



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 52/19/CIR

ISTANZA DI INTERVENTO D'URGENZA EX ART. 12, COMMA 6, D.LGS. N. 259/2003 DA PARTE DI A-TONO S.R.L. NEI CONFRONTI DI VODAFONE S.P.A. IN MATERIA DI FORNITURA DEI SERVIZI A SOVRAPPREZZO IN DECADE 4 ATTRAVERSO SMS E MMS (MOBILE TICKETING) E DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 marzo 2019;

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*”, 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;

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*”, il cui allegato A contiene il “*Piano Nazionale di Numerazione (PNN)*”;

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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)”;

CONSIDERATO che A-Tono, con istanza del 22 maggio 2017, ha chiesto all’Autorità *ai sensi dell’art. 12 del Codice delle comunicazioni elettroniche, di 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;*

CONSIDERATO che 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;*

CONSIDERATO che 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”;*

VISTA la delibera n. 106/18/CIR, del 6 giugno 2018, recante *“Avvio della consultazione pubblica su disposizioni in materia di fornitura dei servizi a sovrapprezzo in decade 4 attraverso SMS e MMS (Mobile Ticketing)”;*

VISTA la delibera n. 51/19/CIR del 6 marzo 2019 recante *“Esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 106/18/CIR su disposizioni in materia di fornitura dei servizi a sovrapprezzo in decade 4 attraverso SMS e MMS (Mobile Ticketing) nell’ambito della definizione della controversia tra A-Tono S.r.l. e Wind Tre S.p.A.”;*

CONSIDERATO quanto segue:

Sommario

1	Il procedimento	3
2	Premessa e fatti all’origine della lite	5
3	Le argomentazioni delle Parti	9
3.1	La posizione di A-Tono	9
3.2	La posizione di Vodafone	13
4	Valutazioni conclusive dell’Autorità	20



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1 Il procedimento

Con nota del 22 maggio 2017, acquisita al protocollo Agcom con n. 3317, la società A-Tono S.r.l (nel seguito anche “A-Tono”) ha presentato istanza di procedimento d’urgenza avverso Vodafone Italia S.p.A. (nel seguito anche “VO” o “Vodafone”), ai sensi dell’articolo 12, comma 6, del Codice delle comunicazioni elettroniche (nel seguito “Codice”).

Con tale istanza A-Tono ha chiesto all’Autorità l’adozione di un provvedimento d’urgenza al fine di accertare e dichiarare l’abusività e l’illegittimità, nonché di sospendere con effetto immediato il recesso dall’Accordo Particolare “Busitalia Veneto” (di seguito “Busitalia” o “BIV”) comunicato da Vodafone per aver A-Tono avviato una diversa modalità (mediante l’applicazione *DropTicket*) di acquisto dei biglietti di trasporto tramite cellulare.

In data 1° giugno 2017 la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica dell’Autorità (la Direzione), con nota prot. n. 35627, al fine di acquisire ulteriori elementi in merito a quanto segnalato da A-Tono e le preliminari valutazioni di Vodafone a riguardo, nonché di svolgere un primo tentativo di composizione bonaria della vicenda, ha convocato le suddette società (le Parti) per il giorno 13 giugno 2017.

Il 13 giugno 2017 si è svolta la prima audizione delle Parti. In tale occasione le Parti hanno esposto le proprie ragioni, come da verbale redatto.

Alla luce di quanto emerso in sede di audizione, la Direzione ha ritenuto opportuno che le Parti si riunissero quanto prima, considerato anche che il recesso avrebbe dovuto decorrere dal 31 luglio p.v., e negoziassero una opportuna integrazione delle sezioni dell’Accordo Quadro impattate dalla modalità di richiesta ed erogazione dei biglietti di trasporto pubblico nell’area di Padova tramite l’app *DropTicket*, nel rispetto dei reciproci ruoli e secondo i canoni di ragionevolezza e buona fede.

La Direzione, a tal fine, nel solco della delibera n. 19/17/CIR, ha proposto alle Parti di sospendere il recesso, annunciato da Vodafone, con continuazione della erogazione del servizio fino al mese di novembre 2017, nel tentativo di un percorso conciliativo.

Vodafone si è dichiarata disponibile a sospendere l’efficacia del recesso fino al mese di novembre 2017, continuando a non inibire l’erogazione del servizio tramite app *DropTicket*, allo scopo di costituire un tavolo di discussione con A-Tono, la quale a sua volta si è detta disponibile ad intraprendere tale percorso conciliativo.

La Direzione, preso atto della disponibilità di Vodafone a sospendere gli effetti del recesso dal Contratto, e di entrambe le Parti a tentare una conciliazione, ha formalizzato la sospensione del recesso in oggetto almeno fino al mese di novembre 2017. Le Parti sono state, infine, invitate a comunicare ogni utile sviluppo della trattativa al fine di dare seguito ai successivi adempimenti istruttori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Di seguito alla suddetta audizione, con nota del 13 giugno 2017, VO ha inoltrato le proprie controdeduzioni, acquisite il 14 giugno 2017 al protocollo Agcom con nn. 38194 e 38202.

Tanto premesso, in assenza di riscontri, in data 10 gennaio 2018, la Direzione ha provveduto, con nota prot. n. 1977, a convocare le suddette società per il giorno 8 febbraio 2018 e, con nota del 15 gennaio 2018, ha disposto un ulteriore periodo di sospensione procedimentale per tentativo di conciliazione fino all'8 febbraio 2018.

Il giorno 8 febbraio 2018 le Parti sono state nuovamente sentite, come da verbale redatto.

In tale sede è emerso che le Parti, durante il periodo di sospensione del suddetto recesso, non hanno mai intrapreso un percorso conciliativo, ma ognuna è rimasta ferma sulle posizioni espresse in sede di prima audizione.

Inoltre, tenuto conto che nel corso di questa ultima audizione A-Tono ha sottoposto alla controparte una propria proposta che prevede l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket* accessibile anche da canali digitali VO, la Direzione, a margine della suddetta audizione, ha disposto, preso atto della necessità di VO di qualche giorno di tempo per valutare la suddetta proposta, e considerata anche la disponibilità di quest'ultima, l'estensione del periodo di sospensione degli effetti del recesso fino al riscontro da parte di VO.

In data 16 febbraio 2018, A-Tono, pertanto, ha inoltrato per le vie brevi alla Direzione ed a controparte la proposta tecnica di cui sopra.

VO ha riscontrato la suddetta proposta con nota del 9 marzo 2018, acquisita al protocollo Agcom con n. 16926 del 12 marzo 2018.

Si richiama che l'Autorità ha trattato analogo procedimento, su pressoché identica fattispecie giuridica e tecnica, instaurato da A-Tono nei confronti di Wind Tre S.p.A. (Wind Tre) e culminato con il provvedimento cautelare di cui alla 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)*".

Con delibera n. 19/17/CIR, l'Autorità ha adottato, ai sensi dell'art. 12, comma 6, del Codice, un provvedimento di urgenza in materia di *Mobile Ticketing* nell'ambito della disputa contrattuale tra Wind Tre ed A-Tono. Nello specifico la richiesta all'Autorità di intervento urgente da parte di A-Tono avveniva a seguito del recesso contrattuale comunicato da Wind Tre.

In tale provvedimento, l'Autorità ha stabilito che se le Parti (A-Tono e Wind Tre) non avessero raggiunto un'intesa in relazione ai commi 2 e 3, dell'art. 1 della succitata delibera, entro il termine di 6 mesi, l'Autorità avrebbe potuto sottoporre la decisione a consultazione nazionale, ai sensi dell'art. 11 del Codice, al fine di confermarla, fissando



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in tal modo delle regole che, sebbene con valenza al caso di specie, avrebbero costituito un riferimento per il mercato.

Visto che le Parti non sono addivenute ad un accordo e ritenuto di confermare il contenuto del provvedimento d'urgenza, seppur integrato in relazione alle modalità tecniche attuative previste dal comma 2, dell'art. 1, della delibera n. 19/17/CIR, l'Autorità ha sottoposto il provvedimento d'urgenza di cui sopra a consultazione pubblica nazionale, ai sensi del comma 4, dell'art. 42, del Codice¹ con la delibera n. 106/18/CIR, del 6 giugno 2018, recante “*Avvio della consultazione pubblica su disposizioni in materia di fornitura dei servizi a sovrapprezzo in decade 4 attraverso SMS e MMS (Mobile Ticketing)*”.

L'Autorità ha, pertanto, ritenuto opportuno sospendere le attività procedurali sul caso in oggetto, A-Tono avverso Vodafone, proprio al fine di attendere gli esiti della consultazione pubblica suddetta in modo da adottare un procedimento che fosse coerente con quello che sarebbe stato adottato per il caso A-Tono avverso Wind Tre.

Ciò premesso, visti gli esiti della consultazione di cui alla delibera n. 106/18/CIR, 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.

2 Premessa e fatti all'origine della lite

I Servizi a sovrapprezzo, ai sensi dell'articolo 1 del Piano Nazionale di Numerazione (anche “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 Piano Nazionale di Numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR e s.m.i. 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.

¹ 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 allora vigente normativa sulla intermediazione finanziaria, prevedeva che l’AP preacquisti 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’AP e pubblicizzato sui canali convenuti, e dell’SMS di richiesta. AP e SP remunerano le proprie attività mediante una *revenue share* del margine tra il prezzo di vendita al pubblico e il prezzo di acquisto dalla Concessionaria.

Modalità di acquisto, tramite SMS, oggi utilizzate

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

Si riporta, a titolo di esempio, la descrizione del servizio di *Mobile Ticketing* riportata sul sito un operatore mobile (TIM), 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 SMS² (es. ATM). Viene inoltre

² In generale, ad ogni testo SMS corrisponde un diverso biglietto con un costo univocamente associato. Altro esempio. Le tipologie di biglietto acquistabili sono: biglietto Z1 (Comune di Brescia) al costo di 1,50 €, biglietto Z1+Z2 (Comune di Brescia + 14 Comuni limitrofi) al costo di 2,00 € entrambi con validità 90', giornaliero Z1 al costo di 3,40 €, e giornaliero Z1+Z2 al costo di 4,50 €. Al valore del biglietto si aggiunge il costo di richiesta, pari a 12,5 centesimi IVA inclusa per i clienti TIM, di 12,4 centesimi IVA inclusa per i clienti di Vodafone e Wind, mentre varia a seconda del piano tariffario per i clienti di 3 Italia. Per acquistare il biglietto è necessario inviare il messaggio al numero 4850202 con il testo “BSM1” per la zona



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 in esame concerne l'utilizzo dei codici 48, attribuiti dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ad A-Tono, per l'erogazione di biglietti di trasporto in mobilità, in forza dell'autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del Codice, rilasciata dallo stesso MISE.

Oggetto del presente procedimento d'urgenza promosso da A-Tono è la modalità di erogazione dei titoli di viaggio digitali per conto della Concessionaria del servizio pubblico locale Busitalia.

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

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

Nello specifico, a quanto allegato dalle Parti, A-Tono, in data 19 settembre 2016, ha comunicato a VO, così come agli altri operatori mobili con i quali ha sottoscritto 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.

Ciò in quanto Busitalia 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 viaggio³.

1 e "BSM2" per la zona 1+2, "BSMG1" per giornaliero zona 1 e "BSMG2" per giornaliero zona 1+2; oppure cliccare sul tasto "Acquista biglietto" nell'applicazione BSMOVE. Entrambe le operazioni devono essere effettuate prima di salire a bordo bus o prima di superare la linea rossa all'interno delle stazioni della metropolitana.

³ 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con lettera raccomandata A/R ricevuta da A-Tono in data 14 novembre 2016 VO dichiarava risolto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., l'Accordo Quadro (il "Contratto"), invocando una presunta ipotesi di colpa grave di A-Tono.

Procedimento dinanzi al Tribunale di Milano

Il 2 novembre 2016 Vodafone inviava ad A-Tono lettera di risoluzione dell'Accordo Particolare. In tale comunicazione VO dichiarava che, a suo avviso, i comportamenti di A-Tono configurassero un grave inadempimento del Contratto e ne determinassero la risoluzione di diritto ai sensi degli artt. 7.1 e 7.3.

Nella citata lettera Vodafone informava A-Tono che, a seguito della risoluzione dell'Accordo Particolare, a partire dal 1° dicembre 2016, avrebbe inibito tecnicamente l'addebito, sul credito o conto telefonico dei propri clienti, dei biglietti elettronici acquistati con l'app *DropTicket*.

Veniva altresì chiarito che la risoluzione dell'Accordo Particolare non avrebbe avuto l'effetto di precludere agli utenti di Vodafone di accedere alla numerazione in decade 4 (D4) di titolarità di A-Tono.

Con ricorso ex artt. 700 c.p.c. e 669 bis c.p.c. del 30 novembre 2016, A-Tono chiedeva al Tribunale di Milano di voler sospendere - con provvedimento *inaudita altera parte* - ogni effetto legale della risoluzione dell'Accordo Particolare e di ordinare a Vodafone di non procedere all'inibizione tecnica del sistema di addebito sul credito telefonico ai propri clienti dei biglietti elettronici emessi da Busitalia Veneto.

Con decreto n. 2453/ 2016 del 1° dicembre 2016, sub r.g. n. 64505/ 2016 (di seguito il "Decreto"), il Giudice Delegato - dott.ssa Dal Moro - ha ritenuto sussistenti i motivi per l'adozione dei richiesti provvedimenti d'urgenza *inaudita altera parte*, fissando l'udienza al 15 dicembre 2016 per la comparizione delle Parti avanti a sé.

Con memoria del 13 dicembre 2016, Vodafone si costituiva nel giudizio cautelare chiedendo al Tribunale di accertare e dichiarare la carenza di *fumus boni iuris* e di *periculum in mora* e, per l'effetto, di revocare le misure cautelari disposte con il Decreto.

All'udienza del 15 dicembre 2016, Vodafone manifestava la disponibilità a rinegoziare il Contratto con A-Tono in modo da ammettere l'acquisto del biglietto elettronico mediante l'app *DropTicket*, purché fosse al contempo mantenuta la possibilità per gli utenti di continuare ad acquistare titoli digitali anche mediante il canale SMS, come previsto dal Contratto.

Il Giudice, riscontrata *"la disponibilità di entrambe le parti"*, le invitava a rinegoziare il Contratto *"con riguardo alle modalità funzionali di realizzazione del*

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 l'SMS di richiesta e a convalidare il titolo ricevuto, precludendo la possibilità di un suo riutilizzo).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio”, rinviando la discussione all'udienza dell'8 febbraio 2017, al fine di “consentire il buon esito di questa trattativa”, alla quale auspicava la partecipazione anche di Busitalia Veneto.

Successivamente, all'udienza del 29 marzo 2017, le Parti davano atto di non essere riuscite a raggiungere un accordo.

Alla predetta udienza, Vodafone revocava la dichiarazione di risoluzione dell'Accordo Particolare, ritenendosi tuttavia “libera di assumere ogni altra iniziativa volta a sciogliere il contratto in essere”.

In ragione di ciò, in data 6 aprile 2017, il Giudice concludeva il procedimento cautelare emettendo ordinanza di revoca del Decreto per cessazione della materia del contendere.

A conclusione del suddetto procedimento, Vodafone ha comunicato ad A-Tono, in data 31 marzo 2017, l'esercizio del diritto di recesso dall'Accordo Particolare, ai sensi dell'art. 6.1 del Contratto, essendo venuti meno, a suo parere, i presupposti per la prosecuzione del rapporto.

Con nota del 22 maggio 2017, A-Tono ha presentato l'istanza in oggetto.

3 Le argomentazioni delle Parti

3.1 La posizione di A-Tono

Recesso dal Contratto e presunta violazione dell'Accordo Quadro

A-Tono riporta che con lettera raccomandata A/R del 31 marzo 2017, ricevuta per le vie brevi in data 11 aprile 2017, Vodafone ha dichiarato di voler recedere, con decorrenza dal 31 luglio 2017, dall'Accordo Particolare “Busitalia Veneto” sottoscritto con la stessa A-Tono il 31 luglio 2016.

A tale riguardo richiama che 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. Usufruendo del servizio in parola, gli utenti possono acquistare i titoli di viaggio pagando con il proprio credito telefonico e senza necessità di registrazione o di carta di credito.

A-Tono fa presente, nel dettaglio, che l'Accordo concluso con VO, quale operatore titolare della rete mobile, prevede che quest'ultima acquisti i titoli di viaggio digitali da A-Tono 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Accordo prevede, inoltre, che la richiesta di emissione del titolo avvenga mediante 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.

Vodafone, dunque, specifica A-Tono, trattiene per sé la differenza tra il costo (scontato) al quale acquista i biglietti e il prezzo finale al quale li rivende agli utenti finali.

A-Tono tiene a sottolineare che considera illegittimo il recesso minacciato da VO per i motivi di seguito riportati.

L'iniziativa di Vodafone, alla luce del procedimento svoltosi innanzi al Tribunale di Milano ma anche e, soprattutto, della decisione adottata da questa Autorità, in caso analogo a quello in oggetto, con la delibera n. 19/17/CIR è, a parere di A-Tono, *“indubbiamente pretestuosa ed ingiustificata”*, tenuto conto che il cambiamento nella modalità di accesso al servizio è stato voluto non già da A-Tono, ma dall'Azienda di Trasporto Pubblico allo scopo di arginare un riscontrato e grave fenomeno evasivo e, soprattutto, che si tratta di un cambiamento che, come detto, non incide sul funzionamento di base del servizio per come previsto nei contratti in essere tra Vodafone e A-Tono

Nessun inadempimento sarebbe dunque ravvisabile in capo ad A-Tono, che si è solo limitata a recepire e poi a comunicare agli operatori mobili (tra i quali Vodafone) il cambiamento voluto dalla Concessionaria del servizio di trasporto pubblico.

A-Tono sostiene che la condotta posta in essere da Vodafone, solo *“pretestuosamente motivata”* dal riferimento a inesistenti inadempimenti di A-Tono, risponde in realtà ad una più ampia strategia escludente, posta in essere da Vodafone al fine di estromettere A-Tono dal mercato dei servizi di *Mobile Ticketing*; strategia che si sostanzierebbe nel deliberato tentativo di Vodafone di danneggiare un operatore concorrente, per un verso abusando della posizione di dipendenza economico-tecnologica nella quale esso si trova (posto che senza l'accesso alle reti mobili A-Tono è nell'impossibilità di offrire il servizio), per altro violando gli obblighi di accesso alla rete, interconnessione e interoperabilità che sulla stessa Vodafone – al pari degli altri MNO – indubbiamente gravano.

A-Tono tiene a precisare che il recesso minacciato da Vodafone, dopo il fallito tentativo di risolvere l'Accordo, è idoneo ad arrecare, come peraltro accertato dal Tribunale di Milano riguardo la risoluzione e da questa Autorità in un caso del tutto analogo, un pregiudizio imminente ed irreparabile ad A-Tono.

Vodafone, rileva A-Tono, è attualmente il secondo operatore di telefonia mobile in Italia, il che significa che, in ipotesi di effettiva sospensione del servizio, un elevatissimo numero di clienti si ritroverebbe privato della possibilità di acquisto telematico dei titoli di viaggio, con immediate e consistenti ripercussioni negative su:

- la qualità, continuità ed effettività del servizio pubblico interessato, quali il disagio, la confusione e le criticità conseguenti alla sospensione del servizio di *Mobile Ticketing* in relazione ad una quota consistente dell'utenza finale, nonché le evidenti discriminazioni che, all'interno di questa, si verrebbero a creare;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- la situazione economico-patrimoniale e giuridica di A-Tono, esposta a ingentissime perdite e mancati guadagni (vista la quota di mercato di VO pari a [omissis] e altresì a possibili azioni da parte della concessionaria Busitalia Veneto per il gravissimo disagio arrecato agli utenti; la perdita di clientela e di consistentissime quote di mercato da parte di A-Tono, oltre che, più in generale, la lesione della sua reputazione quale operatore in grado di svolgere in maniera efficiente il servizio di *Mobile Ticketing*).

A-Tono ritiene necessario, alla luce di quanto sopra, ribadire che nella citata delibera n. 19/17/CIR, riguardante per l'appunto il recesso parziale intimato da Wind Tre, sulla base delle medesime ragioni invocate da Vodafone, dall'Accordo Quadro sottoscritto con A-Tono il 31 gennaio 2014, avente ad oggetto proprio il servizio di *Mobile Ticketing* per tutte le linee di trasporto pubblico del comune di Padova e delle linee dei Colli, l'Autorità, accogliendo l'istanza presentata da A-Tono, ha infatti intimato

- a Wind Tre di *“ripristinare 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 di mobile ticketing nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione DropTicket”*,
- ad A-Tono *“laddove richiesto da Wind Tre di estendere l'applicazione del software, che essa stessa 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 user experience”*
- ed ad entrambe le Parti *“di concludere 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 Wind Tre non dotati di smartphone e ai canali digitali di Wind Tre”*.

Conclusioni

Per le ragioni sopra riportate A-Tono ha chiesto all'Autorità di

- *accertare e dichiarare la abusività ed illegittimità del recesso comunicato da Wind ad A-Tono 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.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'applicazione mobile *DropTicket*

In merito all'introduzione dell'applicazione mobile *DropTicket*, A-Tono dichiara che in data 19 settembre 2016 ha comunicato a VO, così come agli altri operatori mobili con i quali ha stipulato 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 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.

A tal riguardo, Busitalia, con nota inoltrata ad A-Tono, 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 immediata di controllo del titolo 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.

La proposta di A-Tono a Vodafone

Come sopra anticipato A-Tono, l'8 febbraio 2018, in sede di audizione (successivamente inoltrata per le vie brevi sia a VO che all'Autorità) al fine di intraprendere con la controparte un percorso conciliativo, ha sottoposto a quest'ultima una propria proposta che prevede l'utilizzo dell'applicazione *DropTicket* accessibile anche da canali digitali VO, così come di seguito descritta.

A-Tono fornisce a Vodafone il *software "deeplink"*, applicazione tramite la quale un canale digitale di terzi (nella fattispecie quelli di Vodafone) – pre-autorizzato dalla stessa A-Tono - possa richiamare l'app *DropTicket* per l'acquisto e la convalida di un titolo digitale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A tale riguardo A-Tono rammenta che *l'engine software*, usata dall'applicazione *DropTicket* e resa disponibile a Vodafone attraverso la soluzione di *deeplink* sopra esposta in comodato d'uso gratuito, è oggetto del brevetto n. 0001424024 di titolarità di A-Tono stesso, dal titolo "Sistema computerizzato per la convalida di un titolo digitale e metodo relativo". Il *software* sviluppato da A-Tono, oggetto del succitato brevetto, è utilizzato da *DropTicket*®, marchio registrato da A-Tono.

Con la suddetta proposta A-Tono si rende disponibile ad intraprendere il percorso conciliativo richiedendo opportuna modifica e integrazione dell'Accordo Quadro nelle sezioni impattate dalla modalità di richiesta ed erogazione dei titoli digitali, così come riportato nel verbale del 13 giugno 2017.

3.2 La posizione di Vodafone

Recesso dal Contratto e presunta violazione dell'Accordo Quadro

In premessa Vodafone ritiene opportuno riassumere i rapporti contrattuali con A-Tono, come segue.

In data [omissis], A-Tono e Vodafone hanno sottoscritto il contratto denominato "*Servizio mobile ticketing*" (nel seguito il Contratto).

In base al Contratto, il servizio di *Mobile Ticketing* è erogato da Vodafone attraverso la piattaforma tecnologica di A-Tono.

Il Contratto stabilisce la disciplina generale del servizio ed i processi operativi tra Vodafone e A-Tono e prevede la possibilità di concludere successivi accordi, comprensivi delle condizioni economiche applicabili (gli "Accordi Particolari", con riferimento alle eventuali convenzioni stipulate da A-Tono con le Aziende di Trasporto Pubblico).

Il Contratto precisa che dalla sottoscrizione di una convenzione "*non consegue alcun obbligo, per nessuna delle parti, di stipulare un nuovo Accordo Particolare avente ad oggetto la rivendita dei relativi Titoli Digitali*".

Tra gli Accordi Particolari conclusi tra Vodafone e A-Tono figura l'Accordo Particolare "Busitalia Veneto" (anche "Accordo Particolare") sottoscritto in data [omissis] e riferito al servizio di *Mobile Ticketing* riguardante le linee di trasporto gestite da Busitalia Veneto.

Detto Accordo Particolare prevede la fornitura da parte di A-Tono a Vodafone dei biglietti elettronici emessi da Busitalia, che Vodafone a sua volta rivende ai propri clienti, secondo le modalità di richiesta ed erogazione del servizio di *Mobile Ticketing* stabilite dal Contratto, ovvero sia mediante lo scambio di SMS, con applicazione tra le Parti delle condizioni economiche specificate nell'Accordo medesimo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ai sensi del Contratto, A-Tono si è impegnata a “*organizzare il Servizio di Mobile Ticketing e la vendita di Titoli Digitali a Vodafone, come descritto nel Processo Operativo allegato al presente Contratto [omissis]*”.

Il Processo Operativo previsto dal Contratto contempla l’SMS come unica modalità di richiesta ed erogazione del servizio di *Mobile Ticketing*.

L’allegato 1 al Contratto descrive “*i servizi offerti dalla piattaforma di Mobile Ticketing realizzata e mantenuta da ATono*” stabilendo che:

“La piattaforma di ATono Mobile Ticketing riceve la richiesta dell’utenza attraverso un SMS e dopo aver identificato l’azienda verso la quale la richiesta è destinata [ossia l’azienda di trasporto erogatrice del titolo di viaggio richiesto dal cliente], richiede la generazione del titolo di viaggio, ne effettua prima la tassazione e poi l’erogazione”.

Nel suddetto allegato si ribadisce che “*l’utente comunica con il sistema tramite uno scambio di messaggi SMS che avviene su numerazione in decade 48*”.

Tutto il sistema di richiesta ed erogazione del servizio disciplinato dal Contratto si basa, quindi, su uno scambio di dati tra l’utente e la piattaforma di A-Tono che avviene mediante l’utilizzo della tecnologia SMS e non tramite applicazioni.

Ciò risulta chiaramente anche dalla sezione 3 dell’allegato al Contratto, denominata “*Flussi operativi*”, che prende “*in esame i flussi end-to-end del servizio, dalla richiesta dell’utente all’erogazione del biglietto*”. I flussi operativi contrattualmente previsti sono i seguenti:

1. l’utente invia un SMS al numero 48xxx, che viene inoltrato da VO verso la piattaforma di A-Tono per il *Mobile Ticketing*;
3. viene verificata la solvibilità dell’utente con un apposito servizio messo a disposizione dall’operatore di accesso per la tassazione dei suoi clienti;
4. in caso il cliente sia solvibile, viene richiesta la generazione del titolo di viaggio e
5. generato un messaggio SMS che l’operatore [Vodafone, nel presente caso] provvede a inoltrare al proprio cliente.

La scelta dell’SMS come mezzo di acquisto del titolo digitale risponde all’esigenza di permettere a tutti gli utenti Vodafone di acquistare titoli digitali in modo estremamente semplice, senza dover disporre di un dispositivo *smartphone* e di una connessione a Internet e senza dover installare particolari *software* od applicazioni.

Il recesso dall’Accordo Particolare è stato infatti esercitato in conformità all’espressa pattuizione contenuta nell’art. 6 del Contratto, che attribuisce a ciascuna delle Parti la facoltà di recesso con preavviso di [omissis] mesi.

Vodafone rappresenta di aver esercitato il diritto di recesso dopo aver constatato che non solo A-Tono aveva unilateralmente introdotto l’app *DropTicket* come modalità di acquisto esclusiva del titolo digitale, in difformità dei processi concordati con il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Contratto, ma aveva, altresì, irragionevolmente rifiutato tutte le proposte di rinegoziazione del Contratto che le erano state sottoposte sin da dicembre 2016.

A preteso sostegno della propria istanza, fa presente VO, A-Tono richiama (impropriamente) il Decreto emesso *inaudita altera parte* dal Tribunale di Milano del 1° dicembre 2016 omettendo però di riferire che il predetto Decreto è stato revocato con l'Ordinanza del 6 aprile 2017.

A-Tono, secondo VO, omette anche di rappresentare che nell'Ordinanza di revoca il Giudice riconosce che l'app *DropTicket* non era prevista dal Contratto e riconosce, altresì, la "*disponibilità di Vodafone a trovare un 'accordo' sulla modifica del Processo Operativo in origine (obiettivamente) convenuto, che, invece, ATono pretende di modificare unilateralmente*".

Infatti, mentre Vodafone si è ripetutamente offerta di rinegoziare le condizioni dell'Accordo ed ha formulato, sin da dicembre 2016, proposte concrete atte a consentire l'acquisto dei biglietti elettronico sia tramite l'app *DropTicket* sia tramite il canale SMS, dette proposte sono sempre stati rifiutate da A-Tono, che ha ritenuto di non accettare alcuna soluzione che prevedesse di affiancare a *DropTicket* modalità alternative di acquisto del biglietto elettronico, sebbene tali modalità alternative offrissero garanzia di sicurezza nell'acquisto e di prevenzioni delle frodi equivalenti a quelle di *DropTicket*.

A-Tono non può neppure validamente invocare, secondo VO, a fondamento delle proprie pretese la delibera n. 19/17/CIR emessa dall'Autorità a seguito della controversia promossa da A-Tono nei confronti di Wind Tre.

In quel caso, infatti, l'Autorità non ha affatto ritenuto sussistente l'abusività e l'illegittimità del recesso esercitato dall'operatore di rete, avendo al contrario ritenuto che "*Wind ha esercitato in maniera giustificata sul piano contrattuale il proprio diritto di recesso*", ed ha ordinato in via provvisoria a Wind Tre di "*ripristinare l'operatività del servizio di Mobile Ticketing nell'area di Padova con l'utilizzo dell'applicazione DropTicket*" (servizio che Wind Tre, a differenza di VO, aveva sospeso) per un periodo di sei mesi affinché potesse essere concluso, nel frattempo, tra le Parti un nuovo accordo relativo al servizio di *mobile ticketing* che includesse "*le modalità (nel rispetto delle specifiche di Busitalia) per estendere la fruizione del servizio anche ai clienti di Wind Tre non dotati di smartphone e ai canali digitali di Wind Tre*".

Effetti dell'introduzione dell'applicazione mobile *DropTicket*.

A-Tono, a partire dal 26 settembre 2016, è intervenuta sulla piattaforma tecnica, inibendo l'acquisto dei biglietti elettronici con modalità diversa dall'app *DropTicket*.

A partire da tale data infatti, l'acquisto dei titoli digitali è stato dunque precluso ad una fetta importante dei clienti Vodafone, ovvero sia tutti quelli che non disponessero di *smartphone* su cui potesse essere installata l'app *DropTicket* o che comunque non avessero preinstallato l'applicazione o non sapessero come usarla.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A seguito dell'introduzione del vincolo di acquisto tramite *DropTicket* Vodafone fa presente che si è registrato un crollo del numero di clienti che hanno comprato biglietti elettronici, come risulta dalla tabella e dal grafico seguente:

Tabella 1

[omissis]

Grafico 2

[omissis]

Dalla ricostruzione dei fatti, a parere di VO, emerge chiaramente la piena liceità del recesso comunicato da Vodafone con la lettera del 31 marzo 2017.

Il procedimento dinanzi al Tribunale di Milano

Come premesso, con ricorso ex artt. 700 c.p.c. e 669 bis c.p.c. del 30 novembre 2016, A-Tono chiedeva al Tribunale di Milano di voler sospendere - con provvedimento *inaudita altera parte*- la risoluzione dell'Accordo Particolare intimata da Vodafone.

Con decreto n. 2453/ 2016 del 1° dicembre 2016, sub r.g. n. 64505/2016, il Giudice Delegato - dott.ssa Dal Moro - ha ritenuto sussistenti i motivi per l'adozione dei richiesti provvedimenti d'urgenza *inaudita altera parte*, fissando l'udienza il 15 dicembre 2016 per la comparizione delle parti avanti a sé.

Con memoria del 13 dicembre 2016, Vodafone si costituiva nel giudizio cautelare chiedendo al Tribunale di accertare e dichiarare la carenza di *fumus boni iuris* e di *periculum in mora* e, per l'effetto, di revocare le misure cautelari disposte con il Decreto.

All'udienza del 15 dicembre 2016, Vodafone manifestava la disponibilità a rinegoziare il Contratto con A-Tono in modo da ammettere l'acquisto del biglietto elettronico mediante l'app *DropTicket*, purché fosse al contempo mantenuta la possibilità per gli utenti di continuare ad acquistare titoli digitali anche mediante il canale SMS, come previsto dal Contratto.

In proposito Vodafone osservava che l'esigenza manifestata da BIV di prevenire frodi nell'uso del titolo di viaggio ben avrebbe potuta essere soddisfatta anche mantenendo la modalità dell'acquisto tramite SMS, attraverso accorgimenti tecnici idonei.

Il Giudice, riscontrata "*la disponibilità di entrambe le parti*", le invitava a rinegoziare il Contratto "*con riguardo alle modalità funzionali di realizzazione del servizio*", rinviando la discussione all'udienza dell'8 febbraio 2017, al fine di "*consentire il buon esito di questa trattativa*", alla quale auspicava la partecipazione anche di BIV.

Vodafone proponeva pertanto ad A-Tono una soluzione tecnica che avrebbe consentito di mantenere la modalità di acquisto tramite SMS prevista dal Contratto,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

integrandola con caratteristiche di sicurezza dell'acquisto e di prevenzione di possibili frodi⁴. A-Tono rifiutava le soluzioni proposte da Vodafone.

Preso atto del rifiuto di A-Tono, all'udienza dell'8 febbraio 2017 il Giudice rinnovava l'invito alle Parti *"ad uno sforzo conciliativo"* che *"coinvolga anche la Bus Italia Veneto"* rinviando la discussione all'udienza del 29 marzo 2017.

Nonostante le rinnovate proposte di Vodafone di soluzione tecniche atte a consentire l'acquisto dei titoli digitali mediante SMS con caratteristiche di sicurezza analoghe a quelle garantite dall'applicazione *DropTicket*, A-Tono manteneva la propria posizione di non accettare alcuna modalità di acquisto ulteriore rispetto a *DropTicket*.

All'udienza del 29 marzo 2017 le Parti davano pertanto atto di non essere riuscite a raggiungere un accordo.

Alla predetta udienza Vodafone revocava la dichiarazione di risoluzione dall'Accordo Particolare, ritenendosi tuttavia *"libera di assumere ogni altra iniziativa volta a sciogliere il contratto in essere"*.

In ragione di ciò, in data 6 aprile 2017, il Giudice concludeva il procedimento cautelare emettendo ordinanza di revoca del Decreto per cessazione della materia del contendere.

Con l'Ordinanza, il Giudice ha anche ritenuto non infondata l'obiezione mossa da Vodafone ad A-Tono di avere introdotto una modifica unilaterale all'oggetto del Contratto, osservando che il servizio *DropTicket* *"appare funzionare in maniera diversa rispetto al Processo Operativo concordato inter partes"*.

Il Giudice ha, altresì, riconosciuto la disponibilità di Vodafone a trovare un accordo sulla modifica del processo operativo in origine (obiettivamente) convenuto, che, invece, A-Tono pretende di modificare unilateralmente.

In considerazione del rifiuto espresso da A-Tono di negoziare soluzioni tecniche che permettessero di mantenere - a fianco dell'app *DropTicket* - la modalità dell'acquisto dei titoli digitali tramite il semplice invio di un SMS, costituente l'oggetto precipuo del Contratto, con lettera del 31 marzo 2017, Vodafone comunicava ad A-Tono l'esercizio

⁴ Detta soluzione tecnica prevede l'invio, da parte dell'utente, di un SMS alla numerazione D4 con la richiesta di acquisto del biglietto elettronico. La piattaforma di A-Tono risponde a tale richiesta inviando all'utente un altro SMS contenente le indicazioni sulle modalità di utilizzo del biglietto e un link. Cliccando sul link, l'utente visualizza sul proprio dispositivo il biglietto elettronico con un'immagine dinamica che permette al controllore/conducente di verificare la validità del biglietto.

Al fine di contrastare il fenomeno dell'evasione tariffaria, Vodafone proponeva due alternative.

La prima opzione prevedeva che quando l'utente si connette per la prima volta al link ricevuto con l'SMS, la piattaforma di A-Tono ne registra l'accesso e salva sul dispositivo del cliente un cookie associato al biglietto elettronico e al dispositivo. Tutti i successivi accessi al link sono consentiti soltanto attraverso il dispositivo che ha ricevuto il cookie. La seconda opzione prevedeva che il link inserito nell'SMS ricevuto dal cliente indirizzasse a una pagina su dominio Vodafone, al fine di consentire il riconoscimento sicuro del cliente. In questo modo, la rete di Vodafone permette la visualizzazione del biglietto esclusivamente al cliente che lo ha acquistato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del diritto di recesso dall'Accordo Particolare, ai sensi dell'art. 6.1 del Contratto, essendo venuti meno i presupposti per la prosecuzione del rapporto.

Nella predetta lettera Vodafone ribadiva, ad ogni modo, la propria disponibilità “a concedere [...] l'accesso da rete mobile Vodafone alle numerazioni di A- Tono”.

La valutazione tecnica di Vodafone

Come sopra anticipato, con nota del 9 marzo 2018, acquisita al protocollo Agcom con n. 16926 del 12 marzo 2018, Vodafone, al fine di intraprendere con la controparte un percorso conciliativo, ha riscontrato la proposta di A-Tono, resa nota durante l'audizione dell'8 febbraio 2018 e formalizzata qualche giorno dopo alla controparte per le vie brevi, con la proposta che segue.

Vodafone ha proposto la seguente soluzione tecnica alternativa al fine di venire incontro alle esigenze di A- Tono e del suo cliente Busitalia Veneto, e allo stesso tempo, di soddisfare l'obiettivo di tutela degli utenti. Anche questa proposta alternativa è stata rigettata da A-Tono.

VO ricorda che A-Tono, a seguito dell'ultima audizione tenutasi in data 8 febbraio 2018, ha fatto pervenire a VO una proposta di soluzione secondo cui si chiede a Vodafone di apportare modifiche all'app Vodafone e all'ambiente Msite per introdurre alcuni “*deeplink*” che, nel caso l'utente possieda già l'app *DropTicket*, riconducono a quest'ultima, mentre nel caso non la possieda riportano allo *store* per scaricare la stessa app.

Tale soluzione si presenta, secondo VO, critica sotto diversi punti di vista. In primo luogo, ciò vorrebbe dire reindirizzare il cliente Vodafone da un ambiente fornito dalla stessa azienda verso uno estraneo, dunque esponendo tale cliente a un'esperienza di acquisto non coerente con l'ambiente applicativo prescelto da Vodafone; in secondo luogo, tale implementazione comporterebbe costi e tempistiche tutt'altro che irrilevanti, sia in fase di realizzazione che di ricorrente manutenzione necessaria a ogni rilascio degli applicativi di VO, costi ad oggi non pianificati né pianificabili in ragione del fatto che la proposta porterebbe a un peggioramento nella fruizione del servizio, il cui strumento principe, ex art. 22 del PNN, è l'SMS.

Vodafone evidenzia, inoltre, che la soluzione proposta da A-Tono non è di alcuna utilità, in quanto non soddisfa l'esigenza di permettere all'utente di avviare la procedura di acquisto del biglietto elettronico attraverso il canale SMS.

Inoltre, Vodafone, pur avendo già adoperato tempo e risorse per formulare proposte conciliative, rifiutate da A-Tono, e per analizzare la fattibilità tecnica della proposta di A-Tono (che non può essere accettata per i motivi di cui sopra), nello spirito di fattiva collaborazione, rappresenta di seguito una ulteriore possibile soluzione di compromesso, esemplificata sotto forma di *user experience*:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- l'utente ha la possibilità di scegliere tra l'acquisto del titolo di viaggio tramite SMS o app Vodafone, ricevendo in entrambi i casi un SMS che rimanda all'app *DropTicket*, nel caso sia già installata sul *device* così da visualizzare il titolo acquistato, ovvero conduce allo *store* per scaricare l'app per il medesimo fine appena menzionato.

Questa soluzione avrebbe il vantaggio di permettere ai clienti di poter effettuare la richiesta di acquisto utilizzando sia il canale SMS che il canale app Vodafone, in aggiunta al canale app *DropTicket*; a tal fine, l'unico onere per A-Tono sarebbe apportare piccole modifiche rispetto alle modalità di richiesta del biglietto (modalità peraltro già utilizzata per altre Aziende di Trasporto contrattualizzate da A-Tono), di modo che la piattaforma di *Mobile Ticketing* accetti solo la dicitura 'APS' inviata tramite SMS alla numerazione breve dedicata al servizio (valevole nel caso di Padova) come codice di richiesta del biglietto urbano, in linea con quanto precedentemente possibile.

Inoltre, tale soluzione avrebbe il vantaggio di non esporre il sistema di *Mobile Ticketing* a rischi di sicurezza come in precedenza paventati ed espressi nei confronti di VO riguardo al sistema basato sull'SMS: difatti, con questa proposta, il titolo di viaggio acquistato verrebbe visualizzato esclusivamente tramite app *DropTicket*, così da mantenere i requisiti di sicurezza e le modalità di controllo supportati dall'applicativo di A-Tono.

Conclusioni

Per le ragioni sopra riportate, Vodafone ha chiesto all'Autorità di respingere, perché inammissibile ed infondata, la domanda di A-Tono di *"accertare e dichiarare l'abusività e illegittimità del recesso comunicato da Vodafone ad ATono con lettera del 31.03.2017"*.

Parimenti da respingere è la domanda con cui A-Tono chiede che l'Autorità voglia *"ai sensi dell'art. 12 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, adottare adeguati provvedimenti cautelari, e in particolare sospendere con effetto immediato il recesso anzidetto, sussistendo nel caso concreto, circostanze straordinarie che ne giustificano l'adozione, per la tutela della concorrenza"*.

La domanda è in primo luogo inammissibile perché con essa l'istante pretende di imporre a Vodafone di non recedere da un accordo commerciale il cui oggetto è stato unilateralmente modificato da A-Tono e che non risponde all'interesse di Vodafone e dei suoi clienti

Non rilevano in questo caso profili di accesso o di interconnessione, bensì unicamente il contenuto dell'accordo commerciale con il quale le Parti hanno disciplinato le modalità di acquisto e rivendita dei titoli di acquisto digitali.

Invero, il recesso dall'Accordo Particolare non preclude in alcun modo l'accesso da parte dei clienti Vodafone alla numerazione D4 di A-Tono, utilizzata per l'invio della richiesta del biglietto elettronico. Il recesso dall'Accordo Particolare, infatti, implica



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

solamente l'interruzione delle prestazioni previste da tale accordo commerciale, ossia l'addebito del biglietto elettronico sul credito residuo o sul conto telefonico dell'utente.

A-Tono, anche dopo che diverrà efficace il recesso comunicato da VO, ben potrà commercializzare i biglietti elettronici attraverso l'app *DropTicket* – o qualsiasi altra modalità tecnicamente possibile - anche a favore dei clienti di Vodafone, utilizzando sistemi di pagamento alternativi rispetto a quello, messo a disposizione da parte di Vodafone con l'Accordo Particolare, che prevede l'addebito del prezzo del servizio sul conto telefonico o sul credito residuo del cliente Vodafone.

Già oggi d'altronde in molte città (es. Torino, Roma, Catania, Sassari, Rimini) il servizio di *Mobile Ticketing* viene offerto prevedendo modalità di pagamento diverse dall'addebito sul conto telefonico

Per le ragioni sopra esposte, Vodafone, nel contestare integralmente l'istanza avversaria, chiede che le domande di A-Tono siano respinte perché inammissibili ed infondate.

4 Valutazioni conclusive dell'Autorità

Si richiama che A-Tono ha richiesto 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.*

In relazione al primo punto, si richiama che in data [omissis] A-Tono e Vodafone hanno sottoscritto il contratto denominato “*Servizio mobile ticketing*” (nel seguito il Contratto). In base al Contratto, il servizio di *Mobile Ticketing* è erogato da Vodafone attraverso la piattaforma tecnologica di A-Tono.

Il Contratto stabilisce la disciplina generale del servizio ed i processi operativi tra Vodafone e A-Tono e prevede la possibilità di concludere successivi accordi, comprensivi delle condizioni economiche applicabili (gli “*Accordi Particolari*”, con riferimento alle eventuali convenzioni stipulate da A-Tono con le Aziende di Trasporto Pubblico).

In particolare, il Contratto riporta, nelle premesse, che:

*Vodafone si è dichiarata, quindi, interessata a fornire ai propri Clienti il Servizio di Mobile Ticketing utilizzando la Piattaforma Tecnologica messa a disposizione da A-Tono e, per l'effetto, a concludere con A-Tono un accordo che abbia ad oggetto [omissis], cui faranno seguito specifici accordi (di seguito “**Accordi Particolari**”) che potranno essere*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conclusi tra le Parti, in ragione delle Convenzioni di volta in volta concluse tra A-Tono e le singole Aziende di Trasporto

Il Contratto precisa che *Ciascun Accordo Particolare disciplina il Servizio prestato in relazione ad una determinata Azienda di Trasporto che abbia stipulato una Convenzione con A-Tono, come integrato dal Contratto. Le Parti si danno atto che alla conclusione di eventuali nuove Convenzioni stipulate da A-Tono con ulteriori Aziende di Trasporto **non consegue alcun obbligo per nessuna delle Parti di stipulare un nuovo Accordo Particolare**, avente ad oggetto la rivendita dei Titoli Digitali venduti dalle Aziende di Trasporto; [enfasi aggiunta].*

Tra gli Accordi Particolari conclusi tra Vodafone e A-Tono figura l'Accordo Particolare Busitalia Veneto ("Accordo Particolare") sottoscritto in data [omissis] e riferito al servizio di *Mobile Ticketing* riguardante le linee di trasporto gestite da Busitalia Veneto. Detto Accordo Particolare prevede la fornitura, da parte di A-Tono a Vodafone, dei biglietti elettronici emessi da Busitalia, che Vodafone a sua volta rivende ai propri clienti, secondo le modalità di richiesta ed erogazione del servizio di *Mobile Ticketing* stabilite dal Contratto, ovverosia **mediante lo scambio di SMS**, con applicazione tra le Parti delle condizioni economiche specificate nell'accordo medesimo.

Il Contratto, in particolare, prevede, all'art. 6 (sul recesso),

Il presente Contratto ha efficacia dalla data di sottoscrizione [omissis]. **È facoltà delle Parti, purché adempienti, recedere dal presente Contratto, senza necessità di espressa motivazione**, con comunicazione scritta mediante raccomandata a.r. all'altra Parte effettuata con [omissis] **mesi di preavviso. È altresì facoltà delle Parti recedere da ciascun Accordo Particolare con almeno [omissis] mesi di preavviso.** [enfasi aggiunta].

L'art. 7, sulla risoluzione contrattuale, prevede che:

7.1 Il presente Contratto e ciascun Accordo Particolare **possono essere risolti da ciascuna delle Parti, ai sensi dell'art. 1456 c.c., soltanto in caso di dolo o colpa grave dell'altra Parte. Costituiscono**, tra gli altri, casi di colpa grave, se integrati dagli elementi di imprudenza, negligenza, imperizia: ...

iii) l'utilizzo delle Numerazione/i D4 per Biglietti Elettronici per l'erogazione del Servizio di Mobile Ticketing in modalità difformi da quanto previsto dalla normativa e da quanto concordato tra le Parti nel presente Contratto. [enfasi aggiunta].

L'allegato 1 (*Descrizione Servizio Mobile Ticketing, Processo Operativo, Piattaforma*) individua le modalità di erogazione del servizio pattuite. Se ne riportano alcuni passaggi rilevanti per questo procedimento, con enfasi aggiunta dei passaggi di maggiore interesse.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(1. Oggetto) *La piattaforma A-Tono Mobile Ticketing **riceve la richiesta dell'utenza attraverso un SMS** e dopo aver identificato l'azienda verso la quale la richiesta è destinata, richiede la generazione del titolo di viaggio, ne effettua prima la tassazione e poi l'erogazione. Il modulo di Ticket Delivery si occupa di questo compito.*

(2. Architettura e moduli funzionali) ***L'utente comunica con il sistema tramite uno scambio di messaggi SMS** che avviene su numerazioni in decade 48, e gli operatori, MNO, sono connessi al sistema tramite un'interfaccia tra la loro rete e quella di A-Tono (NNI). Il modulo di emissione (Ticket Delivery) si occupa di **gestire la ricezione delle richieste da parte degli utenti** e la relativa emissione del biglietto, mantenendo consistenti gli stati della transazione in modo da permettere di essere interrogato anche per estrarre informazioni di rendicontazione e supporto clienti.*

(3. Flussi operativi)

[...]...

1. ***L'utente invia un SMS al numero 48xxxxx che viene gestito dalla rete dell'operatore e***

2. *inoltrato verso la piattaforma A-Tono Mobile Ticketing*

3. *Viene verificato la solvibilità dell'utente con un apposito servizio messo a disposizione dall'operatore per la tassazione dei suoi utenti*

4. *In caso l'utente sia solvibile, viene richiesta la generazione del titolo di viaggio e Generato un messaggio SMS che l'Operatore provvederà a consegnare al suo utente.*

Il paragrafo 6 dell'annesso 1 descrive l'interazione tra i processi di Vodafone e A-Tono in cui viene specificato che "Il Cliente finale invia un SMS verso la numerazione 48xxxxx e riceve un sms contenente il biglietto digitale".

Si richiama infine che l'Accordo Particolare su Padova prevede che,

4) il presente Accordo Particolare costituisce parte integrante del Contratto e pertanto tutte le definizioni di quest'ultimo, se non diversamente qui disposto, si applicano anche al presente Accordo Particolare.

Ciò premesso, si rileva che il recesso notificato da Vodafone, ai sensi del richiamato art. 6, trova la propria giustificazione in una modifica, operata da A-Tono senza preventivo accordo con Vodafone, del flusso operativo di cui all'allegato 1 (par. 3) e prima richiamato.

In buona sostanza, la richiesta del biglietto digitale non è più avvenuta tramite un SMS composto dal cliente bensì, in modo automatico, tramite una app la quale modifica la SINTASSI di richiesta del titolo digitale e, per l'effetto, rende esclusiva la piattaforma tecnologica di A-Tono.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Si richiama, infatti, che l'app *DropTicket* compone l'SMS di richiesta e convalida il titolo ricevuto tramite SMS. Tuttavia, al fine di precludere agli utenti la possibilità di scambiarsi gli SMS e un suo riutilizzo, l'app aggiunge un *token* alla sintassi dell'SMS. Tale numero seriale rende la piattaforma tecnologica di A-Tono l'unica utilizzabile. Infatti le richieste inviate, con la SINTASSI senza il numero seriale, non vengono accettate.

Si rileva che il Contratto prevede un generale principio di condivisione delle modalità operative e, in particolare, una richiesta tramite SMS composto dall'utente con una specifica SINTASSI che è nota alle Parti.

Ai sensi del Contratto, inoltre, A-Tono si è impegnata a “*organizzare il Servizio di Mobile Ticketing e la vendita di Titoli Digitali a Vodafone, come descritto nel Processo Operativo allegato al presente Contratto [omissis]*”.

In conclusione, in relazione alla prima domanda di A-Tono, di voler “*accertare e dichiarare la abusività ed illegittimità del recesso comunicato da Wind ad Atono con lettera del 30 novembre 2016, l’Autorità ritiene che, ai sensi di quanto contrattualmente previsto tra le Parti e tenuto conto delle valutazioni già svolte nella delibera n. 19/17/CIR relativa alla medesima controversia insorta tra A-Tono e Wind Tre, il recesso notificato da parte di Vodafone non sia né abusivo né illegittimo come riconosciuto, tra l’altro, dallo stesso Tribunale a suo tempo adito da A-Tono.*”

Infatti, A-Tono ha modificato, in modo sostanziale, la modalità di accesso al servizio mediante l'introduzione di un codice seriale di richiesta, inserito automaticamente dall'app e non dal cliente, che rende la propria piattaforma tecnologica chiusa rispetto ad altre app o ad altri terminali che non utilizzano app. Tutto quanto sopra in difformità agli accordi vigenti tra le Parti.

In relazione alla seconda domanda da parte di A-Tono, ai sensi dell'art. 12 del Codice delle comunicazioni elettroniche, volta a “*sospendere con effetto immediato il recesso anzidetto, sussistendo nel caso concreto circostanze straordinarie che ne giustificano l'adozione, per la tutela della concorrenza*”, la stessa deve ritenersi superata. A tal proposito si osserva, infatti, che Vodafone, conformandosi a quanto richiesto dall'Autorità nel corso del procedimento, ha deciso di mantenere attivo il servizio mediante l'applicazione *DropTicket* sospendendo, dunque, gli effetti del recesso nelle more della definizione del procedimento in oggetto.

Quanto sopra consente di non accogliere l'istanza cautelare e di decidere la controversia nel merito.

In relazione al merito e, in particolare, agli aspetti regolamentari, data la stretta analogia con la controversia tra A-Tono e Wind Tre avente medesimo oggetto, l'Autorità rinvia le Parti a rinegoziare l'Accordo Particolare tenendo conto di quanto deciso con delibera n. 51/19/CIR in esito al procedimento di cui alla delibera n. 106/18/CIR.

Nello specifico i principi cardine che devono guidare le regole e la contrattazione sono quelli di:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. sviluppare forme integrate di mobilità e trasporto e di promuovere la digitalizzazione (art. 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).

Ogni soluzione tecnica dovrà, inoltre, garantire:

- 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*;
- II. la neutralità tecnologica delle soluzioni rispetto ai requisiti fissati dal PNN, cui si aggiungono quelli di sicurezza rispetto alle frodi, a livello generale, posti dal Concessionario.

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*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità ritiene legittimo il recesso di Vodafone in quanto motivato dalla modifica unilaterale, da parte di A-Tono, delle condizioni di fornitura del servizio di *Mobile Ticketing* rispetto a quanto stabilito nel Contratto tra le Parti.
2. L'istanza cautelare di A-Tono non è accolta in quanto superata, di fatto, dalla decisione di Vodafone di sospendere gli effetti del recesso già nell'ambito del presente procedimento.
3. Le Parti rinegoziano il Contratto per il servizio di *Mobile Ticketing* nell'area di Padova tenuto conto delle disposizioni di cui alla delibera n. 51/19/CIR e, in particolare, del rispetto del PNN e dell'Accordo Quadro tra le Parti;
4. Decorsi tre mesi dalla pubblicazione della presente decisione, laddove le Parti non siano addivenute alla definizione dell'Accordo Particolare, di cui al comma 3, resta facoltà di Vodafone 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

informativa preventiva ai clienti. Residua in capo a Vodafone l'obbligo di configurare la numerazione di A-Tono per l'acquisto dei titoli digitali da parte dei propri clienti mediante forme di pagamento alternative al credito o al conto telefonico.

La presente delibera è notificata a Vodafone Italia S.p.A. e ad A-Tono S.r.l. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

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

Napoli, 6 marzo 2019

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi