

Reglas de AGCOM para enviar SMS con remitente textual

El remitente customizado es una funcionalidad que te permite enviar campañas de SMS personalizadas, reemplazando el número telefónico del remitente con un nombre personalizado (como por ejemplo el nombre de tu empresa).

De acuerdo a las actuyales reglas de **AGCOM** (Autoridad Garante para las Comunicaciones), todos los remitentes personalizados (Alias) que se usen para envíos a destinatarios italianos, deberán ser solicitados y aprobados por AGCOM.

MailUp ofrece a sus clientes la posibilidad de solicitar la aprobación de un nuevo remitente personalizado directamente en la plataforma, en la sección *Ajustes > Ajustes de cuenta > Contactos del administrador > Remitentes de SMS*.

Contenidos de la página:

- [Cómo solicitar la aprobación de un nuevo alias con MailUp](#)
- [Reglas de AGCOM y código de conducta](#)
- [Preguntas frecuentes](#)

Cómo solicitar la aprobación de un nuevo alias con MailUp

Para solicitar la aprobación de un nuevo remitente ve a la sección *Ajustes > Ajustes de cuenta > Contactos del administrador > Remitentes de SMS*.

En esta página puedes solicitar aprobación para utilizar un remitente textual: la validación es necesaria solamente si se envían sms a destinatarios de Italia (código de País 0039).

El nuevo remitente, junto con los datos de la empresa responsable de las campañas SMS, tienen que ser enviados, aprobados y registrados en AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni). Una vez relleno el formulario, MailUp se encargará de enviar la solicitud a AGCOM, luego de hacer unos chequeos previos.

He aquí la información que tienes que insertar para enviar una solicitud de aprobación de un nuevo remitente textual:

1. **Remitente textual personalizado del cual se quiere solicitar aprobación:** *el nombre puede contener un máximo de 11 caracteres sin espacios*
2. **Datos del comprador de la plataforma MailUp:** *completa el formulario ingresando los datos ingresados al comprar la plataforma, los datos en nuestro poder se ingresan automáticamente y no se pueden cambiar.*
3. **Un documento que certifica la legitimidad para utilizar un nombre / marca diferente a los datos del comprador de la plataforma:** *Quien en el punto 1 haya ingresado un nombre de remitente diferente al de su propia marca y / o que no se pueda rastrear a él, está obligado, de acuerdo con las reglas actuales de AGCOM, a demostrar que tiene los permisos para usar la marca de otro sujeto.*

Una vez que hayas ingresado toda la información, selecciona el botón "Enviar solicitud". Si la solicitud pasa las verificaciones preliminares, se enviará a AGCOM para su aprobación final.

Estados de la solicitud:

	Estado del remitente	Descripción	Qué hacer
Fase 1	PENDIENTE DE APROBACIÓN	Se ha recibido la solicitud. Estamos realizando las comprobaciones preliminares, antes de remitirlo a AGCOM.	Espera la actualización de estado. <ul style="list-style-type: none">• Si algún dato es incorrecto, el estado pasará a ser "No aprobado" con una indicación de lo que debe corregirse.• Si las comprobaciones tienen éxito, la solicitud se enviará a AGCOM.
	PENDIENTE	La solicitud se ha recibido, pero está pendiente temporalmente porque el remitente solicitado no coincide con el nombre de la empresa.	Estamos trabajando en la actualización de la plataforma. Espere hasta nuevo aviso.

Fase 2	NO APROBADO	La solicitud del nuevo remitente no pasó las verificaciones preliminares. Los motivos del rechazo pueden ser los siguientes:	
		<i>Incorrect Sender name (company name does not coincide with that of the customer on the platform)</i> Nombre del remitente incorrecto (el nombre de la empresa no coincide con el del cliente en la plataforma)	Verificar y modificar los datos ingresados en el registro. Deben coincidir con los del comprador de la plataforma.
		<i>PEC address incorrect</i> Dirección PEC incorrecta	La dirección PEC ingresada en el registro no está registrada. Le pedimos que lo cambie o pruebe con otra dirección de PEC. Guarde los cambios para volver a solicitar la aprobación.
		<i>A generic name or not corresponding to the company name</i> Un nombre genérico o no correspondiente al nombre de la empresa.	El remitente que está solicitando no coincide con el nombre de su empresa o no está vinculado a él.
		<i>Name too generic and unsuitable for the identification, by the recipient, of the person responsible for the content of the communication or the good or service offered by him</i> Nombre demasiado genérico e inadecuado para la identificación, por parte del destinatario, del responsable del contenido de la comunicación o del bien o servicio ofrecido por él.	El remitente que está solicitando no coincide con el nombre de su empresa o no se le puede atribuir.
		<i>Incorrect VAT number</i> Número de IVA incorrecto	El número de IVA ingresado en el nombre del remitente no es correcto. Reemplace estos datos en la sección "Nombre del remitente asociado". Guarde los cambios para volver a solicitar la aprobación.
		REENVIADO A AGCOM	La solicitud del nuevo remitente ha pasado las verificaciones preliminares y se ha enviado a AGCOM para su aprobación final.
Fase 3	APROBADO	El remitente ha sido aprobado.	Puede comenzar a enviar campañas de SMS con su nuevo remitente personalizado.
		NO APROBADO POR AGCOM	La solicitud del nuevo remitente fue rechazada por AGCOM. Las razones pueden ser las siguientes:
	<i>"Campo cliente_codicefiscale non corretto"</i> Tax_code incorrecto	El código de impuestos ingresado en el nombre del remitente no es correcto. Reemplace estos datos en la sección "nombre del remitente asociado". Guarde los cambios para volver a solicitar la aprobación.	
	<i>"Campo cliente_partitaiva non corretto"</i> Número de IVA incorrecto	El número de IVA ingresado en el nombre del remitente no es correcto. Reemplace estos datos en la sección "Nombre del remitente asociado". Guarde los cambios para volver a solicitar la aprobación.	
	<i>"Campo cliente_pec non corretto"</i> Dirección PEC incorrecta	La dirección PEC ingresada en el registro no está registrada. Le pedimos que lo cambie o pruebe con otra dirección de PEC. Guarde los cambios para volver a solicitar la aprobación.	
	<i>"La registrazione di nuovi alias e' temporaneamente sospesa"</i> El registro de nuevos alias está temporalmente suspendido	AGCOM ha suspendido temporalmente la aprobación de nuevos remitentes. Espere a que se restablezca el servicio.	
	<i>"Nessuna nota"</i> Ninguna nota	AGCOM no proporcionó ninguna explicación sobre la negativa. Intente volver a ingresar la solicitud.	
ELIMINACIÓN EN CURSO	You have requested to delete this sender. We are processing the request.	No hacer nada. Una vez que se complete la eliminación, el remitente será eliminado de la lista.	

Reglas de AGCOM y código de conducta

La Deliberación n. 42/13/CIR de **AGCOM** (Autoridad Garante para las Comunicaciones), actualizada y modificada por las Deliberaciones n. 50/14 /CIR, 131/14/CIR, 166/15/CIR, 18/17/CIR, y 306/20/CIR, establece las reglas vinculantes para el uso de un "alias", es decir el remitente textual de 11 caracteres que se usa como remitente de tus mensajes de texto a celulares de Italia.

El espíritu de la deliberación es permitir a los suscritos a servicios de comunicación móvil descubrir el verdadero remitente de un SMS, a través de un simple llamado al servicio de atención al cliente de su operador telefónico. En otras palabras, **AGCOM** activará una base de datos con información anagráfica sobre los "alias" utilizados.

Cada Cliente que desee usar un alias textual como remitente de sus SMS deberá comunicar previamente a **AGCOM** - a través del formulario disponible en la interfaz de MailUp – datos anagráficos y de contacto referidos al alias utilizado.

En el caso de que no se registre el remitente, o que se registre un remitente ilegítimo, el SMS se enviará, pero el remitente textual será reemplazado por un remitente numérico, o el mensaje no será entregado.

La Deliberación también establece que los alias sólo pueden ser utilizados por entidades "no consumidores", que posean CIF (en italiano, "partita IVA") o código fiscal numérico. Un Cliente consumidor que utilice el servicio de SMS masivos no podrá utilizar un alias y todos sus mensajes SMS serán enviados con un remitente numérico.

Para más información, consultar www.agcom.it/alias.

Preguntas frecuentes

¿Qué tengo que hacer?

Puedes seguir enviando SMS como antes, teniendo cuidado en usar un remitente legítimo (ver más abajo). Cuando envías un mensaje o insertas un remitente, se te pedirá que indiques los datos anagráficos de la empresa, y un contacto en caso de quejas relacionadas con el uso de datos personales de los destinatarios. En tu informativa ya deberías tener información de contacto.

¿Cuáles son las reglas para que un remitente alias sea legítimo?

Debe facilitar lo máximo posible la individuación del ente responsable del contenido de la comunicación o del servicio ofrecido por el mismo por parte del destinatario, reduciendo al mismo tiempo la posibilidad de llevar a falsas individuaciones; por lo tanto, deberá facilitar el reconocimiento del remitente, bien o servicio, no violar los derechos ajenos y no ser engañoso para el destinatario. La asignación de un alias ocurre según las normas vigentes en tema de [marcas](#).

Como consecuencia, no respetan la Deliberación 42/13/CIR mensajes SMS cuyo remitente es una combinación de caracteres no aptos para la individuación del ente responsable del contenido de la comunicación o del servicio ofrecido por el mismo por parte del destinatario, como, a mero título de ejemplo:

- nombres de persona ("José")
- Apellidos comunes o nombres y apellidos que no corresponden a la razón social de la empresa o que no indican la profesión del remitente, que podría indicarse con títulos o siglas (por ejemplo, más que "Mario Rossi", mejor "Abogado Rossi")
- nombres genéricos o de uso común: "madre", "abogado", "evento", "escuela estatal"
- nombres de ciudades sin ninguna otra indicación: por ejemplo, "Barcelona" para indicar la Ciudad de Barcelona
- nombres de oficinas públicas sin indicar el ente al cual pertenecen

El alias no puede empezar con un número, y no puede simular un número en formato nacional o internacional (como indicado en el Código de conducta).

Si una tienda "ABC" envía una promoción de una compañía telefónica, el remitente tiene que ser "ABC", y no el nombre de la compañía telefónica.

Si es posible, usar la razón social completa. Por ejemplo, la empresa "Negocios SRL" debería usar como remitente "Negocios SRL", y no simplemente "Negocios". En el caso de que los caracteres no sean suficientes, será necesario buscar una manera de sintetizarla para que el destinatario pueda entender, e insertar en el texto del mensaje la versión completa.

¿No tengo CIF. Qué puedo hacer?

Si eres un remitente privado sin CIF o código fiscal numérico, o tu empresa es una OSAL (OSFL) sin CIF, no podrás enviar con un alias, sino que tendrás que utilizar un remitente numérico

¿Puedo registrar yo directamente mi alias con AGCOM?

No, para acceder a la base de datos de AGCOM hace falta ser operadores autorizados, y registrados en el Registro de operadores de la comunicación (ROC)

¿Puedo seguir usando el remitente de siempre?

Si tienes CIF, lo importante es que no sean remitentes genéricos como "restaurante", "tienda", sino que tienen que aclarar el verdadero responsable del envío y del titular del tratamiento de datos personales.

¿Puede una empresa registrar más de un alias?

Sí, pero tiene que haber una razón. Por ejemplo si una empresa tiene dos marcas, puede registrar ambas. La Deliberación indica que el alias debe facilitar lo máximo posible la individuación del ente responsable del contenido de la comunicación o del servicio ofrecido por el mismo por parte del destinatario, reduciendo al mismo tiempo la posibilidad de llevar a falsas individuaciones; por lo tanto, deberá facilitar el reconocimiento del remitente, bien o servicio, no violar los derechos ajenos y no ser engañoso para el destinatario.

¿El mismo alias se puede asignar a más de una empresa?

Sí, si por ejemplo existen empresas con el mismo nombre en dos ciudades diferentes. Ambas tienen derecho a usar "EmpresaABC". En el caso de que el destinatario de un mensaje pida a su operador telefónico los detalles del remitente de un SMS, el operador buscará en la base de datos de AGCOM y encontrará dos empresas.

Soy una agencia, ¿qué tengo que hacer?

En la plataforma está disponible una sección donde la agencia podrá registrar los alias de sus clientes finales (Ajustes > Ajustes de cuenta > Contactos del administrador > Registro SMS). Cada alias deberá contener los datos de los clientes finales, y no de la agencia. Las agencias que revenden la plataforma al cliente final, dejarán que el cliente final llene el formulario. Cada lista en la plataforma MailUp tendrá un remitente predefinido, asociado a los datos del responsable del envío.

¿Quién puede acceder a la base de datos de AGCOM?

Los datos insertados serán utilizados exclusivamente para el registro en la base de datos de AGCOM, que puede ser consultada sólo por los operadores telefónicos. Los operadores podrán realizar búsquedas y recibirán los datos de la empresa sin detalles sobre la agencia/revendedor ni sobre el proveedor de la plataforma de envío. Los datos de contacto como correo electrónico o teléfono estarán a su disposición en caso de solicitudes de información o quejas con respeto a un envío. AGCOM se reserva la facultad de publicar la lista de los alias y de las empresas responsables en su sitio web, a disposición del público.

¿Cuándo entrarán en vigor las nuevas normas?

Estas normas ya están en vigor de forma experimental hasta el 31 de diciembre de 2015, salvo prórrogas o modificaciones.

Mi empresa no es italiana, ¿qué tengo que hacer?

Valen las mismas normas que se aplican a las empresas italianas, si se envía a celulares italianos.

¿Qué pasa si no respeto las reglas sobre el uso de remitentes legítimos?

AGCOM introdujo multas severas, a partir de € 250.000 por cada violación. Además, el mensaje podría no ser entregado, o podría ser entregado con remitente numérico.

No puedo registrar los datos del remitente, ¿qué puedo hacer?

La única posibilidad es enviar con un remitente numérico existente, funcionando y atribuible al responsable del contenido del mensaje. El uso de remitentes numéricos para envíos masivos A2P no está reglamentado con claridad, por lo tanto la entrega del mensaje no está garantizada y toda responsabilidad queda en manos del remitente. En el caso de que se reglamente el envío con remitentes numéricos diferentes de las numeraciones dedicadas al envío de SMS, se podría impedir el envío de SMS con remitentes no legítimos.

No encuentro el formulario para registrar el alias

El formulario se encuentra bajo Ajustes > Ajustes de cuenta > Contactos del administrador > Registro SMS

El estado de mi remitente se encuentra "en espera de autorización". ¿Qué quiere decir?

El proceso de autorización requiere varios pasos, en ciertos casos hasta interpellando directamente a AGCOM. Luego, los datos deben ser registrados manualmente en la base de datos de AGCOM. Esto quiere decir que la primera autorización pueda necesitar unos pocos minutos, pero que pueda estar sujeta a variaciones y revisiones.

¿Puedo evitar de registrar el alias en AGCOM a través de MailUp si ya lo tengo registrado con otro sistema?

Sí, es posible. Recomendamos revocar el registro con el otro sistema para evitar duplicaciones, o usar variaciones aprovechando el hecho de que el alias es "case sensitive", es decir que los caracteres mayúsculos y minúsculos son considerados diferentes.