

Codice di condotta per la fornitura di servizi di messaggistica aziendale contenenti codici alfanumerici (*Alias*) come mittenti per la tutela dell'utenza

Versione 1 Settembre 2020

Premessa

Il presente Codice di Condotta è redatto ai sensi dell'art. 5 comma 4, della delibera dell'Autorità Garante delle Comunicazioni ("AGCom") 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 si propone di disciplinare la costituzione, l'assegnazione, l'utilizzo degli *Alias* e le iniziative previste da A-Tono s.r.l. (di seguito "**A-Tono**" nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell'utenza dei suddetti servizi.

1. I servizi di messaggistica

I servizi di messaggistica sono i servizi erogati da un fornitore autorizzato ai sensi della Delibera 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, servizi di messaggistica di tipo "**#**" ("**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*.

\$ Definizioni

Ai fini del presente Codice, conformemente all'art. 1 della Delibera, si definiscono:

- a) **Alias**: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- b) **CLI - Calling line identification**: identificazione della linea chiamate mediante il numero – come definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 e dal Piano di Numerazione nel Settore delle Telecomunicazioni e Disciplina Attuativa allegato alla Delibera AGCOM n. 52/12/CIR – associato alla medesima linea;
- c) **Messaggistica aziendale**: le comunicazioni di tipo SMS/MMS, in modalità singola o massiva, verso Utenti finali da parte di Utenti non consumatori, quali aziende o enti, per finalità sociali, informative e promozionali;
- d) **Servizio di messaggistica aziendale**: servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la Messaggistica aziendale;
- e) **Cliente/Azienda**: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- f) **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.

) Principi ispiratori del Codice

Il presente Codice si propone di regolamentare la fornitura, ancora sperimentale, di Servizi di messaggistica aziendale nel più rigoroso rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- a) la corretta, leale ed equa competitività tra i player del settore deve essere salvaguardata e sviluppata;
- b) la crescita virtuosa del mercato nel suo complesso trova nel corretto utilizzo degli *Alias* da parte degli Utenti e nel rispetto degli Utenti finali i suoi necessari presupposti;
- c) deve essere prevenuta e contrastata qualsiasi forma di condotta discriminatoria, sleale o scorretta tra Clienti/Aziende *competitors* e tra Clienti/Aziende e Utenti finali;
- d) la comunicazione propagandistica e commerciale deve svolgersi essenzialmente come servizio per il pubblico, con speciale riguardo alla sua influenza sul cittadino e sul consumatore;
- e) essa dev'essere leale, responsabile e immediatamente riconoscibile;
- & i diritti dell'Utente finale, con particolare riguardo alla riservatezza e ai principi di pertinenza e non eccedenza del trattamento dei dati personali e identificativi, sono inviolabili.

A-Tono s'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.

4. Costituzione degli Alias

- 4.1 Ciascun *Alias* è costituito da una stringa alfanumerica, in aderenza al character set definito nell'Allegato A al presente Codice, di lunghezza massima pari a 11 caratteri.
- 4.2 Per evitare possibili confusioni con CLI numerici, ciascun *Alias* non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici.
- 4.3 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.
- 4.4 L'*Alias* è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative all'utilizzo dei marchi.

5. Assegnazione degli Alias

- 5.1 L'utilizzo degli *Alias* è consentito agli Utenti che abbiano sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con A-Tono, avendo ottenuto in uso una o più numerazioni, come definite dalla Raccomandazione UIT-T E.164 e dal Piano di Numerazione nel Settore delle Telecomunicazioni, che siano associabili agli *Alias* ai sensi dell'art. 3, comma 2 della Delibera.
- 5.2 A un numero dato in uso a un Cliente/Azienda possono essere associati più *Alias*, purché essi siano utilizzati dal medesimo Cliente/Azienda.
- 5.3 A-Tono si impegna ad adottare la massima diligenza al fine di evitare l'impiego, da parte di un Cliente/Azienda, di *Alias* già utilizzati per altri Utenti, nonché di *Alias* che differiscano – ma in maniera non significativa – da *Alias* già utilizzati per altri Utenti. La medesima diligenza viene impiegata per evitare che i Clienti utilizzino in maniera strumentale i caratteri diversi dalle lettere e dai numeri all'interno degli *Alias* per rendere più difficoltose le segnalazioni che gli Utenti finali, ai sensi dell'art. Segnalazione dell'Utente finale del presente Codice, possono rivolgere ai *Customer Care* degli operatori di telefonia mobile.

6. Assegnazione di Alias che richiamino enti e istituzioni pubbliche o religiose

- 6.1 Gli *Alias* che richiamano, genericamente o in maniera specifica, enti ed istituzioni pubbliche di qualunque natura, enti appartenenti a confessioni religiose che abbiano stipulato intese con lo Stato o altri istituti di culti eretti in ente morale ai sensi della normativa vigente sono riservati esclusivamente ai rispettivi enti e non sono associabili ad altri soggetti.

7. Gestione degli Alias

- 7.1 Gli *Alias* associati a Utenti di A-Tono sono contenuti nell'elenco predisposto a cura della stessa A-Tono, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun *Alias* almeno quanto segue:
- i. *Alias4*
 - ii. il numero E.164 associato;
 - iii. la denominazione del soggetto a cui è dato in uso;
 - iv. il relativo codice fiscale;
 - v. la partita IVA;
 - vi. 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 clienti e del centralino;
 - c. 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.
- 7.2 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 database unico degli *Alias* gestito da AGCOM stessa.
- 7.3 L'elenco definito all'articolo Gli *Alias* associati a Utenti di A-Tono sono contenuti nell'elenco predisposto a cura della stessa A-Tono, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun *Alias* almeno quanto segue: è reso disponibile all'Autorità, che detiene il database di tutti gli *Alias* utilizzati, ed è aggiornato, per le nuove attivazioni, prima dell'inizio dell'impiego di un nuovo *Alias* ed entro le successive 24 ore lavorative nel caso di cessazione.
- 7.4 Le modalità di comunicazione degli aggiornamenti relativi agli *Alias* sono in corso di definizione da parte AGCOM nell'ambito dello sviluppo del sistema di database unico di cui sopra. Tali modalità saranno indicate da AGCOM e utilizzate per la comunicazione degli aggiornamenti.

/ Segnalazione dell'Utente finale

- 8.1 L'Utente finale che riceve un messaggio SMS/MMS avente come mittente un *Alias* ritenuto ingannevole quanto alla provenienza o di *spam*, può contattare il *Customer Care* del proprio operatore di telefonia mobile segnalando il caso e comunicando all'operatore le seguenti informazioni, essenziali per effettuare i dovuti controlli:
- h.a) numerazione dell'Utente finale;
 - h.b) *Alias* che appare nel campo mittente dell'SMS/MMS in questione;
 - h.c) giorno, data e ora di ricezione.

- Il servizio di Assistenza degli Operatori e il call center di A-Tono

- 9.1 Il *Customer Care* dell'operatore di telefonia mobile può interrogare l'apposito database di AGCOM, ricavandone le informazioni relative al Cliente/Azienda che ha inviato il messaggio, e comunicarle poi all'Utente finale. Il *Customer Care* si riserva di comunicare all'Utente finale gli esiti delle ulteriori verifiche eventualmente necessarie all'evasione del reclamo.
- 9.2 L'operatore di accesso che abbia ricevuto una richiesta tramite il proprio *Customer Care* ai sensi del punto L'Utente finale che riceve un messaggio SMS/MMS avente come mittente un *Alias* ritenuto ingannevole quanto alla provenienza o di *spam*, può contattare il *Customer Care* del proprio operatore di telefonia mobile segnalando il caso e comunicando all'operatore le seguenti

informazioni, essenziali per effettuare i dovuti controlli: del presente Codice e che in caso di tracciamento del messaggio segnalato rilevi che la relativa numerazione E.164 sia assegnata a A-Tono, può richiedere direttamente a A-Tono le informazioni sul messaggio segnalato attraverso un apposito *call center*, predisposto da A-Tono a uso degli operatori di telefonia. Le informazioni così raccolte potranno essere comunicate all'Utente finale interessato. Il *call center* di A-Tono è dedicato a supportare i fornitori dei servizi di telefonia mobile nella loro attività volta alla tutela dell'Utente finale ma non è direttamente accessibile agli Utenti finali.

