

DELIBERA N. 74/22/CONS

**APPROVAZIONE DEL PIANO DI SPEGNIMENTO DELLA RETE 3G DI TIM E
AZIONI A TUTELA DELL'UTENZA**

NELLA riunione di Consiglio del 17 marzo 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle comunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., recante “*Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTA la direttiva (UE) 2018/1972, del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche*” (nel seguito il “*Codice*”);

VISTA la Delibera n. 296/17/CONS, del 17 luglio 2017, recante “*Parere, ai sensi dell’art. 25, comma 6, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, sulla proroga dei diritti d’uso delle frequenze in banda 900 e 1800 MHz, secondo quanto previsto dalla legge 11 dicembre 2016, n. 232*”;

VISTA la delibera n. 338/20/CONS, del 22 luglio 2020, recante “*Intesa, ai sensi dell’art. 25, comma 6, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, sulle richieste di proroga della durata dei diritti d’uso di Iliad Italia S.p.A. in banda 900 MHz e di Tim S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. in banda 2100 MHz e sulle connesse condizioni regolamentari*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il procedimento

Con nota del 13 aprile 2021, Tim comunicava all’Autorità e al Ministero dello Sviluppo Economico di voler procedere con lo spegnimento della rete 3G su tecnologia UMTS in tutto il territorio nazionale, riutilizzando le frequenze liberate a 2.100 MHz e a 900 MHz, sulla base del principio di neutralità tecnologica con l’erogazione di servizi in tecnologia 4G, mediante un piano che prevede l’inizio della dismissione a partire da aprile 2022.

Nella stessa nota TIM ha richiamato che con delibera n. 338/20/CONS l’Autorità ha dato parere favorevole alla proroga, nella banda a 2.100 MHz, introducendo la necessità di presentare annualmente specifici piani tecnici. In particolare, l’operatore dovrà comunicare al MISE e all’Autorità l’idoneo piano di transizione dal 3G verso le nuove tecnologie 4G e/o 5G, attuando ogni accorgimento a tutela di tutti gli utenti comunque impattati dalla cessazione del servizio 3G, ovunque dislocati sul territorio nazionale, nonché predisponendo un’adeguata tempestiva campagna informativa sul territorio nazionale nei confronti della clientela. *Tali misure di tutela dell’utenza dovranno essere in ogni caso soggette, da parte dell’Autorità, alle valutazioni previste dal quadro regolamentare circa la relativa appropriatezza.*

Il piano di *switch off* comunicato (nel seguito anche il Piano) prevede, secondo quanto allegato da Tim, tenuto conto delle previsioni della delibera 338/20/CONS, quanto segue:

- a) sostituzione della tecnologia UMTS con le tecnologie 2G/4G/5G per gli impianti a 2.100 MHz, con rispetto degli obblighi di copertura in regime di neutralità tecnologica;
- b) chiusura definitiva del servizio UMTS in banda 900 MHz e 2.100 MHz.

Con successiva nota del 12 ottobre 2021, Tim inviava all’Autorità il piano di comunicazione rivolto agli utenti finali in merito allo spegnimento in argomento.

Ai fini degli adempimenti di cui alla delibera n. 338/20/CONS l’Autorità ha richiesto informazioni e documentazione alla Società (richiesta del 18 ottobre 2021, riscontrata con nota del 29 ottobre 2021) e ha auditato la stessa in data 8 novembre 2021 in merito al programma di definitivo spegnimento della rete 3G di Tim, nonché ai relativi impatti sugli utenti finali. Un’ulteriore richiesta di informazioni è stata inviata in data 22 febbraio 2022 a cui l’operatore ha risposto con una nota del 25 febbraio 2022.

Analoghe richieste di informazione hanno riguardato i MVNO ospitati sulla rete Tim.

2. Il Piano comunicato da TIM

2.1 Premessa

In premessa si evidenzia che Tim, attraverso la rete 3G, offre i seguenti i servizi di comunicazione elettronica:

- Voce a circuito
- Dati (anche in soluzione [omissis])
- *Machine to Machine* (M2M)

In particolare, la rete 3G viene utilizzata, oltre che, come naturale, dai terminali solo 3G e da quelli 4G che si trovano fuori copertura 4G (nel seguito indicata anche come tecnologia LTE), anche quando un terminale 4G su cui non sia disponibile il servizio VoLTE deve effettuare una chiamata voce. Inoltre, in base a quanto comunicato da TIM, il numero di utenti con terminali 4G e SIM non compatibile con il VoLTE è [omissis].

