



CODICE DI CONDOTTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA AZIENDALE TRAMITE INDICATORI ALFANUMERICI (ALIAS)

Aggiornato al 26 Febbraio 2016

SYNIVERSE TECHNOLOGIES S.A.R.L. (“**SYNIVERSE**”):

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, concernente l’Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo,

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante: *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, come modificato dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, (di seguito definito il “Codice”);

VISTA la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 2009/136/CE, che ha emendato la direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, recante *“Codice del consumo”* e s.m.i.;

VISTA la delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche “AGCOM”) n. 52/12/CIR recante: *“Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”* sostituita dalla delibera AGCOM n. 8/15/CIR recante: *“Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR”*;

VISTA la delibera AGCOM n. 7/13/CIR del 28 febbraio 2013 recante: *“Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n.52/12/CIR - Norme per la sperimentazione di Alias alfanumerici per l’identificazione della linea chiamante negli SMS/MMS”*;

VISTA la delibera AGCOM n. 42/13/CIR recante *“Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l’identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale”*;

VISTA la delibera AGCOM n. 50/14/CIR recante *“Modifica della delibera n. 42/13/CIR recante “Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l’identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale”*;

VISTA la delibera AGCOM n. 166/15/CIR recante *“Proroga dei termini di cui all’articolo 3, comma 1, della delibera n. 42/13/CIR recante norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l’identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale”*;

CONSIDERATO quanto riportato al paragrafo “7.b Le valutazioni dell’Autorità” dell’allegato A alla delibera AGCOM n. 42/13/CIR e cioè che *“Per quanto riguarda il codice di condotta, considerato che (come fatto rilevare dalle risposte) è scopo della sperimentazione verificare ed eventualmente correggere le norme introdotte, appare opportuno che ci sia la massima condivisione tra i soggetti*

partecipanti dei codici di condotta, per cui appare opportuno che prima o durante la sperimentazione tutti i soggetti interessati redigano un codice di condotta con dei contenuti minimi condivisi, successivamente oggetto di valutazione da parte dell’Autorità, senza con ciò vincolare l’avvio della sperimentazione al raggiungimento di tale obiettivo”;

CONSIDERATO che l’art. 5 comma 4 della delibera AGCOM n. 42/13/CIR prevede che *“il fornitore del servizio di messaggistica aziendale adotta, preventivamente, uno specifico codice di condotta, che fissa, tra l’altro, le regole per la costituzione degli Alias e le iniziative previste per la tutela dell’utenza [...]”;*

CONSIDERATI i chiarimenti forniti da AGCOM

ADOPTA

il presente Codice di Condotta che fissa, tra l’altro, le regole per la costituzione degli Alias e le iniziative previste per la tutela dell’utenza.

Articolo 1

Definizioni

Al presente codice si applicano le seguenti definizioni:

- 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) Utente 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) Fornitore del servizio di messaggistica aziendale: soggetto giuridico autorizzato ai sensi dell’art. 25 del Codice che fornisce sulla base di specifici contratti con Clienti/Aziende il servizio di messaggistica aziendale attraverso l’utilizzo degli Alias verso i Utenti Finali;
- d) Messaggistica aziendale: le comunicazioni di tipo SMS/MMS e trasmissione dati dirette, in modalità singola o massiva, verso Utenti finali da parte di utente non consumatore, quali Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie nonché di ricevere da parte degli utenti finali SMS/MMS o trasmissioni dati per fornire servizi della medesima natura;
- e) Servizio di Messaggistica aziendale: servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la Messaggistica aziendale;
- f) CLI - Calling line identification: identificazione della linea chiamate mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 associato alla medesima linea;
- g) Alias: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l’invio del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- h) Codice: Codice delle comunicazioni elettroniche contenuto nel d.lgs. n. 259 del 1 agosto

2003, come modificato dal d.lgs. n. 70 del 28 maggio 2012.

Articolo 2

Oggetto, ambito di applicazione e adesione

1. Il presente Codice di Condotta definisce le principali regole operative da seguire per la costituzione degli *alias* e le iniziative previste per la tutela dell'utenza.
2. SYNIVERSE si impegna a pubblicare il presente codice di condotta sul proprio sito internet.
3. Il Cliente/Azienda è responsabile della corretta attuazione delle regole riportate nel presente Codice di Condotta.

Articolo 3

Criteri di costituzione degli Alias

1. L'utilizzo degli *alias* è consentito ai Clienti/Aziende che hanno sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con il fornitore del servizio di messaggistica aziendale ed hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E.164 del Piano di Numerazione Nazionale da associare agli Alias, nel rispetto dell'art.3, comma 2 della delibera AGCOM n. 42/13/CIR, così come modificato dall'art.1 comma 1 della delibera AGCOM n. 50/14/CIR. La sperimentazione degli *Alias* è limitata agli utenti aziendali.
2. Dovrà essere adottata la massima diligenza al fine di evitare l'impiego di *Alias* già utilizzati per altri clienti, nonché di *Alias* che differiscono in maniera non significativa da *Alias* già utilizzati.
3. Ad un numero dato in uso ad un utente per comunicare con l'utenza finale tramite servizi di messaggistica aziendale possono essere associati più *Alias* purché utilizzati dalla stessa utenza.
4. L'*Alias* sarà costituito in modo tale da agevolare al massimo l'individuazione da parte del destinatario del soggetto responsabile del contenuto della comunicazione oppure del bene o servizio offerto dallo stesso, riducendo, al contempo, le possibilità di indurre a false individuazioni. Pertanto è costituito in modo da essere distintivo dell'utente, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario; a mero titolo esemplificativo, non sono utilizzabili:
 - 4.1 Nomi comuni (ad esempio "Ristorante"; "Pizzeria");
 - 4.2 Semplici nomi di persona (es. "Raffaella");
 - 4.3 Semplici cognomi o nomi e cognomi, non corrispondenti alla ragione sociale dall'azienda e che comunque non identificano la professione svolta, invece eventualmente identificabile con titoli o sigle (es. Avv, Dr., ecc);
 - 4.4 Nomi generici o di uso comune (ad esempio "evento", "mamma", "avvocato", "comico", "amico", "st.legale", "scuola statale");
 - 4.5 Semplici nomi di città privi di ulteriori indicazioni (es. "Tarquinia" per intendere invece il

“Comune di Tarquinia”);

4.6 Denominazioni di uffici pubblici non accompagnate o sostituite dall’indicazione dell’ente cui appartengono (es. “Anagrafe” senza l’ulteriore indicazione del Comune mittente dell’Alias).

