

Retelit Digital Services Spa

CODICE DI CONDOTTA ALIAS

Codice di condotta relativo alla fornitura di
servizi di messaggistica aziendale contenenti
codici alfanumerici (ALIAS)

INDICE

1.	SCOPO	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
4.	TERMINI E DEFINIZIONI	4
5.	CODICE DI CONDOTTA	4
5.1.	PRINCIPI ISPIRATORI	4
5.2.	COSTITUZIONE DEGLI ALIAS	5
5.3.	ASSEGNAZIONE DEGLI ALIAS	5
5.4.	GESTIONE DEGLI ALIAS	6
5.5.	TUTELA DEL CLIENTE FINALE	7
5.6.	SUCCESSIVE VERSIONI DEL CODICE	7
6.	SET DI CARATTERI AMMESSI PER LA COSTITUZIONE DEGLI ALIAS	7

1. SCOPO

Retelit adotta il presente Codice di Condotta ai sensi dell'art. 5, comma 4, della delibera 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".

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

I servizi di messaggistica sono i servizi erogati da un fornitore, autorizzato ai sensi della Delibera 42/13/CIR, 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, sono definiti 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.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Delibera 42/13/CIR e s.m.i.** - "Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale";
- **Delibera 8/15/CIR e s.m.i.** – 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.;
- **Delibera 306/20/CIR** – "Riavvio della sperimentazione del servizio di fornitura di messaggistica aziendale mediante Alias negli SMS/MMS al fine dell'identificazione del mittente (CLI) in alternativa alla numerazione telefonica;
- **Delibera 12/23/CIR** - "Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS)";
- **D.Lgs. n. 259 del 1 agosto 2003 e s.m.i.** – "Codice delle comunicazioni elettroniche" (CCE);

4. TERMINI E DEFINIZIONI

- **AGCom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni):** vigila sull'osservanza della delibera "42/13/CIR e s.m.i." e gestisce il Data Base contenente il dettaglio degli Alias utilizzati;
- **Alias:** stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente/CLI nelle comunicazioni SMS/MMS non più lungo di 11 caratteri;
- **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 nel Settore delle Telecomunicazioni (Del. 8/15/CIR e s.m.i.) associato alla medesima linea;
- **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;
- **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;
- **Codice delle comunicazioni elettroniche:** 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;
- **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 Cli Finale;
- **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);
- **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.

5. CODICE DI CONDOTTA

5.1. PRINCIPI ISPIRATORI

Il presente Codice ha l'obiettivo di garantire il corretto sviluppo dei servizi di messaggistica aziendale assicurando i diritti dei Clienti/Azienda, dei Clienti Finali ed 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.

Retelit si impegna a impiegare la propria migliore esperienza e diligenza e lo stato dell'arte *della tecnologia per assicurare il corretto utilizzo degli Alias da parte degli Utenti.*

5.2.COSTITUZIONE DEGLI ALIAS

Di seguito le regole costitutive e di associazione di un Alias ad un Cliente/Azienda:

- Ciascun Alias è costituito da una stringa alfanumerica, in aderenza al character set definito nel capitolo 6, di lunghezza massima pari a 11 caratteri;
- E' 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;
- Per evitare possibili confusioni con CLI numerici, ciascun Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici;
- L'Alias è costituito in modo da agevolare il più possibile l'individuazione da parte dell'Utente finale dell'identità del Cliente/Azienda che invia il messaggio, oppure del bene o servizio offerto. Pertanto l'Alias dev'essere distintivo del Cliente/Azienda che lo invia o del bene/servizio offerto e non deve indurre l'Utente finale a false individuazioni;
- Ad un numero dato in uso ad un Cliente/Azienda possono essere associati più Alias qualora associati ed utilizzati dal Cliente/Azienda stesso;
- L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative all'utilizzo dei marchi;
- L'Alias sarà costituito in modo da non esaltare alcuna forma di violenza e non offendere la dignità umana;
- Gli Alias che richiamano Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non sono associabili ad altri soggetti.

5.3.ASSEGNAZIONE DEGLI ALIAS

Retelit si impegna ad adottare 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 Retelit adotta 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.

Ai Clienti/Azienda che risulteranno aver utilizzato Alias in modo illegittimo verrà inibito l'utilizzo dei relativi Alias.

5.4.GESTIONE DEGLI ALIAS

Gli Alias associati a Clienti/Azienda di Retelit sono contenuti nella banca dati gestita da AGCom, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun Alias almeno quanto segue:

- Alias;
- Il numero E.164 associato;
- La denominazione del soggetto a cui è dato in uso;
- Il relativo codice fiscale;
- La partita IVA;
- PEC
- Le modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:
 - a) Indirizzo;
 - b) Numero telefonico, qualora esistente, in ordine di preferenza del servizio di assistenza;
 - c) Clienti e del centralino;Fax;
 - d) E-mail;
 - e) PEC;
 - f) Indirizzo del sito web, se esistente;
 - g) Data in cui l'Alias è dato in uso al Cliente/Azienda;
 - h) Data di cessazione dell'Alias, quando non più in uso.

Le informazioni di cui sopra, 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 viene effettuato con modalità incrementale, ovvero vengono comunicati esclusivamente gli Alias che il fornitore di servizi intende dare in uso ad un proprio Cliente Azienda oppure gli Alias che il proprio Cliente Azienda non intende più utilizzare tramite il fornitore di servizi stesso. Il sistema Alias consente esclusivamente di aggiungere record. Questi possono essere di due tipi:

- “aggiunta” di un Alias;
- “rimozione” di un Alias.

Di conseguenza, la banca dati del sistema Alias mantiene lo storico di tutte le operazioni.

Per comunicare una variazione dei dati immessi relativi ad un Alias, quale la variazione del punto di contatto del Cliente Azienda, è necessario immettere nel sistema Alias due record. Il primo (di tipo “rimozione”) indica, al sistema, l'Alias da rimuovere, cioè il record di cui si intendono aggiornare le informazioni. Il

secondo record (di tipo “aggiunta”) indica, al sistema, l’Alias da aggiungere, cioè contiene i dati aggiornati. Questi due record possono essere contenuti nello stesso file, prevedendo che il record di rimozione preceda quello di aggiunta.

Si noti, inoltre, che il nominativo del fornitore di servizi di messaggistica aziendale nonché la data e l’orario della “ricezione” del record da parte del sistema Alias non vengono inviati ma sono rilevati *automaticamente dal sistema Alias*.

5.5.TUTELA DEL CLIENTE FINALE

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:

- Numerazione del Cliente Finale
- Alias che appare nel mittente del messaggio
- Giorno, data e ora di ricezione.

Il Customer Care dell’operatore di telefonia mobile, attraverso l’interrogazione all’apposito database 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 delle *ulteriori verifiche eventualmente necessarie all’evasione del reclamo*.

5.6.SUCCESSIVE VERSIONI DEL CODICE

Retelit 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 tutelare i 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.

6. 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 language 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:

- ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ (codici HEX rispettivamente da 41 a 5A)
- abcdefghijklmnopqrstuvwxyz (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 (SP).

- " (virgolette, codice HEX 22)

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)
- # (cancellito o "hash": codice HEX 23)
- & (and: codice HEX 26)
- * (asterisco o "star": codice HEX 2A)

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

- SP corrisponde al carattere spazio: 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.

