

DELIBERA N. 217/26/CONS

**AUTORIZZAZIONE ALL'AVVIO DI UN TRIAL DI SPEGNIMENTO SOFTWARE
DELLA TECNOLOGIA UMTS DA PARTE DELL'OPERATORE WIND TRE E
MISURE A TUTELA DEGLI UTENTI**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 10 settembre 2026;

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 telecomunicazioni 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 1° agosto 2003, n. 259 recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* (di 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 la delibera n. 148/22/CONS, del 19 maggio 2022, recante *“Autorizzazione alla riconfigurazione in neutralità tecnologica di una portante in banda 2100 MHz dalla tecnologia UMTS alla tecnologia LTE da parte dell’operatore Wind Tre”*;

VISTA la delibera n. 307/23/CONS, del 5 dicembre 2023, recante *“Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*, ed in particolare l’allegato B recante il *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 112/24/CONS, del 30 aprile 2024, recante “*Autorizzazione alla riconfigurazione in neutralità tecnologica della seconda portante in banda 2100 MHz dalla tecnologia UMTS alla tecnologia LTE da parte dell’operatore Wind Tre e misure a tutela degli utenti*”;

VISTA la delibera n. 106/25/CONS, del 30 aprile 2025, recante “*Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente a disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica e nella presentazione del numero chiamante*” ed in particolare l’allegato B, recante “*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell’offerta di servizi di comunicazioni elettroniche e nella presentazione del numero chiamante (CLI)*”;

VISTA la delibera n. 255/24/CONS del 10 luglio 2024, recante “*Adozione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi*”;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l’istanza dell’operatore Wind Tre di autorizzazione all’avvio di un trial di spegnimento software (**omissis**) della tecnologia UMTS, prima su una ristretta cerchia di clienti e successivamente esteso a tutta la clientela e la successiva nota integrativa, recanti prot. nn. 114861 del 25 marzo 2026 e 151686 del 23 aprile 2026;

SENTITA la società nelle date 14 aprile 2026 e 27 maggio 2026 nell’ambito di due audizioni, durante le quali Wind Tre ha delineato con precisione le modalità di esecuzione della sperimentazione di (**omissis**), prevista in due fasi distinte, la prima ristretta ad una clientela selezionata di circa (**omissis**) utenti e la seconda che prevede la graduale estensione a tutta la clientela di Wind Tre e Very Mobile;

VISTE le note dell’operatore Wind Tre recanti prot. nn. 176550 del 13 maggio 2026, 198127 del 28 maggio 2026 e 222479 del 17 giugno 2026, con le quali l’operatore ha fornito le risposte alle richieste di approfondimenti dell’Autorità, formulate rispettivamente con nota prot. n. 160294 del 29 aprile 2026, durante l’audizione del 27 maggio 2026 e con nota prot. n. 215992 del 12 giugno 2026;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Premessa

Con delibera n. 338/20/CONS del 22 luglio 2020, nel disciplinare le richieste di proroga dei diritti d’uso delle frequenze in banda 900 e 2100 MHz, l’Autorità ha stabilito le condizioni regolamentari per la transizione dalle tecnologie legacy 3G/UMTS verso le tecnologie 4G e 5G. In tale provvedimento l’Autorità ha chiarito che ciascun operatore che intenda avvalersi della neutralità tecnologica dovrà comunicare al Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) e all’Autorità l’idoneo piano di transizione, attuando ogni accorgimento a tutela degli



utenti dotati di terminali solo 3G/UMTS e predisponendo un'adeguata e tempestiva campagna informativa nei confronti della clientela. La medesima delibera ha altresì chiarito che l'autorizzazione al phasing out generalizzato del 3G andrà valutata separatamente, anche tenendo conto dell'impatto su differenti settori dell'economia.

Il primo operatore a spegnere il 3G è stato Vodafone, nel 2021, seguito da Tim nel 2022. Il servizio 3G è attualmente erogato da Wind Tre e Iliad. Wind Tre ha già effettuato il *refarming* di alcune portanti ed eroga il servizio 3G sull'ultima portante disponibile in banda 900 MHz.

Con nota prot. n. 114861 del 25 marzo 2026, Wind Tre ha richiesto l'autorizzazione ad effettuare una sperimentazione di spegnimento del 3G, inizialmente prevista per una ristretta cerchia di utenti (circa **omissis**). Successivamente, con ulteriori integrazioni all'istanza e a seguito di audizione con l'Autorità, l'operatore ha definito i contorni della sperimentazione per la quale ha richiesto l'autorizzazione all'Autorità. Segnatamente, l'operatore richiede di essere autorizzato ad una disabilitazione all'utilizzo del 3G per gli utenti coinvolti nella sperimentazione, senza prevedere ancora lo spegnimento definitivo del servizio UMTS sulla propria rete. Questa sperimentazione coinvolge solo ed esclusivamente clienti Wind Tre e Very Mobile e non ha alcun impatto sugli operatori MVNO o su Iliad, che condivide alcune parti di rete con Wind Tre, né sui clienti in roaming internazionale.

L'operatore ha proposto, e chiesto la relativa autorizzazione a questa Autorità, una simulazione di cessazione del servizio 3G in due fasi:

- **Fase 1: coinvolge una ristretta cerchia di clientela selezionata (omissis)**, afferente solo a dispositivi human per gli utenti del segmento Consumer/Microbusiness e dispositivi human e non human del settore business.
- **Fase 2: la disabilitazione al servizio 3G viene progressivamente estesa a tutti i clienti Wind Tre e Very Mobile** e coinvolge sia utenze human che non human.

Lo spegnimento definitivo del servizio 3G su rete Wind Tre, che avrà impatti anche sugli MVNO e su Iliad, sarà oggetto di successiva istanza di autorizzazione da parte dell'operatore.

Nel seguito si analizzano gli impatti sugli utenti finali dell'attività che l'operatore intende condurre, con specifico riferimento alla richiesta di autorizzazione alla sperimentazione (sebbene le valutazioni restino valide anche per la fase di effettiva cessazione del servizio 3G), e si stabiliscono gli interventi finalizzati alla tutela degli utenti impattati in applicazione della normativa e regolamentazione vigenti.

Al fine di acquisire tutte le informazioni necessarie l'Autorità ha formulato, nei confronti della società, richieste di chiarimento e ha sentito la stessa in audizioni mirate a chiarire alcune questioni.

II. Il Piano comunicato da Wind Tre e valutazioni dell'Autorità sugli impatti sugli utenti finali

La valutazione di impatto di cui al presente paragrafo riguarda le due fasi di sperimentazione, oggetto della presente istanza autorizzatoria. Tuttavia, le risultanze restano utili anche alla valutazione di impatto sullo spegnimento definitivo del 3G che verrà svolta a seguito della relativa istanza.

Come premesso, Wind Tre ha annunciato l'avvio di un *trial* volto a **simulare** lo spegnimento della propria rete 3G, prima su un campione ridotto di clientela (fase 1), con effetto decorsi 90 giorni dall'informativa, e poi esteso progressivamente a tutta la clientela (fase 2).

Sotto il profilo tecnico, l'operatore ha infatti precisato di aver escluso lo spegnimento effettivo, a livello territoriale, della portante 3G a 900 MHz, optando per un'inibizione dell'accesso al Layer 3G configurata sul profilo dei singoli clienti del campione, soluzione (per l'appunto simulativa della cessazione della rete 3G) qualificata come reversibile e **idonea a evitare impatti sui clienti degli altri operatori nazionali e sui clienti in roaming o ospitati sulla rete**.

Il campione della fase 1 è stato indicato in circa (omissis) unità, selezionate in modo casuale tra i tre cluster di cui alla Tabella 1. A tali utenti Wind Tre ha rappresentato **che avrebbe inviato**, ai sensi dell'articolo 11, comma 8, del Codice delle comunicazioni elettroniche, una comunicazione via SMS o PEC con preavviso di 90 giorni, recante l'avviso dell'impossibilità di avvalersi del servizio 3G alla data indicata e della conseguente impossibilità di utilizzare il servizio telefonico, fatta salva la sostituzione gratuita della SIM presso i negozi Wind Tre o l'acquisto di un dispositivo più evoluto.

La fase 2 prevede la progressiva estensione della disabilitazione del 3G a tutta la clientela Wind Tre e Very Mobile.

Sulla base dei dati aggiornati a marzo 2026 forniti da Wind Tre, la situazione degli utenti potenzialmente impattati dalla disabilitazione software, per le fasi 1 e 2, o dall'effettivo spegnimento della tecnologia 3G è sintetizzata nella seguente tabella.

Tabella 1. Utenti potenzialmente esposti agli effetti della disabilitazione e dello spegnimento del servizio 3G, per tipologia di terminale.

Tipologia di terminale e servizio	Problematica conseguente allo spegnimento del 3G e azione necessaria	Human	Non human	Totale
SIM 3G (Cluster 1)	Il traffico dati verrebbe gestito esclusivamente in 2G. È sufficiente la sostituzione, gratuita, della SIM.	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Dispositivo 3G (Cluster 1)	Il traffico dati verrebbe gestito esclusivamente in 2G. È necessaria la sostituzione del dispositivo.	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Totale Cluster 1 (SIM o dispositivo solo 3G)		(omissis) ⁽¹⁾	(omissis)	(omissis) ⁽¹⁾
Dispositivo 4G bloccato manualmente in 3G (Cluster 2)	Il traffico dati verrebbe gestito esclusivamente in 2G; necessario lo sblocco delle impostazioni del dispositivo.	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Dispositivo 4G privo di VoLTE (Cluster 3)	Durante la chiamata vocale non è possibile fruire contemporaneamente del traffico dati.	(omissis)	(omissis)	(omissis)

Dati Wind Tre relativi a marzo 2026, arrotondati. I valori distinguono i dispositivi human da quelli non human (M2M).

(1) La somma delle componenti non coincide con il totale considerando i **(omissis)** che ricadono in entrambe le categorie.

I (omissis)utenti della fase 1 apparterrebbero, in modo casuale, ai suddetti tre cluster.

Come precisato da Wind Tre nel corso della seconda audizione del 27 maggio 2026, il trial di fase 1 sul campione di **(omissis)** clienti e la fase 2 **(omissis)** non avranno impatti sugli MVNO, né sui clienti ESP né sugli ATR. In tali fasi, l'inibizione del servizio 3G riguarderà esclusivamente i clienti Wind Tre e Very Mobile. Pertanto, nell'analisi degli impatti, in questa fase non saranno considerati gli utenti dei MVNO operanti su rete Wind Tre né di Iliad.

Ciò premesso, gli utenti impattati possono essere suddivisi in tre categorie:

- Coloro che hanno un terminale utilizzabile in 4G ma avranno necessità di effettuare operazioni per continuare a fruire del servizio voce e dati che non comportano costi aggiuntivi per i clienti. Sono gli utenti del cluster 1 che devono sostituire la SIM (data gratuitamente da Wind Tre) o gli utenti del cluster 2, che devono riconfigurare il terminale per renderlo operante in 4G.
- Coloro che hanno un terminale 4G e per i quali il servizio voce e dati continua a funzionare, ma senza la possibilità di fruire contemporaneamente delle chiamate voce e della trasmissione dei dati: si tratta degli utenti del cluster 3, che non possono utilizzare il VoLTE su rete Wind Tre (includono gli utenti di cui al punto precedente).
- Coloro che avranno necessità di cambiare dispositivo in quanto non funzionante in 4G: sono i circa **(omissis)** clienti afferenti al cluster 1 che non hanno un dispositivo idoneo a supportare il 4G.

III. Valutazione dell'Autorità sulle misure a tutela degli utenti

Prima di procedere ad analizzare le misure a tutela dell'utenza, è necessario approfondire la qualificazione del trial rispetto allo spegnimento definitivo del 3G, distinguendo i profili tecnici dell'iniziativa dagli effetti che essa produce sugli utenti coinvolti.

