittura di eventuali **dati anagrafici** del cliente inseriti dall'OAo nel campo "Note". Qualora l'OAo inserisse impropriamente tali informazioni in tale campo queste rimarranno in chiaro;
12. I tecnici di TIM utilizzeranno i dati sensibili in fase di lavorazione dell'ordine di *delivery* mediante *de-tokenizzazione* dell'anagrafica cliente secondo le modalità riportate nella Fig. 2. Le fasi in questione sono quelle relative al contatto del cliente al fine di confermare l'appuntamento preso durante la *Policy di Contatto* e per realizzare il servizio presso la sede del cliente finale dell'OAo. Nel caso di *Work Request* (c.d. WR) relativa a clienti TIM, la *de-tokenizzazione* sarà automatica e avverrà attraverso una piattaforma informatica che farà sì che il cliente sia messo in contatto con il tecnico tramite una chiamata che parte da una numerazione specifica (es 187/191). Stessa procedura opzionale sarà resa disponibile per gli OAo che vorranno far contattare il proprio cliente dal proprio numero di *Customer Care*. Ovviamente ciò richiederà un apposito contratto tra TIM e l'OAo. In questo modo sarà possibile garantire maggiore trasparenza al cliente in relazione all'operatore che lo sta contattando. Tale misura sarà implementata anche per l'*Assurance*;

PA (TIM) e Tecnici On Field (TIM ed
Impresa)

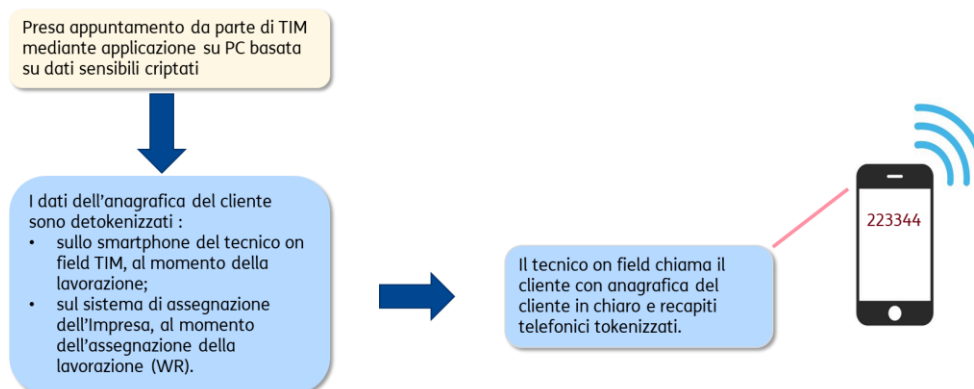


Fig. 2: Gestione delle chiamate dai tecnici “on field”

13. In caso di richieste specifiche provenienti da enti esterni (es AGCOM, ODV, ecc.), reclami, contenziosi, richieste di *escalation*, supporto ai tecnici *on field* per la gestione di eccezioni nel processo di *delivery*, gestione di richiamate o recuperi nel processo di presa appuntamento su ordine di *delivery*, le informazioni sensibili saranno rese disponibili a personale *ad hoc* di TIM, tramite *de-tokenizzazione*;
14. Non sarà consentita all'OAO la visualizzazione «on demand» dei dati sensibili;
15. La soluzione di criptazione di TIM realizza una divisione netta sul reperimento dei dati sensibili, a seguito dell'invio dell'ordine di *provisioning* da OAO a TIM, sui sistemi di TIM per TIM, sui sistemi OAO per OAO;
16. TIM invierà agli OAO, che inseriscono gli ordini di *provisioning* dei servizi *wholesale* via GUI (ossia l'interfaccia grafica), le notifiche previste nel processo tramite *file xml*. Pertanto, la modalità di invio delle notifiche via xml sostituirà quella di invio via e-mail ad oggi in essere per alcune tipologie di ordini di *provisioning* inseriti dagli OAO via GUI (es servizi BTS rame, BTS NGA e VULA) e per tutti gli OAO si dovrà configurare l'area SFTP;
17. Per i progetti speciali, identificati con codici progetto *ad hoc*, gli OAO dovranno riportare i propri referenti, che gestiscono il progetto speciale, nei campi referente presenti sui tracciati *record* dei servizi *wholesale* anziché nel campo Note. Ciò dovrà essere effettuato per tutti servizi *wholesale* i cui tracciati contengono campi con informazioni sensibili (per esempio ciò non sarà necessario per i servizi di colocazione che non contengono dati sensibili). TIM introdurrà, nei tracciati *record* dei servizi *wholesale*, un nuovo campo opzionale per i soli progetti speciali in cui OAO potrà inserire una/più numerazioni telefoniche necessarie per l'esecuzione del progetto speciale stesso;

