

**Verbale di Accordo sull'uso di sistemi informatici
ai sensi dell'art.4, comma 1 della Legge n.300/70**

Roma, 6 novembre 2019

tra

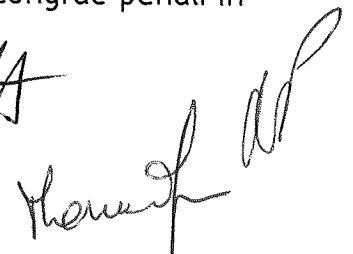
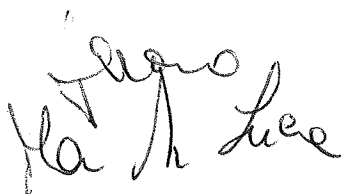
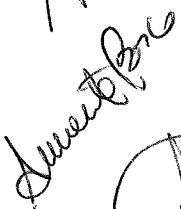
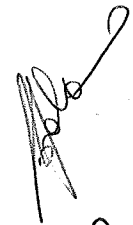
TIM S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni,
unitamente al Coordinamento RSU

Premesso che

- L'AGCOM, dopo aver effettuato una dettagliata attività di vigilanza, ha pubblicato il 2 ottobre 2018 la delibera 396/18/CONS, in cui ha elencato una serie di attività che TIM e gli altri Operatori devono mettere in campo allo scopo di impedire eventuali usi impropri dei dati Wholesale di Assurance. Le attività che TIM deve implementare sono le seguenti:
 - intervenire sulle informazioni di Assurance e tracciati record per disincentivare/rendere più complicato l'accesso ai dati personali, eliminando le informazioni commerciali specifiche che non sono più utili alla lavorazione del guasto ovvero introducendo un sistema di criptazione dei dati personali e una organizzazione delle strutture aziendali tale da limitare la conoscenza di tali dati;
 - nominare un responsabile del trattamento dei dati di Assurance, con il compito di verificare e certificare l'adeguatezza della gestione dei dati;
 - intervenire sui rapporti contrattuali con le società coinvolte nell'Assurance prevedendo all'interno dei contratti procedure di controllo più stringenti da parte di TIM sulle società verso cui i dati personali sono dispacciati (ovvero quelle a cui sono demandati gli interventi di Assurance e quelle a cui è demandata la vendita dei servizi) introducendo clausole di salvaguardia e congrue penali in caso di accertamento delle condotte;



- introdurre idonee procedure di controllo interno per la verifica periodica del grado di correlazione tra i rientri in TIM e le segnalazioni di guasto ricevute sui sistemi Wholesale di rete. In caso di correlazione significativa, TIM deve attivare i controlli sui soggetti che svolgono attività commerciale Retail per TIM e a cui tali ordini sono riconducibili.
- Al fine di ottemperare alle disposizioni della Delibera AGCOM 396/18/CONS, TIM ha realizzato, tra l'altro, un sistema (denominato SecOLO) che opera una criptazione dei dati personali dei clienti OLO, nel momento in cui sono acquisiti nei sistemi TIM, sostituendo tali dati con un identificatore unico detto token che viene memorizzato su un nuovo data base protetto ed esterno ai sistemi di Assurance.
- In riferimento all'introduzione di tale sistema l'Azienda si impegna a svolgere un'attività di sensibilizzazione e formazione di tutti i lavoratori interessati sull'utilizzo del suddetto sistema e delle credenziali personali d'accesso in modo coerente con quanto previsto dalle disposizioni dell'AGCOM.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

1. Adozione ed implementazione del sistema SecOLO

1.1. In ottemperanza alle disposizioni contenute nella delibera AGCOM 396/18/CONS, TIM, in qualità di responsabile del trattamento dei dati Wholesale di Assurance, provvederà ad adottare sistemi che precludano a monte accessi non autorizzati e/o ingiustificati. Tra le misure adottate, sarà introdotto il sistema SecOLO che registrerà tutti gli accessi/visualizzazioni di anagrafica e recapito telefonico del cliente (data, ora e identificativo di chi accede) effettuati dal personale tramite i seguenti sistemi: Barra Telefonica, e-Star, TTMWEB-OLO, TTM-ARS, nWFM.

1.2. In caso di necessità di accesso ai dati dei clienti OLO (anagrafica e recapiti telefonici), il personale potrà detokenizzare i codici alfanumerici per ricondurre in chiaro i dati del cliente.

1.3. TIM provvederà a uno sviluppo successivo del sistema che consentirà al personale interessato di contattare direttamente il cliente senza visualizzare il recapito telefonico, fermo restando il tracciamento del log in caso di accesso ai dati anagrafici.

2. Soggetti legittimati all'accesso dei dati

2.1. Gli amministratori di sistema, appositamente designati nell'ambito della funzione IT ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008 in materia di "Misure ed accorgimenti prescritti ai titolari di trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema", sono identificati come unici soggetti autorizzati ad

accedere al tracciamento degli accessi/visualizzazioni effettuati ai dati personali dei clienti e al trattamento dei relativi dati.

2.2. Gli amministratori di sistema sono tenuti al rispetto delle policy, delle procedure e delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di gestione degli accessi ai sistemi informatici.

3. Comunicazione dei dati

3.1. In presenza di procedimenti avviati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni circa possibili utilizzi illeciti dei riferimenti dei clienti, i dati acquisiti dagli amministratori di sistema verranno da questi comunicati alla stessa in forma univoca ma non nominativa, nel pieno rispetto del principio di minimizzazione dei dati.

3.2. I dati idonei ad identificare i soggetti che hanno concretamente effettuato l'accesso verranno forniti dagli amministratori di sistema esclusivamente all'Autorità Giudiziaria o alla Polizia Giudiziaria nell'ambito di procedimenti di indagine ovvero giudiziari.

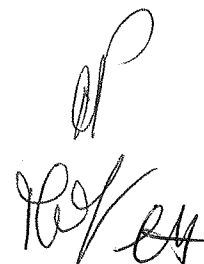
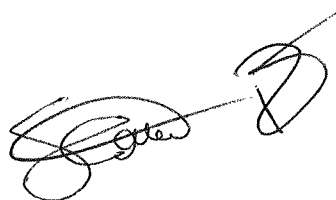
3.3. I dati non potranno essere utilizzati per verificare il corretto adempimento della prestazione lavorativa e pertanto non potranno essere diffusi né utilizzati in altri ambiti aziendali né trattati ai fini disciplinari salvo il caso in cui emergessero evidenze di comportamenti illeciti denunciati all'Autorità Giudiziaria / Polizia Giudiziaria ovvero pervenissero a TIM verbali di accertamento e contestazione di AGCOM conseguenti a segnalazioni di utilizzo improprio di informazioni aziendali riferite a specifiche utenze / clienti.

4. Conservazione dei log di accesso

4.1. Il tempo previsto per la conservazione dei tracciamenti è di 5 anni tenuto conto dei tempi relativi alle possibili contestazioni e alle conseguenti indagini da parte degli organi giudiziari.

5. Informativa

5.1. In coerenza con la normativa vigente sarà data ai lavoratori adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli. I dati oggetto della presente intesa saranno trattati e conservati secondo i principi stabiliti dalla normativa sulla protezione dei dati personali, in particolare con riferimento al Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation).



6. Verifiche

6.1. Le parti si danno atto che si incontreranno entro sei mesi dall'avvio operativo del sistema oggetto del presente accordo al fine di monitorare l'andamento del processo.

6.2. Eventuali modifiche del sistema derivanti dall'evoluzione tecnologica digitale, che consentano di raggiungere le medesime finalità, saranno oggetto di verifica fra le parti.

TIM S.p.A.

