# Carta dei Servizi

Servizio di accesso a Internet da postazione fissa • FTTH e FTTC

Valida dal 23/11/2026

## 1. Identità del fornitore e ambito

Il servizio DEVIA Fibra è commercializzato da Stantup Service S.r.l., soggetto contrattuale e responsabile della fornitura. DEVIA costituisce un marchio commerciale, non una distinta persona giuridica. La presente Carta disciplina gli impegni di trasparenza e qualità relativi ai servizi di accesso a Internet da rete fissa, destinati a clienti privati e aziende, nei limiti della normativa applicabile alle diverse categorie di utenti. Il servizio non include telefonia vocale fissa, salvo distinta offerta espressamente sottoscritta.

| | |
|---|---|
| **Ragione sociale** | Stantup Service S.r.l. |
| **P.IVA** | 05659210651 |
| **Sede legale** | VIA TOMMASO PRUDENZA 9 - 84131 - SALERNO (SA) |
| **PEC** | stantupservice@pec.it |
| **Orari assistenza** | Dal lunedì al venerdì, 09:30–13:00 e 14:30–17:30, esclusi festivi |
| **Sito** | www.deviafibra.it |

## 2. Principi di servizio

DEVIA Fibra opera nel rispetto dei principi di uguaglianza e non discriminazione, continuità e regolarità del servizio nei limiti tecnici della rete, partecipazione e diritto all'informazione, correttezza e trasparenza, efficacia ed efficienza. Eventuali interruzioni per manutenzioni programmate vengono comunicate con preavviso di 24h, quando tecnicamente possibile.

## 3. Descrizione e attivazione

L'attivazione avviene dopo sottoscrizione, verifica copertura e disponibilità tecnica. La stima è di 30 giorni lavorativi dalla conclusione dell'ordine. Il cliente riceve aggiornamenti tramite i canali dichiarati. In caso di KO tecnico, viene comunicato l'esito e, se disponibile, una soluzione alternativa.

## 4. Qualità e prestazioni del collegamento

I parametri di velocità minima, massima e normalmente disponibile, latenza e perdita di pacchetti sono resi disponibili per ciascuna tecnologia e profilo nella scheda tecnica dell'offerta. Le condizioni effettive dipendono dalla tecnologia, dall'indirizzo di installazione, dalle condizioni della rete e dagli apparati.

## 5. Assistenza, guasti e ripristino

Il servizio clienti DEVIA sarà disponibile lunedì–venerdì dalle 09:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30, esclusi festivi. Il numero dedicato, i contatti scritti e l'area clienti sono presenti sul sito web. Guasti e malfunzionamenti saranno registrati e gestiti secondo il processo tecnico interno.

## 6. Reclami e risposte

Il cliente può presentare reclami tramite i canali ufficiali DEVIA presenti sul sito web (email, PEC, area clienti, posta). La risposta motivata è prevista entro 45 giorni solari.

## 7. Fatturazione, pagamento e morosità

Il servizio è fatturato con periodicità mensile e pagamento mediante addebito diretto SEPA, secondo le Condizioni Generali e l'offerta economica sottoscritta. Eventuali contestazioni di fattura, solleciti, sospensioni per morosità e riattivazioni sono gestiti con le garanzie informative e i termini contrattuali applicabili.

## 8. Indennizzi e rimborsi

Stantup Service S.r.l., nell'erogazione dei servizi DEVIA Fibra, riconosce ai propri Clienti gli indennizzi previsti dalla normativa vigente e dalla presente Carta dei Servizi in caso di disservizi imputabili all'operatore.

In particolare, sono previsti i seguenti indennizzi:

- Ritardata attivazione del servizio: € 7,50 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine contrattualmente previsto.

- Interruzione completa del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore: € 6,00 per ogni giorno di interruzione indennizzabile.

- Mancata o ritardata risposta ai reclami: € 2,50 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto per la risposta, fino a un massimo di € 300,00.

- Errata fatturazione: il Cliente ha diritto alla rettifica degli importi non dovuti e, ove applicabile, al relativo rimborso, fatti salvi gli ulteriori indennizzi previsti dalla normativa o dal contratto.

Gli indennizzi saranno determinati considerando la tipologia di disservizio, la durata, l'eventuale responsabilità dell'operatore e le maggiorazioni previste per le connessioni a banda ultralarga e per le utenze business.

In caso di mancato rispetto dei parametri contrattuali di qualità del servizio Internet, accertato secondo le procedure AGCOM, il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dalla disciplina vigente, compreso il recesso senza costi nei casi stabiliti.

Restano ferme le modalità di riconoscimento automatico degli indennizzi nei casi espressamente previsti dalla regolamentazione.

## 9. Recesso, migrazione e controversie

Il cliente può esercitare il recesso, richiedere la cessazione o migrare ad altro operatore secondo le Condizioni Generali e la disciplina vigente. Eventuali costi sono indicati nella trasparenza tariffaria disponibile sul sito web. Per le controversie l'utente può accedere alle procedure di conciliazione previste dall'Autorità, anche tramite la piattaforma ConciliaWeb, nelle fattispecie ammesse.

## 10. Trasparenza e tutela dei dati

La Carta, le Condizioni Generali, le sintesi contrattuali, i prezzi, le schede tecniche e l'informativa privacy sono rese disponibili al cliente prima della sottoscrizione e sul sito. La gestione dei dati personali è disciplinata dall'informativa resa da Stantup, distinta, quando necessario, da quella relativa a DEVIA Antispam. Le modifiche contrattuali sono comunicate nei termini e con le garanzie previste dalla normativa.

## 11. Agevolazioni e tutela degli utenti con disabilità

Stantup Service S.r.l. garantisce agli utenti con disabilità l'accesso ai servizi DEVIA Fibra nel rispetto dei principi di uguaglianza, non discriminazione, accessibilità e trasparenza.

Le agevolazioni tariffarie eventualmente applicabili sono disciplinate dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con particolare riferimento alla delibera n. 290/21/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Gli utenti possono richiedere informazioni sulle condizioni di accesso alle agevolazioni attraverso i canali ufficiali di assistenza DEVIA Fibra, presentando, ove necessario, la documentazione prevista dalla normativa.

Stantup Service S.r.l. assicura il trattamento delle richieste nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali e favorisce l'accessibilità delle informazioni contrattuali e dei canali di comunicazione disponibili.

## 12. Aggiornamenti della Carta

La Carta è soggetta a pubblicazione, revisione e aggiornamento. La data di efficacia, la versione e le modalità di conoscibilità sono riportate nella presente versione.