



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

**Allegato 1 alla delibera n. 68/21/CIR**

**SINTESI DEI LAVORI DEL TAVOLO TECNICO**

## Sintesi dei lavori del Tavolo Tecnico

**Tavolo Tecnico per la condivisione delle specifiche del sistema di criptaggio delle informazioni sensibili dei clienti finali nell'ambito del processo *wholesale* di *Delivery***

**Impegno 1 dell'Allegato B della delibera 420/19/CONS**

# Agenda

## Proposta TIM

- Premessa
- Definizione delle informazioni sensibili
- Criptazione delle informazioni sensibili
- Tracciamento degli accessi
- Altre misure
- Fasi di progetto
- Focus su criptazione: Generazione e gestione del token
- Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 22 aprile 2020

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 25 giugno 2020

Sintesi punti di discussione

Osservazioni OAO e riscontri TIM su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

## Premessa

- L'impegno 1 dell'Allegato B della Delibera 420 19 CONS riporta:  
*"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".*
- Il presente documento, con riferimento al processo di Delivery, riporta una soluzione tecnica basata sull'utilizzo dei token.

## Definizione delle informazioni sensibili

Nel presente documento per informazioni sensibili (di seguito dati sensibili) si intende l'insieme delle informazioni, riportate nella tabella seguente, dalle quali direttamente o indirettamente è possibile contattare il cliente dell'Operatore.

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

## Criptazione delle informazioni sensibili (1/4)

TIM svilupperà la soluzione di criptazione secondo le seguenti modalità:

1. TIM cripta i dati sensibili appena «entrano nei sistemi TIM».
2. Per le interfacce grafiche utente (c.d. GUI) dei sistemi acceduti dagli Operatori né l'OAO, né TIM avranno la possibilità di visualizzare in chiaro i dati sensibili.
3. La criptazione consiste nella sostituzione di ciascuno dei dati sensibili con un identificatore unico detto token.
4. Il token è memorizzato in un DB protetto che è esterno ai sistemi di delivery di TIM.
5. Il DB, corredato delle più recenti e innovative misure di sicurezza per garantire la riservatezza dei dati sensibili, conterrà l'associazione tra i dati sensibili del cliente e il token.
6. Sui sistemi di delivery i dati sensibili non saranno più presente in chiaro ma al loro posto sarà visualizzato il token.
7. Il DB non sarà dotato di accessi tramite GUI.
8. Il DB sarà interrogato in ottica *need to know* dai sistemi che utilizzeranno i dati criptati per l'esecuzione dell'ordine di provisioning.

L'accesso al DB sarà permesso al solo personale IT 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.

## Criptazione delle informazioni sensibili (2/4)

9. L'OAO non dovrà inserire nei campi Note dei tracciati record i dati sensibili. Qualora lo facesse, in assenza di misure di controllo riportate nel successivo punto 10, 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 per minimizzare la perdita di validità della criptazione dei dati sensibili 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. Di contro, TIM non effettuerà alcuna sovrascrittura di eventuali **dati anagrafici** del cliente inseriti dall'OAO nei campi Note. Qualora l'OAO inserisse impropriamente tali informazioni in tale campo queste rimarranno in chiaro.
12. I tecnici *on field* utilizzeranno i dati sensibili in fase di lavorazione dell'ordine di delivery, mediante detokenizzazione della sola anagrafica cliente, secondo le modalità riportate nelle slide seguenti «Focus su criptazione». Ciò per contattare il cliente al fine di confermare l'appuntamento preso durante la Policy di Contatto 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 detokenizzazione sarà automatica e, attraverso una piattaforma informatica, farà sì che il cliente verrà messo in contatto con il tecnico tramite una chiamata che parte da 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 si dà maggiore trasparenza al cliente dell'Operatore che lo sta contattando. Ciò sarà implementato anche per l'assurance.

## Criptazione delle informazioni sensibili (3/4)

13. In caso di richieste specifiche provenienti da enti esterni (es AGCOM, ODV,..), 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, i dati sensibili saranno rese disponibili, a personale ad hoc di TIM, tramite detokenizzazione.
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, le notifiche previste nel processo di provisioning tramite file xml. Pertanto, la modalità di invio delle notifiche via xml, sostituirà quella di invio via email, ad oggi in essere per alcune tipologie di ordini di provisioning inseriti dagli OAO via GUI (es servizi BTS rame, BTS NGA e VULA). 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 i servizi wholesale i cui tracciati contengono campi con dati sensibili (per esempio ciò non sarà necessario per i servizi di collocazione che non contengono dati sensibili). TIM introdurrà, nei tracciati record dei servizi wholesale, un nuovo campo opzionale per i soli progetti speciali in cui l'OAO potrà inserire una/più numerazioni telefoniche necessarie per l'esecuzione del progetto speciale stesso.

## Criptazione delle informazioni sensibili (4/4)

18. Al fine di permettere all'Operatore di inviare a TIM le informazioni relative al recapiti telefonici del cliente in campi strutturati, TIM inserirà i campi referente cliente in tutte le notifiche inviate dall'Operatore a TIM in cui attualmente non sono presenti, ma sono necessari 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	Rimodulazione Data Appuntamento
Easy IP	Rimodulazione Data Appuntamento

# Tracciamento degli accessi

## Tracciamento degli accessi al DB in cui è memorizzato il token

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.

## Altre misure (1/3)

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 in chiaro le restanti informazioni.
1. 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 Wholesale, da parte della stessa utenza
  - da febbraio u.s. è implementata e disponibile, su base richiesta dell'OAO, la funzionalità denominata **Implementazione Access Control List (ACL)** che permette per ciascuna delle utenze dell'OAO, su base elenco indirizzi IP di limitare l'accesso al Portale Wholesale ad un ristretto numero di indirizzi IP comunicati dall'OAO 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.

## Altre misure (2/3)

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. 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.

## Altre misure (3/3)

5. Per quanto riguarda l'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 tali recapiti che saranno gestiti dai tecnici on field (in ordine di inserimento) in fase di lavorazione dell'ordine di delivery secondo le modalità riportate nelle slide seguenti «*Focus su criptazione*». 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*».

## Fasi di progetto

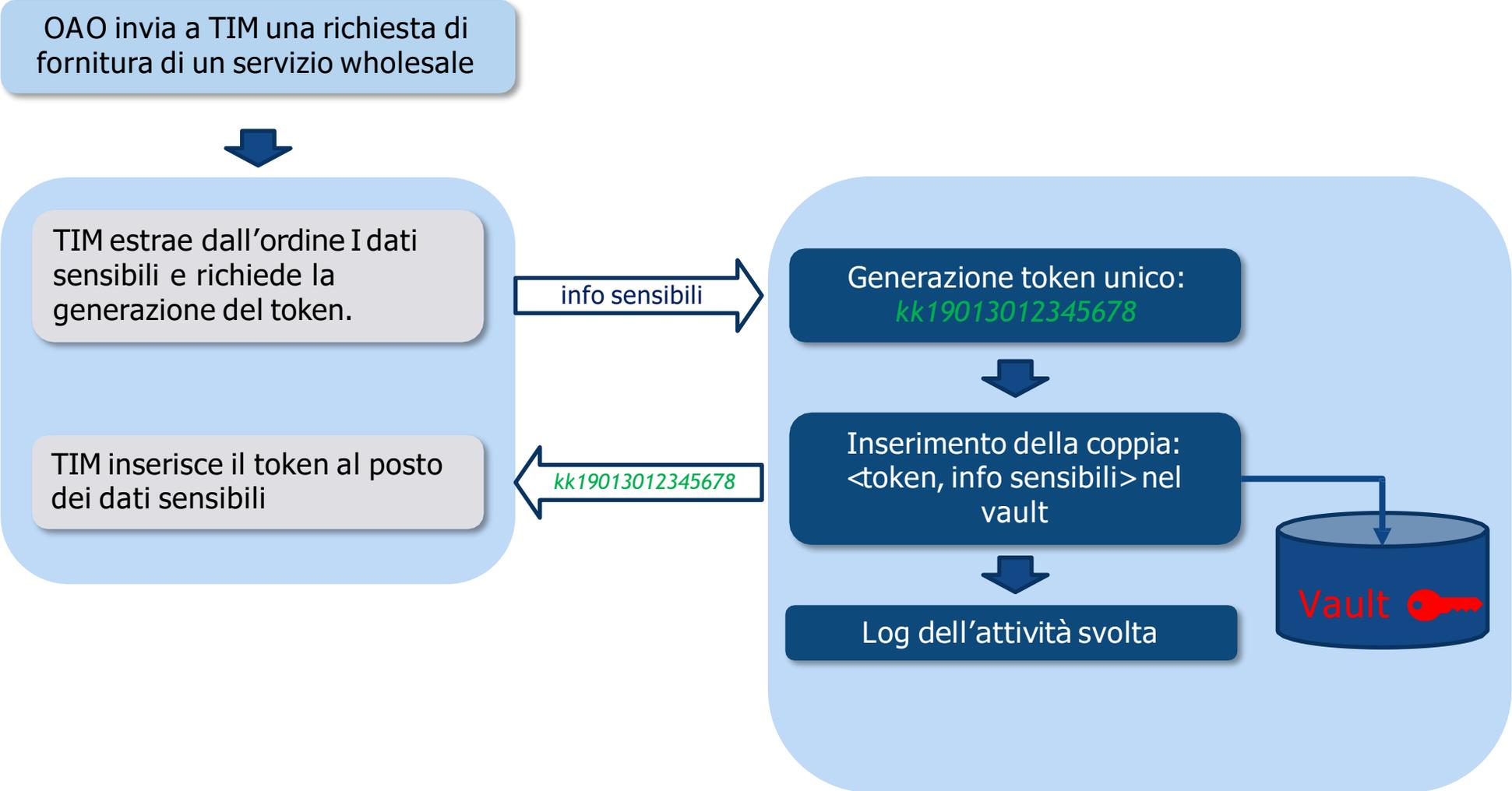


**La criptazione delle informazioni sensibili** per il processo di delivery verrà sviluppata da TIM, a valle della relativa condivisione da parte degli OAO e di AGCom.



I **tempi di rilascio** in esercizio della soluzione informatica saranno valutati da TIM, in accordo con gli OAO e l'Autorità, a valle del consolidamento e dell'approvazione della soluzione descritta nel presente documento.

# Focus su criptazione: Generazione e gestione del token (1/2)



# Focus su criptazione: Generazione e gestione del token (2/2)

## Tecnici On Field (TIM ed Impresa)

I dati dell'anagrafica del cliente sono detokenizzati :

- sullo smartphone del tecnico on field TIM, al momento della lavorazione;
- sul sistema di assegnazione dell'Impresa, al momento dell'assegnazione della lavorazione (WR).



Il tecnico on field chiama il cliente con anagrafica del cliente in chiaro e recapiti telefonici tokenizzati.



# Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata (1/4)

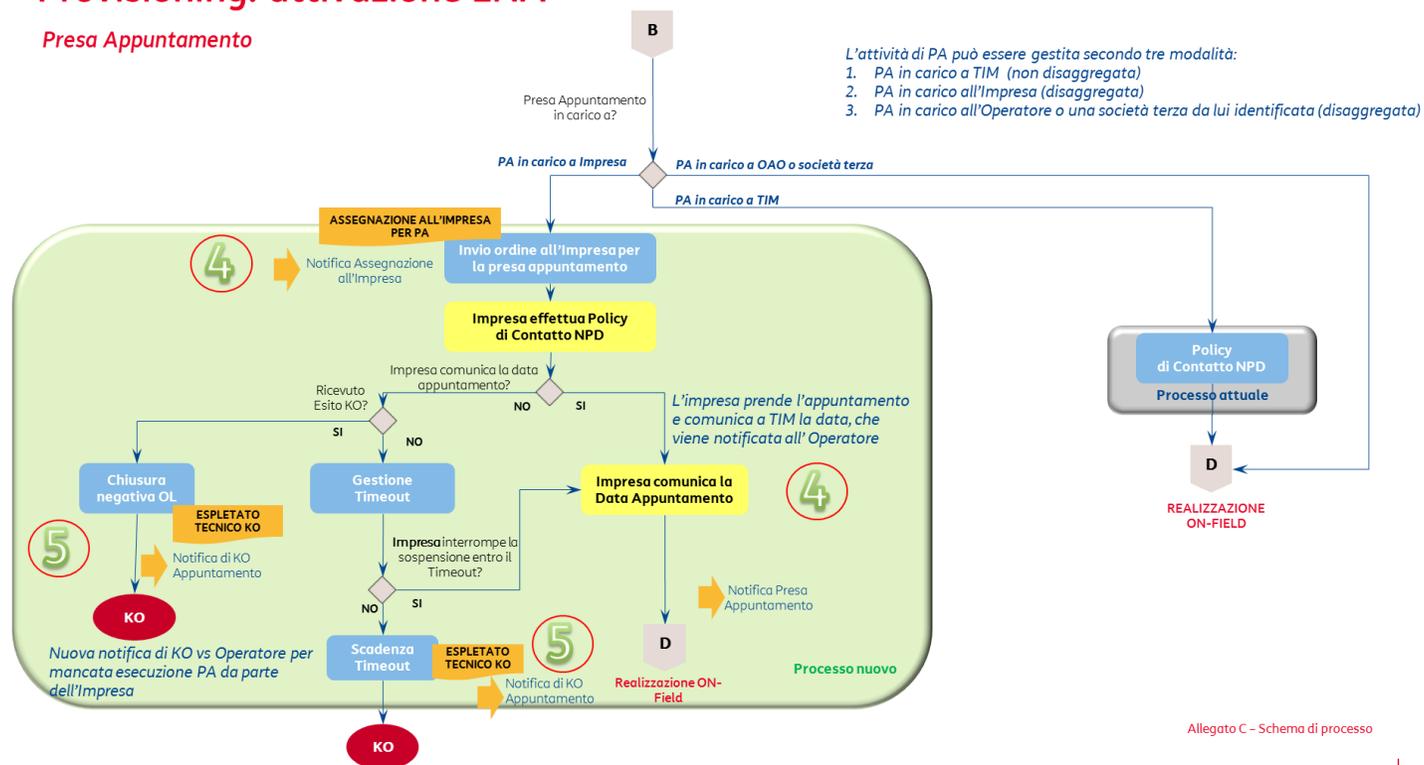
La gestione della Presa Appuntamento (PA) in modalità disaggregata è **in esercizio dal 23 luglio 2020 per l'ULL/SLU e dal 27 settembre per il VULA C e prevede che:**

la «PA può essere gestita secondo tre modalità:

- PA in carico a TIM (non disaggregata)
- ◆ PA in carico all'Impresa (disaggregata)
- ◆ PA in carico all'Operatore o una società terza da lui identificata (disaggregata)»

## Provisioning: attivazione LNA

Presca Appuntamento



## Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata (2/4)

### PA in carico all'Operatore o ad una società terza da lui identificata

In caso di PA in carico all'Operatore o ad una società terza da lui identificata, l'introduzione della soluzione di criptazione dei dati sensibili non comporta alcuna necessità di revisione della soluzione disaggregata in campo. Ciò in quanto l'Operatore invia a TIM l'OL con la data di appuntamento già fissata che, non essendo un dato sensibile, viene inviata all'Impresa in chiaro.

### PA in carico all'IMPRESA

La soluzione di disaggregazione in campo e la soluzione di criptazione (riportata nel presente documento) prevedono

1. per la soluzione di disaggregazione, che l'ordine venga inoltrato all'impresa per l'effettuazione della PA.
2. per la soluzione di criptazione, che:  
*«I tecnici on field utilizzeranno i dati sensibili in fase di lavorazione dell'ordine di delivery, mediante detokenizzazione della sola anagrafica cliente, secondo le modalità riportate nelle slide seguenti «Focus su criptazione». Ciò per contattare il cliente al fine di confermare l'appuntamento preso durante la Policy di Contatto per realizzare il servizio presso la sede del cliente finale dell'OAO....».*

La PA in carico all'Impresa potrà essere gestita secondo le due seguenti modalità:

#### PA in carico all'IMPRESA – modalità A

L'OAO comunica all'Impresa le informazioni sensibili necessarie per effettuare la PA. Sarà l'Impresa, ricevuto l'ordine disaggregato da TIM secondo le modalità attualmente in campo, a recuperare i dati sensibili comunicatigli dall'OAO per effettuare la PA.

