CODICE DI CONDOTTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA AZIENDALE MEDIANTE CODICI ALFANUMERICI (ALIAS) DI TIM SRL

1. Oggetto

TIM S.p.A. adotta il presente Codice di Condotta, redatto ai sensi dell'art.5, comma 4, della delibera n. 42/13/CIR, come modificato di recente dalla delibera n. 131/14/CIR, recante "Norme per la sperimentazione di indicatori alfanumerici per l'identificazione del soggetto chiamante negli SMS/MMS impiegati per servizi di messaggistica aziendale" (di seguito la Delibera). Il Codice, che definisce le regole per l'utilizzo degli Alias e le iniziative previste da TIM S.p.A. (di seguito TIM) a tutela dell'utenza, è pubblicato sul sito di TIM www.kenamobile.it ed è accessibile attraverso un link appropriato nella Home page.

2. Definizioni

Ai fini del presente Codice, conformemente all'art.1 della Delibera, si definiscono:

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, come modificato dal d.lgs. n. 70 del 28 maggio 2012.

3. Criteri di Costituzione degli Alias

3.1. L'utilizzo degli Alias è consentito agli Utenti che abbiano sottoscritto un'offerta di messaggistica aziendale con TIM e che 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.

3.2. TIM adotta la massima diligenza al fine di evitare l'impiego di Alias già utilizzati per altri utenti nonché di Alias che non differiscono in maniera significativa da Alias già utilizzati.

3.3. Ad un numero dato in uso ad un Utente per comunicare con l'utenza finale tramite servizi di messaggistica aziendale possono essere associati più Alias, purché utilizzati dalla stessa utenza.

3.4. 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'Utente, non lesivo di diritti altrui e non ingannevole per il destinatario.

3.5. L'Alias non può essere composto esclusivamente da caratteri numerici e non può essere costituito da più di 11 caratteri.

3.6. Gli Alias che richiamano Enti ed Istituzioni pubbliche sono riservati esclusivamente ai medesimi Enti o Istituzioni e non sono associabili ad altri soggetti.

3.7. L'Alias è determinato nel rispetto delle norme vigenti relative ai marchi.

4. Gestione degli Alias

4.1. Gli Alias associati a Utenti di TIM sono contenuti nell'elenco predisposto a cura della stessa TIM, 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 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.

4.2. TIM inserisce le specifiche informazioni da associare a ciascun Alias, in conformità a quanto previsto dalla disciplina vigente, nel sistema di database unico degli Alias gestito da AGCOM.

4.3. L'elenco degli Alias 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.

5. Tutela dell'Utente finale

5.1. L'Utente finale di TIM che riceve un messaggio SMS/MMS avente come mittente un Alias ritenuto inatteso, ingannevole quanto alla provenienza o di spam, può contattare il Servizio Assistenza Clienti Kena Mobile 181 secondo le modalità indicate nella Carta Servizi di TIM, disponibile sul sito www.kenamobile.it, segnalando il caso e comunicando all'operatore le seguenti informazioni, essenziali per effettuare i dovuti controlli:

TIM S.p.A.
Sede Legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano
Sede Secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma
Codice Fiscale/Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010

Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799
Iscrizione al Registro Nazionale Pile IT09070P00001438
Capitale Sociale: euro 11.677.002.855,10 interamente versato
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it

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

5.2. Il Servizio di Assistenza Clienti Kena Mobile di TIM può interrogare l'apposito database di AGCOM per ottenere le informazioni relative al Cliente/Azienda che ha inviato il messaggio e poterle dunque comunicare all'Utente finale.

Edizione Novembre 2019

TIM S.p.A.
Sede Legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano
Sede Secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma
Codice Fiscale/Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010

Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799
Iscrizione al Registro Nazionale Pile IT09070P00001438
Capitale Sociale: euro 11.677.002.855,10 interamente versato
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it