

CARTA DEI SERVIZI 2026 Aggiornata al 1° gennaio 2026

Opiquad S.p.a (di seguito anche "Opiquad") adotta la presente Carta dei Servizi (di seguito definita "Carta" e/o "Carta dei Servizi") in conformità al Codice delle Comunicazioni Elettroniche ed alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni.

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e di tutela che Opiquad mette a disposizione dei propri Clienti ed è resa disponibile nella versione più aggiornata sul sito www.opiquad.it.

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale.

Chi siamo

Opiquad nasce nel 2020 dalla fusione di due importanti realtà imprenditoriali, con una storia di oltre 20 anni di attività, unite dalla condivisione di competenze, esperienza e tecnologie per trasformare l'esistente in digitale di qualità. Siamo una "purpose and values company", guidati dalla convinzione che l'innovazione tecnologica debba essere al servizio delle persone e delle organizzazioni, creando valore sostenibile e soluzioni che migliorano la qualità della vita e il modo di fare impresa.

Cosa facciamo

Opiquad è un operatore di accesso ad Internet titolare di autorizzazione generale. Offriamo soluzioni all'avanguardia anche in altri settori: servizi e infrastrutture cloud; strategie avanzate di digital marketing e sviluppo di progetti web. Lavoriamo per garantire una trasformazione digitale che non sia solo tecnologica, ma anche umana, incentrata sulle vere esigenze e obiettivi dei nostri clienti e in linea con i valori di trasparenza, innovazione e sostenibilità.

La nostra evoluzione

Da una solida base di conoscenze e competenze maturate nel tempo, Opiquad si è rapidamente evoluta per diventare un punto di riferimento nel settore digitale soprattutto sul territorio nazionale. Grazie a una visione proiettata al futuro e all'adozione di tecnologie di ultima generazione, ne è un esempio l'installazione della rete in fibra proprietaria XGS-PON, accompagniamo i nostri Clienti lungo un percorso di crescita e trasformazione digitale, aiutandoli a cogliere le opportunità offerte dal mercato globale.

Le certificazioni

Abbiamo conseguito e ottenuto le seguenti certificazioni, ISO 9001:2015 per gli standard di qualità, ISO/IEC 27001:2013 con le estensioni ISO/IEC 27017 e 27018 per la sicurezza delle informazioni e ISO 14001:2015 che definisce i requisiti di un sistema di gestione ambientale (SGA). Inoltre, abbiamo le qualificazioni al Cloud Marketplace ACN italiano, all'European Code of Conduct, la certificazione al CISPE Code of Conduct, e abbiamo aderito al SWIPO Transparency Statement. Infine, siamo firmatari del Climate Neutral Data Center Pact.

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

documento pubblico
D DOC 14 – Rev. 03 – 02/02/2026

OPIQUAD.IT

1. I nostri Principi

In questa sezione descriviamo i Principi alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in un costante impegno nei rapporti con i nostri Clienti.

Uguaglianza e imparzialità. Opiquad garantisce l'uguaglianza del trattamento della Clientela, fornendo i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

Continuità. Opiquad si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, tenendo conto delle misure tecniche adottabili allo stato dell'arte e secondo la diligenza richiesta dalla legge, fatti salvi eventi di forza maggiore, i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e i guasti che possono occorrere alla rete, sia via cavo che radio. 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 o via posta elettronica la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Trasparenza. Opiquad garantisce accesso integrale e trasparente alle informazioni relative a offerte e condizioni economiche dei servizi, incluse le modalità di recesso e le modifiche contrattuali.

Partecipazione. Opiquad raccoglie le proposte e i suggerimenti espressi dai propri Clienti, sia singolarmente sia attraverso le Associazioni dei Consumatori, e si impegna a dare loro tempestivo riscontro e a tenerne conto al fine di migliorare la qualità dei propri servizi.

Efficienza ed efficacia. Opiquad persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Cortesia e rispetto. Opiquad impronta i rapporti con i propri Clienti al rispetto e alla cortesia e li agevola nell'esercizio dei loro diritti.

2. La nostra Offerta

Opiquad fornisce servizi di accesso ad internet attraverso le seguenti tecnologie: FTTH (Fiber To The Home), FTTC (Fiber To The Cabinet), FWA (Fixed Wireless Access).

Più specificamente:

- **FTTH:** Connessione a banda ultra-larga con collegamento, dalla centrale al modem dell'utente finale, completamente realizzato in Fibra Ottica.
- **FTTC:** Connessione a banda ultra-larga con collegamento fra centrale e cabina stradale in fibra ottica e tratta rimanente fra cabina stradale e modem cliente realizzata in rame.
- **FWA:** Acronimo di Fixed Wireless Access, è un sistema di connessione senza fili cd. "Hyperlan" che prevede la trasmissione dati tra centrale operatore e utente finale mediante apparati e frequenze radio. L'accesso è fornito attraverso frequenze libere, dunque, soggette a possibili interferenze e a limitazioni dovute ad esempio alle distanze e/o ostacoli fra la centrale operatore e l'utente finale.

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

Opiquad fornisce inoltre servizi di telefonia vocale attraverso la tecnologia **VOIP** ("Voice Over IP", ovvero "Voce tramite protocollo Internet"). Si tratta di una tecnologia che permette di effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione ad Internet o una rete dedicata che utilizzi il protocollo IP (ad esempio la propria rete LAN aziendale) invece di utilizzare la rete telefonica tradizionale (PSTN).

Le caratteristiche tecniche e prestazionali delle singole offerte sono disponibili nella Sezione "Trasparenza Tecnica" del sito www.opiquad.it

3. Trasparenza Tariffaria e scelta delle offerte

Opiquad assicura la piena, chiara e trasparente informazione ai Clienti circa le condizioni economiche, contrattuali, tecniche e prestazionali dei propri servizi nel rispetto della normativa vigente.

Il panorama delle Offerte sottoscrivibili e la relativa documentazione informativa sono disponibili nella sezione "Trasparenza tariffaria" del sito web www.opiquad.it

4. Attivazione del Servizio

Il contratto (di seguito "Contratto") è costituito dall'insieme delle condizioni specifiche, contenute nell'Offerta accettata e delle Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto tra il Cliente e Opiquad. Il Contratto si considera perfezionato mediante sottoscrizione per accettazione dell'Offerta che incorpora, richiamandole, le Condizioni Generali di Contratto. Il tempo massimo previsto per l'attivazione del Servizio è di 90 giorni decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto, ad eccezione di difficoltà tecniche impreviste e non dipendenti da Opiquad o tempi diversi concordati con il Cliente.

Nei casi in cui è previsto l'intervento tecnico Opiquad contatterà il Cliente ai recapiti dal medesimo forniti ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione dei Servizi. La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente.

Opiquad si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici, inclusi i casi in cui la sede Cliente sia ubicata in nuclei abitati o case sparse, ai sensi della delibera AGCOM 385/11/CONS. In tal caso il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

5. Diritto di ripensamento ex art. 52 D.Lgs. 206/2005

Nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore, se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dalle singole opzioni, fino a 14 giorni dalla data di consegna degli Apparati presso il domicilio del Cliente o, dalla data di attivazione del Servizio, dandone comunicazione a Opiquad mediante lettera raccomandata a/r da inviarsi a Opiquad S.p.A., Via Bergamo n. 60, - 23807 Merate (LC), oppure mediante posta elettronica certificata da inviarsi all'indirizzo opiquad@pec.opiquad.it. In ogni caso, qualora il Cliente abbia espressamente autorizzato Opiquad a dare principio di esecuzione al Contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il diritto di recesso, la stessa Opiquad potrà richiedere al

OPIQUAD SPA A SOCIO UNICO

Cliente il pagamento della parte dei Servizi usufruiti dallo stesso.

6. Modem libero

Al sensi della vigente normativa (Delibera AGCOM n. 348/18/CONS e s.m.i.), il Cliente ha il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso ad internet di sua scelta. In tal caso, il Cliente sarà libero di provvedere direttamente all'installazione, allacciamento, collaudo e manutenzione del terminale di sua scelta (modem, access point, altri apparati di rete ecc.), anche incaricando un installatore di sua scelta e fiducia.

