



geodrop 

web: geodrop.com

email: support@geodrop.com

developers: angels@geodrop.com

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

Versione 1 Dicembre 2013

Premessa

Il presente Codice di Condotta è redatto ai sensi dell'art. 5 comma 4, della delibera dell'Autorità Garante delle Comunicazioni ("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") e si propone di disciplinare la costituzione, l'assegnazione, l'utilizzo degli *Alias* e le iniziative previste da A-Tono s.r.l. (di seguito "**A-Tono**" nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale e di definire le regole a tutela dell'utenza dei suddetti servizi.

1. 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*.

2. 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.

3. 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, con 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.

A-Tono s'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.

4. Costituzione degli *Alias*

- 4.1 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.
- 4.2 Per evitare possibili confusioni con CLI numerici, ciascun *Alias* non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici.
- 4.3 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.
- 4.4 L'*Alias* è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative all'utilizzo dei marchi.

5. Assegnazione degli Alias

- 5.1 L'utilizzo degli *Alias* è consentito agli Utenti che abbiano sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con A-Tono, 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.
- 5.2 A un numero dato in uso a un Cliente/Azienda possono essere associati più *Alias*, purché essi siano utilizzati dal medesimo Cliente/Azienda.
- 5.3 A-Tono si impegna ad 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. Segnalazione dell'Utente finale del presente Codice, possono rivolgere ai *Customer Care* degli operatori di telefonia mobile.

6. Assegnazione di Alias che richiamino enti e istituzioni pubbliche o religiose

- 6.1 Gli *Alias* che richiamano, genericamente o in maniera specifica, enti ed istituzioni pubbliche di qualunque natura, enti appartenenti a confessioni religiose che abbiano stipulato intese con lo Stato o altri istituti di culti eretti in ente morale ai sensi della normativa vigente sono riservati esclusivamente ai rispettivi enti e non sono associabili ad altri soggetti.

7. Gestione degli Alias

- 7.1 Gli *Alias* associati a Utenti di A-Tono sono contenuti nell'elenco predisposto a cura della stessa A-Tono, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun *Alias* almeno quanto segue:
- i. *Alias*;
 - ii. il numero E.164 associato;
 - iii. la denominazione del soggetto a cui è dato in uso;
 - iv. il relativo codice fiscale;
 - v. la partita IVA;
 - vi. le modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:
 - a. indirizzo;
 - b. numero telefonico, qualora esistente, in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti e del centralino;
 - c. fax;
 - d. e-mail;

- e. PEC;
 - f. indirizzo del sito web, se esistente;
 - g. data in cui l'*Alias* è dato in uso al Cliente/Azienda;
 - h. data di cessazione dell'*Alias*, quando non più in uso.
- 7.2 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.
- 7.3 L'elenco definito all'articolo Gli *Alias* associati a Utenti di A-Tono sono contenuti nell'elenco predisposto a cura della stessa A-Tono, limitatamente ai servizi da essa direttamente forniti, recante per ciascun *Alias* almeno quanto segue: 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.
- 7.4 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.

8. Segnalazione dell'Utente finale

- 8.1 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:
- h.a) numerazione dell'Utente finale;
 - h.b) *Alias* che appare nel campo mittente dell'SMS/MMS in questione;
 - h.c) giorno, data e ora di ricezione.

9. Il servizio di Assistenza degli Operatori e il call center di A-Tono

- 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 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: del presente Codice e che in caso di tracciamento del messaggio segnalato rilevi che la relativa numerazione E.164 sia assegnata a A-Tono, può richiedere direttamente a A-Tono le informazioni sul messaggio segnalato attraverso un apposito *call center*, predisposto da A-Tono a uso degli operatori di telefonia. Le informazioni così raccolte potranno essere comunicate all'Utente finale interessato. Il *call center* di A-Tono 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. **Successive versioni del Codice**

- 10.1 A-Tono 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)

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 un 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)

6. 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)

7. 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:

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

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

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

"	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

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

		A
k	6B	6 B
l	6C	6 C
m	6D	6 D
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	7 A
à	7F	C 3 A 0
€	1B 65	E2 82 A C

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			'		L		l	
							2C		4C		6C	
1	1	0	1	D			-	=	M		m	
							2D	3D	4D		6D	
1	1	1	0	E			.		N		n	
							2E		4E		6E	
1	1	1	1	F				?	O		o	à
							3F		4F		6F	C3 A0

SP
corris
pond
e al
carat
tere
spazi
o

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