

## CARTA DEI SERVIZI OPIQUAD S.R.L. A SOCIO UNICO

### PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

**1.1 Premessa.** La Carta dei Servizi (di seguito ("**Carta**") di OPIQUAD S.r.l. a socio unico (di seguito "**OPIQUAD**") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "**Servizio**") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di OPIQUAD e la tutela della propria Clientela, fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI/Hiperlan, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il Servizio in totale continuità. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun Servizi, fermo restando che in caso di incompatibilità, le pattuizioni dei contratti sottoscritti prevalgono su quanto di seguito riportato.

**1.2 L'Azienda.** OPIQUAD è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi wireless), e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni.

OPIQUAD S.r.l. ad oggi eroga possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ci le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici.

**1.3 Uguaglianza ed imparzialità.** - La fornitura del Servizio da parte di OPIQUAD si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di Servizi prestato, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. In funzione di tale impegno, OPIQUAD interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del Servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

**1.4 Continuità.** - OPIQUAD si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto in contemperamento delle misure tecniche adattabili allo stato dell'arte e secondo la diligenza richiesta dalla legge, fatti salvo eventi di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del Servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. OPIQUAD informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio indicando nell'area clienti del sito [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it) o via posta elettronica la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili.

**1.5 Partecipazione.** - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le

#### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di [Opiquad Holding Srl](#)

segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da OPIQUAD nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.

**1.6 Cortesia.** - OPIQUAD si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti di OPIQUAD sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

**1.7 Efficienza ed efficacia.** - OPIQUAD persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo, in ossequio al principio dell'equo contemperamento degli interessi sinallagmatici tra le parti.

**1.8 Informativa alla clientela e diritto di scelta.** - OPIQUAD si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura dei Servizi e di ogni suo eventuale atto conseguente è reso accessibile e praticabile attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## PARTE SECONDA I RAPPORTI DI OPIQUAD CON GLI UTENTI

**2.1 Informazione agli utenti.** OPIQUAD rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo OPIQUAD si impegna quindi a:

- 1 specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche dei Servizi in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2 descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche dei Servizi al Cliente incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3 fornire, tramite il proprio Servizio clienti raggiungibile all'indirizzo [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it), informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- 4 informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5 specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- 6 garantire al Cliente il diritto di scegliere di essere inserito o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico ed informare il Cliente circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS.

**2.2 Adesione ai servizi.** La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte del Cliente fatta salva ogni diversa pattuizione tra le parti.

**2.3 Stipula, modifica e recesso dal contratto.** Il contratto (di seguito "Contratto" è costituito dall'insieme delle condizioni specifiche, contenute nell'offerta e/o nella proposta accettata e delle Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto tra il Cliente e OPIQUAD.

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto un'offerta per l'erogazione dei servizi, il Contratto si considera perfezionato mediante sottoscrizione, per accettazione, da parte del Cliente dell'offerta che incorpora, richiamandole, le Condizioni Generali di Contratto.

Nel caso in cui il Cliente non abbia preventivamente richiesto un'offerta, il Cliente, utilizzando l'apposito modulo, sottopone ad OPIQUAD la proposta, debitamente completata e sottoscritta, che costituisce proposta irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c., per il periodo di un mese, ed è vincolante dal momento in cui entra nella disponibilità di OPIQUAD. In tal caso la proposta si intende accettata, determinando il perfezionamento del

### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di [Opiquad Holding Srl](#)

Contratto, nel momento in cui OPIQUAD comunica l'accettazione della proposta. La sottoscrizione e contestuale accettazione del Contratto e dei moduli allegati per l'accesso ai servizi OPIQUAD sottoscritti in ogni loro parte, unitamente a copia di un documento valido d'identità oltre all'indicazione del codice fiscale ovvero di p. iva. , non comporta l'attivazione automatica di alcun Servizio né addebito di alcun importo o avvio di alcuna fatturazione ad eccezione di eventuali spese di spedizione e sopralluogo fino al momento dell'attivazione di uno o più servizi.

A meno che non sia espressamente prevista una durata diversa, la durata del Contratto è di 24 mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di comunicazione di recesso da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Via Bergamo n. 60 – 23807 Merate (LC), oppure con posta elettronica certificata all'indirizzo [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it), con allegata fotocopia di un documento di identità, il Contratto sarà rinnovato per uguale periodo, fatto in ogni caso salvo il disposto della l. 40/07, ove applicabile.

