

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI FORNITURA DEI SERVIZI A  
SOVRAPPREZZO IN DECADE 4 ATTRAVERSO SMS E MMS (MOBILE  
TICKETING)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del \_\_\_\_\_;

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*”, di seguito denominata *Autorità*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTO il decreto del Ministero delle Comunicazioni n. 145 del 2 marzo 2006 , recante “*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*”;

VISTA la delibera n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, recante “*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR*”;

VISTA la delibera n. 527/16/CONS, del 10 novembre 2016, recante «*Modifiche ed integrazioni del Piano di numerazione nel settore delle comunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR e successive modificazioni, in relazione ai servizi “mobile ticketing”*»;

VISTA la delibera n. 19/17/CIR, del 4 aprile 2017, recante “*Istanza di intervento d’urgenza ai sensi dell’art. 12 comma 6 del decreto legislativo n. 259/2003 da parte di A-Tono S.r.l. nei confronti di WindTre S.p.A. in materia di fornitura dei servizi a sovrapprezzo in decade 4 attraverso SMS e MMS (mobile ticketing)*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1	Premessa.....	2
2	I seguiti istruttori in attuazione della delibera n. 19/17/CIR .....	5
2.1	La proposta di A-Tono.....	6
2.2	La proposta di WindTre.....	7
3	Valutazioni conclusive dell’Autorità.....	9

## 1 **Premessa**

Si richiama che, con delibera n. 19/17/CIR, l’Autorità ha adottato un provvedimento di urgenza in materia di *mobile ticketing* nell’ambito di una disputa contrattuale che ha visto coinvolte le società WindTre e A-Tono. Nello specifico la richiesta all’Autorità di intervento urgente da parte di A-Tono avveniva a seguito del recesso contrattuale comunicato da WindTre.

Prima di procedere si riepilogano brevemente i fatti all’origine della lite.

Il recesso di WindTre dall’Accordo Quadro si formalizzava al culmine di un contenzioso conseguente a una modifica, posta in essere da A-Tono su richiesta di Busitalia (società operante in Veneto che svolge servizi di trasporti), nella modalità acquisizione del biglietto dal cellulare da parte del cliente.

Nello specifico, a quanto allegato dalle Parti nel corso del procedimento, A-Tono, in data 19 settembre 2016, ha comunicato a Wind, così come agli altri operatori mobili con i quali ha accordi, il nuovo regolamento stabilito da Busitalia per l’accesso e la fruizione del servizio di *mobile ticketing*. Quest’ultimo prevedeva che, a partire dal 26 settembre 2016, l’acquisto dei biglietti digitali sarebbe stato possibile esclusivamente mediante l’app *DropTicket*. Il regolamento è pubblicato sul sito [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it).

Ciò in quanto Busitalia Veneto ha dichiarato di aver accertato che la precedente modalità di erogazione del servizio si prestava ad un utilizzo fraudolento da parte degli utenti: questi, infatti, acquistando un unico titolo di viaggio digitale, lo utilizzavano per più viaggi o ancora lo inoltravano come SMS ad altri soggetti, eludendo i controlli.

Allo scopo di arginare le suddette frodi, la suddetta società di trasporti avrebbe chiesto espressamente ad A-Tono di rivedere le modalità di erogazione del titolo di viaggio, prevedendo la processabilità delle richieste di emissione dei biglietti esclusivamente per il tramite dell’applicazione mobile *DropTicket*, a suo parere in grado di garantire un più elevato livello di sicurezza, perché funzionale ad evitare l’utilizzo plurimo di un medesimo titolo di viaggio<sup>1</sup>. A conferma di quanto sopra A-Tono ha allegato una specifica comunicazione di Busitalia.

