



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

### **Premessa**

Global Italia Srl presenta di seguito il Codice di Condotta in relazione al 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",.

L'Intenzione è quello di disciplinare l'utilizzo degli Alias nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell'utenza dei servizi stessi.

I suddetti servizi sono erogati da un fornitore autorizzato ai sensi della Delibera verso il propri Clienti, persone fisiche o giuridiche, che vogliono raggiungere i propri Clienti Finali attraverso messaggi SMS o MMS per la comunicazione di offerte di Prodotti, Servizi, Informazioni.

I messaggi sono erogati con la possibilità di sostituire il numero di telefono mobile (CLI) con un Alias alfanumerico.

### **1. Definizioni**

- a) Cliente: Persona Fisica o Giuridica che utilizza un servizio di messaggistica aziendale;
- b) Cliente Finale: Persona Fisica o Giuridica destinatario dei messaggi da parte del Cliente;
- c) Messaggistica Aziendale: Comunicazioni di tipo SMS/MMS, sia in modalità singola che massiva, da parte di un Cliente verso Clienti Finali, quali Aziende, Enti o Persone Fisiche, per finalità sociali, informative, pubblicitarie;
- d) Fornitore del servizio di messaggistica aziendale: soggetto giuridico autorizzato ai sensi dell'art. 25 del CCE che fornisce 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, includendo 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 di lunghezza massima di 11 caratteri, trasmessa nelle comunicazioni SMS/MMS nel campo previsto per l'invio del mittente;

### **2. Principi del Codice**

Il codice ha l'obiettivo di garantire il rispetto dei diritti dei Clienti Finali destinatari dei messaggi attraverso la corretta erogazione dei servizi di messaggistica.

A tale riguardo Global Italia Srl utilizzerà esperienza e diligenza per assicurare il corretto utilizzo degli Alias da parte dei Clienti.



### **3. Costituzione di un Alias**

Un Alias è costituito da una stringa con caratteri alfanumerici non più lunga di 11 caratteri.

L'utilizzo di un Alias è subordinato alla comunicazione da parte del Cliente a Global Italia Srl, delle informazioni richieste dall'AGCOM, previo il caricamento delle stesse nel DB AGCOM.

### **4. Assegnazione di un Alias**

L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi. Global Italia Srl adotterà la massima diligenza e cura al fine di evitare che soggetti possano utilizzare un Alias il cui legittimo utilizzo spetti a terzi in relazione alla normativa sui marchi.

Global Italia Srl farà approvare ai Clienti apposite clausole in cui questi si assumeranno la responsabilità circa l'utilizzo dell'Alias, Global Italia Srl potrà anche far sottoscrivere al Cliente una autodichiarazione.

Ai Clienti che risulteranno aver utilizzato in modo illegittimo un Alias, verrà inibito l'utilizzo dello stesso.

### **5. Alias generici**

La Delibera prevede il divieto di impiegare Alias generici.

### **6. Alias che richiamino istituzioni pubbliche o Enti**

Gli Alias che richiamano Istituzioni pubbliche o Enti, non sono associabili ad altri soggetti diversi dai medesimi Enti o Istituzioni.

### **7. Caricamento degli Alias sul DB AGCOM**

Global Italia Srl avrà cura di caricare nel database gestito dall'AGCOM un Alias prima che questo possa essere utilizzato da un Cliente.

Nel database verranno caricate le seguenti informazioni:

- Alias e Numerazione associata (Formato E164);
- Denominazione Cliente, Partita Iva e Codice Fiscale;
- Contatti Cliente;

Le informazioni da associare a ciascun Alias potranno essere aggiornate a seguito di eventuali modifiche apportate da parte dell'AGCOM.

### **8. Utilizzo degli Alias da parte dei Clienti**

L'utilizzo degli Alias è consentito nel rispetto dell'art. 3, comma 2 della Delibera a tutti i Clienti che hanno sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con Global Italia Srl.

### **9. Cessazione dell'utilizzo degli Alias da parte dei Clienti**

L'Alias rimarrà attivo finché il Cliente stesso non comunicherà a Global Italia Srl di non volerlo più o qualora venisse meno la continuazione del contratto tra Global Italia Srl e il Cliente.

Entro le 48 ore successive alla comunicazione di non voler più utilizzare un determinato Alias o dalla cessazione del contratto, Global Italia Srl comunicherà la cessazione dell'utilizzo dell'Alias all'AGCOM.



## **10. Tutela Clienti Finali**

Il Cliente Finale che dovesse ricevere un messaggio SMS/MMS avente come mittente un Alias ritenuto inatteso, ingannevole o di spam, potrà effettuare una segnalazione contattando il servizio di Customer Care del proprio operatore di telefonia mobile e comunicando le seguenti informazioni necessarie per poter effettuare i controlli:

- a) numerazione del cliente finale;
- b) Alias che appare come mittente del messaggio;
- c) giorno, data e ora di ricezione;

Il Customer Care, attraverso l'interrogazione del database 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, Global Italia Srl consegnerà tali dati nei tempi più brevi possibili.

## **11. Successive variazioni del Codice**

Global Italia Srl si riserva il diritto di predisporre variazioni del presente Codice al fine di tutelare al meglio i diritti dei Clienti finali, in concomitanza all'evoluzione dei servizi di messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina, al momento in fase di sperimentazione.

**GLOBAL ITALIA S.r.l**  
**Piazzetta Valdambra, 19**  
**50127 - FIRENZE**  
**P.I. 05190530484**