18. Al fine di permettere all'Operatore di inviare a TIM le informazioni relative ai recapiti telefonici del cliente in campi strutturati, TIM inserirà i campi referente cliente in tutte le notifiche inviate dagli Operatori a TIM in cui attualmente non sono presenti tali i campi, ma sono necessarie per la lavorazione dell'ordine. Tali campi saranno opzionali. Verranno utilizzati i *tag referenti* già presenti nelle altre notifiche. Le notifiche oggetto di modifica sono riportate nella tabella seguente;

Servizio wholesale	Nome notifica
ULL, SLU,	Rimodulazione appuntamento
Bitstream ATM e GBE Simmetrico e Asimmetrico	Rimodulazione Data Appuntamento
WLR	Rimodulazione appuntamento
Bitstream NGA VULA e	Rimodulazione Data Appuntamento
Easy IP	Rimodulazione Data Appuntamento

- 19 Tutti gli accessi ai dati sensibili *detokenizzati* verranno tracciati su log di sistema con indicazione dell'utente che ha effettuato l'accesso, dell'operazione svolta, del dato interrogato e della data di accesso.

4. Altre misure da implementare

Nel corso dei lavori, su proposte della stessa TIM e sulla base delle istanze degli OAO, si è condiviso di implementare ulteriori misure ritenute comunque utili a porre argine ai fenomeni che hanno condotto all'adozione della delibera n. 420/19/CONS, di seguito elencate:

- 1 Per il sistema NOW verrà inibita la possibilità di estrarre report massivi contenenti dati sensibili. I dati sensibili non saranno più resi disponibili per nessun profilo. Più in dettaglio, TIM:
 - manterrà la possibilità per gli OAO di effettuare estrazioni massive di ordini, secondo i profili di accesso assegnati;
 - cripterà i soli dati sensibili;
 - lascerà disponibili le restanti informazioni.
- 2 In linea con quanto comunicato da TIM con news del 18 febbraio 2020:
 - dal 16 marzo 2020, TIM ha introdotto la funzionalità denominata "Blocco Multisessione" che impedisce l'apertura di più di una sessione contemporanea nell'area privata del Portale, da parte della stessa utenza;
 - da febbraio 2020 è implementata e disponibile, su base richiesta dell'OAO, la funzionalità denominata Implementazione *Access Control List* (ACL) che permette per ciascuna delle utenze dell'Operatore, su base elenco indirizzi IP, di limitare l'accesso al Portale Wholesale ad un ristretto numero di indirizzi

IP comunicati dall'Operatore stesso. Più in dettaglio TIM effettua un controllo della corretta associazione tra account ed IP di provenienza: se l'account non è associato ad uno degli IP comunicati da OAO a TIM, TIM non consente l'accesso alla sezione riservata dell'Area Wholesale del Portale Wholesale ed ai sistemi acceduti tramite portale.

