



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 19/17/CIR

**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 WIND TRE S.P.A. 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 4 aprile 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS, del 24 maggio 2001, recante “*Regolamento concernente l’accesso ai documenti*”, come modificata dalla delibera n. 422/06/CONS;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 628/14/CONS del 18 dicembre 2014 recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli uffici di secondo livello*”;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”»;

CONSIDERATO quanto segue:

1	Il procedimento.....	2
2	Premessa e fatti all’origine della lite	4
3	Le argomentazioni delle parti	7
3.1	La posizione di ATono	7
3.2	La posizione di WindTre	11
4	Valutazioni conclusive dell’Autorità.....	17

1 Il procedimento

Con nota del 30 dicembre 2016, acquisita al protocollo Agcom con. n. 65628, la società A-Tono S.r.l. (nel seguito ATono) ha presentato istanza di procedimento d’urgenza avverso Wind Tre S.p.A. (nel seguito WindTre o Wind), ai sensi dell’art. 12, comma 6, del *Codice*.

Con tale istanza ATono ha chiesto all’Autorità l’adozione di un provvedimento d’urgenza al fine di sospendere temporaneamente il recesso parziale, comunicato da WindTre (per, a proprio avviso, inadempimento contrattuale avendo ATono modificato la modalità di acquisto dei biglietti di trasporto pubblico) dall’Accordo Quadro, sottoscritto dalle suddette parti il [omissis]. Il suddetto accordo ha ad oggetto il servizio di *mobile ticketing* per tutte le linee di trasporto pubblico del Comune di Padova e delle linee dei Colli. L’Accordo concluso con Wind, quale operatore titolare della rete mobile, prevede che quest’ultima acquisti i titoli di viaggio digitali da ATono e li rivenda poi ai propri utenti; il prezzo del biglietto viene addebitato sul credito telefonico del cliente, ovvero direttamente in fattura per i clienti in abbonamento. Prevede inoltre che la richiesta di emissione del titolo digitale avvenga mediante un SMS inviato dall’utente ad una numerazione D4 dedicata, al quale segue l’invio del titolo digitale all’utente, ancora a mezzo di un SMS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il 30 dicembre stesso la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità (nel seguito la Direzione) ha provveduto, per le vie brevi, a chiedere a WindTre di sospendere ogni iniziativa nelle more della convocazione delle parti per i necessari approfondimenti in contraddittorio.

Il 18 gennaio 2017 si è svolta la prima audizione presso l'Autorità. In tale occasione le parti hanno esposto le proprie ragioni, come da verbale redatto.

A margine della suddetta audizione, la Direzione ha invitato le parti a riunirsi quanto prima al fine di negoziare, in ottica conciliativa, una opportuna integrazione delle sezioni dell'Accordo Quadro impattate dalla nuova modalità di richiesta ed erogazione dei biglietti introdotta da ATono su richiesta della concessionaria del servizio di trasporto (Busitalia Veneto, che ha stabilito l'utilizzo di una specifica APP denominata *Drop Ticket*) e oggetto della lite, nel rispetto dei reciproci ruoli e secondo i canoni di ragionevolezza e buona fede.

Le parti sono state nuovamente sentite, in modalità *call conference*, giusta convocazione per le vie brevi, in data 22 febbraio 2017, come da verbale redatto.

In tale sede WindTre ha sottoposto ad ATono una proposta negoziale, tuttavia non condivisa da quest'ultima. Alla luce di quanto ulteriormente emerso in quest'ultima audizione la Direzione ha sollecitato nuovamente le parti ad individuare una soluzione negoziale alla vicenda che le vede contrapposte.

In data 8 marzo 2017, visto che le interlocuzioni tra le parti non avevano avuto un esito positivo, si è tenuta presso la sede di Roma dell'Autorità, giusta convocazione per le vie brevi, la terza audizione delle parti.

A margine di quest'ultima audizione la Direzione ha esperito un ulteriore tentativo di conciliazione, invitando WindTre a *“valutare la possibilità, al fine di ripristinare sin da subito il servizio MT senza costi per le Parti e tenuto conto della richiesta di Busitalia, di ripristinarne le operatività con l'utilizzo dell'applicazione Drop Ticket. Tale modalità temporanea resterebbe in vigore nelle more della definizione del presente contenzioso e senza che ciò costituisca acquiescenza, da parte di Wind Tre, delle posizioni di A-Tono o rinuncia alle proprie”*.

WindTre si è riservata di fornire un riscontro alla suddetta proposta a valle di ulteriori verifiche interne.

Contestualmente è stato richiesto alle parti di inoltrare al responsabile del procedimento una memoria di sintesi delle posizioni rappresentate.

A tal fine WindTre ha inoltrato la propria memoria in data 17 marzo 2017, acquisita al protocollo Agcom in pari data con prot.n. 16767.

Ciò premesso, verificata l'impossibilità di raggiungere una conciliazione tra le parti ed acquisiti tutti i necessari elementi istruttori la Direzione ha trasmesso gli atti del presente procedimento d'urgenza alla Commissione per le infrastrutture e le reti per le determinazioni di competenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2 Premessa e fatti all'origine della lite

I Servizi a sovrapprezzo, ai sensi dell'art. 1 del Piano di numerazione nazionale ("PNN") di cui alla delibera n. 8/15/CIR e successive modificazioni, 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 artt. 20, 21 e 22 del Piano di numerazione nazionale ("PNN") di cui alla delibera n. 8/15/CIR e successive modificazioni. L'art. 22, in aggiunta alle numerazioni di cui ai precedenti artt. 20 e 21, attribuisce ai servizi a sovrapprezzo alcune 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.

Per quanto riguarda le relazioni economiche tra AP e SP ci si limita ad aggiungere che il modello adottato, tenuto conto della normativa sulla intermediazione finanziaria, prevede che l'AP pre-acquisti uno stock di biglietti dal SP, il quale a sua volta acquista i titoli digitali dalla concessionaria del trasporto pubblico (anche ATP nel seguito).

L'AP addebita al cliente il costo del titolo digitale, fissato dall'ATP e pubblicizzato sui canali convenuti, e del SMS di richiesta. [omissis].

Modalità di acquisto, tramite SMS, oggi utilizzate

Al fine di comprendere meglio alcune delle valutazioni conclusive si ritiene opportuno fare il punto sulle modalità di acquisto oggi già utilizzate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Si riporta, a titolo di esempio, la descrizione del servizio di *Mobile Ticketing* riportata sul sito un operatore mobile, con riferimento ad una delle città in cui il servizio è fornito.

In generale la descrizione fornisce l'indicazione del numero 48xxx da comporre, della compagnia di trasporti (ad esempio ATM), la descrizione del bene digitale acquistato (es. BIGLIETTO CORSA SINGOLA, Prezzo 1,50 Euro), le caratteristiche di VALIDITÀ (durata, rete urbana bus o treno, ecc.), il TESTO SMS¹ (es. ATM). Viene inoltre indicata la modalità di utilizzo una volta ricevuto l'SMS di conferma, il costo del SMS di richiesta, un numero telefonico o *link* per informazioni.

Al costo del biglietto elettronico si aggiunge sempre il costo dell'SMS di richiesta che varia in funzione del piano tariffario.

Il caso che ci riguarda concerne l'utilizzo dei codici 48, attribuiti dal Ministero dello Sviluppo Economico ad ATono, per l'erogazione di biglietti di trasporto in mobilità, in forza di un'autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del *Codice*.

Oggetto del presente procedimento d'urgenza promosso da ATono è la modalità di erogazione dei titoli di viaggio digitali per conto della concessionaria del servizio pubblico locale Busitalia Veneto S.p.A. (in seguito anche Busitalia).

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

Il recesso di WindTre dall'Accordo Quadro si formalizza al culmine di un contenzioso conseguente a una modifica, posta in essere da ATono su richiesta di Busitalia, nella modalità acquisizione del biglietto dal cellulare da parte del cliente.

Nello specifico, a quanto allegato dalle parti, ATono, 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 (Società operante in Veneto che svolge servizi di trasporti) 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.

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 ATono 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

¹ In generale, ad ogni TESTO SMS corrisponde un diverso biglietto con un costo univocamente associato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di garantire un più elevato livello di sicurezza, perché funzionale ad evitare l'utilizzo plurimo di un medesimo titolo di viaggio². A conferma di quanto sopra ATono ha allegato una specifica comunicazione di Busitalia.

Con comunicazione del 23 settembre 2016 WindTre ha chiesto ad ATono 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 ATono, peraltro non discussa preventivamente dalle parti. Inoltre, secondo WindTre, la nuova *user experience*:

- avrebbe reso impossibile la vendita dei biglietti attraverso i canali digitali di Wind;
- avrebbe escluso dal servizio tutti i clienti non in possesso di smartphone, minando l'universalità del *Mobile Ticketing*.

WindTre ha lamentato, inoltre, che la segnalazione di modifiche così sostanziali è avvenuta solo pochi giorni prima del *go live* ed è stata comunicata contestualmente sul sito del servizio ancora prima di ogni *feedback* da parte di WindTre. Ciò ha reso impossibile per WindTre ogni tipo di comunicazione di *caring* efficace sulla relativa *customer base*, oltre che impedire un aggiornamento adeguato dei propri canali digitali.

Per questi motivi, considerando che la revisione in questione comporterebbe l'impossibilità di veicolare il servizio a Padova in autonomia sui canali di WindTre, la stessa ha comunicato ad ATono che avrebbe proceduto nei successivi giorni a maggiori approfondimenti e ha chiesto, nel frattempo, di non procedere con la modifica, per evitare impatti negativi sulla nostra *customer base*.

Nonostante ciò, WindTre fa presente che, il 26 settembre 2016, ATono 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 ATono 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 ATono ha replicato sostenendo che l'*App drop ticket* prevede l'acquisto del titolo digitale tramite SMS come previsto dall'Accordo Quadro. Aggiunge che ATono non è 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. Tale modifica e le conseguenze che Wind vorrebbe trarne in punto di presunti

² Infatti è prevista solo l'aggiunta di un token alla sintassi che preclude agli utenti la possibilità di scambiarsi gli SMS. ATono 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 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).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

inadempimenti contrattuali non sarebbero in ogni caso riconducibili a profili di colpa di ATono, giammai di colpa grave. ATono ritiene inoltre inconferente il riferimento all'art. [omissis] dell'Accordo Quadro, definendo la modalità di acquisto dei titoli di viaggio come "campagna", nel caso di specie trattandosi di regolamento stabilito e disposto da Busitalia Veneto, titolare del servizio di trasporto, le cui decisioni in merito alle modalità di erogazione del servizio, purché conformi alla normativa vigente e agli obblighi contrattuali, sono insindacabili.

WindTre il 30 novembre 2016 ha comunicato ad ATono, 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 ATono e WindTre per la parte relativa a Busitalia Veneto.

Wind ha comunicato il recesso dall'Accordo Quadro in quanto ATono, 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.

[omissis]

3 Le argomentazioni delle parti

3.1 La posizione di ATono

Recesso dal contratto

ATono dichiara che con lettera raccomandata del 30 novembre 2016, Wind ha comunicato di voler recedere parzialmente, a partire dal 30 dicembre 2016, dall'Accordo Quadro sottoscritto dalle parti il [omissis]; nello specifico il recesso concerne le Schede Tecniche relative alla convenzione ATono-Busitalia. (concessionaria del Servizio di Trasporto Pubblico Locale).

La suddetta convenzione ha ad oggetto il servizio di *mobile ticketing* per tutte le linee di trasporto pubblico del Comune di Padova e delle linee dei Colli. Attraverso questo servizio gli utenti possono acquistare i titoli di viaggio pagando con il proprio credito telefonico, senza necessità di registrazione o di carta di credito.

ATono fa presente, nel dettaglio, che l'Accordo concluso con WindTre, quale operatore titolare della rete mobile, prevede che quest'ultima acquisti i titoli di viaggio digitali da ATono e li rivenda poi ai propri utenti; il prezzo del biglietto viene addebitato sul credito telefonico del cliente, ovvero direttamente in fattura per i clienti in abbonamento. Prevede, inoltre, che la richiesta di emissione del titolo avvenga mediante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

un SMS inviato dall'utente ad una numerazione D4 dedicata, al quale segue l'invio del titolo digitale all'utente, consistente sempre in un SMS.

ATono tiene a sottolineare il proprio disaccordo in merito al recesso dal contratto esercitato da WindTre, in quanto sostiene che si sarebbe potuto evitare prevedendo una integrazione dello stesso per la parte relativa alla modalità di erogazione dei titoli digitali di viaggio.

Applicazione mobile *DropTicket*

In merito all'introduzione dell'Applicazione mobile *DropTicket*, ATono dichiara che in data 19 settembre 2016 ha comunicato a WindTre, così come agli altri operatori mobili con i quali ha accordi, il nuovo regolamento stabilito da Busitalia Veneto 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*. Ciò in quanto Busitalia sosteneva 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 frodi, la suddetta società di trasporti ha infatti chiesto espressamente ad ATono 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.

A tal riguardo, Busitalia con la nota inoltrata ad ATono, conferma che la suddetta applicazione mobile garantisce l'evidenza dei seguenti dati:

- l'inizio di validità del titolo di viaggio al momento stesso dell'acquisto senza permettere all'utente di poterlo "spendere" in un secondo momento;
- l'evidenza grafica della validità del biglietto mediante un'animazione a video (che lampeggia fino al termine della durata del titolo di viaggio) e l'indicazione dei minuti di validità rimanenti e quindi la possibilità di controllo del titolo immediata da parte del personale di guida, già al momento della salita a bordo del mezzo nonché in caso di verifica del personale preposto al controllo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Presunta violazione Accordo Quadro

Per quanto concerne la presunta violazione, secondo WindTre commessa da ATono, di quanto previsto dagli artt. [omissis] dell'Accordo Quadro nonché l'art. [omissis] dello stesso (riguardanti rispettivamente il “Processo di erogazione al cliente dei titoli vidimati”, il “Processo di acquisto del titolo digitale vidimato da parte del cliente” e le “Campagne di comunicazione del servizio”), ATono precisa che la suddetta applicazione mobile non incide sul regolare funzionamento del servizio. La richiesta di acquisto, infatti, avviene sempre tramite SMS diretto alla numerazione D4 di ATono, ed è sempre con un SMS che viene inviato il biglietto digitale all'utente. L'App pertanto si limita a comporre l'SMS di richiesta e a convalidare il titolo ricevuto, precludendo la possibilità di un suo eventuale riutilizzo. A conferma di ciò, sottolinea ATono, la nuova modalità di erogazione dei biglietti non ha necessitato di nessun cambiamento rispetto a quanto previsto dagli accordi con WindTre e non ha arrecato alcun danno all'utenza, essendo stata anche debitamente pubblicizzata dalla società di trasporti.

Per i motivi di cui sopra, ATono reputa l'iniziativa di Wind “*pretestuosa ed ingiustificata*”, affermando in merito che:

- nessun inadempimento è ravvisabile in capo ad ATono, la quale ha solo recepito e comunicato a WindTre i cambiamenti richiesti dalla concessionaria del trasporto pubblico.
- Busitalia ha chiesto espressamente ad ATono 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*. Le modifiche di accesso al servizio sono state richieste da Busitalia al fine di evitare frodi, e le stesse non incidono sul regolare funzionamento del servizio;
- tanto la richiesta di emissione, quanto l'invio del titolo di viaggio avvengono ancora a mezzo SMS; l'App si limita a comporre l'SMS aggiungendo un ordine identificativo alla consueta sintassi e successivamente a convalidare il titolo ricevuto dall'utente;
- immutati sono sia i termini economici degli accordi in essere tra ATono e WindTre sia il contenuto tecnico delle rispettive prestazioni, tant'è che nessuna prestazione nuova e/o diversa è stata richiesta;
- la modifica non ha riguardato, neppure indirettamente, l'utilizzo della Numerazione non geografica D4.

ATono specifica che l'erogazione del servizio in oggetto attraverso un'applicazione mobile, sulla base di accordi con altri operatori inclusa la stessa WindTre, è già attiva e considerata modalità esclusiva da 18 mesi in Romagna. Infatti, a quanto riportato da ATono, la emissione del biglietto con la precedente modalità è ritenuta sanzionabile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ATono ritiene che la condotta di WindTre risponde ad una strategia escludente, attuata al fine di estromettere la stessa dal mercato in questione.

ATono sottolinea come il recesso contrattuale e la conseguente sospensione del servizio è idoneo ad arrecare un pregiudizio imminente e irreparabile, a causa del fatto che WindTre detiene una quota tale del mercato da escludere oltre 1/3 dei potenziali clienti.

ATono evidenzia le ulteriori conseguenze negative per:

- i clienti di WindTre che improvvisamente non possono più accedere al servizio;
- ATono in termini di mancati ricavi, danno d'immagine, potenziali azioni da parte della concessionaria Busitalia Veneto.

[omissis]

Opzioni alternative proposte da WindTre

Il 22 febbraio 2017, nel corso della seconda audizione delle parti, WindTre ha sottoposto alla parte istante due opzioni, alternative all'App *Drop Ticket*.

ATono ha dichiarato di non poter accogliere nessuna delle due opzioni atteso che le suddette proposte prevedono, come confermato da WindTre, un adeguamento dei sistemi di ATono e pertanto anche tempi di sviluppo e costi.

[omissis]

ATono, alla luce dei suddetti motivi, sostiene che le opzioni proposte da WindTre non sarebbero accolte da Busitalia che ha già manifestato la propria volontà a favore dell'utilizzo esclusivo della suddetta applicazione mobile *DropTicket*. Inoltre, evidenzia ATono, Busitalia ha anche manifestato la propria contrarietà alla coesistenza di più *user experience*, che comporterebbe delle difficoltà notevoli al personale addetto alla verifica della validità dei titoli di viaggio, considerate le diverse modalità di erogazione di questi ultimi.

ATono afferma, inoltre, di aver dichiarato all'AP di essere disponibile anche ad una manleva in merito ad eventuali contestazioni di utenti non in possesso dell'applicazione *DropTicket* per poter accedere al servizio di *Mobile Ticketing*, [omissis].

ATono sostiene che le opzioni proposte da WindTre non arginano il pericolo di frodi, in quanto sono anch'esse utilizzabili solo dai possessori di *smartphone* e per di più comportano il rischio per l'utente privo di accesso a Internet di inviare, e quindi pagare, l'SMS per l'acquisto del titolo di viaggio senza però successivamente riuscire a collegarsi al link previsto, e di conseguenza senza poter utilizzare il biglietto pagato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tra l'altro ATono precisa che la quota di utenti non dotati di *smartphone* è residuale e che le soluzioni alternative proposte dalla stessa WindTre sono comunque destinate ai soli possessori di *smartphone*. Infatti un cliente non dotato di cellulari evoluti potrebbe essere tratto in inganno acquistando il biglietto tramite SMS senza essere poi nella condizione tecnica di validarlo e dunque di utilizzarlo.

ATono rileva come Wind, al presunto scopo di tutelare una fascia di clienti minoritaria non dotata di *smartphone*, stia in realtà danneggiando tutta la propria clientela precludendo in blocco l'acquisto dei biglietti elettronici.

ATono si è detta disponibile, infine, anche se senza riscontro, ad 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 la medesima *user experience*.

Conclusioni

Per le ragioni sopra riportate ATono ha chiesto all'Autorità di:

- *accertare e dichiarare la abusività ed illegittimità del recesso comunicato da Wind ad Atono con lettera del 30 novembre 2016;*
- *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.*

3.2 La posizione di WindTre

Recesso dal contratto

Wind reputa infondato il presunto pregiudizio "*imminente e irreparabile*" a cui ATono sembra essere stato esposto in conseguenza del recesso, e su cui si basa la richiesta di intervento d'urgenza ex art. 12, comma 6, del d.lgs. 259/2003.

Il recesso, fa presente Wind, è ormai efficace dal mese di gennaio 2017 e gli utenti del trasporto pubblico locale dell'area di Padova continuano ad acquistare i biglietti mediante altri canali, ivi inclusi quelli tradizionali (biglietto cartaceo).

[*omissis*]

WindTre sostiene che si è giunti al recesso dal contratto perché ATono avrebbe dovuto concordare preventivamente con l'AP (*Access Provider*), sulla base delle richieste di Busitalia, una nuova *user experience*, e non decidere autonomamente di cambiare le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

modalità di erogazione dei titoli di viaggio, nel mancato rispetto di quanto previsto dal contratto e dall'Accordo Quadro, comportando in tal modo anche effetti pregiudizievoli, quali *in primis*, la perdita della gestione contrattuale diretta tra Wind ed il proprio cliente.

WindTre dichiara di aver ricevuto in data 19 settembre 2016 la comunicazione da parte di ATono concernente la decisione di quest'ultima di variare la modalità di acquisto dei titoli di viaggio digitali nel territorio di Padova, a seguito della modifica del regolamento varato da Busitalia Veneto.

WindTre afferma di aver preso atto in questo modo dell'introduzione, per l'acquisto dei biglietti, dell'applicazione *DropTicket*, finalizzata a consentire ai clienti l'inoltro della richiesta di acquisto e della validazione del titolo di viaggio digitale nel territorio di Padova.

WindTre fa presente, inoltre, che solo nel corso degli incontri in Agcom ha appreso dell'esistenza di una comunicazione di Busitalia Veneto relativa all'introduzione dell'applicazione che sarebbe stata preceduta da un "periodo sperimentale", a partire dal 14.06.2016. Tutto ciò è avvenuto, sostiene Wind, senza che ATono, nel mancato rispetto di ogni elementare regola di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, ne abbia mai dato evidenza a Wind, negandole in tal modo ogni opportuna valutazione e soprattutto violando le disposizioni contrattuali in materia di preavviso.

A causa, infatti, dello scarso preavviso, WindTre evidenzia le difficoltà nel mettere in atto idonee azioni di *caring* verso i clienti finali nell'ottica di informarli efficacemente e trasparentemente del cambiamento nelle modalità di utilizzo del servizio *Mobile Ticketing* per la città di Padova ed evitare loro, in questo modo, addebiti ingiustificati.

Con comunicazione del 23 settembre 2016 WindTre riporta di aver chiesto ad ATono 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 ATono, peraltro non discussa preventivamente dalle parti. Inoltre, secondo WindTre, la nuova *user experience*:

- avrebbe reso impossibile la vendita dei biglietti attraverso i canali digitali di WindTre;
- avrebbe escluso dal servizio tutti i clienti non in possesso di smartphone, minando l'universalità del *Mobile Ticketing*.

Nonostante ciò, WindTre fa presente che, il 26 settembre 2016, ATono ha variato ugualmente la modalità di acquisto dei titoli di viaggio, violando così le previsioni del citato Accordo Quadro per il servizio di acquisto dei titoli di viaggio digitali per il trasporto pubblico locale. Il suddetto Accordo prevede l'obbligo, in capo ad ATono, di inserire nelle convenzioni con le aziende di trasporto pubblico il rispetto dei principi e degli obblighi concordati tra le parti firmatarie dell'Accordo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

WindTre il 30 novembre 2016 ha comunicato ad ATono 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 ATono e WindTre per la parte relativa a Busitalia Veneto.

A 30 giorni dalla comunicazione del recesso da parte di WindTre (il 30 dicembre 2016) quest'ultima dichiara di aver preso atto che, nello stesso giorno in cui il recesso sarebbe divenuto efficace, ATono ha chiesto un intervento all'Agcom al fine di far leva su WindTre per interrompere gli effetti del recesso stesso.

In riscontro alla richiesta del 30 dicembre 2016 a WindTre, inviata per le vie brevi dall'Autorità, di sospendere le attività connesse al recesso, nelle more degli approfondimenti da svolgere al rientro dalla pausa natalizia, WindTre ha fatto presente che un ripristino immediato del servizio di *Mobile Ticketing* su Padova sarebbe potuto avvenire solo nel caso in cui ATono avesse proceduto a sua volta al ripristino delle modalità di erogazione del servizio così come previste dall'Accordo Quadro.

A riguardo, WindTre evidenzia che l'Accordo Quadro per l'acquisto di titoli di viaggio digitali per il trasporto pubblico locale prevede espressamente, quale univoca modalità di acquisto del titolo digitale di viaggio da parte del cliente di Wind, quella conseguente alla richiesta inoltrata dal cliente medesimo tramite l'invio di un SMS ad un numero dedicato in decade 4.

Applicazione *DropTicket*

WindTre ritiene che la nuova *user experience* rende impossibile la vendita dei biglietti attraverso i propri canali digitali, ed esclude dal servizio tutti i clienti non in possesso di *smartphone*, minando l'universalità del *Mobile Ticketing*.

A tal fine Wind precisa che le applicazioni [omissis] di Wind Tre S.p.A., permettono l'acquisto dei titoli digitali con un'interfaccia totalmente digitale ed in grado di rappresentare un'alternativa all'utilizzo dell'SMS standard.

L'utente potrà scegliere la sua città ed il taglio di biglietto all'interno dell'apposito menu con le rispettive indicazioni relative al costo del biglietto e dell'SMS di richiesta.

[omissis]

Wind specifica che ad oggi, fatto salvo il caso di Busitalia Veneto, ogni singola tipologia di biglietto del trasporto pubblico acquistabile con credito telefonico è associata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ad una sintassi specifica ed unica tipicamente composta da 3-5 lettere (es. ATAF per il biglietto urbano di Firenze, ATM per quello di Milano, ecc.).

Nel caso di Padova e di Busitalia Veneto, invece, all'atto della conferma d'acquisto da parte dell'utente mediante *DropTicket*, l'applicazione in questione invia automaticamente un SMS MO con una sintassi che si compone di due parti:

[omissis]

In questo modo *DropTicket* è il solo canale utilizzabile per l'acquisto di biglietti digitali con credito telefonico per il trasporto pubblico in quanto l'invio dell'SMS con la sintassi limitata alla prima parte dà luogo ad un KO.

A parere di WindTre la soluzione adottata unilateralmente da ATono comporta un disagio per molti utenti finali, parte dei quali non adeguatamente pre-informati della modifica alla modalità di richiesta e erogazione dei titoli di viaggio digitali, si è vista applicare da Wind il costo degli SMS di richiesta del titolo secondo la vecchia modalità senza ottenere il titolo di viaggio. Ciò, sostiene WindTre, ha arrecato danni sia agli utenti finali, che hanno dovuto fare fronte ad addebiti ingiustificati, sia a Wind che ha dovuto mettere in atto politiche straordinarie di *caring* e gestione degli utenti impattati dal comportamento messo in atto da ATono.

Circa la necessità di contrastare il fenomeno dell'evasione, Wind evidenzia come già l'Accordo Quadro contempli meccanismi posti a presidio di tali problematiche; meccanismi che ATono avrebbe quindi potuto (e dovuto) attivare, anziché procedere unilateralmente con un'arbitraria modifica delle previsioni contrattuali e l'introduzione di un'applicazione la cui efficacia a tal fine rimane tutta da verificare.

Presunta violazione Accordo Quadro

WindTre ritiene che la condotta di ATono ha violato quanto previsto dagli artt. [omissis] dell'Accordo Quadro nonché l'art. [omissis] dello stesso (riguardanti rispettivamente il “*Processo di erogazione al cliente dei titoli vidimati*”, il “*Processo di acquisto del titolo digitale vidimato da parte del cliente*” e le “*Campagne di comunicazione del servizio*”).

I sopracitati articoli prevedono nel dettaglio i processi, incluse le specifiche tecniche, concernenti l'erogazione, l'acquisto e la vidimazione dei titoli di viaggio. L'art. [omissis] in particolare riguarda le campagne di comunicazione del servizio all'utenza.

A riguardo WindTre sostiene che l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket*, comporta la esclusione dei canali digitali di Wind con conseguenze sui processi di cui sopra, e pertanto una violazione di quanto previsto dall'Accordo Quadro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

WindTre afferma che in seguito a vani tentativi di risolvere il contenzioso in via informale, il 14 novembre 2016 ha inoltrato formale diffida ad ATono chiedendo il ripristino della modalità di acquisto tramite SMS e l'inibitoria del marchio WIND.

Il 23 novembre 2016, ATono ha inviato riscontro alla suddetta diffida adducendo che la variazione era dovuta all'introduzione del nuovo regolamento da parte di Busitalia Veneto e addirittura contro diffidando la stessa [omissis].

WindTre, a sua volta, il 30 novembre 2016, in riscontro all'ultima comunicazione di ATono, ha comunicato 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 ATono e Wind per la parte relativa a Busitalia Veneto.

Nel contempo, WindTre si è resa disponibile ad incontrare ATono al fine di individuare una soluzione condivisa che potesse consentire quanto prima la fornitura del servizio nel rispetto delle esigenze di ATono e Busitalia Veneto, fermo restando il principio che la fruizione di quest'ultimo sarebbe dovuta essere resa possibile alla più ampia base di utenti interessata al servizio, nel rispetto della normativa vigente, e avrebbe dovuto consentire l'erogazione attraverso i canali digitali messi a disposizione da WindTre.

Opzioni alternative proposte da WindTre

Il 22 febbraio 2017, nel corso della seconda audizione delle parti, WindTre, contraria per i motivi di cui sopra alla *user experience* voluta da Busitalia, ha sottoposto alla parte istante le due opzioni alternative all'App *Drop Ticket* basate sull'introduzione di un link nel SMS.

L'esperienza d'acquisto SMS+link, rispetto all'utilizzo *end-to-end* di un'applicazione come *DropTicket*, presenta, secondo WindTre, i seguenti vantaggi, in quanto:

1. è un servizio facilmente accessibile dalla maggioranza degli utenti (basta un *mobile browser* e si consente l'accesso in modo semplice anche a coloro che non hanno confidenza con le applicazioni mobili);
2. rende possibile acquistare il titolo senza necessità di occupare memoria del device con un'applicazione ad hoc da installare/aggiornare;
3. è una soluzione già sperimentata con successo in altre città (in cui nell'SMS ricevuto dal cliente c'è un link che consente di visualizzare il QR code da avvicinare al lettore del tornello per accedere al mezzo di trasporto).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

WindTre desidera che sia garantita la possibilità che l'SMS, finalizzato all'acquisto del titolo di viaggio, venga inoltrato direttamente dall'utente, come avveniva con la precedente modalità di erogazione e con le alternative appena sottoposte ad ATono, e non attraverso un'applicazione mobile, come invece avviene con *Drop Ticket*.

Conclusioni

WindTre sostiene che, a suo parere, non vi è alcuna violazione ad obblighi regolamentari da parte di WindTre, dal momento che l'Accordo Quadro regola i termini e le condizioni generali di acquisto dei titoli digitali, nonché le modalità del servizio di rivendita degli stessi ai clienti finali. In altre parole l'oggetto di detto Accordo è meramente commerciale e parte istante lo ha sottoscritto nel suo ruolo di azienda leader nella fornitura dei servizi di *Mobile Payment* e di *Mobile Marketing* (come d'altronde indicato nelle stesse premesse dell'Accordo Quadro) e non di operatore; diversamente gli obblighi di accesso alla rete, interconnessione e interoperabilità sono previsti e regolati tra le parti in altro contratto [*omissis*].

Per quanto sopra, ritiene che l'istanza di controparte debba essere dichiarata inammissibile ed infondata a causa dell'assenza dei presupposti per un intervento regolamentare. L'istanza, afferma WindTre, non attiene all'interpretazione o applicazione di obblighi derivanti dal vigente quadro regolamentare, ma è diretta ad ottenere un provvedimento cautelare dell'Autorità che dovrebbe imporre a Wind un obbligo nell'ambito di un rapporto meramente commerciale.

Purtuttavia WindTre si dichiara disposta - nelle more della definizione del presente procedimento - a ripristinare, fatti salvi i tempi necessari (essendo le schede - tecnica ed economica - relative a Busitalia Veneto non più vigenti a seguito del recesso [*omissis*] che indicativamente non potranno essere inferiori a 20 giorni, le operatività del servizio *Mobile Ticketing* nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket*, fermo restando, afferma Wind, che tale ripristino sarebbe assolutamente temporaneo e non costituirebbe acquiescenza delle posizioni di ATono o rinuncia alle proprie. WindTre precisa che, in tale ipotesi, ATono dovrà manlevare la WindTre in merito ad eventuali contestazioni da parte di quegli utenti che, non avendo la possibilità di utilizzare l'applicazione *DropTicket*, si troveranno a non poter accedere al servizio di *Mobile Ticketing*.

Ciò premesso WindTre chiede all'Autorità di:

- archiviare il presente procedimento in considerazione dell'inammissibilità per incompetenza dell'Istanza di ATono;
- in subordine rigettare integralmente nel merito l'Istanza di ATono in quanto infondata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4 Valutazioni conclusive dell'Autorità

Le previsioni contrattuali

WindTre ritiene che con la propria condotta ATono ha violato quanto previsto dagli artt. [omissis] dell'Accordo Quadro nonché [omissis] (riguardanti rispettivamente il “Processo di erogazione al cliente dei titoli vidimati”, il “Processo di acquisto del titolo digitale vidimato da parte del cliente” e le “Campagne di comunicazione del servizio”).

I sopracitati articoli prevedono nel dettaglio i processi, incluse le specifiche tecniche, concernenti l'erogazione, l'acquisto e la vidimazione dei titoli di viaggio.

L'art. [omissis] in particolare riguarda le *campagne di comunicazione del servizio all'utenza* [omissis].

L'art. [omissis] riguarda il *Processo di erogazione al cliente dei Titoli Digitali vidimati*. Prevede che la richiesta del titolo digitale avvenga tramite SMS. Inoltre i titoli digitali devono essere conformi alle specifiche contenute nelle Convenzioni e a quanto richiesto di volta in volta dalle singole ATP per consentire al cliente di fruire regolarmente del servizio di trasporto.

L'art. [omissis] riguarda il *Processo di acquisto del Titolo Digitale da parte del cliente*. Prevede che l'acquisto del titolo digitale avvenga tramite invio di un SMS ad un numero dedicato in decade 4, seguendo la procedura e la sintassi richiesta per ogni tipologia di Titolo Digitale e che verrà di volta in volta concordata tra Wind e ATono (descritte nelle schede tecniche annesse all'Accordo Quadro) e portata a conoscenza dei clienti delle ATP convenzionate attraverso i diversi canali di comunicazione convenuti tra le parti.

Si osserva, pertanto, che, ai sensi dell'Accordo Quadro, la procedura e la sintassi di richiesta del Titolo Digitale doveva essere concordata, da parte di ATono, con Wind (*l'acquisto del titolo digitale avvenga tramite invio di un SMS ad un numero dedicato in decade 4, seguendo la procedura e la sintassi richiesta per ogni tipologia di Titolo Digitale e che verrà di volta in volta concordata tra Wind e ATono*) e pubblicizzata mediante *canali di comunicazione convenuti*.

Va anche detto che, ai sensi dell'art. [omissis] dell'Accordo Quadro, i titoli digitali venduti da ATono a Wind devono essere, al momento della emissione a favore del cliente, conformi alle specifiche e ai requisiti tecnici contenuti nelle Convenzioni e a quanto richiesto dalle singole ATP convenzionate, per permettere al cliente che acquisti il titolo digitale da Wind di fruire regolarmente e legittimamente della prestazione di trasporto.

Il recesso è disciplinato dall'art. [omissis] dell'Accordo Quadro. In particolare al punto 14.2 Wind si riserva il diritto di recedere in tutto o in parte mediante comunicazione scritta inviata mediante raccomandata A/R ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile [omissis].



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ciò premesso, si rileva che ATono, sebbene abbia svolto una comunicazione in relazione alla nuova *Applicazione*, non ha condiviso con Wind le modifiche alla sintassi di richiesta del titolo digitale, nonostante le previsioni contrattuali sopra citate. ATono ha, tra l'altro, informato Wind con scarso preavviso rispetto al lancio della nuova modalità.

Da quanto sopra l'Autorità ritiene che, viste le clausole dell'Accordo Quadro e i fatti allegati, Wind ha esercitato in maniera giustificata sul piano contrattuale il proprio diritto di recesso.

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

Va anche detto, sul piano sostanziale, che tali modifiche sono state richieste dal cliente Busitalia e, pertanto, comunque ATono e WindTre erano tenute ad adeguarsi alle indicazioni della Azienda di Trasporto. ATono ha, infatti, dato seguito alla richiesta del proprio cliente Busitalia in forza dell'art. [omissis] dell'Accordo Quadro secondo cui i titoli digitali venduti da ATono a WindTre dovranno essere conformi alle specifiche e ai requisiti tecnici contenuti nelle Convenzioni e a quanto richiesto dalle singole ATP convenzionate.

Tuttavia un adeguato preavviso, da parte di ATono, 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, ATono chiede 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 ritiene che comunque sussistano i motivi per un intervento d'urgenza per le seguenti ragioni.

Lato cliente finale si ritiene 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 PNN.

Sul piano concorrenziale si ritiene opportuno consentire, nelle more di chiarire e risolvere la vicenda contrattuale, ad Atono, 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 Atono come *Serving Provider*.

Il contenuto del provvedimento

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

A tale riguardo, nel corso del procedimento:

- A WindTre è stato richiesto, dallo scrivente, a tutela dei clienti finali, di consentire comunque il ripristino del servizio tramite l'App richiesta da Busitalia (consentendo alla maggioranza dei clienti di WindTre, dotati di *smartphone*, di accedere al servizio e ad Atono di non incorrere in perdite) nelle more di un nuovo accordo, se del caso coinvolgendo Busitalia. In tale sede si sarebbe potuto valutare come estendere l'utilizzo del servizio ai clienti non dotati di *smartphone* e ai canali digitali di Wind.

A seguito della richiesta dello scrivente WindTre si è dichiarata sin da subito disposta - nelle more della definizione del presente procedimento - a ripristinare, fatti salvi i tempi necessari (circa 20 giorni), le operatività del servizio *Mobile Ticketing* nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket*, fermo restando, afferma Wind, che tale ripristino sarebbe assolutamente temporaneo e non costituirebbe acquiescenza delle posizioni di Atono o rinuncia alle proprie. WindTre precisa che, in tale ipotesi, Atono dovrà manlevare la WindTre in merito ad eventuali contestazioni da parte di quegli utenti che, non avendo la possibilità di utilizzare l'applicazione *DropTicket*, si troveranno a non poter accedere al servizio di *Mobile Ticketing*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- Ad ATono è stato richiesto di consentire l'accesso alla propria applicazione (*Drop Ticket*) da parte di WindTre al fine di estendere la possibilità di fruire il servizio alla più ampia base clienti, incluso i canali di WindTre, nel rispetto dei requisiti di Busitalia.

A tale proposito ATono si è detta disponibile ad 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 la medesima *user experience*.

L'Autorità ritiene, 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:

1. 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*.
2. Ad ATono, 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*.
3. ad ATono 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 avranno raggiunto un'intesa in relazione ai punti 2 e 3 di cui sopra entro il suddetto termine di 6 mesi, l'Autorità potrà sottoporre il presente provvedimento a consultazione nazionale, ai sensi dell'art. 11, al fine di confermarlo, fissando in tal modo delle regole che, sebbene con valenza al caso di specie, costituiranno un riferimento per il mercato.

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA la relazione del Presidente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1 (Misura 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. ATono, 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. ATono 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.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale amministrativo regionale del Lazio entro 60 giorni dalla data di comunicazione dello stesso.

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

Roma, 4 aprile 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi