



Sintesi Contrattuale

Servizio di comunicazioni vocali VoIP — formato armonizzato UE

Documento redatto secondo il modello di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243. Direttiva (UE) 2018/1972, art. 102, par. 1, recepita con D.Lgs. 259/2003, art. 98-quinquiesdecies. Le informazioni complete sul servizio sono contenute nei documenti contrattuali allegati.

Cliente: _Ragione Sociale / Cognome Nome
Cliente_

Riferimento offerta: _Riferimento Offerta /
Contratto_

Piano sottoscritto: _Nome Commerciale del Piano VoIP_

1. Servizi e apparecchiature

Descrizione del servizio: servizio di comunicazione vocale interpersonale basato sul numero (NB-ICS, Number-Based Interpersonal Communications Service) ai sensi dell'art. 2, n. 6, Direttiva (UE) 2018/1972, erogato tramite tecnologia VoIP (SIP/RTP) su rete IP. Il servizio comprende:

- assegnazione di una o più numerazioni geografiche italiane (decade 0) o non geografiche secondo Piano Nazionale di Numerazione (PNN, Delibera AGCOM 8/15/CIR);
- chiamate uscenti verso fissi, mobili nazionali, numerazioni internazionali e numerazioni di pubblica utilità;
- ricezione di chiamate entranti;
- portabilità del numero (Mobile e Geographic Number Portability) gratuita;
- registrazione del numero presso la banca dati centralizzata del NUE 112 (D.M. 27/04/2010) per il routing automatico delle chiamate di emergenza.

Apparecchiature: il Cliente può utilizzare apparati SIP propri (telefoni IP, ATA, centralini IP-PBX) o richiedere a HyperBit la fornitura di apparati preconfigurati. Il modello specifico è indicato nella Scheda Tecnica VoIP allegata.

2. Servizi di emergenza (NUE 112) e limitazioni

Accesso al NUE 112: il servizio consente l'accesso al Numero Unico di Emergenza Europeo 112 e ai numeri di pubblica utilità. Il numero VoIP è registrato nella banca dati centralizzata gestita per conto del Ministero dell'Interno, che permette l'instradamento automatico della chiamata alla centrale operativa territorialmente competente e la trasmissione dell'informazione sull'ubicazione del chiamante («caller location information») in base all'indirizzo di installazione dichiarato.

ATTENZIONE — Limitazioni del servizio VoIP:

- Il servizio dipende dalla disponibilità della connessione Internet e dell'alimentazione elettrica del CPE/apparato. In caso di interruzione di corrente o disservizio Internet il servizio non è disponibile, comprese le chiamate al NUE 112.
- La localizzazione automatica del chiamante è basata sull'indirizzo dichiarato in fase di attivazione: in caso di spostamento dell'apparato il Cliente deve aggiornare tempestivamente l'indirizzo via portale o PEC.
- Si raccomanda di disporre di un mezzo alternativo per le chiamate di emergenza (telefono mobile carico).
- Informazioni rese ai sensi dell'art. 109 D.Lgs. 259/2003 e Delibera AGCOM 79/09/CSP.

3. Prezzo

Voce	Importo (IVA inclusa)
Canone mensile per numerazione (1° numero)	€ [X,XX] / mese
Numerazioni aggiuntive	€ [X,XX] / numero / mese
Contributo di attivazione	€ [XX,XX] una tantum
Portabilità numero in ingresso	Gratuita
Chiamate verso fissi nazionali	€ [0,XX] / minuto
Chiamate verso mobili nazionali	€ [0,XX] / minuto
Chiamate verso UE (fisso/mobile)	max € 0,2318 / min (cap Reg. UE 2018/1971)
SMS verso UE	max € 0,0732 (cap Reg. UE 2018/1971)
Costo recesso anticipato	€ [XX,XX] (max costi non ammortizzati)
Costo portabilità in uscita	Gratuito

Importi comprensivi di IVA (22%). Listino completo nella Trasparenza Tariffaria VoIP. Le chiamate sono tariffate al secondo dopo lo scatto alla risposta (SAR) di € [0,XX], salvo diverse condizioni del piano.

4. Durata, rinnovo e recesso

Durata minima: [12 / 24 / a tempo indeterminato] mesi.

Rinnovo tacito: a tempo indeterminato dopo la scadenza minima, con facoltà di recesso del Cliente in ogni momento e preavviso di 30 giorni.

Recesso del Cliente: esercitabile in qualsiasi momento (L. 40/2007, Del. AGCOM 487/18/CONS) senza penali, salvo costi di dismissione tecnica e ammortamenti residui.

Diritto di ripensamento (consumatori): 14 giorni ex artt. 52–59 D.Lgs. 206/2005.

Portabilità del numero (MNP/GNP): il Cliente ha diritto di portare il proprio numero verso altro operatore senza costi, in tempi non superiori a 3 giorni lavorativi (Delibera AGCOM 147/11/CIR e 4/15/CIR). HyperBit non oppone restrizioni alla portabilità.

5. Caratteristiche per utenti finali con disabilità

Conformità a Delibera AGCOM 290/21/CONS e Direttiva (UE) 2019/882:

- agevolazioni tariffarie per utenti non vedenti, sordi e invalidi riconosciuti ex Delibera AGCOM 514/07/CONS, applicate su richiesta documentata;
- accesso scritto al supporto via email/PEC per utenti con difficoltà uditive;
- accesso al servizio «Real-Time Text» (RTT) per le chiamate al NUE 112 ove tecnicamente supportato dall'apparato del Cliente, ai sensi della Direttiva (UE) 2018/1972, art. 109;
- assistenza personalizzata per la configurazione iniziale.

6. Altre informazioni rilevanti

Qualità del servizio: MOS (Mean Opinion Score) atteso $\geq 4,0$; tasso di completamento chiamate $\geq 98\%$; tempo medio di setup chiamata $\leq 1,5$ s. Indicatori monitorati ai sensi della Delibera AGCOM 79/09/CSP. Vedi documento «Obiettivi di Qualità» allegato.

Indennizzi automatici: per disservizi documentati e mancato rispetto degli SLA secondo Delibera AGCOM 347/18/CONS.

Conservazione tabulati telefonici (data retention): 6 anni dalla data della comunicazione ai sensi dell'art. 24 L. 167/2017 e D.Lgs. 109/2008, esclusivamente per finalità di accertamento e repressione dei reati. Dati comunicati solo ad autorità giudiziarie/forze dell'ordine su richiesta motivata.

Risoluzione controversie: procedura obbligatoria di conciliazione presso Corecom tramite ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it>), Delibera AGCOM 203/18/CONS.

Protezione antifrode (toll fraud): HyperBit applica limiti di traffico configurabili e blocchi automatici verso destinazioni a rischio (numerazioni satellitari, premium internazionali) al fine di proteggere il Cliente. Configurazione personalizzabile su richiesta.

Trattamento dati personali: secondo Informativa Privacy ex artt. 13–14 GDPR. Titolare: HyperBit SRLs.

Documento conforme al Regolamento (UE) 2019/2243 — formato armonizzato europeo.
Parte integrante del Contratto VoIP. Aggiornato al _GG/MM/AAAA_.