- 3 TIM cripterà i dati sensibili presenti nei *file xml* di notifica del processo di *delivery* disponibili sulle GUI di NOW. Ciò per evitare che i dati sensibili restino disponibili nei file di notifica. Pertanto, i *file di notifica xml* continueranno ad essere disponibili per gli OAO:
 - con i dati sensibili criptati sulle GUI di NOW, mantenendo l'attuale formato;
 - con i dati sensibili in chiaro sul server SFTP, senza alcuna modifica.
- 4 TIM introdurrà nel **tool di «Segnalazione di Provisioning»** due campi specifici denominati «Riferimento telefonico» (max 128 caratteri) e «Indirizzo cliente» (max 128 caratteri), in cui gli OAO potranno inserire rispettivamente uno/più recapiti telefonici del cliente e l'indirizzo del cliente. I recapiti verranno inseriti dall'OAO in sequenza separati dai caratteri «;» oppure «/» oppure spazio. TIM provvederà a *tokenizzare* il campo «Riferimento telefonico». Il personale di TIM preposto alla lavorazione della segnalazione di *provisioning*, se necessario, potrà *detokenizzare* tale campo per la lavorazione della segnalazione stessa. Il campo Indirizzo Cliente sarà lasciato in chiaro. I tecnici *on field* provvederanno a contattare le numerazioni secondo l'ordine inserito da OAO. Eventuali recapiti telefonici inseriti dall'OAO nel campo note verranno sovrascritti rendendoli inutilizzabili secondo quanto riportato al punto 10 delle slide «Criptazione delle informazioni sensibili». Il codice ordine non verrà criptato;
- 5 Per quanto riguarda il processo *wholesale* di *Assurance*, con riferimento ai c.d. «TT CX» e ai TT «CPS e NP», TIM modificherà il processo in essere, che prevede la sovrascrittura dei riferimenti telefonici, per testare la corretta risoluzione del TT, presenti nel campo Note, non effettuando tale sovrascrittura;
- 6 TIM introdurrà nella richiesta del «Quarto referente digitale - 4 APP» un campo specifico denominato «Riferimento telefonico» (max 128 caratteri) nel quale gli OAO potranno inserire uno/più recapiti telefonici del cliente. I recapiti verranno inseriti dall'OAO in sequenza separati dai caratteri «;» oppure «/» oppure spazio. TIM provvederà a *tokenizzare* il campo che sarà gestito dai tecnici di TIM in fase di lavorazione dell'ordine di *delivery* secondo le modalità riportate, nelle specifiche tecniche, nella sezione «Focus su criptazione». I tecnici *on field* provvederanno a contattare le numerazioni secondo l'ordine inserito da OAO: Eventuali recapiti telefonici inseriti dall'OAO nel campo note verranno sovrascritti rendendoli inutilizzabili secondo quanto riportati al punto 10 relativo alle specifiche di criptaggio.

5. Tempistiche di implementazione

Telecom Italia, in relazione alla soluzione individuata dal Tavolo Tecnico, ha chiesto di conoscere le determinazioni dell’Autorità anche in relazione ai punti per i quali non vi è stata unanimità di vedute. Solo in esito alle determinazioni richieste TIM si è dichiarata disponibile a sviluppare la soluzione tecnica individuata in modo da poter far conoscere le relative tempistiche di implementazione.

Gli OAO hanno richiesto, soprattutto qualora non fosse accolta la richiesta di implementare la prestazione di *detokenizzazione* “*on demand*” nelle fasi di desospensione degli OL (Ordini di Lavoro) e di *troubleshooting* degli OL scartati, che l’Autorità coordini le tempistiche di implementazione della soluzione tecnica adottata in coerenza con le tempistiche necessarie per consentire gli sviluppi dei sistemi degli stessi OAO. A tal fine hanno chiesto che il tavolo possa proseguire le attività per seguire tali aspetti.

6. I punti di disaccordo sulla proposta elaborata

I lavori del Tavolo Tecnico hanno contribuito a ridurre notevolmente i punti di disaccordo rispetto alla iniziale proposta di TIM sia attraverso l’evoluzione della stessa, sia attraverso il riconoscimento delle esigenze di garantire un elevato grado di robustezza del sistema rispetto agli obiettivi delineati nella delibera n. 420/19/CONS.

Le osservazioni di dettaglio degli OAO sono contenute nel documento di sintesi dei lavori del Tavolo Tecnico (Allegato 1) che riporta anche le soluzioni individuate per superare la maggior parte delle criticità sollevate.

A fronte di una proposta condivisa nelle sue linee generali, su un aspetto specifico taluni degli OAO hanno effettuato una richiesta di modifica o integrazione di quanto proposto da TIM soprattutto nell’ottica di garantire gli attuali livelli di operatività dei sistemi.

Si riporta di seguito il residuo punto di disaccordo sui quali non si è trovata una soluzione condivisa da tutto il tavolo tecnico e per il quale il mercato ha richiesto un pronunciamento dell’Autorità.

1 Tre OAO (W3, Welcome Italia e Fastweb) hanno richiesto l’implementazione della *detokenizzazione* “*on demand*” dei dati sensibili degli utenti sul singolo ordinativo di lavoro (OL) nell’ambito della fase di “*Desospensione degli ordinativi di delivery su CRM «NOW»*”;

La prestazione è ritenuta necessaria al fine di poter visualizzare in chiaro il numero di telefono del cliente sulle interfacce dei propri operatori nel corso della lavorazione dell’OL “*sospeso*” per procedere rapidamente a ricontattare il cliente senza dover ricercare i rispettivi riferimenti sui propri sistemi. Tale richiesta è motivata dalla necessità di dover garantire gli attuali livelli di operatività. L’assenza di tale prestazione implicherebbe la necessità di dover provvedere a reperire le informazioni in chiaro su altri sistemi con un conseguente allungamento delle tempistiche per la gestione dell’OL.