2.2 Gestione di servizi specifici

- [omissis]

Il Servizio [omissis], disponibile solo in ambito [omissis], oggi consente di [omissis]

[omissis]

[omissis]

TIM sta comunque [omissis]

- APN dedicati

Il servizio di APN dedicati (es. nomeazienda.tim.it) fornisce una porta di accesso che consente ai dispositivi mobili di connettersi alla rete aziendale del cliente o navigare in internet secondo le policy aziendali. L'APN può essere richiesto dal cliente in tecnologia 2G-3G o 4G. Al fine di garantire continuità di servizio anche dopo lo Switch Off (SO) saranno pianificate le campagne di aggiornamento tecnologico, senza oneri per il cliente, necessarie per migrare tutti gli APN dedicati in 4G. I clienti che inoltre utilizzano anche dispositivi in tecnologia 3G/2G, a prescindere dal tipo di APN utilizzato, saranno anche invitati ad aggiornare i dispositivi alla tecnologia 4G.

- Servizi M2M 3G

TIM, ha iniziato a contattare i clienti che hanno SIM M2M (machine to machine) installate in apparati 3G/2G. L'obiettivo è quello di valutare con gli stessi se:



1. la tecnologia 2G è più che sufficiente per soddisfare i requisiti di trasmissione ricezione dati (ad esempio applicazione di “metering”, gas, luce, ecc.);
2. è necessario un aggiornamento del dispositivo per consentire invece la trasmissione/ricezione su 4G;
3. il cliente utilizzi uno o più “APN Dedicati” che non supporta la tecnologia 4G.

Nel primo caso sono necessari interventi infrastrutturale né lato cliente né lato TIM.

Nel secondo caso invece TIM valuta [omissis].

Ove necessario saranno anche individuati interventi [omissis].

Nel terzo caso TIM procede, in accordo con il cliente, all’aggiornamento degli “APN Dedicati” per abilitarli, senza oneri per il cliente, alla tecnologia 4G.

2.2.Misure per agevolare il passaggio dei clienti al 4G

Alla data della prima comunicazione, TIM aveva previsto le seguenti misure:

- [omissis]
- [omissis]
- [omissis]
- [omissis]
- [omissis]
- [omissis]
- [omissis]
- [omissis]
- In prossimità dello SO inoltre verrà:
 - inviata comunicazione SMS a tutti i clienti consumer 90 giorni prima;
 - predisposta una comunicazione sul sito tim.it;
 - effettuata formazione specifica per il personale del Customer Care e la Forza Vendita.

2.3. Piano di *refarming* da UMTS a 4G

Tim ha quindi allegato il piano di massima di transizione dal 3G verso il 4G da svolgersi a partire da aprile 2022. Da un punto di vista implementativo, la transizione da una copertura UMTS2100 ad una LTE2100 comporta tipicamente un intervento *hardware* sui nodi di accesso:

[omissis]

[omissis]

[omissis]

[omissis]

La copertura 3G nella banda suddetta, ad oggi, è, a quanto indicato nel corso degli approfondimenti da Tim, pari [omissis].

Al momento dello Switch Off 3G, la copertura in essere per effetto dei siti LTE2100 già oggetto di *refarming* sarà tale da adempiere agli obblighi derivanti dai diversi provvedimenti di aggiudicazione (Articolo 8 del Capitolato d'oneri associato alla Delibera Agcom 5/01/CONS del 2001 e Determina MISE n. 63247 del 2009), ovvero:

- a) Obbligo di copertura dei capoluoghi di regione e dei capoluoghi di provincia.
- b) Obbligo di copertura di una porzione di territorio nazionale in cui risiede almeno il 30% della popolazione, purché distribuita su tutte le regioni italiane.

