



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 293/17/CONS**

**PUBBLICAZIONE DELLE RELAZIONI DI CERTIFICAZIONE TECNICA,  
PER GLI ANNI 2015 E 2016, DELLA CORRETTA SEPARAZIONE TRA I  
SISTEMI INFORMATIVI DELLE FUNZIONI DI RETE E DELLE FUNZIONI  
COMMERCIALI DI TELECOM ITALIA AI SENSI DELL'ART. 55, COMMA 8,  
DELLA DELIBERA N. 731/09/CONS E DEL COMMA 4 DELL'ARTICOLO 64  
DELLA DELIBERA N. 623/15/CONS**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 17 luglio 2017;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE (*direttiva accesso*), 2002/20/CE (*direttiva autorizzazioni*), 2002/21/CE (*direttiva quadro*), 2002/22/CE (*direttiva servizio universale*);

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, recante *“Regolamento concernente l’accesso ai documenti”* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 422/06/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 152/02/CONS, del 15 maggio 2002, recante *“Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa”*;

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante *“Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE)”*, adottata agli esiti della consultazione nazionale di cui alla delibera n. 42/15/CONS e comunitaria (casi IT/2015/1777-1779);



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO quanto segue

## **I. Premessa**

Il comma 7 dell'articolo 2 della delibera n. 152/02/CONS "*Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa*", ripreso dall'art. 55, comma 8, della delibera n. 731/09/CONS, ha stabilito che Telecom Italia, entro il 30 giugno di ogni anno, presenta sotto la propria responsabilità una relazione annuale, certificata da un soggetto terzo, che comprovi la separazione tra sistemi informativi di Open Access – o di qualsiasi altra funzione cui siano attribuite le competenze relative alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso di cui al presente provvedimento – e quelli delle funzioni commerciali che forniscono servizi agli utenti finali. Tale relazione indica inoltre quali misure siano adottate per impedire l'utilizzo dei dati riservati relativi alla clientela degli operatori alternativi da parte delle divisioni commerciali dell'operatore notificato che forniscono servizi agli utenti finali.

Per l'effetto, l'operatore con significativo potere di mercato (SPM) nella telefonia fissa, Telecom Italia, deve garantire che:

- I. le unità organizzative preposte alla gestione della rete siano separate da quelle preposte alla vendita dei servizi finali;
- II. i sistemi informativi e gestionali relativi ai dati degli operatori alternativi siano gestiti da personale differente da quello preposto alle attività commerciali verso i clienti finali;
- III. i sistemi e le relative informazioni non siano accessibili al personale delle unità organizzative commerciali che forniscono servizi ai clienti finali, e che tale condizione sia assicurata tramite l'individuazione di apposite misure di sicurezza.

Analoghe previsioni sono riportate nell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, recante "*Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)*". In particolare, il comma 1 dell'articolo 64 prevede che:

- a) *la contrattualizzazione con gli operatori alternativi e la vendita di servizi di accesso sia condotta da personale di unità organizzative distinte da quelle interne che offrono i servizi finali;*
- b) *la gestione di dati e informazioni relative ai servizi di accesso acquistati dagli operatori interconnessi sia separata da quella relativa ai dati accessibili dalle divisioni di vendita dei servizi finali;*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- c) *i sistemi informativi e gestionali relativi ai dati degli operatori alternativi siano gestiti da personale differente da quello preposto alle attività commerciali verso i clienti finali e che tali sistemi e le relative informazioni non siano accessibili al personale delle unità organizzative commerciali che forniscono servizi ai clienti finali.*

In base al comma 2 dello stesso articolo, *Telecom Italia garantisce che il personale della funzione cui sono attribuite le competenze relative alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso di cui al presente provvedimento non svolga alcuna attività commerciale di vendita presso i clienti finali.*

Al fine di verificare la persistenza nel tempo delle suddette condizioni, l'articolo 64, comma 4, dispone che *“Telecom Italia, entro il 30 giugno di ogni anno, presenta sotto la propria responsabilità una relazione annuale, certificata da un soggetto terzo, che comprovi la separazione tra sistemi informativi della funzione cui sono attribuite le competenze relative alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso di cui al presente provvedimento e quelli delle funzioni commerciali che forniscono servizi agli utenti finali. Tale relazione indica, inoltre, quali misure siano adottate per impedire l'utilizzo dei dati riservati relativi alla clientela degli operatori da parte delle divisioni commerciali dell'operatore notificato che forniscono servizi agli utenti finali”.*

La certificazione del sistema di separazione amministrativa per gli anni 2015 e 2016 è stata svolta da Ernst & Young Financial Business Advisors S.p.A.. Il soggetto è stato incaricato, da Telecom Italia, di verificare a livello generale quanto segue:

- i sistemi informativi dell'area commerciale *retail* sono separati da quelli dell'area Rete/*Wholesale*;
- i sistemi informativi dell'area commerciale *retail*, contenenti dati riservati dell'OLO e/o della sua clientela, posseggono misure di riservatezza che non consentono alle divisioni dell'area Commerciale *retail* l'utilizzo non autorizzato dei suddetti dati;
- i sistemi informativi dell'area Rete e *Wholesale* posseggono misure di riservatezza che non consentono alle divisioni dell'area Commerciale *retail* l'utilizzo dei dati riservati dell'OLO e/o della sua clientela.

## **2. Le attività di certificazione per gli anni 2015 e 2016**

### **2.1 Premessa**

Telecom Italia S.p.A. (Telecom Italia) ha presentato all'Autorità, in data 30 giugno 2015, la *“Relazione annuale al 30 giugno 2015 sulla separazione tra sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali ai sensi del comma 7, dell'art. 2 della delibera n. 152/02/CONS”* (acquisita al prot. AGCOM n. 53418 del



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

30/06/2015) unitamente alla relazione di Certificazione tecnica che, per l'anno 2015, è stata affidata alla Società Ernst & Young Financial Business Advisors S.p.A. (di seguito Ernst & Young), medesimo soggetto all'uopo individuato dalla stessa Telecom Italia per gli anni 2011, 2012, 2013 e 2014 “*mediante una gara tra diverse società di consulenza operanti in Italia*”.

Telecom Italia ha presentato, in data 28 giugno 2016, la “*Relazione annuale sulla separazione tra sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali ai sensi del comma 7, art.2 della delibera n. 152/02/CONS e del comma 4, dell'art. 64 della delibera n. 623/15/CONS*” (acquisita al prot. AGCOM n. 35277 del 28/06/2016) unitamente alla relazione di Certificazione tecnica che è stata affidata alla Società Ernst & Young Financial Business Advisors S.p.A. (di seguito Ernst & Young), medesimo soggetto all'uopo individuato dalla stessa Telecom Italia per gli anni dal 2011 al 2015 “*mediante una gara tra diverse società di consulenza operanti in Italia*”.

## **2.2 Gli esiti della verifica per l'anno 2015**

Come premesso Ernst & Young ha ricevuto da Telecom Italia l'incarico per il 2015, quale soggetto terzo, per la verifica dell'avvenuta separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali in ottemperanza al comma 7, dell'art. 2 della delibera n. 152/02/CONS recante “*Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa*”.

L'attività richiesta ha pertanto l'obiettivo di comprovare la separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia attraverso l'analisi, la valutazione e la verifica delle misure atte a impedire l'utilizzo di dati riservati, relativi alla clientela degli OLO, da parte delle funzioni commerciali di Telecom Italia.

L'incarico si è svolto nel periodo Marzo-Giugno 2015 e le relative conclusioni fanno riferimento alla situazione rilevata alla data del 30 Giugno 2015.

Il documento allegato dal revisore rappresenta la relazione conclusiva di sintesi dell'attività che Ernst & Young Financial Business Advisors S.p.A. (di seguito anche EY), in qualità di “soggetto terzo”, ha svolto allo scopo di verificare la separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia, ai sensi della delibera n. 152/02/CONS, la quale ha stabilito che l'operatore con significativo potere di mercato (SPM) nella telefonia fissa, e quindi Telecom Italia, debba garantire che:

- I. le unità organizzative preposte alla gestione della rete siano separate da quelle preposte alla vendita dei servizi finali;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- II. i sistemi informativi e gestionali relativi ai dati degli operatori alternativi siano gestiti da personale differente da quello preposto alle attività commerciali verso i clienti finali;
- III. i sistemi e le relative informazioni non siano accessibili al personale delle unità organizzative commerciali che forniscono servizi ai clienti finali, e che tale condizione sia assicurata tramite l'individuazione di apposite misure di sicurezza.

Come detto tali principi sono stati ripresi e ribaditi nelle recenti analisi di mercato.

Obiettivo della certificazione tecnica è quello, in primo luogo, di verificare l'avvenuta "separazione tra sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali". La relazione indica inoltre quali misure siano adottate per impedire l'utilizzo dei dati riservati relativi alla clientela degli OLO, in possesso delle funzioni di rete, da parte delle divisioni commerciali dell'operatore notificato.

La certificazione tecnica, pertanto, ha valutato:

- a) i criteri secondo cui Telecom Italia autorizza e controlla l'accesso ai sistemi informativi contenenti dati riservati relativi all'OLO e/o sua clientela;
- b) la rispondenza di tali criteri con quanto disposto dalla delibera n. 152/02/CONS;
- c) l'attuazione di misure e procedure idonee ad assicurare il continuo rispetto di tali criteri.

Il certificatore ha concluso che, in base alle attività svolte, *Telecom Italia abbia adottato le misure di riservatezza, tecniche, organizzative e di sicurezza tali da garantire la parità di trattamento interna ed esterna ai fini della delibera n. 152/02/CONS, articolo 2 comma 7.*

In particolare a valle di tutte le attività di certificazione tecnica, la relazione riporta quanto segue:

- *i sistemi appartenenti all'area di indagine 2015<sup>1</sup> posseggono le misure di riservatezza necessarie e sufficienti a garantire la parità di trattamento interna ed esterna ai sensi della delibera n. 152/02/CONS articolo 2, comma 7;*
- *sono state adottate idonee misure organizzative (cosiddette "non sui sistemi") atte a garantire il presidio e il continuo rispetto da parte del personale delle raccomandazioni previste dalla delibera n. 152/02/CONS, articolo 2, comma 7. A tal fine si è riscontrato, presso le strutture visitate, una piena consapevolezza*

---

<sup>1</sup> Perimetro, costituito da sistemi e funzioni utente, entro il quale devono essere applicate e rispettate le misure di riservatezza.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*degli obblighi in capo a Telecom Italia discendenti dalla delibera n. 152/02/CONS da parte del personale TI.*

## **2.3 Gli esiti della verifica per l'anno 2016**

Come premesso, Ernst & Young ha ricevuto da Telecom Italia S.p.A. l'incarico anche per il 2016, quale soggetto terzo, per verificare l'avvenuta "separazione tra sistemi informativi della funzione cui sono attribuite le competenze relative alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso e quelli delle funzioni commerciali che forniscono servizi agli utenti finali" ed indicare "quali misure siano adottate per impedire l'utilizzo dei dati riservati relativi alla clientela degli operatori da parte delle divisioni commerciali dell'operatore notificato che forniscono servizi agli utenti finali" in ottemperanza al comma 4, dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS e al comma 7, dell'art. 2 della delibera n. 152/02/CONS.

L'attività richiesta ha avuto pertanto l'obiettivo di comprovare la separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia attraverso l'analisi, la valutazione e la verifica delle misure atte a impedire l'utilizzo di dati riservati, relativi alla clientela degli Altri Operatori Autorizzati (indicati nel documento come OLO), da parte delle funzioni commerciali di Telecom Italia.

L'incarico si è svolto nel periodo Marzo-Giugno 2016 e le relative conclusioni fanno riferimento alla situazione rilevata alla data del 28 Giugno 2016.

Il documento allegato dal revisore rappresenta, pertanto, la relazione conclusiva di sintesi dell'attività che Ernst & Young Financial Business Advisors S.p.A. (di seguito anche EY), in qualità di "soggetto terzo", ha svolto allo scopo di verificare quanto sopra.

Il revisore incaricato, nelle premesse alla propria relazione di certificazione, richiama che l'Autorità, mediante la delibera n. 152/02/CONS e la delibera n. 623/15/CONS, ha stabilito che l'operatore con significativo potere di mercato (SPM) nella telefonia fissa, e quindi Telecom Italia, debba garantire che:

- a) le unità organizzative preposte alla gestione della rete siano separate da quelle preposte alla vendita dei servizi finali;
- b) i sistemi informativi e gestionali relativi ai dati degli operatori alternativi siano gestiti da personale differente da quello preposto alle attività commerciali verso i clienti finali;
- c) i sistemi e le relative informazioni non siano accessibili al personale delle unità organizzative commerciali che forniscono servizi ai clienti finali, e che tale condizione sia assicurata tramite l'individuazione di apposite misure di sicurezza.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento ai principi espressi dalla delibera n. 152/02/CONS, articolo 2, comma 7, e dalla delibera n. 623/15/CONS, articolo 64, comma 4, il revisore dichiara di aver riscontrato quanto segue:

- a) i sistemi informativi dell'area Commerciale Retail sono separati da quelli dell'area Rete/Wholesale;
- b) i sistemi informativi dell'area Commerciale Retail, contenenti dati riservati dell'OLO e/o della sua clientela, posseggono misure di riservatezza che non consentono alle divisioni dell'area Commerciale Retail l'utilizzo non autorizzato dei suddetti dati;
- c) i sistemi informativi dell'area Rete e Wholesale posseggono misure di riservatezza che non consentono alle divisioni dell'area Commerciale Retail l'utilizzo dei dati riservati dell'OLO e/o della sua clientela.

A valle di tutte le attività di certificazione tecnica eseguite per l'anno 2016 il revisore conclude come segue:

- I. i sistemi appartenenti all'area di indagine 2016 posseggono le misure di riservatezza necessarie e sufficienti a garantire la parità di trattamento interna ed esterna ai sensi della delibera n. 152/02/CONS articolo 2, comma 7 e della delibera n. 623/15/CONS, articolo 64, comma 4;*
- II. sono state adottate idonee misure organizzative (cosiddette "non sui sistemi") atte a garantire il presidio e il continuo rispetto da parte del personale delle raccomandazioni previste dalla delibera n. 152/02/CONS, articolo 2, comma 7 e dalla delibera n. 623/15/CONS, articolo 64, comma 4. A tal fine si è riscontrato, presso le strutture visitate, una piena consapevolezza degli obblighi in capo a TI discendenti dalle delibere n. 152/02/CONS 623/15/CONS da parte del personale di TI.*

RITENUTO al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti delle terze parti relativamente alle misure messe in campo per ottenere la separazione dei sistemi informativi interni di Telecom Italia, opportuno a pubblicare sul sito dell'Autorità una versione "per il pubblico" della citata documentazione di certificazione tecnica sulla separazione tra sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali ai sensi delle delibere nn. 152/02/CONS e 623/15/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**(Pubblicazione delle relazioni di certificazione tecnica, per gli anni 2015 e 2016, della separazione tra i sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali di Telecom Italia)**

1. Sono allegati alla presente delibera i seguenti documenti:
  - a) L'allegato A1 contenente la *Certificazione tecnica di Telecom Italia per l'anno 2015 (ex delibera AGCOM n. 152/02/CONS, art. 2 comma 7)* nel formato pubblicabile;
  - b) L'allegato A2 contenente la *Certificazione tecnica di Telecom Italia per l'anno 2016 (ex delibera AGCOM n. 152/02/CONS, art. 2 comma 7 e delibera n. 623/15/CONS, art. 64 comma 4)* nel formato pubblicabile.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A1 e A2, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 17 luglio 2017

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi