

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

Il presente documento (Codice) – pubblicato sul sito www.gomobile.it – che definisce le regole per l'utilizzo degli Alias e le iniziative previste da Go Mobile SRL – nella qualità di Fornitore di servizi di messaggistica aziendale – a tutela dell'utenza, è redatto ai sensi dell'art. 5 comma 4, della delibera dell'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).

Proponendosi 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 destinataria dei servizi di telecomunicazione tramite SMS/MMS, questo Codice ha l'obiettivo di garantire il corretto sviluppo dei servizi di messaggistica aziendale, assicurando tanto i diritti dei Clienti/Azienda quanto quelli dei Clienti Finali, compreso la corretta concorrenza tra gli operatori del settore.

DEFINIZIONI

Ai fini del presente Codice, si usano le definizioni fissate dalla Delibera e le indicazioni dell'Autorità a valle della relativa Consultazione pubblica.

- a) **Cliente/Azienda:** la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di messaggistica aziendale, attraverso la sottoscrizione di apposita offerta del 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, in genere offerto da Fornitore dei servizi all'accesso;
- c) **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;
- d) **Fornitore del servizio di messaggistica aziendale:** soggetto giuridico autorizzato dal Ministero dello Sviluppo Economico, ai sensi dell'art. 25 del Codice delle Comunicazioni (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;
- e) **Fornitore dei servizi all'accesso:** soggetto giuridico autorizzato ai sensi dell'art. 25 del CCE (c.d. Operatore di telefonia mobile) che fornisce i servizi legati alla SIM, tra cui il servizio di terminazione messaggistica al Cliente Finale;
- f) **CLI** – secondo la Raccomandazione UIT-T E. 164 è numero telefonico associato univocamente alla linea dell'utente chiamante. In Italia, tale numero è definito in ossequio alle disposizioni dettate dal vigente Piano Nazionale di Numerazione del Ministero dello Sviluppo Economico, attraverso l'ISCOM;
- g) **Alias:** stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente/CLI nelle comunicazioni SMS/MMS non più lunga di 11 caratteri.

I SERVIZI DI MESSAGGISTICA DI GO MOBILE SRL

I servizi di messaggistica sono i servizi erogati da Go Mobile SRL a favore di una qualsiasi Cliente/Azienda richiedente, persona fisica o giuridica, che intende raggiungere i propri Clienti Finali attraverso messaggi di tipo SMS/MMS, comunicando proprie offerte di prodotti o servizi, oppure informazioni di servizio. I servizi di messaggistica che prevedono l'invio di un messaggio ai Clienti Finali vengono comunemente definiti servizi di messaggistica *mobile terminated (MT)*, in quanto una volta inviati dal centro servizi di Go Mobile SRL, vengono, appunto, ricevuti grazie ad un apparecchio mobile come uno smartphone o un tablet. I servizi MT possono essere erogati attraverso l'utilizzo di Alias in alternativa all'utilizzo del numero telefonico (CLI) del soggetto chiamante.

Il presente Codice tratterà esclusivamente i servizi di messaggistica aziendale tramite utilizzo di Alias.

ASSEGNAZIONE DEGLI ALIAS

Ad ogni Cliente/Azienda viene associata una numerazione univoca. A tale numerazione possono essere associati più Alias purché utilizzati dal medesimo Cliente/Azienda.

L'assegnazione degli Alias avviene sulla base delle norme vigenti in tema di marchi. Go Mobile SRL adotterà 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, Go Mobile SRL 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. Inoltre, Go Mobile SRL inserisce nei contratti con i Clienti/Azienda apposite clausole in cui questi si assumono la responsabilità circa l'utilizzo di soli Alias di cui dispongono legittimamente. Ai Clienti/Azienda che risulteranno aver utilizzato Alias in modo illegittimo ne verrà subito inibito l'utilizzo.

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. Se il contesto lo consente, Go Mobile SRL assegna Alias generici, purché i Clienti/Azienda si impegnino 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.

CARICAMENTO DEGLI ALIAS SUL DATABASE GESTITO DALL'AGCOM

Prima di spedire un messaggio con Alias, Go Mobile SRL cura di caricare sul database gestito dall'AGCom (per brevità anche Sistema Alias) gli Alias utilizzati dai Clienti/Azienda. Nel database verranno inserite indicativamente le seguenti informazioni:

- Alias e numerazione E.164 associata;
- Nome dell'impresa individuale o Ragione sociale (come da Registro tenuto presso la Camera di Commercio o altro registro eventualmente previsto) del Cliente/azienda, l'indirizzo della sede legale, la partita iva e il codice fiscale;
- Contatti Cliente/Azienda: quali numero di telefono, numero di fax, indirizzo e-mail oppure PEC, nonché il contatto del servizio clienti predisposto;
- Data di cessazione dell'utilizzo dell'Alias quando ne viene meno l'uso.

Le effettive specifiche informazioni da associare a ciascun Alias potranno essere aggiornate a seguito di eventuali modifiche delle modalità tecnico-operative del Sistema Alias.

UTILIZZO DEGLI ALIAS DA PARTE DEI CLIENTI/AZIENDA E CESSAZIONE

L'utilizzo degli Alias è consentito ai soggetti che hanno sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con Go Mobile SRL, i quali solo così possono svolgere il ruolo di Cliente/Azienda.

Quindi, un determinato Alias rimarrà attivo finché è in vigore il contratto tra Go Mobile SRL e il Cliente/Azienda, ad eccezione del caso in cui, in vigore del contratto, sia il Cliente/Azienda stesso a comunicare opportunamente di non volere più utilizzare un determinato Alias. Dalla cessazione del contratto tra Go Mobile SRL e il Cliente/Azienda o dalla ricezione di comunicazione per cui non è più richiesto l'utilizzo di un determinato Alias, Go Mobile SRL provvederà ad indicare la cessazione dell'utilizzo dell'Alias sul database gestito da AGCom.

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 servizio clienti del proprio Operatore di telefonia mobile segnalando il caso e comunicando 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 servizio clienti dell'Operatore di telefonia mobile, attraverso l'interrogazione del database gestito da AGCom, ha la possibilità di dare quindi, tra le altre, le seguenti informazioni.

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

In caso di richiesta delle Autorità competenti dei dati di tracciamento del messaggio inviato, Go Mobile SRL consegnerà tali dati nei tempi più brevi in modo da assicurare le finalità di giustizia.

SUCCESSIVE VERSIONI DEL CODICE

Go Mobile SRL 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 degli operatori del settore e alla migliore tutela dei 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.