

CODICE DI CONDOTTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA AZIENDALE TRAMITE INDICATORI ALFANUMERICI (ALIAS) COME MITTENTI

BT Italia S.p.A. ("BT") 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").

1. 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) *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;
- c) *Messaggistica aziendale*: le comunicazioni di tipo SMS/MMS e trasmissione dati dirette, in modalità singola o massiva, verso utenti finali da parte di utente non consumatore, quali Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie nonché di ricevere da parte degli utenti finali SMS/MMS o trasmissioni dati per fornire servizi della medesima natura;
- 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) *Servizio di messaggistica aziendale*: servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la messaggistica aziendale;
- g) *CLI - Calling line identification*: identificazione della linea chiamate mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 associato alla medesima linea;
- h) *Alias*: stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per del CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- i) *Codice*: Codice delle comunicazioni elettroniche contenuto nel d.lgs. n. 259 del 1 agosto 2003, come modificato dal d.lgs. n. 70 del 28 maggio 2012.



INTERNATIONAL

2. OGGETTO

1. Il presente codice di condotta definisce le principali regole operative da seguire per la costituzione degli *alias* e le iniziative previste per la tutela dell'utenza.
2. BT si impegna a pubblicare il presente codice di condotta sul proprio sito internet.
3. Il Cliente/Azienda è responsabile della corretta attuazione delle regole riportate nel presente codice.

3. CRITERI DI COSTITUZIONE DEGLI ALIAS

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 Piano di Numerazione Nazionale da associare agli *Alias*, nel rispetto dell'art. 3 comma 2 della Delibera.
2. Dovrà essere 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.
3. Ad un numero dato in uso ad un Cliente/Azienda per comunicare con l'utenza finale tramite servizi di messaggistica aziendale possono essere associati più *Alias* purché utilizzati dalla stessa utenza.
4. L'*Alias* sarà costituito in modo tale 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 tale da essere distintivo del mittente, del bene o del servizio, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario.
5. L'*Alias* sarà costituito in modo da non esaltare alcuna forma di violenza e non offendere la dignità umana.
6. L'*Alias* sarà determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi.
7. Non potranno essere utilizzati nomi comuni (ad esempio "Ristorante", "Pizzeria") in quanto non consentirebbero la corretta individuazione dell'utente.
8. Gli *Alias* che richiamano Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non sono associabili ad altri soggetti.
9. Gli *Alias* sono costituiti da stringhe alfanumeriche di lunghezza massima pari a 11 caratteri.
10. L'*Alias* non può essere composto da soli caratteri numerici o da caratteri alfanumerici che possano simulare un numero in formato nazionale o internazionale.

4. GESTIONE DEGLI ALIAS

1. Gli *Alias* associati a Clienti/Azienda dal fornitore del servizio di messaggistica aziendale sono contenuti nell'elenco predisposto a cura di BT, 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,
- vi) modalità per contattare tale soggetto e, limitatamente a quelle effettivamente disponibili, in particolare:

- 1) indirizzo,
- 2) numero telefonico, qualora esistenti, in ordine di preferenza del servizio di assistenza clienti,
- 3) fax,
- 4) e-mail,
- 5) PEC,
- 6) indirizzo del sito web, qualora esistente,
- 7) data in cui l'Alias è dato in uso alla clientela,
- 8) data di cessazione dell'Alias, quando non più in uso.

- 2. Le specifiche informazioni da associare a ciascun *Alias* sono aderenti alle indicazioni tecnico-operative dell'AGCom relativamente al sistema di data base unico degli *Alias* gestito da AGCom stessa.
- 3. L'elenco suindicato 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.

5. TUTELA DELL'UTENTE FINALE

L'utente 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 consentirgli i dovuti controlli:

- a) numerazione dell'utente finale destinatario dell'SMS/MMS;
- b) *Alias* che appare come mittente del messaggio (SMS/MMS);
- 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 all'utente finale. Il Customer Care si riserva di comunicare all'utente finale gli esiti delle ulteriori verifiche eventualmente necessarie all'evasione del reclamo.