Ove il Cliente decida di utilizzare un'apparecchiatura terminale di sua proprietà, Opiquad si impegna a fornire al Cliente le informazioni e i parametri tecnici necessari per la corretta configurazione del servizio sul proprio apparato, ovvero di un protocollo standard per l'autoconfigurazione dello stesso. Le suddette informazioni sono disponibili anche nella pagina "Modem libero" sul sito www.opiquad.it

7. Apparati

Su richiesta del cliente, Opiquad fornisce inoltre gli apparati nelle seguenti modalità: noleggio, comodato d'uso, vendita, in base alle condizioni indicate nell'Offerta. Gli apparati forniti in comodato d'uso gratuito devono essere restituiti entro 30 giorni dalla data di disattivazione, nello stato medesimo in cui sono stati ricevuti, salva la normale usura, con ogni accessorio, pertinenza e addizione, completo di ogni documento, in buono stato di manutenzione e conservazione.

Gli apparati devono essere restituiti a spese del Cliente, presso, Opiquad S.p.a. , Via Bergamo n. 60, 23807 Merate (LC), e senza necessità di formale richiesta da parte del Opiquad.

8. Fatturazione

La fattura trasmessa ai Clienti 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 15 (quindici giorni) prima della scadenza dei pagamenti.

8.1 Modalità di pagamento

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 ogni propria prestazione e/o risolvere anticipatamente il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Opiquad gli interessi moratori maggiorati della misura convenzionalmente pattuita, oltre a eventuali penali previste e alle spese per il recupero del credito anche stragiudiziale, secondo quanto previsto dal Contratto.

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

9. Servizio Assistenza Clienti

L'assistenza viene erogata da personale tecnico qualificato. Il servizio è adeguato alle esigenze dei Clienti e consente di segnalare disservizi, proporre quesiti relativamente ai servizi erogati, ottenere informazioni sull'utilizzo dei servizi o sulle procedure di reclamo.

D seguito vengono riportati i punti di contatto che mettiamo a disposizione dei Clienti per le richieste di informazioni e assistenza.

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

Assistenza tecnica

- Area clienti presente sul sito www.opiquad.it
- Email support-tlc@opiquad.it
- Helpdesk TLC 039.9399920: **per i clienti residenziali** attivo dalle ore 08.30 alle ore 21.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 09.00 alle ore 12.30 il sabato; **per i clienti business** dalle ore 8.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 09.00 alle ore 12.30 il sabato
- Reperibilità 24ore – il numero di contatto viene fornito a chi sottoscrive un contratto che prevede reperibilità 24h

Informazioni commerciali

- Responsabili commerciali Opiquad (039.9399920)
- E-mail: commerciale@opiquad.it

Fatturazione (chiarimenti, pagamenti, modifica dei dati)

- Area Amministrazione Opiquad (039.9399920)
- E-mail: amministrazione@opiquad.it

10. Durata del contratto

La durata del Contratto è di 12 o 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione del servizio. In assenza di disdetta 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, il Contratto sarà rinnovato per uguale periodo di tempo. Alla comunicazione dovrà essere allegata copia del documento di identità del titolare del contratto.

11. Recesso

Il Cliente può recedere in qualunque momento con un preavviso di 30 giorni, mediante lettera raccomandata a/r da inviarsi a Opiquad S.p.a a socio unico, Via Bergamo n. 60, - 23807 Merate (LC), oppure mediante posta elettronica certificata da inviarsi all'indirizzo opiquad@pec.opiquad.it. Alla comunicazione inviata tramite lettera raccomandata A/R o in alternativa con modalità telematica via PEC è necessario allegare una fotocopia di un documento d'identità valido.

In caso di recesso nel corso del primo periodo contrattuale (12 o 24 mesi) Opiquad applicherà al Cliente un costo di disattivazione in conformità a quanto previsto dalla Delibera n. 487/18/CONS, commisurato a quello sostenuto da Opiquad per dismettere il Servizio e differenziato per le singole offerte, come risultante dalle schede "Trasparenza Tariffaria" disponibili sul sito www.opiquad.it.

I costi di disattivazione non sono dovuti nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Opiquad (tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, oppure siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale) e qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio contrattualmente prevista dalle offerte, a condizione che siano

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

state correttamente espletate le procedure a tal fine previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (i.e. sistema "Misura internet").

12. Migliori tariffe

In ossequio alla delibera AGCOM 89/23/CONS, Opiquad comunicherà al Cliente una volta l'anno l'informazione relativa alle migliori tariffe offerte.

Per migliore tariffa si intende quella dell'offerta, res disponibile sul sito web di Opiquad, alla pagina "Migliori Tariffe" al link www.opiquad.it/migliori-tariffe/ rivolta agli utenti finali in customer base, il cui prezzo sia da considerarsi la migliore tariffa dell'operatore al momento disponibile a parità di contenuti.

13. Diritto di recesso per modifiche contrattuali

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 di 60 giorni dal ricevimento delle suddette modifiche senza che ciò 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.

14. Reclami e Procedura di Conciliazione

Eventuali reclami del Cliente relativi a malfunzionamenti, inefficienze e/o asserita inosservanza di clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti potranno essere presentati, senza oneri a carico del Cliente salvo eventuali costi connessi alle specifiche modalità di trasmissione del reclamo prescelte dal Cliente, al **Servizio Clienti**:

alternativamente attraverso i seguenti canali:

- Telefonicamente al Servizio di Assistenza Clienti: (039.9399920)
- E-mail all'indirizzo amministrazione@opiquad.it
- Lettera raccomandata a/r da inviarsi a Opiquad S.p.a., Via Bergamo n. 60, - 23807 Merate (LC)

Le fasi del Reclamo e Procedura di Conciliazione

1. Segnalazione	Descrivi dettagliatamente i motivi del Reclamo. Eventuali reclami su importi in fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.
2. Verifica	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione entro 30 giorni dalla presentazione de reclamo stesso.
3. Esito	In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti.
	In caso di rigetto del reclamo forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

Se il Cliente non riceve una risposta entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo o ritiene che l'esito dello stesso non sia soddisfacente, può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione **presentando la domanda di conciliazione** presso l'Organismo ADR per la procedura di conciliazione paritetico o presso il Co.Re.Com. territorialmente competente attraverso la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it/>)

In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con Opiquad, lamenti la violazione di un proprio diritto e intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con le Delibere n. 203/18/CONS, 339/18/CONS, 193/22/CONS e 194/23/ emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibili sul sito dell'AGCOM (<http://www.agcom.it>).

15. Indennizzi

In questa sezione sono descritti tutti gli indennizzi che spettano al Cliente nel caso non dovessimo rispettare gli standard specifici prefissati. Il Cliente può richiedere un indennizzo entro 30 giorni dal mancato rispetto dello standard fissato, tramite raccomandata, o inviando una segnalazione formale al nostro indirizzo PEC opiquad@pec.opiquad.it contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione. Le somme indicate sono da considerarsi IVA inclusa. L'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi.

Il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è sempre subordinato ad una segnalazione da parte del Cliente di disservizio o reclamo. Gli indennizzi sono esclusi se il Cliente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

Nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dalla presente Carta dei Servizi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

Di seguito la Tabella riassuntiva degli indennizzi

Indicatore	Obiettivo e indennizzo
Tempo massimo per l'attivazione del servizio ¹	90 giorni Indennizzo 7,50€ per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300). Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i clienti.
Ritardo servizi accessori	€ 2,50 x ogni giorno di ritardo (fino a max 300€)

¹ Ad eccezione di difficoltà tecniche impreviste e non dipendenti da Opiquad o tempi diversi concordati con il Cliente.

Ritardo servizi gratuiti	€ 1 x ogni giorno di ritardo (fino a max 100€ per ciascun servizio)
Ritardo per cambio operatore	€ 1,50 per ogni giorno di ritardo
Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, in mancanza dei presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di € 300.
Ritardo per portabilità numero	€ 5,00 per ogni giorno di ritardo
Tempo massimo per la definizione dei reclami: entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo	Indennizzo: € 2,50 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150).

Gli indennizzi per interruzione e malfunzionamento del servizio sono disciplinati negli SLA disponibili alla seguente pagina del sito [www.opiquad.it](https://www.opiquad.it/service-level-agreement/) <https://www.opiquad.it/service-level-agreement/>

16. Esclusione degli indennizzi

Il diritto al riconoscimento degli indennizzi ai sensi della vigente normativa non trova applicazione:

- qualora il ritardo risulti imputabile o, comunque, ascrivibile in via diretta e/o indiretta ad atto o fatto, doloso o colposo del Cliente e/o di suo avente causa;
- qualora Opiquad abbia preventivamente rilevato e segnalato al Cliente l'utilizzo anomalo o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, dei Servizi forniti e/o comunque, collegati a detto indebito utilizzo;
- qualora sia dipendente da eventi straordinari ed imprevedibili, da causa di forza maggiore e/o calamità naturali in relazione ai quali Opiquad abbia dimostrato di aver svolto le necessarie attività tecniche dirette al ripristino dei Servizi nel tempo strettamente necessario a fronte della natura e complessità del problema, delle condizioni di sicurezza operativa necessarie e/o degli oggettivi limiti di intervento operativo esistenti. In tale ultimo caso Opiquad potrà essere chiamata a rispondere esclusivamente dell'eventuale ritardo occorso successivamente all'esecuzione dei necessari interventi tecnici sino al ripristino di funzionalità dei Servizi.

17. Indicatori di qualità

Opiquad svolge costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei propri Servizi con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni:

Opiquad individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica ai Clienti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I Resoconti periodici e le Relazioni annuali sono pubblicati sul sito web www.opiquad.it

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

Ci impegniamo inoltre a garantire i parametri di qualità del servizio (valori di velocità di trasmissione dati download e upload, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti) che sono indicati nelle schede di Trasparenza Tecnica disponibili sul sito www.opiquad.it

18. Misurainternet e mancato rispetto delle velocità contrattuali

Gli indicatori di qualità sono stati definiti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel Regolamento in materia di Qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni da postazione fissa (Allegato 1 alla delibera AGCOM 156/23/CONS) e il Cliente può misurare autonomamente i valori con il software gratuito Ne.me.sys scaricabile dal sito www.misurainternet.it.

Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute.

Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare un reclamo, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it.

Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

In alternativa, il Cliente può allegare il certificato ricevuto alla segnalazione formale inviata tramite PEC.

Qualora il Cliente, riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, valori ancora non in linea con quelli indicati nel contratto ha facoltà:

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, garantiti da Opiquad, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione trasmessa a Opiquad con lettera raccomandata all'indirizzo Opiquad S.p.a. Via Bergamo n. 60, - 23807 Merate (LC), messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC opiquad@pec.opiquad.it In alternativa, il Cliente avrà il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora tale offerta rientri tra quelle predisposte da Opiquad;

b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi: - velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); - ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); - tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione); il Cliente potrà richiedere il pagamento di un indennizzo pari a € 15,00 una tantum, che verrà riconosciuto in compensazione a partire dalla prima fattura successiva a quella dell'invio da parte del Cliente della relativa richiesta, o avviare una procedura tramite piattaforma **ConciliaWeb** dell'Autorità.

Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

Applicabilità ai contratti sottoscritti a partire dal 31.7.2023 prevista dall'art. 12 co. 7 Del. 156/23/Cons.

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

19. Area Riservata MyOpiquad

Nell'area Riservata, disponibile sul sito www.opiquad.it il Cliente ha a disposizione le seguenti funzioni:

- Servizi Attivi
- Servizi in attivazione
- Apertura di una segnalazione
- Modifica dati account my.opiquad.it

20. Sistema di Controllo Parentale ("Parental control")

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera Agcom 9/23/CONS, Opiquad mette a disposizione dei propri Clienti una soluzione base gratuita di Parental Control (SPC, o Sistema di Controllo Parentale), pensata per proteggere i minori da contenuti inappropriati durante la navigazione con filtri configurabili, attivabili e disattivabili dal soggetto titolare del contratto, secondo quanto previsto dal decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70, nonché dalle Linee Guida contenute nell'All. A della Del. 9/23/Cons AGCOM.

Tutte le informazioni dettagliate del Sistema di Controllo Parentale sono riportate nella pagina dedicata "Parental Control" disponibile sul sito www.opiquad.it

21. Trattamento dei dati personali e sicurezza delle informazioni

Opiquad ha il massimo rispetto dei dati dei propri Clienti e garantisce l'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196/2003, modificato e integrato da Decreto legislativo 101/2018 e Regolamento UE 2016/679 – GDPR) In particolare, si garantisce al Cliente, nella Sua qualità di interessato:

- di ricevere tutte le informazioni previste dagli artt. 13 e 14 GDPR; -
- di esercitare (ove applicabili) i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione, profilazione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

La tutela dei dati personali e delle informazioni dei Clienti è centrale per Opiquad non solo nella gestione amministrativa ma anche nella fase di erogazione dei servizi; per questo la Società ha ottenuto e mantiene diverse certificazioni ISO, di seguito riportate:

Certificazione	Data	Tipologia	Descrizione
ISO 9001:2014	2024	Rinnovo	Sistemi di gestione per la qualità
ISO	2024	Rinnovo	Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni
ISO	2024	Rinnovo	Controlli per la sicurezza delle informazioni per i servizi in
ISO	2024	Rinnovo	Protezione delle informazioni personali nei cloud pubblici
ISO	2024	Prima certificazione	Sistemi di gestione ambientale

Di seguito riportiamo i **Punti di Contatto** che mettiamo a disposizione dei Clienti per le richieste di informazioni e assistenza

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

Assistenza tecnica

- Area clienti presente sul sito www.opiquad.it
- Email support-tlc@opiquad.it
- Helpdesk TLC 039.9399920: **per i clienti residenziali** attivo dalle ore 08.30 alle ore 21.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 09.00 alle ore 12.30 il sabato; **per i clienti business** dalle ore 8.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 09.00 alle ore 12.30 il sabato
- Reperibilità 24ore – il numero di contatto viene fornito a chi sottoscrive un contratto che prevede reperibilità 24h

Informazioni commerciali

- Responsabili commerciali Opiquad (039.9399920)
- E-mail: commerciale@opiquad.it

Fatturazione (chiarimenti, pagamenti, modifica dei dati)

- Area Amministrazione Opiquad (039.9399920)
- E-mail: amministrazione@opiquad.it

ULTERIORI LINK UTILI DI TRASPARENZA

Riportiamo di seguito i link alle principali pagine informative del nostro sito www.opiquad.it

1. Carta dei Servizi www.opiquad.it/carta-dei-servizi/
2. Indicatori di Qualità www.opiquad.it/indicatori-di-qualita/
 - 2.1 QUALITA' INTERNET DA POSTAZIONE FISSA
 1. obiettivi di qualità annuali
 2. resoconto primo semestre
 3. resoconto secondo semestre
 4. relazione annuale
 - 2.2 QUALITA' SERVIZI DI CONTATTO (call center)
 5. obiettivi di qualità annuali
 6. resoconto primo semestre
 7. resoconto secondo semestre
 8. relazione annuale
3. Trasparenza Tariffaria www.opiquad.it/trasparenza-tariffaria/
4. Trasparenza Tecnica www.opiquad.it/trasparenza-tecnica/

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

5. Migliori Tariffe www.opiquad.it/migliori-tariffe/
6. Informazioni Contrattuali www.opiquad.it/informazioni-contrattuali/
 - 6.1 Condizioni Generali di Contratto
 - 6.2 Sintesi Contrattuale
 - 6.3 Costi di disattivazione
 - 6.4 Modulo di recesso
7. Modem libero www.opiquad.it/modem-libero/
 - a) Modulo di restituzione apparati
8. Parental Control www.opiquad.it/parental-control/
9. Concilia Web conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm
10. Misura Internet misurainternet.it/

OPIQUAD SPA 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 Partita 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**

documento pubblico
D DOC 14 – Rev. 03 – 02/02/2026

OPIQUAD.IT