Stefano Bellesso

Stefano Bellesso

SLC CGIL

Stefano Bellesso

UILCOM UIL

Stefano Bellesso

Coordinamento RSU TIM

FISTEL CISL

Stefano Bellesso

UGL Telecomunicazioni

Stefano Bellesso

VERBALE DI ACCORDO EX ART. 4 L 300/70 - SEC 010

COORDINAMENTO NAZIONALE RSU 2019

COMPONENTE RSU TITOLARE	LISTA/O.S.	FIRMA	SUPPLENTE	FIRMA
AVETA PAOLO	UGL <i>tu</i>	<i>Aveta Paolo</i>	GALLUS LAZZARO	
BADODI TANIA	SNATER		TASCHERA MICHELA	
BELLASPICA VINCENZO	SLC-CGIL	<i>Vincenzo Bellaspica</i>	SARTI ALESSANDRO	
BELLIO MASSIMO	FISTEL-CISL	<i>Massimo Bellio</i>	VIANELLO MAURIZIO	
BEROLA PAOLA MARIA	SLC-CGIL	<i>Paola Maria Berola</i>	ZACCARON RAFFAELLA	
BOSI PIER LUIGI	FISTEL-CISL	<i>Pier Luigi Bosi</i>	ERRIGHI MASSIMO	
CARBONE GIUSEPPE	UILCOM-UIL	<i>Giuseppe Carbone</i>	CAPIRCHIO GIANLUCA	
CERULLO GIULIANO	UILCOM-UIL	<i>Giuliano Cerullo</i>	PACIOLLA MASSIMO	
COCCÉ ROBERTO	UGL <i>TLC</i>	<i>Roberto Cocce'</i>	MENICHELLI FABRIZIO	
DAMIANI LUCA ALESSIO	SLC-CGIL	<i>Luca Alessio Damiani</i>	ALBEVI CRISTINA	
DE ANGELIS RICCARDO	COBAS		MOTTI ANDREA	
DEL COTTO SILVANO	FISTEL-CISL	<i>Silvano Del Cotto</i>	LASTORIA SECONDINO	
DI RUSSO FABIO	SLC-CGIL	<i>Fabio Di Russo</i>	BALESI ROBERTO	
DOTTI MASSIMO	SNATER		PERAGINE GIUSEPPE	
DUBBINI FABRIZIO	SNATER		BABINI GLORIA	
ERRICHELLI MARA	SLC-CGIL	<i>Mara Erricelli</i>	CONTE PAOLA	
ESPOSITO ROSANNA	SLC-CGIL	<i>Rosanna Esposito</i>	SANTIL FRANCESCO	
FALUGGIA EMILIO	FISTEL-CISL		BRUNET REMY	<i>cel aer</i>
FERRANTE FLAVIO	CISAL		DE MARIA GIANDOMENICO	
FRATANTONIO LUCA	UILCOM-UIL	Luca Fratantonio	DE SCIGLIO LOREDANA	
FRAU ALBERTO	FISTEL-CISL	<i>Alberto Frau</i>	NEMMO TERESA	
GASPARIN ROBERTO	UILCOM-UIL	<i>Roberto Gasparin</i>	SACCARO LUCA	
GENTILE KATIUSCIA	SNATER		VETERE DANIELA	
GIACCHETTA CARLO	SNATER		FAVA FABIOLA	
GIANNOTTA ROBERTO	FISTEL-CISL	<i>Roberto Giannotta</i>	DE SUMMA SEBASTIANO	
GIULIANI CLAUDIO	UGL	<i>Claudio Giuliani</i>	DE STEFANO SALVATORE	
GOTTI MARIA ELENA	UILCOM-UIL	<i>Maria Elena Gotti</i>	RONCO CATERINA	
GRECO ROBERTO	UILCOM-UIL	<i>Roberto Greco</i>	PIZZO ANTONIO	
HASSON GIUSEPPE	SLC-CGIL		TORTORA ANTONIO	<i>Antonio Tortora</i>
INGALLINELLA ANTONIO	SLC-CGIL	<i>Antonio Ingallinella</i>	ZINCONE CARMELA	
LEPSCHY CHIARA	SLC-CGIL	<i>Chiara Lepschy</i>	PIAZZA CLAUDIO	
LO RICCARDO	UILCOM-UIL		PARODI GUIDO	<i>Guido Parodi</i>
LOMBARDO BENEDETTO	SLC-CGIL	<i>Benedetto Lombardo</i>	POLIZZI GIANLUCA	
LOSCO CARMELA	SNATER		NICOSIA MARIO	
LUISI ALBERTO	SNATER		CIOFFI CARLA	
MAGRINI GIULIA	SLC-CGIL	<i>Giulia Magrini</i>	BANCHI MARTA	
MARIGHETTI NORMA	SLC-CGIL	<i>Norma Marighetti</i>	DIODATO ROSSANA	

COORDINAMENTO NAZIONALE RSU 2019

COMPONENTE RSU TITOLARE	LISTA/O.S.	FIRMA	SUPPLENTE	FIRMA
MARINI ROSARIO	UILCOM-UIL		BARBONE ADRIANO	
MARTINELLI LORENZO	SLC-CGIL	<i>Lorenzo Martinelli</i>	MOMBELLI ALBERTO	
MASSONI DINO	UILCOM-UIL	<i>Dino Massoni</i>	GRAZZINI SONIA	
MERLINO GIORGIO	FISTEL-CISL	<i>Merlino Giorgio</i>	BERGAMO LUCIA	
NASSI IURI	FISTEL-CISL	<i>Nassi Iuri</i>	TEMPERINI ROBERTO	
OPIMO FABIO	SLC-CGIL	<i>Fabio Opimo</i>	RIENZO GIUSEPPE	
PACIARO TOMMASO	SLC-CGIL		CAMPOLI LORENZO	<i>Lorenzo Campoli</i>
PALUMBO ANTONIO	FISTEL-CISL		VACCARO GIUSEPPE	
PAOLI SERGIO ANTONIO	SLC-CGIL	<i>Sergio Paoli</i>	FRANCESCO	
PETITO GRAZIA	SLC-CGIL	<i>Grazia Petito</i>	TATARANNI EUSTACHIO	
PETROZZI FABIO	SNATER		CIANGOLA ALFREDO	
PEZZULLA STEFANIA	FISTEL-CISL		GIURANNA COSIMO	<i>Cosimo Giuranna</i>
PICCARDO GIOVANNI	SLC-CGIL	<i>Gianni Piccardo</i>	RANDO BARBARA	
POLICITI PAOLO	UILCOM-UIL	<i>Paolo Policiti</i>	PIRAS DAVIDE	
PRIMERANO FRANCESCO	UILCOM-UIL	<i>Francesco Primerano</i>	MONTALTO ERNESTO	
PRINCI ANGELO	SLC-CGIL	<i>Angelo Principi</i>	NUCCERA FORTUNATO	
REPACE ANTONIO	UILCOM-UIL	<i>Antonio Repace</i>	BONFENGLIA FEDERICA	
ROSSINI MARIO ROCCO	SLC-CGIL	<i>Mario Rossini</i>	CAPUTI ANTONIO GIUSEPPE	
RUSSO ANTONIO	FISTEL-CISL	<i>Antonio Russo</i>	SANTINO MAURO	
SACCAROLA SABRINA	SNATER		BORTUZZO ROBERTO	
SALZANO RITA	SLC-CGIL		MAGLIANI PAOLA	
SARTORI EUGENIO MAURIZIO	SLC-CGIL	<i>Eugenio Sartori</i>	DEI ROSSI ELISABETTA	
SCIUTO SANTO	SLC-CGIL	<i>Santo Sciuto</i>	FORLEO DOMENICO	
SCRAMUZZA MARCO	UILCOM-UIL	<i>Marco Scramuzza</i>	DI GIOVANNI ORAZIO	
SPACCAVENTO FRANCESCO SAVERIO	UILCOM-UIL	<i>Francesco Spaccavento</i>	FORTE PIETRO	
SPANO FRANCESCO	COBAS		MONGELLI MAURO	
SPINELLI WILLIAM	FISTEL-CISL	<i>William Spinelli</i>	PATELLA MAURIZIO	
TOLA MAURIZIO	SLC-CGIL	<i>Maurizio Tola</i>	DERIU MARIA LUISA	
TOMIELLO MAURIZIO	FISTEL-CISL	<i>Maurizio Tomiello</i>	MAGAZZINI VALENTINO	
VEZZALINI MASSIMO	UILCOM-UIL	<i>Massimo Vezzalini</i>	DAFILA BELLA ANDREA	
VIATORI ENRICO	FISTEL-CISL	<i>Enrico Viatori</i>	CATAPANO BIANCA MARIA	
VITTI ANTONIO	UGL	<i>Antonio Vitti</i>	VALLONE FRANCESCO	