



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

Codice di Condotta
art. 5 comma 4, della delibera dell’Autorità Garante delle
Comunicazioni (“AGCom”) 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”

Documento

Tipo documento	Codice di condotta
Unità organizzativa responsabile	
Strutture coinvolte	
Destinatari	
Redatto da	Gabriele Dallago, Michela Branchi
Revisionato da	Gabriele Dallago, Paolo Brunetti
Approvato da	Gabriele Dallago
Data redazione	22-05-2025
Data revisione	
Data approvazione	
Versione	1.1

Storico versioni

Versione	Principali modifiche	Approvato da / in data
1.1	Prima revisione	22-05-2025



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

Sommario

1. Premessa	3
2. Definizioni	4
3. Principi ispiratori del Codice	5
4. Costituzione degli Alias.....	6
5. Assegnazione degli Alias	7
6. Assegnazione di Alias generici.....	8
7. Assegnazione di Alias che richiamino Enti ed istituzioni pubbliche.....	9
8. Caricamento degli Alias sul database gestito dall'AGCom	10
9. Utilizzo degli Alias da parte dei Clienti/Aziende	11
10. Cessazione utilizzo degli Alias da parte dei Clienti/Aziende.....	12
11. Tutela dei Clienti Finali	13
12. Successive versioni del Codice.....	14
ALLEGATO A	15



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

1. Premessa

Il presente Codice di Condotta è redatto conformemente alla disciplina stabilita dall'art. 5 comma 4, della delibera dell'Autorità Garante delle Comunicazioni ("AGCom") 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" (di seguito anche "Delibera") e ha l'obiettivo di definire le regole inerenti la costituzione, l'assegnazione e l'utilizzo degli Alias nell'ambito dei servizi di messaggistica aziendale nonché di illustrare le regole applicati a tutela dell'utenza di tali servizi.

I servizi di messaggistica devono essere considerati i servizi erogati da un fornitore, autorizzato ai sensi della Delibera, a favore di un Cliente/Azienda (sia che si tratti di persona fisica o persona giuridica) che abbia l'intento di raggiungere i propri Clienti Finali attraverso messaggi di tipo SMS o MMS, per comunicare offerte di prodotti/servizi, informazioni di servizio. Tale tipologia di messaggio può anche prevedere la richiesta di una risposta agli stessi Clienti Finali destinatari del messaggio.

I servizi di messaggistica che prevedono l'invio di un messaggio ai Clienti Finali vengono comunemente definiti servizi di messaggistica di tipo "MT" ("Mobile-Terminated") mentre i servizi di messaggistica che prevedono una risposta da parte dei Clienti Finali, servizi di messaggistica di tipo "MO" ("Mobile Originated"). I servizi MT possono essere erogati attraverso l'utilizzo di Alias in alternativa all'utilizzo del CLI.

Il presente Codice è riferito esclusivamente ai servizi di messaggistica aziendale tramite utilizzo di Alias.



2. Definizioni

Le definizioni utilizzate nel presente Codice, assumono il significato di seguito esplicitato, coerentemente con la disciplina dettata dalla Delibera, cui si rinvia per quanto non indicato nel presente documento:

- 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) **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, in modalità singola o massiva, verso Clienti Finali da parte di un Cliente/Azienda, quali Aziende/Enti, per finalità sociali, informative e pubblicitarie;
- 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 i Clienti/Aziende, 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) **CLI – Calling line identification:** identificazione della linea chiamante mediante il numero definito dalla Raccomandazione UIT" T E.164 e nazionalmente dal Piano Nazionale di Numerazione (Del. 52/12/CIR e s.m.i.) associato alla medesima linea;
- g) **Alias:** stringa di caratteri alfanumerici trasmessa nel campo previsto per l'invio del mittente/CLI nelle comunicazioni SMS/MMS non più lunga di 11 caratteri come indicata nell'allegato A al presente Codice;



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

3. Principi ispiratori del Codice

Il presente Codice si pone l'obiettivo di definire una disciplina necessaria al fine di garantire il corretto sviluppo dei servizi di messaggistica aziendale assicurando i diritti dei Clienti/Aziende da un lato e dei Clienti Finali dall'altro lato nonché la corretta concorrenza tra i player del settore.

In tale contesto i player del settore intendono darsi regole comuni di condotta con l'obiettivo di far crescere il mercato attraverso il rispetto dei diritti dei Clienti Finali destinatari dei messaggi.

A tale riguardo i player del settore si adopereranno per mettere a disposizione la loro esperienza e diligenza al fine di assicurare il corretto utilizzo da parte dei Clienti/Aziende degli Alias.



