

CODICE DI CONDOTTA RELATIVO ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI MESSAGGISTICA AZIENDALE CONTENENTI CODICI ALFANUMERICI (ALIAS) COME MITTENTI E PER LA TUTELA DELL'UTENZA

Premessa

KPNQwest Italia SpA (KQI) adotta il presente Codice di Condotta 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”*.

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 **“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.

Definizioni

Cliente/Azienda: 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;

- a. **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 nel Settore delle Telecomunicazioni (Del. 52/12/CIR e s.m.i.) associato alla medesima linea;
- b. **Alias:** stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente/CLI nelle comunicazioni SMS/MMS non più lungo di 11 caratteri;
- c. **Cliente 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;
- d. **Messaggistica aziendale:** le comunicazioni di tipo SMS/MMS, in modalità singola o massiva, verso Clienti Finali da parte di un Cliente/Azienda, quali Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie;
- e. **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/Azienda il servizio di messaggistica aziendale attraverso l'utilizzo degli Alias verso i Clienti Finali (cfr. art 4 comma 1);

- f. **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;

Principi ispiratori del Codice

Il presente Codice ha l'obiettivo di garantire il corretto sviluppo dei servizi di messaggistica aziendale assicurando i diritti dei Clienti/Azienda, dei Clienti Finali ed 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 Clienti Finali destinatari dei messaggi. A tale riguardo i player del settore adotteranno la loro migliore esperienza e diligenza per assicurare il corretto utilizzo da parte dei Clienti/Azienda degli Alias.

KQI 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.

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 caratteri.
- b. E' adottata la massima diligenza al fine di evitare l'impiego di Alias già utilizzati per altri clienti, nonché di Alias che differiscono in maniera non significativa da Alias già utilizzati.
- c. Per evitare possibili confusioni con CLI numerici, ciascun Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici.
- d. 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.
- e. Ad un numero dato in uso ad un Cliente/Azienda possono essere associati più Alias qualora associati ed utilizzati dal Cliente/Azienda stesso.
- f. L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative all'utilizzo dei marchi.
- g. L'Alias sarà costituito in modo da non esaltare alcuna forma di violenza e non offendere la dignità umana.
- h. Gli Alias che richiamano Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non sono associabili ad altri soggetti.

Assegnazione degli Alias

KQI si impegna ad adottare 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 KQI adotta procedure di autenticazione del Cliente/Azienda tramite credenziali in modo tale da garantire che il Cliente/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.

Ai Clienti/Azienda che risulteranno aver utilizzato Alias in modo illegittimo verrà inibito l'utilizzo dei relativi Alias.

Assegnazione degli Alias Generici o che richiamano Enti ed istituzioni pubbliche

La Delibera prevede il divieto di impiegare Alias già utilizzati per altri Clienti/Azienda e che non differiscano in maniera significativa da Alias già utilizzati. In tale contesto l'assegnazione di Alias generici è consentito purché i Clienti/Azienda si impegnino 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 Cliente Finale.

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

Gestione degli Alias

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

- a. Alias;
- b. il numero E.164 associato;
- c. la denominazione del soggetto a cui è dato in uso;
- d. il relativo codice fiscale;
- e. la partita IVA;
- f. le modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:
- g. indirizzo;
- h. numero telefonico, qualora esistente, in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti e del centralino;
- i. fax;
- j. e-mail;
- k. PEC;
- l. indirizzo del sito web, se esistente;
- m. data in cui l'Alias è dato in uso al Cliente/Azienda;
- n. data di cessazione dell'Alias, quando non più in uso.

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.

L'elenco degli Alias utilizzati dai Clienti/Azienda 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.

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.

Tutela del cliente finale

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 dell'operatore di telefonia mobile, attraverso l'interrogazione all'apposito data base di AGCom, riceve le informazioni relative al Cliente/Azienda che ha inviato il messaggio e le comunica al Cliente Finale. Il Customer Care si riserva di comunicare al Cliente Finale gli esiti delle ulteriori verifiche eventualmente necessarie all'evasione del reclamo.

Successive versioni del Codice

KQI 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)

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.

4. Comuni simboli di valuta
€ (euro: codice di due caratteri HEX 1B 65)
£ (lira: codice HEX 01)
\$ (dollaro: codice HEX 02)

5. 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)

6. Simboli utilizzati in internet:
@ (chiocciolina o “at” : codice HEX 00)
_ (sottolineato o “underscore” : codice HEX 11)
(cancellotto 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	Codifica
@	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	Codifica
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	Codifica
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

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	= 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 sistema *Alias* dell'AGCOM.