Servizio di telefonia mobile

Wind Tre S.p.A.
Via Monte Rosa, 91
20149 - Milano
Servizio Clienti 159
E-mail servizioclienti159@pec.windtre.it
www.windtre.it

Sintesi contrattuale

- **La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE e dalle norme nazionali vigenti.**
- **Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.**
- **Le informazioni sul servizio sono integrate da altri documenti**.

Nome Offerta
Family 5G EP online con Super Fibra
Data
16-11-2026
Validità
La sintesi contrattuale fornita è valida fino alla chiusura in sottoscrivibilità dell'offerta descritta.

Servizio/i e apparecchiature

Servizi
Mobile – fonìa, SMS e Internet
Bundle
Minuti illimitati*, 200 SMS, Giga illimitati in 5G*
Condizioni promozionali bundle e loro durata
ND
Erogazione eventuali extra bundle ***(Direttrici non incluse nel bundle)***
Al superamento del bundle è previsto un costo di 0,29 euro al minuto per voce, 0,29 euro per SMS e 0,99 euro per 1GigaDati per 1 giorno
Politica di utilizzo corretto in roaming EEA
E' possibile utilizzare l'offerta nazionale anche in Unione Europea, senza alcun sovraprezzo purché nell'ambito di viaggi occasionali e nel rispetto delle politiche di uso corretto definite ai sensi del Regolamento Europeo; in particolare sul sito windtre.it nella sezione Roaming UE: come funziona e quanti GIGA puoi utilizzare | WINDTRE - è possibile consultare la quantità massima del traffico dati utilizzabile in roaming UE senza sovraprezzo. I GIGA in Unione Europea avranno tecnologia e velocità di connessione resi disponibili dal Paese estero. Traffico UE: l'offerta nazionale non è utilizzabile al di fuori dell'Unione Europea, tranne nei casi in cui sia attiva un'opzione con traffico voce e dati che lo preveda. Per conoscere le tariffe applicate in tutto il mondo vai su https://www.windtre.it/offerte-all-estero/tariffe-base-mondo/ e per attivare una Travel Pass su Offerte roaming per chiamare e navigare all'estero | WINDTRE

* Il traffico è illimitato salvo uso contrario a buona fede e correttezza o per finalità diverse dall'uso personale secondo quanto previsto dall'art. 6 delle Condizioni Generali di Contratto disponibili sulla pagina Moduli Utili. Inoltre, come previsto all'art.3.2, WINDTRE potrà limitare temporaneamente la velocità della connessione dati in caso di utilizzo intensivo delle risorse di rete e/o in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni, tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa. Le procedure di gestione del traffico sono descritte sul sito windtre.it alla seguente pagina Info consumi rete dati.

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Velocità di connessione Internet massima stimata (1)
2000.00 Mbps in Download
200,00 Mbps in Upload

(1) La velocità effettiva di navigazione varia in funzione di numerosi fattori: tecnologia di rete, copertura, intensità di traffico, dispositivo utilizzato ecc. Il traffico Internet incluso è valido solo per le connessioni sviluppate sotto copertura 5G, 4G/LTE, HSDPA, UMTS, EDGE o GPRS a esclusione delle connessioni GSM. L'attivazione del servizio 5G varia in funzione dei tempi tecnici di sistema. Per maggiori informazioni confronta la trasparenza-tecnica.

Per navigare in 5G occorre un dispositivo 5G ed essere nelle aree coperte dal 5G di WINDTRE. Servizio 5G valido solo in Italia. Mappa di copertura consultabile al seguente link: Copertura 5G.
Per info e assistenza tecnica vai su Windtre.it oppure rivolgiti al Servizio Clienti WINDTRE contattando il 159.

Servizio VoLTE: Il servizio è disponibile per tutti i clienti Privati e Professionisti che hanno attiva un'offerta prepagata Mobile Voce e Internet e non abbiano attivi i seguenti servizi: autoricarica, VPN (Jambala) e Dual SIM. Il cliente inoltre deve essere in possesso di una SIM LTE WINDTRE ed uno smartphone abilitato. Per maggiori info visita il link Servizio Volte.

Sulla piattaforma ConciliaWeb possono essere presentate le istanze per la risoluzione delle controversie. In alternativa, al link Associazione Consumatori sono disponibili le informazioni utili per attivare la procedura di conciliazione.

Prezzo

Costo mensile (salvo eventuali promozioni)	
Già clienti	ND
Nuovi clienti nativi	7,99 euro al mese
Nuovi clienti in portabilità	7,99 euro al mese
Eventuali sconti e loro durata	
Costo mensile promozionale	ND
Costo SIM	0 euro
Costo ESIM	0 euro
Costi legati al consumo in caso di superamento dei volumi inclusi nel prezzo ricorrente	
Voce (non previsto se minuti illimitati)	0,29 euro al minuto
sms	0,29 euro sms
dati	0,99 euro per 1 Gigabyte Dati per 1 giorno (2)

(2) All'approssimarsi dell'esaurimento della soglia di giga inclusi, il cliente riceverà un messaggio di avviso che verrà reiterato ad avvenuto esaurimento e conterrà l'indicazione del costo extra.

Il cliente è consapevole che, in caso di superamento dei volumi inclusi nel prezzo ricorrente mensile, il traffico verrà tariffato secondo i prezzi sopra indicati e richiede a WINDTRE di consentire la prosecuzione dell'utilizzo del Servizio Voce SMS e Dati, in caso di esaurimento della soglia, al prezzo sopra indicato senza interruzione alcuna.
Il cliente è inoltre consapevole di poter bloccare il traffico dati dalle impostazioni del proprio smartphone, fino al rinnovo successivo dell'offerta, per non proseguire nella navigazione. In alternativa sono a disposizione altre offerte solo dati, e di diversa convenienza, che non prevedono addebiti extra bundle, ma una navigazione a velocità ridotta (128 Mbps) una volta esaurito il bundle.

Si ricorda che, se la SIM mobile è **abbinata all'Offerta fissa**, al costo mensile dell'Offerta mobile si aggiunge il canone applicabile all'Offerta fissa, con importo agevolato grazie all'abbinamento con l'Offerta mobile (visibile su www.windtre.it/precontratti/). Tale canone agevolato è valido fintanto che la SIM mobile abbinata resterà attiva; la disattivazione dell'Offerta mobile abbinata comporterà l'automatica variazione del canone dell'Offerta fissa, con ripristino del canone originario previsto dall'offerta.

Nel caso di sottoscrizione di un'Offerta Fissa, è possibile aggiungere su stessa anagrafica Family con Super Fibra come seconda e terza sim. In caso di titolarità di una contestuale utenza fissa WINDTRE, l'Offerta mobile con bundle dati beneficia dei GB illimitati. Il numero massimo di SIM compatibili con l'Offerta fissa, che possono fruire del beneficio della navigazione illimitata, è 3 (complessive) sulla stessa anagrafica del Cliente. In caso di disattivazione dell'Offerta fissa, o di impossibilità tecniche che non ne consentono la sua attivazione, la/e SIM perde/ono il beneficio dei GB illimitati, tornando ad usufruire della soglia di GB originariamente prevista dal piano tariffario mobile, sopra descritto.

Costo di attivazione

Costo di attivazione servizio	
Già clienti	ND
Nuovi clienti nativi	Unica soluzione: 0 euro
Nuovi clienti in portabilità	Unica soluzione: 0 euro
Eventuali scontistiche e loro durata	ND
Costo attivazione Servizio in seguito a sospensione per irregolarità dei pagamenti	10 euro

Servizi inclusi gratuiti
Segreteria Telefonica - La continuità di fruizione dell'attuale servizio di Segreteria Telefonica è sin da ora non garantita, perché detto servizio sarà progressivamente dismesso
Servizio Ti ho cercato
Blocco servizi a sovrapprezzo
Servizi a pagamento non inclusi nel costo mensile
Notifica sms 0,29 euro se impostato

Durata, rinnovo e risoluzione

Durata minima del contratto del servizio	24 mesi
Costo disattivazione anticipata del servizio	È previsto l'addebito di 10 euro pari al costo realmente sostenuto da Wind Tre per la disattivazione dell'utenza come previsto dalle condizioni generali di contratto
Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima, se prevista	L'offerta resta attiva alle stesse condizioni senza vincoli salvo recesso

Si ricorda che il costo dell'offerta mobile rimarrà invariato anche in caso di disattivazione dell'Offerta fissa abbinata ma l'Offerta mobile perderà il beneficio dei Giga illimitati.
Si ricorda, inoltre, che il recesso del Cliente può riguardare la sola offerta mobile o la sola offerta fissa oppure entrambe le linee. È pertanto necessario che il Cliente, nella propria eventuale richiesta di recesso, specifichi esattamente la propria volontà per evitare che l'una o l'altra linea rimangano attive nel caso in cui l'intenzione di recedere riguardasse entrambe.

Funzioni per gli utenti finali con disabilità

Agevolazione Economica Utenti Disabili: WINDTRE si allinea alla delibera 290/21/CONS (Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile). Ulteriori dettagli sono disponibili separatamente: Link per Agevolazioni per utenti con disabilità

Modifiche

WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi per i servizi, nonché variare le condizioni di contratto e le presenti condizioni, anche durante il periodo di durata minima contrattuale, dandone comunicazione al Cliente con preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Tali modifiche avranno efficacia con il decorso del periodo di preavviso. Entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione dalla comunicazione di modifica, il Cliente potrà recedere dal contratto anche mediante portabilità verso altro operatore senza che venga richiesto alcun corrispettivo per il recesso. Il diritto di recesso può essere esercitato attraverso le modalità riportate al seguente indirizzo: Link al Diritto di recesso

RELOAD FOREVER

WINDTRE fornisce, a richiesta, un servizio addizionale che protegge lo smartphone qualsiasi cosa accada, eccetto furto o smarrimento. Il servizio offerto da WINDTRE e Bolttech Device Protection (Italy) S.r.l. garantisce riparazione con parti originali e sostituzione con uno smartphone identico o simile tra quelli disponibili all'interno della stessa fascia di prezzo.

Il servizio può essere attivato contestualmente alla sottoscrizione di una nuova offerta mobile Voce con Easy Pay, alla richiesta di un cambio offerta verso offerta mobile Voce con Easy Pay, oppure può essere attivato a clienti con un'offerta mobile Voce con Easy Pay già attiva.

Info, termini e condizioni su Reload Forever.

WINDTRE PIU' SICURI MOBILE

WINDTRE fornisce, a richiesta, un servizio addizionale che protegge la navigazione internet sotto rete WINDTRE. Il servizio identifica e blocca i siti web dannosi, come quelli contenenti malware, phishing o spam, presentando una pagina di avviso a protezione del dispositivo associato che naviga sotto rete WINDTRE. Il servizio è attivabile con l'opzione a pagamento "WINDTRE PIU' SICURI MOBILE". Al link Più Sicuri ulteriori informazioni.

SERVIZIO PROTEZIONE MINORI

Come da delibera AGCOM 9/23/CONS, si attiva automaticamente sulla SIM di tutti i clienti minorenni il servizio Protezione Minori, che blocca l'accesso online a contenuti vietati o non idonei alla loro età.

Il servizio è disattivabile a richiesta del titolare della SIM, solo una volta raggiunta la maggiore età.

Il maggiorenne titolare di una SIM in uso a un minorenne con offerte diverse da quelle dedicate ai minori, se interessato al servizio di controllo parentale, può rivolgersi al servizio clienti 159 o accedere a Protezione minori.

Al link Protezione minori ulteriori informazioni.

Conclusione del contratto fuori dai locali commerciali

Solo per i contratti stipulati a distanza vale quanto di seguito riportato: il cliente previo consenso ai contatti commerciali per prodotti e servizi di telefonia fissa e mobile di WINDTRE, è stato contattato da un operatore che si è presentato come WINDTRE o partner di WINDTRE in qualità di Responsabile del trattamento per proporre l'attivazione di un servizio WINDTRE. In alternativa il Cliente ha richiesto un ricontatto a seguito di inserimento dei propri dati in una lead form.

Il cliente in entrambi i casi ha accettato di essere contattato per la sottoscrizione del contratto.