



Roma 29/01/2019

Chief Regulatory Officer
Regulatory Wholesale

Prot. 0000174-TI

Egregio signor
Ing. Giovanni Santella
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche
Centro Direzionale
Isola B5 - Torre Francesco
80143 NAPOLI

Gentile signora
Avv. Alessandra Adamo
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

Posta certificata: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Proposta definitiva di Impegni presentata da TIM S.p.A: ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 della Delibera 581/15/CONS in relazione alla Cont. N. 3/18/DRS recante *“Verbale di accertamento e contestazione alla società TIM S.p.A., per violazione degli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 41, comma 3, del codice delle comunicazioni elettroniche”*

Con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con la contestazione n. 3/18/DRS (*“Contestazione”*), la scrivente Società formula di seguito la proposta definitiva di Impegni ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 della Delibera n. 581/15/CONS.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Delibera 581/15/CONS, di attuare le seguenti misure aziendali in forma di impegni (“Impegni”) che, vanno ad integrare quanto già chiesto da AGCom con la delibera n. 396/18/CONS per il solo processo di assurance dei servizi wholesale.

Impegni

- introdurre una misura di protezione specifica anche sui sistemi di *delivery*. In tal senso TIM si impegna ad individuare una soluzione tecnica che possa essere condivisa anche dagli OAO, che impedisca la visualizzazione di dati sensibili (nome e cognome cliente, CF/PIVA 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. A tal proposito saranno create delle nuove profilature ad hoc per gli utenti dei sistemi che permettano di visualizzare da interfaccia grafica (GUI) i dati sensibili solo da parte del 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* di TIM. In altri termini anche per gli ordinativi di TIM *retail* né gli *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, poiché tale sistema viene utilizzato anche da personale OAO.

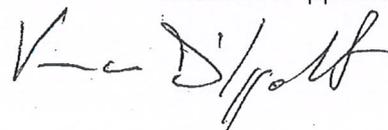
- Istituire dei tavoli tecnici con gli OAO:
 - per analizzare congiuntamente i casi da loro segnalati e darne riscontro anche ad AGCom;
 - per condividere un processo per poter effettuare «dei test civetta» utilizzando clienti reali (es. forniti da OAO) per l’assurance e rendere pubblici gli esiti di tali test.
 - In tale ambito TIM si impegna a mettere a punto una modalità di effettuazione dei test civetta su base richiesta per l’assurance secondo i seguenti criteri:
 - *per ogni numero rientrante nel “ test civetta” viene lanciata uno script che modifica il campo “recapito telefonico” nei vari sistemi preposti alla risoluzione del guasto;*
 - *in base all’eventuale numero chiamato chi raccoglierà la chiamata sarà in grado di individuare il sistema da cui è stato prelevato il dato.*

- Trasmettere ad AGCom periodicamente:
 - l’esito delle verifiche del grado di correlazione tra rientri in TIM e le segnalazioni di guasto ricevute sui sistemi wholesale di rete, fatte con la procedura richiesta con la Delibera 396/18/CONS . l’esito, in caso di correlazione significativa, dei controlli sui soggetti che svolgono attività commerciale retail per TIM e a cui tali ordini sono riconducibili.

La scrivente società si impegna a dare attuazione alle misure sopra descritte immediatamente dopo l'approvazione da parte di codesta rispettabile Autorità degli Impegni stessi.

Cordiali saluti

Il Responsabile
Vincenzo D'Ippolito

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. D'Ippolito', written in a cursive style.