

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 Flash Plus Summer/Winter 50/10 a 34.90 €/mese per privati, 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 Flash Plus Summer/Winter a 34,90 € è soggetta a condizioni di uso lecito e corretto (come indicate nelle Condizioni Generali di Contratto), ed include:

- Flash Plus Summer/Winter 50/10 servizio Internet Illimitato

I prezzi dei servizi abbinabili facoltativi sono disponibili al link <https://www.stel.it/servizi-per-privati-2/>

### Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Velocità massima dichiarata		Velocità massima stimata	
Download	Upload	Download	Upload
50 Mbps	10 Mbps	25 Mbps	5 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: 34,90 €/mese

### 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, dedicata alle persone con disabilità appartenenti alle categorie individuate dalla legge n. 104 del 1992 prevede:

- Costo ricorrente (sconto 20%) : 27.92 €/mese

(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)