

Gli Utenti potranno ottenere assistenza o presentare reclami contattando il Servizio Utenti di STEL al numero 800978556 o scrivendo a STEL SRL, via Verginese 24/B 44015 Gambulaga (FE) o inviando una mail a [reclami@stel.it](mailto:reclami@stel.it).

## Sintesi contrattuale

- **La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE (1).**
- **Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.**
- **Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.**

## Servizio

Sottoscrivendo l'offerta STEL CWave Ultra Summer/Winter 100/20 a 49.90 €/mese per aziende e professionisti, l'utente avrà accesso a Servizi di connettività internet (illimitato - flat) e ai Servizi Aggiuntivi e/o Opzionali abbinabili a pagamento (a titolo esemplificativo, indirizzo IP, STEL Voce, router lite, router power). L'offerta STEL CWave Ultra Summer/Winter 100/20 a 49.90 € è soggetta a condizioni di uso lecito e corretto (come indicate nelle Condizioni Generali di Contratto), ed include:

- CWave Ultra Summer/Winter 100/20 servizio Internet Illimitato

I prezzi dei servizi abbinabili facoltativi sono disponibili al link <https://www.stel.it/servizi-per-aziende/profilo-cwave/>

## Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Velocità massima dichiarata		Velocità massima stimata	
Download	Upload	Download	Upload
100 Mbps	20 Mbps	50 Mbps	10 Mbps

La velocità massima dichiarata è quella teoricamente raggiungibile dalla rete STEL, considerando lo spettro frequenziale disponibile, la massima modulazione prevista, l'aggregazione di tutte le portanti e uno scenario singolo utente in condizioni radio ideali.

La velocità del servizio Internet in upload e download può essere influenzata da molteplici fattori, tra i quali la quantità di utenti connessa alla rete, il livello di congestione della rete, le condizioni del segnale radio e della copertura, nonché il terminale utente.

In caso di mancato rispetto, da parte di STEL, delle condizioni contrattuali o degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi, è possibile richiedere informazioni o presentare reclami ai contatti sopra indicati.

## Prezzo

- Costo di attivazione: gratuita
- Costo di installazione: 97,60 €
- Costo ricorrente: 49,90 €/mese

(Tutti i prezzi sono da intendersi iva esclusa salvo ove diversamente indicato)

## Durata, rinnovo e risoluzione

Il contratto ha durata minima di due anni a tacito rinnovo. L'Utente potrà recedere dal Contratto, con preavviso di almeno 90 giorni, mediante comunicazione a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno (Via Verginese 24/B, 44015 Gambulaga (FE) ) o Pec ( [amministrazione@cert.stel.it](mailto:amministrazione@cert.stel.it)).

## Funzioni per gli utenti finali con disabilità

L'offerta agevolata STEL, si allinea alla delibera 46/17 CONS (Misure Specifiche e Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di Comunicazione Elettronica da postazione fissa e mobile)

(1) Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36)