Al riguardo si osserva che, diversamente da quanto potrebbe suggerire la natura sperimentale e reversibile dell'iniziativa, la posizione di tali utenti non risulta in alcun modo attenuata rispetto a quella dei clienti che saranno interessati dallo spegnimento generalizzato. Per un verso, l'utente non dispone di alcuna facoltà di scelta in ordine alla propria inclusione nel campione selezionato dall'operatore: egli subisce quindi l'inibizione del servizio 3G a prescindere da una propria adesione e senza possibilità di sottrarvisi. Per altro verso, gli effetti concreti della disabilitazione sono, per l'utente, del tutto identici a quelli dello spegnimento definitivo: per i clienti del Cluster 1 il traffico dati verrebbe gestito esclusivamente in 2G, con necessità di sostituire la SIM o il dispositivo; per quelli del Cluster 2 occorre una riconfigurazione del terminale; per quelli del Cluster 3 verrebbe meno la possibilità di fruire contemporaneamente del servizio voce e del servizio dati. La circostanza che l'inibizione sia realizzata via software e sia tecnicamente reversibile rileva sul piano dell'architettura di rete dell'operatore, ma non muta in alcun modo l'esperienza e il pregiudizio del singolo utente per tutto il tempo in cui la disabilitazione resta attiva.

Ne consegue che agli utenti coinvolti nella sperimentazione devono essere riconosciute le medesime tutele previste per la fase di spegnimento definitivo effettivo, senza alcuna riduzione collegata alla qualificazione dell'iniziativa come mera sperimentazione. Tale conclusione è del resto confermata dallo stesso operatore, il quale ha dichiarato che ai clienti coinvolti sarebbero state garantite le medesime cautele e tutele previste per la fase definitiva.

Ciò premesso, la questione centrale riguarda la corretta qualificazione giuridica della disabilitazione del servizio 3G, sia essa realizzata mediante lo spegnimento dell'ultima portante



ovvero mediante l'inibizione, a livello software, dell'accesso **(omissis)**, con particolare riferimento alla sussistenza o meno dell'obbligo di riconoscere agli utenti il diritto di recesso gratuito ai sensi dell'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice e/o all'applicabilità della delibera n. 106/25/CONS che ha, nell'ambito della cessazione dei servizi, chiarito il quadro regolamentare.

Wind Tre sostiene che lo spegnimento del 3G integri la fattispecie di cessazione di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica ai sensi dell'art. 11, comma 8, del Codice, come riprodotto dall'art. 7, comma 1, della delibera 106/25/CONS (preavviso di 3 mesi). L'articolo in questione riporta quanto segue:

Art. 7 (Informativa agli utenti finali in caso di cessazione dei servizi)

1. Ai sensi del comma 8 dell'art. 11 del Codice, la cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. L'operatore informa gli utenti della cessazione, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità. Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario.

Appare, al riguardo, utile richiamare anche l'articolo del Codice che disciplina lo *ius variandi*. L'Art. 98-septies decies (Durata dei contratti e diritto di recesso) prevede al comma 5 che:

*Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di **modifiche delle condizioni contrattuali** proposte dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, **tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale**, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. L'Autorità provvede affinché la comunicazione sia effettuata in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole.*

Considerata la fattispecie in esame, la cessazione del servizio 3G, e della corrispondente attività di rete, risulta rientrare nell'ambito dell'art. 11, comma 8 del Codice. Infatti, la norma include, nell'ambito applicativo della disposizione, anche la cessazione di una specifica modalità tecnica di erogazione del servizio (si parla infatti di cessazione di "un'attività di rete" o di "un servizio"), quale il 3G, pur in presenza del mantenimento dell'offerta complessiva di servizi di comunicazione elettronica attraverso le tecnologie alternative (2G, 4G e 5G) che, come noto, sono contemporaneamente disponibili all'utente (sarà il dispositivo a selezionare quella più utile in funzione della posizione nel territorio oltre che delle caratteristiche del terminale). La disposizione normativa citata, tuttavia, ha un carattere generale, disciplinando l'informativa sia alla base clienti che all'Autorità e al Ministero competente con un preavviso di 3 mesi, se il servizio cessa completamente. Nel caso di specie la cessazione del servizio si avrebbe nel caso dei clienti che hanno un terminale solo 3G. Si ritiene, pertanto, che Wind Tre sia tenuta a porre in essere, ai sensi dell'art. 7 comma 1 della delibera n. 106/25/CONS,

un'informativa con preavviso di 3 mesi al Ministero e all'Autorità, nonché agli utenti finali che hanno un terminale solo 3G.

Per gli utenti che devono sostituire la SIM o riconfigurare il terminale, l'assenza di oneri economici o di impatti negativi sul servizio non esclude che, in mancanza dell'azione richiesta, il traffico dati venga gestito esclusivamente in 2G. Proprio perché l'esito dipende da un comportamento del cliente, si reputa necessaria un'informazione individuale, con un preavviso di 30 giorni, che consenta di prevenire il possibile disservizio.

Si tratta di valutare, ora, se la cessazione del 3G, che è uno dei servizi che compongono l'offerta mobile (2G+3G+4G+5G), determina anche una modifica contrattuale. Infatti, i clienti impattati hanno acquistato servizi di fonia, SMS e dati: tali servizi continuano a essere erogati, sul medesimo piano tariffario e alle medesime condizioni economiche, attraverso le restanti tecnologie 2G, 4G e 5G. Per chiarire la questione, la citata disposizione sullo *ius variandi* va letta alla luce del contratto tra operatore e gli utenti finali.

L'art. 2.4 delle Condizioni Generali del Contratto di Wind Tre recita quanto segue (enfasi aggiunta):

“ART. 2.4 MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DA PARTE DI WINDTRE WINDTRE potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta), mediante comunicazione con mezzo idoneo; tali modifiche avranno efficacia decorso il periodo di preavviso. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 98- septies decies del D.Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 207/2021, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o Nazionale, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a WINDTRE entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione della modifica indicando nella propria comunicazione “Recesso per modifica contrattuali” attraverso i canali indicati sul proprio sito e di seguito rappresentati esemplificativamente: PEC, negozio, area clienti/app, chiamata al customer care. La dichiarazione di recesso deve essere opportunamente corredata da documentazione idonea a garantire l'intestatario del contratto dal quale si intende recedere. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di WINDTRE della relativa comunicazione. Decorso il termine di 60 (sessanta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate. WINDTRE rinuncia a tale diritto in relazione alle condizioni di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa. Il Cliente acconsente espressamente a che WINDTRE possa modificare le specifiche tecniche e i corrispettivi dei Servizi, nonché variare le presenti Condizioni di Contratto – secondo le modalità sopra indicate - anche

durante l'eventuale primo periodo di impegno contrattuale in relazione a specifiche offerte commerciali che contemplino tale possibilità tra le condizioni dell'offerta medesima."

Si osserva che il contratto prevede che Wind Tre **potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi**, i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per i seguenti giustificati motivi: i) **sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi**; [omissis] **il Cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni 30 (trenta), mediante comunicazione con mezzo idoneo; tali modifiche avranno efficacia decorso il periodo di preavviso. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 98-septies decies del D.Lgs. n. 259/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 207/2021.**

Nel caso di specie, ciò che viene meno è una delle modalità tecniche di erogazione dei servizi, modificando quelle "*specifiche tecniche dei Servizi*" che l'art. 2.4 delle Condizioni generali di contratto di Wind Tre assoggetta espressamente all'applicazione dell'art. 98-septies decies del Codice.

Si ritiene, pertanto, che in astratto resti applicabile anche l'art. 98-septies decies del Codice.

Stabilito che al caso di specie si applicano entrambe le disposizioni del Codice (art.11 e art. 98- septies decies), si tratta di declinarne le modalità sulla base dei concreti impatti sui clienti.

Per quanto riguarda l'art. 11, comma 8 del Codice, l'informativa deve avere un preavviso di tre mesi ed è diretta al MIMIT, all'Autorità e agli utenti finali che hanno un terminale solo 3G.

Per quanto riguarda l'applicazione dello *ius variandi* si tratta di verificare, sui differenti cluster di clienti in qualche misura impattati dalla cessazione del 3G, in quali casi tale modifica tecnica ha determinato **un peggioramento** (e, quindi, la modifica non è a vantaggio del cliente) delle condizioni di fornitura del servizio (unico caso in cui la comunicazione ai fini del recesso è obbligatoria ai sensi dell'art. 98-septies decies).

Per gli utenti afferenti al Cluster 1 che devono sostituire il terminale come dettagliato al precedente paragrafo, si reputa che la variazione della fruizione del servizio derivante dallo spegnimento della portante 3G sia riconducibile ad una variazione delle condizioni contrattuali, in quanto *de facto* tali utenti dovranno porre in essere specifiche azioni onerose a livello economico (cambio terminale) per proseguire nella fruizione del servizio. Ciò determina, quindi, un peggioramento della situazione contrattuale, determinato dal costo del nuovo terminale non previsto al momento dell'adesione all'offerta.

Si configura, pertanto, per detti utenti, una delle condizioni di cui all'art. 2.4 delle Condizioni Generali di Contratto di Wind Tre ("*sopravvenute esigenze tecniche*") per le quali è prevista l'applicazione dell'art. 98-septies decies del Codice. Wind Tre, pertanto, dovrà informare tale fascia di clienti nelle modalità previste dalla delibera n. 307/23/CONS. Wind Tre ha precisato che per la fase 1 il campione consumer e microbusiness del trial sarà composto esclusivamente da clienti human, mentre per il business saranno coinvolte anche utenze non human. Si ritiene pertanto che per il cluster 1, nello specifico caso in cui il trial abbia effetti anche su dispositivi non human (M2M) non in grado di ricevere o leggere SMS, sia necessario anche il pubblico proclama, accompagnato da una comunicazione aggiornata sul proprio sito

web e da un'e-mail individuale, come misura aggiuntiva all'invio di SMS per utenti del segmento consumer e microbusiness e di PEC per utenti del segmento business.

Per tutti gli altri utenti (restante parte del cluster 1, cluster 2 e cluster 3) la modifica di servizio non determina un peggioramento delle condizioni di erogazione dell'offerta, e quindi delle condizioni contrattuali, alla luce del fatto che la rete 4G e 5G è certamente più performante del 3G e non vi è una concreta riduzione di copertura né oneri economici aggiuntivi. Nonostante ciò, l'Autorità reputa necessario che l'operatore integri il piano comunicativo con misure di comunicazione individuale per gli utenti che dovranno cambiare la SIM e abilitare il cellulare al 4G.

In conclusione, si reputa che debbano essere previste le seguenti tutele per gli utenti:

- Gli utenti del cluster 1, che devono sostituire la SIM, o gli utenti del cluster 2, che devono riconfigurare il terminale, hanno diritto ad un'informazione individuale in modo che siano guidati alla risoluzione preventiva dei possibili disservizi derivanti dalla sperimentazione. In tal caso si ritiene congruo un preavviso di 1 mese.
- Gli utenti del Cluster 3, che non possono utilizzare il VoLTE su rete Wind Tre, hanno diritto ad essere informati, nelle modalità che l'operatore ritiene più efficaci, dell'impossibilità di effettuare contemporaneamente chiamate voce e trasmissioni dati (si osservi a tale proposito che la contemporaneità non è un requisito delle Condizioni generali di contratto, per cui non si configura una modifica per tali clienti). In tal caso si ritiene congruo un preavviso di 1 mese. Appare tuttavia opportuno, in ottica di evoluzione tecnologica, che Wind Tre ponga in essere le necessarie azioni di configurazione, con il coinvolgimento dei costruttori, per consentire l'utilizzo del protocollo VoLTE che consentirà tale contemporaneità.
- I circa **(omissis)** clienti afferenti al cluster 1 che non hanno un dispositivo idoneo a supportare il 4G devono ricevere un'informazione, ai sensi dell'art. 7 comma 1 della delibera 106/25/CONS, con un preavviso di 3 mesi. Tale informazione può essere fornita ad esempio con il pubblico proclama, accompagnato da una comunicazione aggiornata sul proprio sito web o comunicazioni individuali. Ai sensi della delibera n. 307/23/CONS deve essere inoltre fornita un'informativa individuale, con preavviso di 1 mese mediante SMS per utenti del segmento consumer e microbusiness e PEC per utenti del segmento business, con garanzia di recesso senza penali né costi di disattivazione dalla propria offerta. Si ritiene necessario inviare anche una e-mail **per i clienti che utilizzano dispositivi non human (M2M) non in grado di ricevere o leggere SMS.**

RITENUTO, pertanto, di approvare, ai sensi della citata delibera n. 338/20/CONS, la richiesta di autorizzazione pervenuta dall'operatore Wind Tre di avvio di un trial di spegnimento software del servizio UMTS, fatto salvo adeguato preavviso al MIMIT e agli utenti interessati, nei termini di cui sopra, in modo che possano provvedere agli eventuali adeguamenti necessari delle SIM e dei terminali utilizzati;

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. Si autorizza Wind Tre ad avviare le due Fasi del trial di simulazione secondo tempistiche che garantiscano la preventiva informativa di 3 mesi come in premessa delineato, al MIMIT, all'Autorità e agli utenti con terminale solo 3G, ai sensi del comma 8, dell'art. 11 del Codice e dell'art. 7 della delibera n. 106/25/CONS;
2. Il sottoinsieme degli utenti del cluster 1 che devono sostituire la SIM e gli utenti del cluster 2, che devono riconfigurare il terminale, hanno diritto ad una informazione individuale, con un preavviso di 30 giorni, in modo che siano guidati allo svolgimento delle azioni necessarie a prevenire possibili disservizi derivanti dalla sperimentazione.
3. Gli utenti del Cluster 3, che non possono utilizzare il VoLTE su rete Wind Tre, hanno diritto ad essere informati con un preavviso di 30 giorni, nelle modalità che l'operatore ritiene più efficaci (ad esempio un pubblico proclama, accompagnato da una comunicazione aggiornata sul proprio sito web, ecc.), dell'impossibilità di effettuare contemporaneamente chiamate voce e trasmissioni dati.
4. Per i clienti di cui al punto precedente, Wind Tre pone in essere senza indugio le necessarie azioni di configurazione, con il coinvolgimento dei costruttori, per consentire l'utilizzo del protocollo VoLTE.
5. I circa **(omissis)** clienti afferenti al cluster 1 che non hanno un dispositivo idoneo a supportare il 4G, devono ricevere un'informativa, nelle modalità che l'operatore riterrà più efficaci (ad esempio un pubblico proclama, accompagnato da una comunicazione aggiornata sul proprio sito web o da comunicazioni individuali), con un preavviso di 3 mesi. A ciò si aggiunge un'informazione individuale, con preavviso non inferiore a trenta giorni, ai sensi della delibera n. 307/23/CONS, con garanzia di recesso dalla propria offerta senza penali né costi di disattivazione. Per i clienti che utilizzano dispositivi non human va previsto l'utilizzo del canale e-mail oltre all'SMS.
6. Wind Tre trasmette all'Autorità, dopo due settimane dall'inizio della sperimentazione e con periodicità mensile, un rapporto dettagliato con evidenza del numero di clienti coinvolti per cluster, delle sostituzioni SIM effettuate, dei reclami ricevuti e delle misure correttive adottate.
7. La valutazione dello spegnimento fisico definitivo delle portanti sarà oggetto di separata istruttoria, da avviare a seguito di apposita istanza di Wind Tre.

La presente delibera è notificata alla Società Wind Tre 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, 10 settembre 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella