CODENEX SRLS
Sede operativa: Via Duca della Verdura 27 - 90143 Palermo (PA)
Sede legale: Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA)
VAT IT07425080822 - CF 07425080822 - REA PA-457974
PEC: codenex@pecsicura.com - SDI 9SUB64Q
E-mail: hello@codenex.it - Servizio commerciale: +39 02 40042 262

INFORMATIVA SULLE CHIAMATE DI EMERGENZA

112 e altre numerazioni di soccorso tramite VoIP

Documento di sicurezza CloudVoce.it | **Versione:** 1.8 - 31 ottobre 2026

Avviso importante: un telefono IP, un softphone o WebRTC non sostituisce una linea mobile per le emergenze. La chiamata puo' fallire o indicare una posizione diversa da quella reale se mancano Internet, energia, linea abilitata o dati di localizzazione aggiornati.

1. Come CloudVoce gestisce i numeri di soccorso

Il dialplan riconosce 112, 113, 115, 118, 1530 e 116117 e prova le linee abilitate senza applicare PIN, permessi o liste di blocco ordinarie. Cio' non garantisce che l'operatore SIP accetti, instradi o localizzi correttamente la chiamata.

2. Numero del proprio operatore

Se il Cliente collega un proprio numero o trunk, resta responsabile di verificare con l'operatore che le chiamate di emergenza siano abilitate e che l'indirizzo associato sia corretto. CODENEX gestisce il centralino, ma non controlla la rete pubblica o le banche dati di localizzazione dell'operatore del Cliente.

3. Numero geografico CloudVoce

Per un numero fornito da CloudVoce, la chiamata e la localizzazione sono gestite dall'operatore autorizzato a monte. Il Cliente deve comunicare e mantenere aggiornato l'indirizzo di utilizzo richiesto. L'attivazione del numero non equivale a conferma della localizzazione finche' la scheda del numero o l'operatore non la attestano.

4. Casi in cui la chiamata puo' non funzionare

- assenza o degrado della connessione Internet;
- mancanza di energia presso modem, switch, access point o telefono;
- firewall, NAT, DNS o configurazione SIP errati;
- operatore non raggiungibile, trunk non registrato o credito/servizio operatore insufficiente;
- tenant sospeso, piano scaduto oltre l'eventuale tolleranza o linea non ancora attiva;
- uso all'estero o in una sede diversa da quella associata alla numerazione.

5. Utenti remoti e localizzazione

Un interno usato in smart working, in mobilita' o all'estero puo' presentare il numero e l'indirizzo della sede aziendale. L'operatore di emergenza potrebbe quindi ricevere una posizione non corrispondente. L'utilizzatore deve dichiarare verbalmente il luogo dell'emergenza e, quando possibile, usare il telefono mobile locale.

6. Obblighi dell'azienda

- informare dipendenti e collaboratori prima dell'uso;
- esporre istruzioni chiare vicino ai telefoni e nei regolamenti interni;
- mantenere almeno un mezzo alternativo indipendente, preferibilmente mobile;
- aggiornare indirizzi e verificare periodicamente con l'operatore senza effettuare chiamate di prova non concordate ai numeri di emergenza;
- dotare di UPS gli apparati quando la continuita' e' necessaria.

7. Presa visione

Accettando il set contrattuale, l'amministratore dichiara di avere compreso i limiti e di impegnarsi a informare gli utilizzatori. Questa presa visione non esclude gli obblighi inderogabili del fornitore o dell'operatore di comunicazioni elettroniche.