

# Golden Rules

## PREMESSA

Le presenti “Golden Rules” sono costituite da due distinte sezioni.

La prima sezione, denominata “norme generali” contiene le regole preliminari cui ogni operatore è invitato ad ispirare la propria condotta. Il mancato rispetto di tali regole non è sanzionato in modo specifico ma è sottoposto ad una valutazione discrezionale da parte dell’organo di controllo.

La seconda sezione, denominata “ Norme obbligatorie” contiene invece le norme obbligatorie, il cui rispetto è presupposto necessario per l’ottenimento della qualifica di operatore conforme alle “Golden Rules”. Il rispetto di tali norme è fondamentale per l’ottenimento e il mantenimento di tale qualifica.

## Sezione I

### Norme generali di buona condotta

- a) Utilizzare come oggetto dell’e-mail espressioni chiare, esaustive e non ingannevoli
- b) Indicare all'interno dell'email un breve riferimento al perchè quell'utente sta ricevendo la comunicazione (es. “ti sei registrato al sito”, ove possibile indicando maggiori dettagli come data, ecc...)
- c) Inserire all'interno dell'email oltre l'indirizzo email dell'azienda anche quello postale specificando una persona o un ufficio di riferimento
- d) Non inviare allegati eseguibili (es. file .exe, .com, ecc...) o di grosse dimensioni (superiori ai 500 KB) all'interno dell'email
- e) Implementare tecnologie di autenticazione come DomainKeys/DKIM/SPF/Sender ID per autenticare i messaggi
- f) Registrare indirizzi di ricezione e gestione reclami su [www.abuse.net](http://www.abuse.net)
- g) Implementare il list-unsubscribe header
- h) Implementare l’x-abuse header
- i) Utilizzare il marchio (certificazione IAB) che identifica il sender come appartenente al gruppo di società che hanno sottoscritto il codice di autodisciplina
- j) Registrare nel database di RIPE i propri IP usando un oggetto IRT e/o un attributo abuse-mailbox per indicare l'abuse desk competente.
- k) Un ESP dovrebbe inviare posta solo da una allocazione o assegnazione di RIPE a lui intestata
- l) Verificare che i riferimenti alla legge sulla privacy richiamino la modalità di esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente (in base al paese di destinazione)
- m) Adottare criteri per differenziare i messaggi di servizio (es. transactional, conferme di iscrizione, notifiche) da quelli che hanno contenuto solo informativo, commerciale o

promozionale in modo che il destinatario possa valutare preventivamente la tipologia di messaggio e decidere consapevolmente quando procedere alla sua lettura.

## Sezione II

### Norme obbligatorie

#### Regole tecniche

- 1- Utilizzare IP statici per inviare le email
- 2- Creare un record PTR corrispondente per ogni IP utilizzato per inviare email
- 3- Rispettare il numero massimo di connessione simultanee dallo stesso indirizzo IP stabilito con l'ISP e il numero massimo di email per singola sessione SMTP
- 4- Implementare un sistema che elabori i bounce e che impedisca l'utilizzo per i successivi invii degli indirizzi dopo 3 hard bounce (definitivi consecutivi - es. account email errato).

#### Regole organizzative

- 5- Inserire in tutte le email spedite un chiaro riferimento (testuale, non come immagine) a come rimuoversi dalla lista e implementare un sistema che elabori le richieste di rimozione (unsubscribe) dalla lista in qualunque maniera esse siano avanzate: mediante apposito link di rimozione, mediante un'email di richiesta (ad un indirizzo dedicato, o al mittente del messaggio), per posta, con conseguente messaggio di notifica (sia web che e-mail) di avvenuta cancellazione indicando la tempistica di effettività di cancellazione ove non sia possibile l'immediatezza per problematiche tecniche (es. invii già predisposti e programmati). E' comunque obbligatorio prevedere la modalità di cancellazione online tramite link, in massimo 2 click e senza necessità di autenticarsi.
- 6- Attivare e gestire due indirizzi email [abuse@dominio.tld](mailto:abuse@dominio.tld) e [postmaster@dominio.tld](mailto:postmaster@dominio.tld) per la gestione dei reclami, dove dominio.tld è il dominio del mittente.
- 7- Utilizzare solo indirizzi email qualificati e registrati nel rispetto delle norme vigenti. La registrazione deve essere provabile in caso di richiesta.
- 8- Si definisce una tolleranza massima di reclami ammessi in un orizzonte di 7 giorni per un totale dello 0,5% delle email inviate con il medesimo envelope-sender per ISP di destinazione.
- 9- Applicazione di tutte le norme relative al trattamento dei dati personali vigenti, in relazione sia al paese da cui parte l'invio, sia al paese di destinazione (se noto); prevedere che i messaggi contengano i riferimenti presso i quali il destinatario possa trovare un approfondimento sui criteri di tutela nel trattamento dei dati e possa ricevere ogni informazione utile per esercitare i suoi diritti di cancellazione e di opposizione al trattamento.

\*\*\*\*\*

Questa versione è stata realizzata grazie alla collaborazione di

Mirko Planta (Ad Pepper)

Nazzareno Gorni (NWeb)

Filippo Arroni (Buongiorno)

Avv. Marco Maglio

Paolo Peronaci (IAB Italia)

Contributo tecnico: Mauro Biagi, Enrico Olivelli e Alessandro Luccaroni (Diennea/MagNews)