tiscali:

Codice di condotta
per la fornitura di servizi di messaggistica aziendale contenenti codici alfanumerici (*Alias*) come mittenti
e per la tutela dell'utenza

Tiscali Italia S.p.A. con socio unico - www.tiscali.it
Località Sa Illetta, S.S. 195 km 2.300 - 09123 Cagliari, Italia - Tel. +39 070 4601 1 - Fax +39 070 4601 400
Cap. Soc. 34.800.000,00 P. IVA e C.C.I.A.A. Cagliari 02508100928 R.E.A. 204250 Direzione e coordinamento: Tiscali S.p.A.

1. Premessa

Tiscali Italia S.p.A. ("Tiscali") adotta il presente Codice di Condotta ("Codice") ai sensi dell'art. 5 comma 4, della delibera AGCom n. 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").

2. Definizioni

Ai fini del presente Codice, in coerenza alla citata Delibera, si definiscono:

a) **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;

b) **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;

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 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);

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/CLI nelle comunicazioni SMS/MMS.

3. Oggetto, ambito di applicazione ed adesione

Il presente Codice, redatto ai sensi dell'art. 5 comma 4 della Delibera 42/13/CIR, si propone di disciplinare la costituzione e l'utilizzo degli Alias nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell'utenza dei suddetti servizi.

Il presente codice è pubblicato nel sito *web* di Tiscali.

Il Cliente/Azienda è responsabile della corretta attuazione delle regole riportate nel presente codice.

4. Costituzione degli Alias

4.1 L'utilizzo degli Alias è consentito ai Clienti/Azienda che hanno sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con il Fornitore della stessa ed hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E.164 del PNN da associare agli Alias, nel rispetto dell'art. 3, comma 2 della delibera 42/13/CIR.

4.2 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.

4.3 Ad un numero dato in uso ad un Cliente/Azienda possono essere associati più Alias qualora associati ed utilizzati dal Cliente/Azienda stesso.

4.4 L'Alias è costituito in modo da agevolare al massimo l'individuazione da parte del destinatario del soggetto responsabile del contenuto della comunicazione oppure del bene o servizio offerto dallo stesso, riducendo, al contempo, le possibilità di indurre a false individuazioni. Pertanto è costituito in modo da essere distintivo dell'utente, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario.

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

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

4.7 Gli Alias sono costituiti da stringhe alfanumeriche, in aderenza al "character set" definito nella Specifica Tecnica GSM 03.38, di lunghezza massima pari a 11 caratteri.

4.8 L'Alias non può essere composto da soli caratteri numerici.

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

5. Gestione degli Alias

5.1 Gli Alias associati a Clienti/Azienda dal Fornitore del servizio di messaggistica aziendale sono contenuti nell'elenco predisposto a cura di Tiscali, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun Alias almeno quanto segue:

i) Alias,

ii) numero E.164 associato,

iii) denominazione del soggetto a cui è dato in uso,

iv) relativo Codice Fiscale,

v) partita IVA e

vi) modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:

vi.1) indirizzo,

vi.2) numero telefonico, qualora esistenti, in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti,

vi.3) fax,

vi.4) e-mail,

vi.5) PEC,

vi.6) indirizzo del sito web, qualora esistente,

vii) data in cui l'Alias è dato in uso alla clientela;

viii) 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 data base unico degli Alias gestito da AGCom stessa.

4.2 L'elenco su definito è reso disponibile all'Autorità, che detiene il data base 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.

4.3 Le modalità di comunicazione degli aggiornamenti relativi agli Alias sono in corso di definizione da parte AGCom nell'ambito del sistema di data base unico di cui sopra, attualmente in fase di sviluppo. Tali modalità saranno indicate da AGCom ed utilizzate per la comunicazione degli aggiornamenti.

6. Tutela del cliente finale

6.1 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.

6.2 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.

7. Successive versioni del Codice

Tiscali 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.