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

4. Costituzione degli Alias

Gli Alias sono costituiti da un set di stringhe alfanumeriche non più lunga di 11 caratteri, il cui dettaglio è indicato nell'allegato A del presente Codice.



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

5. Assegnazione degli Alias

L'assegnazione degli Alias avviene sulla base delle norme vigenti in tema di marchi.

Il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale si impegna all'adozione di tutte le misure ragionevoli, con la massima diligenza, per evitare che soggetti non titolari di diritti su un determinato Alias possano utilizzare Alias il cui legittimo utilizzo spetta a terzi in base alla normativa sui marchi.

I Fornitori di servizi di messaggistica aziendale sono pertanto tenuti a mettere in atto procedure di autenticazione del Cliente/Azienda, mediante l'utilizzo di credenziali, in modo tale da garantire che il Cliente/Azienda che ha sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale, sia effettivamente lo stesso soggetto che accede al sistema di invio dei messaggi e utilizza gli Alias in quanto titolare del diritto.

I Fornitori di servizi di messaggistica aziendale dovranno prevedere l'inserimento di apposite clausole nei contratti con i Clienti/Aziende, in cui i Clienti/Aziende si assumeranno la responsabilità per l'utilizzo di soli Alias di cui dispongono legittimamente, richiedendo agli stessi di fornire evidenza documentale mediante specifica autodichiarazione.

Qualora i Clienti/Aziende dovessero utilizzare Alias illegittimamente, in quanto non titolari del diritto di utilizzo, verrà inibito l'utilizzo dei relativi Alias.



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

6. Assegnazione di Alias generici

La Delibera prevede il divieto di impiegare Alias già utilizzati per altri Clienti/Aziende e che non presentino differenze significative da Alias già utilizzati.

Si evidenzia che l'assegnazione di Alias generici è consentito purché i Clienti/Aziende assumano un impegno, formalizzato nei contratti con i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale, ad inserire nel testo del messaggio un riferimento alla propria denominazione sociale o ad un proprio marchio, legittimamente utilizzato, al fine di essere comunque riconoscibili per il Cliente Finale.



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

7. Assegnazione di Alias che richi amino Enti ed istituzioni pubbliche

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



8. Caricamento degli Alias sul database gestito dall'AGCom

Precedentemente all'invio di messaggi con Alias, i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale provvederanno al caricamento sul database gestito da AGCom (si seguito anche "Sistema Alias"), gli Alias utilizzati dai Clienti/Aziende.

Nel database verranno inserite le seguenti informazioni:

- Alias e numerazione E.164 associata;
- Denominazione Cliente/Azienda, Partita Iva/Codice Fiscale;
- Contatti Cliente/azienda: unico dato di contatto tra numero di telefono, numero di fax, indirizzo email;
- Cessazione dell'utilizzo dell'Alias quando non più in uso;

Il nominativo del Fornitore di servizi di messaggistica aziendale nonché la data e l'orario dei record sono rilevati automaticamente dal Sistema Alias.

Le effettive specifiche informazioni da associare a ciascun Alias potranno essere aggiornate a seguito di eventuali modifiche delle modalità tecnico/operative del Sistema Alias.



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

9. Utilizzo degli Alias da parte dei Clienti/Aziende

L'utilizzo degli Alias è consentito ai Clienti/Aziende che hanno sottoscritto un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con i Fornitori di servizi di messaggistica aziendale che hanno ottenuto in uso una o più numerazioni E.164 del PNN da associare agli Alias, conformemente alla disciplina dettata dall'art. 3, comma 2 della Delibera.

Più Fornitori di servizi di messaggistica aziendale diversi possono sottoscrivere un'offerta di servizi di messaggistica aziendale con il medesimo Cliente/Azienda.

Ad ogni Cliente/Azienda deve essere associata una numerazione univoca.

A tale numerazione possono essere associati più Alias purché utilizzati dal medesimo Cliente/Azienda.



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

10. Cessazione utilizzo degli Alias da parte dei Clienti/Aziende

Un determinato Alias rimarrà attivo finché rimarrà in vigore il contratto tra il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale e il Cliente/Azienda.

Fa eccezione il caso in cui, in vigenza del contratto, sia il Cliente/Azienda stesso a comunicare al Fornitore di non volere più utilizzare un determinato Alias.

Entro le 24 ore successive dalla cessazione del contratto tra il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale e il Cliente/Azienda o dal ricevimento da parte del Fornitore di servizi di messaggistica aziendale della comunicazione di non voler più utilizzare un determinato Alias, il Fornitore provvederà a comunicare la cessazione dell'utilizzo dell'Alias al Sistema Alias.



11. Tutela dei Clienti Finali

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 del proprio operatore di telefonia mobile segnalando il caso e comunicando all'operatore le seguenti necessarie informazioni per effettuare i controlli necessari:

- a) numerazione del cliente finale;
- b) Alias che appare nel mittente del messaggio;
- c) giorno, data e ora di ricezione;

Il Customer Care, attraverso l'interrogazione del database gestito da AGCom, riceve le seguenti informazioni relative al Cliente/Azienda che ha inviato il messaggio e le comunica al Cliente Finale:

- denominazione Cliente/Azienda;
- Alias utilizzato;
- contatti Cliente/Azienda;

In caso di richiesta delle Autorità competenti dei dati di tracciamento del messaggio inviato, il Fornitore di servizi di messaggistica aziendale provvederà alla consegna dei dati sopra elencati in tempi brevi, in modo da assicurare le finalità di giustizia perseguite dalla normativa.



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

12. Successive versioni del Codice

Il Fornitore del servizio di messaggistica aziendale si riserva il diritto, in futuro, di predisporre nuove versioni e/o aggiornare il presente Codice, al fine di venire meglio incontro alle esigenze di business dei player del settore e alla migliore tutela dei diritti dei Clienti finali, coerentemente con l'evoluzione dei servizi di messaggistica aziendale contenenti Alias e della relativa disciplina, attualmente ancora in fase sperimentale.

MPA Solutions S.c.r.l.

Sede legale: Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento

Sede operativa:

Telefono

Sede di Trento + 39 0461 264353 – 230400

Sede di Pinzolo + 39 0465 502152

Mail: info@mpasol.eu

Pec: mpasol@pec.it

Sito Web: www.mpasol.it

Codice Fiscale/Partita Iva: 01888460225



ALLEGATO A

SET DI CARATTERI AMMESSI PER LA COSTITUZIONE DEGLI ALIAS

Con riferimento al paragrafo 6.2.1 “GSM 7bit 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)

NB: 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	Carattere	Codifica ETSI	Codifica UTF-8
@	0	40	8	38	38
£	1	C2 A3	9	39	39
\$	2	24	:	3A	3A
è	4	C3 A8	;	3B	3B
é	5	C3 A9	=	3D	3D
ù	6	C3 B9	?	3F	3F
ì	7	C3 AC	A	41	41
ò	8	C3 B2	B	42	42
_	11	5F	C	43	43
SP	20	20	D	44	44
!	21	21	E	45	45
"	22	22	F	46	46
#	23	23	G	47	47
%	25	25	H	48	48
&	26	26	I	49	49
'	27	27	J	4A	4A
(28	28	K	4B	4B
)	29	29	L	4C	4C
*	2A	2A	M	4D	4D
+	2B	2B	N	4E	4E
,	2C	2C	O	4F	4F
-	2D	2D	P	50	50



.	2E	2E		Q	51	51
0	30	30		R	52	52
1	31	31		S	53	53
2	32	32		T	54	54
3	33	33		U	55	55
4	34	34		V	56	56
5	35	35		W	57	57
6	36	36		X	58	58
7	37	37		Y	59	59

Di conseguenza, la tabella dei caratteri utilizzabili organizzata secondo la codifica ETSI è la seguente.

				b7	0	0	0	0
				b6	0	0	1	1
				b5	0	1	0	1
b4	b3	b2	b1	HEX	0	1	2	3
0	0	0	0	0	@ 40		SP 20	0 30
0	0	0	1	1	£ C2 A3	_ 5F	! 21	1 31
0	0	1	0	2	\$ 24		" 22	2 32
0	0	1	1	3			# 23	3 33
0	1	0	0	4	è C3 A8			4 34
0	1	0	1	5	è C3 A9		% 25	5 35
0	1	1	0	6	ù C3 B9		& 26	6 36
0	1	1	1	7	ì C3 AC		27	7 37
1	0	0	0	8	ò C3 B2		(28	8 38
1	0	0	1	9) 29	9 39
1	0	1	0	A			* 2A	: 3A
1	0	1	1	B		1)	+ 2B	; 3B
1	1	0	0	C			, 2C	
1	1	0	1	D			- 2D	#NOME?



Ravina, via Stella n. 9/L - 38123 Trento
tel. (+39) 0461 230400/264353
fax. (+39) 0461 264354
C.F. e P. IVA 01888460225
www.mpasol.it

1	1	1	0	E			. 2E	
1	1	1	1	F				? 3F

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.