CODICE DI CONDOTTA RELATIVO ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI MESSAGGISTICA AZIENDALE CONTENENTI CODICI ALFANUMERICI (ALIAS) COME MITTENTI ("CODICE")

Versione del febbraio 2024

1. Oggetto e ambito di applicazione

Il presente Codice di condotta è redatto conformemente ai sensi dell'art. 5, comma 4, della delibera AGCOM n. 42/13/CIR recante "Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per i servizi di messaggistica aziendale" 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. Quest'ultima è stata modificata da ultimo dalla delibera AGCOM n. 306/20/CIR disciplinante il "Riavvio della sperimentazione del servizio di fornitura di messagistica aziendale mediante Alias negli SMS/MMS al fine dell'identificazione del mittente (CLI) in alternativa alla numerazione telefonica"

2. I servizi di messaggistica

I servizi di messaggistica sono 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 "MO" ("Mobile Originated"). I servizi MT possono essere erogati attraverso l'utilizzo di Alias in alternativa all'utilizzo del CLI. Il presente codice tratterrà esclusivamente i servizi di messaggistica aziendale tramite utilizzo di Alias.

3. 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.

4. 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, come speciale riguardo alla sua influenza sul cittadino e sul consumatore;
e) essa dev'essere leale, responsabile e immediatamente riconoscibile;
f) 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.
CLK Italia si 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.

5. Costituzione degli Alias

a) 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 (undici) caratteri.

b) Per evitare possibili confusioni con CLI numerici, ciascun Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici. Inoltre, l'Alias non può essere composto da caratteri alfanumerici che possano simulare un numero in formato nazionale o internazionale.

c) 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.

d) L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative all'utilizzo dei marchi.

e) L'Alias sarà costituito in modo da non esaltare alcuna forma di violenza e non offendere la dignità umana.

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

6. Assegnazione degli Alias

6.1 L'utilizzo degli Alias è consentito agli Utenti che abbiano sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con CLK Italia, 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.

6.2 A un numero dato in uso a un Cliente/Azienda possono essere associati più Alias, purché essi siano utilizzati dal medesimo Cliente/Azienda.

6.3 CLK Italia si impegna a 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. 8 del presente Codice, possono rivolgere ai Customer Care degli operatori di telefonia mobile.

7. Gestione degli Alias

7.1 Gli Alias associati a Utenti di CLK Italia sono registrati presso il registro centralizzato degli Alias gestito dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni con il rispetto di tutte le regole indicate nella Delibera n. 42/13/CIR e nella Guida introduttiva all'uso del sistema per la registrazione e la verifica degli Alias nell'ambito della sperimentazione di cui alla Delibera n. 42/13/CIR. La registrazione e la rimozione degli Alias sono a cura di CLK Italia e devono essere effettuate per ciascun Alias prima dell'inizio dell'utilizzo ed entro le successive 24 ore operative nel caso di cessazione. Ad ogni Alias registrato dovranno essere associate le seguenti informazioni:

1. Alias;
    - i. il numero E.164 associato;
    - ii. la denominazione del soggetto a cui è dato in uso;
    - iii. il relativo codice fiscale;
    - iv. la partita IVA;
    - v. le modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:
2. indirizzo;
    - i. numero telefonico, qualora esistente, in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti e del centralino;
    - ii. fax;
    - iii. e-mail;
    - iv. PEC;
    - v. indirizzo del sito web, se esistente;
    - vi. data in cui l'Alias è dato in uso al Cliente/Azienda;
    - vii. data di cessazione dell'Alias, quando non più in uso.

8. Segnalazione dell'Utente finale

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:

a) numerazione dell'Utente finale;

b) Alias che appare nel campo mittente dell'SMS/MMS in questione;
c) giorno, data e ora di ricezione.
9. Servizio di assistenza degli Operatori e il call center di CLK Italia
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 8 del presente Codice e che in caso di tracciamento del messaggio segnalato rilevi che la relativa numerazione E.164 sia assegnata a CLK Italia, può richiedere direttamente a CLK Italia le informazioni sul messaggio segnalato attraverso un apposito call center, predisposto da CLK Italia a uso degli operatori di telefonia. Le informazioni così raccolte potranno essere comunicate all'Utente finale interessato. Il call center di CLK Italia 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. Collaborazione con le autorità
Su richiesta dei competenti organi giudiziari, CLK Italia consegnerà i dati inerenti alla messaggistica nel più breve tempo possibile, in modo da assicurare le finalità di giustizia.

11. Successive versioni del Codice
CLK Italia si riserva il diritto di predisporre in futuro nuove e più evolute versioni del presente Codice al fine di soddisfare le esigenze di business dei player del settore e la tutela dei diritti degli Utenti finali, di pari passo con l'evoluzione dei servizi di messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina.

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:
- ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVXYWZ (codici HEX rispettivamente da 41 a 5A)
- abcdefghijklmnopqrstuvxywz (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 uno 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)

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)

Simboli utilizzati in internet:
- @ (chiocciolina o “at”: codice HEX 00)
- _ (sottolineato o “underscore”: codice HEX 11)
- # (cancelletto 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:

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

Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8
@	00	40
£	01	C2 A3
$	02	24
è	04	C3 A8
é	05	C3 A9
ù	06	C3 B9
ì	07	C3 AC
ò	08	C3 B2
_	11	5F
SP	20	20
!	21	21
"	22	22
#	23	23
%	25	25
&	26	26
'	27	27
(	28	28
)	29	29
*	2A	2A
+	2B	2B
,	2C	2C
–	2D	2D
.	2E	2E
0	30	30
1	31	31
2	32	32
3	33	33
4	34	34
5	35	35
6	36	36
7	37	37

Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8
8	38	38
9	39	39
:	3A	3A
;	3B	3B
=	3D	3D
?	3F	3F
A	41	41
B	42	42
C	43	43
D	44	44
E	45	45
F	46	46
G	47	47
H	48	48
I	49	49
J	4A	4A
K	4B	4B
L	4C	4C
M	4D	4D
N	4E	4E
O	4F	4F
P	50	50
Q	51	51
R	52	52
S	53	53
T	54	54
U	55	55
V	56	56
W	57	57
X	58	58
Y	59	59

Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8
Z	5A	5A
a	61	61
b	62	62
c	63	63
d	64	64
e	65	65
f	66	66
g	67	67
h	68	68
i	69	69
j	6A	6A
k	6B	6B
l	6C	6C
m	6D	6D
n	6E	6E
o	6F	6F
p	70	70
q	71	71
r	72	72
s	73	73
t	74	74
u	75	75
v	76	76
w	77	77
x	78	78
y	79	79
z	7A	7A
à	7F	C3 A0
€	1B 65	E2 82 AC

				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	= 3D	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.

Via M.Curie, 3 Z.I. Malacoda 50051 Castelfiorentino (FI) IT | P.iva 05906420483
Tel. +39 0571 165551 | Fax. +39 0571 629255 | info@clk-italia.it

www.clk-italia.it