[omissis]

[omissis]¹

¹ Non esistono obblighi specifici di copertura per la sola banda 900 MHz. Gli obblighi di servizio e copertura GSM, con l'utilizzo di entrambe le bande 900 e 1800 MHz, risalgono alle convenzioni stipulate dall'allora Ministero delle poste e delle telecomunicazioni per la realizzazione e la gestione della rete per l'espletamento del servizio in tecnica numerica GSM del 1994. La delibera dell'Autorità che autorizza la proroga e la neutralità tecnologica delle bande GSM, n. 296/17/CONS, sulla base di quanto previsto dalla legge finanziaria per il 2017 (legge 11 dicembre 2016, n. 232), indica che i beneficiari della proroga (incluso TIM) “[...] sono tenuti a mantenere il livello di copertura dei diritti d’uso originari, che potrà essere mantenuto, fino alla nuova scadenza, anche mediante l’utilizzo di diversa tecnologia rispetto al GSM, in caso di ricorso al *refarming* [...]”. Il livello di copertura garantito con il GSM esistente al momento della richiesta di proroga nel 2017 (14 febbraio 2017 per TIM), era superiore al 99% della popolazione.

[omissis]

2.4. Campagna di comunicazione alla clientela

Tim ha proposto all'Autorità, nella nota del 29 ottobre 2021, una campagna di comunicazione effettuata secondo le seguenti modalità:

- *Comunicazione Web* (tim.it, timbusiness.it e kenamobile.it): verrà pubblicata un'informativa, generalizzata (a tutti i clienti), sui portali dei clienti mobili, business di Tim e Kena Mobile.
- *Messaggio in fattura*: i clienti impattati consumer convergenti e abbonati nonché i clienti business riceveranno apposita comunicazione nel proprio rendiconto periodico.
- *Messaggio SMS*: i soli clienti impattati consumer mobile, small/medium business e Kena Mobile riceveranno specifici messaggi informativi.
- *Fonie IVR*: sarà implementata una comunicazione mediante messaggio vocale preregistrato per i clienti consumer mobile, small/medium business di Tim e Kena Mobile. Per i clienti business enterprise le modalità di comunicazione saranno definite con il referente contrattuale.

Su richiesta dell'Autorità TIM ha confermato, da ultimo con nota del 25 febbraio 2022, di aver informato la clientela impattata dallo SO della rete 3G come segue:

- Comunicazione Web (tim.it, timbusiness.it e kenamobile.it): è stata pubblicata un'informativa dedicata allo spegnimento del 3G sui portali rivolti ai clienti consumer (fine ottobre 2021), business (fine ottobre 2021) e Kena Mobile (inizio novembre 2021) ed è stata data enfasi alla notizia prevedendo un riferimento in home page.
- Messaggio in fattura: i clienti impattati, consumer convergenti e abbonati, nonché i clienti business hanno ricevuto apposita comunicazione nel proprio rendiconto telefonico.
- Messaggio SMS: i clienti impattati dallo spegnimento della rete 3G sono stati avvisati mediante campagne di messaggi SMS informativi;
- Fonie: per i clienti consumer mobili TIM è stata predisposta una fonia informativa per il 119 (numero assistenza clienti TIM);
- Ulteriori informative pianificate: per i clienti consumer e business TIM (small e medium) è prevista la riproposizione della campagna SMS [omissis].

2.5. Le attività del Tavolo Tecnico per la razionalizzazione della banda a 900 MHz, 1800 MHz e 2100 MHz

Per quanto riguarda il tema dello Switch off, nelle ultime due riunioni del 9 giugno 2021 e 26 gennaio 2022 del Tavolo Tecnico in oggetto, dalla analisi dei grafici prodotti dalla FUB nell'ambito della campagna di misure svolta sul servizio voce è emerso che *il trend di*

decrescita del 2G ha visto un cambio di tendenza negli ultimi anni, con una leggera crescita negli ultimi anni correlata allo sviluppo del segmento M2M. La tecnologia 3G invece ha avuto un costante ma lento incremento di utenza fino all'inizio del 2015, da allora è iniziata una decrescita con andamento sempre più rapido correlato allo sviluppo della tecnologia 4G.

