

## DELIBERA N. 68/21/CIR

### APPROVAZIONE DELLE SPECIFICHE TECNICHE DEL SISTEMA DI CRIPTAGGIO DELLE INFORMAZIONI PERSONALI DEI CLIENTI FINALI NELL'AMBITO DEL PROCESSO *WHOLESALE* DI *DELIVERY* DI TELECOM ITALIA S.P.A. AI SENSI DEL PUNTO 1), DELL'ALLEGATO B DELLA DELIBERA N. 420/19/CONS

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 maggio 2021;

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*”;

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. 696/20/CONS;

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. 420/19/CONS, del 17 ottobre 2019, recante “*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”;

VISTO il punto 1, dell’Allegato A della delibera n. 420/19/CONS, laddove sancisce che:

*“TIM si impegna ad individuare, entro 30 giorni dall’approvazione degli impegni, una soluzione tecnica che possa essere condivisa anche dagli OAO, che impedisca la visualizzazione di dati sensibili (nome e cognome cliente, CF/Partita IVA e recapito telefonico) in caso di qualunque operazione di estrazione singola o massiva di ordinativi da parte di qualunque personale autorizzato all’accesso tramite interfaccia grafica (GUI) al sistema, quindi outsourcers, personale TIM Wholesale e OAO. In proposito saranno create delle nuove profilature ad hoc per gli utenti dei sistemi, con diversi livelli autorizzativi di accesso e tracciamento degli stessi accessi, che permettano di visualizzare da interfaccia grafica i dati sensibili solo dal personale autorizzato, per la cui attività lavorativa è necessario accedere a queste informazioni, escludendo tale possibilità per tutti gli altri utenti dei sistemi. In logica di full equivalence la misura sarà estesa anche al caso di ordinativi retail TIM. In altri termini anche per gli ordinativi di TIM retail né agli outsourcers né il personale di TIM wholesale potrà estrarre i suddetti dati sensibili. Per quanto riguarda il sistema NOW, le modifiche proposte dovranno essere preventivamente concordate anche con gli OAO perché tale sistema viene utilizzato anche da personale OAO”;*

VISTI gli esiti del Tavolo Tecnico, istituito dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell’Autorità e finalizzato all’individuazione della predetta soluzione tecnica il più possibile condivisa tra Telecom Italia S.p.A. e gli altri operatori che utilizzano i servizi *wholesale* della stessa, di cui all’**Allegato 1** al presente provvedimento;

VISTE le valutazioni conclusive dell’Autorità di cui all’**Allegato 2** al presente provvedimento;

VISTE le specifiche tecniche conclusive di cui all’**Allegato 3** al presente provvedimento;

RITENUTO che le specifiche tecniche soddisfino ai criteri di cui al punto 1, dell’Allegato A della delibera n. 420/19/CONS;

RITENUTO opportuno estendere la possibilità di utilizzo della funzionalità di criptazione delle informazioni personali anche ai *call center* degli OAO al fine di garantire la massima tutela a tutti i clienti finali;

RITENUTO a tal fine opportuno avviare un Tavolo Tecnico che analizzi le modalità per consentire agli OAO di adottare tale funzionalità anche in caso di *policy di contatto* fatta da propri *call center*;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

1. Sono approvate le specifiche tecniche per l'implementazione di un sistema di criptaggio delle informazioni sensibili dei clienti finali nell'ambito del processo di *wholesale* di *Delivery* di Telecom Italia, riportate nell'**Allegato 3** della presente delibera.
2. Telecom Italia e gli altri operatori sviluppano ed implementano il sistema di cui al comma 1 entro 8 mesi dalla data di pubblicazione della presente delibera.
3. È consentita la presentazione del CLI anche in caso di codice non geografico, riferibile a TIM o all'OAO, nel caso di chiamate fatte da TIM o dall'Impresa di Rete attraverso la piattaforma informatica, di cui alle presenti specifiche tecniche, che mette in contatto l'operatore (Telecom Italia, Impresa di rete) con il cliente.
4. È istituito un Tavolo Tecnico che analizza e definisce le modalità per consentire agli OAO di adottare una funzionalità di criptazione delle informazioni personali dei clienti anche in caso di *policy di contatto* fatta da propri *call center*.

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, 27 maggio 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba