

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

Linkem S.p.A. (“Linkem”):

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 n. 52/12/CIR recante: “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”;

VISTA la delibera 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 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 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 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;

ADOPTA

il presente Codice di Condotta per la fornitura del servizio di messaggistica aziendale tramite indicatori alfanumerici (alias)

Articolo 1

Definizioni

Al presente codice si applicano le seguenti definizioni:

- a) Utente: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- 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) Messaggistica aziendale: le comunicazioni di tipo SMS/MMS e trasmissione dati dirette, in modalità singola o massiva, verso utenti finali da parte di utenti 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;
- d) Servizio di messaggistica aziendale: servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la messaggistica aziendale;
- e) CLI - Calling line identification: identificazione della linea chiamate mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 associato alla medesima linea;
- f) Alias: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- g) 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. Linkem si impegna a pubblicare il presente codice di condotta sul proprio sito internet.
3. L'utente è responsabile della corretta attuazione delle regole riportate nel presente codice.

Articolo 3

Criteri di costituzione degli Alias per utenti italiani

1. L'utilizzo degli *Alias* è consentito agli utenti 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 42/13/CIR.
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.

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 psicicamente, 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.

8. Non potranno essere utilizzati nomi comuni (ad esempio "Ristorante"; "Pizzeria") in quanto non consentirebbero la corretta individuazione dell'utente.

9. Eventuali nomi propri di persona potranno essere utilizzati nel rispetto della normativa sui marchi.

10. L'utilizzo di Alias che richiamino Enti ed Istituzioni pubbliche, di qualunque natura, sia di tipo generico, come 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.

11. L'Alias non potrà essere costituito da più di 11 caratteri.

12. 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:

- èèùìò (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)

Articolo 4 – Gestione degli Alias

1. Gli Alias associati a Clienti/Azienda dal Fornitore del servizio di messaggistica aziendale sono contenuti nell'elenco predisposto a cura di Linkem che indicherà almeno quanto segue:

- i) Alias,
- ii) numero E.164 associato,

- iii) denominazione del soggetto a cui è dato in uso,
- iv) relativo Codice Fiscale,
- v) partita IVA e
- vi) modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:
 - vi.1) indirizzo,
 - vi.2) numero telefonico, qualora esistenti, in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti,
 - vi.3) fax,
 - vi.4) e-mail,
 - vi.5) PEC,
 - vi.6) indirizzo del sito web, qualora esistente,
- vii) data in cui l'Alias è dato in uso alla clientela;
- viii) data di cessazione dell'Alias, quando non più in uso.

Le specifiche informazioni da associare a ciascun Alias saranno aderenti alle indicazioni tecnico-operative in fase di sviluppo in collaborazione con AGCom relativamente al nuovo sistema di data base unico degli Alias gestito da AGCom stessa.

Articolo 5 – Tutela dell'Utente finale

1. L'Utente 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 dell'Utente finale
- b) Alias che appare nel mittente del messaggio
- c) giorno, data e ora di ricezione.

2. Il Customer Care dell'operatore di telefonia mobile, attraverso l'interrogazione all'apposito data base di AGCom, riceve le informazioni relative all'Utente/Azienda che ha inviato il messaggio e le comunica all'Utente finale. Il Customer Care si riserva di comunicare all'Utente finale gli esiti delle ulteriori verifiche eventualmente necessarie all'evasione del reclamo.

Articolo 6 – Successive versioni del Codice

6. Linkem 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 Utenti finali, di pari passo con l'evoluzione dei servizi di messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina, attualmente ancora in fase sperimentale.