---

<sup>1</sup> Infatti è prevista solo l’aggiunta di un token alla sintassi che preclude agli utenti la possibilità di scambiarsi gli SMS. A-Tono precisa che l’App non incide sulla modalità di funzionamento del servizio: la richiesta di acquisto avviene sempre tramite un SMS diretto alla numerazione D4, ed è sempre con un SMS che viene

Con comunicazione del 23 settembre 2016 WindTre ha chiesto ad A-Tono di lasciare invariate le modalità di erogazione dei *ticket* perché diversamente sarebbe occorsa una modifica della *user experience* prevista dall'Accordo Quadro stipulato tra WindTre e A-Tono, peraltro non discussa preventivamente dalle Parti.

Nonostante ciò, WindTre ha fatto presente che, il 26 settembre 2016, A-Tono avrebbe variato ugualmente la modalità di acquisto dei titoli di viaggio, violando, secondo la stessa, le previsioni del citato Accordo Quadro per il servizio di acquisto dei titoli di viaggio digitali per il trasporto pubblico locale.

In data 14 novembre 2016 WindTre ha diffidato A-Tono al ripristino della precedente modalità di acquisto tramite invio di SMS, e con la medesima comunicazione ha ordinato l'inibitoria temporanea del marchio WIND.

In data 23 novembre 2016 A-Tono ha replicato sostenendo che l'*app DropTicket* prevede l'acquisto del titolo digitale tramite SMS come previsto dall'Accordo Quadro. Aggiunge, inoltre, A-Tono di non essere stata inadempiente atteso che la modifica al regolamento del servizio di *mobile ticketing* è stata richiesta dall'azienda concessionaria del servizio di trasporto pubblico nell'ambito di una azione di contrasto al fenomeno della evasione tariffaria.

WindTre il 30 novembre 2016 ha comunicato ad A-Tono, per inadempimento contrattuale e mancato rispetto dei precetti di buona fede e correttezza, il recesso parziale dall'Accordo Quadro, a decorrere dal 30 dicembre 2016, limitatamente alle schede – tecnica ed economica – relative a Busitalia Veneto. Aggiunge che ad oggi il recesso è efficace in relazione al rapporto contrattuale tra A-Tono e WindTre per la parte relativa a Busitalia Veneto.

WindTre ha comunicato il recesso dall'Accordo Quadro in quanto A-Tono, nel modificare la modalità di accesso al servizio, avrebbe contravenuto all'obbligo, previsto dall'Accordo Quadro, di concordare preventivamente ogni modifica con l'operatore mobile di accesso.

Ciò premesso, nel citato provvedimento (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 WindTre le modifiche alla sintassi di richiesta del titolo digitale, nonostante le previsioni contrattuali lo richiedessero. A-Tono ha, tra l'altro, informato WindTre con scarso preavviso rispetto al lancio della nuova modalità.

Da quanto sopra l'Autorità ha ritenuto che, viste le clausole dell'Accordo Quadro ed i fatti allegati, WindTre 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 osservato, sul piano sostanziale, che tali modifiche sono state richieste dal cliente Busitalia e, pertanto, comunque A-Tono e WindTre erano tenute ad adeguarsi alle indicazioni della azienda di trasporto. A-Tono ha, infatti, dato seguito alla

---

inviato il biglietto digitale all'utente (l'App si limita a comporre lo SMS di richiesta e a convalidare il titolo ricevuto, precludendo la possibilità di un suo riutilizzo).

richiesta del proprio cliente Busitalia in forza dell'art. 1.1 e 1.7 dell'Accordo Quadro secondo cui i titoli digitali venduti da A-Tono a WindTre dovranno essere conformi alle specifiche e ai requisiti tecnici contenuti nelle convenzioni e a quanto richiesto dalle singole ATP convenzionate.

Tuttavia, secondo l'Autorità, un adeguato preavviso, da parte di A-Tono, avrebbe consentito a WindTre di informare i propri clienti e di valutare i necessari adeguamenti ai propri canali di acquisto dei titoli digitali.

#### *I requisiti per un intervento d'urgenza*

Come premesso, A-Tono ha chiesto all'Autorità *ai sensi dell'art. 12 del Codice delle comunicazioni elettroniche, adottare adeguati provvedimenti cautelari, e in particolare di sospendere con effetto immediato il recesso anzidetto, sussistendo nel caso concreto circostanze straordinarie che ne giustificano l'adozione, per la tutela della concorrenza.*

L'art. 12, comma 6, del Codice prevede che *in circostanze straordinarie l'Autorità, ove ritenga che sussistano motivi di urgenza per salvaguardare la concorrenza e tutelare gli interessi degli utenti, in deroga alla procedura di cui ai commi 3 e 4, può adottare adeguati provvedimenti temporanei cautelari aventi effetto immediato, in coerenza con le disposizioni del Codice.*

Fermo restando, in relazione al *fumus boni iuris*, quanto sopra chiarito sul piano contrattuale, l'Autorità ha ritenuto che comunque sussistano i motivi per un intervento d'urgenza per le seguenti ragioni.

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 WindTre. 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 si è 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 WindTre, una interruzione prolungata del servizio rischia di indebolire la posizione competitiva di A-Tono come *Serving Provider*.

#### *Il contenuto del provvedimento di cui alla delibera n. 19/17/CIR*

L'istanza in questione attiene all'esercizio dei poteri dell'Autorità in tema di accesso e interconnessione di cui all'art. 42, comma 2, del Codice laddove prevede che:

*“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”.*

L’Autorità ha ritenuto, pertanto, nel caso di specie, nel recepire le aperture già concesse dalle Parti, di adottare una misura di urgenza, con durata limitata (6 mesi), in cui si ordina:

- a WindTre di ripristinare, per 6 mesi dalla notifica del provvedimento e, fatti salvi i tempi necessari a tale adempimento (non oltre 20 giorni dalla notifica), le operatività del servizio *mobile ticketing* nell’area di Padova con l’utilizzo dell’applicazione *DropTicket*. Resta inteso che, in questo periodo, non potranno essere attribuite a WindTre eventuali malfunzionamenti del servizio di *mobile ticketing* dovuti all’impossibilità, da parte dei clienti attestati sulla rete di WindTre, di utilizzare l’applicazione *DropTicket*.
- Ad A-Tono, laddove richiesto da WindTre, di estendere 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*.
- ad A-Tono e WindTre di concludere, entro 6 mesi dalla notifica del presente provvedimento, un accordo per l’utilizzo dell’applicazione *DropTicket* nell’area di Padova, se del caso con il coinvolgimento di Busitalia, che include, laddove praticabile, le modalità (nel rispetto delle specifiche di Busitalia) per estendere la fruizione del servizio anche ai clienti di WindTre non dotati di *smartphone* e ai canali digitali di WindTre.

Ai sensi del Codice (art. 12, comma 6), se le Parti non avessero raggiunto un’intesa in relazione ai punti 2 e 3 di cui sopra entro il suddetto termine di 6 mesi, l’Autorità avrebbe potuto (come riportato nel provvedimento) sottoporre la decisione a consultazione nazionale, ai sensi del comma 4 dell’art. 42<sup>2</sup> e dell’art. 11 del Codice, al fine di confermarlo, fissando in tal modo delle regole che, sebbene con valenza al caso di specie, costituiranno un riferimento per il mercato.

## **2 I seguiti istruttori in attuazione della delibera n. 19/17/CIR**

In ottemperanza alla suddetta delibera, con nota del 28 aprile 2017, acquisita al prot. Agcom in pari data con n. 28943, WindTre ha comunicato di aver provveduto a ripristinare l’operatività del servizio *mobile ticketing* nell’area di Padova con l’utilizzo dell’applicazione *DropTicket* per tre tagli di biglietti (su un totale di sei).

---

<sup>2</sup> 4. Gli obblighi e le condizioni imposti ai sensi dei commi 1 e 2 sono obiettivi, trasparenti, proporzionati e non discriminatori e sono applicati conformemente alla procedura di cui agli articoli 11, 12 e 12-bis. In questa fattispecie si ritiene applicabile l’articolo 11 (consultazione nazionale) ma non l’articolo 12 e 12 bis (notifica alla CE e al BEREC) atteso che la questione *non influenza gli scambi tra Stati membri* trattandosi di un servizio di utilizzo locale, richiesto dai cittadini del Veneto per il tramite di operatori di accesso italiani e numerazione in decade 4 assegnata in Italia.

L'8 maggio 2017, con nota acquisita in pari data al protocollo Agcom con n. 30263, WindTre ha comunicato di aver completato, sempre in ottemperanza a quanto sancito dalla sopracitata delibera, il ripristino dell'operatività del servizio di *mobile ticketing* nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket* per tutti i tagli di biglietti.

Successivamente, con nota acquisita al protocollo Agcom n. 84476 del 30 novembre 2017, la stessa WindTre ha rappresentato alcune criticità emerse rispetto all'adempimento dei commi 2 e 3 dell'art.1 della delibera 19/17/CIR.

In particolare WindTre ha fatto presente di aver avuto delle interlocuzioni per le vie brevi con A-Tono al fine estendere il *software* da quest'ultima sviluppato alle proprie applicazioni per replicare la *user experience* già implementata sull'app *DropTicket*. Nonostante ciò non è stata individuata alcuna soluzione che potesse portare ad un accordo tra le Parti.

La Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità, al fine di acquisire ulteriori elementi di informazione in merito a quanto rappresentato da WindTre e le relative valutazioni di A-Tono, con nota prot. n. 89112 del 22 dicembre 2017 ha convocato le suddette società per il giorno 19 gennaio 2018.

Il 19 gennaio 2018 si è svolta l'audizione delle Parti, come da verbale redatto.

In seguito a quest'ultima audizione sia WindTre, con nota prot. Agcom n. 5933 del 26 gennaio 2018, che A-Tono, con nota prot. Agcom n. 6383 del 29 gennaio 2018, hanno inoltrato le proprie dettagliate osservazioni in merito a quanto emerso in tale sede.

## 2.1 La proposta di A-Tono

Facendo seguito all'ultima audizione delle Parti tenutasi il 19 gennaio 2018, A-Tono, come sopra citato, ha inoltrato le proprie osservazioni in merito rilevando quanto segue.

Per quanto concerne il comma 3 dell'art.1 della delibera n. 19/17/CIR, inerente l'eventuale coinvolgimento di Busitalia al fine di concludere un accordo con riferimento all'operatività del servizio di *mobile ticketing*, A-Tono rammenta che la concessionaria del servizio di trasporto pubblico è stata già in passato interpellata in merito alla proposta della duplice soluzione SMS *link* ed ha rifiutato tale opzione.

Pertanto ribadisce che non è praticabile la fruizione del servizio suddetto per gli utenti non in possesso di *smartphone*, per volontà stessa di Busitalia.

Per quanto sopra ha proposto a WindTre, allo scopo di poter replicare la *user experience* attualmente in uso a Padova, le seguenti opzioni.

In premessa ha osservato che le interfacce *software* richieste da WindTre per l'integrazione dell'app di WindTre per i clienti Wind verso i sistemi di A-Tono sono oggetto del brevetto n. 0001424024 di titolarità di A-Tono, dal titolo "Sistema computerizzato per la convalida di un titolo digitale e metodo relativo". Il *software* sviluppato da A-Tono oggetto del suddetto brevetto è utilizzato da *DropTicket®*, marchio registrato da A-Tono.

Per tale motivo si è detta non disponibile a cedere *l'engine software* a WindTre a titolo gratuito, essendo tuttavia disponibile a valutare lo sfruttamento dei diritti di brevetto a fronte del pagamento di un corrispettivo economico (royalty) da parte di Wind Tre.

A-Tono ha comunque prospettato una soluzione alternativa a costo zero, che permetterebbe all'app WindTre per i clienti Wind di richiamare *l'engine software* sviluppato da A-Tono tramite *deeplink* su *DropTicket*.

A tale riguardo ha precisato che il perimetro della suddetta delibera riguarda esclusivamente gli utenti Wind, non gli utenti H3G, pertanto, quando si parla dei canali digitali di WindTre il riferimento è unicamente ai canali a cui accedono gli utenti Wind, non gli utenti H3G. A titolo esemplificativo e non esaustivo l'app My Wind rientra nel perimetro della delibera, l'app 3 Mobility no.

## 2.2 La proposta di WindTre

Come sopra già menzionato, l'8 maggio 2017 WindTre ha comunicato di aver completato, in ottemperanza a quanto sancito dalla sopracitata delibera, il ripristino dell'operatività del servizio di *mobile ticketing* nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket* per tutti i tagli di biglietti.

Successivamente, con nota del 30 novembre 2017, WindTre ha rappresentato alcune criticità emerse rispetto all'adempimento dei commi 2 e 3 dell'art.1 della delibera 19/17/CIR.

In particolare ha fatto presente di aver avuto delle interlocuzioni per le vie brevi con A-Tono al fine estendere il *software* da quest'ultima sviluppato alle proprie applicazioni per replicare la *user experience* già implementata sull'app *DropTicket*.

Nonostante ciò non è stata individuata alcuna soluzione che potesse portare ad un accordo.

Ciò è in particolare dovuto al fatto che le interfacce *software* necessarie all'integrazione delle applicazioni di WindTre verso i sistemi di A-Tono sono oggetto di diritto di proprietà intellettuale, e la porzione di *software* necessaria ad estendere la *user experience* a queste applicazioni può essere ceduta, a detta di A-Tono, solo a fronte del pagamento da parte di WindTre di un corrispettivo economico

In alternativa A-Tono ha proposto una soluzione gratuita che, a dispetto di qualsiasi estensione del *software*, prevede comunque, a carico dell'utente finale, la necessità di installare preventivamente l'app *DropTicket*, la quale non verrebbe integrata ma solamente richiamata (tramite *deeplink*) dalle applicazioni di WindTre.

In questo scenario, l'utente avrebbe la possibilità di iniziare l'acquisto del biglietto dalle applicazioni di WindTre e dovrebbe necessariamente concluderlo all'interno dell'app *DropTicket*.

Le applicazioni di Wind Tre finirebbero, quindi, per essere dei meri canali di acquisizione dell'app *DropTicket*.

Tutto ciò, ha inoltre evidenziato WindTre, comporta anche l'esclusione dei clienti non dotati di *smartphone*.

Successivamente, facendo seguito all'audizione del 19 gennaio 2018, WindTre ha inoltrato alla Direzione e ad A-Tono le proprie considerazioni in merito alle criticità riscontrate rispetto agli scenari prospettati da quest'ultima.

### **Scenario 1**

L'unica soluzione proposta da A-Tono senza aggravio verso WindTre non ottempera, secondo WindTre, a quanto previsto in delibera.

Infatti non consente ai clienti WindTre di fruire la stessa modalità di acquisto disponibile dall'app *DropTicket*, essendo invece obbligati ad una modalità di acquisto e di fruizione del servizio più articolata.

Infatti al cliente WindTre, invece di utilizzare solamente l'app WindTre come previsto in delibera, viene richiesto di:

1. Scaricare preventivamente l'app *DropTicket*;
2. Utilizzare sempre l'app *DropTicket* per poter concludere l'acquisto del biglietto, acquisto avviato dall'app WindTre;
3. Utilizzare l'app *DropTicket* anche in fase di utilizzo vero e proprio del servizio in quanto la validità dello stesso può essere dimostrata soltanto mediante la stessa app.

Tecnicamente ciò è la conseguenza del fatto che questa soluzione non prevede alcuna estensione di *software* ma solamente un richiamo dell'applicazione di *DropTicket* (*deeplink*) dalle applicazioni di WindTre.

