

## COMUNICATO STAMPA

### AGCOM: PER DAZN TRE PROVVEDIMENTI PER QUALITÀ DEL SERVIZIO, TUTELA DEI CONSUMATORI, INDICI DI ASCOLTO

Il Consiglio dell'Autorità è intervenuto con tre provvedimenti sulla questione della trasmissione da parte di DAZN delle partite serie A di calcio.

Il **primo provvedimento** riguarda la definizione di parametri di qualità per la fruizione del servizio di diffusione in *live streaming* delle partite. Al fine di tutelare il diritto degli abbonati di vedere garantita in modo soddisfacente senza interruzioni ciascuna partita, sono stati definiti parametri di qualità oggettivi, soglie e criteri per gli indennizzi da corrispondere in caso di disservizio e si è proceduto alla quantificazione degli stessi.

I parametri e le metriche utilizzate per valutare la qualità dell'esperienza di visione - malfunzionamenti nell'accesso alla piattaforma (MAP) ed all'evento (MAE), risoluzione video (Rmin), numero di disconnessioni dall'evento, tempo di *freezing* totale (TFT) - consentiranno a ciascun abbonato di verificare l'adeguatezza del servizio fruito e, ove ne ricorrano le condizioni, richiedere indennizzi al fornitore del servizio medesimo.

DAZN dovrà rendere disponibile a ciascun utente, all'interno dell'applicazione di riproduzione del video in corrispondenza della schermata in visione, una finestra apribile con click contenente informazioni circa i valori dei parametri misurati durante lo streaming degli eventi e conservare in una apposita sezione dell'area riservata dell'utente valori di tutti i parametri funzionali agli indennizzi per almeno sei mesi dal termine di ciascun evento.

Il cliente per poter richiedere l'indennizzo attraverso il Conciliaweb di Agcom dovrà produrre i contratti di adesione con il fornitore del servizio live streaming e di accesso a Internet con indicazione della banda minima garantita. In aggiunta, potrà allegare alla richiesta di indennizzi la schermata dell'esecuzione del *MisuraInternet Speed Test* dell'Autorità recante la velocità di *download* e i valori dei parametri MAE-MAP, TFT, Rmin di cui sopra.

In caso di accoglimento della richiesta, DAZN dovrà corrispondere - sotto forma di sconto in fattura ovvero come rimborso - un importo pari al 25% dell'abbonamento mensile dell'utente, al netto di eventuali sconti o promozioni, fino ad un massimo di quattro volte in un mese pari al 100% dell'abbonamento mensile, al netto di eventuali sconti o promozioni.

La richiesta di indennizzo dovrà essere presentata entro 7 giorni dall'evento.

DAZN dovrà adeguarsi al provvedimento entro 3 mesi. Nei successivi 2 mesi, e comunque prima dell'inizio del prossimo campionato, l'Autorità verificherà l'eventuale necessità di modifiche al provvedimento.

Il **secondo provvedimento** consiste nell'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di DAZN per non aver compiutamente ottemperato l'ordine con il quale l'Autorità ha intimato alla società di adottare "ogni necessaria misura ai fini del rispetto dei diritti dell'utenza, implementando un servizio di assistenza clienti efficace ed efficiente, che prevedesse la possibilità di un contatto diretto con una persona fisica, oltre ad ogni accorgimento di natura tecnica funzionale a prevenire i malfunzionamenti della propria piattaforma di origine del segnale televisivo trasmesso" (delibera 334/21/CONS del 7 ottobre 2021).

Ad esito dei preliminari accertamenti, e in considerazione delle perduranti criticità segnalate da consumatori ed associazioni, gli uffici dell'Autorità hanno ritenuto allo stato insufficienti le iniziative poste in essere dalla società sia per quanto riguarda la struttura del sistema di assistenza clienti che la qualità delle trasmissioni delle partite in *live streaming* proponendo al Consiglio l'avvio di un procedimento sanzionatorio. In tale sede, nei termini previsti dal vigente regolamento, l'Autorità valuterà conclusivamente la condotta di DAZN, anche alla luce di eventuali evidenze che la società riterrà di sottoporre agli Uffici.

Il **terzo provvedimento**, infine, conclude il procedimento avviato dall'Autorità con la delibera n. 268/21/CONS per la verifica della metodologia di misurazione delle audience del campionato di calcio di Serie A allo scopo di accertare l'attendibilità del dato prodotto da DAZN alla luce del vigente quadro normativo e degli indirizzi formulati dall'Autorità in materia di sistemi di rilevazione degli indici di ascolto nel nuovo ecosistema digitale (delibera 194/21/CONS).

Con tale provvedimento l'Autorità ha stabilito che - per la stagione sportiva in corso - il dato di audience cui fare riferimento, ai fini del riparto dei proventi derivanti dalla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi (ex art. 26 del dlgs. n. 9/2008), è il dato certificato rilasciato dalla società Auditel, disponendo altresì che, per le stagioni sportive 2022/2023 e 2023/2024, la certificazione del dato di ascolto degli eventi trasmessi da DAZN sia comunque garantita attraverso la misurazione da parte di un JIC (Joint Industry Committee) operante sul mercato nazionale in grado di produrre un dato univoco, trasparente e certificato di *total audience* in conformità alla

regolamentazione vigente. L'implementazione della soluzione deve essere avviata tempestivamente allo scopo di consentirne l'effettività dall'avvio della stagione sportiva 2022/203. Il provvedimento fa comunque salve eventuali soluzioni metodologiche che gli operatori del mercato sottopongano all'Autorità in attuazione del citato atto di indirizzo e sulla scorta delle linee guida UPA.

Il Consiglio ha approvato i tre provvedimenti a maggioranza (con il voto contrario della commissaria Giomi per i primi due e l'astensione per il terzo). Il presidente Giacomo Lasorella, relatore dei tre provvedimenti ha espresso grande soddisfazione per il lavoro svolto dalle Direzioni, sottolineando che le decisioni di oggi per complessità, ambiti coinvolti e soggetti interessati rappresentano una grande innovazione nella regolamentazione del mondo del web.

Roma, 20 gennaio 2022