

SINTESI CONTRATTUALE

ai sensi del Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243
 Servizio di Telefonia VoIP/PBX in Cloud – MyCentralino S.r.l.

1. FORNITORE DEL SERVIZIO

Denominazione	MyCentralino S.r.l.
Sede legale	Via Pier Lorenzo De Vita, 30 – 00127 Roma (RM)
P. IVA / CF	16848311003
ROC	39654
Contatti	Email: supporto@mycentralino.com PEC: mycentralino@pec.it Tel: 06 86 85 84 83 Sito: www.mycentralino.com

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio principale	Telefonia VoIP/PBX in cloud: centralino virtuale con IVR, code, interni, trunk SIP, app per smartphone, numerazioni geografiche (nuove o in portabilità), instradamento chiamate verso/da rete pubblica PSTN.
Operatori di rete partner	Convergenze S.p.A., Unidata S.p.A., Messagenet S.p.A. e altri equivalenti.
Destinazioni incluse	Numerazioni nazionali fisse e mobili.
Destinazioni escluse	Internazionali, satellitari, a sovrapprezzo (es. 899, 199), numeri speciali. Tariffe a listino o bloccate di default.
Requisiti tecnici	Connettività Internet idonea, alimentazione elettrica, dispositivi compatibili (a carico del Cliente).
Servizi non inclusi	AI Receptionist, Trascrizione chiamate, WhatsApp (regolati separatamente). Connnettività Internet. Elenchi abbonati/directory assistance.

3. PREZZI

Listino prezzi	www.mycentralino.com/prezzi-centralino-cloud/ – fanno fede i prezzi alla data dell'Ordine.
Fatturazione	Ogni 30 giorni, in anticipo. La fattura è emessa a valle dell'esito positivo del pagamento.
Traffico extra	Destinazioni escluse tariffate secondo il listino in vigore al momento dell'uso.
Variazioni di prezzo	Comunicate con preavviso di 30 giorni via email/sito. Diritto di recesso senza penali entro tale termine.

4. DURATA, RINNOVO E RECESSO

Durata	Come da Ordine; rinnovo automatico mensile salvo disdetta.
---------------	--

Prova gratuita	14 giorni senza carta di credito. Nessuna conversione automatica.
Disdetta	In ogni momento con preavviso di 30 giorni via PEC/email. Canoni già fatturati restano dovuti.
Recesso per modifiche	In caso di modifiche peggiorative: recesso senza penali prima dell'entrata in vigore.
Portabilità in uscita	Nessun costo da MyCentralino. Numerazione mantenuta 30 giorni post-cessazione per consentire la NP.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO E SLA

Uptime obiettivo	99,5% mensile (core PBX).
Tempo medio fornitura	≤ 5 giorni lavorativi (media).
Supporto	Help desk: lun–gio 09–18, ven 09–17 CET. Emergenze anti-frode: h24/7 al 06 86 85 1005.
Manutenzione programmata	In fascia notturna con preavviso ≥72 ore.
Carta dei Servizi	Allegato F dei T&C – contiene KPI, obiettivi, procedure guasti.

6. INDENNIZZI E RIMEDI

Indennizzi automatici	Ritardo attivazione: € 7,50/giorno Sospensione senza presupposti: € 7,50/giorno Interruzione totale: € 6,00/giorno Erogazione irregolare: € 3,00/giorno Ritardi NP: € 5,00/giorno Perdita numerazione: € 100/anno (max € 1.500) Mancata risposta reclamo: € 2,50/giorno (max € 300) <i>Per utenze affari: importi raddoppiati.</i> <i>Delibera AGCOM 347/18/CONS.</i>
Reclami	Invio a supporto@mycentralino.com. In caso di mancata soluzione: conciliazione obbligatoria tramite ConciliaWeb (Co.Re.Com).

7. EMERGENZE 112

Accesso al 112	Gratuito. In caso di blackout, assenza di Internet o uso nomadico (app), le chiamate al 112 possono fallire o la localizzazione può essere inesatta.
Obbligo del Cliente	Mantenere mezzi alternativi (mobile/fisso tradizionale) per le emergenze. Non fare affidamento esclusivo sul VoIP.
Informativa 112	Allegato G dei T&C – documento da consegnare a tutti gli utenti del servizio.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Titolare (dati del Cliente)	MyCentralino S.r.l. – vedi Informativa Privacy art. 13 GDPR.
Responsabile (dati degli utenti del Cliente)	MyCentralino S.r.l. ai sensi dell'art. 28 GDPR – vedi DPA (Allegato E dei T&C).
Localizzazione dati	Data center UE (Francoforte/Milano – Akamai).
DPO	dpo@mycentralino.com

9. LEGGE APPLICABILE E FORO

Legge applicabile	Legge italiana.
Foro competente	Roma.
Conciliazione	Obbligatoria tramite ConciliaWeb prima dell'azione giudiziaria.

Data di emissione: [data dell'Ordine]. Versione aggiornata disponibile su www.mycentralino.com.

Documenti contrattuali completi: Termini e Condizioni v6.0 (B2B), Carta dei Servizi/SLA (All. F), DPA (All. E), Policy Anti-Frode (All. C), Informativa 112 (All. G), Policy Telemarketing (All. H).