Gli OAO in questione hanno richiesto che, qualora tale opzione non fosse consentita, si prevedano tempistiche concordate per il rilascio delle prestazioni al fine di consentire agli OAO di effettuare i necessari aggiornamenti sia sui processi interni sia sui rispettivi sistemi, al per consentire di reperire le informazioni necessarie in altra modalità automatica. In tal caso auspicano la prosecuzione delle attività del Tavolo per coordinare tempistiche e modalità operative di implementazione della soluzione tecnica che determinerà l’Autorità.

TIM fa presente che i dati sensibili eventualmente necessari all’OAO per le fasi in questione sono disponibili sui suoi sistemi in quanto è l’OAO stesso che li ha inseriti nell’OL trasmesso a TIM ed inoltre sono presenti nei *file* di notifica che TIM invia all’OAO nel processo di *provisioning* e disponibili per l’OAO sul server SFTP.

TIM ritiene che non debba essere implementata la prestazione di *detokenizzazione* “*on demand*” per non inficiare la robustezza della soluzione di criptaggio individuata. La soluzione di criptazione proposta da TIM realizza una divisione netta sul reperimento dei dati sensibili a seguito dell’invio dell’ordine da OAO a TIM. Gli OAO dovranno recuperare sui propri sistemi i dati ritenuti necessari per la gestione degli OL oppure reperirli sul server SFTP.

7. Deroga alla regolamentazione sul CLI

In relazione alla specifica di cui al punto 12 del capitolo 3 della presente nota, con riguardo all’implementazione di una piattaforma informatica automatica che metterà in contatto il cliente con il tecnico tramite una chiamata che parte da numerazione specifica (es 187/191 per TIM o i rispettivi numeri di Customer Care per gli altri OAO), TIM ha fatto pervenire una specifica comunicazione acquisita dall’Autorità in data 6 luglio 2020, al prot. n. 287202, con la quale ha rappresentato una ricostruzione normativa che consentirebbe la possibilità di adottare tale pratica.

A fronte di tale comunicazione, l’Autorità ha svolto i dovuti approfondimenti rilevando come l’invio di CLI per le chiamate vocali che non siano numerazioni geografiche o numerazioni mobili non è allo stato ancora esplicitamente previsto in ragione di quanto riportato a pagina 25 dell’allegato A della delibera n. 156/18/CIR.

Ciò premesso, tenuto conto specificità del servizio in questione e della maggiore trasparenza nei confronti della clientela, l’Autorità ritiene che possa essere consentito l’uso richiesto limitatamente alla fattispecie in questione.

8. Criptaggio delle informazioni sensibili nel caso di disaggregazione dei servizi di *provisioning*

In data 21 maggio 2020 l’Autorità ha pubblicato le specifiche tecniche ed il calendario per l’avvio della soluzione definitiva per la disaggregazione dei servizi

accessori ai servizi ULL e SLU ed estensione ai servizi VULA ai sensi delle delibere n. 321/17/CONS e n. 348/19/CONS.

Nel corso dei lavori del tavolo è stata evidenziata la necessità di approfondire le modalità con cui una *Impresa System* possa gestire la *Policy di Contatto* (PdC) del cliente dell'OAO in caso di criptazione dei dati sensibili del cliente dell'OAO che ha scelto la modalità disaggregata di attivazione dei servizi *wholesale* e abbia optato per la disaggregazione anche della PdC.

È stato pertanto fatto presente al Tavolo Tecnico la necessità che la soluzione tecnica di criptazione dei dati sensibili deve in ogni caso consentire all'Impresa System di svolgere la PdC – se ne viene richiesta la disaggregazione da parte dell'OAO - tenuto conto che la proposta di TIM prevede che le informazioni sensibili del cliente, ricevute dall'OAO, siano completamente criptate.

In proposito sono pervenute specifiche comunicazioni da parte di Vodafone Italia (lettera del 3 novembre 2020) e Fastweb (lettera del 25 novembre 2020).

In tali comunicazioni, a fronte dell'avvio della disaggregazione dei servizi di provisioning ULL, SLU e VULA, si richiede pertanto all'Autorità di proseguire i lavori del Tavolo Tecnico di cui all'oggetto al fine di definire il sistema di criptazione dei dati sensibili da parte di TIM in modo tale da consentire lo svolgimento della PdC in modalità disaggregata **da parte delle Imprese System**, qualora scelta dall'operatore come previsto nelle specifiche tecniche della disaggregazione¹.

L'Autorità ha pertanto proceduto a riconvocare il Tavolo Tecnico e si sono tenute ulteriori due riunioni, rispettivamente il 3 ed il 18 marzo u.s., nel corso delle quali sono state approfondite e risolte le principali criticità connesse all'implementazione del criptaggio delle informazioni sensibili dei clienti anche per lo svolgimento della PdC disaggregata (ossia non svolta da TIM per conto dell'OAO ma svolta dall'impresa di Rete che l'OAO ha selezionato nell'ambito della modalità di *provisioning* disaggregata ai sensi della delibera n. 321/17/CONS).

La **soluzione individuata** consiste essenzialmente nel mettere a disposizione delle **Imprese di Rete** che svolgono la Policy di Contatto in modalità disaggregata un applicativo evoluto rispetto a quello già oggi messo a disposizione da TIM alle imprese di rete per la sola conferma dell'appuntamento con il cliente. Il nuovo applicativo, che

¹ Dalla lettera di FW: *Si richiede pertanto all'Autorità di proseguire i lavori del Tavolo Tecnico di cui all'oggetto al fine di definire il sistema di criptazione dei dati sensibili da parte di TIM in modo tale da consentire lo svolgimento della PdC in modalità disaggregata da parte delle **Imprese System**, qualora scelta dall'operatore. Parimenti Vodafone richiede quanto segue: Nel corso dei lavori del Tavolo Tecnico, Vodafone ha evidenziato come fosse necessario, prima di procedere con l'approvazione della soluzione tecnica proposta da TIM, analizzare ed approfondire le modalità con cui la cosiddetta "Policy di Contatto" (PdC) potrà ad essere svolta in presenza di un sistema di criptazione dei dati sensibili del cliente dell'OAO nel caso in cui tale contatto venga effettuato da una **Impresa di rete scelta dall'OAO** (PdC disaggregata). Ci si riferisce in particolare alla necessità che la soluzione tecnica identificata dal Tavolo Tecnico, nel caso in cui l'OAO si avvalga della disaggregazione dei servizi di provisioning ai sensi della delibera 321/17/CONS, renda comunque possibile per l'Impresa di rete di svolgere la PdC tenuto conto che la proposta di TIM prevede che le informazioni sensibili del cliente ricevute dall'OAO siano criptate. [enfasi aggiunta].*

verrà utilizzato dalle imprese per la Presa Appuntamento (di seguito PA) con il cliente, mostrerà in chiaro l'anagrafica ma manterrà criptato il contatto telefonico che sarà consentito chiamare attraverso il meccanismo del *token*.

Per consentire tale possibilità TIM adeguerà l'applicazione per effettuare il contatto del cliente in modo da permettere la gestione della PA in modalità disaggregata da parte dell'Impresa. In dettaglio TIM:

- abiliterà l'utilizzo dell'applicazione in caso di ordini di lavoro con PA disaggregata in carico ad Impresa;
- permetterà l'utilizzo dell'applicazione da PC;
- fornirà la possibilità di abilitare all'utilizzo dell'applicazione utenze specifiche comunicate dall'Impresa a TIM;
- permetterà l'effettuazione del tentativo di chiamata a tutti i referenti del Cliente, in caso di mancata risposta da parte di uno o più recapiti;
- permetterà all'operatore dell'Impresa, in fase di autenticazione, di inserire il numero telefonico che l'applicazione utilizzerà per metterlo in contatto con il cliente. Tale numero di telefono potrà essere una numerazione fissa, mobile o di un centralino con selezione passante (interno del centralino a cui risponde direttamente l'operatore dell'impresa);
- metterà a disposizione una funzionalità che permetterà all'operatore dell'Impresa di inserire, in una finestra dell'applicazione, una lista di token. La piattaforma chiamerà in successione, su comando dell'operatore, i token da lui inseriti. All'atto della chiamata l'anagrafica del cliente (nome, cognome/ragione sociale) sarà visualizzata in chiaro;
- per gestire il maggior carico di chiamate contemporanee, potenzierà l'accesso al "DB protetto" che conterrà l'associazione tra i dati sensibili del cliente, il token e l'applicazione. Tale potenziamento sarà effettuato da TIM sulla base delle previsioni di volumi di chiamate al giorno e al numero massimo di chiamate per ora che ciascun OAO prevederà di gestire mediante la PA disaggregata a cura dell'impresa. Tale previsione sarà fornita dagli OAO una volta condivisa la soluzione tecnica riportata nel presente documento prima dell'avvio dell'implementazione.

La gestione della PdC con il nuovo applicativo avverrà secondo il seguente diagramma di flusso:

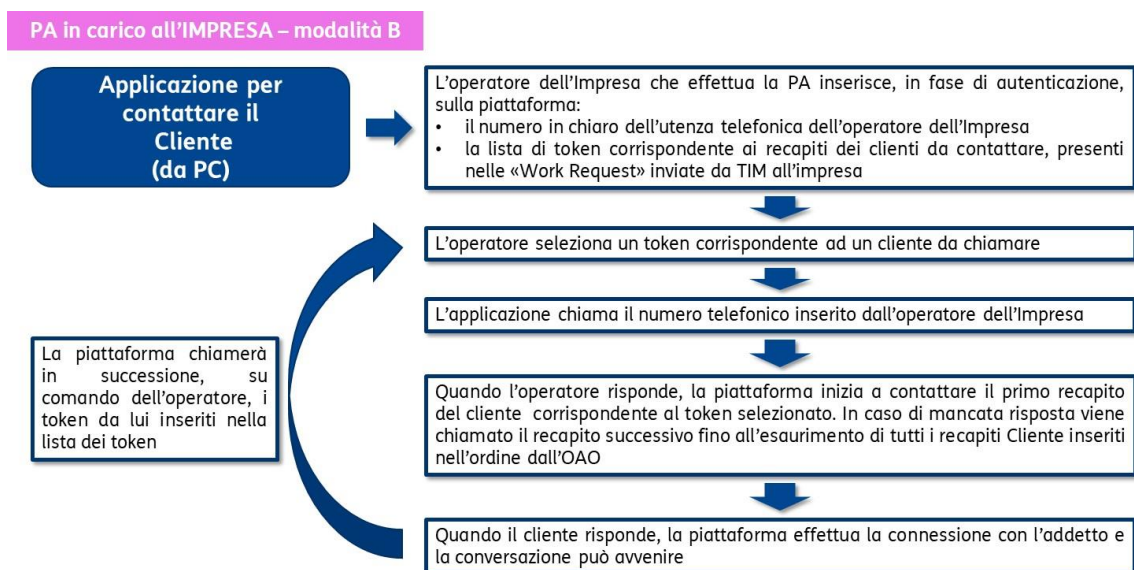


Fig. 3: Gestione delle chiamate per la PdC disaggregata

Le specifiche tecniche di cui all'**Allegato 3** alla delibera n. 68/21/CIR includono la gestione della PdC in modalità disaggregata mediante utilizzo della piattaforma di criptazione.

A fronte della soluzione individuata, vi sono state talune divergenze di vedute tra alcuni partecipanti su questioni aggiuntive. Le rispettive posizioni sono riportate nel resoconto dei lavori del Tavolo Tecnico di cui all'**Allegato 1** alla delibera n. 68/21/CIR.

Un primo punto di disaccordo ha riguardato la richiesta formulata da TIM di considerare propedeutica allo sviluppo della soluzione individuata la definizione di un preventivo accordo con tutti gli OAO ad oggetto le modalità di remunerazione per le chiamate effettuate in via automatica dal nuovo applicativo in fase di PA per conto dell'Impresa che opera in modalità disaggregata. Sul punto tre OAO, rispettivamente Wind Tre, Vodafone e Fastweb, hanno espresso la netta contrarietà alla possibilità che lo sviluppo delle soluzioni individuate dal Tavolo Tecnico possa comportare un qualsiasi ulteriore onere, diretto o indiretto, a carico degli operatori. Tali OAO hanno in particolare evidenziato come:

- nessun costo per il traffico telefonico per la PdC deve essere richiesto alle Imprese in quanto dispongono già di proprie linee ed accessi che utilizzano per la PdC e la soluzione proposta da TIM è frutto di un Impegno assunto nell'ambito di un procedimento sanzionatorio;
- nessun costo/onere di sviluppo deve essere chiesto da TIM alle Imprese che svolgono la PdC disaggregata poiché gli stessi sarebbero a loro volta inevitabilmente ribaltati nei contratti con gli OAO, con la conseguenza che gli oneri indotti da un Impegno di TIM verrebbero comunque indirettamente sostenuti dagli OAO;

- nessun incremento dei contributi Una Tantum relativa alla componente di costo di gestione degli ordini deve essere riconosciuto da AGCOM a TIM in quanto gli sviluppi della soluzione di criptazione, ivi inclusi eventuali sviluppi per consentire lo svolgimento della PdC da parte delle Imprese, è conseguenza di un Impegno assunto da TIM e non è correlabile alla disaggregazione.

Un secondo punto di discussione ha riguardato la richiesta, formulata da WindTre e Vodafone, di consentire l'utilizzo della modalità B (si vedano le specifiche tecniche in Allegato 3), e quindi del nuovo applicativo che consente di effettuare le chiamate criptate, a tutte le società prescelte dagli OAO per svolgere la PdC, e non solo ai *system tecnici* (Imprese di Rete) che svolgono le attività di *provisionig on field*.

In merito a questo secondo punto TIM ha evidenziato come, secondo gli attuali processi, una volta che l'operatore carica l'ordine sul sistema, è previsto che la PA sia fatta da TIM o, se l'OAO ha scelto la disaggregazione della PdC, sia fatta dal System (Impresa di Rete). Nel caso in cui la PA sia fatta da un *call center* dell'OAO, tale processo è al di fuori della gestione dell'ordine da parte di TIM. In tal caso la gestione della PA disaggregata da parte di una società terza non System (e da parte dell'OAO), la soluzione di disaggregazione che già è in campo prevede che l'OAO invii a TIM l'ordine disaggregato con l'informazione della data e ora di appuntamento già preso. L'ordine disaggregato, con la data dell'appuntamento, viene poi inoltrato da TIM all'Impresa che effettua le attività di *provisioning on field*.

WindTre e Vodafone ritengono che l'apertura della modalità B a società terze specializzate a svolgere attività di contatto della clientela sia di particolare importanza in quanto *i system tecnici* non sono predisposti a svolgere tali funzioni. Tali società potranno essere, al pari dei *system tecnici*, aziende soggette alla certificazione da parte di TIM.

Un ultimo elemento di discussione ha riguardato la possibilità che il numero da indicare nell'applicativo a cui risponde l'operatore della società che svolge la PdC per conto dell'OAO possa essere anche il numero di un centralino che smista le chiamate tra più operatori. Tre OAO, rispettivamente WindTre, Vodafone e Fastweb, hanno chiesto l'introduzione di tale funzionalità ritenendo che la stessa non implichi specifici sviluppi da parte di TIM ma consente una gestione maggiormente efficiente della PdC. Hanno precisato che il centralino non potrà contenere IVR, introdurre toni di attesa e dovrà indirizzare in via automatica un operatore in base alla disponibilità.

9. Conclusioni

Tanto premesso l'Autorità rileva che la soluzione tecnica proposta da TIM e modificata dal Tavolo Tecnico, come contenuta in **Allegato 3** alla delibera n. 68/21/CIR, consistente nella criptazione di tutte le informazioni sensibili e il tracciamento dell'accesso alle stesse, anche alla luce della generale condivisione del mercato, ottemperi alle indicazioni della delibera n. 420/19/CONS.

L'Autorità ritiene, pertanto, che la stessa debba essere approvata e sviluppata da TIM e dagli OAO per quanto gli compete.

Quanto ai **residuali punti controversi** l'Autorità fornisce di seguito delle valutazioni funzionali ad una scelta che rispetti la vigente regolamentazione e/o canoni di equità e ragionevolezza tenuto conto degli obiettivi della presente misura.

1. In relazione alla richiesta di tre OAO (W3, Fastweb e Welcome Italia), di implementare la *detokenizzazione "on demand"* dei dati sensibili degli utenti sul singolo ordinativo di lavoro (OL) nell'ambito della fase di "*Desospensione degli ordinativi di delivery su CRM «NOW»*" l'Autorità ritiene condivisibili le motivazioni in dissenso espresse da TIM e pertanto si ritiene di non accogliere la richiesta. Una simile misura, infatti, vanificherebbe la robustezza dell'intero sistema rispetto all'uso illecito dei dati personali dei clienti e contravverrebbe agli obiettivi della delibera suddetta. D'altra parte, gli OAO possono agevolmente reperire tale informazione mediante modalità alternative, come chiarito nei paragrafi precedenti.
2. In relazione alla richiesta di implementare, in via opzionale, la presentazione del CLI non geografico del Customer Care dell'operatore o di TIM, sulla piattaforma informatica automatica che mette in contatto l'operatore/TIM con il cliente, si ritiene ragionevole accordare una specifica deroga al PNN di cui alla delibera 8/15/CIR e s.m.i.
3. Si richiama che le specifiche tecniche della disaggregazione approvate dall'Autorità, di cui all'Allegato C al contratto quadro pubblicato il 21 luglio 2020 sul sito Agcom, prevedono che *L'Operatore, qualora decida di avvalersi della disaggregazione, in ogni AdC [Area di Cantiere] deve assegnare alla stessa Impresa System sia le attività di delivery che quelle di assurance.*

TIM invia le richieste di Presa Appuntamento (PA) oppure di effettuazione delle Prestazioni aggiuntive solo all'Impresa incaricata dall'Operatore di svolgere l'attività di provisioning on-field. Se l'Operatore decide di affidare la PA ad una società terza o di svolgere direttamente tale attività, l'Operatore invia a TIM l'OL con la data di appuntamento già fissata. Come indicato nei precedenti paragrafi, alcuni OAO hanno chiesto che TIM consenta agli stessi o ai propri *call center* di utilizzare, per la PdC, il *software* che realizza in automatico la chiamata, con il numero del chiamato criptato, mediante *token*. A tale riguardo si prende atto del fatto che tale fase di attività è esterna al processo di gestione dell'ordine di attivazione del servizio (OL) da parte di TIM (infatti, come detto, l'ordine, nel caso di specie, giunge a TIM con l'indicazione della data di appuntamento già presa). Per cui, a rigore, tale attività non rientra nell'impegno in questione che riguarda la criptazione delle informazioni sensibili comunicate nell'ambito dell'ordine di lavoro quando questo è caricato sui sistemi di TIM. D'altra parte, anche a voler analizzare tecnicamente la richiesta degli OAO, si fa rilevare che, allo stato dei processi, risulterebbe inapplicabile in quanto i *token* dei clienti degli OAO sono generati solo dopo l'immissione dell'OL sui sistemi TIM cosa che, nel caso di specie, avviene solo dopo la presa appuntamento già fissata. Ciò detto,

L'Autorità ritiene che il presente procedimento possa considerarsi completato avendo TIM dato seguito all'impegno preso ossia di mettere in sicurezza i dati personali dei clienti degli OAO comunicati con il caricamento sui sistemi degli OL. L'Autorità, tuttavia, in un'ottica generale di protezione della *privacy* dei clienti, ritiene che l'estensione di tale pratica di sicurezza delle informazioni sensibili anche ai *call center* degli OAO possa essere utile e auspicabile. A tale riguardo si richiama che è attivo presso la DRS un tavolo tecnico, ai sensi della stessa delibera n. 420/19/CONS, proprio sul tema di un codice di condotta dei *call center* e del *teleselling*. L'Autorità ritiene, pertanto, di analizzare tale questione in un apposito Tavolo Tecnico che, però, riguarda una generale disciplina di autoregolamentazione degli OAO. In tale ambito gli stessi potranno realizzare in proprio una misura analoga a quella di TIM o concordare con quest'ultima modalità di utilizzo del *software* di chiamata definito nelle presenti specifiche tecniche.

4. L'Autorità ritiene, trattandosi di questione economica e non tecnica, di rinviare al procedimento di approvazione dell'Offerta di Riferimento di accesso disaggregato ULL per il 2021 la richiesta di TIM di definire, anche su base accordo con il singolo operatore, la modalità di remunerazione delle chiamate effettuate per la PA da parte dei System tramite la propria piattaforma di TIM.
5. L'Autorità ritiene possa essere accolta la richiesta formulata da tre OAO (WindTre, Vodafone e Fastweb) di consentire che il numero da indicare nell'applicativo a cui risponde uno degli operatori dell'Impresa di Rete che svolge la PdC per conto dell'OAO possa essere anche il numero di un centralino che smista automaticamente le chiamate tra più operatori di *call center*, a condizione che sul numero in questione risponda direttamente un operatore esclusivamente dedicato alla PA, senza pertanto l'introduzione di IVR, di toni di attesa o deviazioni di chiamata.

Alla luce dell'esperienza acquisita in relazione a simili tavoli tecnici l'Autorità ritiene ragionevole stabilire una tempistica per l'operatività della misura di 8 mesi dalla pubblicazione del provvedimento di approvazione delle specifiche tecniche di cui alla delibera n. 68/21/CIR.