

Q&A - Nedlukning af 3G-netværket

Som det sidste af teleselskaberne lukker vi ned for vores 3G-netværk i Danmark. Det gør vi, fordi tiden er løbet fra 3G-teknologien, og at langt de fleste enheder i dag kører på enten 4G- eller 5G-netværket. Ved at lukke ned for 3G-netværket kan vi også frigive ressourcer til at gøre vores kunders oplevelse af at bruge både 4G- og 5G-netværket endnu bedre i fremtiden.

Vi begynder nedlukningen af 3G-netværket i november i år og lukker gradvist ned til og med d. 30. november 2025. Dvs. at vores netværk fra og med d. 1. december 2025 ikke længere vil understøtte 3G-enheder.

Generelt

Hvorfor lukker I for 3G-nettet?

I takt med at teknologien udvikler sig, og flere og flere enheder udelukkende kører på 4G og 5G, giver det ikke længere mening at understøtte 3G-netværket, da tiden er løbet fra denne teknologi. De ressourcer, vi bruger på at vedligeholde 3G-nettet, vil i stedet blive brugt på at vedligeholde og udvikle 4G og 5G-netværket. Derfor lukker vi 3G-nettet d. 1. december 2025.

Hvorfor er 3 det sidste af teleselskaberne til at lukke for 3G-netværket?

Vi har længe kommunikeret, at vi ønsker at udfase 3G-netværket, så det er ikke en nyt, at vi ønsker at lukke 3G-netværket, da det har været planlagt i flere år. Af hensyn til kunderne har vi ventet så længe som muligt med at udfase 3G-nettet. Nu er vi så nået til et punkt, hvor vi gerne vil udfase 3G-netværket endeligt, og vi informerer derfor så tidligt som muligt vores kunder for, at vi kan finde en mere tidssvarende løsning til dem.

Har I 2G?

3 har en 2G roaming-aftale. Vores 4G- og 5G-netværk dækker 99% af landet. Og derfor understøtter vi 2G, 4G og 5G efter 1. december 2025. Skulle man være i et område, hvor der ikke er 4G og 5G-netværk, kan man stadig foretage opkald via 2G-netværket.

Hvorfor beholder I 2G, når I lukker 3G?

Det gør vi, da 2G understøtter almindelige telefonopkald og data i et begrænset omfang. Vores 4G- og 5G-netværk dækker 99% af landet, men hvis der ikke er 4G- eller 5G-dækning i et område, vil telefonen automatisk forsøge at skifte til 2G. Derfor er 3G også overflødig. Ved at lukke ned for 3G-netværket kan vi også frigive ressourcer til at gøre vores kunders oplevelse af at bruge både 4G- og 5G-netværket endnu bedre i fremtiden.

Bliver netværket udfaset løbende, eller lukker vi hele 3G-netværket samtidig d. 1. december?

Vores 3G-netværk er endegyldigt lukket d. 1. december 2025. Herefter understøttes 3G-enheder ikke længere af 3's netværk. Vi påbegynder nedlukningen d. 1. november og fortsætter til og med d. 30. november.

Lukker i også for 3G netværket i udlandet?

Nej. Du kan fortsat komme på 3G-netværket i udlandet hvis din enhed understøtter 3G, og hvis det netværk, du er på i udlandet, også understøtter 3G.

Hvorfor kan jeg stadig komme på 2G selvom I lukker/har lukket for 3G-netværket?

Det kan du, da 2G-netværket fortsat er aktivt. Vores 4G- og 5G-netværk dækker 99% af landet, men hvis der ikke er 4G- eller 5G-dækning i et område, vil telefonen automatisk forsøge at skifte til 2G.

Hvorfor lukker I så ikke bare for 2G-netværket i stedet for 3G-netværket?

Vi har en 2G-roaming-aftale, som dækker hele landet, så derfor fortsætter aftalen uafhængigt af nedlukningen af 3G-netværket.

Kan man ikke ringe via telefonnetværket på 4G- og 5G-netværket?

4G- og 5G-opkald bruger en teknologi kaldet VoLTE (Tale på 4G) og VoNR (Tale på 5G). Det betyder, at samtaler går via mobilnetværkets dataforbindelse i stedet for de ældre talefrekvenser. Det kræver, at der er 4G- eller 5G-dækning, men det fungerer uafhængigt af Wi-Fi eller almindeligt internet.

Hvis der ikke er 4G- eller 5G-dækning i et område, vil telefonen automatisk forsøge at skifte til 2G, hvis netværket understøtter det. På 2G foregår opkald på den traditionelle måde via telefonnetværket, så man stadig kan ringe, selv i områder med dårlig dækning på 4G og 5G.

Hvad med dem, der har en 3G-telefon eller enheder, der kører på 3G – kan de så ikke bruge deres enheder efter 1. december 2025?

Nej. Efter 1. december 2025 er det desværre ikke længere muligt at bruge enheder, der udelukkende er understøttet af 3G via et SIM-kort. Enheder, der understøttes af både 3G og 4G VoLTE og/eller 5G, vil dog fortsat kunne benyttes, da de så vil køre på 4G eller 5G-netværket. Det er et fåtal af vores mobilkunder, der har mobiltelefoner, der kun understøttes af 3G. For at give tid til at vores kunder kan finde alternative løsninger med os, informerer vi derfor om nedlukningen af 3G-netværket allerede nu.

Det er vel ikke fair, at folk skal ud og købe ny telefon fordi I lukker 3G-netværket?

Vi forstår, at lukningen af 3G-netværket kan være en udfordring for nogle få kunder. Heldigvis er det kun en meget lille del af vores mobilkunder, der stadig bruger en telefon, der udelukkende understøtter 3G. Det er en af grundene til, at vi nu lukker 3G-nettet. Mange ældre mobiltelefoner har både 3G og 4G. Hvis en telefon understøtter 4G VoLTE (talekald på 4G), kan man fortsat bruge den uden problemer. Vi anbefaler derfor, at man tjekker, om sin telefon understøtter 4G VoLTE (talekald på 4G). Hvis den gør det, kan man stadig både ringe og bruge data uden begrænsninger. Hvis telefonen kun har 3G, anbefaler vi, at man overvejer at skifte til en nyere model.

Skal virksomheder med udstyr, der kun kører på 3G-teknologi, have nyt udstyr? For nogen af dem er det vel nødvendigt at opgradere det hele før 3G-netværket lukker ned?

Det er efterhånden flere år siden, at vi begyndte at tale om at ville udfase 3G-netværket, så vores indtryk er, at langt de fleste virksomheder har forberedt sig på, at 3G-netværket lukker ned på et tidspunkt. Når det er sagt, har vi selvfølgelig forståelse for, at det kan være en udfordring for nogle erhvervskunder at skulle opgradere deres 3G-udstyr til nyere generationer. Netop fordi vi informerer i god tid, har vi også mulighed for at hjælpe dem til en ny og bedre løsning. Samfundet kører i dag fortrinsvist på 5G, så alt andet lige kan vi også hjælpe vores kunder til at få en løsning, der er up-to-date, og som kan give virksomhederne et langt bedre og hurtigere produkt end 3G-virksomhedsløsninger kan tilbyde.

Hvordan hjælper vi de store business/VIP-kunder, som har mange abonnementer og meget udstyr?

De store business/VIP-kunder, får direkte besked fra deres account manager og VIP supporter, som trygt og sikkert hjælper kunderne med deres løsning.

Hvilke kunder får besked?

Vi sender mails til alle de kunder (pånær business VIP-kunder), som har været på 3G netværket inden for de sidste 30 dage. Vi skriver til dem flere gange i løbet af året, frem mod nedlukningen som sker i perioden mellem d. 1/11 og 1/12.

Hvad skriver vi til kunderne?

Se kopier af de mails vi sender, i [artiklen](#) på SP.

Support

En kunde ringer ind og er i tvivl om, hvorvidt vedkommende bliver berørt af 3G nedlukningen. Hvordan ser jeg om det er tilfældet?

De kunder som har fået en mail fra os, vil blive påvirket af nedlukningen. Det ved vi fordi, at de kunder vi sender mails til, er kunder som har været på 3G netværket inden for de sidste 30 dage. Derudover kan du slå kundens IMEI-nummer op i SID. Her kan du tjekke specifikationerne på kundens enhed.

Hvordan ser jeg hvilke netværk kundens enhed understøtter?

Slå enhedens IMEI-nummer op i SID, hvor du kan få mere info. Læs mere i [SP artiklen](#).

Hvis kunden har brug for nyt simkort, skal vi så opkræve 100 kr. for det?

Hvis kunden i forbindelse med nedlukningen af 3G netværket, har behov for et nyt simkort, må du gerne tilbyde kunden det uden beregning.

Kan vi hjælpe kunden med at købe nyt udstyr?

Ja, vi kan tilbyde kunden de enheder vi normalvis sælger. Derudover vil privatkunder der har givet samtykke til markedsføring, få et eller flere specielle tilbud på telefoner, i de mails de modtager.

Må andre kunder gøre brug af de tilbud, som vi sender til kunder der er berørte af 3G netværket?

Nej, de tilbud er forbeholdt de kunder, som modtager mailen.

Kan vi hjælpe kunder der er i binding?

Vi kan ikke fjerne binding på kundens abonnement, men kunden er velkommen til at købe en ny enhed kontant i f.eks. en 3Butik eller Elgiganten. Hvis kunden klager over det, skal du kontakte Solutions.

Hvad skal jeg gøre hvis en VIP kunde ringer ind?

Hvis det er en bruger skal du henvise til virksomhedens telefoniansvarlige, som har et direkte nummer til deres personlige VIP supporter. Hvis der er BA der ringer ind, kan du enten viderestille opkaldet til VIP supports hovednummer, eller bede BA om at ringe direkte til deres personlige VIP supporter. Det fremgår af noten i Care, hvem der er VIP supporter.

Hvor kan kunderne læse mere om nedlukningen af 3G netværket?

Det kan de på vores landingpage på 3.dk. Vi henviser i øvrigt også til den side i de mails vi sender til de berørte kunder.

Marts 2025

Se consumer landingpage [her](#)

Se business landingpage [her](#)