Per i Servizi voce o i Servizi di Accesso ad Internet, in applicazione di quanto previsto nella Delibera n. 487/18/CONS la commissione dovuta per i costi sostenuti da Opiquad per le prestazioni di disattivazione del Servizio pari a Euro 150,00. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Opiquad ai sensi della normativa vigente. Inoltre, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa, il Cliente avrà facoltà di recedere dai soli Servizi di Accesso ad Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Opiquad ed a condizione che siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

Per i servizi Wireless erogati da OPIQUAD l'attivazione solitamente viene svolta da un installatore convenzionato; non essendo possibile verificare al 100% la copertura del Servizi, qualora il Cliente non risulti coperto dai servizi il contratto decade immediatamente senza che nulla sia dovuto dal Cliente ad OPIQUAD e viceversa ad eccezione delle spese di consegna di eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito e/o a pagamento.

L'addebito del costo di uno specifico Servizi decorre dalla data di attivazione del Servizi ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo posta elettronica certificata, se indirizzata dal Cliente a [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it) entro 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto o, se proveniente da Opiquad, entro i 60 (sessanta) giorni precedenti la scadenza del Contratto.

Il Cliente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità.

Opiquad potrà apportare modifiche unilaterali al Contratto dandone preavviso scritto di almeno 30 giorni al Cliente il quale potrà recedere dal Contratto entro il termine 60 (sessanta) giorni dal ricevimento delle suddette modifiche senza che ci comporti l'applicazione di alcuna penale.

In tal caso il Servizio e/o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di OPIQUAD della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

**2.4 Fatturazione e modalità di pagamento.** La fattura trasmessa agli utenti per via telematica è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi e verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti. Il pagamento potrà avvenire tramite RID (addebito in conto corrente) oppure carta di credito.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di OPIQUAD di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a OPIQUAD gli interessi moratori maggiorati della misura

convenzionalmente pattuita, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito anche stragiudiziali, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dal Cliente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi OPIQUAD non prevede depositi cauzionali o anticipi con versamenti per alcun Servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

OPIQUAD ottempera a quanto previsto dall'art. 6 dell'allegato A, alla delib. 179/03/CSP.

**2.5 Assistenza.** Il Servizio Clienti è un Servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui Servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo variazioni comunicate via email e/o nell'area clienti presente sul sito ai seguenti recapiti:

1. Tramite l'area clienti presente sul sito [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it)
2. Posta elettronica [support-csi@opiquad.it](mailto:support-csi@opiquad.it) o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo ad [amministrazione@opiquad.it](mailto:amministrazione@opiquad.it)
3. al numero 0399399920 solo in caso di guasti bloccanti.

**2.6 Reclami e segnalazioni.** Qualsiasi reclamo del Cliente relativo a malfunzionamenti dei Servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato, senza oneri al Servizio Clienti Amministrativo.

Per ciascun reclamo OPIQUAD comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, comunicando:

- a. In caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b. In caso di rigetto del reclamo le succinte motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto;

In ogni caso, rimane il diritto del Cliente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del Servizi nel corso del tentativo di conciliazione.

**2.7 Procedura di segnalazione disservizi.** In caso di indisponibilità della linea, il Cliente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del Servizi, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di OPIQUAD coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di OPIQUAD, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al Cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risulti attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo,

#### **OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

L'operatore richiede all'amministratore della rete locale del Cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

L'operatore di OPIQUAD, qualora il Cliente non risulti già connesso, contatterà il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disServizi e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il Cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il disServizi chiuso a meno di una nuova segnalazione.

Qualora il disServizi risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del cliente e la rete OPIQUAD la fatturazione viene temporaneamente sospesa. Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disServizi risulti irreparabile il Cliente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del Servizi ed il contratto viene consensualmente sciolto.

## PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

### 3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

OPIQUAD si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti, ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e si riserva di comunicarli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da OPIQUAD ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

OPIQUAD si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Per l'anno in corso OPIQUAD ha individuato i seguenti standard di qualità:

**3.1.1 Tempo di attivazione dei Servizi.** L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il Servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è un tempo medio entro 60 giorni solari nel 90% dei casi per servizi a larga banda Wireless da postazione fissa con esclusione dei casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipenda dalla volontà dell'operatore OPIQUAD bensì da cause imputabili al cliente ovvero a cause esterne e non riconducibili al controllo di OPIQUAD.

**3.1.2 Continuità del Servizio.** Il Servizio di accesso a internet da postazione fissa è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze ovvero a cause esterne e non riconducibili al controllo di OPIQUAD.

**3.1.3 Tasso di efficacia della rete.** OPIQUAD, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2%;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di OPIQUAD.

**3.1.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti.** L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per i disservizi non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dal Cliente, è inferiore a 72 ore.

**3.1.5 Tasso di malfunzionamento.** L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di

#### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, inferiore al 3%.

**3.1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.** L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano inferiore a 10 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte del Cliente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 30 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il Servizio richiesto inferiore a 40 secondi per le chiamate andate a buon fine.

**3.1.7 Addebiti contestati.** L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 1%.

**3.1.8 Indisponibilità modem.** OPIQUAD fornisce linea tramite l'utilizzo di connessione hyperlan e pertanto non è soggetta a ritardi riscontrabili con tecnologia modem in dial-up.

**3.1.9 Velocità.** La velocità di trasmissione dei file secondo i test di verifica effettuati da OPIQUAD è pari a 30Mbit/s in download ed a 3Mbit/s in upload.

**3.1.10 Indice trasmissioni.** Rapporto tra trasmissioni fallite e tentativi è inferiore al 1%. La misura si intende effettuata sul backbone IP di OPIQUAD.

**3.1.10.1 Indice di ritardo nella trasmissione dati.** Il ritardo medio misurato per l'offerta base nella trasmissione dati è pari a 0,001%

**3.1.10.2 Tasso di packet loss.** Il tasso di perdita dei pacchetti di dati trasmessi è pari a 0.0%

**3.1.10.3 Tasso di indisponibilità del Servizi in FTTH 1000/300.** Il tasso di indisponibilità del Servizi è pari al 0.1%

**3.1.11 Valore medio. Il tempo medio per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request Reply (PING) è inferiore a:**

- 1) 30 ms round trip (99%) verso le destinazioni nazionali.
- 5) 135 ms round trip (99%) verso le destinazioni Europee Centro e Ovest.
- 6) 145 ms round trip (99%) verso le destinazioni Europee Est e Nordiche.
- 7) 150 ms round trip (99%) verso le destinazioni Statunitensi, Costa Est.
- 8) 180 ms round trip (99%) verso le destinazioni Statunitensi, Costa Ovest.
- 9) 350 ms round trip (99%) verso le destinazioni Asia e Pacifico. Le misure si intendono effettuate sul backbone IP di OPIQUAD.

**3.1.12 Prestazioni fornite con l'offerta di base.**

#### **OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

|  |  |
|--|--|
| Denominazione dell'offerta   | WiFiber Silver   |
| Banda nominale   | 30mbit/s   |
| Indirizzi IP pubblici  | 1  |
| Indirizzi IP privati   | 253  |
| Indirizzi IP assegnati staticamente  | 1  |
| Indirizzi IP assegnati dinamicamente   | 200  |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast   | NO   |
| Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP   | NO   |
| Eventuali limitazioni nell'uso delle porte   | NO   |
| Eventuali ulteriori limitazioni dei Servizi d'accesso a Internet   | NO   |
| Disponibilità di meccanismi di QoS   | NO   |
| Antivirus, firewall  | NO   |
| Eventuali limitazioni della disponibilità dei Servizi nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla | Nessuna  |
| Assistenza tecnica   |  |
| Numeri e indirizzi di assistenza   | 039.93.99.920 – support-csi@opiquad.it   |
| Tecnologie utilizzate per fornire il Servizio  | hyperlan   |
| Eventuali caratteristiche minime della rete del Cliente  |  |
| Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori   | si   |
| Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line  | si   |
| Idoneità a ricevere servizi Video  | si   |
| Profilo di tariffazione  | attivazione del Servizio 50euro IVA esclusa.<br>canone mensile 55euro IVA esclusa. |

### 3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di OPIQUAD all'indirizzo [www.opiquad.it](http://www.opiquad.it) come indicato nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi il parametro medio in condizioni "normali" di esercizio, non costituendo l'oggetto del contratto sottoscritto dal Cliente, ed escludono situazioni straordinarie o particolari quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WIFI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

#### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

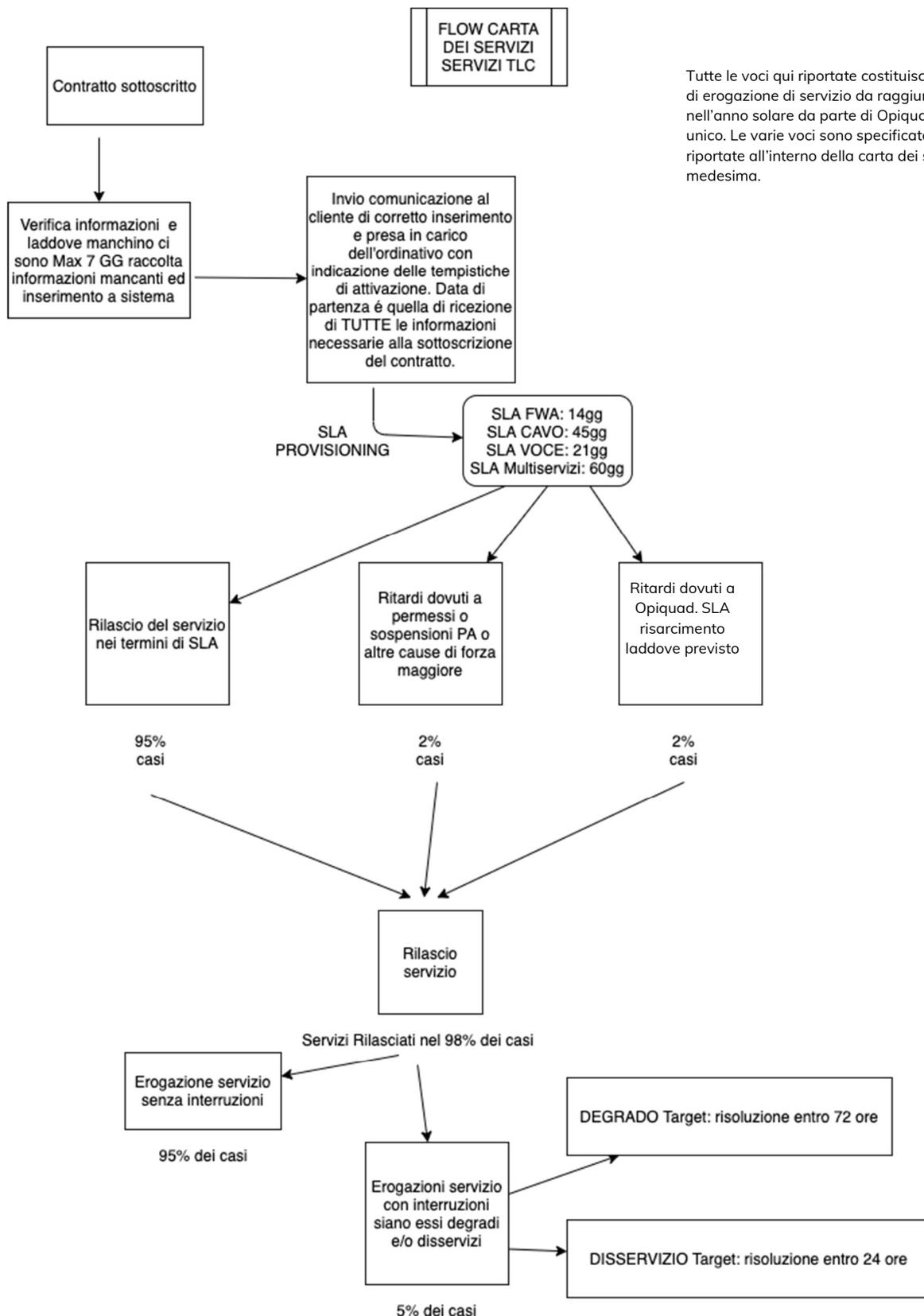
## PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

**4.1 Somme erroneamente addebitate.** OPIQUAD si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento.

**4.2 Indennizzi e procedura di rimborso.** In relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o di ripristino dei servizi, il Cliente può richiedere a OPIQUAD ove sia dichiarata una data di consegna e rilascio ultima, a mezzo mail, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna dei Servizi o di soluzione dei disservizi entro i termini previsti. OPIQUAD esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti. Il Cliente avrà diritto, quale unica forma di ristoro, in caso di interruzione di linea superiore a cinque giorni lavorativi, ove venga riscontrata un'eventuale responsabilità del provider, ad un credito di Servizi pari al compenso giornaliero del provider per il Servizi erogato computato secondo la durata in giorni del disServizi. Sono escluse dal rimborso le interruzioni di linea od i disservizi imputabili a soggetti terzi ed esterni ad OPIQUAD, quali gli installatori, la cui opera si dichiara sin d'ora essere sottratta alla sfera di controllo del provider.

### D DOC 14

| Rev. | Data       | Motivo    | Pag.  |
|------|------------|-----------|-------|
| 00   | 07.08.2023 | Emissione | Tutte |



Tutte le voci qui riportate costituiscono i target di erogazione di servizio da raggiungere nell'anno solare da parte di Opiquad srl a socio unico. Le varie voci sono specificatamente riportate all'interno della carta dei servizi medesima.

**OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | info@opiquad.it | opiquad@pec.opiquad.it

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**