#### PA in carico all'IMPRESA – modalità B

L'Impresa utilizza le modalità descritte al punto 2, modificate da TIM secondo quanto riportato nelle due slide successive, al fine di effettuare anche la presa appuntamento.

Le modalità A e B:

- preservano la robustezza della soluzione di criptazione disegnata sui sistemi di TIM (riportata nel documento sopra citato)
- non prevedono alcuna modifica alla soluzione per la disaggregazione che è in campo
- non prevedono alcun impatto per gli OAO che non effettuano la disaggregazione

# Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata (3/4)

## PA in carico all'IMPRESA – modalità B

TIM adeguerà l'applicazione già disegnata «*per contattare il cliente al fine di confermare l'appuntamento preso durante la Policy di Contatto per realizzare il servizio presso la sede del cliente finale dell'OAO....*» (di seguito *applicazione*) in modo da permettere all'impresa di effettuare la chiamata al cliente per la PA in modalità disaggregata. 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 e il token»
  - all'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.

Prima di procedere all'adeguamento dell'applicazione occorrerà concordare le modalità di remunerazione per le chiamate effettuate dall'Impresa in fase di PA in modalità disaggregata, tramite l'applicazione stessa

# Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata (4/4)

## PA in carico all'IMPRESA – modalità B

**Applicazione per  
contattare il  
Cliente  
(da PC)**

L'operatore dell'Impresa che effettua la PA inserisce, in fase di autenticazione, sulla piattaforma:

- il numero in chiaro dell'utenza telefonica dell'operatore dell'Impresa
- la lista di token corrispondente ai recapiti dei clienti da contattare, presenti nelle «Work Request» inviate da TIM all'impresa

L'operatore seleziona un token corrispondente ad un cliente da chiamare

L'applicazione chiama il numero telefonico inserito dall'operatore dell'Impresa

Quando l'operatore risponde, la piattaforma inizia a contattare il primo recapito del cliente corrispondente al token selezionato. In caso di mancata risposta viene chiamato il recapito successivo fino all'esaurimento di tutti i recapiti Cliente inseriti nell'ordine dall'OAO

Quando il cliente risponde, la piattaforma effettua la connessione con l'addetto e la conversazione può avvenire

La piattaforma chiamerà in successione, su comando dell'operatore, i token da lui inseriti nella lista dei token

# Agenda

## Proposta TIM

- Premessa
- Definizione delle informazioni sensibili
- Criptazione delle informazioni sensibili
- Tracciamento degli accessi
- Altre misure
- Fasi di progetto
- Focus su criptazione: Generazione e gestione del token
- Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 22 aprile 2020

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 25 giugno 2020

Sintesi punti di discussione

Osservazioni OAO e riscontri TIM su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

## Osservazioni OAO e riscontri TIM del 22 aprile 2020

Nella sezione seguente, sono riportati gli approfondimenti (Osservazioni OAO e riscontri TIM) relativi al documento TIM dell'11 marzo 2020.

TIM ha trasmesso il risultati di tali approfondimenti nel documento del 22 aprile 2020.

Si precisa che gli approfondimenti relativi alle slide «*Introduzione di profili ad hoc per gli utenti dei sistemi di delivery*» fanno riferimento alle slide 5 e 6 presenti nella versione del documento dell'11 marzo che sono state superate nel corso dei lavori del Tavolo Tecnico.

Le versioni del documento dell'11 marzo u.s. e del 22 aprile u.s. sono disponibili nelle sezione «Elenco delle revisioni del documento».

# Approfondimenti su slide «Definizione delle informazioni sensibili»

## Osservazioni OAO

## Riscontri TIM



### CAMPI DEDICATI ALLE INFORMAZIONI SENSIBILI IN PROVISIONING

La Scrivente richiede che la soluzione che sarà infine implementata preveda la possibilità per gli OAO di fornire le informazioni sensibili in provisioning (definite nella slide 4) attraverso specifici campi dedicati, cui applicare le tecniche di criptazione in modo da renderli non intellegibili a coloro che, lato TIM e sue terze parti, non ne abbiano bisogno per svolgere la loro mansione.

TIM concorda con WIND3 sul fatto che tutte le informazioni sensibili debbano essere inserite in campi ad hoc dei tracciati record/GUI utilizzati dagli operatori per la richiesta di fornitura dei servizi wholesale.



Vodafone rileva che nella definizione delle informazioni sensibili sopra riportata deve essere inclusa anche la ragione sociale

La ragione sociale è stata inserita nella definizione di dati sensibili.

Fastweb condivide la classificazione data di informazioni sensibili

OK



# Approfondimenti su «Introduzione di profili ad hoc per gli utenti dei sistemi di delivery (1/2)»

## Osservazioni OAO

La scrivente società non ritiene efficace la profilatura proposta in quanto i dati sensibili possono essere inseriti nel campo Note che viene criptato parzialmente e questo non assicurerebbe di per sé il ripetersi di episodi di illecito/indebito utilizzo dei dati, rendendo poco utile la proposta. Tuttavia è favorevole all'inibizione dell'estrazione di report contenenti i dati sensibili dai sistemi privi di interfaccia utente; chi scrive propone che tale restrizione sia estesa anche ai sistemi aventi interfaccia utente (come ad esempio NOW). Tali regole non sono applicabili alle richieste provenienti dall'OAO.

- Vodafone concorda con l'introduzione dei profili ad hoc sopra riportati per OAO. Per il personale TIM e outsourcers si concorda con introduzione dei profili solo se on top alla soluzione tecnica di criptazione.
- Vodafone chiede conferma a TIM se la profilazione viene estesa a tutte le GUI del portale che includono i dati sensibili. Ad es: FOUR APP, sezione segnalazioni provisioning del portale wholesale e file ordine/notifiche di NOW.
- Si chiede a TIM, per ogni suo ente interessato dal processo di provisioning, di indicare a quali informazioni sensibili esso può accedere e a quali fini, in termini sia di visualizzazione sia di estrazione, e tramite quali strumenti informatici (GUI e/o applicazioni dedicate) il singolo ente accede alle informazioni sensibili di sua pertinenza. Tale richiesta risulta particolarmente rilevante per il profilo C.

In relazione ai tre criteri di profilatura proposti da TIM si richiede se, ed eventualmente come, andranno a sostituire gli attuali profili attualmente in uso dagli operatori di accesso a NOW per la gestione degli altri processi ad esempio di tipo amministrativo, tecnico o di Customer Care?

## Riscontri TIM

La riservatezza dei dati sensibili presenti nel campo NOTE è risolvibile alla radice solo se l'Operatore non inserisce le informazioni sensibili in tale campo ed utilizza esclusivamente i campi dei tracciati record/GUI esistenti che verranno introdotti per gestire i dati sensibili. TIM cripta le informazioni sensibili appena «entrano» nei sistemi TIM.

Le osservazioni di Vodafone si riferiscono alla slide 5 che è superata in quanto TIM adotterà la soluzione di tokenizzazione e non quella di profilatura.

Cfr riscontro TIM riportato nella riga precedente

# Approfondimenti su «Introduzione di profili ad hoc per gli utenti dei sistemi di delivery (1/2)»



## CHIVISUALIZZA ED ESTRAE COSA

In relazione al punto 3 della slide 5 (“viste” diverse delle informazioni sensibili in provisioning lato TIM e sue terze parti, secondo il principio del need to know) e considerata la possibile contraddizione tra il concetto di “vista” differenziata espresso al suddetto punto 3 e quello espresso al punto 2 della slide 7, dove tale differenziazione lato TIM e sue terze parti sulle GUI pare venir meno perché tutte le informazioni sensibili sono crittate, la Scrivente, al fine di accrescere il livello di comprensione della proposta di TIM da parte di tutto il Tavolo Tecnico, ritiene che TIM debba, per ogni suo ente interessato dal processo di provisioning, indicare a quali informazioni sensibili esso può accedere, in termini sia di visualizzazione sia di estrazione, e debba indicare anche attraverso quali strumenti informatici (GUI e/o applicazioni dedicate) il singolo ente accede alle informazioni sensibili di sua pertinenza.

Con riferimento al punto 2 della slide 5, è necessario che TIM nella sua proposta di iniziative di contrasto alle malpractice in provisioning indichi con chiarezza:

- “chi, del suo personale e del personale delle sue terze parti, può visualizzare e/o può estrarre cosa, del set di informazioni sensibili definito nella slide 4.”

Lungo la filiera di provisioning lavorano infatti enti diversi, con mansioni anche molto diverse e quindi con necessità diverse di accesso ai dati sensibili di cui alla slide 4.

Ad esempio, è chiaro che il personale deputato alla Policy di Contatto “on call” dovrà visualizzare il nome e il cognome del cliente, altrimenti non potrebbe fissare alcun appuntamento. D’altra parte, un tecnico che esegue l’intervento in centrale di switch della permuta il giorno della DAC non ha la stessa necessità di conoscere il nome e il cognome del cliente finale perché la sua attività è radicalmente diversa.

Sono solo due esempi per far capire come ogni ente di TIM, o di sue terze parti, impegnato lungo la filiera di provisioning abbia necessità di una “vista” diversa dei dati sensibili in provisioning.

Purtroppo, nonostante l’importanza di fornire informazioni dettagliate sulle diverse “viste” di questi dati sensibili, nella proposta di TIM non ve n’è traccia.

Al tema delle “viste” dei dati sensibili è fortemente collegato quello degli strumenti di lavoro impiegati dai diversi enti di TIM, siano essi GUI o applicazioni dedicate.

Rimanendo sempre in tema di differenziazione dell’accesso alle informazioni sensibili di cui alla slide 4, vorremmo segnalare quella che pare essere una contraddizione nel documento di proposta di TIM. Mentre il punto 3 della slide 5 sembra andare nella direzione di una differenziazione nell’accesso alle informazioni sensibili a seconda della mansione svolta (“I profili di cui sopra verranno assegnati al personale TIM secondo il principio del need to know.”), il punto 2 della slide 7 sembra intendere che il personale TIM in toto non abbia accesso alle suddette informazioni, che sulle GUI sono crittate per tutti (“Per le GUI, l’OAO, ma non TIM, avrà la possibilità di visualizzare in chiaro le informazioni sensibili anche a seguito della relativa criptazione da parte di TIM.”). Tale possibile contraddizione pone in maniera ancora più evidente la necessità che TIM nella sua proposta indichi chi può visualizzare ed estrarre quali informazioni sensibili.

**RICHIESTA WIND TRE: Considerato che il processo di provisioning coinvolge tanti enti diversi, con mansioni anche molto diverse tra loro e con esigenze di accesso ai dati sensibili a loro volta diverse, riteniamo che TIM debba, per ogni suo ente interessato dal processo di provisioning, indicare a quali informazioni sensibili esso può accedere, in termini sia di visualizzazione sia di estrazione, e di indicare anche attraverso quali strumenti informatici (GUI e/o applicazioni dedicate) il singolo ente accede alle informazioni sensibili di sua pertinenza.**



**Valutazioni di TIM:** Le osservazioni di WIND si riferiscono alla slide 5 che è superata in quanto TIM adotterà la soluzione di tokenizzazione e non quella di profilatura.

## Approfondimenti su «Introduzione di profili ad hoc per gli utenti dei sistemi di delivery (2/2)»



Prendendo spunto dai punti 8 e 9 della slide 6, ossia dall'uso improprio del campo "Note" da parte degli OAO, si richiede che la soluzione che infine sarà implementata preveda la possibilità per gli OAO di fornire le informazioni sensibili in provisioning (definite nella slide 4) attraverso specifici campi dedicati.

Questo approccio è del tutto ragionevole ed è in continuità con quanto è stato fatto in ambito di assurance dal tavolo tecnico indetto dalla delibera 396/18/CONS. La soluzione implementata dovrà inoltre applicare le **tecniche di crittazione** ai suddetti campi dedicati in modo che essi non siano intellegibili dal personale di TIM o delle sue terze parti che ne non abbia bisogno per svolgere la sua mansione.

Ad oggi non tutte le interfacce utente in uso agli OAO prevedono campi dedicati alle informazioni sensibili della slide 4.

Un primo esempio è "**4APP**", la console messa a disposizione da TIM per la prestazione di 4° Referente Digitale.

Si tratta di una sezione del Portale Wholesale di TIM, accessibile su base utenza personale autorizzata, in cui TIM carica, real time e tramite app in uso ai tecnici on field, le pratiche per cui è necessario un intervento lato OAO. Il personale di quest'ultimo, o di una sua terza parte, accede alla console, verifica la situazione con il cliente finale e aggiorna l'esito direttamente sulla console. I punti di attenzione in ambito impegni in delivery sono sui dati riportati nei seguenti campi, utilizzati rispettivamente da TIM e dall'OAO:

- Campo: "NoteTecnico", esempio di valorizzazione: "*Non risponde al rec. <num\_cellulare\_cliente>*"; qui un campo "Note" è usato per specificare un dato sensibile come il recapito telefonico;
- Campo: "NoteOAO", esempio di valorizzazione: "*contattato il cliente ma irreperibile - cell. <num\_cellulare\_cliente>*"; di nuovo un campo "Note" è usato per specificare un dato sensibile.

Un altro esempio di interfaccia utente che andrebbe evoluta in quanto priva di campi strutturati, specificamente destinati alle informazioni sensibili è la sezione "**Segnalazioni di Provisioning**" del Portale Wholesale di TIM. Tale sezione è usata dall'OAO quando il provisioning di un servizio di accesso si interrompe ed è necessario richiedere una verifica/approfondimento da parte delle strutture operative di TIN nel tentativo di farlo ripartire. In alcuni casi è possibile che, oltre ai dati strutturati inseriti nei campi predefiniti del template, vengano inserite informazioni sensibili nel campo "Note OLO", come ad esempio il numero di rete mobile del cliente finale. Del resto, non è possibile fare altrimenti perché il *form* presentato a video non prevede un campo dedicato a quest'informazione.

## Approfondimenti su «Introduzione di profili ad hoc per gli utenti dei sistemi di delivery (2/2)»



Di seguito si riporta uno snapshot esemplificativo in tal senso.

Dettagli della Segnalazione WIND.Bestream\_FTTCab:1235478

**Dati della segnalazione**

Cod. Ordine TI	Cod. Ordine OLO/ISP*	XXXXXXXXXX
Data ordine	02/03/2020	Stato ordine
Tipologia di Richiesta		

**Dati segnalazione multipla**

Numero Risorse	1	Allegato
----------------	---	----------

**Dati cliente finale**

Intestazione	XXXXXXXXXX ZZZZZ	Risorsa Segnalata	XXXXXXXXXX ZZZZZ
Recapito di reperibilità fisso		Recapito di reperibilità mobile	
Fax			

**Annotazioni**

Note OLO

Buongiorno, si richiede l'istallazione di un servizio di delivery con data ultimo appuntamento 11/03/2020. Il cliente afferma che il tecnico non si è presentato e non ha avvisato. Cliente sempre reperibile sul cellulare. Grazie

Questi esempi evidenziano la necessità di prendere in esame tutte le interfacce utente date in uso da TIM agli OAO al fine di verificare la presenza – o l’assenza – di specifici campi dedicati alle informazioni sensibili in provisioning e, se del caso, farle evolvere in tal senso.

**RICHIESTA WIND TRE:** Si richiede che la soluzione che infine sarà implementata preveda la possibilità per gli OAO di fornire le informazioni sensibili in provisioning (definite nella slide 4) attraverso specifici campi dedicati, cui applicare le tecniche di crittazione in modo da renderli non intellegibili a coloro che, lato TIM e sue terze parti, non ne abbiano bisogno per svolgere la loro mansione



**Valutazioni di TIM:** TIM concorda con WIND sulla necessità di introdurre campi ad hoc nei tracciati record/GUI dei sistemi utilizzati dagli Operatori per la gestione delle richieste di fornitura dei servizi wholesale.

## Approfondimenti su «Introduzione di profili ad hoc per gli utenti dei sistemi di delivery (2/2)»



### Osservazioni OAO

In relazione al punto 6 si richiede di indicare quali sono i sistemi privi di interfaccia utente a cui si fa riferimento?  
In merito a quanto indicato al punto 7, si evidenzia che il campo NOTE dei tracciati record è frequentemente utilizzato dall'Operatore per indicare, ad esempio nel caso di ordini di NP relativi ad un GNR, che l'ordine deve riguardare tutte le numerazioni afferenti a quel radicale. Ad oggi per garantire che TIM esegua la NP di tutti i numeri del GNR, l'Operatore è costretto a riportare nel campo NOTE le restanti numerazioni non riportate nell'ordine. TIM pertanto deve garantire la corretta gestione della NP di GNR senza specificazione da parte dell'Operatore delle radici accorpate. Analoga questione riguarda gli ordini di WLR per ordini da 1.000 linee.

### Riscontri TIM

L'Osservazione di FW è relativa ad un vecchio processo che non è più necessario nella maggior parte dei casi.

In particolare:

- per le prime portabilità, TIM è autonoma nell'individuare eventuali numerazioni aggiuntive da portare;
- per le portabilità successive, esiste un processo di segnalazione delle numerazioni attraverso il «portale segnalazioni» che riguarda un limitato numero di casi. Pertanto l'utilizzo del campo note non è più necessario.

# Approfondimenti su slide «Criptazione delle informazioni sensibili (1/4)»

## Osservazioni OAO

## Riscontri TIM

welcome<sup>italia</sup>

L'alternativa dell'utilizzo del token, così come avviene per i sistemi di Assurance, incontra il favore di Welcome Italia in quanto può rappresentare un concreto argine alla fuoriuscita di informazioni.

Riteniamo peraltro che anche le informazioni, che comunque sono in possesso di TIM, vengano messe a disposizione solamente di chi effettivamente deve utilizzarle per la gestione dell'ordine di Delivery, senza che terzi abbiano la possibilità di accedervi in altro modo, vanificando in caso contrario lo strumento della criptazione.

Inoltre, dal momento che il campo note viene criptato solo parzialmente, con il rischio di rendere disponibili a terzi i dati sensibili del Cliente, si ritiene che tale avvertenza (parziale criptazione del campo note) debba essere inserita nel documento di definizione dei tracciati record di invio degli ordini.

Nei documenti di Tracciati record verrà precisato che TIM:

- Sovrascriverà, rendendoli inutilizzabili, eventuali recapiti telefonici del cliente inseriti nel campo note;
- non effettuerà alcuna sovrascrittura di eventuali **dati anagrafici** del cliente inseriti dall'OAO nel campo note.



vodafone

Vodafone concorda con la criptazione delle informazioni sensibili per personale TIM e outsourcers con soluzione analoga a quanto già fatto per assurance.

La soluzione della criptazione è riportata nelle slide precedenti



A parte la supposta incongruenza del punto 3 col punto 2 della slide 5, segnalata nel paragrafo precedente, e per la quale si richiede un chiarimento da parte di TIM, la Scrivente non ha osservazioni particolari sul contenuto della slide 7 della proposta di TIM.

La slide 7 è stata modificata.

Si ritiene che, al fine di rendere maggiormente efficaci le misure a tutela dei dati sensibili, occorra adottare il sistema della profilatura degli accessi come precedentemente descritto e **in aggiunta** (non in alternativa come sopra indicato) il sistema di criptazione dei dati in analogia a quanto sviluppato per i sistemi di assurance.

TIM adotterà la soluzione di tokenizzazione e non quella di profilatura.

FASTWEB

## Approfondimenti su slide «Criptazione delle informazioni sensibili (2/4)»

	Osservazioni OAO	Riscontri TIM
	La Scrivente non ha osservazioni particolari sul contenuto della slide 8 della proposta di TIM.	OK
	Vodafone chiede la possibilità di accesso per OAO ai log di sistema con indicazione dell'utente che ha effettuato l'accesso, dell'operazione svolta e del dato sensibile interrogato.	L'osservazione di Vodafone che è superata in quanto TIM adotterà la soluzione di tokenizzazione e non quella di profilatura.
	In relazione al tracciamento degli accessi per i Profili B e C, si richiede possano essere messi a disposizione dell'Operatore i dati relativi ai Log effettuati da proprio personale	Si veda quanto riportato a riguardo nella slide precedenti

# Approfondimenti su slide «Criptazione delle informazioni sensibili (3/4)»

## Osservazioni OAO

## Riscontri TIM

CLLOUDITALIA

Premesso che la funzionalità viene presentata da TIM come non obbligatoria, vorremmo la conferma che in sede di richiesta della "prestazione" l'OLO possa indicare più subnet/classi di indirizzi IP, in modo da consentire al proprio personale di accedere correttamente sia da LAN aziendale sia eventualmente da remoto, in caso di necessità (es. l'accesso da VPN potrebbe avere indirizzi IP diversi rispetto all'accesso da LAN office).

La funzionalità permette all'OAO di fornire a TIM un insieme di indirizzi IP dai quali far accedere le proprie utenze. Tale associazione è dinamica.



vodafone

Vodafone concorda con le misure sopra riportate ed in particolare con proposta di cui al punto 4.

A cui aggiungiamo le seguenti proposte (se non già presenti):

- 2 FTA (fattore di autenticazione) per il portale Wholesale (per tutti gli accessi, non solo il primo)
- Verifica mail per reset password coerente con nominativo utente (no mailbox di gruppo/altri nominativi)
- Blocco accessi multipli/multisessione
- Implementazione soglie per scaricamenti massivi e conseguente sistema di alerting
- Expiring utenza dopo 30 gg (oggi 3 mesi)

Di seguito i riscontri TIM:

- Un'eventuale soluzione va condivisa con tutti gli Operatori
- L'associazione tra PW e nome utente e l'utilizzo di pw di gruppo va implementata a cura degli OAO.
- Il blocco multisessione è in esercizio da marzo
- Superato, visto che non saranno resi disponibili i profili per la gestione visualizzazione dei dati OAO
- Un'eventuale riduzione va condivisa con tutti gli Operatori



WIND



La Scrivente non ha osservazioni particolari sul contenuto della slide 9 della proposta di TIM.

OK

FASTWEB

In relazione al punto 4 si richiede che TIM, nel caso attivi l'opzione su richiesta dell'operatore, fornisca, sempre su richiesta dell'operatore, i log di accesso da parte di personale dell'operatore con indirizzo IP non autorizzato.

L'osservazione di Fastweb è superata in quanto TIM adotterà la soluzione di tokenizzazione e non quella di profilatura.

In relazione al punto 4 si richiede che TIM fornisca su richiesta dell'operatore l'elenco dei soggetti che hanno tentato di effettuare Log con indirizzo IP non autorizzato.

Si richiede inoltre di conoscere che tipo di soluzione tecnica TIM intende adottare per implementare il requisito che impedisce il LOG di un soggetto non autorizzato.

# Approfondimenti su slide «Tracciamento degli accessi»

## Osservazioni OAO

## Riscontri TIM



La Scrivente non ha osservazioni particolari sul contenuto della slide 11 della proposta di TIM.

Per quanto riguarda le tempistiche di implementazione lato OAO sarà necessario definire prima la soluzione e poi analizzare la tempistica necessaria all'implementazione.

OK



Analogamente a quanto indicato nella slide 7 si ritiene che al fine di rendere maggiormente efficaci le misure a tutela dei dati sensibili occorra adottare il sistema della profilatura degli accessi come precedentemente descritto e in aggiunta (non in alternativa come sopra indicato) il sistema di criptazione dei dati in analogia a quanto sviluppato per i sistemi di assurance.

L'osservazione di Fastweb è superata in quanto TIM adotterà la soluzione di tokenizzazione e non quella di profilatura.

# Ulteriori Approfondimenti del 20 maggio 2020

## Osservazioni OAO



Wind dettaglia le modalità per effettuare i profili per la visualizzazione dei dati riservati da parte degli OAO sui sistemi TIM acceduti dagli OAO stessi.



BT segnala che nei TT CX i numeri inseriti dall'OAO nel campo note vengono anonimizzati da TIM rendendo di difficile gestione il processo di risoluzione delle segnalazioni.

## Riscontri TIM

La proposta TIM, modificata in data 22 aprile u.s. non prevede l'effettuazione della profilatura per gli OAO per la visualizzazione dei dati sensibili sui sistemi di TIM acceduti dagli OAO stessi.

Ci si riferisce ai c.d. «TT CX» che sono segnalazioni aperte dall'OAO relative a servizi wholesale (es servizi di raccolta terminazione, transito, collocazione), che possono contenere, nel campo Note, indicativi telefonici generici utilizzati al solo fine di testare l'avvenuta risoluzione della segnalazione stessa. In altre parole sono indicativi che non sono associati al nome, cognome, ragione sociale Cf/piva di un dato cliente. Per tale motivo e per i soli TT CX al fine di mantenere l'efficienza dell'attuale processo di assurance, TIM concorda con la richiesta di BT di non effettuare più l'anonimizzazione dei numeri telefonici presente nel campo Note.

# Agenda

## Proposta TIM

- Premessa
- Definizione delle informazioni sensibili
- Criptazione delle informazioni sensibili
- Tracciamento degli accessi
- Altre misure
- Fasi di progetto
- Focus su criptazione: Generazione e gestione del token
- Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 22 aprile 2020

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 25 giugno 2020

Sintesi punti di discussione

Osservazioni OAO e riscontri TIM su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

## Osservazioni OAO e riscontri TIM del 25 giugno 2020

Nella sezione seguente, sono riportati gli approfondimenti (Osservazioni OAO e riscontri TIM) relativi al documento TIM del 22 aprile 2020, rivisto il 20 maggio.

La versione del documento del 20 maggio 2020 è disponibile nella sezione «Elenco delle revisioni del documento».

# Osservazioni WIND TRE e riscontri TIM (1/4)



## *Premessa*

- *Si forniscono le osservazioni e le proposte di Wind Tre in vista dell'incontro 20 maggio 2020 del tavolo tecnico in materia di «Impegni TIM in provisioning» di cui alla del. 420/19/CONS.*
- *È necessario tener conto del fatto che i sistemi degli operatori sono stati sviluppati tenendo in considerazione le funzionalità che TIM ha messo a disposizione nel tempo e brusche variazioni implicano impatti considerevoli sia in termini di operatività che di sviluppi informatici.*
- *Le seguenti osservazioni e proposte mirano quindi a minimizzare gli impatti sull'operatività di Wind tre derivanti dalla criptazione delle informazioni sensibili proposta da TIM nello scorso incontro del 22 aprile 2020. Tale principio di minimizzazione degli impatti è stato anche richiamato da AGCom nello scorso incontro.*
- *E' importante ricordare inoltre che le informazioni definite «sensibili» che TIM intende criptare anche nei confronti dell'OAO che inserisce gli ordini o i trouble ticket, non necessariamente sono disponibili agli OAO su sistemi integrati con quelli di TIM. Quindi in particolari situazioni la proposta di TIM di reperirle «altrove» rispetto alle GUI e sistemi TIM rischia di compromettere seriamente l'operatività dell'OAO.*
- *Una volta definite dal presente Tavolo le nuove modalità di gestione delle informazioni sensibili in provisioning, sarà necessario definir insieme la tempistica di passaggio dalle modalità attuali a quelle future in modo da limitare l'impatto sull'operatività delle aziende.*

*Analizzando la proposta di TIM la scrivente ritiene che possa essere perseguibile la strada della criptazione completa delle informazioni con le seguenti eccezioni.*

*Dovrebbe essere consentito in alcune fasi dei processi di lavorazione la visualizzazione «on demand» delle info sensibili.*

*Nessuna estrazione o visualizzazione massiva dovrebbe essere consentita con le informazioni sensibili in chiaro.*

*La visualizzazione «on demand» delle informazioni sensibili su base singolo ordine dovrebbe essere consentita per le seguenti 3 casistiche*



## 1 Lavorazione ordini sospesi su CRM «NOW»

Fase di processo: desospensione e annullamento da parte degli OAO degli ordini.  
Strumento impiegato da OAO: CRM «NOW»

- Quando l'ordine viene visualizzato dall'OAO per essere lavorato, la criptazione delle informazioni sensibili di cui alla slide 4 della proposta di TIM renderebbe difficoltosa la lavorazione da parte dell'OAO.
- Pertanto la Scrivente propone che TIM, al fine di non rallentare significativamente l'operatività dell'OAO, consenta di visualizzare/estrarre tali informazioni «on demand» e su base singolo ordine senza consentire ovviamente scarichi massivi.
- Si osserva che il fatto di dover lavorare la sospensione su un'interfaccia grafica di TIM (ossia la sezione del CRM "Now" dedicata a tale attività) fa sì che l'OAO debba procurarsi quelle informazioni "fuori linea" dai suoi sistemi. In altre parole, quelle informazioni non sono disponibili in forma altrettanto integrata con i sistemi di TIM e rapidamente fruibile di come lo sarebbero se l'OAO lavorasse la sospensione su un proprio sistema o se TIM mettesse a disposizione degli OAO una visualizzazione «on demand» sull'interfaccia di "Now". Ecco perché si propone la via della visualizzazione «on demand».
- Ad esempio, nel caso di sospensione per irreperibilità del cliente quando il tecnico on field si reca presso la sua abitazione, la possibilità di visualizzare «on demand» il numero di telefono del cliente usato dal tecnico è molto importante per l'OAO, che può così rapidamente verificarne la correttezza, correggerlo se necessario, e desospensione immediatamente l'ordine. In questo modo l'operatività dell'OAO non subisce intralci.
- Con riferimento alle estrazioni, resta inteso che le informazioni sensibili in provisioning dovranno apparire cifrate nelle estrazioni.

Ci si riferisce al caso in cui l'ordine di lavoro di fornitura di un servizio wholesale su LNA venga sospeso durante la lavorazione *on field* per «Cliente Irreperibile» o «Cliente rinuncia». In questi casi il processo in essere prevede che TIM invii all'OAO *una notifica di sospensione*. L'OAO ha 5gg per desospensione/annullare l'ordine di lavoro.

Dato che, i dati sensibili eventualmente necessari all'OAO per desospensione/annullare l'ordine, sono disponibili sui suoi sistemi in quanto:

- è l'OAO stesso che li ha inseriti nell'ordine di lavoro di provisioning che ha trasmesso a TIM
- sono presenti nei file di notifica che TIM invia all'OAO nel processo di provisioning, disponibili per l'OAO sul server SFTP.

TIM ritiene che per non inficiare la robustezza della soluzione di tokenizzazione non debbano essere detokenizzati i dati sensibili a seguito di richiesta da parte dell'OAO (c.d. tokenizzazione on demand).

In altre parole, la soluzione proposta da TIM, prevede che i dati sensibili una volta trasmessi dagli OAO a TIM siano disponibili sui sistemi di TIM, solo per TIM secondo le logiche descritte nella propria proposta. Al contrario gli OAO dovranno recuperarli sui propri sistemi oppure sul server SFTP.

**La soluzione di criptazione di TIM realizza una divisione netta sul reperimento dei dati sensibili a seguito dell'invio dell'ordine da OAO TIM: sui sistemi di TIM per TIM, sui sistemi OAO per OAO.**

Cfr. punto 14 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»



## 2. Fase di processo: interv **Quarto referente digitale – 4APP**

intervento tecnico on-field presso il cliente

Ricorso Al 4° referente digitale – strumento impiegato da OAO: GUI

“4APP”

- È necessario introdurre due campi strutturati nell’interfaccia grafica di 4APP, entrambi dedicati ad accogliere recapiti telefonici.
- Il primo campo dovrà essere usato dal tecnico on-field per specificare il numero di telefono a cui ha cercato di contattare il cliente finale.
- L’altro campo dovrà essere impiegato dall’OAO per indicare il recapito telefonico corretto o confermare quello impiegato dal tecnico.
- Oggi questo scambio di informazioni avviene tramite i campi «Note». Questa richiesta era stata già effettuata dalla scrivente nella posizione portata all’incontro del tavolo dello scorso 12 aprile 2020.
- Una volta introdotti i campi ad hoc per i recapiti telefonici, valgono le considerazioni effettuate in precedenza a proposito della de-sospensione degli ordini su Now. E cioè che tali recapiti telefonici devono essere visibili in chiaro all’OAO «on demand» per consentirgli di completare rapidamente l’interazione. In questo modo l’operatività non subirebbe intralci.
- Va osservato inoltre che anche il tecnico on field avrà necessità di visualizzare il recapito specificato dall’OAO nel corso di questa interazione, altrimenti non avrebbe modo di contattare il cliente al giusto recapito.

Cfr. punto 6 slide «Altre misure»

TIM NON ha introdotto nella soluzione proposta un campo, che potrebbe essere «*usato dal tecnico on-field per specificare il numero di telefono a cui ha cercato di contattare il cliente finale*» in quanto il tecnico on field non visualizza i recapiti del cliente.

Per l’ultimo punto dell’osservazione di WindTre

Cfr. slide «Focus su criptazione»



### 3. Segnalazioni di Provisioning

Fase di processo: richiesta di verifiche/approfondimenti su ordini in delivery, in ko e per ordini in stato di espletato in quei casi in cui non è stato ricevuto l'esito.

Strumento usato da OAO: sezione "segnalazioni di provisioning" portale wholesale di TIM.

- In questi giorni TIM ha rilasciato la nuova versione della sezione «Segnalazioni di Provisioning» del suo Portale Wholesale.
- È necessario che anche tale sezione preveda due campi strutturati, uno per il recapito telefonico del cliente finale, uno per il suo indirizzo, anch'essi visualizzabili «on demand».
- A prescindere da ciò, Wind Tre si attende che TIM sviluppi la suddetta sezione in una modalità congruente alle soluzioni stabilite dai lavori del presente tavolo tecnico.

Cfr. punto 4 slide «Altre misure»

Per quanto riguarda **l'indirizzo del cliente** finale non essendo un dato «sensibile» non è oggetto di criptazione.



## Osservazioni – Generali

Nell'ambito della proposta di Tim WHLS di criptare, tramite token, le informazioni definite sensibili del Cliente finale (\*), BT Italia ritiene necessario che la soluzione preveda:

- Opportuni profili utente abilitati alla visualizzazione ed estrazione di suddette informazioni dalle GUI (vanno bene i 3 profili A, B e C indicati nella iniziale proposta TIM);
- BTI possa indicare a TIM le persone da abilitare ai suddetti profili su Now e Tools ad oggi previsti nel portale TIM WHLS;
- Implementazione di log degli accessi in modo da garantire a BTI, su base on-demand, l'evidenza degli accessi effettuati da qualsiasi userid sui dati dei Clienti BTI (es. in termini di date ed applicazioni accedute da ciascun userid);
- Mantenere feature as-is di NOW quali la possibilità di effettuare il download degli XML inviati/ricevuti tramite B2B delle richieste/notifiche.

\*Le informazioni sono: Nome, Cognome, Ragione Sociale, PIVA/CF, recapito telefonico principale ed alternativo.

Le osservazioni dei primi 3 bullet sono superate, in quanto a seguito dell'incontro del Tavolo Tecnico del 22 aprile 2020 è stato condiviso di adottare la soluzione tecnica basata sull'utilizzo dei token.

Per quanto riguarda l'ultimo bullet

Cfr. punto 3 slide «Altre misure»



## I Osservazioni – Provisioning

Ad oggi BTI utilizza in chiaro le informazioni definite sensibili del proprio Cliente finale in molti processi operativi, tra i quali:

- I. Processo di Desospensione richieste Sospese gestito attraverso GUI NOW.  
→ A tale proposito l'attuale processo prevede anche la possibilità da parte di BTI di aggiornare il contatto cliente (es. telefono) in caso di irreperibilità in fase di provisioning;
- II. Verifiche degli XML inviati/ricevuti tramite B2B in caso di problemi di acquisizione/elaborazione richieste di provisioning;
- III. BTI ha prevalentemente una clientela di tipo business il che implica per il medesimo Cliente numerose richieste (es. n Sedi differenti):
  - I. E' quindi fondamentale avere come criterio di ricerca e visualizzazione la Ragione Sociale del Cliente;
  - II. Riportiamo una criticità che le strutture operative di BTI stanno già riscontrando nel monitorare l'avanzamento dei lavori sui progetti speciali (con Codici Progetto a pagamento) generata dal fatto che i file condivisi con TIM per gli avanzamenti non hanno popolato la colonna della Ragione Sociale del cliente → necessità di manipolare il file da parte di BTI per incrociare i dati con altre chiavi per capire chi sono i clienti impattati
- IV. BTI richiede a TIM la garanzia di rendere visibili in chiaro alle proprie Terze Parti (System Unico) i dati dei Clienti tra cui quelli sensibili.

In relazione alle osservazioni di BT:

- I. si veda quanto riportato:
  - nelle colonna valutazioni TIM nella slide Osservazioni WIND TRE e riscontri TIM (2/4)
  - Cfr. punto 14 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»
- II. Cfr. punto 3 slide «Altre misure»
- III. Le ricerche avanzate con chiave basata sui dati sensibili non saranno più disponibili.  
  
Si tratta di file scambiati operativamente/ manualmente nell'ambito dei progetti speciali che in quanto tali possono essere concordati tra OAO e TIM.
- IV. La soluzione di criptazione di TIM si applica sia per i tecnici TIM sia per il personale delle Imprese esterne.

Cfr. slide «Focus su criptazione»

# Osservazioni BT e riscontri TIM (3/3)



## Osservazioni – Assurance

BTI ha evidenziato a TIM una criticità per i TT di Assurance di Commutazione generata dalla crittazione dei dati sensibili del cliente. Di seguito l'esempio puntuale.

TIM ha risposto che avrebbe presentato una soluzione per indirizzare il problema.

TIM ha fornito riscontro il 20 maggio u.s. cfr. «Ulteriori approfondimenti del 20 maggio 2020 ».

Cfr. punto 5 slide «Altre misure»

### DISSERVIZIO

- ▶ ADSL e EASY IP
- ▶ Bitstream
- ▶ ISDN Progetti
- ▶ ITC e Trasporto
- ▶ **Disservizio**  
Degrado

### ITC e Trasporto - I

### MULTIPLI TX

### TX



### Kit Terminating ETH

### Terminating ETH

FAX ALLEGATO	Fax non Presente
DATA INIZIO GUASTO	
REFERENTE	
TELEFONO	
FAX	
MAIL	
DISTRETTO E NUMERO CHIAMANTE	
SERVIZIO RICHIESTO	
TIPO RETE	
TD	
MODALITA' INOLTRO CHIAMATA	
CHIAMATA CONSEGATA AL NODO OLO	
OPC	
FONIA A RITROSO	
NODO TI INTERESSATO	
NODO OLO INTERESSATO	
CAUSA DEL RILASCIO CHIAMATA	
FASCIO	
GUASTO	Singolo Utente
DIAGNOSI CLIENTE	

# Osservazioni WELCOME ITALIA e riscontri TIM (1/3)



## Premessa

- A seguito della precedente riunione del Tavolo Tecnico, svoltasi in data 22 aprile, Welcome Italia fornisce il proprio contributo.
- L'Autorità ha indicato i principi di garanzia della piena operatività degli OAO e di minimizzazione degli impatti.
- La proposta di criptazione dei dati sensibili, presentata da TIM, va nella giusta direzione di contrastare la malpractice dell'utilizzo non autorizzato delle informazioni, sebbene imponga agli operatori modifiche significative sia dei propri sistemi informativi che delle procedure operative

## Proposta Welcome Italia

- La modalità scelta della criptazione completa dei dati sensibili trova il favore della scrivente, fermo restando
  - La visualizzazione delle informazioni sensibili, tramite richiesta «on demand», in alcune fasi della vita dell'ordine
  - L'impossibilità di estrazione e visualizzazione massiva con le informazioni in chiaro
- La visualizzazione su richiesta delle informazioni, si applica sul singolo ordine e nei seguenti casi:
  1. gestione ordini sospesi su sistema «NOW»;
  2. troubleshooting ordini scartati su sistema «NOW»;
  3. tool «Segnalazioni Provisioning»;

Si veda quanto riportato in «Osservazioni WIND TRE e riscontri TIM (2/4)».

Cfr. punto 14 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

## 1. Gestione ordini sospesi su sistema «NOW»

- Nella lavorazione degli ordini sospesi, la criptazione delle informazioni sensibili rallenta in maniera importante le attività da parte dell'OAO, in quanto lo obbliga a reperire le informazioni necessarie fuori dai propri sistemi:
  - avere disponibili su NOW le informazioni, tramite una modalità «on demand», permette di gestire rapidamente le sospensioni
- Ad esempio nei casi di sospensione per Cliente irreperibile, l'impossibilità di visualizzare quale referente è stato contattato, impedisce all'OAO di verificare i dati e adottare le misure atte alla rapida de-sospensione dell'ordine.

Si veda quanto riportato in «Osservazioni WIND TRE e riscontri TIM (2/4)».

Cfr. punto 14 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

## 2. Troubleshooting ordini scartati su sistema «NOW»

- Nella gestione dello scarto del singolo ordine, la mancata visualizzazione, dal sistema NOW, del tracciato record dell'ordine inviato costringe l'OAO a reperire «fuori linea» tali informazioni, rallentando la gestione dello scarto e la successiva riemissione dell'ordinativo.
- Poter visualizzare, a richiesta, queste informazioni permette all'OAO di verificare i dati inviati, correggendoli, se necessario, evitando l'apertura di Ticket di Provisioning, riducendo, nel contempo, i tempi di riemissione di un nuovo ordine.

Si veda punto sopra.

### 3. Tool «Segnalazioni Provisioning»

- Attualmente lo strumento di apertura Ticket di Provisioning, prevede un campo «Note» dove vengono rese disponibili a TIM tutte le informazioni riscontrate dall'OAO, compresi i dati del contatto del Cliente e del recapito telefonico.
- Occorre che siano inseriti due nuovi campi, che saranno oggetto di criptazione, uno per il recapito telefonico ed uno per il referente del Cliente, visualizzabili con richiesta «on demand»

Cfr. punto 4 slide «Altre misure»

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (1/9)



Si prende atto che TIM ha rappresentato in sede di audizione di aver optato per la sola modalità di criptazione delle informazioni sensibili inserite nei propri sistemi. Fastweb può condividere tale scelta, purchè non intervengano modifiche agli attuali criteri di profilazione per l'accesso ai sistemi TIM già in uso (ad esempio «Operatore di customer care», «Amministrativo», «Tecnico», etc. ed i relativi sottoprofili) (osservazione del 19 maggio)

Come già espresso in sede di audizione, Fastweb condivide la proposta TIM di optare per la criptazione delle informazioni sensibili presenti nei propri sistemi al fine di assolvere all'impegno 1 di cui alla delibera 420/19/CONS tuttavia richiede che tale scelta non incida sulla attuale operatività realizzata nel processo di provisioning dei servizi wholesale e non introduca modifiche agli attuali criteri di profilazione per l'accesso ai sistemi TIM già in uso (ad esempio «Operatore di customer care», «Amministrativo», «Tecnico», etc. ed i relativi sottoprofili). (osservazione del 3 giugno)

## **Criptazione delle informazioni sensibili (slide 7)**

*TIM dichiara che tutti i dati sensibili immessi dagli OAO nei propri sistemi saranno criptati e non più visibili al personale TIM e al personale degli OAO. Tuttavia al punto 8 pag 7 (confronta estratto) è indicato che il DB, contenente l'associazione tra le informazioni sensibili del cliente e il token, «sarà interrogato in ottica need to know...», a tal proposito si richiede che TIM fornisca maggiori dettagli in merito al criterio del need to know ed ai criteri di tracciamento degli accessi a detto DB.*

Cfr. punto 8 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

Cfr. slide «Tracciamento degli accessi»



## Criptazione delle informazioni sensibili (slide 8)

*Al punto 12 della slide pag. 8 è indicato che i tecnici TIM visualizzeranno le informazioni sensibili in fase di lavorazione dell'ordine: si richiede che vengano specificati e dettagliati i casi in cui TIM ha necessità di avere visibilità dei dati in chiaro del cliente e per quale motivazione.*

*Inoltre, nel documento del 20 maggio TIM ha ipotizzato di mettere a disposizione anche degli operatori la funzionalità che sta prevedendo per l'attivazione dei propri clienti: nel caso di Work Request (c.d. WR) ci sarà una detokenizzazione automatica del recapito del cliente e, attraverso una piattaforma informatica, il cliente verrà messo in contatto con il tecnico tramite una chiamata originata da una numerazione specifica es. Customer Care dell'Operatore (per i clienti TIM es. 187). Oltre ai vincoli di natura regolamentare sulla modifica del CLI chiamante, già evidenziati, Fastweb non ritiene la proposta efficace poiché, anche se il cliente ricontatta il numero di Customer Care da cui ha ricevuto la chiamata, non entra in contatto con il tecnico TIM che sta effettuando l'attività. Al contrario si potrebbero creare criticità per il Customer care dell'operatore che non ha possibilità di risalire al tecnico TIM. La proposta inoltre non tiene in considerazione lo scenario in cui un Operatore invia ordini per conto del proprio OLO Retailin cui un operatore stia Altro aspetto per Fastweb wholesale che non è presa in considerazione*

Cfr. punto 12 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

Ciò premesso, di seguito alcuni chiarimenti in merito alla prestazione proposta da TIM. Non è una manipolazione del CLI ma semplicemente un presentarsi al cliente con il proprio numero di Customer Care. Questo oltre a rafforzare la trasparenza verso lo stesso cliente, associa univocamente la chiamata al cliente con l'Operatore che l'ha fatta, eliminando l'attuale ambiguità relativa ai numeri chiamanti (poi non richiamabili) che da qualche anno sta alimentando un comportamento fraudolento a discapito di tutto il mercato. Per quanto riguarda la richiamabilità del tecnico da parte del cliente, questo già oggi non è possibile. La conferma dell'appuntamento per delivery o assurance avviene tramite SMS o tramite centralino non richiamabile.

La procedura resa disponibile per gli OAO, che vorranno far contattare il cliente dal proprio numero di Customer Care, potrà essere utilizzata anche per l'OAO retail i cui ordini sono inviati da un OAO wholesale.

## Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (3/9)



### **Progetti speciali (punto 15 slide 9) [nota TIM: punto 17 slide 7]**

Al punto 15 della slide pag. 9 è indicato «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).»

Attualmente non esistono nei tracciati i campi «referenti» dove poter inserire i dati del tecnico Tim. Oggi queste informazioni sono inserite nel campo note per far fronte ad una esigenza di TIM. Per Fastweb questa non è una informazione che è necessario fornire, si può risalire comunque al PM TIM già dal codice progetto

Cfr. punto 17 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

Per la gestione dei progetti speciali i riferimenti del tecnico TIM non devono essere inviati dall'OAO a TIM in quanto sono associati da TIM al singolo progetto speciale.

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (4/9)



## **Altre misure (slide 10)**

**Eliminato il punto ex-3: Per il sistema NOW verrà inibita la possibilità di estrarre report massivi contenenti dati sensibili. I dati sensibili non saranno più disponibili per nessun profilo**

Perché è stato eliminato il punto 3? Si richiede che TIM mantenga la possibilità per gli OAO di continuare ad estrarre i report ad es. relativi al numero ordini inviati, secondo o i diversi profili di accesso abilitati ad effettuare le attività rendendo criptati i soli dati sensibili ma lasciando disponibili le restanti informazioni.

Cfr. punto 1 slide «Altre misure»

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (5/9)



**Altre misure (slide 10) [nota TIM: punto 3 slide 11]**

**punto 5: Le GUI di NOW non consentiranno di visualizzare/scaricare i file di notifica che TIM ha trasmesso agli OAO durante la lavorazione degli ordini di delivery. Ciò per evitare che le informazioni sensibili restino disponibili nei file di notifica. I file di notifica continueranno ad essere disponibili per gli OAO sul server SFTP.**

Cfr. punto 3 slide «Altre misure»

Quanto riportato al punto 5 rappresenta una criticità: deve rimanere per l'OAO la visibilità dell'XML (tracciato) del singolo ordine su NOW sia in invio sia sulle notifiche di cambio di stato TIM (esempio quando l'ordine è accettato o sospeso). Anche in questo caso si richiede che TIM **debba procedere con la sola criptazione dei dati sensibili**

Il tracciato su CRM non c'era e l'introduzione su NOW è frutto di miglioramento per lo scambio di informazioni per le lavorazioni ricorrenti tra i Back Office di TIM e di FW. Per limitare gli impatti nella operativa dell'OAO TIM potrebbe procedere alla criptazione esclusivamente dei dati sensibili riportati nel tracciato tralasciando il resto. )(osservazione del 19 maggio)

Si richiede che TIM mantenga la possibilità per gli OAO di continuare ad estrarre i report ad es. relativi al numero ordini inviati, secondo o i diversi profili di accesso abilitati ad effettuare le attività rendendo **criptati i soli dati sensibili ma lasciando disponibili le restanti informazioni.**

In relazione al punto 3, **Fastweb ritiene necessario mantenere la visibilità dei tracciati nelle schermate di NOW** (di cui si allega un esempio) relative sia alla schermata dei singoli ordini sia alle schermate relative alle singole notifiche dei singoli ordini da TIM a OLO.

Si tratta dei tracciati visualizzati nei TAB di NOW: "Dettaglio" e "Notifiche e Richieste". Fastweb propone la eventuale criptazione o l'oscuramento dei dati sensibili a bordo degli stessi tracciati. La richiesta è legata alla necessità operativa e di troubleshooting degli ordini con problemi relativi ai dati contenuti sia in analisi autonoma sia in congiunta con il Back office dei Centri Nazionali TIM.

**La rimozione della vista sulla GUI di NOW dei tracciati di notifica compromette l'attuale operatività degli operatori introducendo allungamento nei tempi di verifica degli ordini in delivery. (integrazione del 3 giugno)**

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (6/9)



## punto 18 slide 10: [nota TIM: slide 8]

Al fine di permettere all'Operatore di inviare a TIM le informazioni relative al recapiti telefonici del cliente in campi strutturati, TIM inserirà i campi referente cliente in tutte le notifiche inviate da Operatori a TIM in cui attualmente non sono presenti tali i campi, ma sono necessarie per la lavorazione dell'ordine. Le notifiche oggetto di modifica sono riportate nella tabella seguente.

Il campo sarà opzionale.

Cfr. punto 18 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

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

Si richiede a TIM di indicare se il nuovo campo «referente cliente» che intende introdurre in tutte le notifiche per le quali attualmente non è previsto è un campo opzionale?

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (7/9)



## **Focus su criptazione: Generazione e gestione del token (slide 14)**

Per ciò che concerne la descrizione della gestione del token da parte dei **Tecnici on Field** si richiedono i seguenti chiarimenti:

1. Cosa si intende per «detokenizzati» in merito ad anagrafica e recapiti clienti?
2. Perché il tecnico ha necessità di vedere in chiaro il numero?
3. L'evento di decriptaggio di cui al punto 1 è tracciato?
4. Perché non è implementata la stessa procedura di cui alla fase 2 del processo di assurance?

Per ciò che concerne l'accesso alle informazioni da parte dei

### **Tecnici di back office:**

1. I dati relativi alla anagrafica e recapiti del cliente quando sono trasmessi alla «barra telefonica» sono in chiaro?
2. Cosa si intende esattamente per anagrafica cliente (cosa vede esattamente il tecnico?)
3. Perché quando il tecnico deve contattare il cliente i recapiti devono essere detokenizzati? Perché non è analogo a fase 2 di assurance?

Si richiede a TIM un aggiornamento rispetto alla necessità sia per il tecnico «on field» che per il tecnico di «back office» di visualizzare in chiaro i dati del cliente.



Di seguito i riscontri di TIM

### **Tecnici on Field**

1. Verranno resi in chiaro la sola anagrafica del cliente per permettere al tecnico di avere consapevolezza del cliente al quale sta fornendo l'ordine
2. Modificata la slide « Focus su Criptazione»
3. Si
4. Allineato all'assurance.

### **Tecnici di back office:**

E' stato eliminato la gestione del tecnico di back office. In quanto si trattava di refuso.

Cfr. slide «Focus su criptazione»

Si veda riscontro sopra fornito

Cfr. slide «Focus su criptazione»

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (8/9)



## Osservazioni OAO e valutazioni TIM sulla slide 6 (slide 20)

«Valutazioni di TIM: TIM concorda con WIND sulla necessità di introdurre campi ad hoc nei tracciati record/GUI dei sistemi utilizzati dagli Operatori per la gestione delle richieste di fornitura dei servizi wholesale.»

Fastweb concorda con la proposta Wind -approvata anche da TIM- che prevede nel tool di «segnalazione di provisioning» l'introduzione di specifici campi dedicati per inserire le informazioni sensibili sottoposte a criptazione non appena inserite nei sistemi TIM. Tale intervento non richiede la modifica dei tracciati record pertanto non richiede tempi lunghi e costi per gli OAO. I dati devono essere decriptati quando l'OLO riceve la mail riepilogativa della apertura e del cambio stato della segnalazione (visibile solo per personale OAO che ha aperto la segnalazione). **Il codice ordine non deve essere criptato perché è l'unica chiave per consentire all'OAO di tracciare la storia dell'ordine. Campi necessari da introdurre: es. 2° recapito telefonico – rif tecnico diverso in caso di reiterata irreperibilità o indirizzo errato**

## Osservazioni OAO e valutazioni TIM sulla slide 6 (slide 21)

Fastweb prende atto che la criticità segnalata in merito al processo di NP Pura relativo alla necessità di dover indicare nel campo note anche le «radice accorpate» per la NP di GNR è dichiarata da TIM essere stata superata.

Cfr. punto 4 slide «Altre misure»

Nell'email riepilogativa dell'apertura e del cambio stato i dati sensibili NON saranno decriptati. Ciò al fine di non perdere l'efficacia della soluzione di criptazione.

Punto chiuso

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM (9/9)



## Osservazione BT

BT segnala che nei TT CX i numeri inseriti dall'OAo nel campo note vengono anonimizzati da TIM rendendo di difficile gestione il processo di risoluzione delle segnalazioni.

## Riscontro TIM

Ci si riferisce ai c.d. «TT CX» che sono segnalazioni aperte dall'OAo relative a servizi wholesale (es servizi di raccolta terminazione, transito, collocazione), che possono contenere, nel campo Note, indicativi telefonici generici utilizzati al solo fine di testare l'avvenuta risoluzione della segnalazione stessa. In altre parole sono indicativi che non sono associati al nome, cognome, ragione sociale Cf/piva di un dato cliente. Per tale motivo e per i soli TT CX al fine di mantenere l'efficienza dell'attuale processo di assurance, TIM propone di non effettuare più l'anonimizzazione dei numeri telefonici presente nel campo Note.

Cfr. punto 5 slide «Altre misure»

In relazione al riscontro dato da TIM alle osservazioni di BT, **si richiede che la stessa soluzione (non criptare i numeri riportati nel campo note) venga estesa anche al processo di assurance per i Trouble Ticket di CPS e NP** laddove necessario ad es. segnalare problemi su numeri aggiuntivi o codice ordine non vengano criptate le informazioni.

**La criptazione dei numeri oggetto di segnalazione di TT rende di fatto bloccata l'operatività di assurance (v. Ticket allegato)**

# Agenda

## Proposta TIM

- Premessa
- Definizione delle informazioni sensibili
- Criptazione delle informazioni sensibili
- Tracciamento degli accessi
- Altre misure
- Fasi di progetto
- Focus su criptazione: Generazione e gestione del token
- Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 22 aprile 2020

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 25 giugno 2020

Sintesi punti di discussione

Osservazioni OAO e riscontri TIM su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

# Sintesi punti di discussione

La presente sezione riporta l'elenco:

- dei **punti chiusi** cioè i punti per i quali gli Operatori hanno trovato un accordo nel corso dei lavori del Tavolo Tecnico. Quanto concordato nei punti chiusi viene riportato nella prima sezione del documento.
- dei **punti aperti**, cioè i punti per i quali gli Operatori **NON** hanno trovato un accordo nel corso dei lavori del Tavolo Tecnico

## Legenda

Punto chiuso

Punto aperto

In particolare i punti:

- da 1 a 14 riportano la sintesi delle osservazioni degli OAO e i riscontri TIM trasmessi il 25 giugno u.s.
- dal 15 in poi riportano le osservazioni OAO pervenute dal 25 giugno 2020 all' 8 luglio 2020.

# Sintesi punti di discussione (1/4)

TEMA	Osservazioni OAO	Riscontri TIM
Lavorazione ordini sospesi su CRM «NOW»	<p><b>WIND/TRE (slide 32)</b> Lavorazione ordini sospesi su CRM «NOW»</p> <p><b>BT (slide 36)</b> Osservazioni Provisioning: Punto 1</p> <p><b>WELCOME ITALIA (slide 39)</b> Gestione ordini sospesi su sistema «NOW»</p>	<p>Cfr. punto 14 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»</p>
Quarto referente digitale – 4APP	<p><b>WIND/TRE (slide 33)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta inserimento di due campi strutturati nell'interfaccia grafica di 4APP, entrambi dedicati ad accogliere recapiti telefonici.</li><li>• Richiesta di visualizzare il recapito specificato dall'OAO per il tecnico on field</li></ul>	<p>Cfr. punto 6 slide «Altre misure»</p> <p>Cfr. slide «Focus su criptazione»</p>
Segnalazioni di Provisioning	<p><b>WIND/TRE (slide 34)</b> Richiesta inserimento di due campi strutturati, uno per il recapito telefonico del cliente finale, uno per il suo indirizzo, anch'essi visualizzabili «on demand».</p> <p><b>WELCOME ITALIA (slide 40)</b> Gestione Tool «Segnalazioni Provisioning»</p> <p><b>FASTWEB (slide 48)</b> Gestione Tool «Segnalazioni Provisioning»</p>	<p>Cfr. punto 4 slide «Altre misure»</p>

## Sintesi punti di discussione (2/4)

	TEMA	Osservazioni OAO	Riscontri TIM
#4	Download degli XML	<p><b>BT (slide 35)</b> Mantenere feature as-is di NOW quali la possibilità di effettuare il download degli XML inviati/ricevuti tramite B2B delle richieste/notifiche.</p> <p><b>BT (slide 36)</b> Punto II - decipazione processo di desospensione</p> <p><b>FASTWEB (slide 45)</b> Visibilità XML</p>	<p>Cfr. punto 3 slide «Altre misure»</p>
#5	Gestione progetti speciali	<p><b>BT (slide 36)</b> Punto III. Gestione info in chiaro per progetti speciali</p>	<p>Si tratta di file scambiati operativamente/ manualmente nell'ambito dei progetti speciali che in quanto tali possono essere concordati tra OAO e TIM.</p>
#6	Gestione info per System	<p><b>BT (slide 36)</b> Punto IV. BTI richiede a TIM la garanzia di rendere visibili in chiaro alle proprie Terze Parti (System Unico) i dati dei Clienti tra cui quelli sensibili.</p>	<p>Cfr. slide «Focus su criptazione»</p>
#7	Osservazioni – Assurance	<p><b>BT (slide 37)</b> Gestione TT di Assurance di Commutazione</p> <p><b>FASTWEB (slide 49)</b> Gestione TT di Assurance di CPS e NP</p>	<p>Cfr. punto 5 slide «Altre misure»</p>

## Sintesi punti di discussione (3/4)

TEMA	Osservazioni OAO	Riscontri TIM
<p>Criptazione delle informazioni sensibili</p>	<p><b>FASTWEB (slide 41)</b>            Richiesta info su criterio del need to know ed ai criteri di tracciamento degli accessi a detto DB.</p>	<p>Cfr. punto 8 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»</p> <p>Cfr. slide «tracciamento degli accessi»</p>
<p>Chiamata vs cliente finale</p>	<p><b>FASTWEB (slide 42)</b>            Osservazioni sulla nuova funzionalità che permette di mettere in contatto il cliente con il tecnico tramite una chiamata originata da una numerazione specifica</p>	<p>Cfr. punto 12 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»</p>
<p>Referenti per i progetti speciali</p>	<p><b>FASTWEB (slide 43)</b>            Richiesta inserimento campi «referenti» dove poter inserire i dati del tecnico TIM.</p>	<p>Cfr. punto 17 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»</p>
<p>Visualizzazione dati sensibili</p>	<p><b>FASTWEB (slide 44)</b>            Eliminato il punto ex-3: Per il sistema NOW verrà inibita la possibilità di estrarre report massivi contenenti dati sensibili. I dati sensibili non saranno più disponibili per nessun profilo</p> <p><b>FASTWEB (slide 45)</b>            Rimozione della vista sulla GUI di NOW dei tracciati di notifica</p>	<p>Cfr. punto 1 slide «Altre misure»</p> <p>Cfr. punto 3 slide «Altre misure»</p>

## Sintesi punti di discussione (4/4)

	TEMA	Osservazioni OAO	Riscontri TIM
#12	Introduzione nuovi campi «referente cliente»	<b>FASTWEB (slide 46)</b> Richiesti chiarimenti sull'introduzione dei nuovi campi	Cfr. punto 18 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»
#13	Focus su criptazione	<b>FASTWEB (slide 47)</b> Richiesti chiarimenti sulla gestione delle info da parte dei tecnici	Cfr. slide «Focus su criptazione»
#14	Gestione NP Pura	<b>FASTWEB (slide 48)</b> Richiesti chiarimenti per NP di GNR	Criticità superata

# Osservazioni FASTWEB e riscontri TIM



#15

SLIDE 6

PUNTO 12: si richiede che venga implementata la stessa misura adottata per l'assurance, per cui il tecnico in campo non accede ai dati del cliente ma può contattarlo tramite app e non deve rimanere memorizzato il numero chiamato. unici dati che il tecnico può vedere sono i dati anagrafici (indirizzo e nome/cognome)

Cfr. slide «Focus su criptazione»

#16

SLIDE 7

PUNTO 13: Chi è il personale ad hoc di TIM? Come fornisce il dato sensibile detokenizzato? Perché non è possibile contattare il cliente tramite app?

Punto 16: ci sono ordini che viaggiano su file?

Si tratta di personale che sarà individuato da TIM per la gestione degli eventi descritti nel punto 13 che visualizzerà i dati sensibili tramite detokenizzazione.

Ci si riferisce ai casi in cui gli OAO inseriscono gli ordini via GUI.

#17

SLIDE 9

Si richiede a TIM di rendere disponibili periodicamente, con cadenza almeno settimanale i log degli accessi delle utenze degli operatori al portale wholesale di Tim. la disponibilità di tali dati consentirebbe di monitorare gli accessi e l'utilizzo delle informazioni gestite ed acquisite tramite il portale wholesale ed in tal modo contribuire a gestire preventivamente e laddove necessario interrompere ogni eventuale fenomeno di utilizzo di dati wholesale per pratiche commerciali illecite.

Avendo ricevuto la lettera sul tema, TIM sta predisponendo la relativa risposta.

# Osservazioni Vodafone e riscontri TIM (1/4)



#18

**Slide 6 (punto 12):** viene riportata la frase: *Ciò per contattare il 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*

Osservazione Vodafone - occorre esplicitare come verrà applicata la procedura di criptazione dei dati sensibili dei clienti sulla PdC as is e disaggregata:

In caso di PdC svolta da TIM, si adatterà una soluzione analoga a quella utilizzata dal tecnico on field dell'Assurance in cui il tecnico chiama il cliente senza poter vedere il numero di telefono?

In caso di PdC disaggregata, come sarà in grado il System di contattare il cliente se il numero di telefono non viene detokenizzato?

Il punto 12 si riferisce alla fase di intervento on field in cui il tecnico ha la possibilità di contattare il cliente al fine di confermare l'appuntamento preso durante la Policy di Contatto per realizzare il servizio presso la sede del cliente finale dell'OAO. Dunque non ci si riferisce alla PdC che viene svolta prima dell'invio all'Impresa System dell'ordine di fornitura del servizio wholesale.

Ciò premesso, la PdC svolta attualmente da TIM è effettuata mediante piattaforma informatica che permette all'operatore, che sta svolgendo la PdC stessa, di contattare il cliente senza visualizzare i recapiti del cliente.

La soluzione di criptazione prevede che TIM invii all'Impresa i recapiti telefonici del cliente tokenizzati.

Occorre individuare, nell'ambito delle attività del tavolo tecnico che sta definendo la modalità per implementare la disaggregazione del servizio VULA C, le modalità per permettere all'Impresa System di contattare il cliente nel caso di disaggregazione della PdC. Ciò varrà anche in caso di disaggregazione dei servizi ULL e SLU.

## Osservazioni Vodafone e riscontri TIM (2/4)



#19

**Slide 7 Punto 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).”*

Osservazione Vodafone - Non ci è chiaro se e quali informazioni siano effettivamente necessarie per i “codici progetto”. Ad oggi inviamo nel campo note:

*Codice Progetto: OPI1919NES*

*Nome del System: SIELTE*

*Riferimento SYS: Mario Rossi*

*Telefono: 322000000*

*Riferimento SYS: Giuseppe*

*Verdi Telefono: 323000000*

*Riferimento TIM: Marco*

*Bianchi Telefono:*

*324000000* Nell'attuale

tracciato abbiamo:

<Qualifica>: valori ammessi O per OLO, CF per Cliente Finale

<Nome>

<Cognome>

<Telefono>

Non è chiaro se possiamo omettere questi dati, anche in considerazione del fatto che dovrebbero essere noti a TIM o se sarà adeguato il tracciato per prevederli.

L'esempio di Vodafone non è chiaro.

Comunque, le informazioni dei Progetto Speciale vengono condivise nell'ambito del singolo progetto speciale e devono essere inserite nei campi del TR.

Cfr. punto 17 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

# Osservazioni Vodafone e riscontri TIM (3/4)



#20

**Slide 8 Punto 18** - "Al fine di permettere all'Operatore di inviare a TIM le informazioni relative al recapiti telefonici del cliente in campi strutturati, TIM inserirà i campi referente cliente in tutte le notifiche inviate da Operatori a TIM in cui attualmente non sono presenti tali i campi, ma sono necessarie per la lavorazione dell'ordine. Le notifiche oggetto di modifica sono riportate nella tabella seguente."

Osservazione Vodafone: Riteniamo che questi tag debbano essere opzionali, in modo tale da lasciare agli OAO la scelta di utilizzarli/implementarli o meno.

Cfr. punto 18 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

#21

## **Slide 11 (punto 5)**

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.

#17

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.

Richiesta Vodafone - per garantire robustezza della soluzione riteniamo necessario che TIM tracci gli accessi e renda disponibili i log di tali accessi e delle azioni su tale sezione all'OAO interessato

Richiesta analoga a quella pervenuta da Fastweb

## Osservazioni Vodafone e riscontri TIM (4/4)



#22

**Slide 13** *"I tempi di rilascio in esercizio della soluzione informatica saranno valutati da TIM a valle del consolidamento e dell'approvazione della soluzione descritta nel presente documento."*

Osservazione Vodafone - la soluzione in esame presenta degli impatti di sviluppo per gli OAO potenzialmente rilevanti. Riteniamo quindi che i tempi di rilascio della soluzione debbano essere concordati sul Tavolo Tecnico e non determinati unilateralmente da TIM. La frase dovrebbe essere dunque corretta nel seguente modo: *"I tempi di rilascio in esercizio della soluzione informatica saranno valutati da TIM, in accordo con gli OAO e l'Autorità, a valle del consolidamento e dell'approvazione della soluzione descritta nel presente documento."*

Cfr. slide «Fasi di progetto»

# Osservazioni BT e riscontri TIM

BT

TIM

#23

#20

Punto 18 (slide 8) relativo all'aggiunta nei TR delle notifiche "Rimodulazione Data Appuntamento" dei servizi whlr (Bts ATM e GBE, Bts NGA VULA,...) nuovi campi strutturati (TAG) per i recapiti telefonici del Cliente

BTI evidenzia la necessità che TIM garantisca la retro-compatibilità delle nuove versioni dei TR in modo da lasciare libertà agli OAO di implementare tutti gli adeguamenti necessari alla gestione di questi nuovi attributi con tempistiche opportune, evitando inoltre la complessità legata a rilasci sincronizzati tra tutti gli OAO.

Cfr. punto 18 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

# Osservazioni WIND Tre e riscontri TIM (1/2)



#24

*Slide5 - Punto 6*

Si richiede che TIM fornisca l'elenco delle applicazioni di delivery dove i dati sensibili appaiono tokenizzati per gli OAO.

I sistemi di rete fissa acceduti da OAO ed impattati dalla soluzione di criptazione sono: NOW, Order Tracking, Segnalazione Provisioning e 4APP.

#25

*SLIDE 6 - Punto 10.*

Laddove l'ID risorsa sia un numero telefonico e, per un qualunque motivo, l'ID risorsa sia veicolato in un campo Note, esso viene cancellato dagli algoritmi di pattern recognition?

L'identificativo risorsa deve essere inviato dall'OAO nei campi predisposti dal tracciato record.

Cfr. punto 10 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

#26

*SLIDE 7*

▪ *Punto 14.* Si prende atto del mancato accoglimento da parte di TIM della proposta Wind Tre di un meccanismo di visualizzazione «on demand» delle informazioni sensibili.

#1

▪ *Punto 15.* Stando così le cose, l'OAO non ha alcuna garanzia che i dati «sensibili» e «tokenizzati» che sono riportati nell'ordine sospeso da TIM, e da lei restituito all'OAO, siano corretti e correttamente utilizzati. Se, ad esempio, per una svista TIM inserisse nell'ordine sospeso il recapito telefonico di un referente dell'OAO al posto di quello del cliente finale, l'OAO non avrebbe alcun modo di rendersi conto dell'errore di TIM. Oggi, con i dati in chiaro, l'OAO si accorge immediatamente degli eventuali errori/sviste di TIM e tali tipi di errore sono gestiti con rapidità. Un domani, quando i dati sensibili non saranno più intellegibili, gli OAO saranno privati di ogni forma di verifica dei possibili errori lato TIM. Potrebbero inoltre aumentare i «rimpalli» degli ordini sospesi da TIM e desospesi dagli OAO.

Cfr. punto 14 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

# Osservazioni WIND Tre e riscontri TIM (2/2)



#27

SLIDE 8

Punto 18. A proposito di «... TIM inserirà i campi referente cliente ...», si richiede che TIM fornisca indicazione precisa di quali campi/dati si tratta.

Attenzione. La «e» della 4° riga è un refuso? Oppure manca qualcosa?

Cfr. punto 18 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

#28

SLIDE 12

Punto 6. L'introduzione di un solo campo (quello in uso all'OAO per specificare un recapito telefonico alternativo) con ogni probabilità pregiudicherà l'attuale fluidità della operatività perché di fatto nessuno, né TIM né l'OAO, sa con certezza quale numero del cliente è stato chiamato in prima istanza.

#2

Cfr. punto 6 slide «Altre misure»

#29

SLIDE 27

Manca l'OK di TIM alla nostra osservazione, presente nella versione precedente del documento.

Inserito

#30

SLIDE 32

Si vedano le osservazioni della scrivente alla slide 7

#1

Cfr. punto 14 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

#31

SLIDE 33

Quando l'OAO avrà fornito un recapito telefonico alternativo del cliente finale, i sistemi in dotazione al tecnico on field faranno partire una chiamata a questo nuovo numero senza che il tecnico lo visualizzi sul display del suo telefono/smartphone?

#9

Cfr. punto 12 slide «Criptazione delle informazioni sensibili»

# Agenda

## Proposta TIM

- Premessa
- Definizione delle informazioni sensibili
- Criptazione delle informazioni sensibili
- Tracciamento degli accessi
- Altre misure
- Fasi di progetto
- Focus su criptazione: Generazione e gestione del token
- Focus su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 22 aprile 2020

Osservazioni OAO e riscontri TIM del 25 giugno 2020

Sintesi punti di discussione

Osservazioni OAO e riscontri TIM su gestione Presa Appuntamento in modalità disaggregata

# Osservazioni OAO e riscontri TIM – slide 16

Le modalità A e B:

- preservano la robustezza della soluzione di criptazione disegnata (riportata nel documento sopra citato)
- non prevedono alcuna modifica alla soluzione per la disaggregazione che è in campo
- non prevedono alcun impatto per gli OAO che non effettuano la disaggregazione

## Osservazione OAO

### FASTWEB

Non si condivide quanto aggiunto da TIM per cui la Soluzione A preserva “la robustezza della soluzione di criptazione disegnata (riportata nel documento sopra citato)” dal momento che non è noto in questa soluzione il meccanismo con cui un OAO o TIM inviano i dati sensibili all’Impresa – e in ogni caso fuori dal framework condiviso - ; pertanto non si può ritenere che la Soluzione A presenti la medesima robustezza di quella relativa la framework condiviso (Soluzione B)

### WINDTRE

#### Non equivalenza delle modalità A e B

Wind Tre non ritiene che la soluzione modalità A sia tale da preservare la robustezza della soluzione di criptazione disegnata (come invece riportato nella slide 3 di TIM). Wind Tre ritiene infatti che delle due modalità solo la modalità B sia percorribile.

### VODAFONE

**Vodafone non concorda con l’affermazione di TIM che “le modalità A e B preservano la robustezza della soluzione di criptazione disegnata”.** Nella Modalità A infatti i dati sensibili dei clienti devono essere inviati all’Impresa direttamente dagli OAO con un processo separato ed al di fuori dei sistemi ed delle procedure di delivery di TIM su cui agisce la soluzione di cripto e pertanto presenta un livello di robustezza inferiore rispetto alla soluzione B nella quale i dati vengono trasmessi criptati alle Imprese e che rappresenta dunque una soluzione maggiormente robusta dal punto di vista di sicurezza e protezione dei dati.

**Vodafone non concorda con l’affermazione di TIM che “la modalità B non prevede alcuna modifica alla soluzione per la disaggregazione in campo”.** Ed infatti con la modalità B, la soluzione proposta comporta per le Imprese la necessità di svolgere la PdC tramite un applicativo messo a disposizione da TIM che introduce modifiche sostanziali e molto rilevanti nello svolgimento di questa fase del delivery rispetto a quanto fanno oggi. Tali modifiche non vi sarebbero se non vi fosse la criptazione delle informazioni da parte di TIM, che come ben noto deriva da un Impegno liberamente assunto da TIM nell’ambito del procedimento sanzionatorio n. 3/18/DRS (Impegno 1 dell’Allegato B della delibera 420/19/CONS), e non dovrebbe dunque in alcun modo introdurre modifiche nei processi e procedure già in campo né provocare aggravii operativi o di costo per gli OAO e le Imprese di rete.

### Replica finale VODAFONE

Vodafone non concorda con l’affermazione di TIM che “La soluzione B introduce una facilitazione per l’impresa rispetto al processo in campo” e ne chiede l’eliminazione in quanto è del tutto evidente che in assenza del sistema di criptazione introdotto da TIM sui propri sistemi di delivery le Imprese di rete svolgerebbero la PdC disaggregata utilizzando propri sistemi di contatto cliente e centralini (anche in modalità automatizzata) senza dover necessariamente utilizzare una applicazione messa a disposizione da TIM. Vodafone ritiene che una valutazione in merito al fatto che l’applicazione di TIM possa costituire una “facilitazione per l’impresa rispetto al processo in campo” potrà essere fatta solo a valle del rilascio in campo della soluzione.

## Riscontri TIM

**Le modalità A e B sono robuste in quanto ci si riferisce alla soluzione di criptazione prevista sui sistemi TIM.**

La soluzione di criptazione dei dati sensibili nel processo di delivery Delibera 420/19/CONS si applica solo sui sistemi TIM (cfr. soluzione condivisa nel documento del 15 luglio): TIM invierà i dati sensibili all’impresa in modalità criptata, in ottemperanza alla Delibera 420/19/CONS.

E’ auspicabile che gli OAO che invieranno i dati sensibili alle Imprese adottino analoghe misure robuste.

Vale quanto scritto sopra per il riscontro TIM.

Ai fini della gestione della PA disaggregata in carico all’Impresa, la soluzione di criptazione (cfr. soluzione condivisa nel documento del 15 luglio), che consiste nel trasmettere all’Impresa anagrafica in chiaro e numero telefonico tokenizzato, non modifica la soluzione di disaggregazione che è in esercizio (dal 23 luglio 2020 per l’ULL/SLU e dal 27 settembre per il VULA C). Quello che cambia è solo la visualizzazione del numero di telefono del cliente in chiaro, prima della soluzione di criptazione, tokenizzato dopo. Ciò significa che se prima l’impresa doveva ricopiare il numero in chiaro e chiamare il cliente per fare la PdC domani (cfr slide pagg 4,5 e 6) potrà inserire nell’applicazione un elenco di token e selezionare da pc il token da chiamare: sarà la piattaforma a mettere in contatto l’operatore dell’Impresa con il cliente.

**La soluzione B introduce una facilitazione per l’impresa rispetto al processo in campo.**

## Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (primo e secondo bullet)

- 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

Osservazioni OAO	Riscontri TIM
<p><b>FASTWEB</b></p> <p>Si richiede che venga specificata la modalità tecnica con cui il system accede all'applicazione da PC con conferma che l'applicazione sia funzionante sui principali sistemi operativi in uso, ciò al fine di evitare possibili problemi di incompatibilità. Sul punto su si chiede che TIM specifichi dettagliatamente le caratteristiche hardware e software minime che i PC del system debbano rispettare.</p>	<p>Le caratteristiche sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Browser WEB Chrome v. 89</li><li>• RAM 8GB</li><li>• processore i5</li><li>• connessione ad internet almeno 2M bit/s (dipende dalla qualità della linea).</li></ul>
<p><b>Replica finale VODAFONE</b></p> <p>Vodafone chiede che venga integrato il secondo bullet nel seguente modo: "TIM permetterà l'utilizzo dell'applicazione da PC <b><u>e da tablet</u></b>"</p>	

# Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (terzo bullet)

**TIM** • fornirà la possibilità di abilitare all'utilizzo dell'applicazione utenze specifiche comunicate dall'Impresa a TIM

Osservazioni OAO	Riscontri TIM
<p><b>VODAFONE</b></p> <p>Vodafone chiede che al fine di preservare la robustezza della soluzione che l'accesso al sistema/applicazione da parte degli operatori dell'Impresa (tramite user e pwd) sia accompagnata dalle seguenti policy di sicurezza:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. implementazione di un Access control List sull'applicazione; l'accesso all'applicazione da PC deve essere consentita solo ad una lista di IP autorizzati;</li><li>2. 2FTA (per tutti gli accessi, non solo il primo);</li><li>3. blocco accesso a seguito di un numero predefinito di tentativi di autenticazione falliti;</li><li>4. processo di reset pswd robusto;</li><li>5. blocco accessi multipli/multisessione;</li><li>6. disponibilità puntuale dei log degli accessi ai clienti Vodafone (log di tutti gli accessi alle pratiche/operazioni sia avvenuti previa estrazione singola che massiva);</li><li>7. Expiring utenza dopo 30 gg;</li><li>8. Prevedere eventuale sistema di alerting su volumi anomali di scarico token.</li></ol>	<p>Riscontro ai diversi punti:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. non è possibile perché l'applicazione è utilizzata anche in ambito mobile;</li><li>2. non risulta fattibile per la specifica applicazione;</li><li>3. l'applicazione garantirà il rispetto dei requisiti di sicurezza e robustezza in ambito TIM;</li><li>4. come punto 3;</li><li>5. già presente;</li><li>6. già trattato nella documentazione definita il 15 luglio 2020;</li><li>7. l'applicazione è impostata a 40gg;</li><li>8. già presente.</li></ol>
<p><b>Replica finale VODAFONE</b></p> <p>TIM ha fornito riscontro negativo ai punti 1 e 2 e nessun riscontro ai punti 3 e 4. A giudizio di Vodafone, in mancanza di tali requisiti, non vengono garantiti nell'utilizzo dell'applicazione i minimi requisiti di sicurezza e robustezza della soluzione disegnata.</p>	

## Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (quarto bullet)

**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

Osservazioni OAO	Riscontri TIM
<p><b>WINDTRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Wind Tre ritiene che il punto recante <i>“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”</i> debba essere integrata come segue <i>“permetterà l'effettuazione del tentativo di chiamata a tutti i referenti del Cliente <b>descritti nel campo contatto cliente e non ad altri recapiti contenuti nei tracciati record, in caso di mancata risposta da parte di uno o più recapiti”</b></i></li><li>○ Tale punto era stato chiarito anche nella minuta di AGcom del 18 marzo 2021</li></ul>	<p>E' già così per la conferma della presa appuntamento.</p>

# Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (quinto bullet)

**TIM** 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)

## Osservazioni OAO

### WINDTRE

- Wind Tre ritiene che il punto recante *"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)"* debba essere integrato chiarendo che **può essere inserito anche un radicale di un centralino.**
- Infatti un soggetto /impresa che desideri fare PA potrebbe avere una batteria di operatori (intesi come addetti) collegati ad un centralino contattabili attraverso il radicale di un centralino che poi automaticamente smista le chiamate. Ovviamente il centralino non potrà contenere IVR, ma dovrà indirizzare un operatore in base alla disponibilità.
- Wind Tre richiede pertanto che nella presentazione quanto sopra venga modificato come segue: *"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~~ (cui risponderà ~~interno del centralino a cui risponde~~ direttamente l'operatore o uno degli operatori dell'impresa che sono connessi al centralino)"*

### Replica finale WINDTRE

WindTre in replica precisa che i) non ha mai chiesto la possibilità di effettuare chiamate multisessione e ii) non concorda con quanto riportato da TIM.

Infatti ciò che viene richiesto e che si ritiene necessario è che possa esserci un numero di centralino messo a disposizione dall'impresa/azienda che fa la policy di contatto il cui numero possa essere inserito nel sistema e che possa essere chiamato. Al centralino ovviamente saranno collegati un certo numero di addetti per la policy di contatto che verranno indirizzati in maniera automatica dal sistema che chiama il numero del centralino.

Tenendo anche conto delle osservazioni di TIM propone di modificare il bullet come segue (in giallo evidenziate le parti da aggiungere e quelle da eliminare) :

- 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 **dedicato all'attività della PA** ~~con selezione passante~~ (interno **numero unico** del centralino a cui risponderà direttamente **uno degli** operatori dell'impresa **collegati per tale attività di PA – non è previsto l'uso di IVR o di toni di attesa**)

Analoga modifica dovrebbe essere fatta sulla slide che riporta lo schema a blocchi.

## Riscontri TIM

La richiesta non è applicabile perché la chiamata al singolo Token viene avviata da un operatore dell'Impresa che si è autenticato al sistema: deve esserci una corrispondenza 1:1 tra Token e operatore dell'impresa che effettua la chiamata.

La richiesta di Wind Tre implicherebbe che tutti gli operatori dell'impresa dovrebbero lavorare con la stessa utenza e ciò è contrario a tutti i protocolli di sicurezza degli accessi ai sistemi informatici. TIM, per garantire la massima sicurezza, non consentirà accessi multisessione da parte della stessa utenza (come richiesto da Vodafone al punto 5 del riscontro su slide 4 - terzo bullet).

**In conclusione il numero di telefono dell'operatore dell'Impresa deve rispettare la seguente regola: digitato su un telefono, risponde direttamente la persona interessata senza alcun rumore, deviazione, etc,**

# Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (quinto bullet)

**TIM** 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)

Osservazioni OAO	Riscontri TIM
<p><b>FASTWEB</b> Fastweb richiede debba essere modificato come segue: <i>"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 (cui risponderà interno del centralino a cui risponde direttamente l'operatore o uno degli operatori dell'impresa che sono connessi al centralino)"</i></p>	Vedi riscontro TIM per WindTre
<p><b>Replica finale FASTWEB</b> il vincolo per cui debba esserci la corrispondenza 1:1 tra token ed operatore che effettua la chiamata appare troppo stringente e limita l'operatività dell'impresa system incaricata di svolgere la PdC. Si richiede a TIM la possibilità di predisporre un meccanismo che consenta di gestire la chiamata anche attraverso un centralino. Sarà cura di chi gestisce il centralino definire la logica di distribuzione delle chiamate.</p>	
<p><b>VODAFONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Vodafone chiede che la soluzione preveda che la chiamata che arriva al cliente finale presenti un CLI in chiaro scelto dall'Impresa.</b> Tale richiesta è di fondamentale importanza in quanto il cliente, se impossibilitato a rispondere, potrebbe richiamare l'Impresa incaricata della PdC successivamente sul CLI chiamante senza dover necessariamente attendere un successivo tentativo di chiamata da parte dell'operatore dell'Impresa.</li><li>○ <b>Vodafone concorda con quanto già rappresentato da W3 in merito al quinto Bullet.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Occorre verificare le modalità di implementazione per la specifica applicazione.</li><li>○ Vedi riscontro TIM per WindTre</li></ul>
<p><b>Replica finale VODAFONE</b> Vodafone concorda con l'ultima osservazione inviata da W3 in merito alla possibilità di inserire nel sistema un numero di centralino. Inoltre, Vodafone ribadisce l'importanza fondamentale che la chiamata che arriva al cliente presenti un CLI scelto dall'Impresa; Chiede inoltre che il primo riquadro della Slide che presenta lo schema a blocchi sia modificato come segue: L'operatore dell'Impresa che effettua la PA inserisce, in fase di autenticazione, sulla piattaforma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· il numero in chiaro dell'utenza telefonica dell'operatore dell'Impresa</li><li>· la lista di token <b>o il singolo token</b> corrispondente ai recapiti dei clienti <b>o del singolo cliente</b> da contattare, presenti nelle «Work Request» inviate da TIM all'impresa</li></ul>	

# Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (settimo bullet)

**TIM**

per gestire il maggior carico di chiamate contemporanee, potenzierà l'accesso sia al "DB protetto" che "conterrà l'associazione tra i dati sensibili del cliente e il token», sia all'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

## Osservazioni OAO

### WINDTRE

In merito a quanto riportato e relativo al fatto che " 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" Wind Tre richiede semplicemente che TIM definisca un tempo di preavviso (ad es 1 o 2 mesi prima) per ricevere le previsioni dagli OAO in modo da essere poter essere pronta con il dimensionamento al momento dell'adozione del servizio da parte di quell'operatore.

### FASTWEB

In relazione alle previsioni di "volumi di chiamate al giorno e al numero massimo di chiamate per ora", Fastweb si rende disponibile a fornire una stima trimestrale dei volumi di chiamate attese. Resta in ogni caso inteso che TIM rimane responsabile dell'adeguamento della capacità di accesso e gestione dati dell'applicazione nel tempo, man mano che i volumi di chiamate attese stimate dagli OAO dovessero crescere. I volumi previsionali di chiamate attese comunicati dagli OAO a TIM non devono in ogni caso costituire un vincolo "hard" per l'applicazione, tale per cui oltre tali volumi l'applicazione non accetta ulteriori chiamate, quanto piuttosto un parametro dimensionale che TIM dovrà opportunamente e con diligenza utilizzare.

### VODAFONE

Vodafone si rende disponibile a fornire una stima indicativa del numero di clienti al giorno da contattare ai fini PdC (non il volumi di chiamate che possono variare in quanto dipendono dal numero di tentativi di chiamata non andati a buon fine prima di riuscire a contattare il cliente). Resta inteso che rimane un obbligo di TIM dimensionare il sistema in modo che il volume di chiamate necessario alla gestione della PdC da parte delle Imprese sia supportato senza limitazioni e colli di bottiglia pena una grave violazione del principio di non discriminazione e parità di trattamento interna esterna rispetto alla PdC non disaggregata svolta da TIM per la propria divisione retail e per gli operatori che non hanno disaggregato la PdC.

## Riscontri TIM

TIM dimensionerà la piattaforma in base alle previsioni fornite dagli OAO. Per questo motivo, in fase di avvio occorre che gli OAO che hanno già previsto di effettuare la PA in modalità disaggregata tramite l'impresa comunichino le proprie previsioni in modo da permettere a **TIM di partire dimensionando l'applicazione per ciò che serve**. Successivamente eventuali altri OAO che decidessero di disaggregare la PA dovranno comunicare le proprie previsioni **a TIM con almeno 3 mesi di anticipo affinché TIM possa effettuare gli eventuali adeguamenti**.

Vale quanto sopra riportato.

**L'applicazione che TIM rende disponibile per gli OAO (cfr slide 17, 18 e 19) mette in contatto l'operatore dell'impresa con il cliente. E' uno strumento che abilita l'effettuazione della PA. Non è uno strumento di PdC.** La PdC, essendo una prestazione aggiuntiva, deve essere gestita tra OAO ed Impresa.

Il richiamo alla parità di trattamento è fuori luogo in quanto si tratta di prestazioni aggiuntive che sono oggetto di accordo tra OAO e l'Impresa. L'applicazione messa a disposizione da TIM non ha nulla a che vedere con la PdC NPD che TIM utilizza per prendere l'appuntamento per TIM e gli OAO, nel pieno rispetto dei principi di parità di trattamento.

# Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (ultimo paragrafo)

**TIM**

Prima di procedere all'adeguamento dell'applicazione occorrerà concordare le modalità di remunerazione per le chiamate effettuate dall'Impresa in fase di PA in modalità disaggregata, tramite l'applicazione stessa

## Osservazioni OAO

## Riscontri TIM

### **FASTWEB**

si richiede che venga eliminata la frase riportata in coda alla slide (*"Prima di procedere all'adeguamento dell'applicazione occorrerà concordare le modalità di remunerazione per le chiamate effettuate dall'Impresa in fase di PA in modalità disaggregata, tramite l'applicazione stessa"*) in quanto si ricorda che le misure oggetto del tavolo derivano da Impegni assunti da TIM innanzi all'Autorità a fronte di un procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di TIM stessa. In alcun modo può ritenersi accettabile ed ammesso un costo a carico degli OAO per la remunerazione della applicazione.

Si tratta di chiamate che l'operatore dell'Impresa effettua **su rete TIM** per prendere l'appuntamento con il cliente per conto dell'OAO e come tali vanno remunerate a cura dell'OAO. Sono chiamate che l'impresa comunque avrebbe effettuato, anche in assenza di criptazione, e che di conseguenza avrebbe comunque remunerato all'operatore fornitore del servizio telefonico. Con la soluzione di criptazione cambierà al più l'operatore.

### **Replica finale FASTWEB**

TIM afferma quanto segue *"Ad oggi, senza la criptazione, l'impresa corrisponde ad un Operatore il corrispettivo per le chiamate svolte dalle linee utilizzate per la PdC. Con la criptazione in campo tale remunerazione dovrà essere corrisposta a TIM in quanto il traffico telefonico si svolgerà su rete TIM."* Se ciò significa che l'impresa system debba necessariamente effettuare chiamate da rete TIM nel caso di PdC in modalità disaggregata, questo appare un requisito inaccettabile ed impraticabile poiché presuppone come prerequisito un accordo tra TIM e l'impresa al quale le imprese incaricate per tale attività dall'OAO non possono essere obbligate. Si richiede che TIM chiarisca cosa intende con quanto riportato nella slides 14. Fastweb ribadisce che non è dovuto a TIM nessun contributo economico per detta attività.

### **WINDTRE**

#### **Costi (assenza di costi legati alla disaggregazione della Policy di Contatto)**

Infine, ma non di secondaria importanza, si evidenzia come Wind Tre non concordi con l'affermazione finale presente nella slide 4 di TIM recante *"Prima di procedere all'adeguamento dell'applicazione occorrerà concordare le modalità di remunerazione per le chiamate effettuate dall'Impresa in fase di PA in modalità disaggregata, tramite l'applicazione stessa"*. Wind Tre ritiene infatti che nessuna delle soluzioni che saranno identificate debba produrre costi ulteriori per gli OAO i quali non dovranno veder introdotte nuove voci di costo o incremento dei contributi attualmente definiti per i servizi di Provisioning. Gli impegni inerenti la delibera 420/19/CONS sono inerenti TIM e da questo punto di vista alcuna ricaduta potrà/dovrà esserci sugli OAO in termini di costi e/o impatti.

Vedi riscontro di TIM sopra riportato.

# Osservazioni OAO e riscontri TIM - slide 17 (ultimo paragrafo)

**TIM**

Prima di procedere all'adeguamento dell'applicazione occorrerà concordare le modalità di remunerazione per le chiamate effettuate dall'Impresa in fase di PA in modalità disaggregata, tramite l'applicazione stessa

## Osservazioni OAO

### VODAFONE

Ad avviso di Vodafone la proposta di TIM non deve comportare alcun costo per gli OAO e per le Imprese, ne diretto ne indiretto. Ed infatti:

- 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. Come già detto, la soluzione proposta da TIM e' frutto un Impegno di TIM e sarebbe paradossale che qualsivoglia onere, ivi incluso il traffico telefonico, venisse ribaltato sulle Imprese o sugli OAO. Senza tale Impegno le Imprese svolgerebbero infatti la PdC con le proprie linee senza riconoscere alcuna remunerazione aggiuntiva a TIM per le chiamate effettuate.
- Nessun costo/onere di sviluppo deve essere chiesto da TIM alle Imprese che svolgono la PdC disaggregata. Infatti, poiche' la PdC disaggregata viene remunerata direttamente dall'OAO all'Impresa, e' evidente che qualora lo sviluppo della soluzione cripto da parte di TIM comporti significativi impatti e sviluppi per le Imprese che devono svolgere la PdC queste potrebbero ribaltare i relativi costi nei contratti con gli OAO, con la conseguenza che gli oneri indotti da un Impegno di TIM verrebbero indirettamente ribaltati sugli OAO.
- Nessun incremento dei contributi UT (componente di costo di gestione degli ordini) deve essere riconosciuto da AGCOM a TIM in quanto gli sviluppi della soluzione cripto, ivi inclusi eventuali sviluppi per consentire lo svolgimento della PdC da parte delle Imprese, e' conseguenza di un Impegno assunto da TIM e non e' correlabile alla disaggregazione. Tale specificazione si rende necessaria in quanto la delibera 321/19/CONS (art. 10, c. 2) prevede che a TIM sono riconosciuti *"tutti i costi relativi alle attività d'intermediazione, di controllo, di gestione e di tracciabilità delle attività delle Imprese System, nonché i costi relativi alle attività di coordinamento e di monitoraggio del sistema complessivo sul territorio nazionale"*.

### Replica finale VODAFONE

Vodafone ribadisce che nessun costo diretto e indiretto per la soluzione cripto disegnata deve essere ribaltato da TIM alle Imprese e/o sugli OAO tenuto presente che si tratta di un impegno liberamente assunto da TIM stessa. La remunerazione del traffico telefonico generato dalle Imprese di rete per svolgere la PdC tramite l'applicazione di TIM costituisce un costo aggiuntivo per le Imprese che non verrebbe sostenuto qualora TIM non si fosse impegnata ad implementare una soluzione di criptazione dei dati sui propri sistemi di delivery.

## Riscontri TIM

- Ad oggi, senza la criptazione, l'impresa corrisponde ad un Operatore il corrispettivo per le chiamate svolte dalle linee utilizzata per la PdC. Con la criptazione in campo tale remunerazione dovrà essere corrisposta a TIM in quanto il traffico telefonico si svolgerà su rete TIM.
- **TIM si è impegnata ad individuare delle misure per proteggere i dati sensibili del cliente in fase di Delivery. Non ha preso l'impegno di sviluppare applicazioni per erogare le prestazioni aggiuntive, qual è la PdC, che sono oggetto di accordo tra OAO e le Imprese. Del resto TIM non avrebbe potuto prendere impegni per prestazioni che non la riguardano.**

# Osservazioni OAO e riscontri TIM – ulteriori osservazioni di Wind Tre

## Osservazioni OAO

### **Applicabilità ad imprese diverse dai system tecnici**

Wind Tre ritiene che debba essere chiarito e previsto che la modalità B non è solo applicabile ai system tecnici designati dagli OAO per le attività di provisioning e/o assurance ma debba essere anche applicabile a società terze diverse da questi e che magari per loro natura svolgono già attività di contatto della clientela. Ovviamente tali soggetti dovranno essere, al pari dei system tecnologici, aziende certificate da TIM preventivamente e TIM potrebbe mettere a disposizione già da subito la lista delle imprese che già vengono dalla stessa coinvolte ad oggi per le attività di PA.

## Riscontri TIM

Il presente documento si riferisce alla modalità di gestione della PA disaggregata da parte dell'Impresa. La gestione della PA disaggregata da parte di una società terza (e da parte dell'OAO) come condiviso nella soluzione di disaggregazione che già è in campo prevede che l'OAO invii a TIM l'ordine disaggregato con l'informazione della data ora di appuntamento (si veda anche slide 16).

Inoltre l'ordine disaggregato viene inoltrato da TIM solo all'Impresa che effettua le attività di provisioning on field e l'abilitazione dell'applicazione per la PA verrà data solo ad utenze dell'Impresa stessa.

# Osservazioni OAO e riscontri TIM – ulteriori osservazioni di Vodafone (1/2)

## Osservazioni OAO

Vodafone ritiene opportuno richiamare innanzi tutto che la disaggregazione, introdotta con delibera 321/17/CONS per ULL e SLU e successivamente estesa al servizio VULA FTTC con la delibera 348/19/CONS, rappresenta un obbligo regolamentare per TIM e, più in particolare, una misura fondamentale per garantire il rispetto del principio di non discriminazione.

Più in particolare, il modello di disaggregazione definito dall'Autorità nella sopra citata delibera 321/17/CONS prevede che TIM svolga un ruolo di coordinamento tra gli OAO e le Imprese di Rete, ovvero agisca da "centro stella" secondo un processo che prevede che gli OAO inviino a TIM tutti gli OL disaggregati destinati alle Imprese di Rete e TIM, a valle delle proprie verifiche, li inoltri alle Imprese.

Coerentemente con tale modello, qualora un OAO intenda disaggregare la PdC, ovvero intenda affidare all'Impresa di Rete lo svolgimento della PdC in luogo di TIM, il processo condiviso ed approvato dall'Autorità prevede che l'OAO invii l'OL a TIM e TIM lo invii all'Impresa di rete per lo svolgimento della PdC.

La soluzione di criptazione in esame, che come ben noto deriva da un impegno assunto da TIM nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 3/18/DRS (Impegno 1 dell'Allegato B della delibera 420/19/CONS), non deve dunque in alcun modo introdurre modifiche nei processi e nelle procedure già condivise ed in campo in attuazione di un obbligo regolamentare ex ante (la disaggregazione) né provocare aggravii operativi o di costo per gli OAO e per le Imprese di rete.

Ciò premesso, Vodafone evidenzia che:

### **Il sistema proposto da TIM deve essere in grado di supportare performance adeguate allo svolgimento efficiente ed efficace della PdC**

Si richiama che la soluzione proposta consiste, in estrema sintesi, nel mettere a disposizione dell'Impresa che deve svolgere la PdC disaggregata per l'OAO una versione evoluta del medesimo applicativo già fornito alle Imprese di rete che operano on-field per la conferma dell'appuntamento con il cliente finale (uno strumento concepito, in prima battuta, per consentire ad un singolo tecnico on field di contattare singoli clienti).

Tale soluzione verrebbe ora riproposta ed adattata per lo svolgimento della PdC, tipicamente svolta da Call Centre strutturati e, se non opportunamente modificato, potrebbe presentare dei limiti di capacità e di funzionamento per supportare i volumi di chiamate più elevati tipici delle attività dei Call Centre che svolgono l'attività di PdC.

In altre parole, la soluzione deve essere in grado di supportare in termini di chiamate, performance e velocità di esecuzione volumi molto consistenti di chiamate ai clienti (anche in parallelo) senza introdurre rallentamenti o limitazioni nello svolgimento della PdC, tenuto presente che si produrrebbero effetti distorsivi ed anti-competitivi sul mercato dovuti al rallentamento delle attività propedeutiche all'attivazione dei clienti degli OAO.

## Riscontri TIM

TIM è ottemperante alla soluzione di disaggregazione concordata in quanto la soluzione di disaggregazioni in campo prevede che TIM inoltri all'impresa un ordine disaggregato con anagrafica e riferimenti del cliente in chiaro; l'impresa, utilizzando tali info, può effettuare la PA secondo quanto concordato con l'OAO.

TIM sarà ottemperante alla Delibera 420 in quanto con l'introduzione della criptazione TIM invierà all'impresa un ordine disaggregato con le informazioni anagrafica e recapiti criptate.

La criptazione introduce misure di sicurezza che costituiscono un impegno di TIM ed inoltre giovano a tutto il mercato.

TIM ha proposto di mettere a disposizione degli OAO una applicazione potenziata (cfr. slide 17, 18, 19) che mette in contatto l'impresa con il cliente e che abilita l'impresa allo svolgimento della PA senza limitazioni alle modalità di effettuazione della PdC;

**tale strumento non prevede tutte le funzionalità tipiche di una piattaforma preposta per effettuare la PdC. Né si può richiedere di svilupparla a TIM in quando essendo la PA una prestazione aggiuntiva è definita tra OAO e l'Impresa e TIM non la conosce e non è responsabile.** Del resto la PdC disaggregata a cura Impresa potrebbe essere svolta anche in modalità diversa rispetto a quella regolamentata (per esempio senza effettuare le chiamate telefoniche per esempio invio link a piattaforma che non necessita di recapiti telefonici..)

E' auspicabile che anche gli OAO adottino misure robuste nella definizione della PdC anche in relazione a quanto si sta definendo nel tavolo tecnico della Delibera 420, dove AGCom ha rilevato che *«il fenomeno fraudolento può essere efficacemente contrastato solo se si individua una soluzione di sistema che veda la collaborazione di tutti gli OAO».*

Il richiamo alla parità di trattamento è fuori luogo in quanto la PdC disaggregata in carico all'Impresa è una prestazioni aggiuntiva, definita tra OAO e Impresa. Tale funzionalità non ha nulla a che vedere con la PdC NPD che TIM utilizza per prendere l'appuntamento per clienti di TIM e degli OAO, nel pieno rispetto dei principi di parità di trattamento.

# Osservazioni OAO e riscontri TIM – ulteriori osservazioni di Vodafone-Fastweb (2/2)

## Osservazioni OAO

## Riscontri TIM

### **Non discriminazione e parità di trattamento**

Nel caso in cui l'OAO non disaggrega la PdC, TIM continuerà a svolgere la PdC in linea con la regolamentazione vigente. In tal caso, è noto che lo PdC viene affidata da TIM ad un Call Centre esterno (Comdata) che la svolge secondo le indicazioni previste dalla OR. A tal riguardo, è ragionevole considerare dunque che l'eventuale introduzione del cripto sui sistemi di delivery di TIM comporterà, anche quando la PdC viene svolta da TIM, la necessità di prevedere nuove modalità con cui recuperare le informazioni necessarie per lo svolgimento della PdC. In tal caso, Vodafone chiede che vengano esplicitate le modalità ed i processi con cui continueranno ad essere svolte le attività di PdC da TIM in caso di implementazione della soluzione cripto. È infatti evidente che se ai soggetti incaricati da TIM di svolgere la PdC (Comdata) venissero fornite modalità di contatto dei clienti più efficienti e più efficaci rispetto a quelle proposte oggi da TIM nel documento in esame alle Imprese che dovranno svolgere la PdC disaggregata, si configurerebbe una palese ed inaccettabile violazione del principio di non discriminazione e parità di trattamento interna-esterna in quanto gli OAO che hanno scelto di disaggregare la PdC risulterebbero penalizzati rispetto alle divisioni retail di TIM e agli OAO che non disaggregano la PdC, come conseguenza di un Impegno di TIM.

Si veda quanto riportato nella slide precedente.

### **Possibilità di introdurre modifiche a valle della eventuale messa in campo della soluzione cripto**

Come detto nel corso della riunione del 18.03.2021, Vodafone si trova in fase avanzata di trial della PdC disaggregata con le proprie Imprese ("PA presa in carico all'Impresa – Modalità B") con l'obiettivo di metterla in campo a breve. L'implementazione della soluzione cripto da parte di TIM determinerà dunque la necessità di analizzare e valutare gli eventuali impatti della soluzione cripto sullo svolgimento della PdC disaggregata già in campo. Tenuta presente l'importanza del processo di PdC ai fini dell'attivazione dei clienti degli OAO, ferme restando le osservazioni sopra riportate, Vodafone chiede dunque all'Autorità di prevedere la possibilità degli OAO di condividere con TIM le scelte implementative e gli sviluppi/evoluzioni dell'applicazione che TIM intende mettere a disposizione delle Imprese. Come già detto nella riunione del 18.03.2021 il documento allegato non consente agli OAO di esprimersi in modo pieno ed informato circa l'efficacia e la validità della soluzione (ci si riferisce ad es. alla necessità di prendere visione non appena disponibili delle schermate e le maschere dell'applicativo messo a disposizione da TIM per la **modalità B**). Di prevedere inoltre, prima della messa in esercizio della soluzione cripto, un trial in modo da verificare e prevenire l'insorgere eventuali criticità o rallentamenti nello svolgimento della PdC disaggregata. Di prevedere infine, anche a valle della messa in esercizio della soluzione cripto, la possibilità per gli Operatori di segnalare al Tavolo Tecnico eventuali criticità o rallentamenti. In particolare si chiede che, su segnalazione degli OAO in merito a criticità e/o inefficienze introdotte dalla soluzione Cripto nello svolgimento della PdC disaggregata, venga convocato il Tavolo Tecnico al fine di valutare le opportune modifiche ed evoluzioni da introdurre con urgenza nel sistema.

Come detto la soluzione che TIM ha proposto di mettere a disposizione degli OAO mette in contatto l'impresa con il cliente e abilita l'impresa allo svolgimento della PA; tale strumento non prevede tutte le funzionalità tipiche di una piattaforma preposta per effettuare la PdC. Eventuali ulteriori sviluppi non potranno quindi riguardare aggiunte di funzionalità per la PdC che, lo ripetiamo, attiene al rapporto tra OAO e Impresa. Si veda quanto riportato a pag. 14 relativamente agli Impegni di TIM.

### **Replica finale FASTWEB**

in modalità disaggregata TIM non deve realizzare software per la PdC, gestita in questo caso dall'impresa System, tuttavia TIM è tenuta a fornire un sistema di criptazione che permetta all'impresa la realizzazione della policy di contatto efficace. Le informazioni fornite ad oggi da TIM non sono sufficienti a fornire un riscontro chiaro e definitivo sulla soluzione da implementare. Si concorda quindi con la proposta di Vodafone di prevedere un periodo di trial a valle del quale si potranno rivedere alcuni dei requisiti al fine di rendere la soluzione efficace ed utilizzabile. Alla luce dei riscontri di TIM si ritiene utile un ulteriore confronto sui temi ancora aperti e di nuova introduzione.

# Elenco revisioni del documento

Data	Sintesi attività del Tavolo Tecnico (TT)
11 marzo 2020	AGCOM trasmette al TT la proposta di TIM
26-31 marzo 2020	WIND, FW ,VO e Welcome inviano al TT le osservazioni sulla proposta TIM
2 aprile 2020	Prima riunione del TT
21 aprile 2020	WINDTre invia al TT un contributo sui Profili OAO
22 aprile 2020	TIM trasmette al TT gli approfondimenti effettuati a seguito della riunione del 2 aprile ed i riscontri sulle osservazioni degli OAO inviate tra il 26 ed il 31 marzo
22 aprile 2020	Seconda riunione del TT
18-20 maggio 2020	Wind TRE, Welcome, Fastweb, BT trasmettono al TT le osservazioni sulla proposta di TIM del 22 aprile
20 maggio 2020	TIM trasmette al TT gli approfondimenti effettuati a seguito della riunione del 22 aprile 2020 e dei contributi di Wind del 21 aprile
20 maggio 2020	Terza riunione del TT
3 giugno 2020	Fastweb invia al TT le proprie osservazioni sulla proposta TIM del 20 maggio 2020
25 giugno 2020	TIM trasmette al TT gli approfondimenti effettuati a seguito della riunione del 20 maggio e dei contributi OAO del 18-20 maggio e del 3 giugno
25giu -8 lug 2020	Wind TRE, Fastweb, BT e Vodafone trasmettono al TT le osservazioni sulla proposta di TIM del 25 giugno
9 luglio 2020	Quarta riunione del TT
15 luglio 2020	TIM trasmette al TT gli approfondimenti effettuati sulle osservazioni trasmesse dagli OAO nel periodo 25 giugno -7 luglio 2020 e su quanto discusso nel corso del Tavolo Tecnico del 9 luglio 2020.
4 marzo 2021	Riunione del TT per esaminare la proposta TIM sulla gestione della PA disaggregata
12 marzo 2021	TIM trasmette al TT gli approfondimenti effettuati in base a quanto discusso nel TT del 4 marzo
18 marzo 2021	Riunione del TT per rivedere la proposta TIM sulla gestione della PA disaggregata
29 marzo 2021	TIM trasmette al TT le ulteriori integrazioni alla proposta per la gestione della PA disaggregata
1 aprile 2021	Wind TRE, Fastweb e Vodafone trasmettono al TT le osservazioni sulla proposta di TIM del 29 marzo
7 aprile 2021	TIM trasmette al TT la proposta per la gestione della PA disaggregata ed i riscontri alle osservazioni degli OAO
12 aprile 2021	Wind TRE, Fastweb e Vodafone trasmettono al TT le osservazioni sulla proposta di TIM del 7 aprile
13 aprile 2021	L'Autorità invia al TT la versione definitiva del documento di sintesi dei lavori