10. **Successive versioni del Codice**

- 10.1 A-Tono 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.

Allegato A

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 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.
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)

(cannelletto 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-E
\	00	40
W	01	C2 A3
X	02	24
è	04	C3 A8
A	05	C3 A9
=	06	C3 B9
D	07	C3 AC
@	08	C3 B2
]		5F
09	20	20
S	21	21

Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-E
E	38	38
R	39	39
3	3A	3A
4	3B	3B
[3D	3D
U	3F	3F
A	41	41
F	42	42
C	43	43
D	44	44
7	45	45

Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8
N	5A	5A
a	8	8
b	62	62
c	63	63
d	64	64
e	65	65
-	88	88
)	8Q	8Q
.	8E	8E
i	8R	8R
O	6A	8

a	22	22
^	23	23
Y	25	25
_	26	26
b	27	27
#	28	28
&	29	29
`	2A	2A
Z	2B	2B
,	2C	2C
+	2D	2D
.	2E	2E
0	30	30
	31	31
2	32	32
3	33	33
4	34	34
5	35	35
8	36	36
Q	37	37

/	46	46
!	47	47
G	48	48
I	49	49
H	4A	4A
I	4B	4B
2	4C	4C
1	4D	4D
:	4E	4E
;	4F	4F
9	50	50
J	51	51
(52	52
0	53	53
,	54	54
6	55	55
V	56	56
M	57	57
K	58	58
L	59	59

		A
P	8F	8 F
l	6C	8 C
m	6D	8 D
n	87	87
o	8/	8/
p	70	70
<	Q	Q
r	72	72
s	73	73
t	74	74
u	75	75
*	Q8	Q8
C	QQ	QQ
B	QE	QE
?	QR	QR
"	7A	Q A
	Q/	C 3 A 0
V	1B 65	E2 82 A C

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

				b7	0	0	0	0					
				b6	0	0			0	0			
				b5	0		0		0		0		
b4	b3	b2	b1	G7K	0		2	3	4	5	8	Q	
0	0	0	0	0	\		09	0		9		p	
					40		20	30		50		70	
0	0	0			W]	S		A	J	a	<	
					C2	5F	21	31	41	51	8	Q	
					A3								
0	0		0	2	X		a	2	F	(b	r	
					24		22	32	42	52	62	72	
0	0			3			^	3	C	0	c	s	
							23	33	43	53	63	73	
0		0	0	4	è			4	D	,	d	t	
					C3			34	44	54	64	74	
					A8								
0		0		5	è		Y	5	7	6	e	u	
					C3		25	35	45	55	65	75	
					A9								
0			0	8	=		_	8	/	V	-	*	
					C3		26	36	46	56	88	Q8	
					FR								
0				Q	D		b	Q	!	M)	C	
					C3		27	37	47	57	8Q	QQ	
					AC								
	0	0	0	E	@		#	E	G	K	.	B	
					C3		28	38	48	58	8E	QE	
					B2								
	0	0		R			&	R	I	L	i	?	
							29	39	49	59	8R	QR	
	0		0	A			`	3	H	N	O	"	
							2A	3A	4A	5A	6A	7A	
	0			F			Z	4	I		P		
							2B	3B	4B		8F		

		0	0	C			'		2		l	
				D			+	[1		m	
			0	7			.		:		n	
				/				U	;		o	C3
								3F	4F		8/	A0

09
corris
pond
e al
carat
tere
spazi
o

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