

CODICE DI CONDOTTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA AZIENDALE MEDIANTE ALIAS NEGLI SMS/MMS PER L'IDENTIFICAZIONE DEL MITTENTE (CLI) IN ALTERNATIVA ALLA NUMERAZIONE TELEFONICA

1. OGGETTO E FINALITÀ

Il presente documento costituisce il CODICE DI CONDOTTA di Carrier Italia S.r.L. (P. Iva 10231271007), con sede legale in Roma - 00118, Via Anagnina n. 584 (di seguito anche "Carrier") per l'erogazione del servizio di invio di SMS con mittente personalizzato ("Alias"), redatto a norma dell'art. 5, comma 4, della delibera n. 42/13/CIR, come modificato dalla delibera n. 131/14/CIR del 10 dicembre 2014, ed in conformità alla delibera 306/20/CIR del 16 settembre 2020, pubblicata il 29 settembre 2020 (di seguito "Codice di condotta" o "Codice"). Il Codice di condotta 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.

Il presente Codice è pubblicato sul sito internet di Carrier al seguente indirizzo: www.smoos.com.

2. DEFINIZIONI

Ai fini del presente Codice, conformemente alla delibera n. 42/13/CIR, si definiscono:

- a) AGCom: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che vigila sulla osservanza della citata delibera e che gestisce il data base contenente il dettaglio degli Alias oggetto di fruizione;
- b) Cliente/Azienda: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di messaggistica aziendale, mediante la sottoscrizione di un'offerta di un fornitore di servizi di messaggistica aziendale;
- c) 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;
- d) Messaggistica aziendale: le comunicazioni di tipo SMS/MMS, in modalità singola o massiva, verso Clienti finali da parte di un Cliente/Azienda o Ente, per finalità sociali, informative e pubblicitarie;

- e) 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);
- f) Fornitore dei servizi all'accesso: soggetto giuridico autorizzato a norma dell'art. 25 del CCE che fornisce i servizi mobili, tra cui il servizio di messaggistica, al Cliente finale;
- g) CLI – *Calling line identification*: identificazione della linea chiamante mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 e a livello nazionale dal Piano Nazionale di Numerazione (Del. 52/12/CIR e s.m.i.) associato alla medesima linea;
- h) 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.

3. COSTITUZIONE E ASSEGNAZIONE DI UN ALIAS

Gli Alias sono costituiti da un set di stringhe alfanumeriche non più lunga di 11 caratteri. L'utilizzo di un Alias è subordinato alla comunicazione a Carrier da parte del Cliente/Azienda delle informazioni richieste da AGCom per il preventivo caricamento nel sistema.

L'utilizzo degli Alias è consentito al Cliente/Azienda che ha sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con il Fornitore della stessa ed ha ottenuto in uso uno o più numerazioni E.164 del PNN da associare agli Alias, in ossequio alle previsioni di cui alla delibera n. 42/13/CIR.

L'impiego di Alias già utilizzati per altri Clienti/Azienda deve essere evitato.

Ad un numero dato in uso al Cliente/Azienda possono essere associati più Alias purché vengano utilizzati dalla medesima utenza.

Conformemente a quanto stabilito dall'art. 4 della delibera 42/13/CIR, l'Alias è costituito in modo da facilitare l'individuazione da parte del destinatario del soggetto responsabile del contenuto della comunicazione ovvero del bene o servizio offerto dal predetto, riducendo, dunque, la possibilità di indurre a errate individuazioni; pertanto, è costituito in modo da essere distintivo del Cliente/Azienda, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il soggetto destinatario.

A titolo esemplificativo e non esaustivo è precluso l'utilizzo di:

- semplici nomi di persona (es. "Giorgia");

- semplici cognomi o nomi e cognomi non corrispondenti alla ragione sociale aziendale e che comunque non identificano la professione esercitata, piuttosto eventualmente identificabile con titoli o sigle (es. “Ing”, “Avv.”, Dott.”);
- nomi generici o di uso comune (es. “evento”, “mamma”, “farmacia”);
- semplici nomi di città manchevoli però di ulteriori indicazioni (es. “Catania” per intendere invece il Comune di Catania);
- denominazioni di uffici pubblici non accompagnate o sostituite dall’indicazione dell’ente/amministrazione cui appartengono (es. “Servizi demografici”, senza l’ulteriore necessaria indicazione del comune mittente dell’Alias);
- contenuti meramente informativi (es. “Auguri”).

Gli Alias che mutuoano Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente agli stessi Enti o Istituzioni e non è possibile associarli ad altri soggetti.

L’Alias non può essere composto da soli caratteri numerici.

L’assegnazione degli Alias avviene sulla base delle norme vigenti in tema di marchi. Il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale adoterà la massima diligenza allo scopo di evitare che soggetti non titolari di diritti su un determinato Alias possano utilizzarlo allorquando il legittimo utilizzo spetti a terzi in base alla normativa sui marchi. A tal riguardo, il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale adoteranno procedure di autenticazione del Cliente/Azienda tramite credenziali in modo tale da garantire che questi, 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. A tal fine, il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale potrebbe provvedere all’inserimento nei contratti stipulati con i Clienti/Azienda di apposite clausole in virtù delle quali faranno assumere ai Clienti/Azienda la responsabilità circa l’utilizzo di soli Alias dei quali dispongono legittimamente, e potranno, altresì, far sottoscrivere al Cliente/Azienda una specifica autodichiarazione in tal senso. Al Cliente/Azienda che abbia utilizzato illegittimamente l’Alias verrà inibito l’utilizzo dello stesso.

4. GESTIONE DI UN ALIAS

Gli Alias associati al Cliente/Azienda dal Fornitore di servizi di messaggistica aziendale sono contenuti della banca dati gestita da AGCom, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun Alias:

- Alias;

- il numero E.164 associato;
- la denominazione del Cliente/Azienda al quale è concesso l'utilizzo dell'Alias;
- il relativo Codice Fiscale;
- la relativa Partita Iva;
- l'indirizzo Pec del Cliente/Azienda¹;
- le modalità attraverso le quali contattare tale soggetto, e limitatamente a quelle effettivamente disponibili, e in particolare: indirizzo, numero telefonico (qualora esistenti), e in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti, fax, email, Pec, indirizzo sito web (ove esistente), data in cui l'Alias è dato in utilizzo alla clientela, data di cessazione dell'Alias, quando non più in uso.

L'elenco è fruibile – su richiesta – agli Uffici dell'Autorità.

Le superiori informazioni sono mantenute aggiornate per le nuove attivazioni prima dell'inizio dell'impiego di un nuovo Alias ed entro le successive 24 ore lavorative nel caso di cessazione.

Il caricamento delle informazioni avviene attraverso la relativa comunicazione degli Alias che il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale intende dare in uso ad un proprio Cliente/Azienda oppure degli Alias che il proprio Cliente/Azienda non intende più utilizzare tramite il Fornitore stesso.

Il sistema Alias consente esclusivamente di aggiungere record, e più in particolare: questi possono essere di due tipi, ovvero “aggiunta” di un Alias o “rimozione” di un Alias. Conseguentemente, la banca dati del sistema Alias mantiene lo storico di tutte le operazioni effettuate. Qualora si volesse comunicare una variazione dei dati inseriti e relativi ad un Alias è necessario immettere nel sistema Alias due record: il primo, di tipo “rimozione”, e il secondo, di tipo “aggiunta”. Ambedue i record possono essere contenuti nel medesimo file, assicurandosi che il record di rimozione preceda quello di aggiunta.

Si osservi, inoltre, che il nominativo del Fornitore di servizi di messaggistica aziendale, analogamente alla data e all'orario della ricezione del record da parte del sistema Alias, non vengono inviati ma sono rilevati automaticamente dal sistema stesso.

Ai sensi della delibera n. 306/20/CIR viene verificata l'identità dei propri Clienti/Azienda che hanno richiesto l'utilizzo degli Alias per inviare messaggi, e che i dati da questi forniti siano corretti. Vengono cancellati gli Alias registrati in caso di identità incerta o nel caso

¹ esclusivamente per Cliente/Azienda estero che non può dotarsi di Pec, modalità di identificazione analoga (art. 2, lett. e della Delibera n. 306/20/CIR).

vi sia un'anomalia nei dati del Cliente/Azienda; viene verificato che gli Alias siano conformi alle prescrizioni della delibera n. 42/13/CIR e s.m.i.; sono cancellati gli Alias registrati nell'ipotesi di difformità della registrazione alla regolamentazione vigente; sono acquisite e verificate l'operatività della Pec aziendale del Cliente che richiede la registrazione di nuovi Alias, inserita tra i dati da fornire nel registro unico degli Alias istituito dall'Autorità, secondo le specifiche fornite dalla Direzione rete e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità.

La verifica dell'effettiva intestazione della Pec al Cliente/Azienda può essere effettuata, a titolo esemplificativo, utilizzando i siti www.inipec.gov.it oppure <https://indicepa.gov.it/documentale> per i clienti della Pubblica Amministrazione. L'operatività può essere verificata mediante scambio tra Pec o accettando il Contratto tramite Pec.

5. CESSAZIONE UTILIZZO DEGLI ALIAS DA PARTE DEL CLIENTE/AZIENDA

Un determinato Alias rimarrà attivo fino a quando è in vigore il contratto tra il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale e Cliente/Azienda, ad eccezione del caso in cui, in vigenza di contratto, sia il Cliente/Azienda a comunicare al Fornitore di non volere più fruire di un determinato Alias. Entro le 24 ore successive dalla cessazione del contratto tra il Fornitore di messaggistica aziendale e il Cliente/Azienda, o dal ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di non volere più fruire di un determinato Alias, il Fornitore provvederà a comunicare la cessazione dell'utilizzo dell'Alias al relativo Sistema.

6. TUTELA DEL CLIENTE FINALE

Il Cliente finale che abbia ricevuto 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 comunicandolo all'operatore le seguenti necessarie informazioni onde consentire i prescritti controlli:

- numerazione del Cliente finale;
- Alias che appare nel mittente del messaggio;
- giorno, data e ora di ricezione del messaggio.

Il Customer Care, attraverso apposita interrogazione al data base di AGCom, riceve le informazioni relative al Cliente/Azienda che ha inviato il messaggio e le comunica al

Cliente finale. Il Customer Care si riserva di comunicare al Cliente finale gli esiti di ulteriori verifiche eventualmente necessario all'evasione del reclamo.

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.

7. SUCCESSIVE VERSIONI DEL CODICE

Carrier, nella qualità di Fornitore di messaggistica aziendale, si riserva, sempre nel rispetto della normativa in materia di Alias, il diritto di predisporre in futuro nuove e più evolute versioni del presente Codice al fine di soddisfare le esigenze di business dei player del settore e allo scopo di tutelare i diritti degli utenti finali, in concomitanza con l'evoluzione dei servizi messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina, attualmente ancora in fase sperimentale.

CARRIER ITALIA S.R.L.

Sede Legale:

Via Anagnina n. 584

00118 Roma – Italia

support@carrieritalia.it

Il sujesteso Codice di condotta è aggiornato al 01/06/2022.