

Codice di condotta relativo alle regole per la costituzione degli Alias nei servizi di messaggistica aziendale e iniziative per la tutela dell'utenza

Premessa

Il presente Codice di Condotta ("Codice") è redatto da Net Sphaera ai sensi dell'art. 5 comma 4, della delibera dell'Autorità Garante delle Comunicazioni (AGCOM) num 42/13/CIR "Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale" ("Delibera") e definisce le regole di costituzione e di utilizzo degli Alias e le regole a tutela dell'utenza dei servizi di messaggistica aziendale.

Definizioni

Ai fini del presente codice, coerentemente alla Delibera, si definiscono:

Utente: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;

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;

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.

Servizio di messaggistica aziendale: servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la messaggistica aziendale;

CLI - Calling line identification: identificazione della linea chiamate mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT – T E.164 associato alla medesima linea;

Alias: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;

Fornitore: soggetto autorizzato ai sensi dell'art. 25 del CCE che fornisce un servizio di messaggistica aziendale.

Costituzione degli Alias

- Il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale adotta 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.
- Ad un numero dato in uso ad un utente possono essere associati più Alias purché utilizzati dalla stessa utenza.
- 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 dell'utente, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario.
- L'utilizzo di Alias che richiamano Enti ed Istituzioni pubbliche è riservato esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non è associabile 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.

- Gli Alias sono costituiti da stringhe alfanumeriche, secondo il "character set" definito nella Specifica Tecnica GSM 03.38, ed hanno una lunghezza massima di 11 caratteri.

Gestione degli Alias

Il Fornitore del servizio di messaggistica aziendale manterrà un database aggiornato in cui a ciascun Alias assocerà:

- La relativa numerazione E 164.
- La denominazione del cliente, il suo codice fiscale e partita IVA.
- Le modalità per contattare tale soggetto e in particolare: indirizzo, numero telefonico, fax, email, PEC, indirizzo del sito web.
- La data in cui l'Alias è dato in uso alla clientela.
- Eventuale data in cui cessa l'uso dell'Alias.

Il database così redatto sarà reso disponibile all'AGCom secondo le modalità stabilite dalla stessa Autorità, la quale si farà carico di mantenere un database generale di tutti gli Alias assegnati dai fornitori di servizi di messaggistica aziendale.

Tutela del destinatario dei messaggi SMS

La persona che riceve un messaggio SMS contenente un Alias inatteso ha la facoltà di chiedere al Customer Service del proprio operatore di telefonia mobile informazioni circa il soggetto che gli ha inviato il messaggio SMS, comunicando l'alias ricevuto e la data e ora di ricezione del messaggio. Attraverso l'interrogazione del database mantenuto da AGCom, l'operatore telefonico sarà in grado di comunicare le generalità del soggetto che ha inviato il messaggio SMS.