

Trasparenza tecnica (Clienti Residenziali)

Di seguito si riportano le informazioni richieste dall'art. 5, comma 6, del REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITA' E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA (Delibera Agcom n. 156/23/CONS).

Nome commerciale dell'offerta	Tecnologia utilizzata per il servizio	Velocità minime della connessione	Ritardo massimo della connessione	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	Velocità pubblicizzate della connessione
FTTH					
Opifiber Home Silver	FTTH	Download: 180 Mbit/s Upload: 20 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 500 Mbit/s Upload: 50 Mbit/s
Opifiber Home Gold	FTTH	Download: 250 Mbit/s Upload: 75 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 1000 Mbit/s Upload: 300 Mbit/s
Opifiber Home Platinum	FTTH	Download: 300 Mbit/s Upload: 100 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 2500 Mbit/s Upload: 750 Mbit/s
Opifiber Home World's Best	FTTH	Download: 500 Mbit/s Upload: 100 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 10000 Mbit/s Upload: 1000 Mbit/s
Opifiber Home Gold WLS	FTTH	Download: 250 Mbit/s Upload: 75 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 1000 Mbit/s Upload: 300 Mbit/s
Opifiber Home Platinum WLS	FTTH	Download: 300 Mbit/s Upload: 100 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 2500 Mbit/s Upload: 750 Mbit/s
FTTC					
FTTC Home Platinum	FTTC	Download: 40 Mbit/s Upload: 4 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 100Mbit/s Upload: 20 Mbit/s
FTTC Home Platinum Plus	FTTC	Download: 50 Mbit/s Upload: 4 Mbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 200 Mbit/s Upload: 20 Mbit/s
FWA					
Wifiber Home Platinum Plus	FTTC	Download: 128 kbit/s Upload: 128 kbit/s	70 millisecondi	3%	Download: 100Mbit/s Upload: 20 Mbit/s

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**

Per tutte le offerte è disponibile un IP pubblico statico IPv4. Non è invece disponibile un indirizzo IPv6.
Non sono disponibili servizi di firewall e antivirus (acquistabili eventualmente solo a parte) e meccanismi di QoS

Al seguente link è possibile prendere visione di tutte le informazioni relative all'utilizzo del modem libero per servizi FTTH, FTTC, ADSL e SHDSL: <https://www.opiquad.it/modem-libero>

Al seguente link è possibile accedere alla pagina del sito dedicata all'assistenza tecnica dove sono riportati i numeri e gli indirizzi di contatto: <https://www.opiquad.it/area-clienti>

Gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime di connessione e velocità normalmente disponibili della connessione, costituiscono un impegno contrattuale. Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a Internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys>. 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 relativi ai suddetti indicatori potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'area privata del sito www.misurainternet.it. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

In alternativa, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità previste dalla Carta del Cliente Opiquad (<https://www.opiquad.it/wp-content/uploads/2023/09/Carta-servizi-Opiquad-srl-2023.pdf>).

Se, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys, il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, potrà:

- a) in caso di mancato rispetto delle "velocità minime della connessione in download e upload", del "ritardo massimo della connessione" o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Opiquad od altra modalità prevista;
- b) in caso di mancato rispetto delle "velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload", del "ritardo massimo della connessione" o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto nella misura che verrà determinata dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità medesima (1).

Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, con riferimento alle "velocità minime della connessione in download e upload", al "ritardo massimo della connessione", e al "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

1) I valori inerenti alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili nonché agli indennizzi contrattuali sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione del documento recante le "Linee Guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" che AGCOM adotterà entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023).

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**