

Determinazione n. 4/2010

**Adempimenti relativi alla Determinazione n. 21/2009
Chiusura del procedimento “S02/09 – Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le
funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione”**

L’ORGANO DI VIGILANZA

vista la Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/Cons con la quale sono stati approvati gli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06, e in particolare il punto 7.1 della Proposta di Impegni;

visto il Regolamento dell’Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto 7.24 dei citati Impegni (di seguito “il Regolamento”);

vista la segnalazione pervenuta in data 15 luglio 2009, da parte delle Società Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi dell’art. 11 del Regolamento, concernente l’illegittimo scambio di informazioni privilegiate, relative ai servizi *wholesale* prestati da Telecom Italia agli altri operatori, tra la funzione Wholesale e la funzione Retail di Telecom Italia;

atteso che le Società segnalanti sostenevano, tra l’altro, che la funzione Wholesale di Telecom Italia avrebbe eseguito un’analisi per conto della funzione Retail di Telecom Italia (per il tramite della funzione “Regolamentazione”) per verificare il codice di migrazione auto-generato dalle funzioni commerciali di Telecom Italia e quindi le informazioni riservate relative ai servizi *wholesale* di Wind e Fastweb sottostanti a detti codici;

considerato che, secondo i segnalanti, verifiche quali quella sopra descritta non sarebbero state replicabili da parte degli OLO, configurandosi in tal modo una violazione del principio di parità di trattamento interna-esterna e, in particolare, del contenuto del Gruppo di Impegni n. 2 relativi a “*Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale*”;

vista la Determinazione n. 13/2009 del 22 luglio 2009 con cui, ai sensi dell’art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l’Organo di vigilanza ha avviato l’attività di verifica della fondatezza della citata segnalazione;

vista la Determinazione n. 19/2009 del 5 ottobre 2009 con la quale, ai sensi dell'art. 6, comma 1 lett. j) del Regolamento, è stata approvata la comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del medesimo Regolamento, comunicata a Telecom Italia in data 6 ottobre 2009, con la quale l'Organo di vigilanza ha ravvisato alcune apparenti anomalie nell'esecuzione degli Impegni, in particolare per quanto riguarda il punto 2.3 della Proposta di Impegni di Telecom Italia e ha evidenziato la necessità di svolgere ulteriori approfondimenti nel rispetto e a garanzia del principio di contraddittorio;

vista la Determinazione n. 21/2009 del 28 ottobre 2009 con la quale l'Organo di vigilanza, in esito alle verifiche espletate ed alle audizioni effettuate degli operatori segnalanti e di Telecom Italia, ha disposto la chiusura del procedimento "*S02/09 – Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione*", ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Regolamento, non ravvisando violazioni formali degli Impegni;

considerato, tuttavia, che l'Organo di vigilanza, nell'ambito della citata Determinazione, ha ravvisato la necessità di individuare, in opportuni adeguamenti e integrazioni del Codice comportamentale di cui al Gruppo di Impegni n. 2, criteri, modalità e tempi di acquisizione e trattazione dei dati riservati da parte delle funzioni Legale-Regolamentare di Telecom Italia, nonché di trattamento di eventuali richieste, sempre a fini regolamentari e/o legali, da parte degli OLO;

considerato che l'Organo di vigilanza ha inoltre precisato che la soddisfazione di tali richieste deve procedere in termini e con modalità ispirati a principi di imparzialità, obiettività e terzietà;

considerata altresì l'esigenza espressa dall'Organo di vigilanza di esplicitare il divieto in capo alle funzioni Legale-Regolamentare di divulgare alla funzione Retail informazioni riservate acquisite tramite la funzione Wholesale;

considerata inoltre l'opportunità di inquadrare gli obblighi comportamentali volti ad assicurare la parità di trattamento in un testo unico che, ferma restando la diversa fonte e valenza regolamentare di ciascuno di essi, consolidasse quelli assunti in attuazione della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 152/02/Cons e quelli previsti nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 2, così come integrati alla luce delle sopra citate esigenze, garantendone in tal modo un'agevole e univoca lettura, peraltro funzionale anche al consolidamento di un clima di fiducia da parte degli operatori e del mercato;

considerato che, per le finalità di cui sopra, nella Determinazione n. 21/2009 l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia a:

1. integrare, entro il termine di 30 giorni, le previsioni del Codice comportamentale al fine di esplicitare il divieto in capo alle funzioni Legale-Regolamentare di divulgare alla funzione Retail informazioni riservate acquisite tramite la funzione Wholesale;
2. formulare, entro 45 giorni, una proposta finalizzata ad individuare criteri, modalità e tempi di evasione delle eventuali richieste da parte degli OLO di accesso ai dati e alle

informazioni che risultano nella disponibilità della funzione Wholesale per finalità di azione e di tutela giurisdizionale;

3. adottare un testo unico degli obblighi comportamentali su di essa gravanti finalizzati a garantire la parità di trattamento, ferma restando la diversa fonte e valenza regolamentare di ciascuno di essi;

viste, con riferimento al primo punto citato, le integrazioni apportate da Telecom Italia al Codice comportamentale, sottoposte all'attenzione dell'Organo di vigilanza in data 11 dicembre 2009;

atteso che la formulazione nel testo del criterio di individuazione dei casi esclusi dal divieto, per le funzioni Legale e Regolamentare, di utilizzare le informazioni acquisite dalla funzione Wholesale risultava eccessivamente generico e non puntuale, in maniera tale da compromettere le esigenze di trasparenza manifestate dagli OLO;

considerata la nota dell'Organo di vigilanza del 18 dicembre 2009, con la quale è stato richiesto a Telecom Italia di modificare le citate integrazioni non risultate coerenti con le indicazioni fornite;

vista la lettera di Telecom Italia del 25 gennaio 2010, con la quale è stata inviata all'Organo di vigilanza una nuova versione del Codice comportamentale recante una indicazione puntuale dei casi di esclusione del predetto divieto, atta a garantire il principio di trasparenza e di parità di trattamento interna-esterna;

vista, con riguardo alla definizione di una procedura di accesso degli OLO ai dati ed alle informazioni in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia, la richiesta dell'Azienda del 9 dicembre 2009 di disporre di una proroga del termine indicato dalla Determinazione n. 21/2009;

vista la proroga dei termini al 25 gennaio 2010 accordata dall'Organo di vigilanza, con lettera del 18 dicembre 2009;

vista la nota di Telecom Italia del 25 gennaio 2010, con la quale è stata inviata all'Organo di vigilanza una proposta della citata procedura di accesso;

considerati gli elementi informativi emersi nel corso dell'audizione delle Società Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., tenutasi il 9 febbraio 2010 presso la sede dell'Organo di vigilanza;

vista la nota dell'Organo di vigilanza dell'11 febbraio 2010, con la quale è stato richiesto a Telecom Italia di apportare talune modifiche alla procedura notificata al fine di renderla maggiormente incisiva e più trasparente sia con riferimento alla tempistica delle singole fasi del processo sia con riferimento alla metodologia di calcolo dei costi da addebitare agli OLO, allo scopo di dimostrare l'applicazione delle medesime condizioni economiche in occasione di richieste di accesso ai dati della funzione Wholesale avanzate dalle funzioni Regolamentare e Legale di Telecom Italia;

sentita in audizione Telecom Italia in data 8 marzo 2010;

visto il documento di Telecom Italia, inviato all'Organo di vigilanza in data 11 marzo 2010, recante una nuova versione della predetta procedura di accesso ai dati nella disponibilità della funzione Wholesale, che recepisce le osservazioni dell'Organo di vigilanza, con particolare riferimento alla esplicitazione del principio di parità di trattamento interna-esterna in relazione alla procedura, alla relativa tempistica ed ai costi applicati, a fronte delle richieste di accesso ai dati avanzate sia dalle funzioni interne di Telecom Italia che dagli OLO;

vista, infine, con riferimento all'ultima richiesta contenuta nella Determinazione n. 21/2009 circa la redazione di un testo unico riepilogativo dei vigenti obblighi su di essa gravanti, la lettera di Telecom Italia del 27 gennaio 2010, con la quale l'Azienda si è impegnata ad inserire nel Codice regolamentare di cui alla Delibera dell'Autorità n. 152/02/Cons, uno specifico rinvio al Codice comportamentale di cui alla Delibera AGCom n. 718/08/Cons "*per precisare che tali documenti sul tema della parità di trattamento sono da considerarsi congiunti ed integrati*", nonché, per le stesse finalità, ad inviare e a diffondere a tutti i dipendenti del Gruppo Telecom Italia i predetti Codici, allegati e pubblicati integralmente e congiuntamente;

considerato che detto adempimento, che sarà oggetto di verifica da parte dell'Organo di vigilanza quanto alla sua concreta attuazione e reale efficacia, concorre alla realizzazione degli obiettivi di parità di trattamento, rendendo più agevole il reperimento delle informazioni rilevanti da parte di tutti i soggetti interessati, e contribuendo al contempo alla più generale informazione al riguardo, conformemente alle indicazioni fornite ed alle esigenze manifestate dall'Organo di vigilanza;

preso atto della disponibilità mostrata da Telecom Italia a porre in essere quanto reputato opportuno per rendere più efficaci le misure previste dagli Impegni;

considerato che la nuova versione della procedura di accesso ai dati nella disponibilità della funzione Wholesale di Telecom Italia, insieme alle altre misure di adempimento adottate dall'Azienda e sopra descritte, appaiono, in linea generale, idonee ad incrementare la tutela della parità di trattamento interna-esterna, superando talune delle criticità evidenziate dalle Società segnalanti nell'ambito del procedimento "*S02/09 – Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione*", inerenti l'effettiva attuazione del principio di parità di trattamento, in particolare circa l'accesso a determinati dati in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia;

vista la consultazione effettuata per via telematica dei Componenti dell'Organo di vigilanza;

udita la relazione del Prof. Gérard Pogorel;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. Costituiscono volontario adeguamento alle raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza nella Determinazione n. 21/2009 (punti nn. 3, 4 e 5) del 28 ottobre 2009, le seguenti misure assunte da Telecom Italia aventi ad oggetto:
 - a) le integrazioni apportate al Codice comportamentale previsto dal Gruppo di Impegni n. 2, comunicate in data 25 gennaio 2010;
 - b) la nuova procedura di accesso degli OLO ai dati ed alle informazioni in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia, notificata in data 11 marzo 2010;
 - c) l'intenzione di unificare in un solo testo il Codice regolamentare e il Codice comportamentale, entrambi attinenti agli obblighi in materia di parità di trattamento interna-esterna, comunicata in data 27 gennaio 2010.
2. Con specifico riferimento alla procedura di accesso degli OLO ai dati nella disponibilità della funzione Wholesale di Telecom Italia per finalità di azione e tutela giurisdizionale, l'Organo di vigilanza sottolinea l'apprezzabile contributo che potrà derivare da tale procedura alla migliore realizzazione delle logiche sottese agli Impegni in termini di maggiori e più stringenti forme di garanzie di parità di trattamento interna-esterna per gli OLO, a tal riguardo evidenziando che detta procedura sarà pubblicata da Telecom Italia sul portale WEB della funzione Wholesale il 22 marzo 2010, con decorrenza a far data dal 5 aprile 2010.
3. L'Organo di vigilanza si riserva di valutare l'adeguatezza e l'idoneità delle iniziative assunte da Telecom Italia e volte a rafforzare la parità di trattamento interna-esterna e di effettuare regolari verifiche circa il completamento e la realizzazione dei processi in atto, ritenendo le questioni e gli argomenti oggetto della presente Determinazione di sicura rilevanza al fine di assicurare il miglior raggiungimento degli obiettivi sottesi agli Impegni e auspicando, nel contempo, che detti adempimenti possano contribuire a conferire reciprocamente maggiore trasparenza ai rapporti tra gli operatori.
4. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola altresì alle Società Fastweb S.p.A. e WIND Telecomunicazioni S.p.A. e, per conoscenza, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Roma, 17 marzo 2010

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL SEGRETARIO GENERALE
Fabrizio Dalle Nogare