

CARTA DEI SERVIZI / SLA

Servizio di Telefonia VoIP/PBX in Cloud

MyCentralino S.r.l. – www.mycentralino.com

Questa Carta dei Servizi disciplina indicatori di qualità, obiettivi, modalità di misura, procedure di assistenza/guasti, indennizzi e service credits applicabili al servizio VoIP/PBX in cloud. Per Soggetti Tutelati EECC (microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro) si applicano altresì gli indennizzi automatici previsti dall'AGCOM.

Riferimento contrattuale: il presente documento costituisce l'Allegato F dei Termini e Condizioni v6.0 (B2B) del Servizio di Telefonia VoIP di MyCentralino S.r.l.

1. Perimetro e definizioni

Servizi coperti

Core PBX in cloud (IVR, code, interni, app), instradamento VoIP su rete pubblica tramite Operatori di rete partner, numerazioni (nuove e in portabilità), supporto e manutenzioni.

Esclusioni

MyCentralino non fornisce né rivende servizi di connettività Internet; restano esclusi la connettività del Cliente, gli apparati locali (IP-phone/ATA/PBX di terzi), l'energia elettrica e le configurazioni di rete sotto il controllo del Cliente; servizi di elenchi abbonati/directory assistance non erogati.

Fasce di severità guasti

Severità	Definizione
P1 – Critico	Interruzione totale del servizio voce (outbound/inbound) o indisponibilità del core PBX multi-tenant
P2 – Alto	Degrado rilevante (es. solo outbound o solo inbound) o problemi che impattano >30% degli utenti del Cliente
P3 – Medio	Malfunzionamento parziale/non bloccante (es. singolo interno, singola rotta, singola app)
P4 – Basso	Richieste informative, configurazioni non urgenti, change programmati

Canali di supporto

Ticket via portale, email supporto@mycentralino.com, numero dedicato (voce) come indicato nell'Area Clienti, canale emergenze h24 per blocchi anti-frode (v. Policy Anti-Frode, Allegato C).

2. Indicatori (KPI), metodo di misura e obiettivi

2.1 KPI di provisioning e rete

KPI	Definizione	Misura	Obiettivo 2026
Tempo medio fornitura	Gg tra ordine valido e attivazione	Media e P95 semestr.	≤ 5 gg lav. media; ≤ 10 gg P95
Prob. fallimento chiamata	Tentativi vs esiti falliti SBC↔operatore	% mensile	≤ 1,0%
Tempo instaurazione	INVITE → 18x/200 OK	Mediana & P95	Med. ≤ 2s; P95 ≤ 5s

Disponibilità core PBX	Uptime control plane/registrar, SBC, DB	% mensile	≥ 99,5% mensile
------------------------	---	-----------	-----------------

2.2 KPI di esercizio e assistenza

KPI	Definizione	Misura	Obiettivo 2026
Tasso malfunzionamento	Guasti per 100 accessi/utenze	Indice semestrale	≤ 2/100
MTTR	Dal ticket valido alla soluzione	Media e P95	P1: 4h/8h P2: 8h/16h P3: 2gg P4: 5gg
Accuratezza fatturazione	% fatture rettificate per errore	% semestrale	≤ 0,5%
Assistenza telefonica	TMR / %<20s	Secondi / %	≤ 120s TMR; ≥ 60% <20s

Periodo di misura e pubblicazione: risultati semestrali/annuali pubblicati entro il 30 giugno dell'anno successivo nella pagina «Trasparenza tecnica».

Regole di esclusione dal calcolo: finestra di manutenzione programmata (preavviso ≥72h), cause di forza maggiore, guasti dell'ISP del Cliente e errate configurazioni locali. Eventuali esclusioni sono rendicontate.

3. Supporto: orari, canali e SLA operativi

Orari standard help desk: lun–ven 09:00–18:00 CET (festivi esclusi), salvo diversa indicazione nell'Ordine/SLA.

Reperibilità guasti critici (P1): h24/7 tramite canale emergenze indicato nell'Area Clienti.

Presenza in carico e aggiornamenti

Severità	Presenza in carico	Aggiornamenti
P1 – Critico	30 minuti	Ogni 60 min fino a risoluzione
P2 – Alto	1 ora	Ogni 120 min fino a risoluzione
P3 – Medio	4 ore	Su richiesta
P4 – Basso	1 giorno lavorativo	Su richiesta

4. Indennizzi automatici (utenti finali) – Ambito VoIP/PBX

In caso di reclamo/istanza ammissibile, si applicano indennizzi automatici ai sensi della disciplina vigente limitatamente al servizio VoIP/PBX fornito da MyCentralino. Sono esclusi gli indennizzi relativi a servizi di connettività, a carrier selection/pre-selection, a terminali/SIM e a traslochi di accessi fisici, che MyCentralino non fornisce né rivende.

Fattispecie (VoIP/PBX)	Importo
Ritardo attivazione del servizio VoIP/PBX	€ 7,50/giorno
Sospensione/cessazione senza presupposti o preavviso	€ 7,50/giorno
Interruzione totale imputabile all'operatore	€ 6,00/giorno
Erogazione irregolare/discontinua imputabile all'operatore	€ 3,00/giorno
Ritardi portabilità del numero (NP)	€ 5,00/giorno

Attivazione servizi/profilo non richiesti	€ 5,00/gg (accessori: € 2,50/gg)
Perdita della numerazione	€ 100/anno di uso (max € 1.500)
Omessa/errata indicazione negli elenchi	€ 200/anno
Mancata/ritardata risposta al reclamo	€ 2,50/giorno (max € 300)

Importi come da delibera AGCOM 347/18/CONS (Allegato A). Per utenze affari gli importi sono raddoppiati.

Rivalsa verso Operatore di rete partner: MyCentralino riconosce gli indennizzi dovuti direttamente al Cliente, indipendentemente dal fatto che il disservizio sia imputabile all'Operatore di rete partner. MyCentralino si rivale sull'Operatore di rete partner secondo gli accordi in essere; in caso di mancato recupero, MyCentralino resta comunque obbligata nei confronti del Cliente nei limiti degli importi sopra indicati.

Servizio elenchi abbonati: MyCentralino non offre servizi di pubblicazione su elenchi/servizi di informazione abbonati e non è responsabile dell'inserimento/aggiornamento di dati negli elenchi; pertanto gli indennizzi relativi agli elenchi non si applicano.

5. Service Credits SLA (clienti business non consumer)

Disponibilità mensile core PBX	Credito SLA
≥ 99,5%	Nessun credito
≥ 99,0% e < 99,5%	10% del canone mensile
≥ 98,0% e < 99,0%	25% del canone mensile
< 98,0%	50% del canone mensile

Condizioni: i crediti SLA non si sommano agli indennizzi automatici per la medesima causa e non si applicano alle porzioni di servizio al di fuori del perimetro. Richiesta entro 30 giorni dalla fattura successiva.

6. Manutenzioni programmate

Preavviso: pubblicazione e email con ≥72h di anticipo (salvo emergenze).

Fascia oraria tipica: notturna (22:00–06:00 CET).

Impatto: ove previsti disservizi, ne è indicata durata massima attesa e ambito.

7. Emergenze 112 – promemoria operativo

Chiamate gratuite al 112; in uso nomadico/app la localizzazione può essere inaccurata o indisponibile. Il Cliente mantiene aggiornato l'indirizzo civico associato a ogni interno/utenza. L'instradamento tecnico è svolto dagli Operatori di rete partner.

8. Trasparenza tecnica e pubblicazione risultati

MyCentralino pubblica: (i) la presente Carta; (ii) gli obiettivi annuali e i risultati raggiunti; (iii) una pagina «Trasparenza tecnica» con i parametri delle offerte e le prestazioni effettive.

9. Procedura guasti e reclami

Apertura ticket: portale o email; includere descrizione, impatto, log/ID chiamate, IP/Trunk interessati.

Escalation: P1/P2 → NOC/ingegneria; P3/P4 → supporto specialistico.

Reclami: se il cliente non è soddisfatto dell'esito, può presentare reclamo formale. In caso di insuccesso, è necessario il tentativo obbligatorio di conciliazione su ConciliaWeb, salvo eccezioni di legge.

10. Entrata in vigore e aggiornamenti

La Carta è efficace dalla data di pubblicazione. Aggiornamenti sono notificati con 30 giorni di preavviso tramite sito/email e si applicano alle utenze nuove e, trascorso il preavviso, a quelle esistenti. Per modifiche peggiorative è sempre riconosciuto il recesso senza penali.

Versione: 1.0

Data di emissione: Febbraio 2026

MyCentralino S.r.l. – www.mycentralino.com