

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

ai sensi degli artt. 98-quater e 98-quinquies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche
(D.Lgs. 259/2003, come modificato dal D.Lgs. 207/2021 – recepimento Direttiva (UE) 2018/1972)

Servizio di Telefonia VoIP/PBX in Cloud

Destinatari: il presente documento è destinato a Microimprese, Piccole imprese e Organizzazioni senza scopo di lucro («Soggetti Tutelati EECC») ai sensi dell'art. 102 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche. È fornito su supporto durevole prima della conclusione del contratto, unitamente alla Sintesi contrattuale (Reg. UE 2019/2243).

1. Identità e contatti del fornitore

Denominazione: MyCentralino S.r.l.

Sede legale: Via Pier Lorenzo De Vita, 30 – 00127 Roma (RM)

P. IVA / C.F.: 16848311003

Iscrizione ROC: n. 39654

Email assistenza: supporto@mycentralino.com

PEC: mycentralino@pec.it

Telefono: 06 86 85 84 83

Sito web: www.mycentralino.com

2. Descrizione del servizio

2.1 Servizio principale

MyCentralino fornisce un servizio di telefonia VoIP/PBX in cloud che comprende: centralino virtuale con IVR (risponditore automatico), code di attesa, interni, gruppi di risposta, trunk SIP, app per smartphone (iOS/Android), numerazioni geografiche (nuove assegnazioni o portabilità di numerazioni esistenti), instradamento delle chiamate verso e dalla rete pubblica commutata (PSTN) tramite Operatori di rete partner.

2.2 Operatori di rete partner

L'instradamento delle chiamate sulla rete pubblica, l'assegnazione delle numerazioni e la gestione delle emergenze 112 sono eseguiti dagli Operatori di rete partner: Convergenze S.p.A., Unidata S.p.A., Messagenet S.p.A. e altri fornitori equivalenti. MyCentralino resta responsabile verso il Cliente della corretta erogazione commerciale e contrattuale del Servizio.

2.3 Destinazioni e limitazioni

| Destinazione | Disponibilità | Tariffazione |
|-------------------------------|---|--------------|
| Nazionali fisse e mobili | Incluse nel piano (soggette a FUP) | Incluse |
| Numeri verdi (800) | Incluse | Gratuite |
| Emergenze 112 | Incluse (con limitazioni VoIP) | Gratuite |
| Internazionali | Bloccate di default, sbloccabili su richiesta | A listino |
| Sovrapprezzo (899, 199, ecc.) | Bloccate di default, sbloccabili su richiesta | A listino |
| Satellitari | Non disponibili | N/A |

2.4 Servizi non inclusi

Il Servizio non comprende: (a) connettività Internet (a carico del Cliente); (b) alimentazione elettrica; (c) dispositivi terminali (IP-phone, cuffie, ATA); (d) servizi AI Receptionist, Trascrizione chiamate e WhatsApp (regolati separatamente); (e) servizi di elenchi abbonati / directory assistance (non erogati).

2.5 Requisiti tecnici

Per fruire del Servizio il Cliente deve disporre di: (a) connessione Internet stabile con banda sufficiente (indicativamente ≥ 100 kbps per chiamata simultanea); (b) alimentazione elettrica continua; (c) dispositivi compatibili SIP o l'app MyCentralino su smartphone. La verifica dell'idoneità tecnica è a carico del Cliente; MyCentralino fornisce supporto nella fase di attivazione.

2.6 Fair Use Policy (FUP)

I piani «illimitato» si intendono per uso ordinario d'ufficio. Soglie FUP indicative: 1.500 min/mese verso mobili nazionali e 6.000 min/mese verso fissi nazionali per utente. In caso di superamento, MyCentralino può proporre piani alternativi o applicare tariffe extra. Dettagli nel §7 dei T&C.

3. Prezzi e costi

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

I prezzi applicati sono quelli in vigore alla data dell'Ordine. La fatturazione avviene ogni 30 giorni, in anticipo. La fattura è emessa a valle dell'esito positivo del pagamento.

Costi di attivazione: come da listino alla data dell'Ordine.

Costi di portabilità (NP) in entrata: come da listino alla data dell'Ordine.

Costi di portabilità (NP) in uscita: nessun costo richiesto da MyCentralino.

Variazioni di prezzo: comunicate con almeno 30 giorni di preavviso via email e sito. Il Cliente ha diritto di recedere senza penali prima dell'entrata in vigore della modifica.

4. Durata, rinnovo e recesso

Durata: come indicata nell'Ordine.

Rinnovo: automatico su base mensile, salvo disdetta.

Prova gratuita: 14 giorni senza carta di credito. Nessuna conversione automatica in abbonamento a pagamento.

Disdetta: in qualsiasi momento, con preavviso di 30 giorni, tramite PEC o email ai contatti indicati. I canoni già fatturati restano dovuti.

Recesso per modifiche peggiorative: senza penali, prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

Costi di cessazione anticipata: nessuno, fatti salvi i canoni già maturati.

5. Portabilità del numero (NP)

NP in entrata: su richiesta del Cliente con LOA/moduli e codice di migrazione. Tempi indicativi: 3–7 giorni lavorativi, salvo eccezioni o rigetti dell'operatore cedente.

NP in uscita: nessun costo. Le procedure seguono le regole dell'operatore ricevente.

Mantenimento post-cessazione: dopo la cessazione, la numerazione resta attiva per 30 giorni. Entro 7 giorni dalla cessazione, MyCentralino invia comunicazione scritta al Cliente con istruzioni per la portabilità in uscita.

6. Qualità del servizio

6.1 Indicatori principali (KPI)

| KPI | Obiettivo |
|------------------------|------------------------------------|
| Disponibilità core PBX | $\geq 99,5\%$ mensile |
| Tempo medio fornitura | ≤ 5 giorni lavorativi (media) |

| | |
|------------------------------|----------------------------|
| Prob. fallimento chiamata | ≤ 1,0% mensile |
| Tempo instaurazione chiamata | Mediana ≤ 2s; P95 ≤ 5s |
| MTTR guasti critici (P1) | 4 ore (media), 8 ore (P95) |

6.2 Supporto tecnico

Orari help desk: lunedì–giovedì 09:00–18:00 CET, venerdì 09:00–17:00 CET (festivi esclusi).

Emergenze anti-frode: h24/7 al numero 06 86 85 1005.

Canali: ticket via portale, email supporto@mycentralino.com, telefono dedicato.

6.3 Manutenzione programmata

Le manutenzioni programmate sono comunicate via email con preavviso ≥72 ore (salvo emergenze) e si svolgono preferibilmente in fascia notturna (22:00–06:00 CET). I periodi di manutenzione programmata sono esclusi dal calcolo dell'uptime.

7. Indennizzi e rimedi

In caso di disservizio imputabile a MyCentralino o ai suoi Operatori di rete partner, il Cliente ha diritto agli indennizzi automatici previsti dalla delibera AGCOM 347/18/CONS (Allegato A). MyCentralino riconosce gli indennizzi direttamente al Cliente, indipendentemente dalla causa.

Tabella indennizzi principali

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

Per utenze affari gli importi sono raddoppiati.

8. Reclami e risoluzione delle controversie

Reclami: da inviare a supporto@mycentralino.com o tramite il portale. MyCentralino fornisce riscontro nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi.

Conciliazione obbligatoria: in caso di mancata soluzione del reclamo, il Cliente deve attivare il tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Co.Re.Com. tramite la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it>), prima di poter agire in giudizio, salvo eccezioni di legge.

Foro competente: Roma, previa conciliazione obbligatoria.

9. Responsabilità e limitazioni

9.1 Ambito della responsabilità

MyCentralino risponde esclusivamente per i danni diretti causati da proprio inadempimento doloso o gravemente colposo, limitatamente al perimetro del Servizio sotto il proprio diretto controllo (core PBX,

instradamento, pannello amministrativo). Sono espressamente esclusi i danni indiretti, incidentali, consequenziali, il lucro cessante, la perdita di dati, di opportunità commerciali o di avviamento.

9.2 Esclusioni di responsabilità

MyCentralino non è responsabile per: (a) guasti, interruzioni o degrado della connettività Internet del Cliente; (b) blackout o interruzioni dell'alimentazione elettrica; (c) malfunzionamenti di apparati, dispositivi o software non forniti da MyCentralino; (d) configurazioni errate effettuate dal Cliente nel pannello; (e) uso del Servizio per finalità vietate (safety-critical, telemarketing abusivo, frodi); (f) indisponibilità di servizi di terzi (operatori di rete, fornitori AI); (g) eventi di forza maggiore (§13 T&C).

9.3 Massimale di responsabilità

Soggetti Tutelati EECC: la responsabilità complessiva di MyCentralino non supererà l'importo dei canoni fatturati negli ultimi **12 (dodici) mesi** precedenti l'evento dannoso.

Clienti Professionali (non EECC): la responsabilità complessiva di MyCentralino non supererà l'importo dei canoni fatturati negli ultimi **6 (sei) mesi** precedenti l'evento dannoso.

In nessun caso la responsabilità complessiva di MyCentralino può superare tali massimali, salvo dolo. Nulla nella presente clausola limita la responsabilità per dolo o colpa grave.

9.4 Manleva

Il Cliente manleva MyCentralino da qualsiasi pretesa di terzi derivante dall'uso del Servizio in violazione dei T&C, della legge o dei diritti di terzi. Per i Soggetti Tutelati EECC la manleva è limitata ai soli danni diretti documentati.

9.5 Rapporto con indennizzi e Service Credits

Gli indennizzi automatici AGCOM (§7) e i Service Credits SLA (Carta dei Servizi) costituiscono l'unico rimedio contrattuale per le ipotesi ivi previste e sono cumulabili fino al massimale sopra indicato.

10. Emergenze 112 – limitazioni VoIP

Le chiamate al 112 effettuate dal centralino VoIP o dall'app MyCentralino presentano il numero VoIP assegnato (es. 02...) e l'indirizzo della sede registrata, non la posizione reale del chiamante. Il servizio VoIP dipende da corrente elettrica e connettività Internet: in caso di blackout, guasti o congestione di rete, le chiamate (incluse quelle al 112) possono fallire o subire ritardi.

Obbligo del Cliente: mantenere mezzi alternativi (linea mobile, linea fissa tradizionale) per le emergenze; non fare affidamento esclusivo sul VoIP per il 112; informare tutti gli utenti del servizio; apporre etichette informative sui dispositivi. Dettagli nell'Allegato G dei T&C (Informativa rapida 112).

11. Protezione dei dati personali

MyCentralino tratta i dati personali del Cliente (dati anagrafici, fiscali, di contatto, di pagamento, log tecnici) in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). L'Informativa Privacy completa ai sensi dell'art. 13 GDPR è fornita come documento separato su supporto durevole.

Per i trattamenti effettuati nell'ambito dell'erogazione del servizio (CDR, log chiamate, configurazioni PBX, dati degli utenti del centralino), MyCentralino agisce in qualità di Responsabile del trattamento per conto del Cliente (Titolare), secondo il DPA (Allegato E dei T&C).

DPO: dpo@mycentralino.com

Localizzazione dati: data center UE (Francoforte/Milano – Akamai).

12. Documentazione contrattuale

Unitamente alla presente Informativa, il Cliente riceve su supporto durevole prima della conclusione del contratto i seguenti documenti:

| Documento | Contenuto | Fornito |
|----------------------|-------------------|---------|
| Sintesi Contrattuale | Reg. UE 2019/2243 | Sì |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| Termini e Condizioni v6.0 (B2B) | Contratto principale | Sì |
| Carta dei Servizi / SLA (All. F) | KPI, indennizzi, procedure | Sì |
| DPA (All. E) | Trattamento dati per conto del Cliente | Sì |
| Informativa 112 (All. G) | Limitazioni emergenze VoIP | Sì |
| Policy Anti-Frode (All. C) | Blocchi, cap, procedure | Sì |
| Informativa Privacy art. 13 | Trattamento dati del Cliente | Sì |

Il Cliente è invitato a leggere attentamente tutti i documenti prima di procedere all'acquisto. Il diritto di recesso per modifiche peggiorative e gli indennizzi automatici AGCOM sono garantiti indipendentemente dall'accettazione.

13. Ordine gerarchico dei documenti

Per i Soggetti Tutelati EECC, in caso di contrasto tra i documenti contrattuali:

| Rango | Documento | Note |
|-------|---|----------------------------------|
| 1 | Sintesi Contrattuale (Reg. UE 2019/2243) | Prevale su tutti tranne l'Ordine |
| 2 | Ordine/Offerta commerciale | |
| 3 | Termini e Condizioni (inclusa AUP/FUP §7) | |
| 4 | Carta dei Servizi / SLA | |
| 5 | Policy e manuali tecnici | |
| 6 | DPA e documentazione privacy | |

Data di emissione: [data dell'Ordine].

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