

**SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA
DELIBERA N. 106/18/CIR**

Sommario

- 1 Procedimento istruttorio 1
2 Sintesi delle posizioni dei rispondenti alla consultazione 1

1 Procedimento istruttorio

Hanno fornito il proprio contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 106/18/CIR le società A-Tono S.r.l. (A-Tono), Telecom Italia S.p.A. (Telecom Italia), Vodafone Italia S.p.A. (Vodafone) e Wind Tre S.p.A. (Wind Tre).

Le audizioni sono state tenute in data 8 ottobre 2018 con le società A-Tono e Wind Tre, il 9 ottobre 2018 con la società Vodafone Italia ed il 17 ottobre 2018 con la società Telecom Italia.

2 Sintesi delle posizioni dei rispondenti alla consultazione e valutazioni dell’Autorità

Si fornisce, di seguito, una sintesi delle posizioni dei partecipanti alla consultazione pubblica e le relative valutazioni dell’Autorità, in corrispondenza a ciascun articolo del dispositivo di cui all’allegato B alla delibera n. 106/08/CONS.

Articolo 1

- 1. Wind Tre continua a garantire le operatività del servizio *Mobile Ticketing* nell’area di Padova con l’utilizzo dell’applicazione *DropTicket*, salvo diverso ed espresso avviso di A-Tono.**

Osservazioni dei rispondenti

1. Un rispondente (operatore mobile) suggerisce di modificare l’articolo 1 specificando che Wind Tre debba continuare a garantire le operatività del servizio di *Mobile Ticketing* con l’utilizzo dell’applicazione *DropTicket* solo ed esclusivamente nell’area di Padova, salvo diverso ed espresso avviso di A-Tono e che Wind Tre venga messa nelle condizioni di utilizzare anche altre modalità, tra

cui quelle indicate dal vigente Piano di Numerazione Nazionale, identificando le migliori soluzioni anche attraverso un confronto con Busitalia Veneto.

Il medesimo rispondente ritiene necessario che la modalità primaria di erogazione del servizio di *Mobile Ticketing* per il trasporto pubblico locale rimanga quella che prevede lo scambio di SMS; al contempo si dice disponibile alla valutazione di una eventuale coesistenza di quest'ultima con l'utilizzo di specifiche applicazioni, pur sempre con credito/conto telefonico.

Il suddetto rispondente ritiene che l'imposizione dell'utilizzo di un'applicazione per un servizio di *Mobile Ticketing*, per di più della controparte, sia in netto contrasto con quanto previsto dallo stesso Piano di Numerazione Nazionale che contempla la possibilità di trasmissione via SMS/MMS. A ciò aggiunge che, non da ultimo, costituirebbe non un'opzione rispetto all'erogazione attraverso SMS, ma unica modalità di fruizione del servizio.

A detta del medesimo rispondente, l'applicazione della delibera avrebbe provocato, per il periodo che va da gennaio 2015 al settembre 2017, una sensibile riduzione da parte dell'utenza della fruizione del servizio di *Mobile Ticketing* nella città di Padova.

In aggiunta a quanto sopra il suddetto rispondente ha precisato che il metodo tradizionale di bigliettazione elettronica del trasporto pubblico, attraverso lo scambio di SMS, include anche i terminali mobili di vecchia generazione, aspetto del quale non si può non tener conto in virtù del fatto che gran parte dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico è costituita da persone di una certa età che tipicamente non possiede uno *smartphone*.

A tale riguardo, il rispondente ha evidenziato che le proprie controproposte, non accolte da A-Tono, includono una platea di potenziali utenti molto più ampia di coloro che possono scaricare sui loro telefoni l'applicazione *DropTicket*. Inoltre, tale rispondente ha richiamato l'allegato A alla delibera n. 165/16/CONS, in cui l'Autorità riporta che: "182. È opportuno altresì rilevare che, rispetto ai servizi SMS, utilizzabili di default da qualsiasi cellulare, le app sociali devono innanzitutto essere scaricate e installate sul dispositivo mobile e necessitano di una connessione dati attiva per poter funzionare [...]".

Secondo il medesimo rispondente l'attuale sistema di validazione dei biglietti del trasporto pubblico ricevuti per SMS è già oggi adeguato a prevenire le frodi; infatti tale sistema viene usato dalle aziende di trasporto di molte altre città italiane i cui controllori si presume abbiano le stesse problematiche dei loro colleghi di Padova nell'azione di contrasto alle frodi. Ciò nonostante non risultano essere emersi fenomeni fraudolenti di rilievo.

Pur ritenendo legittima la richiesta di Busitalia Veneto, il rispondente ha evidenziato come, proprio per tutelare la *user experience* del *Mobile Ticketing* ormai consolidata a livello nazionale, A-Tono avrebbe dovuto condividere con l'*Access Provider* (AP) le esigenze dell'azienda di trasporto, al fine di poter giungere ad una soluzione soddisfacente per tutti per tutti i soggetti coinvolti.

A conferma di ciò il suddetto rispondente ricorda che anche l'ordinanza del Tribunale Ordinario di Milano relativa al procedimento cautelare promosso da A-Tono nei confronti di Vodafone (finalizzato alla non interruzione della fornitura

del servizio di *Mobile Ticketing* ai clienti finali di quest'ultima a seguito dell'introduzione dell'app *DropTicket*) ha evidenziato come il passaggio al sistema basato solo su *DropTicket* abbia costituito un momento di forte discontinuità nella fruizione del servizio da parte degli utenti.

Valutazioni dell'Autorità

- a) Come riportato in premessa al documento di consultazione di cui alla delibera n. 112/16/CIR, il Piano di Numerazione Nazionale (PNN - delibera n. 8/15/CIR e successive modificazioni) consente di offrire servizi di bigliettazione in mobilità (*Mobile Ticketing*, articolo 1, comma 1, *lett. n*), punto 5) consistenti nell'acquisto, tramite invio di SMS, dal cellulare, verso un numero con codice iniziale 48 (attribuito allo stesso operatore o ad altro soggetto autorizzato, cosiddetto *Service Provider* o SP) assegnato al soggetto che fornisce tale servizio (di parcheggio e di trasporto pubblico, nonché di accesso a zone a traffico limitato previo pagamento di tariffa di accesso).

Si richiama che l'Autorità aveva modificato il PNN per facilitare l'erogazione di servizi di bigliettazione in mobilità, predisponendo la messa a disposizione della decade 48 anche per tali servizi, anche tenuto conto di quanto previsto dalla c.d. legge di stabilità 2014.

Nello specifico l'articolo 1, comma 98, della legge 27 dicembre 2013, n. 147 prevede che ***“Al fine di sviluppare forme integrate di mobilità e trasporto e di promuovere la digitalizzazione, le modalità di acquisto previste dall'articolo 8, comma 3, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, sono utilizzabili anche per il pagamento di servizi di parcheggio, bike sharing, accesso ad aree a traffico limitato e di analoghi sistemi di mobilità e trasporto”*** [enfasi aggiunta].

Il citato articolo 8, comma 3, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 prevede che ***“Tenuto conto del carattere di pubblica utilità del servizio ed al fine di assicurarne la massima diffusione, le aziende di trasporto di cui al comma 1 e le amministrazioni interessate, anche in deroga alle normative di settore, consentono l'utilizzo della bigliettazione elettronica attraverso strumenti di pagamento in mobilità, anche attraverso l'addebito diretto su credito telefonico e nel rispetto del limite di spesa per ciascun biglietto acquistato, previsto dalle vigenti disposizioni, tramite qualsiasi dispositivo di telecomunicazione. Il titolo digitale del biglietto è consegnato sul dispositivo di comunicazione”*** (enfasi aggiunta).

I servizi di *Mobile Ticketing* sono attivi dal 2012 ad hanno registrato, come riportato nella citata delibera, volumi crescenti (decine di milioni di transazioni).

Tali servizi vengono offerti in numerose città italiane dagli operatori mobili, direttamente o tramite l'utilizzo di partner (*Service Provider*).

Le previsioni del PNN che riguardano l'uso di suddetta tipologia di numerazione sono riportate all'articolo 22 (riguardante i servizi a sovrapprezzo). Tale norma (tabella 1, *lett. d*) consente la fornitura, tramite numeri con codice 48, di *servizi a sovrapprezzo di vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed*

esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica, ovvero servizi caratterizzati da un titolo digitale trasmesso in forma elettronica rappresentativo del bene e/o del servizio acquistato.

Il Codice delle comunicazioni elettroniche, articolo 15, comma 2, prevede che l’Autorità, oltre a stabilire i piani nazionali di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica, stabilisce anche “*le connesse modalità di accesso e svolgimento dei servizi di comunicazione elettronica*”.

Il ruolo dei clienti, centrale all’atto della richiesta del servizio, è evidente nelle risultanze della consultazione pubblica riportate nell’ allegato B alla delibera n. 527/16/CONS.

Sono dirimenti, a tale riguardo, le “valutazioni dell’Autorità” riportate nella succitata delibera e, in particolare, la sezione sulla “*trasparenza verso i clienti*”.

In dettaglio il punto iv) riporta *che indipendentemente dal metodo utilizzato per effettuare l’acquisto (SMS/APP/WEB) dovrebbe essere inviato al cliente il numero di Customer Care cui rivolgersi nel caso di contestazioni [enfasi aggiunta]*.

Ciò ad evidenza del fatto che le modalità previste dalla normativa di accesso al servizio sono molteplici e corrispondono alle tecnologie adottate dalla vasta ed eterogenea platea di clienti.

A tale proposito l’Autorità si era espressa, nella stessa citata delibera, a favore del fatto che, *al termine della transazione, l’utente riceva un SMS di conferma, con il CLI riservato al servizio in oggetto, che indica la spesa, con la suddivisione delle voci di costo (costo dell’SMS di richiesta e del titolo digitale) e il numero cui rivolgersi per eventuali chiarimenti e supporto.*

La centralità del cliente nella digitazione dell’SMS è evidente nel punto b) del citato paragrafo in cui, tra le altre cose, si prende atto del fatto che *l’inserimento da parte del cliente della targa della propria autovettura nel testo dell’SMS possa essere considerata già come conferma di consapevolezza e accettazione del prezzo.*

L’Autorità poi conclude, nella stessa sezione, ritenendo, *dato il carattere di pubblica utilità del servizio, applicabile un sistema alternativo, di fatto già utilizzato nel caso del Mobile Ticketing, nel caso in cui il prezzo possa comunque essere identificato, in cui il cliente indichi nella richiesta una specifica SINTASSI che sia univocamente associabile al prezzo riportato nell’ambito delle campagne pubblicitarie del servizio [enfasi aggiunta]*.

Il servizio è stato, pertanto, concepito con la previsione di un SMS di richiesta da parte del cliente, come anche evidente da quanto disposto dall’Autorità, come annotazione alla tabella 1 dell’allegato 1 al PNN, in relazione alla modalità di accesso al servizio:

*NOTA 2. In caso di prezzo forfetario per servizi una tantum superiore a 2 euro i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche adottano **un sistema per assicurare la consapevolezza del cliente, che consiste nell’obbligo di indicazione esplicita del prezzo nella sintassi di richiesta del servizio, con rifiuto di erogazione in caso di non corrispondenza con il prezzo effettivamente praticato,***

o, in alternativa, **nell'invio al cliente di un SMS con richiesta di accettazione esplicita del prezzo mediante un ulteriore SMS**. Nel caso di MT, in alternativa, il suddetto sistema, può consistere **nell'obbligo di indicazione di una sintassi di richiesta del servizio dedicata, specifica e non ambigua e riferibile al prezzo del titolo digitale richiesto, e nell'obbligo di invio al cliente di un SMS di conferma (o non conferma) della transazione, con indicazione del prezzo addebitato, delle singole voci di costo, e del link ad una pagina web dell'operatore mobile in cui vengono riportate le tariffe applicabili al servizio e il suo funzionamento, in modo da consentire al cliente di verificarne in tempo reale la correttezza, fornendo inoltre tutti i punti di contatto per la gestione, da parte del fornitore del servizio oggetto del titolo digitale, di richieste di chiarimento del cliente [enfasi aggiunta]**.

A tal modalità via SMS si è poi affiancata quella tramite *app*, come riconosciuto dagli operatori nella succitata consultazione. L'*app* è stata introdotta come strumento di semplificazione per il cliente provvedendo essa stessa a comporre l'SMS di richiesta e a visualizzare il titolo digitale. Va detto che l'utilizzo di tali *app* dovrebbe avvenire in coesistenza con altre modalità di richiesta via SMS direttamente digitato dal cliente. Ciò in quanto l'*app* non dovrebbe alterare la sintassi dell'SMS di richiesta. Dovrebbe trattarsi, quindi, di un sistema aperto di accesso al servizio, in ottemperanza alle richiamate norme di rango primario e al PNN.

- b) Tuttavia, la coesistenza e *non sostituibilità* delle modalità di accesso ai servizi *premium* tramite SMS/MMS e pagine *web* è stata chiaramente riconosciuta dall'Autorità nella delibera n. 188/16/CIR. Nelle valutazioni conclusive l'Autorità ha osservato che (sezione 5.4):

93. *A tale riguardo, si osserva che l'insieme dei prodotti premium fruibili all'interno di SMS/MMS e quelli fruibili su web sono solo parzialmente sostituibili dal lato della domanda e dell'offerta. Va infatti detto che, se da una parte su web è sempre possibile accedere a contenuti che possono essere fruiti direttamente tramite SMS/MMS, non è vero il viceversa, a causa dei limiti tecnologici del mezzo. Analogo discorso vale sul lato dell'offerta. Per cui la sostituibilità sul lato della domanda e dell'offerta è parziale [...].*

94. *In conclusione, e per quanto di rilievo per questa controversia, l'attinenza ad un unico mercato delle due tipologie di servizi premium (fruibili su cellulare all'interno di SMS/MMS o su pagine web) appare limitata a determinate tipologie di contenuti, cioè quelle fruibili direttamente su SMS/MMS [enfasi aggiunta].*

Il paragrafo 99 della stessa delibera richiama il ruolo dell'AP evidenziando che:

Atteso che il SP chiede all'AP anche il servizio di addebito del costo del contenuto premium sul credito telefonico, ne deriva che oltre al trasporto del traffico l'AP deve farsi carico di altre componenti del servizio, quali:

- *gestione dei reclami dei clienti,*
- *gestione delle frodi,*
- *rimborsi ai clienti in caso di frodi,*
- *recupero crediti dai clienti,*
- *gestione dei pagamenti da e verso i clienti,*
- *ricariche telefoniche,*

- *emissione di carte prepagate,*
- *distribuzione delle carte prepagate,*
- *emissione del conto telefonico, fatturazione,*
- *repricing dei servizi a sovrapprezzo,*
- *configurazione delle numerazioni NNG per servizi a sovrapprezzo,*
- *monitoraggio dei CSP per evidenziare anomalie nei servizi.*

Vanno anche considerati i costi relativi ai danni d'immagine a seguito di frodi sui servizi a sovrapprezzo.

Quanto sopra evidenzia che l'AP ha, nel caso dei servizi *premium* tramite credito telefonico, un ruolo non di mero trasporto e, pertanto, a ragione condivide con il SP un Accordo Quadro e i connessi Accordi Particolari.

Dirimenti sono, altresì, le valutazioni che l'Autorità ha svolto nella sezione 5 della delibera n. 50/17/CIR.

L'Autorità, in relazione alla richiesta di parte istante di *garantire l'obbligo di interoperabilità e di accesso tra operatori, previsto dall'art. 41 del Codice, imponendo l'apertura della numerazione assegnata alla Concessionaria GTT di titolarità di A-Tono [enfasi aggiunta]*, ha in primo luogo evidenziato che:

non ravvisa il mancato rispetto dell'obbligo di interoperabilità e di accesso tra operatori, da parte di Vodafone. Quest'ultima non ha opposto, infatti, obiezioni a configurare sulla propria rete il numero 48 indicato da A-Tono, bensì si è mostrata contraria alla sottoscrizione di un Accordo Particolare in cui si prevede l'applicazione di un sovrapprezzo al proprio cliente finale [enfasi aggiunta].

La stessa Autorità ha poi evidenziato *che il mercato in questione non è soggetto ad obblighi SMP, bensì all'obbligo di negoziare l'interconnessione e stabilire le condizioni economiche secondo i canoni di equità e ragionevolezza.*

L'Autorità ha poi aggiunto che:

[...] l'Accordo Quadro non prevede l'obbligo, in capo a Vodafone, di aderire all'Accordo Particolare. Si parla, infatti, di eventuale adesione, in funzione delle condizioni concordate tra il Serving Provider e la Concessionaria. Tale principio trova la ragion d'essere nel fatto che, laddove le condizioni imposte dalla Concessionaria non garantissero una adeguata remunerazione per le Parti (a copertura dei costi oltre al ragionevole profitto), queste potrebbero decidere di non offrire il servizio.

Ne segue, pertanto, che l'Autorità, sia sulla base del quadro normativo generale che dell'Accordo Quadro, non può imporre alle Parti di offrire il servizio laddove il margine, garantito dalla Concessionaria in modo indipendente, per gli operatori coinvolti non fosse sufficiente a remunerare i costi, oltre a garantire un margine commerciale [enfasi aggiunta].

Quanto sopra, in termini di precedenti, sgombra ogni dubbio rispetto al fatto che non sussiste in capo all'AP un obbligo a contrarre in relazione ai servizi SMS *premium* (con codice 48) con addebito sul credito telefonico.

Ed infatti l'Autorità, nella stessa sezione conclusiva, ha osservato che:

L'Autorità ritiene utile evidenziare che in alcune realtà, inclusa Torino, è disponibile il servizio di mobile ticketing, accessibile direttamente su web (senza SMS) da qualsiasi smartphone e senza bisogno di registrazioni, per pagare il parcheggio. Il pagamento avviene tramite carta di credito.

Quanto sopra a dimostrazione del fatto che l'accesso a tale servizio tramite SMS con addebito sul credito telefonico rappresenta una delle possibili modalità e, probabilmente, non la più efficiente [enfasi aggiunta].

