

CODICE DI CONDOTTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA AZIENDALE CONTENENTI CODICI ALFANUMERICI (Alias) COME MITTENTI

1- Oggetto

Il presente Codice di Condotta è redatto ai sensi dell'art.5, comma 4, della delibera n. 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" (di seguito la Delibera). Il Codice, che definisce le regole per l'utilizzo degli Alias e le iniziative previste da PosteMobile S.p.A (di seguito PosteMobile) a tutela dell'utenza, è pubblicato sul sito di PosteMobile (www.postemobile.it) ed è accessibile attraverso un link appropriato nella Home page.

2- Definizioni

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

- a) *Utente*: la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- b) *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;
- c) *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 nonché di ricevere da parte degli utenti finali SMS/MMS o trasmissioni dati per fornire servizi della medesima natura;
- d) *Servizio di messaggistica aziendale*: servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la messaggistica aziendale;
- e) *CLI - Calling line identification*: identificazione della linea chiamate mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 associato alla medesima linea;
- f) *Alias*: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;

- g) *Codice*: 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.

3- Criteri di Costituzione degli Alias

- 3.1 L'utilizzo degli Alias è consentito agli Utenti che abbiano sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con PosteMobile e che hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E.164 del Piano di Numerazione Nazionale da associare agli Alias nel rispetto dell'art.3, comma 2, della Delibera.
- 3.2 PosteMobile adotta la massima diligenza al fine di evitare l'impiego di Alias già utilizzati per altri utenti nonché di Alias che non differiscono in maniera significativa da Alias già utilizzati.
- 3.3 Ad un numero dato in uso ad un Utente per comunicare con l'utenza finale tramite servizi di messaggistica aziendale possono essere associati più Alias purché utilizzati dalla stessa utenza.
- 3.4 L'Alias è costituito in modo tale 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.
- 3.5 L'Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici e non può essere costituito da più di 11 caratteri.
- 3.6 Gli Alias che richiamano Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non sono associabili ad altri soggetti.
- 3.7 L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi.

4- Gestione degli Alias

4.1 Gli Alias associati a Utenti di PosteMobile sono contenuti nell'elenco predisposto a cura della stessa PosteMobile, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascuna Alias almeno quanto segue:

- i) Alias,
- 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 in particolare:

vi.1) indirizzo, vi.2) numero telefonico, qualora esistenti, in ordine di preferenza del servizio clienti e del centralino, vi.3) fax, vi.4) e-mail, vi.5) PEC, vi.6) indirizzo del sito web, qualora esistente,

- vii) data in cui è dato in uso alla clientela;
- viii) data di cessazione, quando non più in uso.

4.2 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.

4.3 L'elenco degli Alias 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.

5 – Tutela dell'Utente finale

5.1 L'Utente finale di PosteMobile che riceve un messaggio SMS/MMS avente come mittente un Alias ritenuto inatteso, ingannevole quanto alla provenienza o di spam, può contattare il Servizio Clienti di PosteMobile secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi disponibile sul sito www.postemobile.it segnalando il caso e comunicando all'operatore le seguenti informazioni, essenziali per effettuare i dovuti controlli:

- a) numerazione dell'Utente finale;
- b) Alias che appare nel campo mittente dell'SMS/MMS in questione;
- c) giorno, data e ora di ricezione.

5.2 Il Servizio Clienti di PosteMobile 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.