La tecnologia 4G ha visto una crescita rapida da inizio 2015; dal 2018 si assiste invece ad una lieve decrescita. Per il 5G l'andamento è in crescita a partire dal 2020.

Dalle analisi effettuate sulle tipologie di terminale emerge una correlazione tra decrescita di dispositivi cellulari e decrescita delle tecnologie 2G e 3G e tra la crescita dei dispositivi smartphone e la crescita della tecnologia 4G.

Per quanto riguarda l'utilizzo di terminali abilitati al servizio voce su 4G (VoLTE) emerge che alcuni apparati venduti come compatibili VoLTE non funzionano sulle reti di alcuni operatori.

A tale riguardo gli operatori presenti hanno evidenziato che ciò dipende dalla necessità di realizzare alcune configurazioni lato rete e lato terminale. In generale i terminali con *brand* dell'operatore sono stati testati dal gestore e, se il terminale viene classificato come compatibile con il VoLTE, tutte le funzioni che lo supportano sono state abilitate. Lo stesso discorso non può essere fatto per i terminali non venduti dall'operatore.

Gli operatori al momento si stanno impegnando per rendere disponibili tutte le funzionalità sul massimo numero di terminali possibili, quindi non solo quelli "brandizzati", per arrivare ad una situazione in cui tutti i terminali siano in grado di utilizzare il VoLTE. Ciò richiede corrette configurazioni lato rete e, in genere, il rilascio di aggiornamenti, da parte del costruttore, del *firmware* del terminale che dipende dallo specifico operatore.

In generale gli operatori concordano nella necessità di un supporto da parte delle amministrazioni nel favorire l'adozione della tecnologia VoLTE.

2.6.Modalità gestione accordi con MVNO

In merito alla gestione dello Switch Off per i partner MVNO gli accordi in essere prevedono, a detta di TIM, [omissis].

In generale Tim ha rappresentato che, laddove richiesto e possibile, si fa carico delle attività, nei confronti dei *vendor*, necessarie al rilascio degli aggiornamenti *software* per i terminali in modo che siano certificati per l'uso del VoLTE sulla rete degli MVNO.

Attualmente risultano attivi sul mercato diversi MVNO ospitati su rete Tim tra i quali, quelli con maggior numero di clienti, risultano essere [omissis].

Tim ha comunicato di aver dato notizia agli operatori MVNO circa lo spegnimento della rete 3G con [omissis].

Di seguito si riporta un quadro riassuntivo delle attività funzionali allo sviluppo dei servizi VoLTE da parte degli MVNO ospitati su rete Tim:



Operatore	Tipologia	Progetto VoLTE – <i>Status update</i>
MVNO1	Full MVNO	[omissis]
MVNO2	Full MVNO	[omissis]
MVNO3	ESP	[omissis]
MVNO4	Full MVNO	[omissis]

2.7. Accordi di roaming

Per quanto concerne la gestione degli accordi di *roaming* internazionale TIM ha comunicato che avrebbe provveduto a dare tempestiva comunicazione a tutti i Roaming Partners della data di chiusura della rete 3G in ottemperanza degli obblighi contrattuali previsti dal contratto di roaming internazionale e i PRDs (Permanent Roaming Documents) della GSMA.

[omissis]

[omissis]

3. La segnalazione dell'associazione Codacons

In merito alla dismissione della rete 3G, è giunta all'Autorità in data 31 gennaio 2022, una nota dell'Associazione Codacons che, pur riconoscendo l'inesorabile avanzamento della tecnologia con la conseguente obsolescenza nello specifico delle reti di non più ultima generazione, esprime delle perplessità relativamente alle motivazioni alla base della volontà degli operatori (prima Vodafone e quindi Tim) che effettuano queste dismissioni.

Nello specifico viene evidenziato come lo spegnimento della rete 3G vada a generare la necessità, per gli utenti che non ne sono provvisti, di acquistare un nuovo dispositivo

compatibile almeno con il 4G, per evitare le limitazioni a cui andrebbero incontro, in particolare il rallentamento nella navigazione. Viene quindi sollevata l'opportunità di *“analizzare il comportamento posto in essere dalle compagnie telefoniche al fine di evitare che dietro questa scelta e/o decisione di switch off del 3G si celi una mera questione di business a danno solo ed esclusivamente di utenti/consumatori che, allo stato attuale, si trovano nella più assoluta costrizione ed obbligatorietà di accettare tali condizioni”*.

Sulla base di questa considerazione, si pone la questione relativa al fatto se gli operatori che effettuano queste operazioni *“non si pongano in una posizione dominante sul mercato delle telecomunicazioni arrivando alla creazione di un ingente ricavo per le loro casse e, per converso, ad una lesione dei diritti degli utenti/consumatori”*.

4. Valutazioni dell'Autorità sugli impatti sull'utenza dello spegnimento della rete 3G e le azioni intraprese da Tim

4.1. Sugli obblighi in materia di utilizzo delle frequenze 3G da parte di TIM

Si rileva che TIM ha diritto ai sensi della delibera n. 388/20/CONS a procedere al *refarming* del 3G nella banda 2100 MHz mantenendo, oltre agli altri obblighi, la copertura obbligatoria fissata per questa banda (dai diritti d'uso originari) anche con le nuove tecnologie 4G/5G².

Per quanto riguarda la banda 900 MHz, TIM ha diritto, ai sensi della delibera n. 296/17/CONS, al *refarming* verso il 4G/5G nel rispetto delle norme tecniche di cui da ultimo alla decisione della Commissione europea n. (EU)2022/173, purché nel complesso fra banda 900 e 1800 MHz garantisca una copertura pari a quella originaria del GSM con qualunque tecnologia. Sono fatte salve le norme a tutela degli utenti³.

Tim ha rappresentato che, ad oggi, la copertura della popolazione tramite LTE è [omissis] tramite le bande 800 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz, 1450 MHz e 2600 MHz.

² Par. 85 della delibera 338/20/CONS. *Per quanto riguarda specificatamente gli obblighi di copertura si ritiene che debbano permanere i medesimi obblighi, come entità, associati ai diritti d'uso delle specifiche frequenze a 2100 MHz rilasciati a ciascun operatore. Alla luce del principio di neutralità tecnologica, già applicato anche alle frequenze a 900 e 1800 MHz, e del predetto ulteriore calo dell'impiego del 3G da parte degli utenti radiomobili, si ritiene che gli operatori possano garantire tali obblighi su richiesta anche con altre tecnologie (nel breve-medio termine in tecnologia LTE ed in futuro 5G), alle condizioni di seguito evidenziate.*

³ Par. 29 delibera 296/17/CONS. *Per quanto riguarda gli ulteriori obblighi connessi ai diritti d'uso, inclusi gli obblighi di copertura, trattandosi di una proroga si ritiene che il complesso degli obblighi preesistenti debba permanere anche a valle della proroga stessa, come peraltro già previsto al considerato 57 della delibera n. 430/16/CONS. In particolare, in relazione agli obblighi di copertura, per quanto riguarda Iliad Italia è fatto salvo quanto già determinato con la predetta delibera n. 430/16/CONS, mentre per quanto riguarda gli altri operatori si ritiene opportuno specificare che essi sono tenuti a mantenere il livello di copertura dei diritti d'uso originari, che potrà essere mantenuto, fino alla nuova scadenza, anche mediante l'utilizzo di diversa tecnologia rispetto al GSM, in caso di ricorso al refarming, salvo il mantenimento dell'obbligo minimo relativo al GSM per il periodo previsto. Si ritiene altresì che la copertura debba intendersi verificata secondo le modalità già applicate nelle altre bande a parità di tecnologia impiegata.*

La maggior parte dei terminali utilizza tutte le bande suddette [omissis]

4.2. Effetti dello spegnimento della rete 3G sui clienti finali

Durante l'analisi delle azioni pianificate dalla Società, sono emerse le seguenti principali tipologie di utenze che sono impattate dallo spegnimento della rete 3G (la cui copertura è pari complessivamente al [omissis] della popolazione):

- a) [omissis]

- b) [omissis]

- c) [omissis]⁴.

Per gli utenti di cui ai punti a) e c), Tim ha comunicato che [omissis]

Per gli utenti di cui al punto b) la Società ha comunicato che [omissis]

Tim ha completato la campagna informativa.

Gli MVNO hanno avviato le comunicazioni per informare i propri clienti.

Si rileva che quando gli utenti che non hanno un terminale abilitato al servizio VoLTE (*Voice Over LTE*) si trovano attestati sotto rete 4G, le chiamate voce sono gestite mediante il cosiddetto meccanismo di *CS Fallback*: all'atto dell'effettuazione o della ricezione di una chiamata voce, l'utente viene automaticamente spostato dalla rete 4G a quella 3G o 2G.

Complessivamente, rispetto al totale dei clienti finali su rete Tim (incluso gli MVNO):

- circa il [omissis] hanno terminali solo 3G,
- circa il [omissis] hanno terminali 4G ancora non utilizzabili per VoLTE.

Non risulta, allo stato, ancora risolta la criticità segnalata da un MVNO in merito alla difficoltà di migrare circa [omissis], che hanno una essenziale funzione di pubblica sicurezza, rispetto alla quale ha richiesto un posticipo dello *switch off* fino a giugno 2022.

⁴ Tali utenze non potranno utilizzare il servizio dati contestualmente all'effettuazione di una chiamata voce (una eventuale chiamata telefonica interrompe le attività su rete dati del terminale utente).

4.3. La campagna informativa

Di seguito si riporta la sintesi dello stato dell'arte delle campagne di informazione per gli utenti:

- Tim ha confermato di aver già realizzato una campagna informativa.
- Un MVNO ha già comunicato la cessazione del servizio mediante SMS.
- MVNO1 ha avviato la campagna informativa a partire dal 4 marzo 2022.
- MVNO2 ha predisposto la campagna informativa per i residuali utenti che non fossero migrati in caso di SIM silenti o non raggiunte dalla copertura WindTre.
- MVNO3 ha iniziato la campagna informativa il 25 febbraio 2022 sul sito web e ha comunicato che a inizio marzo avrebbe iniziato a inviare SMS per completare l'informazione entro l'8 marzo.
- MVNO4 ha iniziato le comunicazioni il 19 gennaio 2022.

4.4. Costi connessi al cambio operatore

Sul punto, la società ha riportato che non vi sono costi di disattivazione in caso di migrazione verso altri operatori, [omissis]

Circa i possibili impatti economici per i clienti consumer e business che decidano di cambiare operatore a seguito della decisione dell'operatore di spegnere la rete 3G, Tim, con riferimento al complesso della *customer base*, ribadisce che le offerte mobili TIM non prevedono costi per la dismissione ed il trasferimento dell'utenza, [omissis]

4.5. Esercizio del diritto di recesso

Relativamente alle comunicazioni che Tim intende inviare agli utenti, l'Autorità ha rilevato che la società non prevede di comunicare alla clientela impatta dallo SO la possibilità di recedere senza costi dal contratto ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ossia la possibilità di disdire il contratto senza oneri e limitandosi a fornire indicazioni relativamente alle azioni che l'utente dovrebbe intraprendere per effettuare gli aggiornamenti necessari all'utilizzo della rete 4G.

Tuttavia, nell'articolo 14 delle Condizioni Generali di Contratto, lo stesso operatore riporta quanto segue (enfasi aggiunta): *“TIM ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, sia nella tipologia che nella misura e nella struttura dei corrispettivi e degli oneri a carico del Cliente comunque denominati, come anche di variare le condizioni contrattuali e*

di erogazione/fruizione dei servizi, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo e assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, fermo restando quanto di seguito previsto. TIM potrà avvalersi della suddetta facoltà di modificazione unilaterale delle condizioni economiche, delle condizioni contrattuali e di erogazione/fruizione dei servizi: i. per esigenze tecniche, gestionali e/o economiche, quali, a titolo esemplificativo, mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici delle piattaforme di rete e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione; ii. per mutamento della disciplina normativa e regolamentare di riferimento e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali anche connessi a aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti; iii. per mutamenti delle condizioni del mercato che incidano sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti; iv. per variazione delle modalità e dei termini di attivazione e disattivazione delle Carte SIM e per aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso delle stesse e dei servizi forniti in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.”

5. Conclusioni

Da un punto di vista tecnico durante l'analisi delle azioni pianificate dalla Società e dagli MVNO, sono emerse le seguenti principali tipologie di utenze che sono impattate dallo spegnimento della rete 3G:

- a) circa il [omissis] degli utenti che ha un dispositivo funzionante solo in tecnologia 3G: per l'accesso ad Internet dovranno utilizzare la rete 2G, con peggioramento delle prestazioni;
- b) un numero [omissis] di utenti con dispositivo 4G ma con SIM non compatibili con il 4G;
- c) circa il [omissis] degli utenti, rispetto al totale, ha un dispositivo 4G non utilizzabile per il servizio VoLTE (ossia il servizio telefonico su rete dati con protocollo IP) per ragioni legate al completamento delle necessarie configurazioni di rete o del terminale. Tali clienti possono comunque continuare ad effettuare chiamate voce su rete 2G ed a utilizzare i servizi dati sul 4G⁵.

Tim ha completato la campagna informativa. Gli MVNO hanno avviato le comunicazioni.

A tale riguardo si ritiene opportuno che TIM garantisca, considerato il maggiore carico di rete, le necessarie risorse spettrali per il 2G nelle more del completamento delle configurazioni di rete e dei terminali 4G.

Tutto ciò premesso, alla luce della problematica posta da un MVNO [omissis] per motivi di ordine pubblico, considerato che gli MVNO dovrebbero completare le campagne informative entro la metà di marzo 2022, volendo consentire un maggior tempo per la sostituzione dei terminali solo 3G e per realizzare le necessarie configurazioni dei terminali 4G per il VoLTE, l'Autorità ritiene opportuno che TIM

⁵ Per completezza tali utenze non potranno utilizzare il servizio dati contestualmente all'effettuazione di una chiamata voce (una eventuale chiamata telefonica interrompe le attività su rete dati del terminale utente).

posticipi l'inizio del piano di transizione tecnologica con inizio della migrazione non prima del 1° luglio 2022.

In merito alle difficoltà segnalate dai MVNO nell'interlocuzione con i costruttori di terminali per l'abilitazione del servizio VoLTE per i propri clienti, si reputa che Tim debba continuare a farsi parte attiva, per quanto possibile e nelle proprie facoltà, per facilitare il dialogo tra i costruttori e i MVNO.

Dal punto di vista degli aspetti connessi alle tutele contrattuali dei clienti sia di Tim che dei MVNO l'Autorità conferma l'applicabilità dell'articolo 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazione Elettroniche al caso di specie, alla luce del fatto che la norma riconosce il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione in tutti i casi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali a prescindere dagli eventuali impatti economici sugli utenti derivanti dall'esercizio dello *ius variandi*.

Si ritiene, dunque, che Tim e i MVNO coinvolti debbano informare i propri clienti impattati dal Piano in questione della modifica tecnologica in parola con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, comunicandogli la possibilità di recedere senza penali né costi di disattivazione.

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. È approvato il piano di spegnimento della rete 3G di Tim come comunicato dall'operatore in data 13 aprile 2021 all'Autorità ed al Ministero dello Sviluppo Economico, ad esclusione della data d'inizio dello stesso, da prevedersi non prima del 1° luglio 2022.
2. L'operatore Tim invia all'Autorità, al Ministero dello Sviluppo Economico e ai MVNO ospitati sulla propria rete la nuova versione del piano di spegnimento della rete 3G rimodulato secondo quanto prescritto dal comma 1, entro 30 giorni dalla notifica della presente delibera;
3. L'operatore MNO Tim e i MVNO Coop Voce, Fastweb, Tiscali e Vianova informano i clienti impattati dallo *switch off* come individuati in premessa sui loro diritti previsti dall'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazione Elettroniche secondo le modalità ivi descritte.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

4. L'operatore Tim garantisce, per quanto nelle proprie prerogative, il massimo supporto ai MVNO per le negoziazioni con i costruttori di terminali ai fini della configurazione e certificazione dei terminali 4G per il corretto funzionamento del servizio voce in tecnologia VoLTE.

La presente delibera è notificata alle Società Tim S.p.A., Coop Italia S.c.a.r.l., Fastweb S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e Vianova S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 17 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba