

**Esecuzione degli impegni assunti da Telecom Italia nel Procedimento A375:
Sintesi della Relazione Annuale per il 2010 predisposta da
PricewaterhouseCoopers Advisory SpA**

Nell'ambito degli impegni assunti da Telecom Italia SpA (TI) nei confronti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in relazione al procedimento A375 – *Sfruttamento di Informazioni Commerciali privilegiate*, PricewaterhouseCoopers Advisory SpA (PwC) ha ricevuto da TI un incarico per lo svolgimento di specifiche procedure di verifica che hanno avuto per oggetto la conferma dell'applicazione delle procedure aziendali esistenti relative:

- alla formazione e distribuzione delle liste di utenti da contattare al fine di proporre servizi di telefonia fissa di TI (le "liste di marketing");
- all'incentivazione degli agenti tramite sistemi di commissioning (provvigioni e canvass) per l'acquisizione di clienti precedentemente in ULL con altro operatore e di clienti che attivino un nuovo impianto.

L'incarico ha previsto, da parte di PwC, lo svolgimento delle seguenti attività:

- tra il 12 Aprile e il 27 Maggio 2010 PwC ha condotto delle interviste con i responsabili in TI dei due processi sopra citati, al fine di confermare nel dettaglio il flusso delle attività e l'effettiva applicabilità del piano delle verifiche da svolgere stabilito per le verifiche 2009;
- tra il 3 Maggio e il 30 Giugno 2010 PwC ha svolto le verifiche previste dal piano, ripetute poi nel periodo dal 5 Luglio al 27 Luglio 2010 e nel periodo dal 22 Novembre al 22 Dicembre 2010. Ciascun ciclo di verifiche è stato svolto selezionando campioni diversi.

Le procedure di verifica, indicate da TI a PwC in apposito capitolato tecnico di gara, sono state realizzate da PwC con le seguenti modalità.

Per quanto riguarda la formazione delle liste di marketing, PwC ha eseguito controlli su clienti estratti in maniera casuale dalla popolazione di riferimento per verificare che i nominativi inseriti in tali liste fossero clienti attivi di TI, o comunque clienti legittimamente contattabili ai sensi della normativa sulla *privacy*.

In particolare, PwC ha effettuato controlli per verificare che:

- le liste prodotte contengano solo clienti di TI. Al fine di verificare che l'output del sistema di profilazione (Customer Profiling) da cui sono estratte le liste di marketing fosse effettivamente costituito da soli clienti TI attivi e consensati, si sono svolte verifiche che hanno previsto l'estrazione di una lista dal sistema di profilazione e la successiva selezione, nell'ambito della suddetta lista, di un campione di linee telefoniche, per le quali è stato verificato che vi fossero inclusi solo clienti TI attivi e consensati;
- le liste inviate ai partner contengano solamente clienti di TI attivi e consensati. Per realizzare tale verifica sono stati estratti casualmente clienti presenti nelle liste di marketing consegnate alla Funzione Sales TI. Per tali clienti è stato percorso a ritroso il processo di costruzione delle liste in modo da verificare la presenza nelle stesse esclusivamente di clienti TI attivi e consensati. Si è inoltre verificato l'effettivo transito delle liste attraverso tutti i sistemi interni preposti al raffinamento ed aggiornamento delle liste stesse. Infine, su liste di marketing scelte casualmente fra quelle prodotte nei mesi precedenti, si è verificato l'aggiornamento delle stesse tramite il sistema Campaign Management System (CMS), che, attraverso un opportuno filtro, garantisce l'aggiornamento giornaliero dello status dei clienti ("attivo"/"non attivo" e "consensato"/"non consensato"). Tale verifica è stata effettuata riscontrando gli effettivi "abbattimenti" (ovvero diminuzione della numerosità dei clienti presenti nella lista, dovuto ad un passaggio degli stessi ad uno status "non attivo" o "non consensato") verificatisi in seguito all'inserimento nel sistema CMS della stessa lista in due momenti distinti;
- i dati personali utilizzati per la formazione delle liste di marketing provengono da database lecitamente utilizzabili ai sensi della normativa sulla *privacy* e non siano specificatamente mirati ai clienti di alcun concorrente in particolare. La verifica effettuata ha previsto un'analisi del contratto tra TI e la Società fornitrice del database esterno al fine di verificare che la Società garantisca contrattualmente il rispetto del D. Lgs. n.196/2003 e dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Inoltre, nell'ambito di tale verifica, sono stati analizzati i dettagli dei record presenti nel suddetto database esterno e si è accertata l'assenza di indicazioni dell'operatore fornitore del servizio di telecomunicazioni;
- le liste inviate alla Funzione Sales TI sono rinnovate con cadenza ragionevole. Per dare riscontro dell'aggiornamento delle liste in un periodo da considerarsi ragionevole è stato selezionato un campione di liste tra quelle prodotte nei mesi precedenti e sono stati analizzati i trend di abbattimento delle stesse (ovvero diminuzione della numerosità di clienti presenti nella lista, dovuto ad un passaggio degli stessi ad uno status "non attivo" o

“non consensato”). Attraverso tale analisi è stata confermata la sostanziale costanza della percentuale di abbattimento tra due successivi momenti di rilascio delle liste. Inoltre, sono state verificate le comunicazioni periodiche, inviate dai partner a TI, attestanti sia la cessazione dell’attività outbound sulle liste non più utilizzabili, ai sensi delle istruzioni fornite da TI ai partner, sia l’avvenuta distruzione delle liste stesse.

L’entrata in vigore della legge n.166/2009 pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 274 del 24 novembre 2009 ha consentito per un periodo di tempo limitato la creazione di liste di marketing costruite a partire dagli elenchi telefonici pubblici formati prima del 1° agosto 2005. Più precisamente, l’articolo 20 bis, comma 3 della legge citata prevede che i dati personali presenti nelle banche dati costituite sulla base di elenchi telefonici pubblici formati prima del 1° agosto 2005 sono lecitamente utilizzabili fino a “sei mesi successivi alla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto legge 25 settembre 2009, n.135”, cioè sei mesi dall’entrata in vigore della citata legge 166/2009.

A seguito di tale novità normativa, Telecom Italia, , nel corso del 2010, ha utilizzato, a fini di contatto della clientela, gli elenchi telefonici pubblici formati precedentemente al 1° agosto 2005 fino al 25 maggio 2010. In considerazione di ciò, Telecom Italia ha ritenuto opportuno che PwC introducesse un nuovo processo di controllo, specificamente dedicato alla creazione di liste di marketing formate ai sensi di quanto consentito, in via transitoria, dalla citata normativa.

Sono state pertanto condivise tra PwC e TI procedure di test “ad hoc” per tale processo di creazione di liste di Marketing, volte alla verifica del rispetto delle modalità di utilizzo dei database citati nel testo dell’articolo 44, comma 1bis del D.L. 30/12/2008 n. 207, convertito in legge 27/2/2009 n. 14.

In particolare, PwC ha effettuato controlli per verificare che:

- TI fosse in possesso delle banche dati costituite anteriormente al 1° agosto 2005, tramite l’acquisizione della comunicazione di possesso rilasciata da TI all’Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
- il Database utilizzato da TI, per l’estrpolazione delle liste di marketing dalle banche dati costituite sulla base di elenchi telefonici pubblici formati prima del 1° agosto 2005, fosse stato effettivamente costituito a partire da tali elenchi. Per dare riscontro di tale risultanza PwC ha richiesto a TI di effettuare degli incroci fra gli utenti presenti all’interno dei suddetti elenchi telefonici pubblici con gli utenti presenti all’interno del Database utilizzato da TI per la formazione di liste di marketing a partire da tali dati;

- TI si fosse dotata di procedure specifiche volte a dettagliare le modalità operative del processo di formazione di liste di marketing ricavate tramite l'utilizzo di banche dati costituite sulla base di elenchi telefonici pubblici formati prima del 1° agosto 2005. PwC ha verificato la coerenza delle istruzioni interne fornite alle funzioni marketing con le prescrizioni indicate dal Garante della *privacy*.
- le liste "Prospect" prodotte sulla base di quanto consentito dall'art. 44, comma 1 bis della Legge citata provenissero dalle banche dati costituite sulla base di elenchi telefonici pubblici (DBU) formati prima del 1° Agosto 2005 e non fossero state incrociate per fini di ulteriore profilazione con altri DB contenenti informazioni non utilizzabili da parte di TI. PwC ha preso visione di un campione di tali liste ed ha verificato che le stesse contenessero solamente informazioni relative all'anagrafica e non alla profilazione del cliente.

Le verifiche si sono concentrate sulle attività concretamente poste in essere dalle divisioni commerciali per la formazione delle liste di marketing e la loro distribuzione alla rete di vendita di TI.

In relazione alle verifiche dell'identità del *commissioning* per attivazione di clienti precedentemente in ULL con altri operatori e clienti che attivino un nuovo impianto, PwC ha condotto controlli a campione sui partner commerciali (consumer e business), selezionando campioni casuali di entrate merci e verificando la relativa documentazione contrattuale (contratti, Business Plan e lettere di *canvass*) nonché i fogli di lavoro utilizzati per i calcoli delle spettanze, in modo da riscontrare l'identità delle provvigioni e canvass non soltanto con riferimento alle previsioni contrattuali, ma anche in relazione alle provvigioni effettivamente erogate da TI ai propri partner.

Per tutte le attività sopra descritte, PwC ha provveduto:

- alla selezione dei campioni, la cui dimensione è stata definita da TI, ritenuti adeguati alle tipologie di controlli effettuati;
- alla raccolta della documentazione, che è stata fornita in maniera autonoma dal personale di TI su richiesta di PwC;
- all'analisi della documentazione raccolta per verificare il raggiungimento dell'obiettivo e della verifica;
- alla formalizzazione dei risultati delle verifiche svolte;
- all'archiviazione della documentazione raccolta.

Le attività di verifica sopra descritte non hanno comportato alcuna estrazione di dati autonoma e di elaborazione da parte di PwC, che ha avuto accesso ai sistemi informativi in sola lettura e sempre in affiancamento al personale di TI. Inoltre, le verifiche svolte da PwC hanno avuto ad oggetto informazioni e documentazione esclusivamente proveniente da TI.

All'esito delle verifiche non sono emerse eccezioni.