



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 396/18/CONS**

## **MISURE URGENTI FINALIZZATE AD IMPEDIRE L'USO IMPROPRIO DEI DATI WHOLESALE DI ASSURANCE PER FINI DI CONTATTO COMMERCIALE**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 25 luglio 2018;

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*”;

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*”, di seguito denominata *Autorità*;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 456/11/CONS del 22 luglio 2011;

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)*”;

VISTA la delibera n. 321/17/CONS, del 27 luglio 2017, recante “*Condizioni attuative dell’obbligo di accesso in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa ai sensi dell’ articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS*” ;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## SOMMARIO

<b>1. Premessa e fatti oggetto dell'attività di vigilanza nei confronti di TIM.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Le argomentazioni di TIM sui fatti narrati .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Esiti delle verifiche svolte dall'Autorità .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Il caso della società Multiwire-net S.r.l .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Le valutazioni conclusive dell'Autorità.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Adozione di un provvedimento in relazione all'oggetto del procedimento.....</b>	<b>14</b>

### **1. Premessa e fatti oggetto dell'attività di vigilanza nei confronti di TIM**

L'Autorità ha svolto una estesa attività di vigilanza in relazione ad una pratica più volte segnalata, tra l'altro di recente oggetto di una trasmissione televisiva, consistente nella ricezione da parte di clienti di operatori alternativi con guasti sul servizio telefonico o dati, dopo che era stata avviata una procedura di *assurance* tramite il portale *wholesale* di TIM, di chiamate da sedicenti operatori che per conto TIM, essendo a conoscenza dell'accaduto, proponevano un rientro verso lo stesso operatore.

Tale fenomeno si è verificato, tra l'altro, anche nel corso della vicenda Digitel, oggetto del provvedimento d'urgenza dell'Autorità (presidenziale n. 27/17/PRES).

Si riporta in questa sezione un breve riepilogo delle evidenze acquisite.

- Fastweb ha riportato, per il periodo giugno 2016 – ottobre 2016, un totale di trentatré segnalazioni, con le quali i clienti Fastweb, per i quali quest'ultima aveva aperto dei *trouble tickets* di guasto nei confronti della divisione tecnica di TIM, hanno denunciato di essere stati destinatari di contatti telefonici da parte di TIM finalizzati ad ottenere, tramite informazioni ingannevoli e scorrette in merito alle tempistiche di risoluzione dei guasti tecnici segnalati e, più in generale, alla qualità del servizio Fastweb, il passaggio delle numerazioni in TIM. Fastweb ha altresì riportato estratti di ulteriori segnalazioni fino al mese di agosto 2017 da cui emergerebbe che la condotta da parte di TIM di contatti dei clienti Fastweb a seguito dell'apertura di una segnalazione di guasto continua a persistere. Fastweb ritiene che si possa ipotizzare anche un possibile utilizzo illegittimo da parte di TIM dei dati e delle informazioni relative ai clienti degli operatori alternativi attestati sulla propria rete [*omissis*]
- Con una comunicazione del 4 agosto 2016 sul proprio portale, TIM ha confermato di aver ricevuto segnalazioni da vari operatori in merito ad azioni commerciali condotte nei confronti dei loro clienti, che deriverebbero da un asserito uso improprio di dati relativi ad interventi di assistenza tecnica effettuati a fronte dell'apertura di guasti *wholesale*. TIM ha altresì dichiarato l'estraneità rispetto ad eventuali comportamenti illeciti ed ha chiesto ai propri clienti di cooperare con la stessa TIM nel



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- contrasto del fenomeno, segnalando e fornendo ogni elemento idoneo ad individuare i responsabili del supposto comportamento illecito.
- In data 27 dicembre 2016, TIM ha depositato denuncia/querela contro ignoti all’Autorità Giudiziaria in relazione alle segnalazioni ricevute da alcuni ISP e OAO che hanno rappresentato a TIM dei fatti, ritenuti commercialmente scorretti, posti in essere, secondo quanto riferito dai loro clienti, da persone qualificatesi come operatori e/o agenti di TIM.
- In data 13 marzo 2017, TIM ha pubblicato un *reminder* alla news del 4 agosto 2016.
- In data 24 aprile 2017, TIM ha integrato l’atto di denuncia del 27 dicembre 2016 con ulteriori segnalazioni, aventi le medesime caratteristiche di quelle già descritte nella precedente querela, nonché gli esiti delle verifiche svolte dai competenti settori aziendali.
- Vodafone ha riportato, per il periodo ottobre 2016 – settembre 2017, un totale di centodieci segnalazioni, con le quali i clienti Vodafone, dopo l’apertura di un *trouble ticket* di *assurance*, hanno riferito di essere stati contattati da un presunto operatore/tecnico di TIM, nell’ambito della procedura di gestione del guasto avviata tramite TIM *wholesale*, e di aver ricevuto, nell’ambito di tale contatto, una proposta commerciale o valutazioni negative sulla qualità della rete o dei servizi di Vodafone con l’evidente fine di persuadere il cliente stesso ad attivare una linea TIM. Vodafone ha portato all’attenzione dell’Autorità anche settantasei segnalazioni da parte di propri clienti di attività di denigrazione da parte di operatori/tecnici TIM in fase di attivazione o risoluzione di un guasto e sette segnalazioni di propri clienti che hanno ricevuto un’offerta commerciale da TIM in fase di attivazione di una linea con Vodafone. Vodafone ha altresì allegato 16 registrazioni vocali, per il periodo novembre 2016 – febbraio 2017, contenente dichiarazioni di propri clienti che durante il periodo di risoluzione del guasto o subito dopo sarebbero stati contattati da un operatore TIM per un’offerta commerciale. Vodafone lamenta la condotta attuata da TIM in violazione delle disposizioni e degli obblighi in materia di non discriminazione che le sono stati imposti [*omissis*] in qualità di operatore SMP nei mercati dell’accesso all’ingrosso, ovvero l’utilizzo improprio ed illegittimo delle informazioni dei clienti degli operatori trasferendole alle proprie divisioni commerciali per effettuare offerte commerciali mirate ai clienti dei propri concorrenti. Vodafone sottolinea che prescrizioni volte ad impedire un illecito trasferimento delle informazioni privilegiati di cui dispone TIM sono altresì presenti nella normativa in materia di trasferimento delle utenze di rete fissa [*omissis*]
- In tale alveo si innesta la registrazione della trasmissione RAI Report, del 9 aprile 2018, che evidenzia il caso di un utente Vodafone in disservizio che viene contattata da un operatore commerciale TIM che per la risoluzione del guasto propone il passaggio a TIM e che dichiara all’utente che solo il rientro a TIM può garantire la risoluzione del problema, in quanto TIM accoderebbe le richieste di gestione del disservizio degli operatori alternativi dando priorità alla risoluzione dei guasti dei propri clienti.
- Nell’ambito delle attività connesse all’implementazione della delibera n. 27/17/PRES, l’Autorità ha attivato un apposito Tavolo Tecnico nell’ambito del quale sono pervenute diverse segnalazioni, da parte di alcuni operatori *reseller* di Digitel, che hanno lamentato l’utilizzo a fini commerciali da parte di TIM, o di soggetti operanti in nome e per conto della stessa, di informazioni acquisite nell’ambito dei processi di *provisioning* e di



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

*assurance*, portando all'attenzione dell'Autorità diverse decine di casi di propri clienti oggetto di contatto.

Si citano alcune segnalazioni:

- Caso Netoip.com S.r.l.: società Netoip ha inviato una segnalazione in data 11 gennaio 2018, acquisita al protocollo n. 2358. In tale segnalazione in particolare sono riportate due dichiarazioni sottoscritte da clienti Netoip nelle quali si testimonia il fatto di essere stati contattati da sedicenti funzioni commerciali di TIM che, facendo riferimento alla situazione di disservizio, hanno tentato di proporre una offerta commerciale evidenziando che i problemi sarebbero stati risolti solo qualora avessero accettato il rientro a TIM. Da verifiche svolte è risultato che alla numerazione 3311810[*omissis*] corrisponde un operatore che si qualifica “[*omissis*]” mentre alla numerazione 071880[*omissis*] corrisponde un operatore [*omissis*] che si qualifica titolato a proporre offerte commerciali di TIM (nella pagina web riporta “partner TIM Impresa Semplice”).
- Caso Miatel S.r.l.. La società, oltre a riportare casi generici di contatti alla propria clientela in disservizio da parte di funzioni commerciali che asseriscono riferirsi a TIM, ha documentato il seguente caso specifico.

Nella segnalazione di cui trattasi è riportata la testimonianza di un dipendente Miatel che aveva indicato il proprio telefono cellulare quale recapito per contattare un cliente in disservizio nell'ambito della gestione di un *Trouble Ticket* di *assurance*. Il dipendente Miatel riceve una telefonata commerciale al telefono cellulare da parte di un sedicente rappresentante di TIM che formula un'offerta commerciale riservata al cliente Miatel, con la quale non solo l'interlocutore commerciale è a conoscenza dello stato di disservizio del cliente ma sostiene che solo rientrando in TIM avrà la definitiva soluzione dei disservizi cui il cliente è soggetto con Miatel. L'offerta commerciale di dettaglio è stata poi inviata via mail dall'indirizzo di posta elettronica [impresasemplice.191tim@gmail.com](mailto:impresasemplice.191tim@gmail.com).

La segnalazione è corredata da una registrazione telefonica nella quale si fa riferimento al perdurare delle criticità sulla fruizione dei servizi con il vecchio gestore, criticità che sarebbero superate solo con un rientro in TIM.

La numerazione da cui è partita la chiamata, 0810899[*omissis*], da verifiche svolte, non risulta essere attiva ed inoltre l'indirizzo *email* da cui è stata inviata l'offerta commerciale, fatto salvo che per il nome che rimanda a TIM, non risulta direttamente riconducibile ad un soggetto certo.

- Per un caso segnalato da Welcome Italia, relativa all'utente Studio Associato [*omissis*], è stato indicato il numero fisso, 0289734[*omissis*], da cui sarebbe partita la chiamata commerciale. Anche per tale caso non si è riusciti a ricondurre ad un soggetto certo la diretta responsabilità delle chiamate commerciali fatte a seguito della risoluzione dei guasti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- Per molte altre segnalazioni non si è riusciti ad ottenere dati sul numero di telefono chiamante o, comunque, non si è riusciti a risalire al soggetto a cui tale numero era stato dato in uso.
- Nel corso delle audizioni aventi ad oggetto l'implementazione del provvedimento presidenziale n. 27/17/PRES sono emerse, da parte degli operatori presenti, in particolare i *reseller* di Digitel Italia, segnalazioni sul fatto che numerosi loro clienti ricadenti negli elenchi delle utenze disservite in esito alla cosiddetta vicenda "Digitel Italia", sono stati contattati da presunte strutture commerciali di TIM ai fini di una loro acquisizione. Tale situazione, secondo gli operatori segnalanti, dimostrerebbe che i dati forniti nell'ambito della gestione dell'emergenza sarebbero stati utilizzati ai fini commerciali in violazione delle disposizioni vigenti. Sul punto hanno chiesto all'Autorità ed alla stessa TIM di svolgere accertamenti per verificare ed accertare eventuali responsabilità, anche di terze parti (Ditte appaltatrici). Diversi operatori, altresì, hanno segnalato che alcune ditte appaltatrici (che per conto di TIM gestiscono gli appuntamenti e gli interventi di assurance sia della manodopera sociale sia delle imprese System) sono collegate a rivenditori TIM sul territorio che potrebbero essere coinvolti nelle campagne di commerciali ai danni dei *reseller*.

### **2. Le argomentazioni di TIM sui fatti narrati**

TIM, *in primis*, afferma che il fenomeno segnalato da Fastweb e da Vodafone, consistente nella effettuazione di telefonate finalizzate a promuovere il passaggio in TIM di clienti di altri OLO, a seguito dell'apertura di *trouble ticket* (TT) di guasti o disservizi, è una pratica da stigmatizzare, che arreca danno alla stessa TIM, che ne è del tutto estranea. Per tale ragione ha presentato denuncia/querela in data 27 dicembre 2016, integrata con un'ulteriore denuncia in data 24 aprile 2017.

TIM altresì evidenzia che essa stessa, al pari di Fastweb, subisce analoghi comportamenti da parte di *call center* asseritamente facenti riferimento ad altri operatori.

TIM sottolinea di aver pubblicato sul proprio portale, in data 4 agosto 2016, una comunicazione sulla questione seguita da, in data 13 marzo 2017, un *reminder* senza aver tuttavia ricevuto alcuna segnalazione sul sito *wholesale*.

TIM, al fine di facilitare la cooperazione con le società segnalanti e nell'ottica di consentire i necessari approfondimenti, ha richiesto alle stesse di fornirle le seguenti informazioni aggiuntive:

- Codice dell'ordine relativo alla richiesta di attivazione/variazione del servizio *wholesale* sulla linea cliente inviata dall'OLO a TIM, specificando la relativa numerazione telefonica;
- Il numero del *trouble ticket* e della linea su cui è stato aperto il guasto.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In merito alla segnalazione di Vodafone, TIM afferma, a titolo esemplificativo, che per i clienti per i quali Vodafone ha inviato la segnalazione e non ha riportato alcun riferimento del numero del *trouble ticket*, non risulta alcuna segnalazione di guasto/disservizio, come indicato nella tabella riassuntiva delle analisi condotte.

TIM, con riferimento alla segnalazione di Fastweb ed in particolare alla tabella allegata nel corso del procedimento, ritiene che il processo di gestione dei *trouble ticket* si sia sviluppato regolarmente senza alcuna violazione della riservatezza dei dati, tanto che nessuno dei clienti oggetto di segnalazione risulta rientrato in TIM. TIM riporta, altresì, una tabella di confronto tra la segnalazione di Fastweb e la propria analisi.

Dall'analisi condotta TIM evidenzia che, dei 15 *trouble ticket* segnalati da Fastweb, 3 o non sono presenti sui sistemi di TIM (e ciò confermerebbe che la fonte è diversa da TIM) o sono associati ad ID risorsa diverso da quello indicato da Fastweb, mentre 4 numeri, indicati da Fastweb, da cui sarebbero partite le chiamate per i contatti, risultano appartenere ad archi di numerazione assegnati a Messagenet.

TIM, infine, sostiene che da verifiche effettuate su una delle numerazioni dalle quali sarebbero stati contattati i clienti, risulta che tale numerazione è nota come "Pubblicità Aggressiva" e le chiamate provenienti da tali numerazioni risulterebbero essere state effettuate da soggetti che si presentano come appartenenti anche ad altri operatori, quali, ad esempio, Fastweb o Enel Energia.

### **3. Esiti delle verifiche svolte dall'Autorità**

Fastweb ha riportato alcune delle numerazioni chiamanti dalle quali è stato ricevuto il contatto telefonico e segnalate dai clienti nella propria dichiarazione:

- 0237901[*omissis*] assegnato a Cloudditalia
- 0237901[*omissis*] assegnato a Cloudditalia
- 0287159[*omissis*] assegnato a Messagenet
- 0237904[*omissis*] assegnato a Cloudditalia
- 0237904[*omissis*] assegnato a Cloudditalia
- 01411706[*omissis*] assegnato a Messagenet
- 0237920[*omissis*] assegnato a Cloudditalia

Al fine di individuare i soggetti utilizzatori delle stesse l'Autorità ha richiesto una verifica nei confronti delle società Cloudditalia e di Messagenet, in qualità di assegnatari delle numerazioni in esame. Dall'attività ispettiva nei confronti di Cloudditalia è emerso la numerazione 0237901[*omissis*] è stata assegnata alla società *Web Service Internet Solution S.r.l.* (sul *web* tale numero, che corrisponde alla pratica in questione, è segnalato e risulta noto come "pubblicità aggressiva" essendo utilizzato, da come riportato, per finalità non lecite a danno di clienti di un operatore) mentre le restanti numerazioni 0237901[*omissis*], 0237904[*omissis*], 0237904[*omissis*] e 0237920[*omissis*] sono state attivate da clientela *retail*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Dall'attività ispettiva nei confronti di Messagenet è altresì emerso che entrambe le numerazioni 0287159[omissis] e 01411706[omissis] sono state attivate da clientela *retail*.

In conclusione, dalle citate attività ispettive non è stato possibile identificare i reali utilizzatori delle numerazioni chiamanti che, con elevata probabilità, risultano diversi dai soggetti a cui le numerazioni sono state formalmente date in uso.

In relazione alle verifiche svolte a seguito delle segnalazioni di Fastweb, Vodafone e Miatel, recanti le trascrizioni delle conversazioni degli utenti o le dichiarazioni degli stessi, è stato possibile rilevare quanto segue:

1. il cliente intervistato afferma di essere stato contattato da un presunto commerciale TIM il quale era a conoscenza del guasto e del nome dell'operatore alternativo titolare della linea;
2. la data della chiamata è quasi sempre successiva all'apertura del guasto nel sistema di gestione dei *trouble tickets* del portale *wholesale* TIM; a volte il guasto era già stato risolto al momento della chiamata;
3. in taluni casi il sedicente commerciale TIM denigra l'operatore alternativo dichiarando, ad esempio che:
  - a) la qualità della connessione offerta è bassa a causa dell'elevato rapporto di concentrazione e che TIM garantirebbe qualità migliore;
  - b) la risoluzione dei guasti con TIM sarebbe più rapida poiché TIM mette in coda le richieste degli OAO;
  - c) l'operatore è in stato di fallimento (suggerimenti dal caso Digitel) e che solo TIM potrebbe garantire la riattivazione della linea.

A latere della questione dell'identificazione del chiamante, le analisi delle registrazioni depositate (in linea con le dichiarazioni raccolte da diversi operatori dai clienti intervistati) hanno confermato che il soggetto che ha svolto la chiamata dichiarava di operare per conto TIM e che era a conoscenza del guasto aperto o appena occorso e del nome dell'operatore titolare della linea.

In relazione alle segnalazioni raccolte attraverso i *reseller* coinvolti nella gestione del caso Digitel, nel caso di Netoip è stato possibile ricondurre, come già detto, le chiamate fatte a soggetti che si sono qualificati come agenzie TIM.

#### **4. Il caso della società Multiwire-net S.r.l**

*Le argomentazioni di Multiwire*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Anche la società Multiwire -net S.r.l. (nel seguito “Multiwire”) in data 3 aprile 2018 ha richiesto l’intervento dell’Autorità per fare fronte al presunto illegittimo utilizzo - da parte di TIM- dei dati dei clienti segnalanti un guasto o disservizio su linea telefonica fissa.

In particolare Multiwire enfatizza una asserita subita perdita di clienti a seguito dell’apertura di guasti da parte di Multiwire verso il portale di *assurance* di TIM, cui seguono chiamate da parte di sedicenti operatori del servizio guasti di TIM che, facendo espresso riferimento agli stessi guasti, invitano gli utenti a rientrare in TIM in modo da ovviare in futuro alle inconvenienze occorse.

Multiwire ha anche sottolineato di non essere in grado di affermare se effettivamente i chiamanti siano operatori TIM o agenzie esterne alla stessa; ha evidenziato comunque che informazioni riservate, la cui conoscenza dovrebbe restare di competenza esclusiva di Multiwire e di TIM, vengono di fatto utilizzate scorrettamente da altri soggetti a favore di TIM ovvero nel tentativo di favorirla sollecitando i clienti di Multiwire ad un rientro in TIM o ad una migrazione verso TIM.

Nell’evidenziare il fenomeno, Multiwire ha altresì reso noto di avere iniziato ad utilizzare ed indicare, in sede di apertura dei guasti, un numero di telefono cellulare intestato ad un proprio dipendente - noto solo alla stessa società e mai utilizzato prima - in luogo del numero del cliente per il quale viene aperto il ticket di guasto sul portale TIM.

Attraverso tale espediente è stato possibile allegare alla segnalazione sia *files* audio registrati, delle chiamate ricevute sul citato numero, sia la copia di messaggi email contenenti le offerte successive alle chiamate ed inviate dai soggetti chiamanti - su richiesta della stessa Multiwire - a riprova dell’accaduto.

A fronte di tale richiesta l’Autorità ha ritenuto necessaria la convocazione, per il 3 maggio 2018, di Multiwire e di TIM per un confronto.

In occasione della audizione Multiwire, oltre a confermare quanto riportato in nota citata (del 3 aprile 2018), ha altresì sostenuto che fosse comunque individuabile una forma di responsabilità anche da parte della stessa TIM perché, dopo avere segnalato all’operatore il ricorrere sistematico di siffatti episodi, nulla o poco risulta sia stato fatto per risolverlo [*omissis*]

La stessa società ha anche confermato l’attivazione e l’utilizzo di un numero di cellulare aziendale, all’apertura di ogni segnalazione di guasto, finalizzato a ricevere il contatto da parte dei tecnici incaricati da TIM per la riparazione presso l’abitazione del cliente.

Ciò nel tentativo di schermare il cliente ed impedire la chiamata fraudolenta allo stesso. Ciononostante, accade che su tale numero Multiwire riceve la telefonata delle agenzie che, asseritamente in nome e per conto di TIM, effettuano proposte commerciali, di rientro o attivazione in TIM, facendo leva sul disagio che in quel momento il cliente subisce a causa del guasto.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel caso di che trattasi - afferma Multiwire - rileva che tale contatto può solo derivare dalle informazioni che sono inserite sul portale di interfaccia con TIM all'apertura del *trouble ticket*. Le agenzie che quindi contattano il cliente sono a conoscenza non solo dei dati del cliente ma anche del guasto in essere. Queste circostanze apparrebbero chiarite nei *files* audio allegati all'istanza a supporto delle affermazioni ivi contenute.

Infatti, proprio perché è stato inserito sul portale – all'apertura del *ticket* di guasto - un proprio numero di cellulare (anziché quello del cliente) quando avviene il contatto da parte dell'agenzia, che dice di chiamare per proporre un rientro in TIM, l'operatore telefonico è convinto di parlare con il cliente. A tal riguardo Multiwire ha anche aggiunto che solo grazie a siffatto espediente è stato possibile, non solo scoprire il fenomeno, bensì dimensionarlo. Il fatto ha avuto inizio nel 2016 con una chiamata in media al mese è poi cresciuto nel corso del 2017 (salvo una momentanea flessione) fino a raggiungere la media di una chiamata circa a settimana nell'anno in corso.

Ad ogni buon conto Multiwire evidenzia anche che appare desumibile, dal tipo di contatto, che le agenzie proponenti il rientro o il passaggio in TIM sono tutte estranee a TIM; purtuttavia rileva che il dato, che consente la chiamata ai propri clienti, corrisponde alle informazioni inserite sul portale di TIM.

Multiwire ha altresì riferito che, benché abbia strategicamente inserito il cd numero "civetta", alcuni clienti hanno ricevuto direttamente la chiamata sul proprio numero, il che lascia presumere che non sia possibile misurare con completezza l'entità dell'evento, atteso che le valutazioni finora svolte sono state possibili solo in base alle chiamate direttamente ricevute sul cd. numero "civetta" o su qualche dichiarazione di propri clienti, che comunque sono sempre restii a rilasciarne dichiarazione scritta.

Per le suindicate ragioni Multiwire, oltre a dichiarare la propria disponibilità ad una collaborazione fattiva con TIM per affrontare il problema, ha anche suggerito la possibilità di intervenire sul sistema di interfaccia esistente sul portale di TIM eliminando alcuni dati che agevolano il contatto illegittimo (come il nome e il numero del cliente) e che allo stato non risulterebbero più utili a processare l'ordine da parte di TIM, che in ogni caso dispone di tutte le informazioni necessarie all'intervento.

### *La posizione di TIM*

Sottoposta al confronto con Multiwire, nella stessa audizione del 3 maggio TIM ha ribadito di non avere interesse a negare il fenomeno, fermo restando che le segnalazioni ricevute sono dell'ordine di qualche centinaio, riguardanti un po' tutto il territorio italiano e, nel caso di Multiwire, meno di 10, quando nel solo 2017 TIM ha gestito per i soli servizi *wholesale* circa 2.470.000 *Trouble Tickets*.

Ciò rappresenta *in primis* un danno per TIM stessa poiché appare indubbia la fuga di dati clienti e di notizie di guasti che vengono utilizzati scorrettamente per scopi commerciali, dai quali TIM non trae alcun beneficio atteso che le verifiche fatte sinora



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

rivelano che TIM ne risulterebbe solo lesa subendo un grave danno reputazionale e nessun vantaggio commerciale.

A tale riguardo TIM dichiara di aver analizzato tutti i rientri (in TIM) da settembre 2016 a marzo 2017 (periodo in cui si sono avute le prime segnalazioni). Dall'analisi è emerso che la percentuale di clienti rientrati che ha avuto un guasto nei trenta giorni precedenti rispetto alla data di rientro, è in linea con le percentuali avutesi nei precedenti mesi (con guasti aperti 60, 90, 120 giorni prima del rientro). Ciò dimostrerebbe che non vi è correlazione tra la chiamata commerciale, effettuata a quanto emerso poco dopo l'apertura del TT, e il momento del rientro.

Per tale ragione, benché il fenomeno sia stato analizzato fin dove possibile, all'interno dell'azienda, tracciando il *login* ed il *logout* dei *truble ticket* (TT), TIM ha provveduto a denunciare quanto accertato, presso la Procura della Repubblica di Milano, atteso che si è potuto risalire a numeri di agenzie – o anche di privati – con chiamate provenienti da tale area geografica; la Procura ne ha poi informato altre Procure, considerando che analoghi contatti provenivano da più zone d'Italia, molte concentrate nell'area centro meridionale.

Su tali vicende indagano al momento varie Procure e, benché le informazioni, fintanto acquisite, siano soggette a segreto istruttorio e quindi non divulgabili, tuttavia TIM auspica che le indagini siano concluse quanto prima con accertamenti finali di responsabilità di singoli soggetti.

Purtuttavia è opportuno evidenziare che anche le indagini di Polizia giudiziaria si riferiscono a fatti anche risalenti nel tempo con annesse, quindi, tutte le difficoltà di individuare la catena di responsabilità nella vicenda.

Ciò stante TIM ha ribadito l'estrema difficoltà dell'individuazione dei punti di fuori uscita delle informazioni sensibili di cui si discute.

A riguardo TIM evidenzia che la tipicità delle fasi di lavorazione di un *truble ticket* rendono individuabili quattro momenti di possibile fuoriuscita dei dati dei clienti, ovvero: 1) quando le informazioni vengono inserite nel portale da parte degli OAO; 2) quando dal portale vengono immagazzinate sui sistemi di TIM per la pianificazione dell'intervento; 3) quando sono trasferite ai centri servizi di gestione del back office; 4) quando sono trasferite al tecnico che materialmente provvede ad intervenire presso il domicilio del cliente, che può essere un dipendente della ditta esterna affidataria dell'incarico.

Il primo caso evidentemente appare più raramente ipotizzabile in una società di piccole dimensioni (quale Multiwire) ma non lo si può escludere in società di grandi dimensioni come pare stia accertando. Da tale osservazione discende l'impossibilità, al momento, di risalire con certezza alla vera causa che genera il fenomeno. A siffatte conclusioni si è pervenuti in ragione dell'analisi condotta dalla stessa TIM sui casi segnalati.

I risultati delle verifiche finora condotte hanno rivelato che (senza violare il segreto d'indagine tuttora in corso) alcuni contatti sono partiti da agenzie che sul territorio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

commercializzano servizi non solo per TIM, ma anche per altri operatori, ma finanche da numeri che sono risultati intestati a privati cittadini, come ad esempio è stato per una chiamata risultata proveniente da un numero privato situato in un comune del lago di Bracciano, e quindi nemmeno ricollegabile ad agenzie o a *call center*.

Anche in base alle indagini condotte all'interno della stessa TIM, è stato possibile stabilire che si tratta quasi sempre di *call center* di grandi dimensioni che spesso lavorano per più società e traggono profitto da ogni singolo passaggio da un operatore all'altro. Ciò premesso TIM ha dichiarato di avere tutto l'interesse a risalire alle cause che generano tali illegittime attività e, per tali motivi, di essere disposta ad ogni forma di collaborazione poiché del tutto estranea all'accaduto ed anzi parte lesa dallo stesso.

[omissis]

### **5. Le valutazioni conclusive dell'Autorità**

I dati acquisiti ed analizzati nel corso delle attività svolte, sia durante la vigilanza condotta sulle segnalazioni ricevute, sia quelli prodotti da Multiwire in occasione del confronto con TIM nella citata audizione del 3 maggio c.a., confermano la pratica in questione. Non è possibile fornire indicazioni quantitative sulla sua diffusione ma i casi segnalati sono, tuttavia, di scarsa incidenza (decine o centinaia) sulla quantità di *Trouble Ticket* che TIM lavora su base annua (circa 2,7 milioni)

Ciò che è indubbio è che si assiste ad una fuoriuscita e all'illegittimo ed improprio utilizzo, a fini commerciali, dei dati dei clienti disserviti di alcuni OAO.

Si richiama che nel caso di Miatel e nel caso di Multiwire le chiamate commerciali sono pervenute ai telefoni cellulari aziendali che le società stesse avevano indicato all'interno del *trouble ticket* di *assurance* come numeri di contatto del cliente in disservizio.

#### *I soggetti che svolgono le chiamate commerciali*

Dalle verifiche svolte direttamente dall'Autorità sulle segnalazioni ricevute non è sempre stato possibile ottenere elementi, salvo in alcuni casi, sulla riconducibilità a TIM dei soggetti (*call center*) coinvolti nelle azioni commerciali in parola, per la sostanziale irreperibilità degli stessi (spesso le chiamate venivano svolte in tecnologia VoIp da reti estere con l'impiego di numerazioni geografiche e con intestatari extracomunitari). TIM, a tale proposito, ha evidenziato che non utilizza *call center* extracomunitari.

Inoltre, come la stessa TIM ha evidenziato, parrebbe che le chiamate provengono anche da agenzie, *call center* di grandi dimensioni, che sul territorio commercializzano servizi non solo per TIM, ma anche per altri operatori, oltre che da numeri che sono risultati intestati a privati cittadini.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *L'estensione del fenomeno*

Un elemento fattuale è l'estensione geografica e la durata e sistematicità del fenomeno che, limitatamente a quanto documentato, ha interessato con modalità pressoché identiche (chiamata in presenza di guasto, denigrazione dell'operatore, proposta commerciale) decine di utenti di 12 operatori attivi su tutto il territorio nazionale (Fastweb, Vodafone, Convergenze, EDP, Globalnet, Multiwire, Centratel, HPS, Netoip, Welcome, Miatel, Ambrogio). A tale riguardo è comunque opportuno evidenziare che, in termini quantitativi, i casi segnalati risultano estremamente ridotti in termini percentuali sul totale di *trouble ticket* per i servizi *wholesale* che TIM gestisce su base annua. Ciò, ovviamente, non consente di giungere a conclusioni sul fenomeno complessivo in quanto non sono noti i casi non segnalati.

### *I punti di fuoriuscita delle informazioni di rete*

E' evidente che le liste di contatto impiegate dai *call center* sono state, da parte di qualcuno che ha potuto accedere a tali informazioni, estratte dai dati funzionali allo svolgimento degli interventi di *assurance*, come risulta in maniera inequivoca dal tenore delle dichiarazioni degli utenti contattati, che nella maggior parte dei casi riportano la sostanziale coincidenza temporale tra la segnalazione del guasto e la chiamata al cliente finale effettuata, presuntivamente, da un operatore per conto TIM per fini commerciali e, in alcuni casi, con contenuto denigratorio.

A tale riguardo si è investigato su quale potesse essere il momento, nell'ambito del processo di *assurance*, di fuoriuscita del dato.

Come emerso nel corso delle verifiche sul caso Multiwire, le fasi di lavorazione di un *truble ticket* rendono individuabili quattro momenti di possibile fuoriuscita dei dati dei clienti, ovvero:

- a) *in primis*, quanto l'operatore inserisce sul portale *wholesale* le notizie relative al guasto, incluso il nome e cognome del cliente e il numero di telefono;
- b) quando i dati sui guasti sono presenti sui sistemi di TIM deputati, affinché il proprio personale ne pianifichi la gestione;
- c) quando TIM *Wholesale*, attraverso *Wholesale operation*, dispaccia l'ordine presso le società che operano per TIM (*call center*), che a loro volta eseguono una cosiddetta diagnosi di primo livello. Si tratta di un intervento da remoto, cioè condotto attraverso una *call* con il cliente dell'operatore che ha inserito il guasto. In questa fase potrebbe essere chiuso il TT laddove il problema sia di facile soluzione. Questa è una fase che TIM affida sempre a società esterne;
- d) se il TT non ha soluzione in questa fase, quando l'ordine è gestito da TIM *on field*, cioè attraverso l'inoltro a società esterne che lavorano con TIM o a tecnici interni



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a TIM secondo una logica di efficienza basata sulla distribuzione territoriale degli ordini.

Il tema in questione è presidiato, a livello normativo, dall'articolo 41, comma 3, del Codice laddove dispone l'obbligo per *gli operatori che ottengono informazioni da un altro operatore prima, durante o dopo il negoziato sugli accordi in materia di accesso o di interconnessione utilizzano tali informazioni esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e osservano in qualsiasi circostanza gli obblighi di riservatezza delle informazioni trasmesse o memorizzate. Le informazioni ricevute non sono comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative, ad altre società consociate o partner commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale.*

Per TIM, in particolare, valgono anche le previsioni di cui all'art. 64, comma 1 *lett. e)* e comma 2 della delibera n. 623/15/CONS che, in attuazione dell'obbligo di non discriminazione, impongono alla stessa di garantire che i dati acquisiti nella gestione degli ordini *wholesale* ed il personale dedicato a tali attività non siano coinvolti nell'attività commerciale<sup>1</sup>.

Ciò detto, allo stato delle informazioni acquisite e delle verifiche svolte, fermo restando che la stessa ha sporto denuncia, occorrerà verificare se TIM si sia adeguatamente attivata, per quanto di propria competenza, per individuare delle contromisure di carattere organizzativo per contrastare il fenomeno.

Tutto ciò premesso, in disparte dalle ulteriori verifiche e dai conseguenti seguiti che l'Autorità si riserva di porre in essere su quanto allo stato degli atti acquisito, appare necessario adottare un provvedimento che consenta primariamente a TIM, ma anche al mercato che a TIM deve comunicare i dati di *assurance*, di disincentivare e, comunque, di contrastare, rendendola più difficoltosa, la pratica in oggetto da parte di soggetti che, in modo illecito, utilizzano i dati dei clienti che hanno richiesto un intervento di riparazione di guasti o degrading sulla propria linea.

---

<sup>1</sup> Cfr. all'art. 64, comma 1 *lett. e)*, che reca *“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”* ed art. art. 64, comma 2, che reca *“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.”*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **6. Adozione di un provvedimento in relazione all'oggetto del procedimento**

Al fine di individuare un *set* di misure idonee è necessario, in primo luogo, soffermarsi sui passaggi che scandiscono la gestione di un ordine di riparazione di un guasto:

- a) *in primis*, l'operatore inserisce sul portale *wholesale* le notizie relative al guasto, incluso il nome e cognome del cliente e il numero di telefono;
- b) i dati sui guasti di cui sopra sono presenti sui sistemi di TIM deputati, affinché il proprio personale ne pianifichi la gestione;
- c) TIM *Wholesale*, attraverso *Wholesale operation*, dispaccia l'ordine presso le società che operano per TIM (*call center*), che a loro volta eseguono una cosiddetta diagnosi di primo livello. Si tratta di un intervento da remoto cioè condotto attraverso una *call* con il cliente dell'operatore che ha inserito il guasto. In questa fase potrebbe essere chiuso il TT laddove il problema risulti di facile soluzione. Questa è una fase che TIM affida sempre a società esterne. Tali imprese gestiscono anche la fase di "presa appuntamento" tra cliente e tecnico quando l'attività da remoto non è risolutiva;
- d) se il TT non ha soluzione da remoto l'ordine è gestito *on field* da TIM, attraverso l'inoltro a società esterne (imprese di rete/System) che lavorano per TIM o a tecnici interni a TIM, secondo una logica di efficienza basata sulla distribuzione territoriale degli ordini.

Ciò premesso, ognuna delle succitate fasi appare suscettibile di un intervento.

#### ***Intervento sulle informazioni di assurance e tracciati record***

In relazione al punto a), nel corso delle attività istruttorie è apparsa ipotizzabile una modifica che intervenga sui cosiddetti *tracciati record*. In altri termini si tratterebbe di un intervento di tipo regolamentare sui processi che possa disincentivare, o comunque rendere più complicato, l'accesso alle informazioni sensibili.

Giova infatti evidenziare che, in occasione del confronto tra TIM e la società Multiwire, è emersa la possibilità di analizzare la fattibilità di una modifica del tracciato *record* al fine di semplificarlo. Sul punto TIM ha sottolineato che al momento è indispensabile, all'apertura di un TT, inserire il nome e il cognome del cliente oltre agli altri dati che lo identificano (indirizzo, numero telefonico) e che una eventuale modifica di questa modalità va sottoposta a tutti gli altri operatori che si interfacciano con TIM. La praticabilità di tali eventuali modifiche dovrà, pertanto, essere verificata con il mercato, atteso che ciò comporterebbe degli oneri operativi rispetto all'attuale processo, con potenziali impatti in special modo per un operatore di medio-grandi dimensioni con elevati numeri di guasti al giorno.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'Autorità, a tale riguardo, ritiene ragionevole l'eliminazione di quelle informazioni specifiche che, data l'attuale evoluzione delle piattaforme di dialogo tra operatori, non risultano più utili alla lavorazione del guasto, senza con ciò compromettere l'efficienza degli interventi di riparazione.

Siffatta valutazione passa attraverso l'analisi di tutte le informazioni che allo stato sono inserite e l'individuazione, tra esse, di quelle che possono essere eliminate. Ovviamente ciò riguarda le informazioni commerciali, che poi sono quelle utili alla generazione del fenomeno illegittimo. Infatti, a livello di processo, la modifica sull'attuale sistema delle informazioni che devono essere comunicate appare, allo stato, l'unica via efficacemente percorribile, atteso che è risultato particolarmente complesso identificare il modo ed il momento in cui il dato dei clienti diviene disponibile per l'illegittima attività che ci occupa.

In aggiunta, appare opportuno valutare l'introduzione di un sistema di criptazione di alcune informazioni sensibili, organizzando le strutture interne aziendali in modo da limitarne la conoscenza solo ad alcuni responsabili. In tal modo si potrebbe, quanto meno, circoscrivere l'area dalla quale è possibile la fuoriuscita delle informazioni. Pertanto una ulteriore utile misura dovrebbe essere di carattere organizzativo all'interno della società TIM. La stessa dovrebbe individuare un *responsabile* in relazione alla fattispecie che qui ci occupa.

In sintesi si ritiene necessario che TIM e gli OAO avviino un tavolo tecnico con il mandato di verificare se sia possibile modificare i processi ovviando all'inserimento, sul portale *wholesale*, di alcuni dati, quali nome e cognome e numero di telefono, sui clienti. Tale tavolo di confronto con gli OAO dovrà valutare la necessaria modifica delle informazioni da inserire in fase di *assurance* al fine di limitare le stesse a quelle strettamente necessarie, in modo da evitare la possibilità di poter contattare il cliente da parte di soggetti non autorizzati. A tale riguardo gli operatori potranno inserire un numero di telefono della propria azienda, in luogo di quello dei clienti, per accogliere le chiamate dei *call center* deputati o dei tecnici di rete e informare il cliente dell'intervento del tecnico.

Si ritiene, inoltre, necessario ordinare a TIM di nominare un responsabile del trattamento dei dati di *assurance*, con particolare riferimento a tale fattispecie, al fine di verificare e certificare l'adeguatezza della relativa gestione aziendale di tali dati.

Analoga misura organizzativa sarebbe opportuna anche da parte degli OAO.

### ***Intervento sui rapporti contrattuali tra TIM e le società coinvolte nell'assurance***

Oltre a quanto sopra riportato, ed in relazione ai punti b) e c), appaiono necessari degli interventi che incidano sui rapporti contrattuali tra TIM e le società verso cui i dati sensibili sono spacciati. La direzione di intervento potrebbe essere la seguente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Occorre che tra tali società che gestiscono i dati *wholesale*, quali i *call center* di *back office* e i *System*, vi sia una dichiarazione di garanzia in relazione a qualunque collegamento con società che svolgono attività commerciale *retail* per conto di TIM (*call center* che svolgono attività di *teleselling* per Telecom, negozi TIM in *franchising*, qualsiasi soggetto con facoltà di vendita al dettaglio per TIM).

Si ritiene, pertanto, di ordinare a TIM di attivarsi per apportare modifiche alle attuali condizioni contrattuali che prevedano più stringenti procedure di controllo da parte della stessa TIM verso le società alle quali sono demandati interventi di *assurance*, sia da remoto che sul territorio, e/o di vendita di servizi, prevedendo anche l'introduzione di clausole di salvaguardia e previsione di congrue penali in caso di accertamento di condotte quali quelle segnalate.

In aggiunta TIM dovrà introdurre delle idonee procedure di controllo interno per la verifica periodica del grado di correlazione tra rientri in TIM e le segnalazioni di guasto ricevute sui sistemi *wholesale* di rete. In caso di correlazione significativa, si chiede di attivare controlli sui soggetti che svolgono attività commerciale *retail* per TIM e a cui tali ordini sono riconducibili, al fine di accertare eventuali violazioni contrattuali, di cui sopra, circa il divieto di acquistare liste di clienti in disservizio su rete TIM.

Analoghe procedure di controllo dovranno essere attivate in caso di chiamata commerciale ai "numeri civetta", indicati dagli OAO e di cui si è detto sopra, attivando controlli al fine di accertare violazioni contrattuali circa i divieti di cui sopra.

Tali misure sono comunicate all'Autorità per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia.

CONSIDERATO che per TIM vigono le previsioni di cui all'art. 64, comma 1 *lett. e)* e comma 2 della delibera n. 623/15/CONS, che in attuazione dell'obbligo di non discriminazione, impongono a TIM di garantire che i dati acquisiti nella gestione degli ordini *wholesale* ed il personale dedito a tali attività non siano coinvolti nell'attività commerciale<sup>2</sup>;

CONSIDERATO che gli elementi acquisiti nel corso delle attività istruttorie condotte evidenziano la necessità di introdurre misure di dettaglio, con particolare riferimento a soggetti esterni a TIM, che consentano di attuare le previsioni di cui all'art. 41, comma 3 del Codice e all'art. 64 della delibera n. 623/15/CONS (commi 1 e 2), nella parte in cui vieta che le informazioni scambiate nell'ambito degli accordi di accesso e

---

<sup>2</sup> Cfr. all'art. 64, comma 1 *lett. e)*, che reca "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" ed art. art. 64, comma 2, che reca "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."



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

interconnessione, ed in particolare degli accordi relativi ai servizi di *assurance*, possano essere impiegate per attività commerciali;

ATTESA la rilevanza che le questioni emerse rivestono nell'ambito della concorrenza nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica;

TUTTO ciò premesso e considerato;

VISTI gli atti del procedimento;

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

### **ORDINA A TIM**

- di nominare un responsabile del trattamento dei dati di *assurance*, con particolare riferimento alla fattispecie oggetto del presente provvedimento, al fine di verificare e certificare l'adeguatezza della relativa gestione aziendale dei dati dei clienti che, tramite il loro operatore, hanno segnalato un guasto sulla propria linea.
- di attivarsi per apportare modifiche alle attuali condizioni contrattuali che prevedano più stringenti procedure di controllo da parte di TIM verso le società alle quali sono demandati interventi di *assurance*, sia da remoto che sul territorio, e/o di vendita di servizi, prevedendo anche l'introduzione di clausole di salvaguardia e previsione di congrue penali in caso di accertamento di condotte quali quelle segnalate. Telecom Italia comunica, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, una proposta in tal senso all'Autorità affinché la stessa ne voluti l'adeguatezza e l'efficacia.
- di introdurre delle idonee procedure di controllo interno per la verifica periodica del grado di correlazione tra rientri in TIM e le segnalazioni di guasto ricevute sui sistemi *wholesale* di rete. In caso di correlazione significativa, TIM attiva controlli sui soggetti che svolgono attività commerciale *retail* per TIM e a cui tali ordini sono riconducibili, al fine di accertare eventuali violazioni contrattuali, di cui sopra, circa il divieto di acquistare liste di clienti in disservizio che sono attestati su rete TIM. Analoghe procedure di controllo dovranno essere attivate in caso di chiamata commerciale ai "numeri civetta", eventualmente indicati dagli OAO e di cui si è detto sopra, attivando controlli al fine di accertare violazioni contrattuali circa i divieti sull'uso di informazioni sui clienti disserviti. Tali misure sono comunicate all'Autorità, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia.

### **ISTITUISCE**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

un tavolo tecnico con TIM e gli OAO con il mandato di modificare i processi ovviando all'inserimento, sul portale *wholesale*, dei dati sui clienti che non sono necessari al processo di *assurance*, laddove potenzialmente funzionali alle illecite attività oggetto di questo provvedimento. Tale tavolo di confronto con gli OAO dovrà valutare la necessaria modifica delle informazioni da inserire in fase di *assurance* al fine di limitare le stesse a quelle strettamente necessarie, in modo da evitare la possibilità che il cliente sia contattato da parte di soggetti non autorizzati. Nel tavolo tecnico sono altresì individuate modalità secondo cui gli operatori potranno inserire un numero di telefono della propria azienda, in luogo di quello dei clienti, per accogliere le chiamate dei *call center* o dei tecnici di rete e informare il cliente dell'intervento del tecnico. I lavori del tavolo si concludono entro 120 giorni dalla pubblicazione della presente delibera.

La presente delibera è notificata a TIM e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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