In altri termini, posto che l'AP è tenuto a configurare sulla propria rete la raggiungibilità delle numerazioni 48, l'accesso al credito telefonico rappresenta una possibile modalità di pagamento, consentita dalla legge, ma che deve essere concordata tra le Parti. Infatti, nella succitata delibera l'Autorità ha concluso che:

[...] le soluzioni possibili per definire il caso di specie, qualora A-Tono fosse ancora interessato alla fornitura del servizio tramite SMS a Torino, appaiono, escludendo l'applicazione di un sovrapprezzo al cliente finale (modalità non accettata da Vodafone e, comunque, non prevista dal vigente Accordo Quadro) essere le seguenti:

- I. In caso di pagamento tramite credito telefonico, che A-Tono rinegozi con la Concessionaria uno sconto maggiore [...];*
- II. In alternativa, che le Parti concordino una soluzione tecnica di fornitura del servizio, tramite SMS, meno costosa per l'Access Provider. A tale riguardo si fa rilevare che, come chiarito nella delibera n. 188/16/CONS, una delle componenti di costo per l'Access Provider è la gestione del credito del cliente e delle frodi. Una soluzione meno onerosa per l'Access Provider, visto che lo vedrebbe coinvolto solo nel servizio di rete (configurazione del numero e trasporto degli SMS), potrebbe essere quella di utilizzare altre modalità di pagamento (ad esempio carta di credito)[...].*

L'Autorità, pertanto, ha ritenuto di adottare una delibera di parziale rigetto dell'istanza di A-Tono con l'invito per le Parti a rinegoziare l'Accordo Particolare alla luce delle linee guida suddette, laddove vi fosse ancora un interesse della Parte istante.

Il dispositivo, coerentemente, prevede che:

- 1. A-Tono e Vodafone, nel caso di reciproco interesse ai sensi dell'Accordo Quadro vigente tra le stesse, rinegoziano le condizioni dell'Accordo Particolare in merito alla fornitura del servizio di mobile parking tramite SMS a Torino, escludendo l'applicazione di un sovrapprezzo al cliente finale;*
 - 2. In caso di pagamento del Titolo Digitale tramite credito telefonico, ai sensi dell'Accordo Quadro A-Tono rinegozia con la Concessionaria GTT il valore dello sconto rispetto al prezzo del Titolo Digitale fissato da quest'ultima ed applicato ai clienti finali di Vodafone e formula una nuova proposta di Accordo Particolare a Vodafone nel rispetto del comma 1 [enfasi aggiunta].*
- c) Ciò detto, l'Autorità ritiene opportuno richiamare che la misura cautelare di cui all'articolo 1 è stata adottata, ai sensi del Codice, in quanto, lato cliente finale, si

è ritenuto opportuno un tempestivo intervento di ripristino dell'accessibilità al servizio di *Mobile Ticketing* nell'area oggetto dell'interruzione, nelle more della definizione di un nuovo contratto tra le Parti. I clienti, infatti, senza essere preventivamente informati, si sono visti impossibilitati ad accedere al servizio di *Mobile Ticketing* dalla rete [omissis]. Sebbene non trattasi di un servizio telefonico, comunque il servizio riveste una pubblica utilità, previsto e incoraggiato da leggi dello Stato e dal Piano Nazionale di Numerazione.

Sul piano concorrenziale l'Autorità ha ritenuto opportuno consentire, nelle more di chiarire e risolvere la vicenda contrattuale, ad A-Tono, operatore non verticalmente integrato, di continuare a svolgere il servizio in questione. Infatti, considerata la quota di mercato di Wind Tre, una interruzione prolungata del servizio avrebbe rischiato di indebolire la posizione competitiva di A-Tono come *Serving Provider*.

L'Autorità non è, pertanto, intervenuta imponendo a Wind Tre una soluzione tecnica, bensì, in via cautelare, con una misura temporanea a tutela dei clienti finali i quali, comunque, non avrebbero potuto accedere al servizio in questione a causa della situazione di criticità contrattuale verificatasi.

Con riferimento alla soluzione tecnica adottata l'Autorità, lungi dal propendere per una soluzione tecnica specifica, preso atto della posizione del Concessionario (Busitalia Veneto), ha cercato di agevolare la negoziazione tra le Parti. Ciò ha consentito di individuare, seppur nell'ambito di una misura cautelare, il cosiddetto "scenario 2", emerso nel corso del confronto con le Parti, che prevede un'integrazione del canale di Wind Tre, con la possibilità per il cliente di effettuare l'acquisto del biglietto mediante le applicazioni di Wind Tre senza dover necessariamente scaricare anche *DropTicket*.

Questo scenario permette di ottenere la stessa esperienza d'uso tra le due applicazioni in questione.

Questo viene tecnicamente attuato mediante una estensione del *software* (che *DropTicket* utilizza per generare l'SMS di richiesta del biglietto e mostrarne graficamente la validità) alle applicazioni di Wind Tre, agendo direttamente nelle *app* (di fatto inserendo la porzione di codice di programmazione di *DropTicket* che svolge la funzione di cui sopra all'interno del codice di programmazione delle applicazioni di Wind Tre).

Ciò risponderebbe alla richiesta, elemento alla base del confronto tra Wind Tre e A-Tono, di replicare l'attuale *user experience* di *DropTicket* all'interno dei canali digitali di Wind Tre in maniera trasparente e senza richiedere ulteriori passaggi all'utente.

Si rileva, tra l'altro, che l'Autorità ha chiaramente indicato, nello schema di provvedimento, che "non ritiene di poter condividere nessuna limitazione posta da A-Tono in relazione alla richiesta, di Wind Tre, di poter fruire della porzione di codice di programmazione che consente, come nello scenario 2, ai propri clienti (comunque dotati di *smartphone*) di operare alle condizioni richieste da Busitalia mediante i canali digitali attuali".

L'intervento dell'Autorità, quindi, è stato esclusivamente mirato, preso atto della richiesta di sicurezza Busitalia, a garantire, in via cautelare, la continuità del

servizio offerto nell'area di Padova con l'applicazione già in campo, nelle more di un nuovo contratto tra le Parti, se possibile mediante una interoperabilità tra le applicazioni già in uso, ma non certo a stabilire alcuna forma di esclusiva del servizio nell'area di Padova. Ciò che rileva, a tale riguardo, è la richiesta del Concessionario del servizio di trasporto pubblico di adottare una modalità robusta rispetto alle frodi.

Ciò detto, l'Autorità, condividendo l'osservazione del rispondente, è ben conscia del fatto che il Piano di Numerazione Nazionale contempla la possibilità di trasmissione via SMS/MMS e che *DropTicket* costituisce un'opzione rispetto all'erogazione attraverso digitazione dell'SMS da parte del cliente e non un'unica modalità di fruizione del servizio.

Per tale ragione l'Autorità ritiene che, in prospettiva, le Parti dovranno individuare, laddove si utilizzi il credito telefonico ed ai sensi delle norme di legge citate e del PNN, una soluzione tecnica di reciproca soddisfazione e che soddisfi i requisiti generali di prevenzione delle frodi posti da Busitalia, ma nel rispetto della neutralità tecnologica delle soluzioni per l'accesso alla piattaforma.

Tenuto conto che l'allegato B alla delibera n. 527/16/CIR riporta che *“Alla luce delle previsioni di cui sopra l'Autorità ritiene che il Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi Premium” di cui alla delibera n. 47/13/CIR, dovrà essere aggiornato ed inviato alla stessa entro sei mesi dalla pubblicazione del presente dispositivo per le proprie valutazioni”*, si ritiene che il predetto codice debba essere integrato con adeguate soluzioni tecniche condivise dai sottoscrittori.

Gli operatori AP e SP sono, pertanto, invitati ad integrarlo, in accordo con quanto previsto dall'allegato A alla delibera n. 527/16/CONS e dalla delibera n. 8/15/CIR, art. 22, per la descrizione delle modalità implementative dei servizi di *Mobile Ticketing* utilizzati, inclusi i meccanismi di sicurezza rispetto alle frodi adottati.

In aggiunta, l'Autorità ha già stabilito, nella delibera n. 50/17/CIR, che non vi è un obbligo per l'Access Provider di aderire ad un accordo per il *Mobile Ticketing* con addebito sul credito telefonico. Ne consegue che le Parti devono negoziare e condividere le condizioni sia tecniche che economiche.

L'Autorità ritiene, pertanto, condivisibile, alla luce dei richiami normativi effettuati che, tra le modalità di erogazione del servizio di *Mobile Ticketing* per il trasporto pubblico locale con accesso al credito/conto telefonico del cliente rimanga, ai sensi del PNN, quella che prevede lo scambio di SMS digitati direttamente dal cliente, seppur in coesistenza con l'utilizzo di specifiche applicazioni (app) per *smartphone*, che comunque generano l'SMS per l'acquisto del titolo di viaggio digitale senza modifica della sintassi. Ciò consente una coesistenza dei diversi terminali e modalità di accesso al servizio. In tale contesto di accesso aperto e tecnologicamente neutrale gli operatori potranno individuare modalità per la prevenzione delle frodi.

Infatti, è lo stesso articolo 8, comma 3, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 a stabilire i principi base da rispettare nell'erogazione del servizio di *Mobile Ticketing* e che sono quello di *carattere di pubblica utilità del servizio [...]* *assicurarne la massima diffusione, [...]*

Inoltre, le aziende di trasporto [...] le amministrazioni interessate [...] consentono l'utilizzo della bigliettazione elettronica attraverso strumenti di pagamento in mobilità, anche attraverso l'addebito diretto su credito telefonico [...] tramite qualsiasi dispositivo di telecomunicazione. Il titolo digitale del biglietto è consegnato sul dispositivo di comunicazione”.

I principi cardine che devono guidare le regole e la contrattazione tra AP e SP in ogni specifica città sono, pertanto, quelli di:

- 1.** sviluppare forme integrate di mobilità e trasporto e di promuovere la digitalizzazione (articolo 1, comma 98, della legge 147/2013);
- 2.** assicurarne la massima diffusione (legge 179/2012);
- 3.** consentire l'utilizzo del biglietto tramite credito telefonico mediante qualsiasi dispositivo di telecomunicazione in mobilità (legge 179/2012).

Tale impostazione risponde anche al fine di ampliare l'accessibilità al servizio da parte della base clienti, preso atto della riduzione di utilizzo del servizio in questione, allegata dagli operatori mobili, nell'area di Padova.

Rileva, a tale riguardo, che il metodo di bigliettazione elettronica del trasporto pubblico attraverso lo scambio di SMS, include anche i terminali mobili di vecchia generazione e che rilevante parte dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico è costituita da persone che non possiedono uno *smartphone*. **Osservazioni dei rispondenti**

2. A parere di un rispondente (operatore mobile) è necessario evidenziare che una app non è, ad oggi, un servizio di comunicazione elettronica; quindi di per sé non rientra nell'ambito delle “Comunicazioni elettroniche” disciplinate dal Codice stesso; tantomeno un'app è un servizio di accesso, né di interconnessione, quindi non rientra nell'ambito di quanto disciplinato dall'art. 42 del Codice.

Non da ultimo tale rispondente richiama quanto disposto all'art. 4 del Codice sulla neutralità tecnologica: **“garantire il rispetto del principio di neutralità tecnologica, inteso come non discriminazione tra particolari tecnologie, non imposizione dell'uso di una particolare tecnologia rispetto alle altre e possibilità di adottare provvedimenti ragionevoli al fine di promuovere taluni servizi indipendentemente dalla tecnologia utilizzata”.**

Valutazioni dell'Autorità

- d) L'Autorità ribadisce, a tale riguardo, di essere intervenuta ai sensi dell'art. 15, comma 2, del Codice che prevede che l'Autorità, oltre a stabilire i piani nazionali di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica, **stabilisce anche “le connesse modalità di accesso e svolgimento dei servizi di comunicazione elettronica”.**

L'Autorità, tuttavia, non è intervenuta al fine di stabilire una specifica soluzione tecnologica per fruire del servizio in questione, ambito nel quale costituisce elemento cardine la volontà negoziale delle Parti coinvolte e il principio di neutralità tecnologica. L'intervento dell'Autorità, come più volte ribadito, è stato funzionale a garantire, in via cautelare e nelle more di un nuovo contratto tra le

Parti, la continuità del servizio erogato da A-Tono, soggetto non verticalmente integrato, nel rispetto del requisito di sicurezza posto dal Concessionario, laddove possibile mediante l'interoperabilità con la piattaforma tecnica di Wind Tre.

I principi cardine di ogni intervento di merito restano, pertanto:

- I. il rispetto del PNN e delle norme di legge che ne hanno dettato le modifiche che si sono succedute sul tema del *Mobile Ticketing*; questo comporta la possibilità di utilizzo, nella stessa area geografica, di tutti gli apparati di telecomunicazione e qualunque operatore di accesso e applicazione, senza restrizioni;
- II. la neutralità tecnologica delle soluzioni rispetto ai requisiti fissati dal PNN, cui si aggiungono quelli di sicurezza posto dal Concessionario;
- III. l'interoperabilità delle soluzioni tecniche, laddove richiesto da una delle Parti che intende fornire, mediante una propria applicazione, il servizio di *Mobile Ticketing* mediante la numerazione assegnata ad un certo SP e mediante un "interlavoro" con l'applicazione di quest'ultimo.

In relazione al primo punto si richiama, oltre a quanto previsto dalle norme primarie e prima citate, che i servizi a sovrapprezzo, ai sensi dell'articolo 1 del PNN di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i., sono *servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento, **con addebito al cliente, sul conto o sul credito per servizi di comunicazione elettronica, di un prezzo complessivo comprendente il trasporto, l'instradamento, la gestione della chiamata e la fornitura delle informazioni o prestazioni.***

Le numerazioni utilizzabili per tali servizi sono descritte negli articoli 20, 21 e 22 del PNN di cui alla delibera n. 8/15/CIR e successive modificazioni. L'articolo 22, in aggiunta alle numerazioni di cui ai precedenti artt. 20 e 21, **attribuisce ai servizi a sovrapprezzo le numerazioni in decade 4, oggetto del presente procedimento**, riservate esclusivamente ai servizi svolti attraverso SMS/MMS (Short Message Service/Multimedia Message Service) ed altre tipologie di trasmissione dati.

Tali servizi possono essere richiesti attraverso un SMS c.d. "*mobile originated*" ("SMS-MO") dell'utente il quale riceve, in seguito, il contenuto richiesto mediante un altro SMS, c.d. "*mobile terminated*" ("SMS-MT"), a fronte dell'addebito di un prezzo sul proprio conto telefonico prepagato o in abbonamento.

Tra i servizi di cui sopra vi sono i servizi di *Mobile Ticketing*.

Il PNN consente di offrire servizi di bigliettazione in mobilità (*Mobile Ticketing*), definiti all'art. 1, comma 1, *lett. n.*), punto 5 della delibera n. 8/15/CIR, tramite invio, da parte del cliente dell'*Access Provider* (AP), di un SMS dal cellulare verso un numero con codice iniziale 48, assegnato all'operatore che abilita la fornitura di tale servizio (*Serving Provider-SP*).

Il biglietto viene poi ricevuto tramite un ulteriore SMS.

Pertanto, ai sensi del PNN, laddove si utilizzi il credito o il conto telefonico dell'operatore di accesso, l'utilizzo di SMS/MMS inviati attraverso il canale trasmissivo mobile resta un requisito.

Ciò implica la possibilità di fruizione del servizio da parte dei clienti dell'AP mediante SMS/MMS digitati direttamente dagli stessi, laddove gli stessi non intendano o non possano dotarsi di *smartphone* e dell'applicazione *DropTicket* per la generazione di tali SMS.

In relazione al secondo punto si rileva che l'Autorità non può imporre, in disparte dall'intervento cautelare, una soluzione tecnologica. L'accesso alla numerazione e al servizio deve essere consentito tramite ogni modalità che rispetti i requisiti fissati dal PNN e dal Concessionario in relazione alla sicurezza. Ne consegue che la SINTASSI di generazione della richiesta deve essere unica per tutti gli operatori e non può essere modificata, in modo proprietario, da una specifica applicazione e piattaforma tecnologica che escluda le altre modalità di accesso.

In relazione al terzo punto l'Autorità intende evidenziare che ogni limitazione posta da un SP, che sia verticalmente integrato o meno, sarebbe contraria a quanto previsto dall'allegato 1 al Codice che contiene l'elenco esaustivo delle condizioni, tra cui l'interoperabilità, che possono corredare le autorizzazioni generali (Parte A), e i diritti di uso delle numerazioni (Parte C) come precisato agli artt. 28, comma 1 e 33, comma 1, del Codice.

A tal proposito si richiama che ai sensi dell'art. 28 del Codice (Condizioni apposte all'autorizzazione generale, ai diritti di uso delle frequenze radio e dei numeri):

*1. L'autorizzazione generale per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica, i diritti di uso delle frequenze radio e dei numeri **possono essere assoggettati esclusivamente al rispetto delle condizioni elencate, rispettivamente, nelle parti A, B e C dell'allegato n. 1.** Tali condizioni devono essere non discriminatorie, proporzionate e trasparenti e, nel caso dei diritti d'uso delle frequenze radio, conformi all'articolo 14 del Codice. L'autorizzazione generale è sempre sottoposta alla condizione n. 11 della parte A dell'allegato n. 1.*

*2. **Gli obblighi specifici prescritti ai fornitori di servizi e di reti di comunicazione elettronica ai sensi degli articoli 42, commi 1, 2 e 4, 43, 45 e 67 o alle imprese designate per la fornitura del servizio universale, prescritti ai sensi del Capo IV, sezione II, del presente Titolo, sono separati, sotto il profilo giuridico, dai diritti e dagli obblighi previsti dall'autorizzazione generale. Per garantire la trasparenza nei confronti delle imprese, nell'autorizzazione generale è fatta menzione degli obblighi specifici prescritti alle singole imprese.***

La Parte A, dell'allegato 1, tra le condizioni delle autorizzazioni generali include quello di **garantire l'interoperabilità dei servizi e interconnessione delle reti conformemente al Capo III del Titolo II del Codice.**

Occorre richiamare, inoltre, che ai sensi **dell'art. 42 del Codice** (Poteri e competenze dell'Autorità in materia di accesso e di interconnessione),

1. Nel perseguire gli obiettivi stabiliti dall'articolo 13, l'Autorità incoraggia e garantisce forme adeguate di accesso, interconnessione e interoperabilità dei

servizi, esercitando le proprie competenze in modo da promuovere l'efficienza economica e una concorrenza sostenibile, investimenti efficienti e l'innovazione e recare il massimo vantaggio agli utenti finali.

2. Fatte salve le misure che potrebbero essere adottate nei confronti degli operatori che detengono un significativo potere di mercato ai sensi dell'articolo 45, l'Autorità può imporre:

a) l'obbligo agli operatori che controllano l'accesso agli utenti finali, compreso, in casi giustificati, e qualora non sia già previsto, l'obbligo di interconnessione delle rispettive reti, nella misura necessaria a garantire l'interconnessione da punto a punto e valutati i servizi intermedi già resi disponibili;

a-bis) in casi giustificati e nella misura necessaria, gli obblighi per le imprese che controllano l'accesso degli utenti finali, **onde rendere interoperabili i propri servizi;**

.....

5. Ove giustificato, l'Autorità può, di propria iniziativa, intervenire in materia di accesso e interconnessione di cui ai commi 1 e 2 al fine di garantire il conseguimento degli obiettivi previsti all'articolo 13, sulla base delle disposizioni del presente Capo e secondo le procedure di cui agli articoli 11, 12, 23 e 24.

Nel caso di specie, in attuazione dei poteri conferiti dal Codice, in tema di interoperabilità dei servizi, l'Autorità ha stabilito che, come soggetto autorizzato, A-Tono non possa esimersi, laddove richiesto da un AP, dal fornire la propria applicazione, garantendo l'interoperabilità dei canali digitali di Wind Tre con *DropTicket*, in modo da far sì che, se richiesto dall'AP, anche i clienti di Wind Tre possano accedere al servizio di *Mobile Ticketing* in continuità con l'attuale *user experience*.

D'altra parte, l'Autorità, contrariamente a quanto sostenuto dal rispondente, può imporre tale obbligo, nel perseguire gli obiettivi di cui all'art. 13 del Codice, ai sensi dell'art. 42 dello stesso.

L'Autorità non è, pertanto, intervenuta a disciplinare il livello di applicazione dei servizi bensì, ai sensi dell'art. 15 e dell'art. 42 del Codice, nel perseguire gli obiettivi stabiliti dall'articolo 13, l'Autorità ha garantito forme adeguate di accesso, interconnessione e interoperabilità dei servizi, esercitando le proprie competenze in modo da promuovere l'efficienza economica e una concorrenza sostenibile, investimenti efficienti e l'innovazione, nonché recare il massimo vantaggio agli utenti finali.

Osservazioni dei rispondenti

3. Sintetizzando la disputa contrattuale tra le Parti, un rispondente (operatore mobile) ricorda come A-Tono abbia dato comunicazione a Wind Tre di tale cambiamento di *user experience* solamente una settimana prima della data individuata per l'avvio della nuova soluzione, impedendo in tal modo di dare il giusto preavviso, attraverso adeguate azioni informative, ai propri clienti finali del cambiamento

della modalità di fruizione del servizio, esponendo in tal modo la società a reclami e contestazioni con conseguenti danni economici e d'immagine.

Danni questi ultimi lamentati, per il medesimo motivo, anche da altro rispondente (operatore mobile). Ciò, tra l'altro, senza aver potuto avere nessun confronto con Busitalia Veneto al fine di poter provare ad implementare un sistema che soddisfacesse le esigenze di quest'ultima.

Secondo il primo rispondente le proprie soluzioni alternative a *DropTicket* non sono state sottoposte adeguatamente all'attenzione della concessionaria pubblica.

Per tale motivo tale rispondente richiede all'Autorità di valutare nuovamente le proposte a suo tempo presentate, in quanto reputa che queste ultime soddisfano pienamente le esigenze di Busitalia Veneto sia in termini di contrasto alle frodi che di immediatezza dei controlli di validità dei biglietti e, soprattutto, consentono la possibilità di utilizzo ad una platea di utenti certamente più ampia rispetto a quella di *DropTicket*.

Tale ultimo aspetto è rappresentato anche da altro rispondente (operatore mobile) che a sua volta fa presente come il metodo tradizionale di bigliettazione elettronica del trasporto pubblico, attraverso lo scambio di SMS, include anche i terminali mobili di vecchia generazione, aspetto del quale non si può non tener conto in virtù del fatto che gran parte dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico è costituita da persone di una certa età che tipicamente non possiede uno *smartphone*.

Valutazioni dell'Autorità

- e) In relazione alla vicenda contrattuale, richiamata dal rispondente, nello schema di provvedimento l'Autorità ha rilevato che Wind Tre ha comunicato il recesso dall'Accordo Quadro in quanto A-Tono, nel modificare la modalità di accesso al servizio, avrebbe contravvenuto all'obbligo, previsto dall'Accordo Quadro, di concordare preventivamente ogni modifica con l'operatore mobile di accesso. Ciò premesso, nella delibera n. 19/17/CIR l'Autorità ha rilevato che A-Tono, sebbene avesse inviato una comunicazione in relazione alla nuova applicazione, non ha condiviso con Wind Tre le modifiche alla sintassi di richiesta del titolo digitale, nonostante le previsioni contrattuali lo richiedessero. A-Tono ha, tra l'altro, informato Wind Tre con scarso preavviso rispetto al lancio della nuova modalità. Per quanto sopra l'Autorità ha ritenuto che, viste le clausole dell'Accordo Quadro ed i fatti allegati, Wind Tre ha esercitato in maniera giustificata sul piano contrattuale il proprio diritto di recesso.

L'Autorità non ha ritenuto, pertanto, in relazione al *petitum*, di poter, allo stato degli atti, *“accertare e dichiarare la abusività ed illegittimità del recesso comunicato da Wind ad A-Tono con lettera del 30 novembre 2016”*.

L'Autorità ha anche preso atto, nella propria valutazione d'urgenza, che tali modifiche sono state richieste dal cliente Busitalia e, pertanto, A-Tono e Wind Tre erano tenute a tener conto delle richieste di sicurezza rispetto alle frodi poste dall'azienda di trasporto, in forza dell'art. 1.1 e 1.7 dell'Accordo Quadro secondo cui i titoli digitali venduti da A-Tono a Wind Tre dovranno essere conformi alle specifiche e ai requisiti tecnici contenuti nelle convenzioni e a quanto richiesto, in via generale, dalle singole Aziende di Trasporto Pubblico (ATP) convenzionate.

Tuttavia, secondo l’Autorità, un adeguato preavviso, da parte di A-Tono, avrebbe consentito alle Parti di negoziare e concordare le soluzioni tecniche più adeguate, e a Wind Tre di informare i propri clienti e di valutare i necessari adeguamenti ai propri canali di acquisto dei titoli digitali.

Ciò detto, l’intervento dell’Autorità è stato di tipo cautelare, nelle more di un nuovo contratto che sia di soddisfazione per le Parti e soddisfi i requisiti di sicurezza, sempre in attuazione del principio cardine della neutralità tecnologica e della interoperabilità.

L’Autorità è, pertanto, rimasta neutrale rispetto a qualunque soluzione tecnica che poteva essere adottata nel rispetto delle richieste del Concessionario. Con il proprio intervento si è limitata a tutelare, in via cautelare, la continuità del servizio offerto da un operatore non verticalmente integrato, tenuto conto delle richieste del Concessionario. Allo stesso tempo l’Autorità ha fissato le condizioni di interoperabilità per consentire ai clienti di Wind Tre di fruire, nelle more del nuovo contratto tra le Parti, del servizio in questione sulla base dell’attuale *user experience*.

Come già ribadito sopra, nel rispetto del PNN, in caso di utilizzo del credito o del conto telefonico, per effetto della presente valutazione di merito l’Autorità ritiene che le Parti sono tenute ad individuare le modalità di fruizione del servizio in questione che soddisfano i requisiti generali di sicurezza del Concessionario, seppur nel rispetto della neutralità tecnologica delle soluzioni, massima diffusione del servizio, di possibilità di utilizzo di qualunque terminale mobile, secondo i principi di buona fede e correttezza. Ciò, come detto, anche al fine di massimizzare la platea dei clienti in linea con gli intenti delle norme primarie che hanno introdotto tale possibilità di accesso digitale al servizio di *Mobile Ticketing*.

Osservazioni dei rispondenti

4. Un altro rispondente (operatore mobile) ricorda di avere in corso con A-Tono la medesima disputa contrattuale di cui alla consultazione in oggetto, per la quale A-Tono ha presentato all’Autorità un’istanza di intervento d’urgenza ex art. 12 comma 6, d.lgs. n. 259/03. Per tale motivo ritiene utile sintetizzare i punti focali del procedimento di cui è parte, anche alla luce del fatto che l’Autorità, ai sensi dell’art. 11 del Codice, ha sottoposto, con delibera n. 106/18/CIR, la decisione a consultazione pubblica, al fine di confermarla, fissando in tal modo delle regole che, sebbene con valenza al caso di specie, costituiranno un riferimento per il mercato.

A tale riguardo sottolinea che l’*iter* della disputa in corso con A-Tono è del tutto identico alla fattispecie di cui alla delibera n. 106/18/CIR, in quanto concerne l’acquisto del biglietto di trasporto pubblico tramite cellulare nell’area della città di Padova ed il coinvolgimento di Busitalia Veneto, concessionaria del trasporto pubblico. Precisa, inoltre, che così come con Wind Tre, il contratto sottoscritto con A-Tono prevede che il servizio sfrutti un sistema di SMS per l’erogazione del biglietto in formato digitale sul cellulare dell’utente e, così come avvenuto con Wind Tre, A-Tono si è discostata dalla *user experience* originariamente

concordata, conducendo nel primo caso all'avvio della consultazione pubblica in oggetto.

Nel merito il suddetto rispondente tiene ad evidenziare che, nonostante A-Tono avesse introdotto una modalità di acquisto ed erogazione del biglietto diversa rispetto a quanto stabilito contrattualmente tra le Parti, ha comunque ottemperato a quanto stabilito dall'Autorità, nel caso specifico ha posticipato l'efficacia del recesso dal contratto di 6 mesi proseguendo l'erogazione del servizio per tale periodo temporale.

A tale riguardo, il rispondente osserva che non solo il suindicato periodo è scaduto da diversi mesi e nonostante ciò, nell'ottica di trovare una soluzione negoziale condivisa, il servizio è rimasto attivo, ma anche che in tale lasso di tempo A-Tono ha continuato a beneficiare dei ricavi scaturiti dal diverso metodo di acquisto del biglietto che ha unilateralmente introdotto in difformità delle disposizioni contrattuali.

Il medesimo rispondente sostiene che, considerato che Busitalia lamenta criticità concernenti l'utilizzo fraudolento del biglietto da parte degli utenti, a parer suo, tali criticità non possono che riguardare la fase di erogazione del biglietto, mentre A-Tono, con l'app *DropTicket*, interviene maggiormente nella fase di acquisto, pertanto in una fase tecnicamente diversa.

A tale riguardo, precisa che l'SMS di richiesta consta di due componenti: il mittente che coincide con l'MSISDN, non modificabile, ed il testo del messaggio, specifico e previamente individuato. Per tale motivo il codice segreto generato dall'app nella fase di acquisto del biglietto non risulta necessario, in quanto il soggetto richiedente non può che essere uno. Infatti, la modalità di acquisto originariamente concordata prevede che, alla richiesta di acquisto, segua il rinvio di un SMS con un testo preciso, diretto alla numerazione indicata, pertanto con destinatario certo.

Per quanto concerne la fase di erogazione del biglietto elettronico, nell'ambito della quale si potrebbero concretizzare le frodi segnalate da Busitalia, riguardanti l'utilizzo di un singolo biglietto da parte di più utenti, lo stesso rispondente considera necessario precisare che, con la soluzione tecnica dallo stesso proposta, una volta aperto il *link*, contenuto nell'SMS, di avvenuto acquisto, tale azione oltre a corrispondere contestualmente alla obliterazione del biglietto, per cui non può essere ripetuta da un soggetto diverso, consente di identificare il dispositivo richiedente. In tal modo, ad un singolo acquisto corrisponde un unico biglietto, anche in virtù del fatto che l'apertura del suddetto *link* genera una chiave segreta che consente di poter ripetere la medesima azione solo allo stesso dispositivo dal quale si è effettuata la prima apertura.

Detto quanto sopra il suddetto rispondente propone la seguente *experience* di acquisto ed erogazione, così come dettagliata nel proprio contributo:

il cliente invia un SMS alla numerazione breve dedicata al servizio, con un testo specifico senza che vi sia apposto alcun codice, così da poter essere adoperati lato utente più canali digitali di acquisto (per esempio *DropTicket*, Vodafone Trasporti, ecc.) senza costi aggiuntivi per gli Operatori di accesso. La visualizzazione avviene attraverso l'app oppure una pagina *web* su cui punta il

link presente nell'SMS di conferma dell'acquisto. In questo modo, secondo il rispondente, non vi sarebbero impatti sui sistemi degli operatori. Inoltre, non verrebbe pregiudicata la visualizzazione del biglietto e al contempo sarebbe prevenuta qualsiasi forma di frode con l'inoltro del *ticket* già obliterato poiché il codice verrebbe generato solo nella fase di erogazione, lasciando per di più intatti i vari canali di acquisto.

Un altro rispondente (operatore mobile) non ritiene condivisibile l'imposizione a Wind Tre di ripristinare le operatività del servizio di *Mobile Ticketing* nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket*.

Così come altri rispondenti (operatori mobili) fa presente di non aver ricevuto un adeguato preavviso da parte di A-Tono in merito all'impossibilità di far accedere i propri clienti al servizio in oggetto tramite le proprie app.

La congruità del preavviso avrebbe consentito di informare i clienti e di valutare i necessari adeguamenti ai propri canali di acquisto dei titoli digitali. Per tale motivo dichiara di aver subito un notevole danno d'immagine, dovuto non solo al fatto di non aver potuto informare nei giusti tempi e modi l'utenza, ma anche alla impossibilità di mettere in condizioni il proprio *customer care* di gestire i numerosi reclami pervenuti dai propri clienti concernenti l'inaspettato disservizio del *Mobile Ticketing* tramite SMS.

A conferma di quanto sopra, il suddetto rispondente rileva che nel periodo compreso tra ottobre 2016 ed agosto 2018, si è registrato un calo dei volumi di vendita del suddetto servizio di circa 80%.

La originaria semplice fruizione del servizio in oggetto che avveniva, come detto, attraverso l'invio di SMS, è stata unilateralmente sostituita, con le conseguenze di cui sopra, da un'app che i clienti sono costretti a scaricare. App che il medesimo rispondente ha verificato essere non solo molto lenta, probabilmente a causa dei molti controlli insiti negli algoritmi di maggiore sicurezza scelti ed adottati, ma anche complicata in quanto il cliente deve attendere la disponibilità del *ticket* in app e successivamente, per validarlo, deve ancora attendere l'arrivo di un codice scritto in un SMS e da digitare all'interno di una specifica sezione dell'app. Tutto ciò, riferisce, ha portato l'utenza addirittura a ritornare all'acquisto del biglietto cartaceo.

Valutazioni dell'Autorità

- f) L'Autorità, in relazione alle analoghe e specifiche vicende contrattuali che vedono coinvolti altri *Access Provider* ed A-Tono, si riserva ogni valutazione nei relativi procedimenti, tenuto conto dei contratti tra le Parti e degli elementi fattuali che verranno accertati.

In via generale, come già chiarito prima, si prende atto del fatto e si condivide che possono essere individuate differenti soluzioni tecniche, nel rispetto del PNN, per l'accesso sicuro al servizio di *Mobile Ticketing*, alcune maggiormente efficienti.

L'Autorità ritiene, a tale riguardo, di dover e poter intervenire, tenuto conto dei requisiti di legge prima richiamati, per stabilire *le modalità di accesso e svolgimento dei servizi di comunicazione elettronica*, oltre che a garanzia della

concorrenza e a tutela dei clienti, nel rispetto delle prerogative degli *Access Provider*, dei soggetti non integrati verticalmente che sono titolari della numerazione, oltre che dei requisiti di servizio posti dai Concessionari.

Le Parti hanno, pertanto, facoltà di negoziare per individuare le migliori soluzioni tecniche per la fornitura del servizio in questione.

Ovviamente le soluzioni che saranno adottate, nell'ambito dei contratti, devono rispettare una serie di principi quali:

- quelli dettati dalle norme di legge richiamate e dal PNN;
- interoperabilità, laddove richiesta da una delle Parti;
- neutralità tecnologica; il che significa che debbono poter coesistere diverse modalità di accesso, attraverso SMS direttamente digitati dal cliente e app;
- massima estensione della platea dei clienti che possono accedere al servizio senza, ove possibile tecnicamente compatibilmente con i requisiti di sicurezza, limitazioni connesse alla tecnologia del telefono cellulare.

Ne consegue che il contratto tra le Parti, nel caso di utilizzo del credito o del conto telefonico dell'AP, dovrà prevedere un principio di condivisione con il Concessionario in relazione ai requisiti di sicurezza rispetto alle frodi.

La soluzione tecnica, o le soluzioni tecniche, tuttavia, dovranno essere condivise tra le Parti una volta verificato, congiuntamente, che le stesse soddisfano le specifiche del Concessionario.

Ciò premesso si condivide l'osservazione secondo cui, a livello generale, l'accesso al servizio debba avvenire tramite un SMS, con la sintassi definita, digitato dal cliente o tramite l'app dello specifico AP o SP. L'SMS è diretto alla numerazione breve dedicata al servizio, con un testo specifico senza che vi sia apposto alcun codice, così da poter essere adoperati lato utente più canali digitali di acquisto (per esempio *DropTicket*, *Vodafone Trasporti*, ecc.) senza costi aggiuntivi per gli operatori di accesso.

La visualizzazione avviene attraverso l'app oppure una pagina *web* su cui punta il *link* presente nell'SMS di conferma dell'acquisto o direttamente nell'SMS. In questo modo, non vi sono impatti sui sistemi degli operatori.

Rispetto alle frodi si prende atto che con le app è possibile utilizzare un sistema di animazione che non consente il trasferimento del titolo digitale ad altro cliente.

Tuttavia, anche il riconoscimento del cliente pagante quando accede al *link* di visualizzazione, che riceve nell'SMS, appare una soluzione praticabile. Un cliente con diverso MSISDN potrebbe essere bloccato dall'accesso al biglietto e comunque la pagina *web* potrebbe essere animata.

Tuttavia, può succedere che il cliente abbia terminato il credito telefonico per l'accesso alla linea dati. In tal caso la fruizione del servizio dovrebbe poter avvenire visualizzando l'SMS di risposta il quale, comunque, potrà contenere un codice identificativo che consente al controllore di effettuare una verifica.

Inoltre, non verrebbe pregiudicata la visualizzazione del biglietto e al contempo sarebbe prevenuta qualsiasi forma di frode con l'inoltro del *ticket* già obliterato

poiché il codice verrebbe generato solo nella fase di erogazione, lasciando per di più intatti i vari canali di acquisto.

In conclusione si raccomanda alle Parti coinvolte, al fine di estendere la platea dei clienti e in linea con gli intenti della legge sul *Mobile Ticketing*, di consentire l'acquisto dei biglietti anche mediante invio di SMS digitati dal cliente, oltre che tramite app, individuando una soluzione tecnica che, ad esempio, consenta di accedere al titolo di viaggio solo al cliente che paga il biglietto tramite il proprio credito/conto telefonico (un rispondente propone una soluzione in cui si limita l'accesso al biglietto, tramite *link* nell'SMS ricevuto o app, esclusivamente al cliente che ne ha effettuato l'acquisto, ad esempio mediante il riconoscimento dell'MSISDN) e/o non consenta il trasferimento del titolo di viaggio in modo fraudolento ad altri viaggiatori, ad esempio tramite animazione dell'immagine o producendo, nell'SMS di invio del titolo digitale, di uno specifico codice che consenta al controllore una verifica.

In caso di mancato accordo tra AP, SP e concessionaria residua in capo all'AP l'obbligo di configurazione della numerazione assegnata al SP e di accessibilità alla stessa da parte dei propri clienti.

In tal caso il SP potrà utilizzare le modalità di acquisizione del biglietto che avrà concordato con il Concessionario utilizzando forme alternative di pagamento come avviene già in altre città.

- 2. A-Tono, laddove richiesto da Wind Tre, estende, a condizioni economiche eque e ragionevoli, l'applicazione del *software*, che essa stessa ha sviluppato per *DropTicket*, anche ad altre applicazioni da concordare con Wind Tre per i propri canali digitali.**

Osservazioni dei rispondenti

5. In merito all'estensione del *software* in discussione un rispondente (operatore mobile) ritiene che nulla debba essere riconosciuto ad A-Tono, tenuto conto delle numerose attività già espletate al fine di consentire l'interoperabilità. L'eventuale imposizione di un corrispettivo [*omissis*], per l'estensione *software* anche se limitatamente alla città di Padova, senza dubbio comporterebbe la necessità di rinegoziare le condizioni tecniche ed economiche precedentemente concordate, al fine di garantire l'originario equilibrio degli assetti contrattuali liberamente pattuiti tra le Parti. Pertanto, tale rispondente ritiene che A-Tono, laddove richiesto [*omissis*], e salvo diverso avviso esprimibile anche in fase successiva, debba estendere, senza alcuna remunerazione, l'applicazione del *software*, che essa stessa ha sviluppato per *DropTicket*, anche ad altre applicazioni.

Tra l'altro il medesimo rispondente rileva che A-Tono si è resa sostanzialmente inottemperante al disposto dell'art. 1 (Misure d'urgenza), comma 2 “*A-Tono, laddove richiesto da WindTre, estende l'applicazione del software, che essa stessa ha sviluppato per l'applicazione mobile in oggetto, anche ad altre applicazioni da concordare con WindTre per i propri canali digitali, in modo tale da poter replicare l'attuale user experience*” non avendo concesso a titolo gratuito, seppur

per il solo periodo utile a raggiungere l'accordo, l'estensione dell'applicazione ai canali digitali [omissis].

A parere di altro rispondente (operatore mobile) la soluzione proposta da A-Tono presenta diverse criticità non solo perché complica la fruizione del servizio all'utente finale, ma anche perché l'implementazione della *experience* comporterebbe costi e tempistiche rilevanti, sia in fase di realizzazione che di manutenzione.

Allo stesso modo tale rispondente non condivide il secondo scenario proposto da Wind Tre, così come dettagliato nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione, che prevede l'estensione del *software DropTicket* nella propria app proprietaria, poiché anche questa opzione comporta costi implementativi per lo sviluppo della nuova modalità tecnica, senza che a ciò possa seguire un vantaggio per l'utenza. Così come non condivide la eventuale corresponsione di *royalty* ad A-Tono per lo sfruttamento dell'*engine software*, in quanto ritiene non si possa obbligare un operatore a porre in essere sviluppi tecnici per un canale di vendita non appartenente né gestibile dallo stesso.

Il suddetto rispondente fa presente che se l'Autorità dovesse propendere per una delle soluzioni ascrivibili ad A-Tono o Wind Tre, dovrebbe essere esplicitamente garantito ad operatori terzi, rispetto all'accordo raggiunto tra le Parti, il diritto di non implementare soluzioni e/o servizi per gli stessi non appetibili, fatta eccezione per le attività di configurazione sulla propria rete della numerazione di A-Tono e di altri soggetti richiedenti che operano allo stesso livello della filiera. Infatti, la configurazione della numerazione, rileva il suddetto rispondente, si pone quale unica attività necessaria a garantire l'accesso alla medesima da parte dei clienti attestati sulla propria rete, esistendo sul fronte dei metodi di pagamento le alternative di larga diffusione.

La eventuale remunerazione da corrispondere ad A-Tono, in virtù del fatto che le interfacce *software* necessarie per le integrazioni dei rispettivi sistemi siano oggetto di un brevetto di titolarità di A-Tono, è ritenuta inammissibile anche da un ulteriore rispondente (operatore mobile). A tale riguardo quest'ultimo sostiene che il brevetto di cui è titolare A-Tono copra solo una particolare modalità di convalida del *ticket*, in ogni caso non riguardante l'area di Padova, e non la fase di acquisto del *ticket* stesso.

A parere del suddetto rispondente ogni operatore mobile dovrebbe poter richiedere ad A-Tono di estendere l'applicabilità del *software*, che quest'ultima ha sviluppato nei propri *server* per l'applicazione *DropTicket*, anche alle applicazioni di *Mobile Ticketing* già utilizzate per i propri canali digitali, eventualmente aggiornate, in modo tale da poter assicurare l'attuale *user experience* dei propri clienti anche al caso dei trasporti di Padova. A tal fine A-Tono dovrebbe, quindi, mettere a disposizione i dati tecnici essenziali, disponibili nei propri *server*, che consentano alle app degli operatori mobili di assicurare il processo di acquisto con la maggiore sicurezza richiesta da Busitalia.

Il medesimo rispondente si dice disponibile a sottoporre ad A-Tono una opzione tecnica alternativa a *DropTicket*, così come dettagliata nel proprio contributo, e a definire con quest'ultima le necessarie modalità tecniche per l'interoperabilità.

Alla luce di quanto espresso, quest'ultimo rispondente chiede all'Autorità di riconsiderare il provvedimento d'urgenza sottoposto a consultazione, nell'ottica anche di ripristinare nel più breve tempo possibile le modalità di accesso al servizio anche attraverso le app degli operatori mobili.

Valutazioni dell'Autorità

- g) L'Autorità prende atto della richiesta di alcuni rispondenti che non condividono l'opportunità di remunerare A-Tono per l'estensione *software DropTicket*. A tale proposito l'Autorità ritiene che le Parti, laddove una di esse richieda l'interoperabilità all'altra, possano trovare un equilibrio contrattuale tenuto conto delle attività di configurazione tecnica di rispettiva competenza. Il principio base dovrà essere quello, sancito dal Codice, della remunerazione dei costi sostenuti, oltre che della equità e della ragionevolezza. Tale valutazione secondo cui si ritiene equa e ragionevole la remunerazione dei costi sostenuti dal soggetto titolare del brevetto trova la sua ragion d'essere anche alla luce del fatto che, nel rispetto della neutralità tecnologica, il servizio deve essere aperto ad ogni altra soluzione che rispetti il PNN e i requisiti generali di sicurezza del Concessionario.

Ne deriva che l'*Access Provider* potrà valutare di utilizzare una diversa autonoma modalità, tramite SMS o app, senza necessariamente richiedere l'interoperabilità con quella di A-Tono.

La valutazione di cui sopra supera anche il tema, posto da alcuni MNO, dei costi di adeguamento della propria piattaforma tecnica per poter garantire l'interoperabilità, potendo gli stessi utilizzare una differente e indipendente soluzione per consentire l'accesso aperto al servizio da parte dei propri clienti mediante credito/conto telefonico.

Osservazioni dei rispondenti

6. Un ulteriore rispondente (SP) non condivide la soluzione individuata come maggiormente ottemperante a quanto disposto all'art. 1, comma 2 della delibera n. 19/17/CIR, ovvero lo scenario in cui A-Tono debba cedere l'*engine software* utilizzato da *DropTicket* a Wind Tre, affinché quest'ultima lo possa utilizzare all'interno dei propri canali digitali.

A tale riguardo tale rispondente sostiene che l'obbligo di garantire l'interoperabilità dei servizi e l'interconnessione delle reti, come previsto dall'allegato 1 al Codice delle comunicazioni elettroniche, sia già rispettato. Infatti, il servizio è accessibile gratuitamente e indiscriminatamente sulla rete ai clienti finali Wind Tre. Da un punto di vista normativo, ritiene non sussista per A-Tono l'obbligo di cedere/condividere – che sia a titolo gratuito o a pagamento – la propria applicazione, con il solo fine di duplicare l'accesso al servizio sui canali digitali di Wind Tre, considerato che il servizio stesso è già accessibile gratuitamente e con la medesima tecnologia (applicazione mobile da installare sullo *smartphone*) messa a disposizione da A-Tono, titolare dello stesso.

Il suddetto rispondente rileva che la PSD2 regola l'impiego del credito telefonico come mezzo di pagamento alternativo agli strumenti tradizionali, per cui il credito

telefonico è un canale di pagamento, al pari dei bonifici bancari, dei circuiti di carte di credito, dei sistemi innovativi di *mobile payment*. Il fatto che un determinato servizio - erogato da un operatore e reso accessibile sulla rete degli altri AP - sia pagabile con credito telefonico, ovviamente, non ne attribuisce all'AP la titolarità e, di conseguenza, non conferisce ad esso il diritto di poterlo rendere disponibile tramite i propri canali digitali.

Tale rispondente non ritiene violato nessun obbligo per quanto concerne la interoperabilità, in quanto l'applicazione che eroga il servizio - *DropTicket* - è accessibile gratuitamente agli utenti Wind Tre e interoperabile sulla rete Wind Tre.

Lo scenario su cui l'Autorità ritiene di potersi pronunciare, secondo il medesimo rispondente, riguarda il livello applicativo, residente sopra il livello di rete, sul quale A-Tono ha concepito il proprio servizio. Tale livello applicativo è altra cosa rispetto al livello di rete, ambito di regolamentazione dell'Autorità. Non può, sostiene il suddetto rispondente, l'Autorità imporre ad A-Tono di cedere un proprio *asset* strategico a un operatore che è, per giunta, suo concorrente sul mercato, compromettendo il suo posizionamento competitivo nei confronti delle Aziende di Trasporto Pubblico.

A tal proposito il medesimo rispondente ritiene necessario richiamare la legge del 31 luglio 1997, n. 249, in quanto quest'ultima non ha demandato all'Autorità alcun potere di intervento sulle modalità di esercizio della libertà di iniziativa economica (garantita dall'art. 41 della Costituzione) degli operatori. Al contrario, sostiene il suddetto rispondente, all'Autorità risulta demandata un'attività di garanzia nelle modalità di erogazione dei servizi di comunicazione elettronica. Nel caso di specie, l'intervento apportato dall'Autorità con il provvedimento in esame appare diretto non a garantire la corretta interoperabilità dei servizi, ma incide direttamente sulle modalità di svolgimento dell'attività imprenditoriale di A-Tono. Ragion per la quale, l'intervento in questione, a parere del rispondente, deve ritenersi improprio, in quanto eccedente le finalità dell'azione amministrativa dell'Autorità.

A tale proposito, contrariamente a quanto ritiene l'Autorità, secondo il rispondente A-Tono può esimersi dal fornire un *engine software* di cui detiene la proprietà, in qualità di titolare del servizio che viene erogato utilizzando il sistema. A-Tono ha l'obbligo di rendere accessibile il proprio servizio agli utenti di Wind Tre, cosa che avviene; al contrario non ha l'obbligo di rendere disponibile il proprio servizio su canali digitali di terzi.

Valutazioni dell'Autorità

- h) L'Autorità non ritiene condivisibile la lettura del concetto di "interoperabilità" fornita dal rispondente. Quest'ultimo sostiene che la possibilità per ogni *smartphone* di utilizzare, previo *download*, l'applicazione, soddisfa tale requisito.

L'Autorità ritiene, per contro, che l'interoperabilità debba risiedere nella capacità di due o più sistemi, reti, mezzi, applicazioni o componenti, di scambiare informazioni tra loro e di utilizzarle.

L'interoperabilità, in altri termini, consente a un prodotto o a un sistema - la cui interfaccia è nota, quindi senza parti di codice oscurate - di interagire con altri prodotti o sistemi, senza alcuna restrizione.

Giova, in proposito, richiamare che la Direttiva relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore (Direttiva 91/250/CEE del Consiglio, del 14 maggio 1991) valuta positivamente e promuove l'interoperabilità.

Ad esempio, consente la decompilazione del *software* (risalire dal codice oggetto al codice sorgente) al fine di conseguire l'interoperabilità con un prodotto *software* diverso.

A tale riguardo si rileva che la stessa Direttiva chiarisce che *i programmi per elaboratore svolgono la funzione di comunicare e operare con altri componenti di un sistema informatico e con gli utenti; che a tale scopo è necessaria un'interconnessione e un'interazione logica e, ove opportuno, materiale per consentire a tutti i componenti software e hardware di operare con altri software e hardware e con gli utenti in tutti i modi in cui sono destinati a funzionare.*

Secondo tale Direttiva *le parti del programma che assicurano tale interconnessione e interazione fra gli elementi del software e dell'hardware sono generalmente denominate «interfacce».*

La medesima Direttiva stabilisce che *tale interconnessione e interazione funzionale è generalmente denominata «interoperabilità»; che tale interoperabilità può essere definita come la capacità di due o più sistemi di scambiare informazioni e di usare reciprocamente le informazioni scambiate.*

Appare pertanto evidente che, nel caso in questione, l'interoperabilità è assicurata solo consentendo lo scambio di informazioni tra l'applicazione di Wind Tre e DropTicket e non, come sostiene il rispondente, consentendo ai clienti di WindTre di scaricare e utilizzare l'applicazione suddetta.

In relazione alle osservazioni del rispondente sui poteri di intervento dell'Autorità si rinvia a quanto precedentemente chiarito nel paragrafo b).

- 3. A-Tono e Wind Tre concludono, entro 1 mese dalla notifica del presente provvedimento, un accordo con riferimento all'operatività del servizio *Mobile Ticketing* nell'area di Padova, che include le modalità (nel rispetto delle specifiche di Busitalia) per estendere la fruizione del servizio anche ai clienti di Wind Tre per il tramite dei canali digitali di Wind Tre secondo le specifiche di cui al comma 2.**

Osservazioni dei rispondenti

7. Un rispondente (operatore mobile) suggerisce di prevedere come termine utile per l'estensione della fruizione del servizio anche ai propri clienti per il tramite dei canali digitali di Wind Tre, non 1 mese, come proposto dall'Autorità, ma 6 mesi, e di contemplare invece il termine di 1 mese come scadenza per l'avvio dei tavoli di confronto tra Wind Tre, A-Tono e Busitalia Veneto.

Valutazioni dell'Autorità

- i) L'Autorità intende rivedere questa previsione. Si ritiene di poter accogliere la richiesta del rispondente concedendo un termine di 3 mesi, dalla notifica del provvedimento, per la conclusione di un accordo in riferimento all'operatività del servizio di *Mobile Ticketing* nell'area di Padova, sulla base dei principi sopra indicati. I tavoli tecnici dovranno essere avviati senza indugio a seguito della notifica del provvedimento.

Conclusioni

Per tutte le motivazioni di cui sopra l'Autorità ritiene di modificare ed integrare le previsioni di cui allo schema di provvedimento come di seguito riportato:

DELIBERA

Articolo 1

1. Wind Tre continua a garantire le operatività del servizio di *Mobile Ticketing* nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket*, salvo diverso ed espresso avviso di A-Tono, nelle more della definizione di un Accordo Particolare relativo all'area di Padova tenuto conto dell'Accordo Quadro vigente tra le Parti e delle Linee Guida seguenti:
 - a. conformità alle pertinenti norme di legge e al PNN;
 - b. conformità all'Accordo Quadro vigente tra le Parti;
 - c. apertura delle modalità tecniche di richiesta e di *delivery* del servizio di *Mobile Ticketing* rispetto all'utilizzo, da parte dei clienti, di apparati terminali mobili non *smartphone* e rispetto all'*Access Provider (AP)*; i clienti devono pertanto poter richiedere i *Titoli Digitali* anche mediante SMS e tramite la rete di qualunque AP;
 - d. il cliente richiede all'*Access Provider* un *Titolo Digitale*, anche tramite app, inviando un SMS al numero dedicato in decade 4 secondo la procedura e la sintassi stabilita per ogni *Titolo Digitale* e concordata tra A-Tono e l'*Access Provider* e tenuto conto delle indicazioni generali di servizio e di prevenzione rispetto alle frodi della ATP.
2. Fermo restando i requisiti di apertura del servizio di *Mobile Ticketing* rispetto all'*Access Provider* e alla tecnologia, di cui al comma 1, in caso di utilizzo di specifiche app, A-Tono, laddove richiesto da Wind Tre o da altro operatore, garantisce l'interoperabilità, a condizioni economiche eque e ragionevoli, dell'applicazione *DropTicket* con altre applicazioni per i canali digitali di Wind Tre o di altro operatore che ne ha fatto richiesta.
3. Decorsi 3 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento, laddove A-Tono e Wind Tre non siano addivenute a una definizione dell'Accordo Particolare resta facoltà di Wind Tre di esercitare i propri diritti di recesso tenuto conto di quanto previsto dall'Accordo Quadro. In tal caso le Parti sono tenute ad assicurare adeguata informativa preventiva ai clienti e residua in capo a Wind Tre l'obbligo di

configurazione della numerazione di A-Tono ai fini dell'accessibilità al servizio di *Mobile Ticketing* con forme di pagamento alternative al credito o al conto telefonico.