

ALLEGATO B alla delibera n. 420/19/CONS

Versione definitiva Impegni a fronte della contestazione 3/18/DRS

Versione definitiva Impegni a fronte della contestazione 3/18/DRS

Impegno 1

“Introdurre una misura di protezione specifica anche sui sistemi di delivery: 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”.

Impegno 2:

“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 per il delivery 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 e per il delivery 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”.

Impegno 3:

“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 fatti sui soggetti che svolgono attività commerciale retail per TIM e a cui tali ordini sono riconducibili".

Predisporre entro 30 giorni dall'approvazione degli impegni una procedura analoga a quella fatta per la correlazione tra guasti e rientri, che consenta di correlare i rientri in TIM e gli ordini di attivazione da parte degli OAO. L'esito delle suddette verifiche sarà periodicamente trasmesso ad AGCom".

Impegni 4-5:

"Trasmettere, entro 60 giorni dall'eventuale approvazione degli Impegni, a tutto il personale aziendale della direzione Wholesale nonché alle eventuali società esterne attive in modalità System Unico o per conto di TIM, coinvolte nei lavori di attivazione e riparazione delle linee di accesso presso il domicilio dei clienti degli OAO, un documento informativo che illustri i principali obblighi vigenti in materia di parità di trattamento interna/esterna nonché le regole di condotta che detto personale deve seguire nei contatti con i clienti degli OAO. In particolare, detto documento conterrà il richiamo a tutti i divieti di uso commerciali dei dati privilegiati e sarà aggiornato con cadenza annuale per 5 anni. TIM si impegna a fornire preliminarmente ad AGCom il suddetto documento per sue eventuali osservazioni".

"Realizzare, entro 6 mesi dall'eventuale approvazione degli Impegni, un programma di formazione, anche in modalità on-line, relativo al documento informativo di cui al punto precedente, cui dovrà partecipare tutto il personale tecnico di TIM che entra in contatto con i clienti finali degli OAO. Il programma di formazione verrà indirizzato anche alle imprese terze di cui TIM si avvale per le attività di assurance e delivery. TIM si impegna inoltre, a fornire tutta la documentazione necessaria alle società esterne di rete di cui si avvale perché sensibilizzino il proprio personale al rispetto di quanto nella stessa previsto".

Funzione di vigilanza sugli impegni assunti

"In ottemperanza all'art. 13, comma 5, della Delibera 581/15/CONS, TI propone ad AGCOM di svolgere la funzione di vigilanza sugli impegni assunti da TI a cui garantisce il supporto di proprio personale e/o consulenti esterni."