

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

MyCentralino S.r.l.

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

P. IVA 16848311003 – ROC 39654

Nota: il Servizio VoIP/PBX 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. In fase di registrazione il Cliente dichiara espressamente di non agire in qualità di consumatore e fornisce obbligatoriamente P.IVA o Codice Fiscale dell'ente.

1. Titolare del trattamento

Denominazione: MyCentralino S.r.l.

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

P. IVA: 16848311003

Email: supporto@mycentralino.com

PEC: mycentralino@pec.it

Sito: www.mycentralino.com

Responsabile della protezione dei dati (DPO)

Nominativo: Ing. Tommaso Vitale

Email: dpo@mycentralino.com

Telefono: 06 856858483

2. A chi si rivolge questa informativa

La presente informativa si rivolge alle seguenti categorie di interessati:

- Visitatori del sito web www.mycentralino.com (inclusi gli utenti della chat Smartsupp)
- Utenti dei form (contatto, prenotazione demo, richiesta supporto tecnico)
- Clienti e utenti del servizio VoIP/PBX in cloud (titolari dell'account, amministratori, utenti degli interni/app)
- Candidati che inviano spontaneamente il proprio curriculum a jobs@mycentralino.com

Nota sui chiamanti e chiamati: i soggetti le cui chiamate transitano per il centralino del Cliente non hanno un rapporto diretto con MyCentralino. Per tali soggetti, il Titolare del trattamento è il Cliente, a cui spetta l'obbligo di fornire l'informativa ex art. 14 GDPR. MyCentralino tratta i relativi dati (CDR, log) esclusivamente in qualità di Responsabile del trattamento per conto del Cliente, secondo il DPA (Allegato E dei T&C).

3. Categorie di dati personali trattati

3.1 Dati forniti direttamente dall'interessato

Contesto	Dati raccolti
Registrazione account / Ordine	Nome, cognome, email, telefono, P.IVA/CF ente (obbligatorio), indirizzo, ragione sociale, codice univoco SDI, dichiarazione di non agire come consumatore
Form di contatto / Prenotazione demo	Nome, email, telefono, azienda, messaggio

Supporto tecnico (ticket/email)	Dati identificativi, dati tecnici relativi al problema, log, screenshot
Candidature spontanee	Nome, cognome, email, CV e dati in esso contenuti
Chat Smartsupp	Nome (se fornito), email (se fornito), messaggi scambiati, dati di navigazione

3.2 Dati generati dall'uso del servizio VoIP/PBX

Categoria	Dettaglio
CDR (Call Detail Records)	CLI/CLD (numeri chiamante/chiamato), data/ora, durata, esito, direttrice
Log tecnici / SBC	Indirizzi IP, user-agent, tentativi di registrazione, eventi SIP
Configurazioni PBX	Interni, IVR, code, regole di instradamento, rubriche
Credenziali	Hash delle password, token di sessione
App mobile (Acrobits)	Push token, device ID, dati di connessione; non viene raccolta la geolocalizzazione
Registrazioni chiamate	File audio (se attivate dal Cliente): inviati via SMTP cifrato al Cliente; MyCentralino non li conserva

3.3 Dati di navigazione e cookie

Durante la navigazione sul sito vengono raccolti automaticamente dati quali: indirizzo IP, tipo di browser, sistema operativo, pagine visitate, tempi di permanenza, URL di provenienza. Questi dati sono trattati tramite:

- **Meta Pixel (Facebook):** pixel di tracciamento per misurare l'efficacia delle campagne pubblicitarie su Meta. I dati sono trasferiti a Meta Platforms Ireland Ltd e possono essere trasferiti negli USA (v. §8).
- **Smartsupp:** servizio di live chat che può raccogliere dati di navigazione, indirizzo IP e cronologia chat a fini di assistenza e analisi. Server in UE (Rep. Ceca).

Per il dettaglio sui cookie, le relative finalità e le modalità di gestione del consenso, si rinvia alla Cookie Policy gestita tramite lubenda e pubblicata sul sito.

4. Finalità e basi giuridiche del trattamento

Finalità	Base giuridica (art. 6 GDPR)	Dati interessati
Erogazione del servizio VoIP/PBX (attivazione, gestione, portabilità, fatturazione, assistenza)	Art. 6(1)(b) – Esecuzione del contratto	Dati account, CDR, log, configurazioni
Gestione pagamenti e fatturazione elettronica	Art. 6(1)(b) – Esecuzione contratto; Art. 6(1)(c) – Obbligo di legge (fiscale)	Dati anagrafici, P.IVA/CF, SDI, dati di pagamento (tramite Stripe/PayPal)
Risposta a richieste di contatto, demo, supporto	Art. 6(1)(b) – Misure precontrattuali / Esecuzione contratto	Dati del form, messaggi
Sicurezza, prevenzione frodi (toll-fraud), anti-spoofing	Art. 6(1)(f) – Legittimo interesse	CDR, log, IP, pattern di traffico
Adempimenti di legge e regolatori (AGCOM, fiscali, giudiziari)	Art. 6(1)(c) – Obbligo di legge	Dati contabili, CDR, log
Emergenze 112 (instradamento, localizzazione)	Art. 6(1)(c) – Obbligo di legge	CLI, indirizzo civico registrato
Cookie analitici e di marketing (Meta Pixel)	Art. 6(1)(a) – Consenso	Dati di navigazione, IP, interazioni
Chat Smartsupp (assistenza live e analisi)	Art. 6(1)(f) – Legittimo interesse (assistenza); Art. 6(1)(a) – Consenso (per cookie)	Messaggi, dati di navigazione
Valutazione candidature spontanee	Art. 6(1)(f) – Legittimo interesse; in caso di dati particolari: Art. 9(2)(a) – Consenso	CV e dati in esso contenuti
Difesa in giudizio e gestione controversie	Art. 6(1)(f) – Legittimo interesse	Tutti i dati pertinenti

Legittimo interesse: ove la base giuridica sia il legittimo interesse (art. 6(1)(f)), MyCentralino ha effettuato un bilanciamento tra il proprio interesse (sicurezza della piattaforma, prevenzione frodi, miglioramento del servizio, assistenza, difesa dei propri diritti) e i diritti e le libertà degli interessati, concludendo che il trattamento non pregiudica in modo sproporzionato tali diritti. L'interessato può richiedere dettagli sul bilanciamento contattando il DPO.

5. Natura del conferimento e conseguenze del mancato conferimento

Il conferimento dei dati contrassegnati come obbligatori (dati di registrazione, P.IVA/CF ente, dati per la fatturazione, dichiarazione di non agire come consumatore, dati per la portabilità) è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di attivare o proseguire il servizio.

Il conferimento dei dati per finalità di marketing (Meta Pixel, cookie) è facoltativo e basato sul consenso; il mancato conferimento non pregiudica l'accesso al servizio.

Il conferimento del CV è spontaneo e facoltativo.

6. Destinatari e categorie di destinatari

6.1 Responsabili del trattamento (art. 28 GDPR)

Fornitore	Servizio	Localizzazione	Trasferimento extra-UE
Akamai Technologies	Cloud/IaaS (hosting piattaforma)	Francoforte / Milano (UE)	No

Convergenze S.p.A.	Operatore di rete partner (numerazioni, PSTN)	Italia	No
Unidata S.p.A.	Operatore di rete partner	Italia	No
Messagenet S.p.A.	Operatore di rete partner	Italia	No
Stripe Inc.	Pagamenti (carte, SEPA)	Irlanda (UE) / USA	Sì – SCCs + DPF
PayPal (Europe) S.à r.l.	Pagamenti	Lussemburgo (UE) / USA	Sì – SCCs + DPF
Fattura24 (TeamSystem)	Fatturazione elettronica / SDI	Italia	No
Acrobits / Olient Technologies	App mobile white-label	Rep. Ceca (UE)	No
Smartsupp	Live chat e analytics	Rep. Ceca (UE)	No
Iubenda (iubenda S.r.l.)	Cookie banner / CMP / Cookie Policy	Italia (UE)	No
Meta Platforms Ireland Ltd	Meta Pixel (analytics/advertising)	Irlanda (UE) / USA	Sì – SCCs + DPF
Aruba S.p.A.	Servizio email (ricezione email clienti)	Italia (UE)	No
CRM open source (self-hosted)	Gestione ticket e clienti	Francoforte (UE)	No
Server SMTP proprietario	Email transazionali e invio registrazioni	UE	No

Nota su Stripe e PayPal: i dati di pagamento (numero carta di credito, IBAN) sono raccolti e trattati direttamente da Stripe Inc. / PayPal (Europe) S.à r.l. tramite le rispettive interfacce di pagamento sicure; MyCentralino non ha accesso ai dati completi dello strumento di pagamento e non li conserva sui propri sistemi.

Nota: i fornitori relativi ai servizi AI (OpenAI, ElevenLabs, Voicemaker, AWS Polly) sono indicati nell'Addendum AI, fornito ai soli clienti che attivano tali funzionalità.

6.2 Titolari autonomi

In taluni casi, i dati sono comunicati a soggetti che agiscono come titolari autonomi:

- **Operatori di rete partner:** per la parte di rispettiva competenza (accesso PSTN, numerazione, emergenze 112).
- **Autorità pubbliche:** AGCOM, Autorità Giudiziaria, Garante Privacy, PSAP/112, ove previsto da obblighi di legge.
- **Professionisti e consulenti:** commercialista, legale, revisore – vincolati al segreto professionale.

6.3 Personale autorizzato

I dati sono trattati dal personale di MyCentralino formalmente autorizzato e istruito, vincolato alla riservatezza.

7. Tempi di conservazione

Categoria di dati	Periodo di conservazione	Motivazione
Dati account / anagrafici	Durata del contratto + 12 mesi	Esecuzione contratto; chiusura amministrativa
CDR a fini di fatturazione	6 mesi dalla scadenza della fattura	Obbligo fiscale; estendibile per contenzioso
Log di sicurezza / SBC	90 giorni	Sicurezza; prevenzione frodi
Ticket di assistenza	24 mesi dalla chiusura	Qualità del servizio; difesa in giudizio
Dati di fatturazione / contabili	10 anni	Obbligo fiscale (art. 2220 c.c.)
Registrazioni chiamate	Non conservate da MyCentralino	Inviate al Cliente
Cookie Meta Pixel	Fino a 90 giorni (lato Meta fino a 2 anni)	Marketing; secondo consenso
Dati Smartsupp (chat)	Secondo policy Smartsupp; max 1 anno	Assistenza
Form di contatto / demo	12 mesi dalla richiesta, salvo rapporto	Misure precontrattuali
Candidature spontanee (CV)	12 mesi dalla ricezione	Valutazione candidatura
Dati di navigazione (log server)	90 giorni	Sicurezza

Nota: i tempi di conservazione dei dati relativi alle funzionalità AI (trascrizioni, testi LLM, sentiment) sono indicati nell'Addendum AI. Al termine del periodo di conservazione, i dati sono cancellati o anonimizzati in modo irreversibile. In caso di contenzioso pendente, i dati pertinenti sono conservati fino alla definizione della controversia.

8. Trasferimenti di dati verso Paesi terzi

Alcuni dei fornitori indicati al §6 hanno sede o infrastrutture negli Stati Uniti d'America. I trasferimenti verso gli USA avvengono sulla base delle seguenti garanzie:

- **EU-U.S. Data Privacy Framework (DPF):** ove il fornitore sia certificato ai sensi della decisione di adeguatezza della Commissione Europea del 10 luglio 2023 (C(2023) 4745).
- **Clausole Contrattuali Standard (SCCs):** moduli 2021/914 della Commissione Europea, stipulati con ciascun fornitore.
- **Misure supplementari:** cifratura in transito e a riposo, pseudonimizzazione, minimizzazione dei dati trasmessi, valutazione d'impatto del trasferimento (TIA).

Nota: i trasferimenti relativi ai servizi AI (OpenAI, ElevenLabs, Voicemaker, AWS Polly) sono descritti nell'Addendum AI.

L'interessato può richiedere copia delle garanzie adeguate e delle TIA effettuate contattando il DPO.

9. Diritti dell'interessato

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa, l'interessato ha il diritto di:

Diritto	Articolo GDPR	Descrizione sintetica
Accesso	Art. 15	Ottenere conferma dell'esistenza del trattamento e copia dei dati
Rettifica	Art. 16	Ottenere la correzione di dati inesatti o l'integrazione di dati incompleti
Cancellazione («diritto all'oblio»)	Art. 17	Ottenere la cancellazione dei dati, nei limiti di legge

Limitazione	Art. 18	Ottenere la limitazione del trattamento in determinati casi
Portabilità	Art. 20	Ricevere i dati in formato strutturato e trasmetterli ad altro titolare
Opposizione	Art. 21	Opporsi al trattamento basato su legittimo interesse, incluso il marketing diretto
Revoca del consenso	Art. 7(3)	Revocare in qualsiasi momento il consenso prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento precedente
Reclamo all'Autorità	Art. 77	Proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personalini

Decisioni automatizzate e profilazione (art. 22 GDPR)

MyCentralino adotta misure automatizzate per finalità di sicurezza e prevenzione frodi, tra cui: blocco automatico di traffico anomalo (rate-limit anti-robocall), blocco di CLI non assegnati o incoerenti (anti-spoofing), e blocco automatico al superamento di soglie anti-frode degli Operatori di rete partner. Tali misure non producono effetti giuridici significativi sull'interessato in quanto persona fisica, ma possono incidere sull'erogazione del servizio al Cliente. L'interessato può richiedere l'intervento umano e contestare la decisione contattando il supporto o il DPO.

Modalità di esercizio

Le richieste possono essere inviate a:

- **Email:** dpo@mycentralino.com
- **PEC:** mycentralino@pec.it
- **Posta:** MyCentralino S.r.l. – Via Pier Lorenzo De Vita, 30 – 00127 Roma (RM) – Att.ne DPO

MyCentralino fornisce riscontro entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, estendibile di ulteriori 60 giorni in caso di complessità o numerosità, dandone comunicazione motivata.

Reclamo all'Autorità di controllo

Garante per la Protezione dei Dati Personalini

Sito: www.garanteprivacy.it

Email: protocollo@gpdp.it | **PEC:** protocollo@pec.gpdp.it

Telefono: +39 06 69677 1

10. Ruoli privacy nel servizio VoIP/PBX

MyCentralino è Titolare per i dati trattati nell'ambito del rapporto contrattuale con il Cliente (registrazione, fatturazione, assistenza, sicurezza della piattaforma, marketing, navigazione sito).

MyCentralino è Responsabile (art. 28 GDPR) per i dati trattati per conto del Cliente nell'erogazione del servizio VoIP/PBX (CDR, log, configurazioni PBX, registrazioni). Il rapporto è disciplinato dal DPA allegato ai T&C (Allegato E).

Il Cliente è Titolare per i trattamenti verso i propri utenti/dipendenti e verso i chiamanti/chiamati. Spetta al Cliente fornire idonea informativa (inclusa quella ex art. 14 GDPR per i soggetti non direttamente contattati) ai propri interessati e adottare le basi giuridiche appropriate (es. per le registrazioni, l'ascolto, il monitoraggio).

Per i Soggetti Tutelati EECC: le informazioni precontrattuali sul trattamento sono fornite anche nell'Informativa Precontrattuale EECC come documento separato.

11. Cookie e tecnologie di tracciamento

Tipo	Fornitore	Finalità	Base giuridica	Durata
Tecnici/necessari	MyCentralino	Funzionamento sito, sessione	Art. 6(1)(f) – Legittimo interesse	Sessione / 12 mesi

Analytics/funzionali	Smartsupp	Live chat, analisi per assistenza	Consenso (cookie) / Legittimo int. (chat)	Fino a 1 anno
Marketing/remarketing	Meta Pixel	Misurazione campagne	Art. 6(1)(a) – Consenso	90 gg (lato Meta fino a 2 anni)

L'utente può gestire le proprie preferenze sui cookie tramite il banner di consenso lubenda presente sul sito e/o tramite le impostazioni del proprio browser. La Cookie Policy completa, generata e gestita tramite lubenda, è accessibile dal footer del sito e dal banner di consenso.

12. Misure di sicurezza

MyCentralino adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, tra cui:

- Cifratura in transito (TLS 1.2+/SRTP) per tutte le comunicazioni voce e dati
- Cifratura a riposo per dati amministrativi e log archiviati
- Autenticazione a più fattori (2FA) per l'accesso all'account
- Segregazione logica per tenant (multi-tenancy)
- Controllo degli accessi basato su ruoli (least privilege)
- Hashing delle credenziali (bcrypt/argon2)
- Backup cifrati con RPO 24h e RTO 24h
- Firewall, IDS/IPS, protezione anti-DDoS, segmentazione di rete
- Formazione periodica del personale su sicurezza e privacy
- Piano di risposta agli incidenti (data breach procedure)
- Infrastruttura in data center UE (Akamai – Francoforte/Milano)

13. Aggiornamenti dell'informativa

La presente informativa può essere aggiornata per riflettere modifiche normative, organizzative o tecnologiche. La versione aggiornata è sempre disponibile sul sito www.mycentralino.com e, in caso di modifiche sostanziali, sarà comunicata ai Clienti tramite email o notifica nell'Area Clienti.

Versione: 2.0 (B2B)

Data di ultimo aggiornamento: Febbraio 2026

Riferimento T&C: Termini e Condizioni v6.0 (B2B) del Servizio di Telefonia VoIP