

**Convenzione**  
**Dipartimento Protezione Civile – Operatori di Telefonia Mobile**  
**(H3G-TIM-Vodafone-Wind)**  
**per la costituzione del**  
**Circuito Nazionale dell'Informazione d'Emergenza**

**Allegato Tecnico**

**A1.Oggetto**

Il Dipartimento della Protezione Civile (DPC) può richiedere agli Operatori di Telefonia Mobile nei casi e nei termini previsti dalla Convenzione l'invio di brevi messaggi di testo (SMS) ai clienti degli operatori stessi. Il presente Allegato descrive le modalità di erogazione del servizio.

Per questo servizio gli Operatori valorizzeranno infrastrutture esistenti implementando processi ad hoc.

Ciascun Operatore adotterà la soluzione più adeguata dal punto di vista tecnico, al fine di fornire il servizio in conformità a quanto previsto nella Convenzione.

**A2.Requisiti**

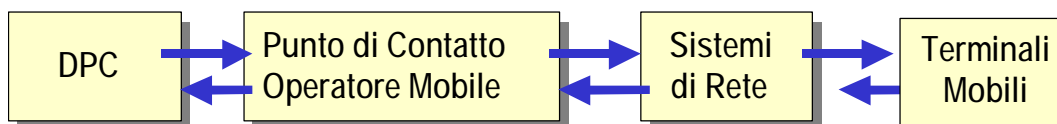
*A2.1. Richiesta di erogazione del servizio*

Il Servizio è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

Gli Operatori ricevono dal DPC, ai sensi dell'art. 5 della Convenzione, copia del provvedimento adottato dal DPC medesimo e la richiesta di erogazione del servizio, utilizzando ciascuno un unico Punto di Contatto secondo le seguenti modalità:

- H3G: da definire
- TIM: da definire
- Vodafone: da definire
- Wind: da definire

Il Punto di Contatto del DPC è: da definire



La richiesta di erogazione del servizio deve essere preceduta da una chiamata telefonica al Punto di Contatto degli Operatori, comunicata per iscritto via fax (vedi Allegato 1) e comprendere le seguenti informazioni:

1. il testo del messaggio SMS (sino ad un massimo di 160 caratteri alfanumerici);
2. data e ora indicativa di inizio validità del messaggio informativo di pubblica utilità in situazioni di emergenza (di seguito messaggio);

3. data e ora indicativa di fine validità del messaggio<sup>1</sup> ;
4. l'area geografica (indicare le province interessate ovvero l'intero territorio nazionale) che si vuole oggetto dell'invio degli SMS;
5. il punto di contatto del DPC responsabile per la richiesta in oggetto.

L'area geografica specificata nella richiesta (vedi punto 4) ha un'estensione minima pari ad una Provincia e massima pari all'intero territorio nazionale.

Al fine di evitare possibili utilizzi illeciti del servizio in oggetto da parte di terzi non autorizzati gli Operatori, a seguito dell'accertata conformità formale della richiesta di erogazione del servizio, richiedono al DPC, attraverso i rispettivi Punti di contatto, una conferma della richiesta stessa.

#### *A2.2. Richiesta di interruzione del servizio*

Il DPC può interrompere la fase di invio del messaggio avviata e non ancora conclusa, ma sussiste la seguente limitazione:

- l'interruzione riguarda solamente gli SMS non ancora inviati ai sistemi di rete e non i messaggi che sono stati già immessi nei sistemi e che sono in attesa di essere consegnati a clienti precedentemente non raggiungibili.

La richiesta di interruzione da comunicarsi a tutti gli Operatori deve avvenire con le medesime modalità con cui viene trasmessa la richiesta di erogazione del servizio e dallo stesso punto di contatto per il DPC (vedi Allegato 2). Non si richiede specifico provvedimento previsto dall'art. 5 della Convenzione. La richiesta deve comprendere la seguente informazione:

- il riferimento al messaggio da interrompere.

#### *A2.3. Modalità di individuazione dei destinatari del messaggio*

Gli Operatori determinano i destinatari del messaggio nell'area geografica richiesta secondo le soluzioni tecniche a propria disposizione.

In particolare ogni Operatore potrà utilizzare i dati geografici presenti negli archivi di anagrafica clienti per identificare le numerazioni destinatarie della campagna informativa ovvero avvalersi di soluzioni che consentano di rilevare la localizzazione dei propri clienti in termini di VLR (Visited Location Register) o altro.

**L'operatore rileva la localizzazione in modalità *broadcast* o analogo, senza ulteriore trattamento specifico dei dati relativi alla localizzazione individuata.**

**L'operatore fornisce agli interessati l'informativa *una tantum* in attuazione del Codice in materia di protezione dei dati personali, nei termini indicati dal Garante per la protezione dei dati personali nei provvedimenti citati in premessa alla Convenzione. In tale informativa, o eventualmente nei messaggi, è indicato il numero telefonico dell'operatore al quale gli utenti possono rivolgersi in relazione a quanto previsto dal Codice.**

---

<sup>1</sup> La differenza temporale fra data ed ora di cui ai punti 3. e 2. definisce la durata temporale complessiva di validità del messaggio.

