

Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7

Certificazione tecnica 2009 della Relazione di Telecom Italia ad AGCOM

Indice

1	Introduzione	3
1.1	<i>Descrizione del contesto.....</i>	<i>3</i>
1.2	<i>Il progetto di Certificazione tecnica</i>	<i>6</i>
1.3	<i>La Certificazione tecnica.....</i>	<i>8</i>
2	Conclusioni della Certificazione tecnica	9
2.1	<i>Valutazione dei sistemi oggetto di indagine</i>	<i>10</i>
2.2	<i>Valutazione delle azioni "non sui sistemi"</i>	<i>12</i>
2.3	<i>Suggerimenti conclusivi</i>	<i>12</i>
3	Allegati	14
3.1	<i>Principi generali della metodologia/linee guida per la Certificazione tecnica.....</i>	<i>14</i>

1 Introduzione

1.1 Descrizione del contesto

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM) il 27 giugno 2002 ha pubblicato la Delibera 152/02/CONS¹ che sancisce l'obbligo per Telecom Italia di garantire l'applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna. Tale obbligo risulta in carico a Telecom Italia in qualità di "operatore notificato" da parte di AGCOM ed è rivolta a tutelare il mercato della *telefonia fissa* nel quale Telecom Italia risulta "operatore avente notevole forza di mercato".

In particolare, l'articolo 2 (*Condizioni per assicurare la parità di trattamento*), comma 7, richiede a Telecom Italia di presentare "sotto la propria responsabilità, a partire dal 30 giugno 2003, una relazione annuale certificata da un soggetto terzo che comprovi la separazione tra sistemi informativi delle funzioni di rete e delle funzioni commerciali. Tale relazione indica, inoltre, quali misure siano adottate per impedire l'utilizzo dei dati riservati relativi alla clientela dell'OLO, in possesso delle funzioni di rete, da parte delle divisioni commerciali dell'operatore notificato".

Le Delibere emesse da AGCOM a seguito delle *Analisi di Mercato* non hanno abrogato la Delibera 152/02/CONS e hanno confermato la valenza dei suoi elementi costitutivi di base. In particolare il disposto della Delibera 152/02/CONS è stato confermato nelle Delibere², di seguito elencate, che interessano il mercato della *telefonia fissa*:

- Delibera n. 4/06/CONS (G.U. N° 33 del 09/02/2006) – Mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (**mercato n. 11** fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari - Articoli 8 e 37. L'articolo 8 richiama al "principio di separazione amministrativa" già introdotto con la Delibera 152/02/CONS, e l'articolo 37 richiede in esplicito la produzione della relazione certificata da soggetto terzo in merito alle misure adottate a garanzia della separazione suddetta.
- Delibera n. 33/06/CONS (G.U. N° 34 del 10/02/2006) – Mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (**mercati n. 1 e n. 2** fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari – Articolo 7. Tale articolo richiama al "principio di separazione amministrativa" già introdotto con la Delibera 152/02/CONS, ma non prevede in esplicito la produzione di alcuna relazione certificata da soggetto terzo in merito alle misure adottate a garanzia della separazione suddetta.
- Delibera n. 34/06/CONS (G.U. N° 44 del 22/02/2006) – Mercato dell'accesso a banda larga all'ingrosso (**mercato n. 12**): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari – Articolo 4, comma 3. Tale articolo richiama al "principio di separazione amministrativa" già introdotto con la Delibera 152/02/CONS, ma non prevede in esplicito la produzione di alcuna relazione certificata da soggetto terzo in merito alle misure adottate a garanzia della separazione suddetta.
- Delibera n. 45/06/CONS (G.U. N° 45 del 23/02/2006) – Mercati dei segmenti terminali di linee affittate e dei segmenti di linee affittate su circuiti interurbani (**mercati n. 13 e n. 14**): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari – Articolo 8. Tale articolo richiama al "principio di separazione amministrativa" già introdotto con la Delibera 152/02/CONS, e richiede in esplicito la produzione della relazione certificata da soggetto terzo in merito alle misure adottate a garanzia della separazione suddetta.

¹ Delibera 152/02/CONS - Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella *telefonia fissa*.

² Ai fini della Certificazione tecnica 2009 sono state esaminate le Delibere emesse da AGCOM entro il mese di marzo 2009 e di interesse per la Delibera 152/02/CONS art. 2, comma 7, in linea con la pianificazione delle attività del progetto di Certificazione tecnica.