5. L’alias sarà costituito in modo da non esaltare alcuna forma di violenza e non offendere la dignità umana.
6. In materia di tutela dei minori, l’Alias sarà costituito senza che vi siano riferimenti tali da danneggiare i minori psicologicamente, moralmente, fisicamente e senza far leva sulla loro naturale credulità o mancanza di esperienza e del loro senso di lealtà.
7. L’Alias sarà determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi. Ad esempio non sono consentiti Alias corrispondenti a combinazioni alfanumeriche di caratteri registrati, o identificativi, in modo univoco e notorio, di un soggetto diverso da quello per cui vengono forniti i relativi contatti.
8. L’utilizzo di Alias che richiama Enti ed Istituzioni pubbliche, di qualunque natura, sia di tipo generico, contenenti parole quali ad esempio: “Ministero”, “Comune”, “Ospedale”, ecc., sia proprio, come ad esempio: “Interno”, “Roma”, “San Camillo”, ecc. sarà riservato esclusivamente ai medesimi Enti ed Istituzioni e non è associabile ad altri soggetti.
9. L’Alias non potrà essere costituito in modo da veicolare, tramite la stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l’invio del Calling Line Identifier (CLI), un mero contenuto informativo e non l’identità del soggetto mittente del SMS o MMS aziendale. (ad esempio: “Auguri”, “Come va?”).
10. L’Alias non potrà essere costituito da più di 11 caratteri. Un eventuale utilizzo del carattere “€” corrisponde all’uso di due caratteri.
11. Il Cliente/Azienda non potrà proporre a SYNIVERSE Alias che devono essere registrati per conto terzi, ponendosi, il Cliente/Azienda, in questo modo come soggetto intermediario. Sono altresì non ammessi alias proposti da centri servizi che a loro volta hanno un contratto con l’effettivo utente aziendale.
12. Può essere consentito indicare come utente aziendale un “customer care” esclusivamente nel caso in cui questi svolga tale attività esclusivamente per il marchio o gruppo per il quale si effettua la registrazione, ma tale vincolo dovrà essere ricavabile dall’oggetto dell’attività risultante dal registro delle imprese: in altri termini, solo se il “customer care” è parte del gruppo per cui si effettua l’inserimento nel registro degli alias.
13. Non sono consentiti Alias che siano numeri o simili (quali ad esempio una stringa costituita solo da numeri, spazi e carattere “+”), in coerenza con quanto previsto all’art. 4, comma 5, della delibera AGCOM n. 42/13/CIR.
14. L’Alias non potrà essere composto esclusivamente da caratteri numerici. In particolare:
 - a. dovranno essere utilizzate le lettere dell’alfabeto internazionale minuscole e maiuscole:
 - ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ (codici HEX rispettivamente da 41 a 5A)
 - abcdefghijklmnopqrstuvwxyz (codici HEX rispettivamente da 61 a 6A);

b. potranno essere utilizzate le lettere minuscole accentate presenti sulla tastiera italiana:

- èéùò (codici HEX rispettivamente da 04 a 08)
- à (codice HEX 7F)

c. potranno essere utilizzate le cifre da 0 a 9:

- 0123456789 (codici HEX rispettivamente da 30 a 39);

d. potranno essere utilizzati i 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 potranno essere preceduti dal carattere spazio. Non è consentito l'uso consecutivo di spazi.

- “ (virgolette: codice HEX 22)

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

e. potranno essere utilizzati i comuni simboli di valuta:

- € (euro: codice di due caratteri HEX 1B 65)
- £ (lira: codice HEX 01)
- \$ (dollaro: codice HEX 02)

f. potranno essere utilizzati i 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)

g. potranno essere utilizzati i seguenti simboli 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)

15. Gli Alias non possono iniziare o terminare con un carattere spazio (SP).

Articolo 4

Ulteriori regole

1. Il Cliente/Azienda è responsabile della corretta comunicazione a SYNIVERSE dei dati che dovranno essere inseriti nel Registro degli *Alias* dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (<https://www.alias.agcom.it/>).
2. In particolare nel campo “<azienda>” del Registro degli Alias dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (<https://www.alias.agcom.it/>) dovrà essere inserita la denominazione completa del Cliente/Azienda del servizio di messaggistica aziendale responsabile del contenuto della comunicazione, quale risultante dal Registro delle Imprese. La denominazione o ragione sociale inserita nel campo “Azienda” deve infatti corrispondere a quella del reale utilizzatore del servizio di messaggistica aziendale ed essere speculare alla dizione presente nel registro delle imprese (<http://www.registroimprese.it/>). Il cliente/azienda dovrà pertanto comunicare a SYNIVERSE correttamente tale denominazione, fornendone evidenza.
3. L’indirizzo dell’azienda (campo <sede_legale> del Registro degli Alias), dovrà essere comprensivo del numero civico (se esistente), del comune e della sigla della provincia (o equivalente in caso estero) in cui ha sede legale il mittente del messaggio aziendale. Il Cliente/Azienda dovrà pertanto comunicare a SYNIVERSE correttamente tali dati, fornendone evidenza.