In dettaglio, un cliente WindTre che volesse utilizzare l'applicazione del proprio operatore telefonico per fruire del servizio di *ticketing* a Padova (come è possibile fare in tante altre città in cui è attiva la bigliettazione digitale con credito/conto telefonico), dovrebbe attenersi ai seguenti passaggi:

1. L'utente accede all'applicazione di WindTre e, nell'area dedicata al *mobile ticketing*, seleziona la città di Padova ed il tipo di biglietto di interesse (es. urbano, extra-urbano, ecc);
2. Fatto ciò l'utente accede ad una pagina successiva (*landing page*) in cui viene richiesto di scaricare l'app *DropTicket* dallo *store* del proprio *smartphone* per poter ultimare l'acquisto;
3. L'utente deve quindi procedere allo scaricamento e all'installazione del *software DropTicket*;
4. A questo punto l'utente deve effettuare un'ulteriore selezione per avviare l'app *DropTicket* e, all'interno della stessa, deve confermare nuovamente la transazione;
5. A transazione completata, l'utente potrà comunque utilizzare unicamente *DropTicket* per attestare la validità del biglietto in caso di controlli.

Secondo WindTre in questo scenario l'utente, anche volendo utilizzare l'app del proprio operatore, sarebbe comunque costretto a scaricare *DropTicket* e conservarla sempre nella memoria del proprio *smartphone*. Inoltre sarebbe obbligato a tenerla attiva durante l'uso del servizio (durante il viaggio in autobus).

L'applicazione di WindTre, in buona sostanza, altro non sarebbe che un canale di comunicazione di *DropTicket* ma non ospiterebbe in alcun modo *software* della stessa.

Appare anche evidente, secondo WindTre, che la modalità di acquisto dei *ticket* per i clienti WindTre risulterebbe più complessa e più dispendiosa in termini di tempo richiesto, rispetto a quanto avviene dall'app *DropTicket*; questo comporterebbe, in seguito al primo utilizzo, l'abbandono e il mancato successivo riutilizzo dell'app WindTre a favore dell'app *DropTicket*

## **Scenario 2**

Il secondo scenario, emerso durante gli incontri intercorsi tra le Parti, prevedrebbe, invece, un'integrazione vera e propria del canale di WindTre, con la possibilità per l'utente di effettuare l'acquisto del biglietto mediante le applicazioni di WindTre senza dover necessariamente scaricare anche *DropTicket* e senza complicare l'esperienza di utilizzo.

Questo scenario permette di ottenere, a tutti gli effetti, la stessa esperienza d'uso, richiesta in delibera, tra le due app in questione.

Questo sarebbe tecnicamente attuato mediante una semplice estensione del software (che *DropTicket* utilizza per generare l'SMS di richiesta del biglietto e mostrarne graficamente la validità) alle applicazioni di WindTre, agendo direttamente nelle app (di fatto inserendo la porzione di codice di programmazione di *DropTicket* relativa a quanto sopra all'interno del codice di programmazione delle applicazioni di WindTre).

Ciò risponderebbe alla chiara richiesta, fondamento dei dialoghi avviati da WindTre con A-Tono, di replicare l'attuale *user experience* di *DropTicket* all'interno dei canali digitali di WindTre ed avverrebbe in maniera trasparente e senza richiedere ulteriori passaggi all'utente.

Tuttavia, lamenta WindTre, A-Tono ha definito questa strada percorribile solo a fronte del pagamento di un corrispettivo economico da parte di WindTre.

WindTre non ha ritenuto tale richiesta di pagamento coerente con il comma 2 dell'art. 1 della delibera 19/17/CIR ("*si ordina ad A-Tono, laddove richiesto da Wind Tre, di estendere l'applicazione del software, che essa ha sviluppato per l'applicazione mobile in oggetto, anche ad altre applicazioni da concordare con Wind Tre per i propri canali digitali, in modo tale da poter replicare l'attuale l'user experience*") pertanto non ha analizzato nel dettaglio le tecnologie adottabili né le relative quotazioni.

## **3 Valutazioni conclusive dell'Autorità**

Si richiama che la delibera n. 19/17/CIR dispone, in via d'urgenza, quanto segue (Art. 1 recante Misure d'urgenza):

1. *WindTre ripristina, per 6 mesi dalla notifica del presente provvedimento e fatti salvi i tempi necessari a tale adempimento (non oltre 20 giorni dalla notifica), le operatività del servizio Mobile Ticketing nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione DropTicket.*

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.*
3. *A-Tono e WindTre concludono, entro 6 mesi dalla notifica del presente provvedimento, un accordo con riferimento all'operatività del servizio Mobile Ticketing nell'area di Padova, se del caso con il coinvolgimento di Busitalia, che include, laddove praticabile, le modalità (nel rispetto delle specifiche di Busitalia) per estendere la fruizione del servizio anche ai clienti di WindTre non dotati di smartphone e ai canali digitali di WindTre.*

Gli atti acquisiti nel corso del procedimento attestano che WindTre ha ottemperato a quanto ordinato all'art. 1, comma 1.

In relazione a quanto disposto all'art.1, comma 2, l'Autorità ritiene che delle due soluzioni proposte da A-Tono solo quella corrispondente allo "scenario 2" sia allo stesso ottemperante.

Infatti, il secondo scenario prevede un'integrazione vera e propria del canale di vendita di WindTre, con la possibilità per l'utente di effettuare l'acquisto del biglietto mediante le applicazioni di WindTre senza dover necessariamente scaricare anche *DropTicket* e senza complicazioni dell'esperienza di utilizzo.

Ciò si ottiene tecnicamente mediante una estensione del *software* (che *DropTicket* utilizza per generare l'SMS di richiesta del biglietto e mostrarne graficamente la validità) alle applicazioni di WindTre, agendo direttamente nelle app (di fatto inserendo la porzione di codice di programmazione di *DropTicket* all'interno del codice di programmazione delle applicazioni di WindTre).

Ciò risponderebbe alla chiara richiesta, di cui al comma 2, dell'art.1, (A-Tono *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*), di replicare l'attuale *user experience* di *DropTicket* all'interno dei canali digitali di WindTre, mediante estensione del *software*, ed avverrebbe in maniera trasparente e senza richiedere ulteriori passaggi all'utente.

Parimenti non si ritiene di poter condividere la posizione di A-Tono secondo cui il perimetro della suddetta delibera riguarda esclusivamente gli utenti Wind e non gli utenti H3G.

Infatti il dispositivo della delibera, di seguito richiamato, fa riferimento ai canali digitali di WindTre ed ai propri clienti al momento dell'adozione della delibera stessa (in cui il processo di fusione tra Wind e Tre era già formalizzato): *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.*

Infine l'Autorità non ritiene di poter condividere nessuna limitazione posta da A-Tono in relazione alla richiesta, di WindTre, 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 imposte da Busitalia mediante i canali digitali attuali.

Ogni limitazione posta da A-Tono è infatti 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.

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.**

Si richiama, 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.

Si ritiene, pertanto, in generale che, come soggetto autorizzato, A-Tono non possa esimersi dal fornire la propria applicazione, garantendo la interoperabilità dei canali digitali di WindTre con *DropTicket*, in modo da far sì che anche i clienti di WindTre possano accedere al servizio di *mobile ticketing* in continuità con l'attuale *user experience*.

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

Con riferimento alle condizioni economiche per l'estensione software di cui si discute l'Autorità ritiene opportuno che Wind e A-Tono trovino un accordo sulla base dei canoni di equità e ragionevolezza.

RITENUTO, pertanto, di confermare il contenuto del provvedimento d'urgenza di cui alla delibera n. 19/17/CIR;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario \_\_\_\_\_, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. WindTre 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.
2. A-Tono, laddove richiesto da WindTre, 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 WindTre per i propri canali digitali.
3. A-Tono e WindTre 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 WindTre per il tramite dei canali digitali di WindTre secondo le specifiche di cui al comma 2.

La presente delibera è notificata a WindTre e ad A-Tono e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

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