

**Allegato B alla delibera 17/22/CONS**

## Sommario

Il procedimento _____	1
Sintesi dei contributi _____	2
Osservazioni sull'Allegato A alla delibera n. 334/21/CONS _____	16

---

## Il procedimento

Con la delibera n. 334/21/CONS del 7 ottobre, questa Autorità ha avviato un procedimento per la definizione di parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in *live streaming* delle partite di campionato di calcio fornite dalla Società DAZN Limited (di seguito anche **DAZN**), a cui hanno inteso inviare il proprio contributo operatori di reti e servizi di comunicazioni elettroniche, Associazioni dei consumatori, il CINI (consorzio interuniversitario nazionale per l'informatica) e DAZN.

Con l'avvio del procedimento in parola, l'Autorità ha inteso definire i parametri di riferimento per la misura della qualità del servizio di *live streaming* delle partite di campionato di calcio nazionale, avuto riguardo all'esperienza dell'utente e alle relative soglie per garantire congrui indennizzi, garantendo la massima condivisione e partecipazione dei soggetti interessati attraverso un percorso di acquisizione di documenti e memorie scritte.

I soggetti partecipanti hanno prevalentemente inteso inviare contributi di carattere generale, entrando nello specifico dei parametri di qualità proposti solo in alcuni casi.

A seguito della produzione di contributi scritti, nel mese di dicembre 2021, si sono tenute le audizioni degli operatori e delle Associazioni dei consumatori nonché della Società DAZN Limited.

Al procedimento hanno partecipato con propri contributi i seguenti soggetti: DAZN Limited, Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**), Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata **Vodafone**), WindTre S.p.A. (di seguito denominata **WindTre**), **CINI**, **Adiconsum**, **Codacons** e **Codici**.

## Sintesi dei contributi

### IL CONTRIBUTO DI DAZN

Quanto di seguito riportato scaturisce dalla sintesi di una relazione inviata successivamente alla notifica della delibera n. 334/21/CONS, da quanto rappresentato nel corso di un'audizione tenuta con la Società e dalla risposta ad una specifica richiesta di informazioni inviata dall'Autorità per chiarire alcuni aspetti contenuti nella precedente relazione. Nell'ambito degli argomenti trattati, le considerazioni presentate sono state in alcuni casi trasversali rispetto alle tematiche attinenti all'Ordine e quelle relative al procedimento finalizzato alla definizione di parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in *live streaming* delle partite di campionato di calcio. Nella presente sintesi sono riportate esclusivamente le considerazioni che hanno rilevanza in relazione al procedimento sulla qualità del servizio in parola.

Come considerazione preliminare, DAZN segnala che quando si parla di QoS e QoE, è necessario identificare il contesto di riferimento all'interno del quale si sviluppa l'intero ecosistema nella sua complessità, in tutte le sue componenti e variabili correlate. Di fatto, trattandosi di una misurazione di qualità *end-to-end* di uno specifico servizio, è l'ecosistema nella sua interezza che deve consentire la fruizione del servizio stesso con un adeguato livello di qualità.

L'OTT non è in grado di influenzare la QoS dal punto di consegna del flusso live al fornitore di CDN o, comunque, all'ISP, né può essere chiamato a risponderne; d'altra parte, le scelte libere del consumatore circa l'ISP con il quale sottoscrivere il contratto per l'accesso ad Internet sono frutto anche della competizione fra i vari ISP circa gli investimenti da effettuare e le soluzioni tecnologiche da adottare per assicurare ai propri clienti, nel rispetto del principio di neutralità della rete, la migliore fruizione dei contenuti di tutti gli OTT.

Relativamente alla QoE sembra potersi dedurre che si tratti di una valutazione prettamente soggettiva; infatti, benché codesta Autorità faccia anche riferimento a due classi di valutazione oggettiva che, ad avviso di DAZN, sono di complessa individuazione concreta, sembra evidente che, in assenza di evidenze consolidate (che vadano, quindi, al di là di studi d'avanguardia e che non sono mutuabili per analogia da settori diversi, ancorché contigui, come ad esempio la fruizione di *video on demand*), le stesse classi di valutazione oggettiva finiscano per costituire valutazioni meramente soggettive.

Nello specifico, l'ecosistema dei servizi in *live streaming* è un sistema complesso con numerose componenti interrelate, costituito da una serie di *stakeholders* che interagiscono e interoperano strettamente tra di loro e ognuno dei quali riveste un importante ruolo nella

filiera di distribuzione, dall'origine fino al consumatore finale. Oltre naturalmente agli OTT/*Content Provider* hanno ruoli importanti nel processo di *delivery* altri attori quali i *Global CDN providers*, i fornitori di CDN private o proprietarie, gli ISP fissi e mobili, i *peering point* pubblici, i fornitori di terminali fissi e mobili e relativi sistemi operativi installati a bordo, le APP per la fruizione del servizio.

In un siffatto contesto articolato, la precisa e oggettiva valutazione di parametri quali QoE e QoS difficilmente potrà avvenire compiutamente se in precedenza non si sono valutate, oltre al *throughput* e alla latenza, le logiche di base con cui tutti gli attori concorrono al risultato finale e ai principali parametri che possono caratterizzarlo.

La qualità percepita dal cliente finale è il concorso di una moltitudine di contributi che si sommano nelle diverse sezioni della catena del valore e che sono frutto di scelte dei soggetti che le sviluppano e le esercitano, in taluni casi con finalità non focalizzate sul video *streaming*. Alle stesse, peraltro, si aggiungono le scelte di volta in volta effettuate dal fruitore finale, che possono impattare, in modo permanente od anche episodico sulla QoE dello stesso. Pertanto, parametri come *latenza* e *throughput*, da soli, rischiano di non essere sufficienti ad esprimere la certezza che tutta la filiera sia stata concepita, progettata, dimensionata ed esercitata per trasportare l'evento live con la qualità attesa.

La verifica del prerequisito della presenza, all'atto della rilevazione degli indicatori, di una connessione ad Internet correttamente funzionante e adeguata al servizio fruito non può focalizzarsi soltanto sulla porzione terminale della rete dell'ISP, ma deve tener conto di tutta la porzione di rete sino al collegamento alla *cache* attraverso la quale è instradato il flusso *live* del fornitore di contenuti OTT; né per risolvere questa complessità si può pensare di demandare al fornitore di contenuti OTT di farsi carico delle possibili inefficienze della connessione ad Internet dell'ISP.

In relazione al ruolo degli ISP, vengono evidenziati i seguenti punti che possono determinare fenomeni di deterioramento di QoE/QoS:

- a livello di *peering*, le performance possono essere impattate (i) dalle politiche di interconnessione del singolo operatore nonché (ii) dalle logiche di trabocco del traffico sui transiti e sulle modalità di gestione della priorità di traffico;
- lungo le grandi dorsali nazionali le performance possono essere certamente impattate da fenomeni di congestione, spesso dovuti a imprevedibili picchi di traffico, talvolta anche dovuti a guasti su linee primarie e insufficiente dimensionamento delle ridondanze;

- a livello di EDGE, grande impatto può essere determinato dal livello di aggregazione delle reti di accesso e, in particolare, dalle regole di *capacity planning* e *overbooking* implementate dal singolo operatore e che possono differire anche enormemente tra le diverse reti;
- sullo strato di accesso fisso/mobile, oltre al *throughput* variabile a seconda della tecnologia, grande impatto sul servizio viene generato dalle politiche di *overbooking* degli apparati di centrale e il relativo dimensionamento del *backhauling*. D'altra parte, la banda minima garantita relativa ai servizi residenziali di accesso ad Internet è spesso molto bassa e come tale potenzialmente insufficiente per garantire al cliente continuità di fruizione con il profilo massimo disponibile. Vi sono, poi, anche variabili esogene totalmente incontrollabili, quali gli eventi atmosferici che possono avere enorme impatto sulle connessioni radio (mobile e FWA), ma anche sull'accesso come, ad esempio, l'effetto dell'acqua sui vecchi cavi in rame.

Presso la sede cliente sono inoltre numerose le variabili impattanti, non tutte sotto il controllo del singolo ISP o dell'OTT. Infatti, se da un lato è determinante la modalità di copertura dell'ambiente domestico, altrettanto importante è la modalità con cui il singolo cliente la utilizza. La stessa rete WiFi può variare significativamente le proprie *performances* a seconda dello standard HW/SW più o meno evoluto con cui è equipaggiato il *Customer Premises Equipment* (CPE). I comportamenti del cliente possono avere impatti particolarmente rilevanti, soprattutto sul grado di parallelismo e contemporaneità dell'utilizzo della linea che può facilmente generare congestione anche delle reti più performanti. Analogamente, le *performances* HW/SW dei singoli terminali, i client a bordo di *SmartTV/Game Console* rivestono identica importanza sulla qualità finale del servizio. Su questo si sovrappongono esigenze divergenti quali la possibilità di fruire del servizio mediante la più ampia tipologia di dispositivi e le maggiori *performance* che solo dispositivi più aggiornati e con capacità di elaborazione più elevata possono assicurare.

La disponibilità di sufficiente banda e, soprattutto, la certezza della sua stabilità per tutta la durata dell'evento, costituiscono una condizione sicuramente necessaria anche se non sufficiente ad assicurare la qualità del servizio erogato. Se già su rete fissa i comportamenti presso la sede cliente (parallelismi) possono avere grande impatto sulla stabilità della connessione, ancor più rilevante è l'impatto che può generarsi in mobilità, in particolare quando il cliente transita e si muove attraverso reti mobili di differente generazione (3G/4G/5G). In sostanza, quindi, durante l'evento la banda non solo deve essere sufficiente, ma soprattutto stabile e, in particolare, durante la fruizione in mobilità. Secondo le valutazioni di DAZN, un semplice *speed test* da solo difficilmente può essere in grado di fornire l'assoluta certezza della disponibilità e stabilità di banda. Di fatto, lo *speed test* può essere effettuato

quando il problema si è ormai risolto o potrebbe non cogliere fenomeni randomici e puntuali di congestione di rete, di *roaming* tra reti mobili, di parallelismo nell'utilizzo dei servizi. Meccanismi di monitoraggio continuativo svolti dagli ISP possono essere di aiuto alla certificazione della singola linea, sia in relazione alla sua effettiva adeguatezza alla fruizione del servizio in *live streaming*, sia per la verifica degli eventuali eventi che possano essere occorsi nel corso della fruizione effettiva.

In relazione ai parametri definiti nell'Allegato A alla Delibera, candidati ad esprimere l'oggettiva QoE del cliente finale, DAZN evidenzia che la loro misurazione può essere inavvertitamente impattata da fenomeni contingenti, non strettamente legati alla qualità stessa del servizio erogato. A titolo puramente esemplificativo, vale la pena citare la misurazione dei parametri MAP e MAE, la cui performance potrebbe essere impattata da comportamenti anomali del cliente quali utilizzo improprio di VPN, geolocalizzazione IP (ad es., utilizzo non autorizzato dall'estero), *password* errata o raggiunto limite nel numero di device connessi. Analogamente, i parametri legati alla misurazione del *rebuffering*, quali TFM, TFT e NF, possono essere influenzati da azioni cliente, quali l'utilizzo di funzioni di *Reply/Rewind* e anche dalla effettiva durata dello specifico evento. Altri parametri, quali il TA e Rmin, possono variare sensibilmente in base alla banda effettivamente disponibile e allo specifico terminale utilizzato.

Più in generale, vengono riportate forti perplessità circa le valutazioni tecniche che supportano i diversi parametri ipotizzati nella proposta, anche in relazione alla "tenuta" degli stessi ed all'effettiva possibilità di implementarli. Si tratta di aspetti che possono riguardare tutti gli indicatori considerati; in particolare, si indica che i parametri da introdurre dovranno assicurare che:

- (a) i deficit nell'esperienza di fruizione siano misurabili in modo affidabile;
- (b) sia possibile prevenire *ab initio* eventuali manipolazioni/alterazioni delle risultanze da parte del cliente che si propone di chiedere l'indennizzo;
- (c) si possa documentare l'evento che dà luogo ad un possibile indennizzo in modo chiaro ed obiettivo;
- (d) si possa sempre effettuare una verifica *ex post* (anche quale riscontro di quanto indicato al precedente punto (b));
- (e) il cliente possa accedere facilmente alle informazioni necessarie per formulare/supportare la propria richiesta d'indennizzo;

- (f) la misurazione sia semplice per il cliente, per evitare l'effetto disincentivante che potrebbe discendere da una metodologia troppo complessa;
- (g) sia compiutamente individuato il rapporto con la QoS.

Pertanto, proprio per rispondere alle perplessità soprariportate, DAZN ritiene che le decisioni circa gli indicatori da considerare non possano prescindere e debbano assicurare, sempre e comunque, che sia possibile:

- (i) valutare previamente, con il contributo di tutti i soggetti interessati, l'effettiva affidabilità, attinenza e tenuta delle metodologie ipotizzate (si veda, ad esempio, il riferimento contenuto nella Proposta AGCOM al *MisuraInternet Speed Test* e si consideri se, per un servizio di *live streaming*, sia effettivamente dirimente un tale test effettuato in cosiddetta "concomitanza");
- (ii) controllare efficacemente come il cliente effettui la misurazione di cui a ciascun indicatore rilevante, per verificarne la corretta effettuazione;
- (iii) documentare puntualmente se l'accesso alla piattaforma ed al servizio da parte del cliente sia stato effettuato seguendo i diversi passaggi e rispettando i requisiti all'uso previsti;
- (iv) verificare *ex post* la veridicità di tutte le misurazioni effettuate dal cliente e da questi poste a fondamento della propria richiesta di indennizzo.

DAZN, a margine delle suddette osservazioni, riporta le sue preoccupazioni riguardo alle tempistiche ed altre complessità per l'introduzione di eventuali modifiche alle diverse *release* della propria *app*.

Nel corso dell'audizione, DAZN ha ribadito quanto sopra riportato, evidenziando che, sulla base di queste considerazioni, i parametri che vengono riportati come importanti e interessanti per inquadrare elementi sulla qualità della connessione lato utente sono il *throughput* e la latenza di rete. Ciò nell'ottica di fornire all'Autorità "*entry points*" ai fini dell'inquadramento del prerequisite irrinunciabile della connessione stabile prima citato e indicato espressamente dall'Autorità per il rispetto delle finalità di cui alla delibera in discussione. Il *throughput* è la porzione della banda complessiva specificatamente dedicata all'evento da visionare. Il suo corretto dimensionamento e la sua stabilità sono condizioni irrinunciabili per garantire adeguato livello qualitativo di fruizione del contenuto all'utente finale.

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#



In conclusione, la certificazione della stabilità della connessione (e quindi del *throughput*) per tutta la durata dell'evento è fondamentale per un'adeguata fruizione del servizio. Al riguardo, è importante evidenziare che l'esecuzione di un semplice *speed test* fatto non durante la fruizione potrebbe non essere significativo, in quanto rappresentativo di solo uno specifico istante e non dello stato della connessione per l'intera durata dell'evento.

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

I parametri presentati sono indicatori delle *performance* di rete e sono dati oggettivi per esprimere la qualità della connessione. Entrambi sono utili per stabilire l'adeguatezza della connessione a ricevere il servizio con la massima qualità disponibile.

#OMISSIS#

In risposta alla richiesta di informazioni, viene riportato l'elenco delle risoluzioni video e dei relativi *frame rate* attualmente distribuiti durante il *video streaming*, con l'indicazione dell'algoritmo di codifica utilizzato e del *bitrate* medio, nonché l'indicazione dell'utilizzo dei suddetti *stream video* da parte dei dispositivi (le ore riportate si riferiscono all'incontro Milan – Napoli, disputatosi lo scorso 19 dicembre, scelto a titolo esemplificativo):

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

In relazione allo stesso evento, di seguito viene riportato l'utilizzo dei diversi dispositivi da parte degli utenti:

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

## IL CONTRIBUTO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

**Fastweb** ritiene fondamentale che l'Autorità preveda degli obblighi in capo ai soggetti che erogano servizi in *streaming* in tema di qualità, trasparenza, informativa agli utenti, assistenza clienti nonché modalità di interconnessione e predisposizione di CDN all'interno delle reti degli operatori Telco, al fine di minimizzare gli impatti sulle reti e garantire la migliore qualità del servizio ai clienti finali. Riporta che, ad oggi, il cliente finale non è sempre in condizione di poter distinguere la responsabilità di eventuali disservizi tra l'operatore Telco che fornisce il servizio di connettività e il *provider* dei contenuti in streaming. Accoglie con favore la proposta di AGCOM di prevedere anche per DAZN dei parametri di qualità del servizio con conseguente previsione di indennizzo al cliente finale in caso di mancato rispetto degli stessi. Fastweb condivide i KPI proposti da AGCOM per la misurazione della qualità del servizio *streaming* offerto da DAZN ma ritiene che la soluzione proposta non sia idonea dal punto di vista operativo a consentire al cliente di richiedere un indennizzo per il disservizio patito perché hanno un livello di tecnicità molto elevata per i clienti e appaiono quindi difficilmente misurabili ed esigibili ai fini di un reclamo a DAZN. Al fine di rendere pertanto tali KPI misurabili ed osservabili da parte del cliente finale, per le finalità perseguite da AGCOM, è necessario prevedere che DAZN metta tali dati a disposizione del cliente finale a livello individuale oltre che metterli a disposizione di AGCOM su base aggregata. Pertanto, almeno i valori dei parametri **TFT, Rmin ed al throughput** medio misurati durante lo *streaming* degli eventi dovranno essere disponibili all'utente anche al termine dell'evento sportivo e facilmente accessibili sia tramite una finestra dell'applicazione sia nella propria area riservata in cui vengano indicate anche le soglie minime garantite. Fatto salvo quanto sopra illustrato rispetto alla complessità per l'utente finale di reperire e valutare i KPI proposti da AGCOM in consultazione, si ritiene in generale che essi siano tutti validi per verificare e quantificare la *quality of experience* del cliente finale e che debbano essere valorizzati e riportati da DAZN per singolo evento nelle modalità sopra riportate. Ritiene quindi fondamentale che al fine di assicurare il rispetto dei KPIs definiti da AGCOM, DAZN metta a disposizione del cliente (sia nell'applicazione che nell'area personale) un *report* sintetico sulla qualità del servizio offerto a valle di ogni singolo evento di *streaming* di contenuti *live* di cui il cliente abbia usufruito; tale report dovrà essere disponibile per almeno 1 mese dalla conclusione dell'evento al fine di consentire al cliente di effettuare il reclamo qualora i parametri di qualità non siano stati rispettati. Allo stesso tempo DAZN dovrebbe essere tenuta ad inviare all'Autorità i dati, aggregati per aree, rilevati secondo i parametri di qualità definiti nel presente provvedimento secondo tempistiche prestabilite (ad es. almeno su base settimanale)

per consentire ad AGCOM di effettuare le verifiche di ufficio. Propone che, al fine di imputare correttamente il disservizio, il cliente possa effettuare lo *speed test* sul medesimo dispositivo utilizzato per la visione dei contenuti, a prescindere dal singolo evento sportivo (anche preventivamente o successivamente ad esso) e che tale esito sia idoneo a certificare in modo univoco e statico che la connessione ad Internet sia correttamente funzionante e adeguata al servizio fruito. Sottolinea inoltre come la misura proposta sia prevalentemente focalizzata sulla verifica delle condizioni di qualità del servizio fruito su rete fissa, mentre non sia previsto un analogo strumento per tutti i clienti che fruiscano del servizio DAZN attraverso la rete mobile e chiede pertanto di voler specificare nella delibera di approvazione l'applicazione della misura anche in questi casi. Reputa altresì necessario che l'operatore di *streaming* faccia un uso più efficiente della rete.

**Vodafone** manifesta il proprio favore rispetto all'avvio del procedimento in oggetto, ritenendo indispensabile un intervento di tal fatta nei confronti di un settore ancora troppo poco regolato come quello dei servizi offerti dalle piattaforme OTT che, peraltro, nel caso in parola, esercitano infrastrutture di rete per la fornitura di servizi audiovisivi. Sottolinea come nell'ambito della fornitura di contenuti media ai clienti, il fornitore di detti contenuti assume un ruolo fondamentale qualificato dall'essere il soggetto erogatore del servizio che, in quanto tale, ha l'obbligo: - di rispettare parametri minimi di qualità che, nell'ambito dell'offerta di contenuti *live premium* quale quelli di Serie A, assumono rilevanza ancora maggiore; - di fornire adeguata assistenza ai propri clienti in caso di malfunzionamenti o altre questioni attinenti al servizio medesimo. Ribadisce che la misurazione da svolgere attraverso *Misura Internet Speed Test*, per una corretta valutazione degli indicatori, debba necessariamente essere calcolata in concomitanza dell'evento. In questo senso, la misurazione della prestazione della rete, attraverso lo strumento del *Misura Internet Speed Test*, andrebbe eseguita contestualmente all'evento specifico di malfunzionamento. #OMISSIS#. In ultimo, ritiene opportuno che il fornitore del servizio di *live video streaming* debba rendere disponibile a tali clienti, in una sezione dedicata dell'applicazione di riproduzione video, tutte le indicazioni che potrebbero eventualmente permettere all'utente di risolvere in modo rapido il problema nella visione dell'evento, che in alcuni casi potrebbe essere circoscritto al singolo dispositivo, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo: spegnere e riaccendere il dispositivo, chiudere e riavviare l'applicazione di riproduzione del video, ecc. A tal proposito, potrebbe essere opportuno far accludere, da parte dell'utente, alla eventuale richiesta di indennizzi, oltre alla certificazione del *Misura Internet Speed Test*, anche la documentazione in cui si possa accertare che l'utente abbia seguito ed applicato tutte le indicazioni fornite dal fornitore del servizio di *live video streaming*. #OMISSIS#.

**Wind Tre**, ricordando che gli operatori di comunicazioni hanno da sempre avuto una lista di indicatori di qualità da seguire e che, sul tema, le regole per gli operatori sono state definite da tempo, ritiene corretto che anche DAZN o soggetti similari a DAZN siano soggetti ai medesimi obblighi, ovviamente con le peculiarità del caso connesse con il servizio fornito. Apprezza molto le analisi dell’Autorità volte alla identificazione di parametri di QoE direttamente imputabili #OMISSIS#.

## IL CONTRIBUTO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

### - ADICONSUM

L’Associazione Adiconsum nel proprio contributo ha inteso sottolineare, in via preliminare, tutti i disservizi subiti dagli utenti nella fruizione dei servizi forniti da DAZN e che hanno portato all’intervento dell’Autorità.

In primo luogo, l’associazione ha rilevato come la visione del programma non sia stabile: di fatto, nel periodo settembre-novembre 2021, sono stati registrati continui disservizi di visione ad intermittenza con lunghe pause, mentre a partire da novembre 2021, i disservizi sono stati comunque presenti, seppur diminuiti.

In merito all’assistenza clienti, la medesima associazione ha rilevato come il servizio clienti telefonico di DAZN, nonostante l’intervento di questa Autorità, continua ad essere inesistente al pari delle procedure di reclamo.

Con riguardo alla qualità dell’immagine che viene trasmessa, seppur dichiarata da DAZN in Full HD 1080, l’associazione denuncia la forte degradazione durante la visione di un evento, vanificando di fatto la qualità visiva di picco che poi degrada anche a livello inferiore dello *standard definition*. La trasmissione di DAZN, a parere di Adiconsum, risulta essere inadeguata, se paragonata ad altre reti con altre piattaforme che garantiscono, negli anni passati, la visione anche in 4K.

Con riferimento alle zone del Paese non coperte dalla banda larga, necessaria alla fruizione del servizio fornito da DAZN, Adiconsum ha dichiarato che le modalità con cui la Società garantisce la visione sono poco inclusive: infatti, il decoder per vedere il canale DAZN sul digitale terrestre (n.409) è un prodotto esclusivo che deve essere acquistato solo attraverso il sito di DAZN. Il costo per il consumatore è elevato (€139,90) e penalizza quindi economicamente chi ha problemi di inclusione digitale. Considerato che tale strumento dovrebbe essere la soluzione per i territori che non hanno connessione internet, risulterebbe grave il fatto che il decoder DTT in questione deve essere necessariamente collegato proprio

ad internet, dal momento che utilizzata ANDROID TV e, per attivare il collegamento al canale criptato del terrestre, occorre avere l'APP di DAZN. Oltre al costo del decoder, c'è poi il costo dell'abbonamento di €29/mese. Il canale televisivo, inoltre, non trasmette tutte le partite, ma una selezione e, in caso di contemporaneità, una sola partita scelta da DAZN. È evidente come anche questa situazione crei una forte discriminazione tra chi utilizza DAZN in aree con banda larga e chi, invece, convive con problemi di inclusione digitale.

Adiconsum continua dichiarando che DAZN offre sul mercato, attraverso Amazon, delle carte prepagate di durata 3 e 6 mesi, anche con una scontistica. Queste ultime non prevedono il recesso in caso di disservizi, risultando quindi lesive dei diritti del consumatore.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, Adiconsum è del parere che l'introduzione di indicatori di qualità finalizzati all'indennizzo dell'utente che ha subito un disservizio non sia risolutiva di tutte le problematiche esposte.

L'Associazione, infatti, ritiene valida l'introduzione di indicatori che misurino l'esperienza visiva dell'utente ma ritiene, altresì, indispensabile che gli indicatori di qualità vengano applicati a tutti gli operatori (compreso DAZN) che trasmettono contenuti con qualsiasi piattaforma e che la valutazione del fornitore abbia come riferimento il miglior livello qualitativo di visione che la tecnologia permette al momento della valutazione. In presenza di indicatori di qualità visiva comparati fra tutti gli operatori, l'esclusiva della trasmissione dei diritti televisivi dell'evento sportivo più popolare in Italia dovrebbe essere assegnata solo all'operatore in grado di garantire la miglior qualità.

Per garantire al consumatore la qualità visiva, Adiconsum ritiene che sia necessario che l'Autorità annulli l'esclusiva a DAZN e permetta ai consumatori di aderire all'accordo esistente con SKY per la trasmissione nei pub e bar.

Se gli indicatori proposti resteranno confinati alle singole piattaforme, non garantiranno la necessaria tutela del diritto alla qualità visiva di ogni consumatore e non permetteranno il miglioramento della qualità di tutto il mercato dell'audiovisivo.

In merito agli indicatori specifici, Adiconsum non ha fornito un parere puntuale sui parametri proposti, ritenendo al contempo utile esporre il proprio pensiero sull'applicazione degli stessi. Avendo come scopo la quantificazione di un eventuale indennizzo, nell'individuare gli indicatori di qualità non bisognerebbe prevedere un tetto massimo di risarcimento al consumatore, quale il solo costo dell'abbonamento mensile, sostituibile addirittura con una estensione dell'abbonamento. Tale previsione, infatti, non costituisce la giusta spinta per l'azienda a migliorarsi. L'ammontare dei risarcimenti dovrebbe, invece, essere frutto di un confronto con le AACC che siedono al tavolo permanente, ed oggetto di una specifica

delibera. Anche la procedura prevista per effettuare il reclamo risulta troppo farraginoso per il consumatore che, per un minimo risarcimento, deve assolvere a numerose attività di prova per l'avvenuta perdita di qualità.

Adiconsum ritiene, invece, indispensabile che tutte le aziende (di tutte le piattaforme trasmissive, compresa anche la TV digitale lineare) che trasmettono contenuti audiovisivi, debbano indicare in un apposito spazio raggiungibile dall'utente durante la visione, tutti i parametri che emergono dagli indicatori proposti in delibera. In tal modo, L'Autorità potrebbe effettuare una vigilanza diretta ed al consumatore basterebbe fotografare il risultato dei parametri indicati durante il disservizio per poi allegarlo al reclamo.

L'introduzione di indicatori di qualità oltre a permettere un eventuale risarcimento, dovrebbe avere lo scopo di migliorare la qualità di trasmissione in tutto il comparto. A tale scopo, Adiconsum propone di costituire un osservatorio permanente con le AACC, per valutare la qualità trasmissiva dei vari operatori ed intervenire nei casi in cui i risultati non siano soddisfacenti; una metodologia simile a ciò che attualmente è previsto per la valutazione della qualità del servizio universale telefonico.

In conclusione, ritiene idoneo lo strumento degli indicatori di qualità dell'esperienza visiva dell'utente, a condizione che diventi strumento utile a dare valore e dignità anche al diritto alla qualità visiva dell'utente, al pari degli altri diritti del consumatore digitale.

Nel corso dell'audizione svoltasi con le altre associazioni dei consumatori, Adiconsum ha ribadito quanto precedentemente rappresentato, aggiungendo che, essendo la sede legale di DAZN in Inghilterra (paese extra UE), se la Società non risponde ad un reclamo bisogna agire a livello transfrontaliero, con grave disagio per l'utente. Inoltre, ha evidenziato che la scarsa qualità di un prodotto legale può essere di incentivo alla pirateria: un utente non soddisfatto da un servizio di cattiva qualità sarà fortemente incentivato a fruirne senza pagare un corrispettivo oneroso. Una volta entrato nel sistema della pirateria, l'utente finisce per utilizzarla anche per la visione di altri eventi *streaming*. Tale circostanza, dunque, finisce per danneggiare anche i *provider* che riescono a fornire *streaming* video di buona qualità e di conseguenza tutto il comparto di fornitura di contenuti in *live streaming*.

Relativamente ai reclami, Adiconsum, sempre nel corso dell'audizione, dichiara di aver attivato da settembre 2021 sul proprio sito istituzionale un osservatorio aperto a tutti i consumatori per segnalare i disservizi di tutti gli OTT e fino al 20 dicembre 2021 sono pervenute 2820 segnalazioni di cui l'82% (2310) riferite solo a DAZN, l'11% a Infinity e il 5% ad Amazon Prime. Il 96% ha effettuato segnalazioni relative al calcio live. Il disservizio maggiormente segnalato è stato l'interruzione buffering (rotellina) con una frequenza del

36%, seguito da mancata visione totale con una frequenza del 21% e mancata visione parziale per il 17% dei casi per finire con immagini a scatti e/o scadenti per il 18%.

Il 45% dei segnalanti ha dichiarato di avere FTTH e il 27% FTTC. Il 57% visiona gli OTT con Smart TV e il 14% con TIM vision.

#### - CODACONS

L'associazione Codacons sottolinea che le segnalazioni pervenute dagli utenti/fruitori del servizio e dalle Associazioni dei consumatori hanno di fatto evidenziato le numerose criticità tali da rendere necessario e non più procrastinabile un intervento urgente da parte dell'Autorità.

Il comportamento sin qui tenuto dall'emittente non risulterebbe aver rispettato quegli *standard*, qualitativi e quantitativi, promessi, arrivando a porsi, specie negli ultimi mesi, al centro di numerosi dibattiti, anche politici. Ciò che, in un tal contesto, risulterebbe esser stato violato è il diritto dell'utente/fruitori che ha goduto in maniera del tutto parziale del servizio reso.

Nel corso dell'audizione, nel concordare con tutto quanto esposto dalle altre associazioni, sottolinea che DAZN non ha dato seguito a quanto ordinato dall'Autorità, in quanto, al momento, per l'assistenza clienti di DAZN non è garantito il contatto umano. L'unica assistenza prevista è quella tramite *chatbox* con un risponditore automatico e non con un operatore umano. Inoltre, non risulta che DAZN abbia messo a disposizione un numero telefonico per l'assistenza, né gratuito né a pagamento. Nell'ultimo periodo, poi, è diminuito il numero di segnalazioni relative alla qualità del servizio anche se il web testimonia il permanere di alcuni disservizi. A tal fine, per citarne uno su tanti, è sufficiente visitare il sito *downdetector* (<https://downdetector.it/problemi/dazn/>) ed i commenti ivi pubblicati (l'ultimo risale al 20 dicembre u.s.).

Codacons dichiara di aver ricevuto circa 100 segnalazioni da ottobre a dicembre 2021, confermando che l'eventuale diminuzione delle stesse può dipendere anche dal fatto che gli utenti non ripetono segnalazioni già fatte. È utile segnalare che, dal punto di vista territoriale, la Campania sembra essere quella più sensibile ai disservizi causati da DAZN, come testimoniato dall'attenzione mediatica riservata al tema nel mese di novembre u.s.

#### - CODICI

L'associazione Codici riporta di aver avviato un'*azione collettiva* nei confronti di DAZN Limited per il rimborso e risarcimento per i disservizi verificatisi durante la trasmissione delle

partite delle prime giornate del campionato di Serie A, anche in considerazione del valore economico e sociale riconosciuto dall'ordinamento allo sport e al calcio in particolare.

Nel corso dell'audizione, nel concordare con quanto dichiarato dalle altre associazioni, aggiunge che il tavolo permanente di controllo è non solo opportuno ma necessario: il live streaming sarà sempre più utilizzato per la trasmissione degli eventi e il tavolo permanente permetterebbe di prevenire altre circostanze in cui i diritti dei consumatori siano lesi, come nel caso di DAZN. Codici sottolinea che DAZN non si è dotata di un'assistenza clienti nel rispetto di quanto ordinato da questa Autorità. Ad oggi, il servizio risulta scadente, le risposte alle centinaia di segnalazioni ricevute sono state sempre rimandanti al collegamento internet, anche nel caso degli utilizzatori di TIM Vision.

Riporta che la soluzione a tali disagi è possibile solo comminando delle sanzioni esemplari e prevedendo dei ristori adeguati agli utenti, non solo con il diritto di recesso. Nel caso di DAZN, infatti, ci troviamo in una situazione di monopolio e, dunque, l'utente, anche se insoddisfatto del servizio fornito, non ha la possibilità di cambiare "operatore" come avviene per le TLC. In questo quadro evidenzia che bisogna riflettere anche sul valore sociale che detiene il campionato di calcio storicamente nel nostro paese.

Conferma che il servizio clienti di DAZN non è migliorato affatto rispetto a quanto promesso. L'associazione riporta una segnalazione di un associato a cui il servizio clienti non ha accolto il reclamo perché l'interruzione dell'evento sarebbe durata solo 48 minuti per una partita che ne dura 90. Alla luce di quanto riportato, risulta chiaro che DAZN continua a non tener in nessun conto i diritti degli utenti.

Codici dichiara di aver ricevuto circa 1500 segnalazioni, sottolineando altresì che la diminuzione dei reclami negli ultimi mesi non deve essere attribuita al miglioramento del servizio, quanto piuttosto al fatto che gli utenti, una volta inoltrata una segnalazione, ritengono il loro compito assolto e non segnalano più nonostante i disservizi non siano stati risolti, anche in considerazione del fatto che l'associazione ha avviato azione collettiva nei confronti di DAZN al fine di ottenere giusto risarcimento.

Evidenzia inoltre che per lo *streaming* e tutti i servizi digitali vanno salvaguardati anche gli utenti che hanno un basso grado di livello di alfabetizzazione digitale, aiutandoli nella transizione.



## IL CONTRIBUTO DEL CINI

In merito agli indicatori di QoE, il CINI evidenzia che questi attengono alla fruizione del servizio nella sua interezza e quindi dipendono anche da tutte le fasi di trasformazione ed elaborazione dello *streaming*, nonché di adattamento e visualizzazione dello *stream* video al *client* utilizzato. Rileva che tra gli indicatori debbano essere menzionati la sincronia audio/video nonché la qualità dell'audio stesso.

Riguardo agli indicatori di QoE, sottolinea che la rilevazione dei parametri menzionati può essere soggetta a grande varianza in funzione dei punti di osservazione all'interno del sistema e degli istanti di tempo nei quali essa viene effettuata. Per evitare questa problematica ribadisce le necessità di prevedere un processo di rilevazione trasparente e strutturato (che associ ad esempio una fase di auditing a quella di misura), che permetta di ottenere valori che rappresentino in maniera sufficientemente attendibile lo stato del sistema.

Evidenzia infine che, tra i requisiti minimi relativi all'adeguatezza della propria connessione ad Internet, non è indicata alcuna caratteristica del client utilizzato dall'utente per la visione (ad esempio la capacità di risoluzione dello schermo o la taglia della memoria allocata per il *buffering* dello streaming in ricezione) che potrebbero impattare sulla QoE.

## Valutazioni conclusive dell'Autorità

Di seguito vengono analizzate le osservazioni dei rispondenti in merito al contenuto dell'Allegato A alla delibera n. 334/21/CONS, con le valutazioni e le conseguenti eventuali modifiche recepite dall'Autorità.

### CONSIDERAZIONI GENERALI

I contributi che impattano nello specifico le definizioni degli indicatori, le condizioni di indennizzabilità e l'ammontare degli indennizzi saranno analizzati nel dettaglio nei capitoli seguenti.

A livello generale gli operatori di comunicazione elettronica hanno condiviso l'impianto del provvedimento, apprezzando l'intervento nel settore dei servizi forniti tramite le piattaforme OTT che a loro avviso dovrebbero essere soggetti ad obblighi di qualità del servizio, analogamente a quanto avviene nel loro caso.

Si ritiene condivisibile il suggerimento di prevedere, alla stregua di quanto accade per alcuni indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche, l'obbligo per DAZN, e in generale per altri OTT simili, di inviare periodicamente all'Autorità i dati aggregati, rilevati secondo i parametri di qualità definiti nel provvedimento.

Si ritiene di evidenziare anche l'osservazione relativa alla circostanza che un utilizzo inefficiente da parte di DAZN della banda disponibile potrebbe essere a sua volta causa di congestione nelle reti operatori o delle reti locali degli utenti, diventando causa delle problematiche di visione finora riportate. A tale riguardo l'Autorità ritiene opportuno che DAZN utilizzi sistemi di codifica di massima efficienza.

Si reputa condivisibile la proposta delle Associazioni di trattare nel tavolo permanente di confronto con le associazioni rappresentative dei consumatori di cui alla delibera 662/06/CONS anche i servizi forniti dagli OTT.

### LE DEFINIZIONI DEGLI INDICATORI

#### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In merito alle definizioni degli indicatori, DAZN ha rappresentato quanto segue:

- gli indicatori MAP e MAE potrebbero essere influenzati da comportamenti anomali del cliente quali utilizzo improprio di VPN, geolocalizzazione IP (ad es., utilizzo non autorizzato dall'estero), *password* errata o raggiunto limite nel numero di *device* connessi;
- i parametri legati alla misurazione del *rebuffering*, quali TFM, TFT e NF, possono essere influenzati da azioni del cliente, quali l'utilizzo di funzioni di *Reply/Rewind* e anche dalla effettiva durata dello specifico evento.

Il CINI ha rilevato l'assenza di indicatori relativi alla sincronia audio/video nonché alla qualità dell'audio stesso.

#### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

In relazione a MAP e MAE l'Autorità, nello schema di provvedimento in consultazione, ha già fissato la condizione, nel misurare il parametro, che l'utente "*al login inserisca credenziali corrette e valide*", fattispecie che implica l'utilizzo di una corretta *password*. Ad ogni buon fine l'Autorità condivide di escludere dai tentativi di accesso validi la casistica in cui l'accesso non va a buon fine per "*raggiunto limite nel numero di device connessi*".

Considerato che l'utilizzo di VPN potrebbe influenzare negativamente tutti gli indicatori, si accoglie la richiesta di escludere tali casistiche da quelle suscettibili di indennizzo.

Si condivide che gli eventi di *rebuffering* influenzati da azioni cliente debbano essere esclusi specificando – all'interno delle definizioni degli indicatori TFM, TFT e NF – che questi debbano essere calcolati solo "*in assenza di azioni da parte dell'utente*".

Non si ritiene che la variabilità della durata dello *streaming* di partite del campionato di calcio nazionale assuma rilevanza in relazione ai parametri definiti.

L'Autorità prende atto della proposta di includere indicatori relativi alla sincronia audio/video e qualità dell'audio ritenendo gli stessi significativi. L'Autorità si riserva, tuttavia, di tener conto di tali indicatori in una seconda fase una volta acquisiti maggiori dati dal mercato.

Preso atto dell'utilizzo da parte di DAZN di codifiche sia a 25 che a 50 fps, si ritiene di considerare, ai fini degli indennizzi, un indicatore aggiuntivo Fmin relativo al valore minimo della frequenza dei fotogrammi registrato nel corso della fruizione dell'evento.

#### CONCLUSIONI

La definizione degli indicatori di QoE viene pertanto conseguentemente modificata come riportato in Allegato A.

#### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

DAZN ha evidenziato che parametri quali TA e Rmin possono variare sensibilmente in base alla banda effettivamente disponibile e allo specifico terminale utilizzato. La dipendenza dal terminale è stata ulteriormente evidenziata in riferimento al fatto che sui dispositivi mobili #OMISSIS#

#OMISSIS#

#OMISSIS#

Sono a tal riguardo significative le informazioni relative alle diverse codifiche e alla relativa banda utilizzata, fornite da DAZN in seguito a richiesta dell’Autorità:

#OMISSIS#

Adiconsum segnala che seppur DAZN dichiara di trasmettere in Full HD 1080, sono presenti forti degradazione durante la visione di un evento, che vanificano di fatto la qualità visiva di picco, che poi degrada anche a livello inferiore dello *standard definition*.

Il CINI segnala che non è indicata alcuna caratteristica del *client* utilizzato dall’utente per la visione (ad esempio la capacità di risoluzione dello schermo o la taglia della memoria allocata per il *buffering* dello *streaming* in ricezione) che potrebbero impattare sulla QoE.

#### VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

In relazione a quanto sopra rappresentato, si chiarisce che la formulazione “*connessione da dispositivo fisso*” riportata nelle condizioni di indennizzabilità relative al parametro Rmin fa riferimento all’uso di un dispositivo di tipo *smart TV*, *STB* o *PC desktop*, progettato per rete fissa, e non alla tipologia di connessione su portante fisico o radio.

Per contro, per “*connessione da dispositivo mobile*” si intende, indipendentemente dal canale trasmissivo usato, un dispositivo tipo *smartphone* o *tablet*, progettato per essere utilizzato in mobilità mediante una rete di tipo mobile.

In relazione alle informazioni acquisite, si prende atto del fatto che la risoluzione massima associata al segnale diretto ai dispositivi “*mobili*” (*device* iOS e Android), a prescindere dal dispositivo specifico e dalla tipologia di connessione utilizzata (di rete fissa oppure mobile), è di #OMISSIS#.

Sulla base delle informazioni acquisite nel procedimento in relazione alle bande necessarie per i vari tipi di codifica, le condizioni di indennizzabilità relative all'indicatore Rmin vengono modificate, con l'aggiunta del nuovo indicatore Fmin, come segue:

- $R_{min} < 540p$  (in precedenza era 480p) in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in *download* superiore a 2 Mbps;
- $R_{min} < 720p$  in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in *download* superiore a 4 Mbps (in precedenza era 4,4 Mbps);
- $R_{min} < 720p$  o  $F_{min} < 50$  in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in *download* superiore a 6 Mbps (è una condizione precedentemente non contemplata);
- $R_{min} < 1080p$  o  $F_{min} < 50$  (la condizione su Fmin non era precedentemente presente) in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in *download* superiore a 10 Mbps.

Si evidenzia che le condizioni di indennizzabilità sono formulate tenendo in considerazione i profili di trasmissione e le codifiche attualmente utilizzate da DAZN: in seguito ad un auspicabile incremento della massima risoluzione disponibile o dell'introduzione di codifiche più efficienti, dovrebbero essere riviste per essere adeguate ai nuovi requisiti.

Per quel che riguarda l'osservazione di Adiconsum, si rileva che la definizione dell'indicatore Rmin è espressamente formulata come il valore minimo delle risoluzioni video visualizzate per almeno il 10% della durata dell'evento, proprio con lo scopo di rilevare le descritte situazioni di degradazione della risoluzione.

## CONCLUSIONI

La definizione degli indicatori relativi alle condizioni di indennizzabilità viene conseguentemente modificata in Allegato A.

## LE CONDIZIONI DI INDENNIZZABILITÀ – LE MODALITÀ DI VERIFICA DEGLI INDICATORI

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Relativamente alle modalità di collezione dei valori degli indicatori ai fini degli indennizzi, DAZN evidenzia, in sintesi, come queste debbano soddisfare i requisiti di affidabilità, non alterabilità, documentabilità, verificabilità, accessibilità e semplicità. A margine delle suddette osservazioni, riporta le sue preoccupazioni riguardo alle tempistiche ed altre complessità per l'introduzione di eventuali modifiche alle diverse *release* della propria app.

Fastweb a tal proposito evidenzia che i valori dei parametri TFT, Rmin ed al *throughput medio* misurati durante lo *streaming* degli eventi dovranno essere disponibili all'utente anche al termine dell'evento sportivo e facilmente accessibili sia tramite una finestra dell'applicazione sia nella propria area riservata in cui vengano indicate anche le soglie minime garantite. Inoltre, suggerisce che si metta a disposizione del cliente (sia nell'applicazione che nell'area personale) un *report* sintetico sulla qualità del servizio offerto a valle di ogni singolo evento di *streaming* di contenuti *live* di cui il cliente abbia usufruito, disponibile per almeno 1 mese dalla conclusione dell'evento al fine di consentire al cliente di effettuare il reclamo qualora i parametri di qualità non siano stati rispettati.

Anche Adiconsum evidenzia che si debba riportare, in un apposito spazio raggiungibile dall'utente durante la visione, i valori di tutti gli indicatori proposti in delibera.

#### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Nell'osservare che i requisiti richiesti da DAZN e i suggerimenti degli altri rispondenti puntano nella direzione di rendere disponibili i parametri necessari ad effettuare i reclami direttamente all'interno delle *app* di DAZN, si ribadisce quanto già indicato nel documento di consultazione allegato alla delibera di avvio del procedimento in oggetto relativamente alle modalità di collezione e visualizzazione dei parametri all'interno delle stesse.

Si accoglie la richiesta di rendere disponibili queste informazioni anche nell'area riservata dell'utente, quindi sempre accessibili anche da altri dispositivi, e il requisito della memorizzazione degli stessi per un determinato periodo temporale. Ai fini della possibilità di effettuare reclami, delle tempistiche delle possibili controversie e dei citati requisiti a cui dovrebbero soddisfare, si ritiene di dover fissare il periodo di ritenzione dei dati in oggetto per almeno 6 mesi.

Come evidenziato in precedenza, ai parametri che devono essere resi disponibili si aggiunge l'indicatore Fmin.

Con riferimento alle osservazioni di DAZN relative alle tempistiche con le quali potrà rendere disponibili gli indicatori all'interno delle proprie *app*, l'Autorità ritiene congruo un periodo massimo di sviluppo di 3 mesi.

#### CONCLUSIONI

La definizione delle modalità di verifica degli indicatori per le condizioni di indennizzabilità viene conseguentemente modificata in Allegato A.

## L'AMMONTARE DEGLI INDENNIZZI

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Relativamente all'ammontare degli indennizzi si registra la posizione di Adiconsum che osserva che la quantificazione di un eventuale indennizzo, nell'individuare gli indicatori di qualità, non dovrebbe prevedere un tetto massimo di risarcimento al consumatore, quale il solo costo dell'abbonamento mensile, sostituibile anche con una estensione dell'abbonamento.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Non essendo pervenuti ulteriori osservazioni relativamente all'ammontare degli indennizzi e ritenendo comunque quelli proposti adeguati al ristoro dell'utenza impattata, non si intende procedere a modifica dell'ammontare proposto.

### CONCLUSIONI

In relazione all'argomento in oggetto non si recepiscono modifiche.

## LE MODALITÀ DI VERIFICA DELLA VELOCITÀ DI CONNESSIONE

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

DAZN ritiene che l'utilizzo del *Misura Internet Speed Test*, per un servizio di *live streaming*, non sia effettivamente dirimente in quanto non effettuato in cosiddetta "concomitanza" con l'evento e dallo stesso dispositivo da cui se ne fruisce; ritiene altrettanto necessario approfondire come tali misurazioni vadano eseguite, #OMISSIS#

Fastweb propone che, al fine di imputare correttamente il disservizio, il cliente possa effettuare lo *speed test* sul medesimo dispositivo utilizzato per la visione dei contenuti, a prescindere dal singolo evento sportivo (anche preventivamente o successivamente ad esso) e che tale esito sia idoneo a certificare in modo univoco e statico che la connessione ad Internet sia correttamente funzionante e adeguata al servizio fruito

Vodafone ribadisce che la misurazione da svolgere mediante *Misura Internet Speed Test*, per una corretta valutazione degli indicatori, debba necessariamente essere fatta in concomitanza dell'evento. In questo senso, la misurazione della prestazione della rete, attraverso lo strumento del *Misura Internet Speed Test*, andrebbe eseguita contestualmente all'evento specifico di malfunzionamento. #OMISSIS#.

## VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità, nel condividere solo parzialmente le osservazioni dei rispondenti, ritiene che per *velocità di download* si debba intendere la velocità di ricezione dei dati di norma disponibile con il dispositivo utilizzato per la visione dello *streaming*.

In aggiunta, l'utente potrà documentare l'effettiva *velocità di download* misurandola dal dispositivo utilizzato per la fruizione dell'evento mediante *MisuraInternet Speed Test* dell'Autorità. Laddove non fosse possibile usare *MisuraInternet Speed Test* sul medesimo dispositivo da cui si fruisce dell'evento in *live streaming*, l'utente potrà eseguire la misurazione con *MisuraInternet Speed Test* mediante un altro apparato collegato alla stessa rete e collocato nelle immediate vicinanze del dispositivo usato per la visione dell'evento.

Relativamente alla “concomitanza” della misura della *velocità di download* con l'evento, si evidenzia che, poiché non è ragionevole supporre che l'utente esegua preventivamente lo *speed test* in previsione di un eventuale disservizio, questa debba intendersi con una certa tolleranza in relazione all'estensione temporale dell'evento calcistico, anche in relazione alla necessità di evitare un eccessivo carico sulla rete in concomitanza dello stesso. D'altra parte, si ritiene che le caratteristiche di banda della connessione su rete fissa non siano soggette a particolari variazioni nel tempo.

In aggiunta l'Autorità ritiene che, in primo luogo, costituisca già un elemento rilevante, in sede di presentazione dell'istanza da parte del fruitore del servizio, il contratto di connettività del cliente con l'operatore di accesso fisso o mobile, il quale, ove applicabile, contiene l'indicazione della banda minima garantita. L'Autorità ritiene che la disponibilità del contratto di accesso per la connettività a Internet debba essere obbligatorio ai fini dell'ammissibilità dell'istanza.

Si ritiene, invece, anche al fine di non appesantire l'onere in capo al consumatore, che la presentazione di dati sulle misure di velocità di *download* sia una facoltà del cliente laddove intenda fornire ulteriori elementi ai fini della decisione sul diritto all'indennizzo.

L'Autorità ritiene, tuttavia, opportuno che l'istanza sia presentata entro sette giorni solari dall'evento *live streaming* a cui si riferisce l'istanza al fine di non generare un carico amministrativo difficilmente prevedibile e gestibile dai soggetti preposti.

L'Autorità si riserva di rivedere, alla luce dell'esperienza acquisita, le previsioni di cui al presente provvedimento dopo 2 mesi dall'entrata in vigore dello stesso.



## CONCLUSIONI

La definizione delle modalità di verifica della velocità di connessione per le condizioni di indennizzabilità viene conseguentemente modificata in Allegato A.