**L'operatore non invia SMS ai soggetti che abbiano eventualmente esercitato il diritto di non ricevere messaggi, nei termini precisati dal Garante nei citati provvedimenti.**

**L'operatore dà applicazione a quanto previsto dall'articolo 126, comma 3, del Codice in materia di protezione dei dati personali – secondo le modalità operative individuate dal Gruppo di lavoro di cui all'articolo 6 della Convenzione – quando la relativa funzionalità sia allo scopo implementata.**

Sussistono le seguenti limitazioni:

- i dati di localizzazione dei clienti vengono ricavati dagli apparati di Rete in uno specifico istante, che può comunque essere precedente alla richiesta stessa. Non è garantito che l'istante di estrazione dei dati dagli apparati sia lo stesso per tutti i clienti;
- non essendoci una corrispondenza esatta fra apparato VLR e Provincia, per garantire la copertura richiesta l'Operatore potrà selezionare come destinatari del messaggio anche clienti delle zone limitrofe che risultino localizzati sugli stessi apparati VLR;
- i clienti che abbiano raggiunto l'area impattata successivamente all'istante di estrazione dei dati dagli apparati non verranno raggiunti dal messaggio;
- i clienti che si siano fisicamente allontanati dall'area geografica successivamente all'istante di estrazione dei dati dagli apparati potrebbero essere egualmente raggiunti dal messaggio;
- i clienti che risultino non raggiungibili durante il primo tentativo di consegna potrebbero essere raggiunti successivamente, anche se localizzati in un'area diversa (eventualmente anche all'estero);
- l'Operatore non è tenuto ad inviare messaggi verso clienti registrati sulla propria rete, ma non appartenenti all'Operatore stesso;
- i dati geografici estratti tramite gli archivi di anagrafica possono non corrispondere all'effettiva posizione geografica dello stesso.

Eventuali altre limitazioni potranno essere correlate alle soluzioni tecniche adottate dal singolo Operatore.

#### *A2.4. Modalità di erogazione del servizio*

Il DPC determina per ciascun messaggio data ed ora indicativa di inizio e di fine validità (durata temporale complessiva di validità).

Tra la corretta ricezione della richiesta di erogazione del servizio e l'invio del primo sms può trascorrere un tempo massimo di reazione di 3 ore.

Tra l'invio del primo sms e l'invio dell'ultimo può trascorrere un tempo massimo pari a 24 ore consecutive.

Sussistono le seguenti limitazioni:

- qualora la differenza temporale tra:
  - la data e l'ora indicativa di fine validità del messaggio e
  - la corretta ricezione della richiesta di erogazione del serviziosia inferiore a 27 ore, gli Operatori non garantiscono l'invio dei messaggi a tutti i clienti individuati come destinatari;
- nel caso in cui l'evento scatenante la richiesta di erogazione del servizio abbia contestualmente effetti di crescita del traffico telefonico delle Reti Mobili, tale da causare

sovraccarichi temporanei, oppure nel caso in cui, per cause di forza maggiore, si verificano danni agli apparati di telecomunicazione, il servizio sarà erogato al meglio delle risorse di rete disponibili;

- durante specifici periodi nel corso dell'anno nei quali si possano verificare condizioni di traffico telefonico particolarmente elevato a causa di fenomeni stagionali o promozioni in corso, gli Operatori non garantiscono l'invio dei messaggi a tutti i clienti individuati come destinatari.

Eventuali altre limitazioni potranno essere correlate alle soluzioni tecniche adottate dal singolo Operatore.

Il DPC, in quanto mittente dei messaggi sarà individuato a mezzo di un codice di tipo alfanumerico (max 11 caratteri) che sarà individuato ed assumerà per tutti gli Operatori lo stesso valore.

Ogni Operatore procederà autonomamente ad effettuare tentativi ripetuti in caso di irraggiungibilità dei destinatari e comunque entro data ed ora indicativa di fine validità della campagna informativa di pubblica utilità.

Gli Operatori si adegueranno per garantire la gestione di un numero di campagne così come previsto all'art.2, comma 5, della Convenzione.

#### *A2.5. Rapporto sull'erogazione del servizio*

Gli Operatori, al termine delle operazioni di invio, forniranno al Punto di Contatto del DPC un rapporto contenente le seguenti informazioni:

- area geografica interessata;
- testo del messaggio inviato;
- ora inizio invio messaggi;
- ora fine invio messaggi;
- numero di clienti a cui è stato inviato il messaggio.

#### *A2.6. Gestione di richieste di erogazione del servizio successive alla prima e relative alla medesima situazione di emergenza*

Nel caso in cui il DPC richieda una ulteriore erogazione del servizio con invio di informazioni correttive o addizionali, relative alla medesima situazione di emergenza, questa sarà garantita con le stesse modalità tecniche descritte in precedenza.

L'inizio del secondo invio potrà avvenire non appena concluse le operazioni relative al primo invio o dal momento della interruzione, secondo le modalità ed i tempi definiti nel presente allegato.

L'invio di messaggi correttivi o addizionali coincide con una nuova richiesta (allegato 1) e quindi verrà pianificato ed eseguito con le stesse modalità descritte in precedenza.

#### *A2.7. Gestione dei clienti in roaming nazionale*

Le eventuali soluzioni tecniche per la gestione dei clienti in roaming nazionale sono devolute all'attività del Gruppo di lavoro di cui all'articolo 6 della Convenzione.



