



DELIBERA N. 147/22/CONS

**MODIFICHE ALLA DELIBERA N. 74/22/CONS RECANTE “APPROVAZIONE DEL
PIANO DI SPEGNIMENTO DELLA RETE 3G DI TIM E AZIONI A TUTELA
DELL’UTENZA”**

NELLA riunione di Consiglio del 19 maggio 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. 74/22/CONS, del 17 marzo 2022, recante “*Approvazione del piano di spegnimento della rete 3G di Tim e azioni a tutela dell’utenza*”;

VISTA l’istanza dell’operatore Tim di revisione della delibera n. 74/22/CONS, recante prot. n. 109764 del 31 marzo 2022;

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. 124/22/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Premessa

Con delibera n. 74/22/CONS, l’Autorità ha approvato il piano di spegnimento della rete 3G comunicato da TIM in data 13 aprile 2021, adottando contestualmente alcune azioni a tutela dell’utenza. Tra queste, si disponeva il posticipo dell’inizio della data di spegnimento della rete 3G almeno al 1° luglio 2022, rispetto al piano iniziale dell’operatore che prevedeva l’avvio delle attività di spegnimento a partire dalla metà di aprile 2022.

In seguito alla notifica della delibera n. 74/22/CONS, TIM inviava all’Autorità una nota, con prot. n. 109764 del 31 marzo u.s., in cui presentava un’istanza di revisione della citata delibera, con particolare riferimento al disposto posticipo della data di avvio dello spegnimento della rete 3G, rinviato almeno al 1° luglio 2022. Tale richiesta era argomentata principalmente sulla base della considerazione che Fastweb (MVNO su rete TIM) aveva iniziato la migrazione delle circa [omissis] SIM, (operanti su rete 3G), [omissis]. La criticità [omissis], emersa durante gli approfondimenti degli Uffici nell’istruttoria di cui alla delibera n. 74/22/CONS, era stato uno dei principali elementi che avevano fatto emergere la necessità di un rinvio dell’avvio dello spegnimento della rete 3G di TIM.

La stessa Fastweb, con nota prot. n. 101201 del 24 marzo u.s. , comunicava l’avvio della migrazione [omissis] in argomento, senza, però, indicare una data certa di completamento dell’attività in questione. In data 14 aprile 2022 (prot. n. 127216) Fastweb informava in merito al fatto che la migrazione dei [omissis] sarebbe stata ultimata entro la metà del mese di maggio p.v. “a meno di eventi imprevedibili” e che alla data restavano da migrare ancora [omissis] dispositivi. In seguito, Fastweb, con nota prot. n. 142347 del 2 maggio 2022, dichiarava di aver concluso la migrazione [omissis].

In aggiunta, si riceveva in copia una comunicazione di TIM a CoopVoce, prot. n. 119194 del 7 aprile u.s., nella quale veniva proposta da TIM una rimodulazione parziale del piano di *switch off* del 3G, consistente in un posticipo dell’avvio delle attività in [omissis] Comuni dei [omissis] per i quali precedentemente CoopVoce aveva richiesto un posticipo; nello specifico, lo spegnimento della rete 3G veniva differito di due mesi in [omissis] Comuni e di un mese in altri [omissis] Comuni. Questa proposta veniva riscontrata da CoopVoce a TIM, con nota prot. n. 121336 dell’11 aprile u.s., confermandone l’effetto positivo relativamente alla mitigazione degli impatti sui propri clienti del piano di *switch off* della rete 3G, in attesa dell’avvio del servizio VoLTE per la clientela CoopVoce.

CoopVoce, successivamente, inviava all’Autorità una nota, recante prot. n. 126421 del 14 aprile u.s., in cui relazionava sulle consistenze delle utenze impattate dallo spegnimento del 3G di TIM, valutando positivamente il piano di spegnimento aggiornato fornito da TIM e concludendo che la più ampia mitigazione degli effetti dello spegnimento del 3G si avrà solo quando avrà completato il passaggio al VoLTE con annessa certificazione di un insieme congruo di terminali. Ciò nonostante, CoopVoce “ritiene di poter affrontare detta dismissione” come proposta da TIM.

Anche Vianova, con prot. n. 137383 del 27 aprile 2022, e TIM, con prot. nn. 143741 e 149933, rispettivamente del 3 e 9 maggio 2022, hanno fornito aggiornamenti relativamente alle consistenze delle utenze impattate dallo spegnimento della rete 3G.

L’Autorità ha svolto i dovuti approfondimenti in merito alle succitate comunicazioni al fine di valutare se sussistano gli estremi per l’accoglimento dell’istanza di TIM di revisione del differimento della data di avvio dello spegnimento della rete 3G fissata dalla delibera n. 74/22/CONS.

2. La migrazione [omissis]

Nella valutazione del posticipo previsto dalla delibera n. 74/22/CONS era stata rilevante la criticità evidenziata dall’operatore Fastweb in merito ai servizi erogati al Ministero [omissis] che utilizzano la rete 3G di TIM. Per tali dispositivi era in corso di predisposizione una procedura di migrazione da remoto [omissis], [omissis] più efficiente della sostituzione degli apparati presso i soggetti destinatari che richiederebbe necessariamente una maggiore complessità della procedura e un correlato allungamento delle tempistiche. Nella predisposizione di tale procedura erano emerse criticità [omissis] evidenziando per questo motivo la necessità di uno slittamento dell’avvio della dismissione dell’infrastruttura 3G, rispetto alla pianificazione originariamente comunicata da TIM. Per scongiurare il rischio di compromettere la continuità dei servizi Fastweb [omissis] aveva ritenuto che l’inizio delle operazioni di spegnimento avrebbe dovuto essere cautelativamente rinviato a giugno 2022.

Nella prima comunicazione di cui al precedente paragrafo, Fastweb ha comunicato che [omissis] l’attività di sviluppo, propedeutica alla migrazione ha avuto esito positivo ed era in via di completamento; era stato quindi possibile avviare la migrazione graduale [omissis].

Con la successiva nota, Fastweb ha fornito aggiornamenti sullo stato della migrazione [omissis], specificando che questa sarebbe stata ultimata entro la metà del mese di maggio p.v. “a meno di eventi imprevedibili” e che alla data restavano da migrare ancora [omissis] dispositivi.

Da ultimo Fastweb ha comunicato che “la migrazione da remoto [omissis] si è conclusa; le residue lavorazioni dei dispositivi non raggiungibili per cause non riferibili alla stessa [omissis] potranno essere svolte sulla base di eventuali segnalazioni [omissis]”.

3. L'accordo tra CoopVoce e TIM in merito al differimento dello spegnimento in [omissis] Comuni

Si richiama che CoopVoce aveva richiesto un rinvio della data di *switch off* della rete 3G di TIM al fine di non arrecare discontinuità nella fornitura del servizio voce e dati alla propria clientela che si sarebbe trovata ad utilizzare la rete 2G in sostituzione della rete 3G, stante anche i ritardi nel rilascio del servizio VoLTE.

Questa esigenza si era concretizzata, nel periodo antecedente all'approvazione della delibera n. 74/22/CONS, in una richiesta di posticipo dell'avvio delle attività di *switch off* in [omissis].

Per [omissis] di questi, TIM, con la nota del 7 aprile u.s., ha dichiarato di aver riorganizzato le proprie attività, garantendo il differimento, rispetto all'iniziale piano trimestrale, di due mesi per [omissis] Comuni e di un mese per [omissis] Comuni (quindi un complessivo differimento al terzo mese del piano). Questa parziale rimodulazione è stata ritenuta da CoopVoce, come si evince dalle note citate nella precedente sezione, sufficiente per poter affrontare la dismissione senza eccessivi disservizi per i propri clienti, pur valutando che la più ampia mitigazione degli effetti della dismissione della rete 3G di TIM potrà essere conseguita solo a seguito del rilascio del servizio VoLTE, con l'annessa certificazione di un insieme congruo di terminali.

4. L'aggiornamento delle consistenze degli utenti 3G impattati dallo Switch Off

Si richiama che, al momento dell'adozione della delibera in questione (n. 74/22/CONS), si era stimato un numero complessivo di clienti degli MVNO di TIM con terminali solo 3G pari a circa [omissis] unità, così distribuiti:

- MVNO1: (23%)
- MVNO2: (1,2%)
- MVNO3: (5,6%)
- MVNO4: (5,1%)

Complessivamente, aggiungendo i clienti attestati su rete TIM, si rilevava che, non sostituendo il terminale 3G, non avrebbero potuto fruire del servizio dati, ma solo del servizio voce su rete 2G, circa [omissis] utenti.

Di seguito si riporta l'aggiornamento delle suddette consistenze sulla base di quanto comunicato dopo la notifica della delibera n. 74/22/CONS.

TIM ha comunicato i dati aggiornati relativamente agli utenti impattati dallo spegnimento della rete 3G. I clienti su rete TIM (incluso Kena) con terminali solo 3G risultano essere ridotti di [omissis] unità rispetto a quelli registrati prima dell'adozione della delibera in questione. Per questi clienti TIM riporta di aver verificato, altresì, un utilizzo estremamente limitato della connessione dati. In particolare,

- circa i [omissis] dei suddetti clienti TIM con apparato 3G non utilizzano la rete dati;
- i clienti TIM con apparato 3G e che accedono ad Internet svolgono un traffico che è pari a circa [omissis] del valore riferibile all'utente medio TIM.

MVNO1, che presentava il maggiore impatto dallo switch off, riporta i seguenti dati aggiornati riguardo la consistenza dell'utenza che utilizza solo terminali 3G:

- 32,1% risultano essere utenze silenziose, cioè che non hanno sviluppato traffico negli ultimi 60 giorni;
- 59,5% sono utenze attive che effettuano solo traffico voce e SMS, senza l'utilizzo della rete dati;
- 8,3% sono utenze attive che effettuano anche traffico dati e che saranno quindi effettivamente impattate dallo spegnimento della rete 3G.

MVNO1 ribadisce inoltre che, nei confronti degli utenti attivi, è stato attuato un piano di informazione a mezzo SMS e messo a disposizione un supporto specialistico da parte del Servizio Clienti.

Complessivamente, la variazione percentuale della consistenza di utenti con terminali solo 3G, considerando solo le utenze che effettuano anche traffico dati, è la seguente:

- MVNO1: passa dal 23% all'1,8%.
- MVNO2: 1,2%; non disponibile un dato aggiornato ma l'impatto era comunque già residuale.
- MVNO3: 5,6%; non disponibile un dato aggiornato.
- MVNO4: sostanzialmente stabile al 5%.

- TIM: passa dal [omissis]% all' [omissis]%¹.

Complessivamente, su circa [omissis] di clienti, l'impatto riguarda circa [omissis] SIM, con incidenza percentuale non superiore all'1,7% del totale, contro il 7% registrato al momento dell'adozione della delibera n. 74/22/CONS.

5. Conclusioni

Si richiama che le motivazioni che avevano indotto, nella delibera n. 74/22/CONS, a disporre il rinvio della data di inizio dello spegnimento della rete 3G di TIM al 1° luglio 2022 erano le seguenti:

- circa il 7% degli utenti, attestati su rete TIM e degli MVNO ospitati, aveva un dispositivo funzionante solo in tecnologia 3G: per l'accesso ad Internet avrebbero dovuto utilizzare la rete 2G, con peggioramento delle prestazioni;
- i problemi di sicurezza posti dal fatto che Fastweb] aveva dichiarato l'impossibilità, entro il 1° aprile, di migrare [omissis];
- la richiesta di CoopVoce di posticipo della migrazione, [omissis];
- l'opportunità di dare maggior tempo agli MVNO per concludere le campagne informative verso i clienti finali che, al momento della delibera, sarebbero state concluse non prima della metà di marzo 2022 senza, quindi, il dovuto preavviso di 30 giorni;
- la necessità di disporre di un tempo maggiore per la sostituzione dei terminali solo 3G e per realizzare le necessarie configurazioni dei terminali 4G per il VoLTE.

Come chiarito Fastweb risulta aver sostanzialmente completato la migrazione [omissis].

Gli aggiornamenti acquisiti forniscono un positivo avanzamento delle attività propedeutiche ad una migrazione senza disservizi per le utenze di CoopVoce, sia grazie al fatto che quest'ultima ha raggiunto con TIM un accordo sul piano geografico di spegnimento (posticipo al terzo mese del piano in circa [omissis] Comuni), sia in considerazione del fatto che [omissis].

In maniera analoga, anche TIM ha comunicato che circa i [omissis] dei suoi clienti con apparato 3G non utilizzano la rete dati, riducendosi quindi in modo sostanziale il numero degli utenti che incorrerebbero in disservizi nel traffico dati. Si evidenzia, inoltre, che questi utenti

¹ Per i clienti Kena 3G sono state ipotizzate le stesse statistiche di utilizzo della rete dati dei clienti TIM

risultano effettuare traffico dati in misura molto ridotta rispetto alla media (nel rapporto [omissis]).

Tutto quanto sopra, laddove trattavasi delle situazioni maggiormente critiche in termini quantitativi al momento della delibera, ha determinato una riduzione sostanziale dell'incidenza di SIM solo 3G che passa dal 7% all'1,7% sul totale della base clienti.

Considerato che a tale ridotta percentuale dell'1,7% corrispondono SIM che, oltre a svolgere il traffico voce su rete 2G, comunque utilizzano in misura molto ridotta la rete dati, l'Autorità ritiene che l'impatto dello SO, a livello complessivo, possa oggi essere considerato molto attenuato, oltre che probabilmente fisiologico di una transizione tecnologica, rispetto alle evidenze disponibili al momento dell'adozione della delibera n. 74/22/CONS.

Alla luce delle comunicazioni ricevute, preso atto che le maggiori criticità emerse in sede di adozione della delibera in parola appaiono essere superate dagli aggiornamenti acquisiti, anche grazie all'impegno proattivo degli stessi operatori coinvolti, l'Autorità ritiene ragionevole e proporzionato procedere ad un parziale accoglimento della richiesta di TIM di revisione della delibera n. 74/22/CONS, anticipando la data di possibile inizio dello spegnimento della rete 3G di TIM al 1° giugno 2022, in luogo della data inizialmente prevista del 1° luglio 2022.

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. Al comma 1 dell'articolo 1 della delibera n. 74/22/CONS, le parole "1° luglio 2022" sono sostituite dalle seguenti: "1° giugno 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 10 giorni dalla notifica della presente delibera.

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, 19 maggio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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