Progetto
Certificazione tecnica 2009
Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7

- Delibera n. 417/06/CONS (G.U. N° 208 del 07/09/2006) – *Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della commissione europea): definizione dei mercanti rilevanti e designazione degli operatori detentori di significativo potere di mercato - Articoli 8 e 11.* L'articolo 8 richiama al "principio di separazione amministrativa" già introdotto con la Delibera 152/02/CONS, e l'articolo 11 richiede in esplicito la produzione della relazione certificata da soggetto terzo in merito alle misure adottate a garanzia della separazione suddetta.
- Delibera n. 274/07/CONS (G.U. N° 146 del 26/06/2007) – *Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso.* Tale delibera (art. 4, comma 2) prevede che la procedura di trasmissione delle richieste di attivazione di un servizio di accesso, dalla direzione rete a quella commerciale, venga inclusa nella relazione annuale di cui all'art. 2 comma 7 della Delibera 152/02/CONS. I requisiti della suddetta "procedura di trasmissione" sono stati già acquisiti nell'ambito della Certificazione tecnica 2008.
- Delibera 718/08/CONS (G.U. N° 302 del 29/12/2008) – *Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società Telecom Italia s.p.a. ai sensi della legge 248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS.* La delibera che "[...] mira ad integrare e rafforzare le disposizioni della Delibera 152/02/CONS in materia di parità di trattamento", non indica misure specifiche aggiuntive per quanto di pertinenza della 152/02/CONS, articolo 2, comma 7.

Progetto
Certificazione tecnica 2009
Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7

La struttura organizzativa Telecom Italia (T.I.), considerata ai fini della Certificazione tecnica 2009, è quella in vigore durante le attività di Certificazione tecnica (marzo-maggio 2009).

Al fine di mantenere, nella relazione tecnica, una nomenclatura congruente con il disposto della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7, sono state adottate le seguenti convenzioni:

- "area Rete" - indica nel seguito del documento la Direzione Technology & Operations.
- "area Wholesale" - indica nel seguito del documento la Direzione National Wholesale Services;
- "area Commerciale retail" - indica nel seguito del documento la Direzione Domestic Market Operations³, articolata nelle Funzioni Consumer Market, Business Market e Top Clients Market & Networked ICT Services;
- "area Corporate" - indica nel seguito del documento le funzioni TI Audit and Compliance Services, Equivalence & Regulatory Affairs, Security, Domestic Legal Affairs, Human Resources & Organization e Purchasing.

³ Alla Direzione Domestic Market Operations fanno riferimento anche le funzioni Quality of Service e Business Innovation, oltre che le società Olivetti, Telecontact, Matrix, Pathnet e Telsy.

1.2 Il progetto di Certificazione tecnica

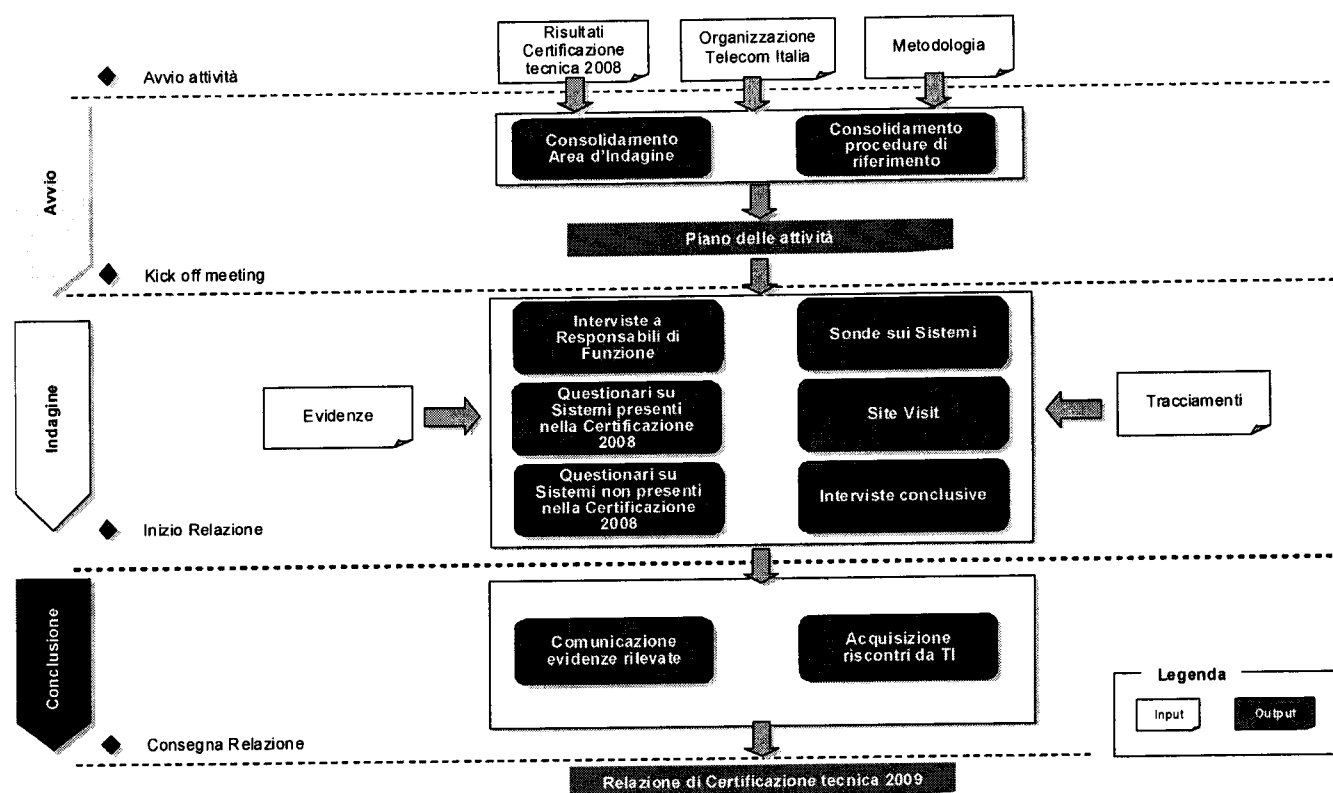
Telecom Italia ha individuato, per l'anno 2009, la società Accenture come soggetto terzo a cui affidare la Certificazione tecnica della relazione annuale che Telecom Italia stessa deve presentare ad AGCOM, in linea con il disposto della Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7.

La Certificazione tecnica è il risultato di un percorso *progettuale* che ha visto impegnata Accenture per un periodo di circa 4 mesi, con un team dedicato, adeguato negli skill, e con un approccio al progetto e una deontologia che hanno rispettato le necessarie caratteristiche di riservatezza ed indipendenza di valutazione.

Il progetto, tenendo in considerazione anche quanto descritto nel paragrafo 1.1 ("*Descrizione del contesto*"), ha confermato ed utilizzato l'*approccio metodologico* già adottato nelle passate Certificazioni tecniche; tale approccio è basato su criteri mutuati da normative internazionali di riferimento, relativamente alle misure di sicurezza da adottare per la protezione di un sistema informativo ai fini della riservatezza dei dati.

Il lavoro di Certificazione tecnica ha coinvolto, secondo le indicazioni della Delibera, le funzioni aziendali di Telecom Italia che, per ruolo aziendale, sono in possesso delle informazioni riservate dell'OLO (*area Rete ed area Wholesale*) e quelle cui deve essere impedito l'accesso ai suddetti dati riservati (*area Commerciale Retail*).

Accenture ha organizzato il progetto di Certificazione in tre fasi.



La prima fase del progetto (*Avvio*) ha avuto come scopo la raccolta ed analisi del materiale propedeutico all'avvio delle attività di Certificazione tecnica 2009 in riferimento alla metodologia/linee guida definite.

In particolare sono state effettuate:

- L'analisi delle indicazioni della Certificazione tecnica 2008 e l'analisi della nuova struttura organizzativa di Telecom Italia.

Progetto
Certificazione tecnica 2009
Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7

- La definizione dell'Area di Indagine 2009 attraverso il censimento dei sistemi contenenti dati dell'OLO e/o sua clientela e delle funzioni aziendali che hanno necessità di utilizzo/visibilità di tali dati;
- Il censimento dell'elenco delle Procedure (policy e linee guida) di riferimento per l'esecuzione delle attività di indagine;
- La definizione del piano delle attività di indagine.

La seconda fase del progetto (*Indagine*) ha avuto come scopo la conduzione di attività, al fine di raccogliere le informazioni necessarie alla produzione della Certificazione tecnica. In particolare:

- Interviste ai responsabili delle funzioni aziendali coinvolte nell'utilizzo/trattamento dei dati dell'OLO e/o sua clientela;
- Interviste ai responsabili dei sistemi contenenti dati dell'OLO e/o sua clientela;
- Sonde utente e/o addetti IT (accesso diretto) su un campione di sistemi appartenenti all'area di indagine;
- Verifiche a campione sul territorio mediante Site Visit alle strutture coinvolte nella gestione dei dati dell'OLO e/o sua clientela.

La terza fase del progetto (*Conclusioni*) ha avuto come scopo la produzione della relazione "Certificazione tecnica 2009" sui sistemi informativi di Telecom Italia ai sensi della Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7, e proporre suggerimenti volti a mantenere efficienti nel tempo le misure di protezione dei dati riservati dell'OLO e/o sua clientela.

1.3 La Certificazione tecnica

Obiettivo della Certificazione tecnica è verificare la correttezza e la congruità della relazione con la quale Telecom Italia deve comunicare ad AGCOM che:

- Le misure di sicurezza attuate su sistemi Telecom Italia (rete fissa), in conformità alla Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7, e già comunicate ad AGCOM nella relazione del giugno 2008, siano state mantenute nel tempo;
- Sui nuovi sistemi, che contengono i dati riservati dell'OLO, siano state attuate tutte le misure di sicurezza attese, in conformità alla Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7;
- Siano state intraprese ulteriori azioni (*"non sui sistemi"*) atte a garantire il continuo presidio delle raccomandazioni della Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7.

La Certificazione tecnica valuta dunque i criteri secondo cui Telecom Italia autorizza e controlla l'accesso ai sistemi informativi contenenti dati riservati relativi all'OLO e/o sua clientela, la loro rispondenza con le raccomandazioni di AGCOM contenute nella Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7, e l'attuazione di misure e procedure atte al continuo rispetto di tali criteri.

La Certificazione tecnica 2009, in considerazione di quanto già indicato nel paragrafo 1.1 (*"Descrizione del contesto"*), ha interessato il perimetro di riferimento composto da *funzioni/sistemi* relative al mercato della *telefonia fissa*, in linea con il disposto della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7.

2 Conclusioni della Certificazione tecnica

L'indagine di Accenture, condotta tramite interviste a responsabili di funzioni e sistemi, e con verifiche in campo a campione (*sonde*) sui sistemi informativi Telecom Italia, ha comportato:

- *L'esecuzione di 27 interviste ai responsabili di funzione;*
- *La compilazione dei questionari per tutti i 67 sistemi dell'Area di Indagine;*
- *L'esecuzione di 43 sonde su i sistemi appartenenti all'Area di Indagine;*
- *L'analisi dei tracciamenti statici per tutti i sistemi oggetto di sonda;*
- *L'esecuzione di 10 Site Visit;*
- *L'analisi di 6 policy e/o linee guida di sicurezza e di 7 procedure aggiuntive per il personale Telecom Italia, di interesse ai fini della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7;*
- *L'analisi di 47 procedure operative per la gestione delle abilitazioni all'accesso, per i sistemi appartenenti all'Area di Indagine;*
- *L'aggiornamento del Codice di Comportamento per la protezione della riservatezza dei dati dell'OLO e/o sua clientela.*

L'indagine svolta ha permesso di consolidare l'Area d'Indagine⁴ 2009.

I sistemi dell'Area d'Indagine 2009 posseggono le misure di riservatezza necessarie e sufficienti a garantire la parità di trattamento interna ed esterna ai sensi della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7; i dettagli relativi alla valutazione dei sistemi oggetto di indagine e delle correlate azioni sono riportate nei successivi paragrafi e negli allegati tecnici.

⁴ Il termine "*Area d'Indagine*" indica l'insieme dei sistemi informativi e delle funzioni Telecom Italia interessate dalle misure tecniche di riservatezza introdotte ai sensi della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7.

2.1 Valutazione dei sistemi oggetto di indagine

Con riferimento ai principi della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7, è stato riscontrato quanto segue:

- I sistemi informativi⁵ dell'area Commerciale retail sono separati da quelli dell'area Rete/Wholesale;
- I sistemi informativi dell'area Commerciale retail, contenenti dati riservati dell'OLO e/o sua clientela, posseggono misure di riservatezza che non consentono alle divisioni dell'area Commerciale retail l'utilizzo *non autorizzato* dei suddetti dati;
- I sistemi informativi dell'area Rete e Wholesale posseggono misure di riservatezza che non consentono alle divisioni dell'area Commerciale retail l'utilizzo dei dati riservati dell'OLO e/o sua clientela.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi che evidenzia le misure di riservatezza riscontrate per le singole categorie dei sistemi oggetto di indagine e l'esito dell'indagine compiuta.

Categorie Sistemi	Misure Riscontrate								Esito dell'indagine
	Profilatura per livello di accesso	Procedura di abilitazione degli accessi	Procedura di Esercizio ⁶	Tracciamento statico degli accessi	Tracciamento dinamico degli accessi	Tracciamento dinamico delle attività	Classificazione delle informazioni	Procedura Accesso Diretto	
Sistemi condivisi retail	Completo Parziale Nullo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Positivo
Sistemi dedicati retail	Nullo	-	✓	-	-	-	-	✓	Positivo
Sistemi Frodi, Info12 ed Integrity Billing	Completo Nullo	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	Positivo
Sistemi di datawarehouse commerciali retail	Nullo	-	✓	-	-	-	-	✓	Positivo
Sistemi dedicati Wholesale	Completo	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	Positivo
Sistemi di datawarehouse Rete	Completo Nullo	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	Positivo

⁵ La dicitura "sistemi informativi" si riferisce ai sistemi dell'area Commerciale retail, Rete e Wholesale, facenti parte dell'Area d'Indagine 2009, utilizzati nella gestione dei servizi di telefonia fissa.

⁶ Trattasi della "Procedura per la regolamentazione della fornitura dei dati riservati degli OLO"

Progetto
Certificazione tecnica 2009
Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7

Categorie Sistemi	Misure Riscontrate								Esito dell'indagine
	Profilatura per livello di accesso	Procedura di abilitazione degli accessi	Procedura di Esercizio ⁶	Tracciamento statico degli accessi	Tracciamento dinamico degli accessi	Tracciamento dinamico delle attività	Classificazione delle informazioni	Procedura Accesso Diretto	
Sistemi di Rete	Completo Nullo	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	Positivo
Sistemi tecnici di Rete	Completo Nullo	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	Positivo

Legenda

- '✓' copertura completa della misura;
- 'x' copertura non adeguata della misura;
- '-' misura non applicabile.

Durante le Site Visit, su tutte le postazioni utente da cui sono stati effettuati accessi (a campione) ai sistemi dell'area di indagine, erano attive le protezioni dell'accesso al sistema operativo previsto per le postazioni utente (vedi prf. 3.1.5.4).

2.2 Valutazione delle azioni "non sui sistemi"

Telecom Italia ha attuato ulteriori azioni, in aggiunta a quelle già previste sui sistemi informativi oggetto di indagine, a presidio di comportamenti conformi alle indicazioni della Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7; è stato riscontrato che:

- E' prevista (entro il 30 giugno 2009) una nuova diffusione via posta elettronica del Codice di Comportamento, come reminder del messaggio di Telecom Italia ai propri dipendenti, a conferma della volontà di tutelare la confidenzialità dei dati riservati dell'OLO nei confronti del personale Commerciale retail e per rafforzare la responsabilizzazione di ogni dipendente al continuo rispetto della riservatezza dei dati dell'OLO e/o sua clientela;
- La composizione del "Gruppo di Lavoro permanente - Adempimenti Delibera 152" è stata ridefinita in coerenza con l'attuale organizzazione. Il Gruppo di Lavoro ha facilitato le attività di certificazione tecnica 2009 e l'attuazione dei suggerimenti forniti in sede di Certificazione tecnica 2008;
- E' stato effettuato un programma di formazione sui temi della Delibera 152/02/CONS rivolto a tutto il personale delle funzioni Technology & Operations, National Wholesale Services e Customer Operations, soddisfacendo pienamente il suggerimento fornito a conclusione della Certificazione tecnica 2008. In particolare sono state coinvolte:
 - 9.360 persone di Customer Operations con un grado di partecipazione del 71%;
 - 29.135 persone di Technology & Operations con un grado di partecipazione del 81%;
 - 399 persone National Wholesale Services con un grado di partecipazione del 100%;
- E' stato posto in esercizio da Telecom Italia il sistema per il controllo di qualità sulle attività di tracciamento statico degli accessi, dinamico degli accessi e delle attività (ove previsto) sui sistemi dell'Area di Indagine;
- E' proseguita, così come richiesto in sede di Certificazione tecnica 2008, l'integrazione dei sistemi dell'Area di Indagine con sistemi automatici di gestione delle abilitazioni all'accesso.
- E' quasi completa l'integrazione dell'apposita clausola contrattuale a tutela della riservatezza dei dati degli OLO nei contratti già in essere e nei nuovi contratti con società terze che sono interessate dalla tematica della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7. In particolare prevedono la clausola contrattuale 326 contratti in essere.
- L'introduzione di Open Access si è confermata come un'ulteriore misura di garanzia per rafforzare quanto previsto dal disposto normativo della Delibera 152/02/CONS in merito alla parità di trattamento. In particolare la struttura tecnica che gestisce le tematiche della rete di accesso (sia per clienti TI sia per utenti OLO) è chiaramente separata dalla struttura commerciale retail di TI e nel corso delle interviste ai vari responsabili di tale struttura è emersa la piena consapevolezza della mission di Open Access in termini di parità di trattamento e maggiore trasparenza verso il mercato per tutti i servizi forniti sulla rete di accesso.

2.3 Suggerimenti conclusivi

Accenture, alla luce della crescente importanza e delicatezza che il tema della parità di trattamento sta assumendo sul mercato delle telecomunicazioni italiane e a conclusione della Certificazione tecnica 2009, suggerisce a Telecom Italia di:

- Continuare il percorso di industrializzazione delle attività di certificazione tecnica, con particolare riferimento alla raccolta delle informazioni sui sistemi dell'area di indagine per velocizzare l'intero processo di verifica.
- Rafforzare l'attività di presidio da parte del "Gruppo di Lavoro Permanente - Delibera 152" mediante l'introduzione di verifiche che coinvolgano a rotazione anche i territori delle funzioni aziendali.
- Avviare un programma dedicato in ambito Information & Technology al fine di rafforzare ulteriormente il continuo controllo dello stato delle misure di sicurezza sui sistemi dell'Area di Indagine.

Progetto
Certificazione tecnica 2009
Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7

- Completare l'integrazione con funzionalità automatiche per l'abilitazione ed il controllo delle abilitazioni d'accesso per i restanti sistemi dell'Area di Indagine 2009, nel rispetto delle indicazioni previste ai sensi della Delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7, e sulla base delle indicazioni presenti nelle procedure di gestione degli accessi (verifiche periodiche, controllo corretta associazione profilo/funzione che accede, ecc.).
- Si osserva infine che il processo di integrazione Fisso e Mobile è al momento consolidato solo a livello organizzativo e non ha ancora avuto riflessi sui sistemi informativi e sulle offerte commerciali di Telecom Italia. Si ritiene pertanto opportuno avviare un adeguato presidio dell'implementazione della citata integrazione sui sistemi informativi al fine di analizzare e rivedere prontamente eventuali soluzioni che potrebbero confliggere con gli obblighi della delibera 152/02/CONS, art. 2, comma 7.

3 Allegati

3.1 Principi generali della metodologia/linee guida per la Certificazione tecnica

La metodologia definisce gli elementi di base della Certificazione tecnica e stabilisce le *misure* che i sistemi informativi devono attuare in ottemperanza ai principi della Delibera 152/02/CONS, articolo 2, comma 7.

- **Asset da proteggere:** *"insieme dei dati relativi alla clientela dell'OLO⁷"* da proteggere da un utilizzo in contrasto con le raccomandazioni della Delibera 152/02/CONS;
- **Area d'Indagine:** il perimetro (*sistemi e funzioni utente*) entro il quale devono essere applicate e rispettate le misure di riservatezza;
- **Categorie dei sistemi:** classificazione dei sistemi dell'*Area d'Indagine* in categorie omogenee per area di appartenenza (*area Retail, area Wholesale o area Rete*), modalità di utilizzo (*dedicato o condiviso tra aree di appartenenza*) e caratteristica del sistema (es. *datawarehouse*).
- **Misure di riservatezza⁸:** insieme delle azioni (*misure tecniche di riservatezza*) mirate alla prevenzione della diffusione non autorizzata, nei confronti delle divisioni dell'area Commerciale retail, dei dati riservati dell'Asset.

⁷ Estratto dalla Delibera 152/02/CONS art.2, Comma 7.

⁸ I principi di protezione indicati da ISO17799 sono: integrità, disponibilità e riservatezza. La Delibera indica come principio di protezione, sull'Asset definito, quello di riservatezza.