

Codice di condotta relativo alla fornitura di servizi di messaggistica aziendale contenenti codici alfanumerici (“Alias”) come mittenti (“Codice”)

Rev. 21 gennaio 2025

Premessa

Il presente Codice di Condotta è redatto in attuazione della delibera dell’Autorità Garante delle Comunicazioni (“AGCom”) **12/23/CIR** “Regolamento sull’utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS)” (“Delibera”) e si propone di disciplinare la costituzione, l’assegnazione e l’utilizzo degli Alias nell’ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell’utenza dei suddetti servizi.

I servizi di messaggistica sono i servizi erogati da un fornitore autorizzato ai sensi della Delibera a favore di un’Azienda cliente, persona fisica o giuridica, che intenda raggiungere i propri Consumatori e 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 Consumatori una risposta alla comunicazione inviata.

I servizi di messaggistica che prevedono l’invio di un messaggio ai Consumatori vengono comunemente definiti servizi di messaggistica di tipo “MT” (“Mobile-Terminated”) mentre i servizi di messaggistica che prevedono una risposta da parte dei Consumatori, 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.

1. Definizioni

Ai fini del presente Codice, in coerenza alla citata delibera, si definiscono:

- Piano di numerazione *nazionale* (PNN): Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR, allegato A;
- CLI - Calling line identification: identificazione della linea/soggetto originante una comunicazione;
- Alias: stringa di caratteri con codifica alfanumerica trasmessa nel campo previsto per l’invio del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- Alias univoco: Alias vincolato ad essere in uso da parte di un solo UM;
- Alias non univoco: Alias che può essere in uso da parte di più UM;
- Utente: la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- Utente finale: un utente che, nell’ambito della fornitura del servizio, non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico; *ovvero Azienda: la persona 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;*

- Consumatore: la persona fisica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale, artigianale o professionale svolta;
- Messaggistica: la comunicazione di tipo SMS/MMS o trasmissione dati di tipo messaggio;
- Messaggistica aziendale (MA): messaggistica originata da parte di soggetto non consumatore, quali imprese e professionisti nell'esercizio della loro professione;
- Messaggistica aziendale con Alias (MAA): messaggistica aziendale con Alias nel campo CLI;
- Servizio di messaggistica: servizio che consente la trasmissione di messaggistica;
- Servizio di messaggistica aziendale: servizio che consente la trasmissione di messaggistica aziendale;
- Servizio di messaggistica aziendale con Alias: servizio di messaggistica aziendale che utilizza Alias;
- Utente finale Mittente originante la messaggistica aziendale con Alias (UM): soggetto che usufruisce del servizio di messaggistica aziendale con Alias ovvero che chiede l'invio della messaggistica aziendale che utilizza gli Alias;
- Utente finale Destinatario della messaggistica (UD): utente finale destinatario di messaggistica;
- Fornitore di servizi di messaggistica aziendale con Alias (FS): soggetto che offre servizi di messaggistica aziendale con Alias, cioè che trasmette come originazione messaggistica aziendale con Alias per conto di UM.

2. Principi ispiratori del Codice

Il Codice ha l'obiettivo di garantire il corretto sviluppo dei servizi di messaggistica aziendale assicurando i diritti dell'Azienda da un lato e dei Consumatori dall'altro lato e 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 Consumatori destinatari dei messaggi.

A tale riguardo i player del settore adotteranno la loro migliore esperienza e diligenza per assicurare il corretto utilizzo da parte dell'Azienda degli Alias.

3. Costituzione degli Alias

Gli Alias sono costituiti da un set di stringhe alfanumeriche non più lunga di 11 caratteri, il cui dettaglio è indicato nell'allegato A del presente codice.

4. Assegnazione degli Alias

L'assegnazione degli Alias avviene sulla base delle norme vigenti in tema di marchi. Il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale adotterà 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 in primo luogo i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale adotteranno procedure di autenticazione dell'Azienda tramite credenziali in modo tale da garantire che l'Azienda che ha sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale sia effettivamente il soggetto che accede al sistema di invio dei messaggi e utilizza gli Alias. Inoltre, i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale faranno del proprio meglio al fine di inserire nei contratti con l'Azienda apposite clausole in cui faranno assumere all'Azienda la responsabilità circa l'utilizzo di soli Alias di cui dispongono legittimamente ed a tal fine potranno far sottoscrivere all'Azienda anche una apposita autodichiarazione. All'Azienda che risulteranno aver utilizzato Alias in modo illegittimo verrà inibito l'utilizzo dei relativi Alias.

5. Assegnazione di Alias generici

La Delibera prevede il divieto di impiegare Alias già utilizzati per altre Aziende e che non differiscano in maniera significativa da Alias già utilizzati. In tale contesto l'assegnazione di Alias generici è consentito purché l'Azienda si impegni nei contratti con i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale ad inserire nel testo del messaggio un riferimento alla propria

denominazione sociale o ad un proprio marchio legittimamente utilizzato al fine di essere comunque riconoscibili per il Consumatore.

6. Assegnazione di Alias che richi amino Enti ed istituzioni pubbliche

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

7. Caricamento degli Alias sul database gestito dall'AGCom

Prima di spedire un messaggio con Alias i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale avranno cura di caricare sul database gestito dall'AGCom (per brevità anche "Sistema Alias") gli Alias utilizzati dall'Azienda. Nel database verranno inserite indicativamente le seguenti informazioni:

- Alias e numerazione E.164 associata;
- Denominazione Azienda, partita iva/codice fiscale;
- Contatti Azienda: unico dato di contatto tra numero di telefono, numero di fax, indirizzo email;
- Cessazione dell'utilizzo dell'Alias quando non è più in uso;
- Altre informazioni previste nel database.

Il nominativo del Fornitore di servizi di messaggistica aziendale nonché la data e l'orario dei record sono rilevati automaticamente dal Sistema Alias. Le effettive specifiche informazioni da associare a ciascun Alias potranno essere aggiornate a seguito di eventuali modifiche delle modalità tecnico-operative del Sistema Alias.

8. Utilizzo degli Alias da parte dell'Azienda

L'utilizzo degli Alias è consentito all'Azienda che ha sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale che hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E.164 del PNN da associare agli Alias, nel rispetto della Delibera. Più Fornitori di servizi di messaggistica aziendale diversi possono sottoscrivere un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con la medesima Azienda. A ogni Azienda deve essere associata una numerazione univoca. A tale numerazione possono essere associati più Alias purché utilizzati dalla medesima Azienda.

9. Cessazione utilizzo degli Alias da parte dell'Azienda

Un determinato Alias rimarrà attivo finché è in vigore il contratto tra Fornitore di servizi di messaggistica aziendale e Azienda, ad eccezione del caso in cui, in vigenza del contratto, sia l'Azienda stessa a comunicare al Fornitore di non volere più utilizzare un determinato Alias. Entro le 24 ore successive dalla cessazione del contratto tra Fornitore di servizi di messaggistica aziendale e Azienda o dal ricevimento da parte del Fornitore di servizi di messaggistica aziendale della comunicazione di non voler più utilizzare un determinato Alias, il Fornitore comunicherà la cessazione dell'utilizzo dell'Alias al Sistema Alias.

10. Tutela dei Consumatori

Il Consumatore 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 del cliente finale;
- b) Alias che appare nel mittente del messaggio;
- c) giorno, data e ora di ricezione;

Il Customer Care, attraverso l'interrogazione del database gestito da AGCom, riceve le seguenti informazioni relative all'Azienda che ha inviato il messaggio e le comunica al Consumatore:

- denominazione Azienda;
- Alias utilizzato;
- contatti Azienda.

In caso di richiesta delle Autorità competenti dei dati di tracciamento del messaggio inviato, il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale consegnerà tali dati nei tempi più brevi in modo da assicurare le finalità di giustizia.

11. Successive versioni del Codice

L'Azienda, con il Fornitore del servizio di messaggistica aziendale, 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 dei Consumatori, di pari passo con l'evoluzione dei servizi di messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina.

Doxa S.p.A.
PI/CF: 00935420158

Via della Chiusa 2
20123 Milano – Italy
doxa@doxa.it
doxa@bva-doxa.com
doxa@legalmail.it

SET DI CARATTERI AMMESSI PER LA COSTITUZIONE DEGLI ALIAS

Con riferimento al paragrafo 6.2.1 "GSM 7bit Default& Alphabet" dello standard tecnico "Digital cellular telecommunications system (Phase 2+); Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; Alphabets and language-specific 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:

- èèùìò (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)

NB: i precedenti caratteri non possono essere preceduti dal carattere spazio.

Non è consentito l'uso consecutivo di spazi.

- “ (virgolette, codice HEX 22)

In un Alias, possono essere presenti esclusivamente due virgolette: una come apertura ed una come chiusura.

La prima non può precedere un spazio e la seconda non può seguire uno spazio.

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

In definitiva, la lista dei caratteri ammessi e le relative codifiche in esadecimale ETSI da utilizzare nella trasmissione degli SMS/MMS nonché le relative codifiche in esadecimale UTF-8 da utilizzare nella comunicazione verso la banca dati dell'Autorità sono:

Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8	Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8	Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8
@	0	40	8	38	38	Z	5A	5A
£	1	C2 A3	9	39	39	a	61	61
\$	2	24	:	3A	3A	b	62	62
è	4	C3 A8	;	3B	3B	c	63	63
é	5	C3 A9	=	3D	3D	d	64	64
ù	6	C3 B9	?	3F	3F	e	65	65
ì	7	C3 AC	A	41	41	f	66	66
ò	8	C3 B2	B	42	42	g	67	67
_	11	5F	C	43	43	h	68	68
SP	20	20	D	44	44	i	69	69
!	21	21	E	45	45	j	6A	6A
“	22	22	F	46	46	k	6B	6B
#	23	23	G	47	47	l	6C	6C
%	25	25	H	48	48	m	6D	6D
&	26	26	I	49	49	n	6E	6E
‘	27	27	J	4A	4A	o	6F	6F
(28	28	K	4B	4B	p	70	70
)	29	29	L	4C	4C	q	71	71
*	2A	2A	M	4D	4D	r	72	72
+	2B	2B	N	4E	4E	s	73	73
,	2C	2C	O	4F	4F	t	74	74
-	2D	2D	P	50	50	u	75	75
.	2E	2E	Q	51	51	v	76	76
0	30	30	R	52	52	w	77	77
1	31	31	S	53	53	x	78	78
2	32	32	T	54	54	y	79	79
3	33	33	U	55	55	z	7A	7A
4	34	34	V	56	56	à	7F	C3 A0
5	35	35	W	57	57	€	1B 65	E2 82 AC
6	36	36	X	58	58			
7	37	37	Y	59	59			

Di conseguenza, la tabella dei caratteri utilizzabili organizzata secondo la codifica ETSI è la seguente.

				b7	0	0	0	0	1	1	1	1
				b6	0	0	1	1	0	0	1	1
				b5	0	1	0	1	0	1	0	1
b4	b3	b2	b1	HEX	0	1	2	3	4	5	6	7
0	0	0	0	0	@ 40		SP 20	0 30		P 50		p 70
0	0	0	1	1	£ C2 A3	_ 5F	! 21	1 31	A 41	Q 51	a 61	q 71
0	0	1	0	2	\$ 24		" 22	2 32	B 42	R 52	b 62	r 72
0	0	1	1	3			# 23	3 33	C 43	S 53	c 63	s 73
0	1	0	0	4	è C3 A8			4 34	D 44	T 54	d 64	t 74
0	1	0	1	5	è C3 A9		% 25	5 35	E 45	U 55	e 65	u 75
0	1	1	0	6	ù C3 B9		& 26	6 36	F 46	V 56	f 66	v 76
0	1	1	1	7	ì C3 AC		27	7 37	G 47	W 57	g 67	w 77
1	0	0	0	8	ò C3 B2		(28	8 38	H 48	X 58	h 68	x 78
1	0	0	1	9) 29	9 39	I 49	Y 59	i 69	y 79
1	0	1	0	A			* 2A	: 3A	J 4A	Z 5A	j 6A	z 7A
1	0	1	1	B		1)	+ 2B	; 3B	K 4B		k 6B	
1	1	0	0	C			, 2C		L 4C		l 6C	
1	1	0	1	D			- 2D	#NO ME?	M 4D		m 6D	
1	1	1	0	E			. 2E		N 4E		n 6E	
1	1	1	1	F				? 3F	O 4F		o 6F	à C3 A0

SP corrisponde al carattere spazio.

1) 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.

In ciascuna cella è riportata in prima riga il carattere relativo alla codifica secondo lo standard 3GPP TS 23.038 version 11.0.0 (2012"10).

In seconda riga è riportata la relativa codifica UTF"8 da utilizzare nelle comunicazioni verso il DB dell'AGCOM.