

**Determinazione n. 5/2019**

**S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall'utilizzo dei sistemi di *provisioning* e *assurance*.**

**CONCLUSIONE DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA**

**L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 20 febbraio 2019;

viste le Delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 623/15/CONS e 451/16/CONS, concernenti gli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza (di seguito "il Regolamento") approvato di concerto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e TIM S.p.A. il 25 luglio 2016 (di seguito "Regolamento");

vista la nota trasmessa all'Organo di vigilanza il 25 luglio 2018, con la quale lo Studio legale Valli Mancuso e Associati, per conto dell'Operatore TWT S.p.A., evidenziava presunte condotte da parte di TIM S.p.A. non conformi agli obblighi regolamentari vigenti, consistenti nell'utilizzo di informazioni privilegiate ricavate dai sistemi di *assurance* e *provisioning wholesale* che sarebbero state utilizzate da TIM (o nell'interesse di questa) per effettuare proposte commerciali verso i clienti finali dell'Operatore segnalante a seguito di comunicazioni di guasti sulle linee dei clienti TWT;

vista la Determinazione n. 12/2018 del 2 agosto 2018 con la quale, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento, è stato disposto l'avvio delle attività di verifica in ordine alla segnalazione "*S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall'utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance*";

sentito in audizione l'Operatore segnalante nell'incontro del 9 ottobre 2018, nel quale sono stati evidenziati particolari riguardanti i casi segnalati e sono state richieste a TIM informazioni concernenti i casi medesimi;

tenuto conto dei riscontri forniti da TIM alle richieste dell'Organo di vigilanza formulate il 29 ottobre 2018 dai quali è emerso che delle 5 linee segnalate 4 risultano tuttora attive con TWT, mentre una linea risulta cessata, ma lo stesso Cliente non risulta attivo con TIM *Retail*;

tenuto conto che dalle informazioni trasmesse da TIM è emerso che in 3 casi la linea risultava intestata o ad un cliente privato o a un'agenzia di promozione commerciale; nei restanti casi non si è riusciti a risalire ad archi di numerazione di TIM;

atteso che tale agenzia non risulta essere un *partner* di TIM, e che la stessa è stata diffidata dalla stessa Società a proseguire senza alcun titolo la promozione di servizi/prodotti di TIM con due comunicazioni del 13 giugno 2018 e del 23 luglio 2018;

vista la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 396/18/CONS concernente *“Misure urgenti finalizzate ad impedire l’uso improprio dei dati wholesale di assurance per fini di contatto commerciale”* con la quale l’Autorità ha ordinato a TIM l’istituzione di un preciso *set* di misure urgenti finalizzate ad impedire l’uso improprio dei dati *wholesale* di *assurance* da parte di soggetti che, in modo illecito, utilizzano i dati dei clienti che hanno richiesto un intervento di riparazione di guasti o degrading sulla propria linea;

considerato, in particolare, che con il provvedimento sopracitato l’Autorità ha istituito un tavolo tecnico con TIM e gli OAO con il mandato di modificare i processi ovviando all’inserimento, sul portale *wholesale*, dei dati dei clienti che non sono necessari al processo di *assurance*, laddove potenzialmente funzionali alle attività oggetto della delibera in questione;

considerato l’esito degli incontri svolti nell’ambito del tavolo tecnico istituito dalla delibera sopradetta, ai quali hanno partecipato anche rappresentanti dell’Ufficio di vigilanza;

tenuto conto della comunicazione del 4 febbraio 2019 con la quale l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha trasmesso all’Organo di vigilanza il Piano di lavoro annuale per il 2019, ai sensi dell’art. 15-bis del Regolamento e, in particolare, del p. IV *“Supporto nella fase attuativa della delibera n. 396/18/CONS - Si ritiene che il supporto dell’OdV possa essere fornito sia nell’ambito del monitoraggio sulla corretta implementazione delle misure stabilite in esito al tavolo tecnico, di cui alla delibera in questione, sia sugli impatti delle stesse in relazione al fenomeno delle cosiddette pratiche commerciali scorrette. Si fa presente che il suddetto tavolo tecnico ha sostanzialmente concluso i lavori”*;

tenuto conto delle risultanze emerse dall’attività di verifica, della documentazione complessivamente analizzata e degli approfondimenti effettuati a cura dell’Ufficio di vigilanza;

ritenuto che dagli accertamenti esperiti non è emersa l’inosservanza degli Impegni approvati con la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 718/08/CONS;

udita la relazione del consigliere, Dott. Giovanni Amendola;

adotta la seguente

### **DETERMINAZIONE**

1. Dalle verifiche condotte in merito all’oggetto della segnalazione della Società TWT S.p.A. del 2 agosto 2018 *“S01/18 – TWT/Utilizzo improprio di informazioni privilegiate ricavate dall’utilizzo dei sistemi di provisioning e assurance”*, come accertate dall’Organo di vigilanza, non è emersa l’inosservanza degli Impegni approvati con la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 718/08/CONS.

2. L'Organo di vigilanza, sulla base delle risultate emerse, evidenzia la necessità di migliorare la gestione delle informazioni nei processi di *assurance* al fine di evitare la diffusione di informazioni, insieme alla necessità di rafforzare il controllo della gestione delle informazioni "sensibili" in possesso di TIM *Wholesale*, come peraltro stabilito dalla Delibera Agcom n. 396/18/CONS.
3. L'Organo di vigilanza accerta la corretta attuazione delle misure stabilite dal tavolo tecnico di cui alla delibera Agcom n. 396/18/CONS, in linea con quanto richiesto dalla medesima Autorità, ai sensi dell'art. 15-*bis* del Regolamento.
4. L'Ufficio di vigilanza, ai sensi dell'art. 11, comma 6, lett. a) del Regolamento, invia alla Società TWT S.p.A. la presente determinazione.
5. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore di trasmettere la presente determinazione alla Società TIM S.p.A. secondo le modalità di cui all'articolo 18 del Regolamento, e inoltrarla per conoscenza all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni disponendone, contestualmente, la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 20 febbraio 2019

IL PRESIDENTE  
Maurizio Mensi

Per attestazione di conformità a quanto determinato  
IL DIRETTORE  
Fabio Pompei