

Termini e Condizioni

del Servizio di Telefonia VoIP MyCentralino

Versione B2B

MyCentralino S.r.l.

Via Pier Lorenzo De Vita, 30 – 00127 Roma (RM)
P. IVA 16848311003 – ROC 39654

Versione 6.0 – Solo clientela professionale e imprese

Il Servizio è destinato esclusivamente a soggetti che agiscono nell'esercizio della propria attività professionale, imprenditoriale, artigianale, commerciale o istituzionale. Non è offerto a consumatori ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 206/2005.

Informazioni precontrattuali e Sintesi contrattuale (EECC): per Microimprese, Piccole imprese e Organizzazioni senza scopo di lucro (come definite infra), MyCentralino fornisce prima della conclusione del contratto le informazioni precontrattuali su supporto durevole e la Sintesi contrattuale secondo il modello UE (Reg. (UE) 2019/2243), disponibile come documento separato. In caso di difformità, prevale la Sintesi contrattuale nei limiti di legge.

§ 1. Definizioni

Cliente: il soggetto che acquista il Servizio, operante nell'esercizio della propria attività professionale, imprenditoriale, artigianale, commerciale o istituzionale.

Cliente Professionale: impresa che non rientra nella definizione di Microimpresa/Piccola impresa ai sensi dell'art. 102 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Microimpresa/Piccola impresa: come definita dall'art. 102 EECC (meno di 10 dipendenti e fatturato annuo \leq 2 milioni di euro, ovvero meno di 50 dipendenti e fatturato \leq 10 milioni di euro).

Organizzazione non profit: associazioni, fondazioni, enti del Terzo Settore e organizzazioni senza scopo di lucro che, ai sensi dell'EECC, beneficiano delle medesime tutele delle microimprese.

Soggetto Tutelato EECC: indica collettivamente le Microimprese, le Piccole imprese e le Organizzazioni non profit a cui si applicano le tutele del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Servizio: servizio di telefonia VoIP/PBX in cloud, con assegnazione/portabilità di numerazioni, instradamento verso/da PSTN tramite operatori di rete partner, interni, trunk SIP, app, IVR, code, registrazione opzionale lato Cliente.

Operatori di rete partner: Convergenze S.p.A., Unidata S.p.A., Messagenet S.p.A. e altri fornitori equivalenti di accesso alla rete pubblica e numerazione.

Carta dei Servizi/SLA: documento separato (Allegato F) che definisce obiettivi di qualità, indicatori, indennizzi e tempi.

AUP/FUP: policy di uso accettabile e di uso equo, contenuta nel §7 dei presenti T&C.

NP: portabilità del numero fisso.

Ordine: modulo/ordine elettronico del Cliente che specifica piano e opzioni, concluso tramite il sito www.mycentralino.com.

§ 2. Ambito di applicazione e Parti

2.1 Il Servizio è destinato esclusivamente a soggetti che agiscono nell'esercizio della propria attività professionale, imprenditoriale, artigianale, commerciale o istituzionale (ivi incluse associazioni, fondazioni, enti del Terzo Settore e organizzazioni senza scopo di lucro). Il Servizio non è offerto a consumatori ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 206/2005. In fase di registrazione il Cliente dichiara espressamente di non agire in qualità di consumatore.

2.2 MyCentralino fornisce il software di centralino in cloud e rivende al dettaglio il servizio di telefonia facente capo agli Operatori di rete partner. MyCentralino resta responsabile verso il Cliente della corretta erogazione commerciale e contrattuale del Servizio nei limiti qui previsti; gli aspetti tecnici regolati (instradamento, numerazione, emergenze, portabilità) sono eseguiti dall'Operatore di rete partner.

2.3 Ai Soggetti Tutelati EECC si applicano le tutele previste dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ivi inclusa la Sintesi contrattuale (Reg. UE 2019/2243) fornita come documento separato.

§ 3. Oggetto del contratto

3.1 Attivazione e gestione di linee VoIP, assegnazione di nuove numerazioni o portabilità di numerazioni esistenti, configurazione PBX/IVR, interni/rami, trunk SIP, app per smartphone, eventuale registrazione opzionale delle chiamate (archiviazione sotto il controllo del Cliente; MyCentralino non conserva i file audio), servizi accessori come da Offerta/Ordine.

3.2 Prezzi e piani sono pubblicati nella sezione Prezzi del sito (www.mycentralino.com/prezzi-centralino-cloud/) e possono variare; fanno fede quelli alla data dell'Ordine.

§ 4. Attivazione, requisiti e uso nomadico

4.1 Requisiti: connettività Internet idonea, alimentazione elettrica, dispositivi compatibili; la loro disponibilità è onere del Cliente.

4.2 Uso nomadico (softphone/app fuori dalla sede): consentito nei limiti di legge; possono applicarsi limitazioni tecniche (NAT/Firewall, localizzazione per emergenze).

4.3 Sospensione: MyCentralino può sospendere il Servizio per motivi di sicurezza, prevenzione frodi/abusì, manutenzione programmata, o in caso di inadempimento del Cliente, secondo le modalità di cui al §8.2.

§ 5. Numerazioni e Portabilità (NP)

5.1 Assegnazione: le numerazioni sono assegnate in conformità al Piano Nazionale di Numerazione e alle regole dell'Operatore di rete partner.

5.2 NP in entrata: eseguita su richiesta del Cliente con LOA/moduli e codice di migrazione/codice segreto; tempi indicativi 3–7 giorni lavorativi, salvo eccezioni o rigetti del Donating. Costi secondo la sezione Prezzi del sito.

5.3 NP in uscita: nessun costo richiesto da MyCentralino; le procedure seguono le regole dell'Operatore ricevente.

5.4 Mantenimento post-cessazione: dopo la cessazione del Servizio, MyCentralino mantiene attiva la numerazione per un periodo di 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione. Entro 7 (sette) giorni dalla cessazione, MyCentralino invia comunicazione scritta (email) al Cliente, informandolo che dispone di ulteriori 23 (ventitré) giorni per richiedere il codice di migrazione e avviare la portabilità in uscita. Decorso il termine di 30 giorni senza che il Cliente abbia avviato la procedura di NP o comunicato diversamente, la numerazione potrà essere rilasciata e riassegnata secondo le regole del Piano di Numerazione. MyCentralino declina ogni responsabilità per la perdita del numero oltre tale termine, salvo dolo o colpa grave.

§ 6. Accesso ai Servizi di Emergenza (112)

6.1 Dipendenze e rischio indisponibilità: il Servizio dipende da rete elettrica, connettività Internet e corretta configurazione; in caso di black-out, congestione/rete di terzi, guasti o errata configurazione, le chiamate – incluse quelle verso il 112 (gratuito) – possono fallire, subire ritardi o non essere instradate correttamente.

6.2 Nomadico/App e localizzazione: in uso nomadico o da app, la localizzazione del chiamante può essere inaccurata o non disponibile; la chiamata può essere indirizzata al PSAP competente per l'indirizzo registrato o non completata.

6.3 Presentazione del numero: chiamando dal centralino VoIP o dall'app MyCentralino si presenta il numero VoIP assegnato (es. prefisso 02...), non la SIM del dispositivo mobile; la posizione reale non è inviata al 112.

6.4 Obblighi del Cliente: (a) mantenere mezzi alternativi (linea mobile o fissa tradizionale) per le emergenze e non fare affidamento esclusivo sul Servizio; (b) informare tutti gli utilizzatori del Servizio e apporre etichette di avviso su telefoni/adattatori/postazioni e nelle app; (c) fornire e mantenere aggiornato un indirizzo civico valido e il CLI associato a ogni interno/utenza per le finalità di emergenza.

6.5 Obblighi regolatori: MyCentralino e i propri Operatori di rete partner adempiono, nei limiti tecnici del servizio VoIP, agli obblighi UE in materia di emergency communications e caller location per i servizi number-based.

6.6 Rinvio: fa parte integrante del contratto l’Informativa rapida 112 – versione semplificata (Allegato G), da consegnare agli utenti finali.

6.7 Divieto di uso per gestione emergenze/safety-critical: Il Servizio non può essere utilizzato quale componente primario o ridondante di sistemi di gestione dell’emergenza o «life-safety», né per funzioni in cui un malfunzionamento possa incidere su incolumità fisica o pubblica sicurezza. Esempi non esaustivi: centrali antincendio; allarmi ascensori (telesoccorso); antintrusione con chiamate automatiche; telesoccorso/teleassistenza; sistemi nurse call; telemedicina con rilevanza clinica; sistemi di sicurezza industriale; continuità operativa di servizi essenziali; sistemi di notifica di massa per emergenze civili. MyCentralino non controlla né può verificare gli usi del Cliente; la conformità d’uso resta a carico del Cliente, che mantiene mezzi alternativi certificati per tali scopi. In caso di violazione, MyCentralino può sospendere le configurazioni interessate; resta esclusa ogni responsabilità per tali usi, salvo dolo o colpa grave.

§ 7. Uso accettabile (AUP) e Fair Use (FUP)

La presente sezione contiene la disciplina completa di Uso Accettabile (AUP) e Fair Use Policy (FUP) e non costituisce un documento separato.

7.1 Divieti: spam, robocall, CLI spoofing, telemarketing non conforme, predictive dialer massivo, instradamento di traffico di terzi o rivendita non autorizzata.

7.2 Uso «illimitato» e FUP: salvo diversa indicazione nell’Ordine, «illimitato» si intende per uso ordinario d’ufficio del Cliente. A fini di FUP si presumono anormali: (i) oltre 1.500 minuti/mese verso mobili nazionali per utente (interno abilitato all’uso della FLAT illimitata) e/o 6.000 minuti verso numerazioni fisse nazionali; (ii) profili d’uso tipici di contact center/marketing outbound.

7.3 Supero/abuso: MyCentralino può (a) proporre il passaggio a pacchetti a minuti, (b) applicare tariffe extra per destinazioni escluse, (c) limitare/declassare, (d) sospendere in caso di abuso reiterato.

7.4 Telemarketing outbound e RPO

(a) Disabilitazione di default. Il traffico promozionale/outbound verso utenti finali è proibito di default ed è consentito solo previa abilitazione da parte di MyCentralino.

(b) Condizioni per l’abilitazione. L’abilitazione è subordinata alla consegna, da parte del Cliente, del pacchetto prove: (i) esito consultazione RPO non anteriore a 15 giorni e comunque anteriore all’avvio della campagna; (ii) base giuridica adeguata; (iii) processo di gestione opt-out con aggiornamento entro i termini di legge; (iv) CLI richiamabile e riconducibile al Cliente.

(c) Restrizioni tecniche. MyCentralino applica controlli tecnici: presentazione CLI obbligatoria, divieto di CLI spoofing, rate-limit anti-robocall e abilitazione temporanea delle rotte/CLI limitatamente alla campagna approvata.

(d) Obblighi operativi del Cliente. Il Cliente: (i) consulta il RPO prima di ogni campagna e almeno mensilmente; (ii) mantiene liste «pulite» e prova dei consensi/base giuridica; (iii) recepisce opt-out entro i termini; (iv) conserva per 24 mesi le evidenze.

(e) Violazioni. In assenza delle prove richieste o in caso di reclami fondati, MyCentralino può negare o revocare l’abilitazione, bloccare le direttive/CLI interessati, sospendere il Servizio e darne comunicazione alle autorità competenti nei casi previsti.

(f) Rinvio. Per i dettagli operativi si rinvia alla «Telemarketing & RPO – Policy di Abilitazione» (Allegato H), parte integrante dei presenti T&C.

7.5 CLI & anti-spoofing: è vietata qualsiasi manipolazione del CLI diversa dalla presentazione dei numeri assegnati al Cliente o da lui legittimamente utilizzati; MyCentralino può bloccare traffico in uscita con CLI non assegnati/incoerenti.

7.6 Blocchi, cap e categorie a rischio: le campagne abilitate sono soggette ai blocchi anti-frode e alle policy di cap previste nella Policy Anti-Frode & Cap di Spesa (Allegato C). Sono bloccate di default le chiamate internazionali e verso numerazioni a sovrapprezzo. Lo sblocco avviene solo su richiesta via ticket.

§ 8. Prezzi, fatturazione e pagamenti

8.1 Cadenza: fatturazione ogni 30 giorni; il Servizio si paga in anticipo. La fattura è emessa a valle dell'esito positivo del pagamento.

8.2 Mancati pagamenti. Trascorsi 5 (cinque) giorni dalla scadenza non pagata, MyCentralino invia sollecito scritto (email) al Cliente con avviso di imminente sospensione. Se il pagamento non perviene entro ulteriori 5 (cinque) giorni dal sollecito, MyCentralino può sospendere o limitare il Servizio e addebitare costi di riattivazione secondo il listino.

8.3 Destinazioni escluse/traffico extra: tariffate secondo il listino in vigore al momento dell'uso.

8.4 Variazioni di prezzo: comunicate via email/sito con preavviso 30 giorni; il Cliente può recedere senza penali entro tale termine.

§ 9. Durata, rinnovo e recesso

9.1 Durata come da Ordine; rinnovo automatico mensile salvo disdetta.

9.2 Disdetta: in ogni momento con preavviso di 30 giorni via PEC/email indicata; canoni già fatturati restano dovuti.

9.3 Prova gratuita 14 giorni: fruibile senza carta di credito; durante il periodo di prova possono essere limitate destinazioni a pagamento. L'accettazione dei presenti T&C è obbligatoria anche per il periodo di prova.

9.4 Effetti: in caso di recesso/cessazione, spetta al Cliente curare la portabilità in uscita prima della disattivazione; in ogni caso resta ferma la facoltà di richiedere la NP entro 30 giorni ex §5.4.

§ 10. SLA, qualità e manutenzione

10.1 Uptime obiettivo: 99,5% mensile (misurato su elementi core del servizio).

10.2 Manutenzione programmata: in fascia notturna con preavviso via email.

10.3 Supporto: help desk lun–gio 09:00–18:00 CET; ven 09:00–17:00 CET (festivi esclusi). Canale h24 emergenze anti-frode: 06 86 85 1005.

10.4 Indennizzi: per i Soggetti Tutelati EECC gli indennizzi sono riconosciuti secondo la Carta dei Servizi e la disciplina AGCOM in materia di indennizzi automatici. Per i Clienti Professionali si applicano i Service Credits SLA di cui alla Carta dei Servizi.

§ 11. Reclami e Conciliazione

11.1 Reclami: invio a supporto@mycentralino.com (o altri canali indicati).

11.2 Conciliazione obbligatoria: in caso di mancata soluzione, il Cliente deve attivare il tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Co.Re.Com tramite la piattaforma ConciliaWeb, prima di poter agire in giudizio, salvo eccezioni di legge.

§ 12. Responsabilità e limitazioni

12.1 MyCentralino risponde per danni diretti derivanti da inadempimento provato, con esclusione di danni indiretti, lucro cessante, perdita di dati/avviamento.

12.2 Massimale. La responsabilità complessiva di MyCentralino non supererà l'importo complessivo dei canoni corrisposti dal Cliente nei 6 (sei) mesi precedenti l'evento che ha generato il danno. Per i Soggetti Tutelati EECC il periodo di riferimento è esteso a 12 (dodici) mesi.

12.3 Esclusioni: nessuna responsabilità in caso di: (a) guasti/ritardi imputabili a Operatori di rete partner o a terzi, (b) indisponibilità della connettività Internet o dell'energia elettrica del Cliente, (c) configurazioni errate o dispositivi del Cliente, (d) eventi di forza maggiore (§13), (e) uso non conforme al §7, (f) sicurezza delle caselle email del Cliente.

12.4 Salvaguardie: nulla nella presente clausola limita responsabilità per dolo o colpa grave.

12.5 Manleva per uso vietato (§6.7). Il Cliente manleva e tiene indenne MyCentralino da reclami, danni, sanzioni, costi e spese (incluse spese legali) derivanti da utilizzi del Servizio in violazione del §6.7, salvo i casi di dolo o colpa grave di MyCentralino. Per i Soggetti Tutelati EECC la manleva è limitata ai soli danni diretti documentati effettivamente subiti da MyCentralino.

§ 13. Forza maggiore

Sono eventi di forza maggiore: calamità naturali, incendi, alluvioni, epidemie, guerre, atti terroristici, sommosse, scioperi, atti della P.A., ordini dell'autorità giudiziaria/regolatoria, guasti generalizzati o interruzioni dei servizi di Operatori di rete partner, blackout elettrici, DDoS e altri attacchi informatici su larga scala, incidenti ai data center, e in generale ogni evento fuori dal ragionevole controllo di MyCentralino. Durante tali eventi, MyCentralino non è tenuta a corrispondere indennizzi/penali; gli obblighi sono sospesi per il tempo dell'impeditimento.

§ 14. Privacy e sicurezza (VoIP)

14.1 Ruoli: il Cliente è Titolare dei trattamenti verso i propri utenti/finali; MyCentralino è Responsabile ex art. 28 GDPR per i trattamenti necessari all'erogazione. Le Parti convengono che un Data Processing Agreement (DPA) (Allegato E) è parte integrante dei presenti Termini.

14.2 Dati trattati: MyCentralino tratta i CDR/log e i dati tecnici necessari alla fornitura e fatturazione. I file audio di eventuali registrazioni sono archiviati sotto il controllo del Cliente e non conservati sui server di MyCentralino. L'invio dei file audio avviene esclusivamente tramite canali cifrati in transito: (a) allegati email trasmessi con TLS obbligatorio lato MyCentralino; oppure (b) su richiesta specifica, tramite GET/POST SSL con chiave di autenticazione verso webhook del Cliente.

14.3 Sicurezza: misure tecniche/organizzative comprendono TLS/SRTP, cifratura a riposo ove applicabile, 2FA, segregazione logica per tenant, rotazione credenziali e controlli di accesso. Il Cliente mantiene riservate le credenziali e adotta hardening dei propri dispositivi.

14.4 Conservazione: i CDR a fini di fatturazione e dispute sono conservati per un periodo non superiore al necessario (indicativamente fino a 6 mesi dalla scadenza della fattura); i log di sicurezza sono conservati per periodi coerenti con le finalità. I tempi puntuali sono indicati nel DPA/Informativa.

14.5 Data breach: MyCentralino informa il Cliente senza ingiustificato ritardo in caso di violazione dei dati personali che lo riguardi, secondo il DPA.

14.6 Registrazioni e lavoro: ove il Cliente ascolti dal vivo e/o registri/riascolti chiamate per qualità/formazione, fornirà idonea informativa agli interessati, limiterà i tempi di conservazione e, se l'attività configura controllo a distanza dei lavoratori, acquisirà accordo sindacale o autorizzazione ITL ai sensi dell'art. 4 Statuto dei Lavoratori. MyCentralino non è responsabile per l'uso delle registrazioni da parte del Cliente in violazione di legge.

§ 15. Modifiche unilaterali

MyCentralino può modificare i presenti T&C con preavviso di 30 giorni tramite pubblicazione sul sito e comunicazione via email all'indirizzo del Cliente. In caso di modifiche peggiorative, il Cliente può recedere senza penali prima dell'entrata in vigore. Per i Soggetti Tutelati EECC, ove previsto, sarà fornita nuova Sintesi contrattuale.

§ 16. Cessione del contratto

MyCentralino può cedere il contratto o singoli crediti/diritti a società del gruppo o a successori nella fornitura del Servizio, dandone comunicazione al Cliente. Il Cliente non può cedere senza previo consenso scritto di MyCentralino, salvo cessione d'azienda/ramo.

§ 17. Ordine gerarchico dei documenti

In caso di contrasto tra i documenti contrattuali, prevale il documento di rango superiore.

Soggetti Tutelati EECC

La Sintesi contrattuale (Reg. UE 2019/2243) prevale su ogni altro documento contrattuale ai sensi dell'art. 98-septies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ad eccezione dell'Ordine/Offerta commerciale sottoscritta dal Cliente.

Rango	Documento
1	Sintesi Contrattuale (Reg. UE 2019/2243)
2	Ordine/Offerta commerciale
3	Presenti Termini e Condizioni (inclusa AUP/FUP §7)
4	Carta dei Servizi / SLA
5	Policy e manuali tecnici
6	DPA e documentazione privacy

Clienti Professionali

Rango	Documento
1	Ordine/Offerta commerciale
2	Presenti Termini e Condizioni (inclusa AUP/FUP §7)
3	Carta dei Servizi / SLA
4	Policy e manuali tecnici
5	DPA e documentazione privacy

§ 18. Legge applicabile, foro competente e lingua

Il contratto è regolato dalla legge italiana. Foro esclusivo: Roma. Lingua prevalente: italiano. Resta fermo il ricorso obbligatorio a ConciliaWeb ex §11.2.

Allegato A – Destinazioni incluse/escluse

Incluse: numerazioni nazionali fisse e mobili.

Escluse: numerazioni speciali, internazionali, satellitari, a sovrapprezzo e qualunque altra destinazione non espressamente inclusa.

Listino completo: www.mycentralino.com/prezzi-centralino-cloud/

Allegato B – Manutenzioni e comunicazioni

Le manutenzioni programmate sono comunicate via email con congruo preavviso; ove possibile si svolgono in orario notturno.

Comunicazioni legali e variazioni contrattuali sono inviate a mycentralino@pec.it o all'indirizzo email indicato dal Cliente nell'account.

Allegato C – Policy anti-frode & cap di spesa

Obiettivo: prevenire traffico fraudolento (toll-fraud), ridurre l'esposizione economica e definire un blocco rapido h24.

1) Perimetro

Inclusi: servizio VoIP/PBX, numerazioni VoIP assegnate/portate, instradamento verso/da rete pubblica.

Esclusi: connettività Internet, apparati locali e configurazioni di rete del Cliente.

2) Direttive abilitate di default

CONSENTITO (default): chiamate nazionali verso fissi e mobili Italia, numeri verdi (800) e emergenze 112.

BLOCCATO (default): tutte le chiamate internazionali e numerazioni a sovrapprezzo/servizi a valore aggiunto. Lo sblocco avviene solo su richiesta via ticket e previa valutazione del rischio.

3) Meccanismi anti-frode

MyCentralino si avvale dei meccanismi anti-frode lato Operatore di rete: al superamento delle soglie dinamiche del provider, l'uscente viene bloccato automaticamente. MyCentralino riceve l'evento e mantiene/propaga il blocco fino a verifica con il Cliente. Su richiesta, è possibile configurare cap opzionali (per utente o per tenant) in modalità near-real-time.

4) Controlli di comportamento

Rate-limit anti-robocall su pattern anomali (es. > 20 chiamate con durata < 6 secondi in 1 minuto) → throttling temporaneo + avviso admin. Whitelist per destinazioni quando si chiede lo sblocco di categorie bloccate. Anti-spoofing (CLI): vietata la manipolazione del CLI.

5) Blocco rapido h24

Numero emergenze anti-frode: 06 86 85 1005 (h24/7). Su richiesta del Cliente, blocco immediato di: (i) internazionale, (ii) Paesi/codici speciali specifici, (iii) interni/trunk. Riscontro entro 30 minuti.

6) Obblighi del Cliente

Custodire credenziali; adottare 2FA, IP allowlist/ACL, aggiornamenti e hardening di IP-PBX/ATA; limitare accessi dall'estero quando non necessari. Richiedere lo sblocco solo se

necessario e con cap/whitelist adeguati. Segnalare immediatamente attività anomale. MyCentralino non risponde di usi abusivi dovuti a compromissioni dei sistemi del Cliente, salvo dolo o colpa grave.

7) Processo di sblocco International / Speciali

Ticket con Paesi/codici richiesti e motivazione d'uso. Impostazione cap opzionali e durata. Abilitazione rotte/codici e notifica. Revisione periodica (trimestrale) delle whitelist.

8) Trasparenza

Dashboard consumo e tentativi bloccati; esportazione CDR. Report settimanale: interni più attivi e trigger anti-frode.

Presenza d'atto

Le seguenti dichiarazioni sono accettate dal Cliente in fase di Ordine tramite spunte dedicate:

(a) Il Cliente conferma il blocco di default di internazionali e codici a sovrapprezzo e la possibilità di blocchi cautelativi in caso di rischio. (b) Il Cliente si impegna ad adottare le misure minime (2FA, IP allowlist, aggiornamenti) e a mantenere i contatti h24 per emergenze anti-frode.

Allegato E – Data Processing Agreement (DPA)

Tra: Cliente (Titolare del trattamento) e MyCentralino S.r.l. (Responsabile del trattamento). Il presente DPA è parte integrante dei T&C.

1. Oggetto, durata e natura del trattamento

1.1 Oggetto: trattamenti necessari a fornire il servizio VoIP/PBX in cloud (gestione numerazioni, instradamento, CDR/log, assistenza, fatturazione).

1.2 Durata: per la durata del rapporto contrattuale e, dopo la cessazione, per i tempi strettamente necessari a chiusura contabile, difesa in giudizio e adempimenti di legge.

1.3 Natura e finalità: erogazione e gestione tecnica del servizio, sicurezza, fatturazione, rendicontazione, prevenzione frodi, assistenza e NP.

2. Ruoli e istruzioni documentate

2.1 Ruoli: il Cliente agisce quale Titolare; MyCentralino quale Responsabile.

2.2 Istruzioni: MyCentralino tratta i dati solo su istruzione documentata del Cliente, anche tramite l'uso delle funzionalità del pannello amministrativo.

2.3 Conflitto con la normativa: qualora una istruzione violi la normativa, MyCentralino ne informa senza ritardo il Cliente e sospende l'esecuzione.

3. Obblighi del Responsabile (art. 28(3) GDPR)

3.1 Riservatezza: personale autorizzato impegnato alla riservatezza e formato sui profili privacy.

3.2 Sicurezza (art. 32 GDPR): misure tecniche e organizzative adeguate (DPA – Allegato B).

3.3 Sub-responsabili: MyCentralino è autorizzata ad avvalersi dei sub-responsabili elencati nel DPA – Allegato D, con preavviso 10 giorni e diritto di opposizione motivata.

3.4 Assistenza al Titolare: MyCentralino assiste il Cliente nel dare seguito alle richieste degli interessati (artt. 15–22 GDPR), DPIA (art. 35) e consultazioni preventive (art. 36).

3.5 Data breach: notifica al Cliente senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 24 ore dalla conoscenza effettiva.

3.6 Audit: su richiesta ragionevole e con preavviso 10 giorni, MyCentralino mette a disposizione le informazioni necessarie e consente audit.

3.7 Cancellazione/Restituzione: al termine del rapporto, su istruzione del Cliente, MyCentralino cancella o restituisce i dati entro 60 giorni, salvo obblighi di legge.

4. Obblighi del Titolare

4.1 Fornire agli interessati idonea informativa privacy e basi giuridiche dei trattamenti. 4.2 Impostare e mantenere le configurazioni in modo conforme. 4.3 Non inserire categorie particolari di dati o dati di minori salvo adeguate misure. 4.4 Valutare e gestire gli accessi dei propri utenti.

5. Trasferimenti extra-SEE

Il trattamento avviene in centri dati situati nello Spazio Economico Europeo. Eventuali trasferimenti verso Paesi terzi avverranno solo in presenza di una base di legittimità (decisione di adeguatezza, SCCs, BCR, o art. 49 GDPR).

6. Prevalenza

In caso di contrasto tra il presente DPA e i T&C, prevale il DPA per i profili privacy.

DPA – Allegato A – Descrizione dei trattamenti

Categorie di interessati: utenti del Cliente, chiamanti e chiamati, referenti amministrativi, utenti ticketing.

Categorie di dati: dati anagrafici identificativi, credenziali (hash), log di accesso, CDR (CLI/CLD, data/ora, durata, esito), metadati dispositivi/app, configurazioni PBX.

Base giuridica: esecuzione contratto (art. 6(1)(b)), obblighi legali (art. 6(1)(c)), legittimo interesse sicurezza/antifrode (art. 6(1)(f)).

DPA – Allegato B – Misure tecniche e organizzative

Organizzative: formazione periodica, need-to-know, accordi di riservatezza, piani di continuità, piano risposta incidenti.

Logiche: IAM, 2FA, password policy, segregazione ruoli/tenant, rate limiting, protezioni anti-DDoS.

Tecniche: TLS/SRTP, cifratura a riposo, hashing credenziali, backup cifrati (RPO/RTO 24h), rotazione chiavi, patch management.

Infrastruttura: data center UE (Francoforte/Milano – Akamai), segmentazione rete, firewall, IDS/IPS, monitoraggio.

DPA – Allegato C – Conservazione e cancellazione

Categoria	Conservazione	Note
CDR fatturazione	6 mesi dalla scadenza fattura	Estendibile per contenzioso
Log sicurezza/SBC	90 giorni	Rotazione e aggregation
Ticket assistenza	24 mesi	Difesa in giudizio/qualità
Dati account	Durata contratto + 12 mesi	Cancellazione entro 60 gg

DPA – Allegato D – Sub-responsabili

Sub-responsabile	Localizzazione	Dettagli
Akamai (Cloud/IaaS)	Francoforte/Milano (UE)	Hosting/IaaS
Operatori di rete partner	Italia	Convergenze, Unidata, Messagenet

Notifica cambi: pubblicazione su pagina dedicata e avviso via email con preavviso 10 giorni; diritto di opposizione motivata.

DPA – Contatti

Security & Privacy: security@mycentralino.com | DPO: dpo@mycentralino.com

Allegato F – Carta dei Servizi / SLA

1. Perimetro

Servizi coperti: core PBX in cloud (IVR, code, interni, app), instradamento VoIP, numerazioni, supporto e manutenzioni.

Esclusioni: connettività Internet del Cliente, apparati locali, energia elettrica, configurazioni di rete sotto il controllo del Cliente; servizi di elenchi abbonati non erogati.

Fasce di severità guasti

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

2. KPI e obiettivi

KPI di provisioning e rete

KPI	Obiettivo 2026
Tempo medio fornitura	≤ 5 gg lav. media; ≤ 10 gg P95
Prob. fallimento chiamata	≤ 1,0% mensile
Tempo instaurazione	Med. ≤ 2s; P95 ≤ 5s
Disponibilità core PBX	≥ 99,5% mensile

KPI di esercizio e assistenza

KPI	Obiettivo 2026
Tasso malfunzionamento	≤ 2/100 semestrale
MTTR	P1: 4h/8h P2: 8h/16h P3: 2gg P4: 5gg
Accuratezza fatturazione	≤ 0,5% semestrale
Assistenza telefonica	≤ 120s TMR; ≥ 60% <20s

3. Supporto e SLA operativi

Orari standard: lun–ven 09:00–18:00 CET (festivi esclusi). Reperibilità P1: h24/7. Presa in carico: P1 30 min, P2 1h, P3 4h, P4 1 gg lav. Aggiornamenti: per P1/P2 ogni 60/120 min fino a risoluzione.

4. Indennizzi automatici (Soggetti Tutelati EECC)

In caso di reclamo/istanza ammissibile, si applicano indennizzi automatici ai sensi della disciplina AGCOM vigente, limitatamente al servizio VoIP/PBX.

Fattispecie	Importo
Ritardo attivazione VoIP/PBX	€ 7,50/giorno
Sospensione/cessazione senza presupposti	€ 7,50/giorno
Interruzione totale imputabile all'operatore	€ 6,00/giorno
Erogazione irregolare/discontinua	€ 3,00/giorno
Ritardi portabilità (NP)	€ 5,00/giorno
Attivazione servizi non richiesti	€ 5,00/gg (accessori: € 2,50/gg)
Perdita della numerazione	€ 100/anno (max € 1.500)
Mancata/ritardata risposta al reclamo	€ 2,50/giorno (max € 300)

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

5. Service Credits SLA (Clienti Professionali)

Disponibilità mensile	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

I crediti SLA non si sommano agli indennizzi automatici per la medesima causa. Richiesta entro 30 giorni dalla fattura successiva.

6. Manutenzioni programmate

Preavviso: ≥72h (salvo emergenze). Fascia oraria tipica: 22:00–06:00 CET.

Allegato G – Informativa rapida 112

Documento breve e pratico per informare amministratori e utenti. Da consegnare prima dell'uso e far accettare in fase d'ordine.

1) Cosa vede il 112 quando chiamate dal VoIP

Quando chiamate dal centralino VoIP o dall'app MyCentralino, al 112 si presenta il vostro numero VoIP (es. 02...), non la SIM del vostro cellulare. Il sistema non invia la vostra posizione reale.

2) Limiti tecnici del VoIP

Il VoIP dipende da corrente ed Internet: in caso di blackout, guasti o rete congestionata, la chiamata (anche al 112) può fallire o ritardare. In uso nomadico la localizzazione è inesatta o assente.

3) Cosa deve fare il Cliente

Mantenere e usare per le emergenze: (a) il proprio telefono mobile con SIM; (b) una linea fissa tradizionale (se disponibile). Non fare affidamento esclusivo sul VoIP per contattare il 112. Informare tutti gli utenti di queste limitazioni.

4) Cosa fa MyCentralino (e cosa non può fare)

Garantisce che si presenti il CLI VoIP. Non può inviare la posizione reale né garantire l'esattezza della localizzazione. Non risponde di indisponibilità dovute a blackout, assenza di connettività o uso fuori sede, salvo dolo o colpa grave.

5) Testi standard suggeriti

Etichetta per telefoni/postazioni (A6): «Telefono VoIP. Funziona con corrente e Internet. Per le emergenze (112) usa il tuo cellulare o una linea fissa. Se chiami dal VoIP, il 112 vede l'indirizzo della sede associata al numero, non il luogo in cui ti trovi.»

Avviso in app (banner): «Emergenze 112: se chiami dall'app, il sistema presenta il numero VoIP e l'indirizzo della sede registrata, non la tua posizione reale.»

6) Presa d'atto del Cliente

Dichiarazioni accettate in fase di Ordine: (a) comprensione dei limiti del 112 via VoIP; (b) mantenimento di mezzi alternativi per le emergenze; (c) obbligo di informare gli utenti e applicare le etichette.

Allegato H – Telemarketing & RPO – Policy di Abilitazione

Scopo: disciplinare l'uso del centralino per chiamate promozionali/outbound in conformità a RPO, Codice Privacy e indicazioni AGCOM/Garante.

1) Regola generale

L'outbound di telemarketing è DISABILITATO di default. È consentito solo se il Cliente fornisce prova di conformità (RPO + base giuridica). Restano consentite le chiamate di servizio non promozionali.

2) Pacchetto prove per l'abilitazione

Prima di abilitare campagne, il Cliente fornisce: (i) esito consultazione RPO (non oltre 15 gg); (ii) base giuridica documentata; (iii) registri di opt-out; (iv) CLI esposto richiamabile; (v) informativa & diritto di opposizione negli script operatore.

3) Restrizioni tecniche

Direttive bloccate di default. Abilitazione temporanea per campagna approvata. Rate-limit anti-robocall. Presentazione CLI obbligatoria.

4) Obblighi operativi del Cliente

Lista contatti «pulita»; consultazione RPO pre-campagna e almeno mensile; gestione opt-out immediata (max 1 gg lav.); script trasparenti; conservazione prove per 24 mesi.

5) Violazioni e conseguenze

MyCentralino può negare/ritirare l'abilitazione, bloccare direttive, sospendere l'utenza e segnalare alle autorità nei casi previsti.

Allegato I – Modulistica – Portabilità (NP)

A) LOA NP in entrata – Singolo numero

Destinatario: MyCentralino S.r.l. (per il tramite dell'Operatore di rete partner)

Dati del Cliente: Ragione sociale, Partita IVA / CF ente, Indirizzo, Email/PEC, Referente tecnico.

Numero da portare: Numero geografico, Operatore attuale, Codice di migrazione, Tipologia linea, Servizi associati.

Opzioni: Portabilità totale o Portabilità voce (senza cessazione di altri servizi compatibili).

Dichiarazioni: 1) Titolarità legittima; 2) Autorizzazione alle attività di NP; 3) Allegati (documento identità + ultima fattura); 4) Informativa su costi per rigetti.

B) LOA NP in entrata – Multi-numero / Range DID

Come sopra, con elenco numerazioni in CSV/XLS e indicazione di selezione passante (DID) / blocchi / prefisso / range.

C) Richiesta mantenimento numero cessato (entro 30 giorni)

Dati del Cliente + Numero cessato + Operatore precedente + Data di cessazione. Dichiarazione di richiesta mantenimento entro i 30 giorni previsti dal §5.4 T&C.

Clausole da approvare specificamente ex artt. 1341–1342 c.c.

Il Cliente, mediante accettazione separata online (spunta dedicata in fase d'Ordine), approva specificamente le seguenti clausole:

§4.3 (sospensione), **§5.4** (mantenimento post-cessazione e riassegnazione), **§6** (limitazioni emergenze 112), **§6.7** (divieto uso safety-critical), **§7.1–7.6** (AUP/FUP, telemarketing/RPO, anti-spoofing e blocchi/cap), **§8.2** (sospensione per morosità e costi riattivazione), **§8.4/15** (modifiche unilaterali e recesso), **§10.4** (indennizzi), **§12** (limitazioni e massimale responsabilità), **§12.5** (manleva uso vietato), **§13** (forza maggiore), **§16** (cessione), **§18** (foro competente).

Note regolatorie e legali

MyCentralino opera quale fornitore di servizi VoIP/PBX in rivendita di accesso/numerazione: iscrizione al ROC n. 39654; altre iscrizioni obbligatorie sono indicate nelle note legali del sito/contratto.

Sito: www.mycentralino.com

Per i Soggetti Tutelati EECC prevaleggono le disposizioni inderogabili del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. La Sintesi contrattuale (Reg. UE 2019/2243) è fornita come documento separato su supporto durevole prima della conclusione del contratto.