

Codice di condotta Aruba per il servizio di invio SMS con mittente personalizzato (“Alias”)

1. Oggetto e finalità

Il presente documento costituisce il Codice di condotta di Aruba S.p.A. per l'erogazione di un servizio di invio SMS con mittente personalizzato (“Alias”), redatto ai sensi dell'art. 5.4 della delibera n. 42/13/CIR, come modificato dalla delibera n. 131/14/CIR del 10 dicembre 2014, ed in conformità alla delibera 306/20/CIR del 16 settembre 2020, pubblicata il 29 settembre 2020 (di seguito, “Codice di condotta”).

Il servizio è erogato da Aruba S.p.A. per il tramite di suoi partner commerciali.

Il Codice di condotta ha lo scopo di individuare i criteri per la registrazione e l'utilizzo di Alias nell'erogazione dei servizi SMS a tutela dell'utenza dei predetti servizi.

Il presente documento è pubblicato sul sito internet di Aruba S.p.A. al seguente indirizzo: https://hosting.aruba.it/documents/tc-files/it/18_smscodicedicondottaarubaspa.pdf.

2. Definizioni

Si richiamano le seguenti definizioni, ai sensi dell'art. 1 della delibera n. 42/13/CIR:

- a) **Utente:** la persona fisica o giuridica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- 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) **Servizio di messaggistica aziendale:** servizio di comunicazioni elettroniche che consente di realizzare la messaggistica aziendale;
- e) **CLI - Calling line identification:** identificazione della linea chiamate 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 CLI nelle comunicazioni SMS/MMS e trasmissione dati;
- g) **Codice:** Codice delle comunicazioni elettroniche contenuto nel d.lgs. n. 259 del 1 agosto 2003 e successive modificazioni.

3. Regole per la registrazione degli Alias

L'utilizzo del servizio è consentito esclusivamente agli utenti che abbiano eseguito l'accesso presso l'Area Clienti SMS Aruba.

L'Alias è un **codice alfanumerico (di massimo 11 caratteri)**, che viene visualizzato dagli utenti come mittente del messaggio solo ed esclusivamente se il mittente è registrato.

In base alla delibera n. 42/13/CIR dell'AGCOM (Autorità Garante delle Comunicazioni), per consentire agli abbonati dei servizi di comunicazione mobile di poter risalire all'effettivo mittente dell'SMS, è consentito l'uso di Alias solo a soggetti non consumatori (soggetti identificati come società, azienda, libero professionista, ecc.), ovvero:

- Soggetti in possesso di P.IVA;
- Soggetti in possesso di Codice Fiscale numerico.

Per registrarsi al servizio di creazione degli Alias è necessario fornire i seguenti dati:

- **Mittente:** il codice Alias di cui si intende richiedere la registrazione;
- **Persona di riferimento:** nome e cognome della persona di riferimento dell'azienda;
- **Ragione Sociale:** Azienda/Denominazione/Associazione richiedente;
- **Sede legale:** Indirizzo della sede dell'azienda che sta richiedendo la registrazione dell'alias;
- **Partita IVA:** la partita IVA dell'azienda richiedente la registrazione dell'alias;

- **Codice fiscale:** il codice fiscale dell'azienda richiedente la registrazione dell'alias;
- **PEC:** indirizzo PEC dell'azienda che sta richiedendo la registrazione dell'alias;
- **Contatto preferenziale:** un recapito di riferimento a scelta tra telefonico fisso/aziendale, fax, email standard/PEC e indirizzo web.

Per la creazione degli Alias, è necessario seguire le regole di seguito riportate:

- l'Alias deve essere costituito in modo tale da agevolare al massimo l'individuazione da parte del destinatario dei messaggi il 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 mittente, del bene o del servizio, non lesivo di diritti altrui (a mero titolo esemplificativo deve essere nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi e altri segni distintivi) e non ingannevole per il destinatario;
- l'uso di Alias che richiamino Enti ed Istituzioni (Es. Ministero) è espressamente riservato a uso diretto da parte di tali Enti/istituzioni;
- **l'Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici;**
- l'Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici o da caratteri alfanumerici che possano simulare un numero in formato nazionale o internazionale (es. con stringa composta dal carattere +, numeri e spazi);
- l'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi, ai segni distintivi e alle denominazioni di origine.

Non sono conformi alla normativa vigente Alias non idonei a individuare il mittente come:

- semplici **nomi di persona** (Es. Raffaella);
- semplici **cognomi o nomi e cognomi non corrispondenti alla ragione sociale aziendale** e che comunque non identificano la professione svolta, eventualmente identificabile con titoli o sigle (es. avv., dott. etc.);
- **nomi generici di uso comune** (es. "evento" "mamma", "tintoria", ecc.);
- **semplici nomi di città** (es. "Tarquinia" anziché Comune di Tarquinia) denominazioni di uffici pubblici non accompagnate o sostituite dal nome dell'ente cui appartengono (es. Anagrafe anziché Anagrafe del Comune di Roma);
- nomi che **veicolano direttamente un contenuto** (es. "Auguri") anziché l'identità del mittente;
- **l'Alias è case sensitive:** distingue due parole uguali in base all'uso di lettere maiuscole o minuscole;
- **l'Alias può contenere tutte le lettere dell'alfabeto internazionale** minuscole e maiuscole e tutte le cifre da 0 a 9;
- **l'Alias può contenere le lettere minuscole accentate** presenti nella tastiera italiana;
- **l'Alias può contenere lo spazio e i comuni segni di punteggiatura, di valuta, matematici e utilizzati su internet** (il simbolo matematico meno (-) e i caratteri spazio () e punto (.) non devono essere preceduti da un ulteriore spazio);
- **gli Alias non possono iniziare o terminare con un carattere spazio.**

Aruba e/o il partner commerciale tramite il quale è erogato il servizio 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.

4. Gestione degli Alias

Aruba e/o il partner commerciale tramite il quale è erogato il servizio costituisce un elenco 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 in particolare: vi.1) indirizzo, vi.2) numero telefonico, qualora esistenti, in ordine di preferenza del servizio clienti e del centralino, vi.3) fax, vi.4) e-mail, vi.5) PEC, vi.6) indirizzo del sito web, qualora esistente; vii) data in cui è dato in uso alla clientela; viii) data di cessazione, quando non più in uso.

5. Tutela dell'Utente finale

L'Utente finale che riceva un messaggio SMS con Alias il cui mittente sia ritenuto ingannevole e/o il cui contenuto sia ritenuto spam o malevolo, potrà contattare il servizio di Assistenza Aruba per richiedere le opportune verifiche.