

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

CoopVoce, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni:

- Delibera n. 52/12/CIR recante: “Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”;
- Delibera n. 7/13/CIR del 28 febbraio 2013 recante: “Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n.52/12/CIR - Norme per la sperimentazione di Alias alfanumerici per l'identificazione della linea chiamante negli SMS/MMS”;
- Delibera n. 42/13/CIR recante “Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale”;
- Delibera n. 50/14/CIR recante “Modifica della delibera n. 42/13/CIR recante "Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale"

adotta il presente Codice di Condotta per la fornitura, tramite indicatori alfanumerici (Alias), del servizio di messaggistica aziendale: le comunicazioni di tipo SMS/MMS dirette, in modalità singola o massiva, verso utenti finali da parte di utenze non consumatore, quali CoopVoce stessa, Aziende o Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie, nonché di ricevere da parte degli utenti finali SMS/MMS per fornire servizi della medesima natura.

OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E ADESIONE

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. CoopVoce si impegna a pubblicare il presente codice di condotta sul proprio sito internet.
3. CoopVoce, o il suo Cliente/azienda cui il servizio di messaggistica aziendale è offerto, è responsabile, per i propri servizi, della corretta attuazione delle regole riportate nel presente codice.

CRITERI DI COSTITUZIONE DEGLI ALIAS

1. L'utilizzo degli Alias è utilizzato da CoopVoce per le comunicazioni ai propri clienti ed è consentito ai Clienti/azienda che hanno sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale.
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 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 dell'azienda mittente, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario; a mero titolo esemplificativo, non sono utilizzabili:
 - 4.1 Nomi comuni (ad esempio "Ristorante"; "Pizzeria");
 - 4.2 Semplici nomi di persona (es. "Claudio");
 - 4.3 Semplici cognomi o nomi e cognomi, non corrispondenti alla ragione sociale dall'azienda e che comunque non identificano la professione svolta, invece eventualmente identificabile con titoli o sigle (es. Avv, Dr., ecc);
 - 4.4 Nomi generici o di uso comune (ad. esempio "evento", "mamma", "avvocato", "comico", "amico", "st.legale", "scuola statale");
 - 4.5 Semplici nomi di città privi di ulteriori indicazioni (es. "Casalecchio" per intendere invece il "Comune di Casalecchio");
 - 4.6 Denominazioni di uffici pubblici non accompagnate o sostituite dall'indicazione dell'ente cui appartengono (es. "Anagrafe" senza l'ulteriore indicazione del Comune mittente dell'Alias).

5. L'Alias è costituito in modo da non esaltare alcuna forma di violenza e non offendere la dignità umana.
6. In materia di tutela dei minori, l'Alias è costituito senza che vi siano riferimenti tali da danneggiare i minori psichicamente, moralmente, fisicamente e senza far leva sulla loro naturale credulità o mancanza di esperienza e del loro senso di lealtà.
7. L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi. Non sono consentiti Alias corrispondenti a combinazioni alfanumeriche di caratteri registrati, o identificativi, in modo univoco e notorio, di un soggetto diverso da quello per cui vengono forniti i relativi contatti.
8. L'utilizzo di Alias che richiama Enti ed Istituzioni pubbliche, di qualunque natura, sia di tipo generico, contenenti parole quali 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.
9. L'Alias non può essere costituito in modo da veicolare, tramite la stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del Calling Line Identifier (CLI), un mero contenuto informativo e non l'identità del soggetto mittente del SMS o MMS aziendale. (ad esempio: "Auguri", "Come va?").
10. L'Alias non può essere costituito da più di 11 caratteri.
11. Non sono consentiti Alias che siano numeri o simili (quali ad esempio una stringa costituita solo da numeri, spazi e carattere "+"). In particolare:
 - a. dovranno essere utilizzate le lettere dell'alfabeto internazionale minuscole e maiuscole;
 - b. potranno essere utilizzate le lettere minuscole accentate presenti sulla tastiera italiana;
 - c. potranno essere utilizzate le cifre da 0 a 9;
 - d. potranno essere utilizzati i comuni segni di punteggiatura;
 - e. potranno essere utilizzati i comuni simboli di valuta;
 - f. potranno essere utilizzati i comuni simboli matematici;
 - g. potranno essere utilizzati i seguenti simboli internet @ _ # & *

Gli Alias non possono iniziare o terminare con un carattere spazio.

ULTERIORI REGOLE

1. Il cliente/azienda mittente è responsabile della corretta comunicazione a CoopVoce dei dati che devono essere inseriti nel Registro degli Alias dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (<https://www.alias.agcom.it/>).