

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

1. OGGETTO E FINALITÀ

Il presente documento costituisce il Codice di condotta di CONNECTIVIA SRL (in seguito Connectivia) per l'erogazione di un servizio di invio SMS con mittente personalizzato ("Alias"), redatto ai sensi 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"). Il Codice di Condotta si propone di disciplinare la costituzione e la fornitura degli Alias nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell'utenza dei suddetti servizi.

Il presente documento è pubblicato sul sito internet di CONNECTIVIA al seguente indirizzo: <https://www.connectivia.it/codice-condotta-SMS-Alias.pdf>

2. DEFINIZIONI

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

- a) **AGCom:** Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che vigila sulla osservanza della delibera 42/13/CIR e che gestisce il Data Base contenente il dettaglio degli Alias utilizzati;
- b) **Cliente:** 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;
- c) **Cliente Finale:** la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- d) **Messaggistica Aziendale:** le comunicazioni di tipo SMS/MMS, in modalità singola o massiva, verso Clienti Finali da parte di un Cliente, quali Aziende o Enti, 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 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 ai sensi 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 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;
- h) **Alias:** stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente nelle comunicazioni SMS/MMS non più lunga di 11 caratteri.



Numero Verde
800 97 84 54



Numero WhatsApp
(+39) 081 192 850 39



MYCONNECTIVIA

3. COSTITUZIONE 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 Connectivia da parte del Cliente delle informazioni richieste dall'AGCOM per il preventivo caricamento nel sistema.

L'utilizzo degli Alias è consentito ai Clienti Azienda che hanno sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con il Fornitore della stessa ed hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E.164 del PNN da associare agli Alias, nel rispetto delle previsioni di cui alla delibera n. 42/13/CIR.

Deve essere evitato l'impiego di Alias già utilizzati per altri Clienti/Azienda e che non differiscono in maniera significativa da Alias già utilizzati.

Ad un numero dato in uso ad un Cliente Azienda possono essere associati più Alias purché utilizzati dalla stessa utenza.

In linea con quanto previsto dall'art. 4 della delibera 42/13/CIR, l'Alias è costituito in modo 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 del Cliente Azienda, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario. A titolo esemplificativo e non esaustivo non possono essere utilizzati:

- semplici nomi di persona (es. "Maria");
- semplici cognomi o nomi e cognomi non corrispondenti alla ragione sociale aziendale e che comunque non identificano la professione svolta, invece eventualmente identificabile con titoli o sigle (es. "Avv.", "Dr.");
- nomi generici o di uso comune (ad es. evento", "papà", "ingegnere", "panetteria", "st. legale", "scuola statale");
- semplici nomi di città privi di ulteriori indicazioni (es. "Salerno" per intendere invece il Comune di Salerno);
- 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);
- contenuti meramente informativi (es. "Auguri").

Gli Alias che richiamano Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non sono associabili ad altri soggetti.

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

L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative all'utilizzo dei marchi.



3. GESTIONE DI UN ALIAS

Gli Alias associati a Clienti/Azienda dal Fornitore del servizio di messaggistica aziendale sono contenuti nella banca dati gestita dall'AGCom, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun Alias:

Alias;

il numero E.164 associato;

la denominazione del Cliente Azienda a cui è concesso l'uso dell'Alias;

il relativo Codice Fiscale;

la partita IVA;

le modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:

indirizzo,

numero telefonico, qualora esistenti, in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti,

fax,

e-mail,

PEC,

indirizzo del sito web, qualora esistente,

data in cui l'Alias è dato in uso alla clientela;

data di cessazione dell'Alias, quando non più in uso.

L'elenco è reso disponibile, su richiesta, agli Uffici dell'Autorità.

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.

Ai sensi della delibera n. 306/20/CIR viene verificata l'identità dei propri clienti che hanno richiesto l'uso degli ALIAS per inviare messaggi e che i dati da questi forniti siano corretti. Vengono cancellati gli ALIAS registrati in caso di identità non certa o anomalia nei dati dei clienti; viene verificato che gli ALIAS registrati siano conformi alle prescrizioni della delibera n. 42/13/CIR e s.m.i.; sono cancellati gli ALIAS registrati in caso di non conformità della registrazione alla regolamentazione vigente; sono acquisite e verificate l'operatività della PEC aziendale dei clienti che richiedono la registrazione di nuovi ALIAS nonché inserita la stessa tra i dati da fornire nel registro unico degli ALIAS istituito dall'Autorità, secondo le specifiche fornite dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità.

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

4. 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, 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. SUCCESSIVE VERSIONI DEL CODICE

Connectivia 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.

