

**DELIBERA N. 17/22/CONS**

**CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO PER LA DEFINIZIONE DI  
PARAMETRI DI QUALITÀ PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI DI  
DIFFUSIONE IN LIVE STREAMING DELLE PARTITE DI CAMPIONATO DI  
CALCIO DI CUI ALLA DELIBERA N. 334/21/CONS**

NELLA riunione di Consiglio del 20 gennaio 2022;

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

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*” e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lettere g), h) e m), e comma 20, lett. d) secondo cui, per lo svolgimento delle proprie funzioni, ciascuna Autorità ordina al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, imponendo l'obbligo di corrispondere un indennizzo;

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

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “*Codice in materia di protezione dei dati personali*” ed i successivi provvedimenti attuativi in materia;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., recante “*Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTO il decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 e s.m.i. recante “*Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse*”, anche conosciuto come “*Legge Melandri*”;

VISTA la direttiva (UE) 2018/1972, del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/ UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche” (nel seguito il “Codice”);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS;

VISTA la delibera n. 206/21/CONS del 24 giugno 2021, recante “Atto di indirizzo per il corretto dimensionamento e la dislocazione geografica della rete di distribuzione (CDN) delle partite di calcio di serie A per le stagioni 2021-2024 in live streaming”;

VISTA la delibera n. 334/21/CONS, del 10 ottobre 2021, recante “Ordine alla società DAZN Limited ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481 e avvio di 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”;

CONSIDERATO che con nota del 20 settembre 2021 DAZN LIMITED, a seguito di richiesta di informazioni da parte dell'Autorità, per quanto riguarda l'assenza di dettagli circa le procedure per ottenere indennizzi e rimborsi, con specifiche indicazioni di casi di indennizzo a richiesta e di eventuale indennizzo automatico e relativi parametri e importi, ha fatto presente che, «*proprio in assenza di parametri atti a valutare la qualità del servizio offerto dalle piattaforme OTT, non è possibile predisporre tali procedure. A tal proposito, DAZN auspica e offre la più ampia disponibilità e cooperazione a fare sì che venga avviato un tavolo tecnico con tutti gli stakeholder e soggetti interessati ...OMISSIS...*».

RITENUTO, altresì, necessario definire i parametri di riferimento per la misura della qualità del servizio in questione, avuto riguardo all'esperienza dell'utente, e le relative soglie per garantire congrui indennizzi;

VISTI gli esiti del procedimento per la definizione di parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in *live streaming* delle partite di campionato di calcio, avviato con delibera n. 334/21/CONS, di cui all'Allegato B al presente provvedimento;

RITENUTO necessario prevedere un monitoraggio sull'applicazione dei parametri suddetti al fine di adottare eventuali modifiche e integrazioni del presente provvedimento;

CONSIDERATO che DAZN, nella propria Carta dei servizi, all'art. 13 rinvia espressamente alla procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb, stabilendo che “in ottemperanza alla Delibera n. 203/18/CONS

(“Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”), è rimessa alla competenza dell’AgCom la risoluzione di potenziali controversie tra gli utenti e DAZN;

VISTO che con nota del 18 ottobre 2021, la società DAZN, per il tramite dello studio legale che la rappresenta, ha rinnovato la propria disponibilità a comunicare i dati necessari per l’accreditamento alla piattaforma Conciliaweb non appena saranno identificati gli indicatori di qualità per gli OTT, anche sulla base dei quali calibrare un eventuale sistema di indennizzi;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente Giacomo Lasorella.

## DELIBERA

### Articolo 1

#### (Approvazione degli indicatori di qualità dell’esperienza degli utenti delle piattaforme di *live video streaming* e dei relativi indennizzi)

1. L’Autorità adotta, ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), h), m) e n) della legge 14 novembre 1995, n. 481, i parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in *live streaming* delle partite di campionato di calcio da parte della Società DAZN LIMITED, funzionali alla definizione dei criteri per la corresponsione di indennizzi a fronte dei disagi subiti dagli utenti e alla relativa quantificazione degli stessi.
2. Il documento recante le misure di cui al comma 1 è riportato in **Allegato A** al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.
3. Gli esiti del procedimento di cui all’articolo 1 della delibera n. 334/21/CONS sono riportati in **Allegato B** al presente provvedimento.
4. La società DAZN LIMITED implementa le misure di cui all’Allegato A individuato al comma 2, entro 3 mesi dalla notifica del presente provvedimento.
5. L’Autorità si riserva di modificare e integrare le misure di cui al comma 1, decorso un periodo di applicazione di 2 mesi dal termine di cui al comma 4.

6. La società DAZN LIMITED pone in essere, senza indugio, tutti i necessari adempimenti per aderire alla piattaforma Conciliaweb, di cui alla delibera n. 203/18/CONS, per lo svolgimento della procedura di risoluzione delle controversie sulla base dei parametri e i criteri di cui al comma 2.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A e B, è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

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

Roma, 20 gennaio 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba