AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 420/19/CONS

APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO DI IMPEGNI DELLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. AI SENSI DELLA LEGGE 4 AGOSTO 2006, N. 248 E DELLA DELIBERA N. 581/15/CONS, SOSPENSIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 3/18/DRS E ISTITUZIONE DI UN TAVOLO TECNICO PER LA DEFINIZIONE DI UN CODICE DI CONDOTTA DEGLI OPERATORI SUI *CALL CENTER*

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 17 ottobre 2019;

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*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*";

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice* ed, in particolare, l'articolo 41, comma 3, che dispone: "*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*";

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, come modificato dalla legge di conversione 24 novembre 2006, n. 286, recante "*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*";

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104 recante "*Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*";

VISTO l'articolo 14-*bis*, *comma 1*, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante "*Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*";

VISTA la delibera n. 581/15/CONS, del 16 ottobre 2015, ed il relativo Allegato A, recante "*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*", di seguito denominato *Regolamento*);

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. 95/19/CONS;

VISTO l'articolo 3, comma 4 bis, della delibera n. 581/15/CONS laddove sancisce che: "*Qualora le verifiche di cui al comma 2 siano svolte con riferimento all'ottemperanza a un provvedimento di ordine o di diffida adottato dall'Autorità, all'esito delle relative attività il direttore propone all'organo collegiale competente l'avvio del procedimento sanzionatorio ovvero l'archiviazione della documentazione preistruttoria. Qualora l'organo collegiale deliberi l'avvio del procedimento, il direttore notifica al trasgressore l'atto di contestazione di cui all'art. 5*";

VISTA la delibera n. 396/18/CONS, del 25 luglio 2018, recante "*Misure urgenti finalizzate ad impedire l'uso improprio dei dati wholesale di assurance per fini di contatto commerciale*";

VISTA la delibera n. 112/19/CIR, del 23 luglio 2019, recante «*Diffida nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica affinché rispettino le norme sulla verifica della correttezza del "CLI" trasmesso di cui alla delibera n. 8/15/CIR*»;

VISTO l'articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante "*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*" ai sensi del quale "*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*";

VISTI tutti gli atti formati ed acquisiti nel procedimento istruito dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Premessa e fatti oggetto dell'attività di vigilanza nei confronti di TIM

L'Autorità ha svolto un'estesa attività di vigilanza relativa ad una pratica più volte segnalata da alcuni operatori di comunicazione elettronica che utilizzano la rete di accesso di Telecom Italia S.p.A. (nel seguito anche TIM). Il fatto è consistito nella ricezione di chiamate da presunti *call center*, verso propri clienti che avevano lamentato guasti sul servizio telefonico o dati, successive all'avvio di una procedura di *assurance* tramite il portale *wholesale* di TIM.

Stanti le loro stesse dichiarazioni, i chiamanti operavano per conto TIM e, essendo a conoscenza del guasto, proponevano un rientro verso quest'ultima, con svariate argomentazioni. I fatti oggetto delle attività di verifica sono stati portati all'attenzione dell'Autorità sin dal mese di luglio 2016. Tuttavia, le segnalazioni si sono protratte, con diversa frequenza, sino ad ottobre 2018. Parte delle evidenze ed argomentazioni acquisite agli atti, alle quali si rinvia, sono quelle di cui alla delibera n. 396/18/CONS.

Rileva, ai fini dell'adozione del presente provvedimento, il caso segnalato da Netoip.com S.r.l.. La società Netoip ha infatti inviato una segnalazione, datata 11 gennaio 2018, allegando alla stessa due dichiarazioni sottoscritte da suoi clienti, nelle quali si testimonia di essere stati contattati da sedicenti funzioni commerciali di TIM che, facendo riferimento alla situazione di disservizio, hanno tentato di proporre un'offerta commerciale, evidenziando all'occorrenza che la definitiva risoluzione ai disservizi occorsi ci sarebbe stata solo qualora avessero accettato il rientro in TIM. Rileva, a riguardo, la circostanza che le chiamate ricevute provenivano da due numerazioni che – come di seguito meglio specificato - sono risultate in uso a soggetti che si sono qualificati come autorizzati a proporre offerte commerciali di TIM.

II. Esiti delle verifiche svolte dall'Autorità

In relazione alle verifiche svolte a seguito delle segnalazioni 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 è 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[1];

c) l'operatore è in stato di fallimento (suggestioni dal caso Digitel) e che solo TIM potrebbe garantire la riattivazione della linea.

A latere della questione relativa all'identificazione del chiamante, le analisi delle registrazioni depositate (in linea con le dichiarazioni raccolte da diversi operatori presso i 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 le chiamate fatte a soggetti che si sono qualificati come agenzie TIM. Da verifiche svolte dalla stessa Autorità, sulla segnalazione di Netoip, è infatti risultato che, effettivamente, alla prima numerazione corrisponde un operatore che si qualifica "Agenzia TIM Ancona" mentre alla seconda numerazione corrisponde un operatore della Società Sistema Service S.r.l., della sede di

[1] Operatore alternativo

Ancona, che si qualifica titolato a proporre offerte commerciali di TIM (la pagina web riporta "partner TIM Impresa Semplice").

III. Le valutazioni conclusive dell'atto di contestazione n. 3/18/DRS

I dati acquisiti ed analizzati nel corso delle attività svolte, sia durante la vigilanza condotta sulle segnalazioni ricevute, sia quelli prodotti da un operatore in occasione del confronto con TIM nel procedimento controversiale che la vede coinvolta, confermano l'effettiva esistenza di tale pratica. È indubbio, infatti, 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 due società, 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 in generale stato possibile ottenere elementi, fatto salvo il caso segnalato da Netoip, 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, spesso non attive, e con intestatari spesso extracomunitari).

I punti di fuoriuscita delle informazioni di rete

Appare verosimile che le liste di contatto impiegate dai *call center* sono state estratte, da chi ha potuto accedere alle informazioni correlate, dai dati funzionali allo svolgimento degli interventi di *assurance*, come risulta dal tenore delle dichiarazioni degli utenti contattati. Da queste, nella maggior parte dei casi, risulta 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 sono state svolte valutazioni su quale potesse essere il momento di fuoriuscita del dato, nell'ambito del processo di *assurance*. Come emerso nel corso delle verifiche sul caso di un operatore posto a confronto con TIM presso l'Autorità a seguito di una segnalazione, le fasi di lavorazione di un *trouble ticket* (TT) rendono individuabili quattro momenti di possibile fuoriuscita dei dati dei clienti, ovvero:

a) *in primis*, quando 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 chiamata al 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 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*.

Rileva, a tale proposito, che la stessa delibera n. 396/18/CONS, specifica che "*...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*".

RITENUTO che:

I fatti di cui in narrativa vanno valutati sotto due profili:

a) quello della responsabilità della società TIM, laddove un *call center* ufficialmente affiliato avesse utilizzato dati, finalizzati ad attività di rete (*assurance*), per fini commerciali, contravvenendo all'obbligo secondo cui "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";

b) quello delle responsabilità della società TIM sotto il profilo organizzativo, ai fini del rispetto dell'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 [di utilizzare] tali informazioni esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e [osservare] in qualsiasi circostanza gli obblighi di riservatezza delle informazioni trasmesse o memorizzate".

[*Omissis*]

Giova considerare che TIM ha reso noto di avere sporto denuncia presso alcune Procure sui fatti narrati, ritenendosi parte lesa nella vicenda di che trattasi.

Si ritiene, tuttavia, che la denuncia non costituisca l'unica misura che ci si poteva attendere da TIM. In altri termini, TIM non avrebbe dovuto attendere una misura, sotto forma di *ordine* (v. delibera n. 396/18/CONS), adottata dal regolatore, per rivedere alcuni processi di rete e i modelli contrattuali con le imprese che operano, sul territorio, per proprio conto.

VISTO l'atto di accertamento e contestazione n. 3/18/DRS, dell'11 dicembre 2018, notificato a Telecom Italia S.p.A. per violazione degli obblighi di riservatezza delle

informazioni trasmesse o memorizzate di cui all'articolo 41, comma 3, del Codice delle comunicazioni elettroniche.

