

Codice di Condotta di cui alla delibera n. 42/13/CIR in merito all'utilizzo di Alias alfanumerici

Premessa

Ai sensi del comma 4 dell'art. 5 della delibera 42/13/CIR recante le "Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale", VoipTel Italia S.r.l. ha redatto il presente Codice di Condotta con l'intento 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 Cliente, 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. I servizi di messaggistica possono essere erogati attraverso l'utilizzo di un Alias alfanumerico in alternativa al numero di telefono mobile (CLI).

1. Definizioni

Ai fini del presente Codice si definiscono:

- a) **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;
- b) **Cliente Finale:** la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- c) **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;
- d) **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);
- e) **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;
- f) **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;
- g) **Alias:** stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente nelle comunicazioni SMS/MMS non più lunga di 11 caratteri.

2. Principi ispiratori del Codice

Il codice ha l'obiettivo di garantire il corretto sviluppo dei servizi di messaggistica attraverso il rispetto dei diritti dei Clienti Finali destinatari dei messaggi. A tale riguardo VoipTel Italia S.r.l. adotterà la propria esperienza e diligenza per assicurare il corretto utilizzo da parte dei Clienti degli Alias.

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 VoipTel Italia S.r.l. da parte del Cliente delle informazioni richieste dall'AGCOM per il preventivo caricamento nel sistema.

4. Assegnazione di un Alias

L'assegnazione di un Alias avviene sulla base delle norme vigenti in tema di marchi. VoipTel Italia S.r.l. adotterà la massima diligenza e cura al fine di evitare che soggetti non titolari di diritti su un determinato Alias possano utilizzare un Alias il cui legittimo utilizzo spetti a terzi in base alla normativa sui marchi. VoipTel Italia S.r.l. farà del proprio meglio al fine di inserire nei contratti con i Clienti apposite clausole in cui questi si assumeranno la responsabilità circa l'utilizzo dell'Alias, e a tal fine VoipTel Italia S.r.l. potrà far sottoscrivere al Cliente anche una apposita autodichiarazione. Ai Clienti che risulteranno aver utilizzato un Alias in modo illegittimo verrà inibito l'utilizzo del relativo Alias.

5. Assegnazione di un Alias generico

La Delibera prevede il divieto di impiegare Alias generici e che non differiscano in maniera significativa da Alias già utilizzati da altri Clienti.

6. Assegnazione di Alias che richiamino 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, VoipTel Italia S.r.l. avrà cura di caricare nel database gestito dall'AGCOM gli Alias utilizzati dai Clienti. Nel database verranno inserite le seguenti informazioni:

- Alias e numerazione E164 associata;
- Denominazione Cliente, Partita Iva e Codice Fiscale;
- Contatti Cliente.

Le effettive specifiche informazioni da associare a ciascun Alias potranno essere aggiornate a seguito di eventuali modifiche apportate dall'AGCOM.

8. Utilizzo degli Alias da parte dei Clienti

L'utilizzo degli Alias è consentito ai Clienti che hanno sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con VoipTel Italia S.r.l. nel rispetto dell'art. 3, comma 2 della Delibera.

9. Cessazione utilizzo degli Alias da parte dei Clienti

L'Alias rimarrà attivo finché è in vigore il contratto tra VoipTel Italia S.r.l. e il Cliente, ad eccezione del caso in cui sia il Cliente stesso a comunicare a VoipTel Italia S.r.l. di non volere più utilizzare un determinato Alias. Entro le 24 ore successive dalla cessazione del contratto tra VoipTel Italia S.r.l. e il Cliente, o dal ricevimento da parte di VoipTel Italia S.r.l. della comunicazione di non voler più utilizzare un determinato Alias, VoipTel Italia S.r.l. comunicherà la cessazione dell'utilizzo dell'Alias all'AGCOM.

10. Tutela dei Clienti Finali

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:

- 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 al Cliente/Azienda che ha inviato il messaggio e le comunica al Cliente Finale:

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

In caso di richiesta delle Autorità competenti dei dati di tracciamento del messaggio inviato, VoipTel Italia S.r.l. consegnerà tali dati nei tempi più brevi in modo da assicurare le finalità di giustizia.

11. Successive versioni del Codice

VoipTel Italia S.r.l. si riserva il diritto di predisporre in futuro nuove e più evolute versioni del presente Codice al fine di tutelare al meglio i diritti degli Clienti finali, di pari passo con l'evoluzione dei servizi di messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina, attualmente ancora in fase sperimentale.