**Codice di Condotta relativo alla fornitura di servizi di messaggistica aziendale contenenti codici alfanumerici (Alias) come mittenti ("Codice")**

Facility Solution L.R. LTD agg.to 2023

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

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.

Resta inteso che il soggetto utilizzatore del servizio, come meglio specificato in seguito, utilizza il servizio per il raggiungimento di proprie finalità sociali informative o pubblicitarie e, di conseguenza è il soggetto che determina in prima battuta le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali, risultando a tutti gli effetti titolare del trattamento dati delle azioni di invio.

Ne consegue che l'utilizzatore del servizio ha l'obbligo di adottare quanto previsto in ambito data protection al fine di garantire la liceità dei trattamenti posti in essere. A titolo esemplificativo e non esclusivo: in caso di azioni pubblicitarie ha l'obbligo di inviare le stesse in base a specifici consensi degli interessati raccolti in modo rispondente agli obblighi normativi.

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 chiamate 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 utilizzi 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 consentito 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 richiamino Enti ed istituzioni pubbliche

Gli Alias che richiamano 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.

**ALLEGATO A**

SET DI CARATTERI AMMESSI PER LA COSTITUZIONE DEGLI ALIAS

Con riferimento al paragrafo 6.2.1 “GSM 7 bit Default Alphabet” dello standard tecnico “Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; Alphabets and language-specific information”, 3GPP TS 23.038 version 11.0.0 (2012- 10) Release 11, per la costituzione degli alias è ammissibile solo quanto segue.

1. le lettere dell’alfabeto internazionale minuscole e maiuscole:

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVXYWZ (codici HEX rispettivamente da 41 a 5A)

abcdefghijklmnopqrstuvxywz (codici HEX rispettivamente da 61 a 6A)

2. Le lettere minuscole accentate presenti nella tastiera italiana:

èéùìò (codici HEX rispettivamente da 04 a 08)

à (codice HEX 7F)

3. Le cifre da 0 a 9

0123456789 (codici HEX rispettivamente da 30 a 39)

4. Comuni segni di punteggiatura:

SP (spazio: codice HEX 20)

! (punto esclamativo: codice HEX 21)

‘ (apostrofo: codice HEX 27)

, (virgola: codice HEX 2C)

. (punto: codice HEX 2E)

: (due punti: codice HEX 3A)

; (punto e virgola: codice HEX 3B)

? (punto interrogativo: codice HEX 3F)

i precedenti caratteri non possono essere preceduti dal carattere spazio. Non è consentito l’uso consecutivo di spazi

“ (virgolette, codice HEX 22)

In un Alias, possono essere presenti esclusivamente due virgolette: una come apertura ed una come chiusura. La prima non può precedere un spazio e la seconda non può seguire uno spazio.

5. Comuni simboli di valuta

€ (euro: codice di due caratteri HEX 1B 65)

£ (lira: codice HEX 01)

$ (dollaro: codice HEX 02)

6. Comuni simboli matematici

% (percentuale: codice HEX 25)

( (parentesi tonda aperta: codice HEX 28)

) (parentesi tonda chiusa: codice HEX 29)

+ (più: codice HEX 2B)

– (meno o anche trattino: codice HEX 2D)

= (uguale: codice HEX 3D)

7. Simboli utilizzati in internet:

@ (chiocciolina o “at” : codice HEX 00)

_ (sottolineato o “underscore” : codice HEX 11)

# (cancelletto o “hash” : codice HEX 23)

& (and: codice HEX 26)

* (asterisco o “star” : codice HEX 2A)

In definitiva, la lista dei caratteri ammessi e le relative codifiche in esadecimale ETSI da utilizzare nella trasmissione degli SMS/MMS nonché le relative codifiche in esadecimale UTF-8 da utilizzare nella comunicazione verso la banca dati dell’Autorità sono:

| Carattere | Codifica ETSI | Codifica UTF-8 |
|---|---|---|
| @ | 00 | 40 |
| £ | 01 | C2 A3 |
| $ | 02 | 24 |
| è | 04 | C3 A8 |
| é | 05 | C3 A9 |
| ù | 06 | C3 B9 |
| ì | 07 | C3 AC |
| ò | 08 | C3 B2 |
| _ | 11 | 5F |
| SP | 20 | 20 |
| ! | 21 | 21 |
| " | 22 | 22 |
| # | 23 | 23 |
| % | 25 | 25 |

| Carattere | Codifica ETSI | Codifica UTF-8 |
|---|---|---|
| 8 | 38 | 38 |
| 9 | 39 | 39 |
| : | 3A | 3A |
| ; | 3B | 3B |
| = | 3D | 3D |
| ? | 3F | 3F |
| A | 41 | 41 |
| B | 42 | 42 |
| C | 43 | 43 |
| D | 44 | 44 |
| E | 45 | 45 |
| F | 46 | 46 |
| G | 47 | 47 |
| H | 48 | 48 |

| Carattere | Codifica ETSI | Codifica UTF-8 |
|---|---|---|
| Z | 5A | 5A |
| a | 61 | 61 |
| b | 62 | 62 |
| c | 63 | 63 |
| d | 64 | 64 |
| e | 65 | 65 |
| f | 66 | 66 |
| g | 67 | 67 |
| h | 68 | 68 |
| i | 69 | 69 |
| j | 6A | 6A |
| k | 6B | 6B |
| l | 6C | 6C |
| m | 6D | 6D |

| | | |
|---|---|---|
| & | 26 | 26 |
| ' | 27 | 27 |
| ( | 28 | 28 |
| ) | 29 | 29 |
| * | 2A | 2A |
| + | 2B | 2B |
| , | 2C | 2C |
| - | 2D | 2D |
| . | 2E | 2E |
| 0 | 30 | 30 |
| 1 | 31 | 31 |
| 2 | 32 | 32 |
| 3 | 33 | 33 |
| 4 | 34 | 34 |
| 5 | 35 | 35 |
| 6 | 36 | 36 |
| 7 | 37 | 37 |

| | | |
|---|---|---|
| I | 49 | 49 |
| J | 4A | 4A |
| K | 4B | 4B |
| L | 4C | 4C |
| M | 4D | 4D |
| N | 4E | 4E |
| O | 4F | 4F |
| P | 50 | 50 |
| Q | 51 | 51 |
| R | 52 | 52 |
| S | 53 | 53 |
| T | 54 | 54 |
| U | 55 | 55 |
| V | 56 | 56 |
| W | 57 | 57 |
| X | 58 | 58 |
| Y | 59 | 59 |

| | | |
|---|---|---|
| n | 6E | 6E |
| o | 6F | 6F |
| p | 70 | 70 |
| q | 71 | 71 |
| r | 72 | 72 |
| s | 73 | 73 |
| t | 74 | 74 |
| u | 75 | 75 |
| v | 76 | 76 |
| w | 77 | 77 |
| x | 78 | 78 |
| y | 79 | 79 |
| z | 7A | 7A |
| à | 7F | C3 A0 |
| € | 1B 65 | E2 82 AC |

Di conseguenza, la tabella dei caratteri utilizzabili organizzata secondo la codifica ETSI è la seguente.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | b7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | b6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | | | b5 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| b4 | b3 | b2 | b1 | HEX | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | @<br>40 | | SP<br>20 | 0<br>30 | | P<br>50 | | p<br>70 |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | £<br>C2 A3 | _<br>5F | !<br>21 | 1<br>31 | A<br>41 | Q<br>51 | a<br>61 | q<br>71 |
| 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | $<br>24 | | "<br>22 | 2<br>32 | B<br>42 | R<br>52 | b<br>62 | r<br>72 |
| 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | | | #<br>23 | 3<br>33 | C<br>43 | S<br>53 | c<br>63 | s<br>73 |
| 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | è<br>C3 A8 | | | 4<br>34 | D<br>44 | T<br>54 | d<br>64 | t<br>74 |
| 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | è<br>C3 A9 | | %<br>25 | 5<br>35 | E<br>45 | U<br>55 | e<br>65 | u<br>75 |
| 0 | 1 | 1 | 0 | 6 | ù<br>C3 B9 | | &<br>26 | 6<br>36 | F<br>46 | V<br>56 | f<br>66 | v<br>76 |
| 0 | 1 | 1 | 1 | 7 | ì<br>C3 AC | | '<br>27 | 7<br>37 | G<br>47 | W<br>57 | g<br>67 | w<br>77 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | ò<br>C3 B2 | | (<br>28 | 8<br>38 | H<br>48 | X<br>58 | h<br>68 | x<br>78 |
| 1 | 0 | 0 | 1 | 9 | | | )<br>29 | 9<br>39 | I<br>49 | Y<br>59 | i<br>69 | y<br>79 |
| 1 | 0 | 1 | 0 | A | | | *<br>2A | :<br>3A | J<br>4A | Z<br>5A | j<br>6A | z<br>7A |
| 1 | 0 | 1 | 1 | B | | 1) | +<br>2B | ;<br>3B | K<br>4B | | k<br>6B | |
| 1 | 1 | 0 | 0 | C | | | ,<br>2C | | L<br>4C | | l<br>6C | |
| 1 | 1 | 0 | 1 | D | | | -<br>2D | =<br>3D | M<br>4D | | m<br>6D | |
| 1 | 1 | 1 | 0 | E | | | .<br>2E | | N<br>4E | | n<br>6E | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | F | | | | ?<br>3F | O<br>4F | | o<br>6F | à<br>C3 A0 |

SP corrisponde al carattere spazio

1) non è un carattere ma indica il codice (HEX 1B) da anteporre per indicare i caratteri presenti nella Extension table.

In particolare alla codifica HEX 1B 65 corrisponde il carattere €, la cui codifica UTF-8 è E2 82 AC. Il carattere € è l'unico carattere utilizzabile della Extension table. In ciascuna cella è riportata in prima riga il carattere relativo alla codifica secondo lo standard 3GPP TS 23.038 version 11.0.0 (2012-10)

In seconda riga è riportata la relativa codifica UTF-8 da utilizzare nelle comunicazioni verso il DB dell'AGCOM