

Codice di Comportamento per la riservatezza dei dati relativi agli OLO

Indice

PREMESSA	3
OBIETTIVI E VALORI	4
AZIONI INTRAPRESE	6
VALIDITA'	8
DESTINATARI.....	9
RESPONSABILITA'	9
SANZIONI.....	13

PREMESSA

Telecom Italia, nel convincimento che i principi della parità di trattamento e della trasparenza siano un cardine fondamentale per garantire una leale competizione ed una corretta conduzione degli affari, uniforma la propria attività interna ed esterna al rispetto delle norme contenute nel presente Codice di Comportamento con il quale vengono recepiti ed attuati i principi della Delibera 152/02/CONS “Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori avente notevole forza di mercato nella telefonia fissa” e sue eventuali successive integrazioni.

In tale ottica Telecom Italia ha stabilito, tra gli altri provvedimenti, misure tecnologiche ed organizzative idonee a garantire la separazione dei sistemi informativi delle unità organizzative preposte alla gestione della Rete da quelli delle Funzioni commerciali preposte alla vendita di servizi alla clientela finale, proponendosi di verificare nel tempo il rispetto, l’adeguatezza e l’efficacia di tali misure.

Telecom Italia, pertanto, emana il presente Codice di Comportamento che fornisce inequivoche indicazioni e sottolinea una volontà forte di perseguire gli obiettivi di riservatezza, impedendo l’utilizzo dei dati riservati relativi alla clientela degli OLO da parte delle Funzioni commerciali, secondo quanto dettato dalla Delibera 152/02/CONS e sue eventuali successive integrazioni. Tali indicazioni sono ulteriormente dettagliate all’interno di procedure che sono emanate per le Funzioni coinvolte nel processo di garanzia di riservatezza dei dati relativi alla clientela degli Operatori.

Per riservatezza si intende l’insieme delle azioni mirate alla prevenzione dell’acquisizione e della diffusione non autorizzata, intenzionale o accidentale, dei suddetti dati nei confronti delle divisioni commerciali retail di Telecom Italia (T.I.).

Il presente Codice di Comportamento esplicita obblighi comunque già previsti dal Contratto collettivo di Lavoro.

OBIETTIVI E VALORI

Obiettivo di Telecom Italia è garantire continuativamente nel tempo che:

- la contrattualizzazione e la vendita di servizi di Rete agli Operatori sia condotta da soggetti distinti da quelli che operano nelle unità organizzative commerciali che offrono servizi finali;
- le funzioni commerciali retail conducano il proprio business non ricorrendo all'utilizzo di informazioni relative agli Operatori e alla clientela dei medesimi;
- i sistemi informativi contenenti dati relativi agli Operatori siano gestiti da Personale differente da quello preposto alle attività commerciali verso i clienti finali e tali sistemi non siano accessibili al Personale delle unità organizzative commerciali che forniscono servizi ai clienti retail di telefonia fissa;
- venga offerto il medesimo livello di servizio ed assistenza agli Operatori ed alle unità organizzative e commerciali interne o a società collegate o controllate.

Telecom Italia:

- nella consapevolezza della rilevanza dei servizi erogati e delle conseguenti responsabilità verso la collettività, mantiene con le pubbliche Autorità locali, nazionali e sovranazionali, relazioni ispirate alla piena e fattiva collaborazione e alla trasparenza, nel rispetto delle reciproche autonomie, degli obiettivi riportati in questo Codice;
- quale componente attiva e responsabile della Collettività in cui opera, è impegnata, in particolare, a rispettare e a far rispettare al proprio interno i dettami della Delibera 152/02/CONS, e sue eventuali successive integrazioni, ed i principi etici comunemente accettati nella conduzione degli affari ed espressi nel proprio Codice Etico: trasparenza, correttezza e lealtà. In particolare, si impegna a garantire parità di trattamento a tutte le categorie di propria clientela, retail o Operatore, evitando comportamenti preferenziali;
- rifugge e stigmatizza il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti (in particolare, verso la Collettività, le pubbliche Autorità, i clienti, e gli altri Operatori) per

raggiungere i propri obiettivi economici, che sono perseguiti esclusivamente con l'eccellenza della performance in termini di qualità e convenienza dei prodotti e dei servizi, fondata sull'esperienza, sull'attenzione al cliente e sull'innovazione;

- pone in essere strumenti tecnologici ed organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi, oltre che di legalità, di trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori e vigila sulla loro osservanza e concreta implementazione;
- si impegna a promuovere una competizione leale con la concorrenza, che considera funzionale al suo stesso interesse di sviluppo globale del mercato delle telecomunicazioni e del benessere della Collettività in cui opera;
- è consapevole, in particolare, della delicatezza che la gestione delle informazioni degli altri Operatori riveste circa la correttezza dei rapporti con la concorrenza, i clienti finali e la Collettività in genere;
- si impegna con cadenza annuale ad incaricare società esterne di valutare il rispetto dei dettami della Delibera 152/02/CONS e sue eventuali successive integrazioni. In particolare sarà verificata la rispondenza dello stato di implementazione delle misure e delle procedure ai criteri stabiliti dalla Delibera.

Per risultare efficaci gli strumenti tecnologici ed organizzativi messi in atto dovranno essere accompagnati da un atteggiamento consapevole e responsabile nei confronti della gestione dei dati da proteggere che deve essere attuato da parte di tutto il Personale.

Le informazioni, infatti, possono trovarsi nelle seguenti tipologie di "forme":

1. cartacee (documenti, lettere, stampe, fogli di lavagne, tabulati, elenchi, pubblicazioni, mappe, disegni, ecc.);
2. informatiche (e-mail, database, supporti digitali, trasmissione dati, video e tele conferenze ecc.);
3. verbali (riunioni, conversazioni personali e telefoniche, seminari, interviste, ecc.);
4. umane (know-how, ricerca, ecc.);

5. altri supporti materiali (microfilm, prototipi e plastici, video, cassette, pellicole, informazioni riportate su lavagne o tabelloni, campioni di nuovi materiali, ecc.).

Per ciascuna delle “forme” esplicitate esistono specifiche modalità di interazione tra soggetto e informazione (lettura, scrittura, visione, ascolto, diffusione, ecc.) ed eventualmente sistemi di interazione specifici che consentono ad una pluralità di soggetti di trasmettere, ricevere, conservare, ecc. le informazioni.

Pertanto nell’espletamento delle attività quotidiane, a garanzia della ferma volontà e del concreto impegno che il Vertice aziendale ha assunto, ciascun dipendente dovrà attenersi ad un comportamento di piena consapevolezza e responsabilità in ordine ai valori e principi qui richiamati: a questo fine saranno adottati gli strumenti più opportuni per diffonderne la consapevolezza (procedure dettagliate per singolo sistema informativo, formazione, presentazioni, ecc.).

AZIONI INTRAPRESE

I processi/sistemi di commercializzazione dei servizi retail e wholesale sono coerenti sia con quanto riportato alla sezione “Obiettivi e Valori”, sia con il fine di garantire la continuità del business retail e wholesale nel rispetto dei principi della Delibera 152/02/CONS e sue eventuali successive integrazioni.

Dal punto di vista amministrativo, già dal dicembre 2001¹, Telecom Italia ha costituito una Funzione Wholesale separata dalle altre Funzioni Commerciali, con l’obiettivo di assicurare la definizione del portafoglio dei servizi ed infrastrutture di Rete, lo sviluppo e la gestione commerciale, le relazioni anche di tipo contrattuale, l’assistenza e l’erogazione del servizio verso gli Operatori nonché la gestione dei relativi livelli di servizio.

In particolare, la Funzione National Wholesale Services dispone di sistemi informativi dedicati, contenenti solo dati relativi agli altri Operatori. E’ in essere una “separazione fisica” tra i sistemi della funzione National Wholesale Services ed i sistemi delle funzioni Retail di T.I.

¹ T.I. comunque, ha sempre gestito con funzioni organizzative in Rete e quindi separate da quelle commerciali sia gli Operatori mobili (dal 1994) che quelli di rete fissa (dal 1998).

Sono state, altresì, previste procedure di controllo periodico delle abilitazioni agli accessi e meccanismi di autorizzazione e tracciamento per quei sistemi che presentano contiguità tra informazioni relative ai clienti degli Operatori e quelle relative ai clienti di Telecom Italia.

E' stata prevista per ogni sistema informativo contenente dati da proteggere la presenza, ad ogni accesso con profilo abilitato a gestire/visualizzare dati riservati dell'OLO e/o sua clientela, di una nota informativa sulla riservatezza dei dati contenuti nel sistema come reminder al presente Codice di Comportamento.

Per quanto riguarda la separazione contabile, la Funzione aziendale preposta alla definizione della Contabilità Regulatoria è collocata nella struttura di Equivalence and Regulatory Affairs, che ha il compito di assicurare il presidio sulle tematiche regolatorie nazionali ed internazionali e che è separata dalle altre Funzioni di Telecom Italia; ciò garantisce l'elaborazione dei dati riservati economici, contabili, commerciali e tecnici, ai fini regolatori, da parte di soggetti aziendali non coinvolti nella gestione delle attività commerciali. I fruitori dei dati di Contabilità Regulatoria sono l'Autorità, il Revisore incaricato dall'Autorità, per la sola parte destinata da AGCom alla pubblicazione, l'intero Mercato. La società di revisione contabile è soggetta per legge – ed in virtù di uno specifico accordo siglato con TI, all'obbligo della riservatezza poiché nell'espletamento delle attività di verifica revisionale le vengono fornite informazioni riservate tra cui anche quelle relative ai dati degli OLO.

Anche i sistemi di nuova progettazione ed eventuali nuovi assetti organizzativi dovranno garantire le esigenze di trasparenza e di separazione previste dalla Delibera 152/02/CONS e sue eventuali successive integrazioni.

Il livello di accesso ai "sistemi informativi delle funzioni di Rete" è completo ed è consentito al Personale di National Wholesale Services e di Technology & Operations per lo svolgimento delle attività di competenza. Il Personale delle Funzioni commerciali retail non può accedere ai sistemi di National Wholesale Services e di Technology & Operations.

Il livello di accesso ai “dati riservati presenti nei sistemi informativi delle funzioni commerciali retail” è completo per il Personale National Wholesale Services, che deve gestire ordinativi di lavoro relativi a servizi della clientela dell’OLO e parziale per il Personale commerciale retail autorizzato a gestire particolari eventi di business retail che richiedono tale accesso.

In via generale si sottolinea che ai dati relativi alla clientela degli Operatori viene attribuito il livello di classificazione “Telecom Italia - Confidenziale”, in quanto la loro diffusione non autorizzata, perdita, manomissione, o l’uso indebito possono arrecare gravi danni all’Azienda, ai suoi dipendenti e a terzi. Detto livello di classificazione, come specificato nel documento “Policy per la classificazione e la gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza”², comporta per ogni fase del ciclo di vita dell’informazione (generazione, comunicazione, conservazione, cessione/alienazione, distruzione) l’aderenza ad una serie di disposizioni di sicurezza che il personale coinvolto deve rispettare per garantirne il richiesto livello di riservatezza. Al fine di accrescere il livello di sicurezza nel processo di gestione delle informazioni e facilitare l’applicazione della citata Policy per la Classificazione, la Funzione Human Resources and Organization ha distribuito per tutte le postazioni di lavoro aziendali specifici strumenti (“Security Tools”) applicati a tre dei principali programmi Office (Microsoft Word, PowerPoint e Outlook). E’ stata, inoltre, installata un’applicazione denominata Information Classification Assistant (ICA) per fornire assistenza nell’individuazione dell’appropriato livello di classificazione da attribuire ai documenti prodotti.

VALIDITA’

L’eventuale aggiornamento del livello di classificazione “**Telecom Italia – Confidenziale**” sarà continuamente verificato dai proprietari, dagli autori, dai destinatari e dagli utilizzatori delle informazioni stesse, nonché dalle strutture preposte alle relazioni con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed immediatamente comunicato alle strutture competenti per l’adeguamento del trattamento al nuovo livello di classificazione.

² disponibile on line sulla intranet di Telecom Italia al sito <http://noiportal.telecomitalia.it/light/noistatic.asp> nella sezione Sistema Normativo Documentale di Corporate Governance

DESTINATARI

Al rispetto del presente Codice di Comportamento sono tenuti principalmente tutti coloro che operano direttamente in contatto con il mercato ovvero il Personale appartenente alle strutture di:

- Domestic Market Operations
- National Wholesale Services;
- Technology & Operations;

Destinatario del presente Codice di Comportamento sono altresì le Strutture che, nei rispettivi ambiti di competenza, svolgono compiti correlati alla protezione delle informazioni aziendali, quali:

- Security
- Domestic Legal Affairs
- TI Audit and Compliance Services
- Purchasing
- Human Resources and Organization
- Equivalence And Regulatory Affairs
- Administration Finance and Control

RESPONSABILITA'

Telecom Italia si impegna ad implementare apposite procedure, regolamenti o istruzioni volti ad assicurare che i valori qui affermati siano rispecchiati nei comportamenti concreti di tutti i destinatari del presente Codice di Comportamento.

E', pertanto, fatto obbligo di adottare tutti i comportamenti necessari al raggiungimento di quanto indicato alla sezione "Obiettivi e Valori" ed in particolare:

- è fatto obbligo agli operatori commerciali, nello svolgimento delle attività di competenza, di utilizzare, tramite i sistemi informativi, le informazioni relative ai soli servizi venduti da T.I. ai propri clienti;

- è fatto obbligo agli operatori delle funzioni Tehcnology & Operations e National Wholesale Services di accedere ai sistemi informativi contenenti dati riservati al solo scopo di svolgere attività di fornitura e gestione dei servizi richiesti dagli altri Operatori;
- è fatto obbligo agli operatori delle funzioni Tehcnology & Operations e National Wholesale Services di non diffondere all'esterno delle proprie funzioni informazioni relative alla clientela degli Operatori;
- è fatto obbligo agli operatori delle funzioni commerciali autorizzati all'accesso ai dati riservati per gli eventi di business retail che lo richiedano di non diffondere informazioni relative alla clientela degli Operatori.

L'inottemperanza a tali disposizioni sarà sanzionata secondo quanto previsto nella sezione successiva "Sanzioni".

- è fatto obbligo agli attori coinvolti nelle varie fasi del ciclo di vita delle informazioni riservate di rispettare le consuete regole definite nell'ambito della sicurezza e della *compliance IT*, per le quali si raccomanda in particolare la lettura e l'applicazione dei documenti³:
 - Policy per la classificazione e la gestione delle informazioni sotto il profilo della riservatezza (Codice Documento 2005-00029, ver 3.0 del 27/07/2007);
 - Linea guida "Gestione degli accessi logici ai sistemi informatici" (Codice documento 2005-00130, ver 5.2 del 03/05/2010);
 - Linea guida "Accesso Terze Parti alle reti Telecom Italia" (Codice documento 2005-00026, ver 2.0 del 31/03/2009);
 - Linnee Guida per l'estrazione dei dati personali dai sistemi informativi aziendali e la loro distribuzione (Codice documento 2006-00162, ver 1.0 del 16/10/2006);
 - Linea guida "Governano e gestione dei rischi IT per i sistemi dipartimentali" (Codice documento 2006-00798, ver 2.0 del 12/09/2008);
 - Linea guida "Requisiti di compliance in ambito IT per i sistemi che trattano dati di traffico" (Codice documento 2007-00920, ver 3.0 del 01/12/2009).

Tra queste regole si richiamano ad esempio:

- adottare, per i dati riservati degli OLO, tutte le disposizioni previste per il livello di classificazione **“Telecom Italia – Confidenziale”** per tutte le fasi del ciclo di vita dell’informazione (generazione, comunicazione, conservazione, cessione/alienazione, distruzione), in qualunque “forma” essa sia presente (cartaceo, verbale, informatico, umano, altri supporti materiali, ecc.)
 - non lasciare incustodite le postazioni di lavoro senza aver preventivamente pulito lo schermo e bloccato la tastiera (ad es. attivando lo screensaver protetto da password);
 - conservare accuratamente il materiale cartaceo contenente dati riservati, marcandolo con le stampigliature previste per il livello di classificazione **“Telecom Italia – Confidenziale”**;
 - gli identificativi per accedere agli applicativi devono essere assegnati ad una singola persona fisica (in maniera tale da rimanere invariati per tutta la durata della permanenza in azienda dell’utente assegnatario) e non devono mai essere riutilizzati: nessun servizio o sistema informativo deve prevedere l’utilizzo di identificativi di gruppo;
-
- è fatto obbligo ai Responsabili delle funzioni destinarie del presente Codice di Comportamento di diffondere le *procedure operative* che descrivano le regole per la gestione degli accessi ai sistemi contenenti dati da proteggere, al fine di poter verificare la coerenza di comportamento del Personale abilitato, che è informato ed obbligato sui comportamenti da adottare;
 - è fatto obbligo ai Responsabili gerarchici degli utilizzatori dei sistemi contenenti i dati degli Operatori, di verificare che l’utilizzatore per il quale viene richiesta l’abilitazione svolga le attività per le quali è necessariamente richiesto l’accesso e che il profilo richiesto sia quello strettamente necessario per lo svolgimento delle attività dell’utilizzatore. I

