



## Codice di condotta per la fornitura di servizi di messaggistica aziendale tramite indicatori alfanumerici (ALIAS)

### Premessa

Complexity Intelligence Italia Srl, di seguito definita "Complexity Intelligence", adotta il presente Codice di condotta, di seguito definito "Codice", redatto ai sensi dell'art. 5 comma 4 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", emanata dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

### Articolo 1 – Definizioni

Ai fini del presente Codice, in coerenza con la delibera sopra citata, si definiscono:

- a) **Cliente/Azienda:** la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un Servizio di messaggistica aziendale, tramite la sottoscrizione di un'offerta di un Fornitore del servizio 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 e trasmissioni dati, in modalità singola o massiva, verso utenti finali da parte di un Cliente/Azienda, 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) **Servizio di messaggistica aziendale:** servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la messaggistica aziendale;
- e) **CLI-Calling line identification:** identificazione della linea chiamante mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT-T E.164 associato alla medesima linea;
- f) **Alias:** stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente/CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- g) **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.
- h) **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.



## **Articolo 2 - Oggetto ed ambito di applicazione**

1. Il presente Codice disciplina le regole da seguire in merito alla costituzione, assegnazione e utilizzo degli Alias nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale nonché definisce le iniziative previste per la tutela dell'utenza.
2. Complexity Intelligence pubblica il presente Codice sul proprio sito internet [www.complexityintelligence.it](http://www.complexityintelligence.it) e sul sito della piattaforma DataKnowl all'indirizzo [www.dataknowl.it](http://www.dataknowl.it).
3. Il Cliente/Azienda è responsabile della corretta attuazione delle regole riportate nel presente Codice.

## **Articolo 3 – Costituzione degli Alias**

1. L'utilizzo degli Alias è consentito ai Clienti/Azienda che hanno sottoscritto con il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale un contratto di fornitura di tale tipologia di servizio ed hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E. 164 del Piano di Numerazione Nazionale (PNN) da associare agli Alias, nel rispetto dell'art.3, comma 2 della delibera 42/13/CIR.
2. Il Fornitore di Servizi di messaggistica aziendale adotta 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 dallo stesso Cliente/Azienda.
4. L'Alias è 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 da essere distintivo del Cliente/Azienda, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario.
5. L'utilizzo di Alias che richiama Enti ed Istituzioni pubbliche, di qualunque natura, sia di tipo generico, come ad esempio: "Ministero", "Comune", "Ospedale", ecc., sia proprio, come ad esempio: "Interno", "Roma", "San Camillo", ecc. è riservato esclusivamente ai medesimi Enti ed Istituzioni e non è associabile ad altri soggetti.
6. L'Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici.
7. L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi.
8. L'Alias non potrà essere costituito da un numero maggiore di 11 caratteri. I dettagli sono indicati nell'allegato A del presente Codice.

## **Articolo 4 – Gestione degli Alias**

1. Complexity Intelligence, limitatamente ai servizi da essa forniti, costituisce un elenco contenente per ciascun Alias associato a Clienti/Azienda almeno quanto segue:
  - Alias e numerazione E. 164 associata;
  - Denominazione, Codice Fiscale, Partita IVA del soggetto a cui l'Alias è dato in uso;
  - Indirizzo, numero di telefono del soggetto a cui l'Alias è dato in uso;
  - fax, e-mail, PEC, indirizzo sito web (qualora esistenti) del soggetto a cui l'Alias è dato in uso;
  - Data in cui l'Alias è dato in uso al Cliente/Azienda;
  - Data di cessazione dell'uso dell'Alias, quando non è più in uso



2. L'elenco sopra 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 e, per le cessazioni, segnando, entro 24 ore, la data di cessazione da quando questa è attuata.

#### **Articolo 5 - Tutela del Cliente Finale**

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 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.
2. Il Customer Care, 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.

#### **Articolo 6 – Successive versioni del Codice**

Complexity Intelligence 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 dell'utenza finale, 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
"	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

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
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

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
k	6B	6B
l	6C	6C
m	6D	6D
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	7A
à	7F	C3 A0
€	1B 65	E2 82 AC



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	!	1 21	A 41	Q 51	a 61	q 71
0	0	1	0	2	\$ 24		"	2 22	B 42	R 52	b 62	r 72
0	0	1	1	3			#	3 23	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		%	5 25	E 45	U 55	e 65	u 75
0	1	1	0	6	ù C3 B9		&	6 26	F 46	V 56	f 66	v 76
0	1	1	1	7	ì C3 AC		'	7 27	G 47	W 57	g 67	w 77
1	0	0	0	8	ò C3 B2		(	8 28	H 48	X 58	h 68	x 78
1	0	0	1	9			)	9 29	I 49	Y 59	i 69	y 79
1	0	1	0	A			*	: 2A	J 3A	Z 4A	j 5A	z 6A
1	0	1	1	B		1)	+	; 2B	K 3B		k 4B	
1	1	0	0	C			,	 2C	L 3C		l 4C	
1	1	0	1	D			-	= 2D	M 3D		m 4D	
1	1	1	0	E			.	 2E	N 3E		n 4E	
1	1	1	1	F			?	 3F	O 4F		o 5F	à 6F

SP corrisponde al carattere spazio

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