

Codice di condotta

relativo alla fornitura di servizi di messaggistica aziendale contenenti codici alfanumerici (“Alias”) come mittenti (“Codice”)

Premessa

Il presente Codice di Condotta è redatto ai sensi dell’art. 5 comma 4, della delibera dell’Autorità Garante delle Comunicazioni (“AGCOM”) 42/13/CIR “Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l’identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale” (“Delibera”) e si propone di disciplinare la costituzione, l’assegnazione e l’utilizzo degli Alias nell’ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell’utenza dei suddetti servizi.

I servizi di messaggistica sono i servizi erogati da un fornitore autorizzato ai sensi della Delibera a favore di un Cliente/Azienda, persona fisica o giuridica, che intenda raggiungere i propri Clienti Finali attraverso messaggi di tipo SMS o MMS comunicando proprie offerte di prodotti o servizi, oppure informazioni di servizio e, a seconda dei casi, richiedendo agli stessi Clienti Finali una risposta alla comunicazione inviata.

I servizi di messaggistica che prevedono l’invio di un messaggio ai Clienti Finali vengono comunemente definiti servizi di messaggistica di tipo “MT” (“Mobile-Terminated”) mentre i servizi di messaggistica che prevedono una risposta da parte dei Clienti Finali, servizi di messaggistica di tipo “MO” (“Mobile Originated”). I servizi MT possono essere erogati attraverso l’utilizzo di Alias in alternativa all’utilizzo del CLI. Il presente codice tratterà esclusivamente i servizi di messaggistica aziendale tramite utilizzo di Alias.

1. Definizioni

Ai fini del presente Codice, in coerenza alla citata delibera, si definiscono:

- a) Cliente/Azienda: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di messaggistica aziendale, attraverso la sottoscrizione di un’offerta di un fornitore di servizi di messaggistica aziendale;
- b) Cliente Finale: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all’attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
- c) Messaggistica aziendale: le comunicazioni di tipo SMS/MMS, in modalità singola o massiva, verso Clienti Finali da parte di un Cliente/Azienda, quali Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie;

d) Fornitore del servizio di messaggistica aziendale: soggetto giuridico autorizzato ai sensi dell'art. 25 del CCE che fornisce sulla base di specifici contratti con Clienti/Azienda il servizio di messaggistica aziendale attraverso l'utilizzo degli Alias verso i Clienti Finali (cfr. art 4 comma 1);

e) Fornitore dei servizi all'accesso: soggetto giuridico autorizzato ai sensi dell'art. 25 del CCE che fornisce i servizi mobili, tra cui il servizio di messaggistica, al Cliente Finale;

f) CLI – Calling line identification: identificazione della linea chiamante mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT” T E.164 e nazionalmente dal Piano Nazionale di Numerazione (Del. 52/12/CIR e s.m.i.) associato alla medesima linea;

g) Alias: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente/CLI nelle comunicazioni SMS/MMS non più lunga di 11 caratteri come indicata nell'allegato A al presente Codice;

2 - Principi ispiratori del Codice

Il Codice ha l'obiettivo di garantire il corretto sviluppo dei servizi di messaggistica aziendale assicurando i diritti dei Clienti/Azienda da un lato e dei Clienti Finali dall'altro lato e una corretta concorrenza tra i player del settore. In tale contesto i player del settore intendono darsi regole comuni di condotta con l'obiettivo di far crescere il mercato attraverso il rispetto dei diritti dei Clienti Finali destinatari dei messaggi. A tale riguardo i player del settore adotteranno la loro migliore esperienza e diligenza per assicurare il corretto utilizzo da parte dei Clienti/Azienda degli Alias.

3. Costituzione degli Alias

Gli Alias sono costituiti da un set di stringhe alfanumeriche non più lunga di 11 caratteri, il cui dettaglio è indicato nell'allegato A del presente codice.

4. Assegnazione degli Alias

L'assegnazione degli Alias avviene sulla base delle norme vigenti in tema di marchi. Il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale adotterà la massima diligenza al fine di evitare che soggetti non titolari di diritti su un determinato Alias possano utilizzare Alias il cui legittimo utilizzo spetti a terzi in base alla normativa sui marchi. A tal fine in primo luogo i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale adotteranno procedure di autenticazione del Cliente/Azienda tramite credenziali in modo tale da garantire che il Cliente/Azienda che ha sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale sia effettivamente il soggetto che accede al sistema di invio dei messaggi e utilizza gli Alias. Inoltre, i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale faranno del proprio meglio al fine di inserire nei contratti con i Clienti/Azienda apposite clausole in cui faranno assumere ai Clienti/Azienda la responsabilità circa l'utilizzo di soli Alias di cui dispongono legittimamente ed a tal fine potranno far sottoscrivere al Cliente/Azienda anche una apposita autodichiarazione. Ai Clienti/Azienda che risulteranno aver utilizzato Alias in modo illegittimo verrà inibito l'utilizzo dei relativi Alias.

5 - Assegnazione di Alias generici

La Delibera prevede il divieto di impiegare Alias già utilizzati per altri Clienti/Azienda e che non differiscano in maniera significativa da Alias già utilizzati. In tale contesto l'assegnazione di Alias generici è consentita purché i Clienti/Azienda si impegnino nei contratti con i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale ad inserire nel testo del messaggio un riferimento alla propria denominazione sociale o ad un proprio marchio legittimamente utilizzato al fine di essere comunque riconoscibili per il Cliente Finale.

6. Assegnazione di Alias che richi amino Enti ed istituzioni pubbliche

Gli Alias che richi amino Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non sono associabili ad altri soggetti.

7. Caricamento degli Alias sul database gestito dall'AGCOM

Prima di spedire un messaggio con Alias i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale avranno cura di caricare sul database gestito dall'AGCOM (per brevità anche "Sistema Alias") gli Alias utilizzati dai Clienti/Azienda. Nel database verranno inserite indicativamente le seguenti informazioni:

- Alias e numerazione E.164 associata;
- Denominazione Cliente/azienda, partita iva/codice fiscale;
- Contatti Cliente/azienda: unico dato di contatto tra numero di telefono, numero di fax, indirizzo e-mail;
- Cessazione dell'utilizzo dell'Alias quando non è più in uso;

Il nominativo del Fornitore di servizi di messaggistica aziendale nonché la data e l'orario dei record sono rilevati automaticamente dal Sistema Alias. Le effettive specifiche informazioni da associare a ciascun Alias potranno essere aggiornate a seguito di eventuali modifiche delle modalità tecnico operative del Sistema Alias.

8. Utilizzo degli Alias da parte dei Clienti/Azienda

L'utilizzo degli Alias è consentito ai Clienti/Azienda che hanno sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale che hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E.164 del PNN da associare agli Alias, nel rispetto dell'art. 3, comma 2 della Delibera. Più Fornitori di servizi di messaggistica aziendale diversi possono sottoscrivere un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con il medesimo Cliente/Azienda. Ad ogni Cliente/Azienda deve essere associata una numerazione univoca. A tale numerazione possono essere associati più Alias purché utilizzati dal medesimo Cliente/Azienda.

9. Cessazione utilizzo degli Alias da parte dei Clienti/Azienda

Un determinato Alias rimarrà attivo finché è in vigore il contratto tra Fornitore di servizi di messaggistica aziendale e Cliente/Azienda, ad eccezione del caso in cui, in vigenza del

contratto, sia il Cliente/Azienda stesso a comunicare al Fornitore di non volere più utilizzare un determinato Alias. Entro le 24 ore successive dalla cessazione del contratto tra Fornitore di servizi di messaggistica aziendale e Cliente Azienda o dal ricevimento da parte del Fornitore di servizi di messaggistica aziendale della comunicazione di non voler più utilizzare un determinato Alias, il Fornitore comunicherà la cessazione dell'utilizzo dell'Alias al Sistema Alias.

10. Tutela dei Clienti Finali

Il Cliente Finale che riceve un messaggio SMS/MMS avente come mittente un Alias ritenuto inatteso, ingannevole o di spam, può contattare il Customer Care del proprio operatore di telefonia mobile segnalando il caso e comunicando all'operatore le seguenti necessarie informazioni per effettuare i dovuti controlli:

- a) numerazione del cliente finale;
- b) Alias che appare nel mittente del messaggio;
- c) giorno, data e ora di ricezione;

Il Customer Care, attraverso l'interrogazione del database gestito da AGCOM, riceve le seguenti informazioni relative al Cliente/Azienda che ha inviato il messaggio e le comunica al Cliente Finale:

- denominazione Cliente/Azienda;
- Alias utilizzato;
- contatti Cliente/Azienda;

In caso di richiesta delle Autorità competenti dei dati di tracciamento del messaggio inviato, il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale consegnerà tali dati nei tempi più brevi in modo da assicurare le finalità di giustizia.

11. Successive versioni del Codice

Il Fornitore del servizio di messaggistica aziendale si riserva il diritto di predisporre in futuro nuove e più evolute versioni del presente Codice al fine di venire meglio incontro alle esigenze di business dei player del settore e alla migliore tutela dei diritti degli Clienti finali, di pari passo con l'evoluzione dei servizi di messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina, attualmente ancora in fase sperimentale.

Milano, 02.09.2024