³ I documenti sono disponibili on line sulla intranet di Telecom Italia all’indirizzo <http://noiportal.telecomitalia.it/light/noistatic.asp> nella sezione Sistema Normativo Documentale di Corporate Governance.

Responsabili gerarchici sono tenuti, inoltre, a limitare le richieste di abilitazione al numero strettamente necessario e ad approvare le richieste di abilitazione e a curarne il relativo aggiornamento (in caso di cambio mansione o trasferimento);

- è fatto obbligo agli owner e ai responsabili dei processi autorizzativi dei sistemi informativi contenenti i dati da proteggere di adoperarsi in modo da assicurare che l'accesso al sistema sia permesso al solo Personale autorizzato, che le abilitazioni siano periodicamente verificate, dotandosi di soluzioni e di strumenti che permettano il controllo secondo quanto stabilito nelle citate *procedure operative*;
- è fatto obbligo ai responsabili/referenti dell'esercizio dei sistemi di svolgere esclusivamente attività relative a dati degli OLO e/o loro Clientela identificate all'interno di apposite procedure. In particolare, estrazioni di dati parziali o accessi ad applicazioni informatiche contenenti i dati da proteggere possono essere consentiti esclusivamente al Personale che svolge attività lavorative per le quali risulti necessario disporre di tali strumenti, con un grado di visibilità/operatività coerente con le mansioni svolte e per il solo periodo di tempo necessario;
- è fatto obbligo alle strutture di esercizio dei sistemi preposte alla configurazione dei privilegi di accesso sui sistemi informativi, (c. d. Gruppo Gestione Utente) di provvedere ad effettuare le sole abilitazioni del personale secondo quanto richiesto dai Responsabili dei Processi Autorizzativi;
- è fatto obbligo ai Responsabili gerarchici di verificare periodicamente la sussistenza dei presupposti affinché il personale che tratta informazioni riservate, sia in possesso dei requisiti necessari affinché possa gestire tali informazioni nel totale rispetto delle misure previste. Eventuali inosservanze che venissero riscontrate, (come diffusione non autorizzata, perdita, manomissione, sottrazione, uso indebito, ecc.) dovranno essere tempestivamente segnalate alla Funzione aziendale che in ambito Security è posta a presidio del processo di prevenzione e contrasto di illeciti interni. Tali segnalazioni, dovranno avvenire con le medesime modalità previste per la rilevazione degli incidenti di sicurezza (fatti anomali che causano un danno al patrimonio aziendale materiale e immateriale).

SANZIONI

Il rispetto del presente codice comportamentale è necessario affinché venga preservato il processo di garanzia di riservatezza dei dati, relativi alla clientela degli Operatori.

E' obbligo di ogni dipendente applicare il complesso di regole sopra descritte, contribuendo personalmente alla tutela dei suddetti dati. Tale compito rientra nei doveri contrattuali dei dipendenti Telecom Italia, e pertanto eventuali violazioni al presente codice saranno valutate sulla base del CCNL delle Telecomunicazioni artt. 45-46-47-48.

Per quanto concerne il personale non dipendente legato a Telecom Italia da rapporti di fornitura le cui prestazioni sono regolate all'interno di specifici contratti, saranno applicate sanzioni previste all'interno degli stessi, e ove sussistano i presupposti di legge, saranno avanzate, presso le competenti sedi, richieste di risarcimento per i danni che tali inadempimenti avessero cagionato.