CONSIDERATO che, parallelamente al procedimento sanzionatorio in oggetto l'Autorità, a seguito dell'adozione della delibera n. 396/18/CONS che ha disposto delle misure in capo a TIM allo scopo di prevenire il fenomeno in questione, ha avviato un Tavolo Tecnico con lo scopo di modificare i processi di acquisizione delle informazioni sulle linee guaste (per la generazione dei *Trouble Tickets* da parte degli OAO) in modo da criptare i recapiti del cliente, per far sì che questi siano visualizzabili solo da soggetti autorizzati, e tracciare gli accessi a tali informazioni sensibili.

CONSIDERATO quanto segue in relazione agli accertamenti sui fatti contestati svolti dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio:

- sia nel corso dell'istruttoria, che si è conclusa con l'adozione della delibera n. 396/18/CONS e dell'atto di contestazione in oggetto, che successivamente alla notifica dell'atto di accertamento n. 3/18/DRS, TIM ha costantemente mantenuto la propria linea difensiva, fondata essenzialmente sull'assoluta estraneità ai fatti occorsi, tanto da avere essa stessa sporto denuncia presso varie Procure della Repubblica territorialmente competenti, sostenendone la necessità anche per un evidente danno all'immagine ed alla reputazione dell'azienda;
- ad ogni buon conto, TIM, pur costantemente ribadendo di non avere interesse a negare il fenomeno ed a marcare la distanza da esso, ne ha comunque relativizzato la portata, osservando che le segnalazioni pervenute in Agcom, anche se insistenti su quasi tutto il territorio italiano, si riducono a poche centinaia a fronte di una mole di *Trouble Tickets* gestiti da TIM - nel solo 2017 - pari a 2.470.000 per i soli servizi *wholesale*;
- a supporto degli argomenti riguardanti la propria estraneità ai fatti, TIM ha anche evidenziato di non trarre dall'accaduto alcun beneficio atteso che le verifiche fatte rivelano che essa stessa, non solo ne risulta lesa nella reputazione, ma non ricava da tali fatti nessun vantaggio commerciale;
- a tale riguardo TIM ha dichiarato 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 hanno 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 a dimostrazione dell'assenza di correlazione tra la chiamata fraudolenta, effettuata poco dopo l'apertura del TT, e il momento del rientro;
- per TIM inoltre è necessario osservare che, in base alle indagini condotte e quando è stato possibile individuare la numerazione chiamante, è risultato che esse spesso provenivano da *call center* di grandi dimensioni che lavorano per più società e traggono profitto da ogni singolo passaggio da un operatore all'altro. TIM ha altresì evidenziato che essa stessa è vittima del fenomeno subendo analoghi comportamenti da parte di *call center* asseritamente facenti riferimento ad altri operatori;
- ciò premesso TIM ha costantemente dichiarato il proprio 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;

- TIM – con particolare riferimento della vicenda segnalata da Netoip – ha prodotto documentazione allegata al documento preliminare di Impegni per attestare l'assenza di qualunque ruolo attivo nella vicenda di che trattasi. In particolare, nell'atto di contestazione, la responsabilità di TIM sarebbe connessa al fatto che due società – sue *partners* commerciali – avrebbero contattato clienti in disservizio di Netoip. Sul punto TIM ha supportato la propria linea difensiva dimostrando che trattasi di due casi in cui i dati di "contatto" non provenivano dalla struttura *assurance* di TIM.

  Infatti, come risulta dalle dichiarazioni - già allegate al documento preliminare di impegni - le società *partners* di TIM che hanno materialmente contattato i clienti (*Sistema service* e *Data Solution*) hanno dettagliatamente rese note le circostanze in cui i rispettivi contatti sono avvenuti, peraltro evidenziandone le corrette modalità.

  Trattasi di clienti i cui dati erano già nella lecita disponibilità di entrambe le società che hanno autonomamente gestito i rispettivi contatti in quanto o frutto di precedenti trattative intercorse con il cliente ricontattato, o perché i nominativi erano già presenti nel *data base* delle persone da ricontattare poiché da questi stessi autorizzati a farlo.

  A TIM, inoltre, è contestata l'inefficacia delle misure organizzative finora utilizzate per assolvere efficientemente all'obbligo di "custodia dei dati" declinata nell'articolo 41 del CEE. In ordine a siffatto e peculiare aspetto TIM ha evidenziato *in primis* che:

  a) i dati dei clienti, all'atto dell'aperture del TT, sono in possesso di TIM ma anche degli OAO che aprono il TT sul portale *wholesale* di TIM;

  b) anche prima che Agcom avesse prodotto l'ordine di cui alla recente delibera n. 396/18/CONS, TIM ha posto in essere una serie di attività finalizzate alla custodia dei dati clienti. Peraltro, ogni anno è sottoposta alle valutazioni di Agcom l'efficienza dei sistemi interni di controllo sulla separazione dei dati di *assurance* da quelli disponibili alle strutture commerciali e non sono emerse, nel corso delle ispezioni subite in questi anni, sia da parte della stessa Agcom sia di Antitrust, irregolarità sulla sicurezza dei sistemi di TIM. Inoltre, sono state prodotte dalla società, a partire da giugno 2003 a giugno 2018, 16 relazioni certificate da soggetti terzi ed in tutte è stata attestata la piena ottemperanza, delle misure introdotte da TIM, ai dettami della delibera n. 152/02/CONS.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 13 della delibera n. 581/15/CONS, TIM si è avvalsa della facoltà di presentare un documento di impegni in ordine ai fatti contestati, pervenuto nella versione definitiva in data 30 gennaio 2019;

CONSIDERATO che TIM, presentando il documento (sia nella sua preliminare versione che in quella definitiva), ha manifestato la volontà di collaborare, impegnandosi in un ulteriore sforzo organizzativo, con il mercato ed Agcom, per porre fine ad una vicenda che ritiene la danneggi sotto molteplici profili, incluso quello dell'immagine. A riprova di ciò sono le molteplici denunce sporte contro ignoti presso diverse Procure della Repubblica del Paese. Fatte tali premesse TIM, nell'illustrare il documento, ha ribadito altresì di non trarre alcun vantaggio dalle circostanze in questione. Deve per converso considerarsi che un intervento sui sistemi, quale quello che si intende proporre, comporterà per TIM un consistente sforzo di mezzi e risorse economiche a cui la società intende sottoporsi nell'ottica di offrire una soluzione definitiva a ciò che appare ormai chiaro: ossia una vendita illegittima di liste clienti ad opera di soggetti che non è ancora possibile

identificare. In aggiunta a siffatte preliminari considerazioni, TIM ha altresì evidenziato che gli interventi proposti – sotto forma di impegni – sono complementari alle misure definite nel corso del Tavolo Tecnico istituito dalla delibera n. 396/18/CONS. In via preliminare TIM osserva che, non essendovi, nel caso di specie, una specifica condotta violativa di TIM, ma essendo l'addebito connesso al non aver posto in essere delle non meglio definite innovazioni nei sistemi di sicurezza delle informazioni sensibili, la cessazione della condotta è da intendersi *in re ipsa*;

VISTA la relazione conclusiva, redatta, ai sensi del dell'art. 13 comma 6 del Regolamento, con la quale il Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità ha trasmesso al Consiglio la versione definitiva degli impegni;

RILEVATO, allo stato degli atti, che l'assenza di evidenze oggettive su comportamenti di TIM, sia pregressi che attuali, configurabili come condotta illegittima, da cessare, di utilizzo improprio dei recapiti dei clienti degli OAO ha reso, di fatto, procedibile l'esame degli impegni così come proposti dalla stessa società;

RILEVATO che le misure proposte si configurano come complementari a quelle che TIM dovrà adottare in esito al Tavolo Tecnico di cui alla delibera n. 396/18/CONS essendo, le prime, relative alla protezione dei dati sensibili comunicati in fase di *assurance* mentre, quelle di cui si discute in questo provvedimento, sono relative alla fase di *provisioning*. Gli stessi operatori nell'ambito dei lavori del Tavolo Tecnico suddetto hanno richiesto analoghe misure, di protezione dei dati, per il *provisioning*. L'insieme delle misure proposte rivelano che l'idea aziendale è quella di intervenire con modifiche di sistema e di comportamento;

CONSIDERATO che, analogamente a quanto prospettato come soluzione condivisa per l'*assurance*, TIM, con siffatto intervento, renderebbe completamente inintelligibili i dati sensibili dei clienti che hanno chiesto al proprio gestore l'attivazione del servizio. Ciò avverrebbe attraverso una specifica soluzione tecnica, da condividere con gli OAO come fatto per l'*assurance*, che impedisce la visualizzazione di qualsiasi dato sensibile del cliente, sia in caso di qualunque operazione che comporti estrazione singola, sia in caso di estrazione massiva di ordinativi da parte del personale autorizzato all'accesso a tali sistemi. Siffatta misura si estenderebbe, poi, agli *outsourcers*, al personale TIM *Wholesale* e OAO. Tale misura sarebbe estesa anche al caso di ordinativi *retail* di TIM;

CONSIDERATO che l'articolo 14 della delibera n. 581/15/CONS condiziona l'ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate ed imprescindibili circostanze imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, ovvero quando essi si manifestino come palesemente inidonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore "*rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure*". Per le considerazioni su svolte, il programma proposto da TIM con il documento definitivo di impegni supera il vaglio di non manifesta inammissibilità avendone rilevati i connotati regolamentari richiesti: essi, infatti, non risultano generici, dilatori o carenti di contenuti poiché, come evidenziato nell'esame suesposto, risulta oggettivamente evidente l'impegno organizzativo e quello strutturale che TIM intende affrontare per dare definitiva soluzione alla questione in oggetto. Tale valutazione è rafforzata dalla constatazione che le misure proposte, per il *provisioning*, vanno a complementare le analoghe misure disposte, per l'*assurance*, dall'Autorità con delibera n. 396/18/CONS. TIM, pertanto, non ha atteso che

fosse l'Autorità ad effettuare tale estensione ma ha, al contrario, anticipato la stessa, riducendo i tempi e gli oneri ammnistrativi. Apprezzabile risulta, infine, l'impegno di TIM nell'ideazione di misure la cui introduzione su un sistema complesso come quello del *provisioning* impiegherà necessariamente sforzi economici ed organizzativi, benché nell'istruttoria non siano emersi ruoli attivi dello stesso operatore. A siffatte considerazioni si aggiunga che le stesse misure proposte, introdotte definitivamente, potenzialmente appaiono in grado di apportare significativi e stabili miglioramenti alle attuali condizioni concorrenziali, agevolando le verifiche per l'individuazione– all'interno dei sistemi TIM – di una eventuale ed altresì illegittima "fuga dati" dei clienti segnalanti un guasto o che hanno richiesto l'attivazione/migrazione di un servizio;

RITENUTO, per tutte le ragioni suesposte, e richiamando le considerazioni svolte in ordine alla peculiarità del caso relativamente alla cessazione della condotta da parte di TIM, di pubblicare il documento di impegni di TIM, nella versione definitiva del 29 gennaio 2019, sul sito web dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, della delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la decisione del Consiglio del 25 giugno 2019, ai sensi dell'art. 14, comma 3 del Regolamento, di ammissibilità degli impegni di TIM, con conseguente pubblicazione degli stessi sul sito web, con determina n. 2/19/DRS del 5 luglio 2019, per l'avvio del *market test*;

VISTI gli esiti del *market test* e le rispettive osservazioni degli operatori Sky Italia S.p.A., BT Italia S.p.A., Vodafone S.P.A; Tiscali S.p.A., Wind Tre S.p.A., Fastweb S.p.A. presentate nei termini regolamentari di cui all'articolo 16, comma 1, del Regolamento e le valutazioni dell'Autorità di cui all'Allegato A al presente provvedimento;

CONSIDERATO che TIM, ai sensi del Regolamento, alla luce delle repliche degli OAO al documento di Impegni, con nota del 20 settembre 2019 ha comunicato di aver accolto in parte le richieste del mercato ed integrato gli impegni;

CONSIDERATO che - tenuto conto anche delle modifiche che TIM ha apportato agli iniziali impegni - i positivi effetti di siffatte misure risiedono sostanzialmente nel fatto che TIM, in parallelo a quanto si realizzerà per effetto del Tavolo Tecnico di cui alla delibera n. 396/18/CONS riguardante l'*assurance*, è disposta ad intervenire anche sul sistema di *delivery*, introducendo misure per l'oscuramento dei dati sensibili dei clienti degli OAO e sul controllo degli accessi a tali dati, che oggi non sono previste dalla regolamentazione vigente;

RILEVATO che tali misure consentiranno di restringere fortemente il perimetro di indagine, in caso di fuoriuscita dei dati e, quanto meno, verificare se ciò è avvenuto per responsabilità di TIM o meno. A tale riguardo appare ancora una volta opportuno richiamare il dato oggettivo che nel corso dell'intera istruttoria - che ha condotto alla contestazione n. 3/18/DRS - non è mai chiaramente emerso che i dati dei clienti utilizzati illegittimamente da presunti commerciali di TIM siano fuoriusciti da personale TIM o dei suoi *partners* commerciali, e ciò già solo osservando la circostanza che non erano nell'esclusivo possesso di TIM bensì conosciuti anche da quegli stessi operatori che hanno segnalato ad Agcom i fatti di che trattasi. Come l'istruttoria ha rivelato, infatti, è innegabile che sia rinvenibile una fase della procedura di inserimento dei dati (e conseguente possibile

estrazione), sul guasto e/o disservizio, in cui i dati del cliente sono conoscibili a chiunque (OAO, TIM e *partners*) e quindi "aggredibili" da chiunque;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 17 (Valutazione e approvazione degli impegni), comma 1, della delibera n. 581/15/CONS, "*L'organo collegiale valuta se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure*". Il medesimo articolo al comma 6 stabilisce che "*ove il giudizio sia positivo, l'organo collegiale approva gli impegni e ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni*";

RITENUTO, per le considerazioni su svolte, che il programma proposto da TIM nel documento definitivo di impegni del 20 settembre 2019, con le modifiche apportate, sia in possesso dei requisiti richiesti dal Regolamento avendone rilevati i connotati richiesti: essi, infatti, appaiono come *idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi* garantendo una più incisiva attuazione degli obblighi di non discriminazione mediante misure tecniche specifiche e più mirati strumenti di vigilanza. Gli stessi impegni, inoltre, proprio tramite la limitazione degli accessi e la criptazione dei dati sensibili sono in grado di rimuovere, o comunque limitare, *le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure.* Sarà, infatti, oggettivamente, più difficile entrare in possesso dei dati sensibili per un utilizzo illecito;

CONSIDERATO che la positiva valutazione dell'Autorità si fonda anche sul fatto che si tratta di un esteso fenomeno fraudolento che può essere auspicabilmente contrastato con l'individuazione di una misura "di sistema";

RITENUTO, per tutte le ragioni suesposte, di approvare il documento di impegni di TIM, nella versione definitiva del 20 settembre 2019;

RITENUTO, pertanto, di ordinarne l'esecuzione e disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni a Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 17, comma 6, del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS, in ragione della loro accertata meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge, contestualmente sospendendo il procedimento sanzionatorio n. 3/18/DRS, dell'11 dicembre 2018, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni;

PRESO ATTO degli esiti di alcune verifiche, allegate da TIM nel corso del procedimento, sui propri sistemi, nell'ottica di risalire alla genesi dei fenomeni di *malpractice* commerciale, in relazione alla prima fase (fase I) di processo di un ordine di segnalazione guasto o di attivazione, ovvero quando personale addetto dell'operatore alternativo accede al portale *wholesale* di TIM per inserire l'anagrafica del proprio cliente disservito o per svolgere altre funzioni ammesse sui dati dei clienti degli OAO;

CONSIDERATO che, a quanto dichiarato da TIM, nel momento in cui un OAO firma un contratto per uno dei tanti servizi *wholesale* con TIM, l'attuazione dello stesso avviene *in primis* abilitando il personale, indicato dall'OAO, ad accedere alle procedure di *delivery* e *assurance* relative allo specifico contratto. L'abilitazione consiste nel fornire le credenziali di accesso alla singola persona ad un'area riservata nell'ambito della quale è possibile utilizzare le funzionalità di *delivery* e *assurance*, nonché di eseguire in autonomia

report ed *export* dai sistemi relativamente ai dati di pertinenza, quali: dati linea, dati cliente, ordinativi di lavoro e guasti;

PRESO ATTO del fatto che, dall'analisi volumetrica sugli accessi effettuati nel primo semestre del 2019 nel *Portale Wholesale*, gli stessi risultano, a quanto allegato da TIM, essere stati effettuati da circa [*omissis*] account OAO autorizzati e sono avvenuti da circa [omissis] indirizzi IP diversi, con le seguenti anomale evidenze:

- accessi concorrenti da parte dello stesso *account* da IP diversi. TIM presume che le stesse credenziali di accesso siano state utilizzate da più persone in contemporanea e da postazioni diverse;
- una forte polarizzazione del traffico proveniente da specifici IP e specifici account: [*omissis*] *account* hanno generato il [*omissis*] del totale delle richieste/accessi;
- gli accessi sono avvenuti anche da IP non italiani;
- in alcuni casi, dal medesimo indirizzo IP vengono effettuati accessi con *account* di diversi OAO.

CONSIDERATO che i dati sopra comunicati formalmente, laddove accertati, confermerebbero come non sia da escludersi che, dell'utilizzo illecito dei dati, a giovarsene potrebbero essere soggetti ignoti, che non agiscono per un solo operatore, ma probabilmente per proprio tornaconto ed a favore di chiunque sia disposto a pagare per ottenere, illecitamente, i dati di ignari clienti;

RITENUTO che, anche alla luce di quanto sopra, il fenomeno fraudolento in questione, dell'utilizzo improprio di dati sui clienti, può essere efficacemente contrastato solo se si individua una soluzione di sistema che veda la collaborazione attiva di tutti gli operatori di comunicazioni elettroniche. In questo, il ruolo dell'Autorità può essere fondamentale nel promuovere tra tutti gli operatori l'adozione di un *Codice di Comportamento* che tracci le linee guida sulle modalità con cui un operatore può acquisire i propri clienti tramite *call center*;

CONSIDERATO che già la delibera n. 396/18/CONS affrontava il tema della necessità di un maggior controllo *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*;

CONSIDERATO che la pratica di molti *call center* di impedire la propria raggiungibilità, mediante richiamata, è stata anche oggetto di uno specifico richiamo al mercato, di cui alla delibera n. 112/19/CIR, in relazione ai necessari controlli sulla correttezza del CLI;

RITENUTO, a tale proposito, che qualsiasi operatore debba effettuare controlli sulle modalità di acquisizione di clienti da parte dei propri *call center*, verificando che questi non appaltino le proprie attività, o non utilizzino, a soggetti che non rispettino la normativa e regolamentazione vigente;

RITENUTO, in definitiva, necessario avviare un tavolo di confronto con gli operatori al fine di stabilire, di comune accordo, regole chiare sull'utilizzo di *call center* e,

comunque, sull'acquisizione, tramite questi, di contratti secondo modalità che siano rispettose della vigente normativa; a tale proposito è opportuno che tra gli operatori siano condivise le regole di ingaggio dei *call center* qualificati, ossia che abbiano determinati minimi requisiti di qualità, affidabilità professionale e rispettino la normativa lavoristica e di settore vigenti;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Art. 1
(Approvazione degli impegni di TIM)

1. Gli Impegni presentati in data 20 settembre 2019 da Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, alla via Gaetano Negri n. 1, ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la società nei termini sopra descritti ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esamina con cadenza periodica, e per un periodo di tre anni, l'attuazione degli Impegni attraverso un apposito gruppo di lavoro istituito con determina della Direzione competente.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 3/18/DRS è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni.
4. Telecom Italia S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di Impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (Allegato B) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società.
5. Ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 15, comma 6 del citato Regolamento e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

Art. 2

(Istituzione di un tavolo tecnico per la condivisione di linee guida sull'utilizzo dei *call center* da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche)

1. È istituito un Tavolo Tecnico presso l'Autorità per le garanzie per le comunicazioni avente la finalità di condividere un *Codice di condotta* in relazione all'utilizzo, al fine di acquisire clienti di servizi di comunicazione elettronica, dell'attività dei *call center*.
2. Il *Codice di condotta*, di cui al comma 1, si ispira ai principi generali e alle norme in materia di protezione dei dati dei clienti finali, al rispetto delle norme sui contratti e delle carte dei servizi dei clienti finali, al rispetto delle norme, da parte dei *call center*, sull'iscrizione al ROC, sulla richiamabilità da parte del cliente, e sul divieto di modificare il CLI della linea da cui origina la chiamata al cliente.

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

La presente delibera è notificata a Telecom Italia S.p.A. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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