

Allegato B alla delibera n. 74/24/CONS

**DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DELL'ESPERIENZA
DEGLI UTENTI DELLE PIATTAFORME DI LIVE VIDEO STREAMING E
DEI RELATIVI INDENNIZZI**

**NONCHÉ DELLE IDONEE PROCEDURE DI GESTIONE DI RECLAMI,
ISTANZE E SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI E DEGLI STRUMENTI DI
ASSISTENZA TECNICA**

Premessa

Nel presente documento si definiscono gli indicatori di qualità dell'esperienza degli utenti delle piattaforme di live video *streaming*, anche ai fini dell'individuazione delle condizioni di indennizzabilità, con particolare riferimento alle situazioni di disservizio più segnalate dagli utenti dei servizi offerti tramite piattaforme che distribuiscono contenuti in live streaming.

Prima di procedere alla puntuale definizione di tali indicatori si fornisce, di seguito, una descrizione generale dei parametri collegati alla qualità del servizio con un *focus* sulla differenza tra i concetti di *Quality of Experience* (QoE) e di *Quality of Service* (QoS).

Una definizione piuttosto ampia di *Quality of Experience* (QoE), fornita nella raccomandazione ITU-T P.10/G.100 (*Vocabulary for performance, quality of service and quality of experience*), prende in considerazione il grado di piacere o disturbo di un utente, rispetto alle aspettative, nell'utilizzare un'applicazione o un servizio (*"the degree of delight or annoyance of the user of an application or service"*). Sebbene non sempre quantificabile numericamente, la QoE è il fattore più significativo nella valutazione dell'esperienza del cliente.

Secondo la raccomandazione suddetta i fattori che influenzano la QoE includono tutte le caratteristiche dell'applicazione o del servizio, il contesto di utilizzo, le aspettative dell'utente dell'applicazione/servizio, il *background* culturale dell'utente, il contesto socioeconomico, lo stato emozionale dell'utente, e numerosi altri fattori¹.

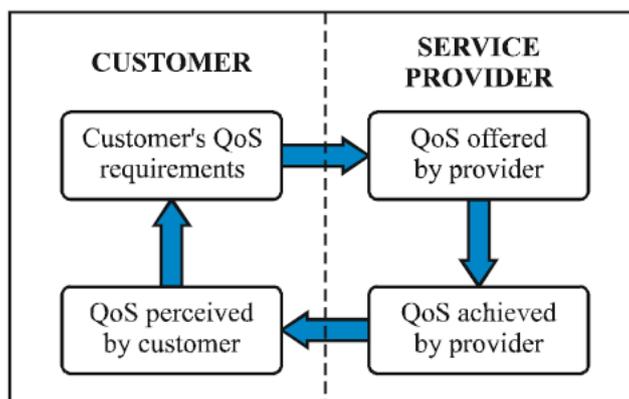
¹ 6.210 *QoE influencing factors*

Include the type and characteristics of the application or service, context of use, the user's expectations with respect to the application or service and their fulfilment, the user's cultural background, socio-economic issues, psychological profiles, emotional state of the user, and other factors whose number will likely expand with further research.

La verifica della QoE corrisponde al processo di misura o stima della stessa per un insieme di utenti di una applicazione o di un servizio con una determinata procedura, tenendo conto dei fattori che la influenzano. Il risultato del processo della misura può essere rappresentato da un valore scalare, una rappresentazione multidimensionale dei risultati, da una descrizione verbale.

La valutazione della QoE deve essere accompagnata dalla descrizione dei fattori che la influenzano.²

La raccomandazione suddetta si sofferma sulla relazione tra QoE e QoS, come di seguito schematizzato:



I parametri o le definizioni relative alla *Quality of service* sono classificati in tre insiemi: *service*, *network* and *management*.

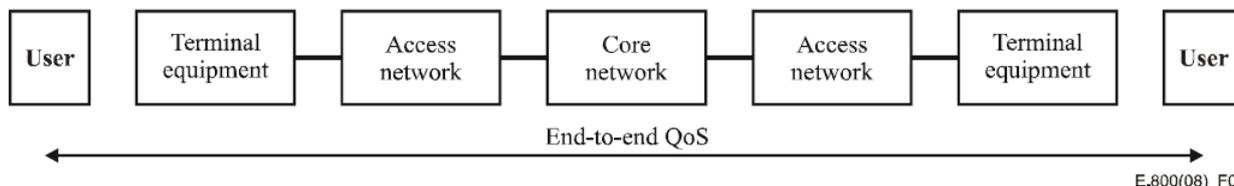
I parametri connessi, a livello *end-to-end*, alla QoS sono descritti nella raccomandazione ITU-T E.800 (*Definitions of terms related to quality of service*).

Secondo quanto riportato nel suddetto documento, alla QoS contribuiscono le seguenti componenti di rete che realizzano un collegamento *end-to-end*³:

² 6.211 QoE assessment

The process of measuring or estimating the QoE for a set of users of an application or a service with a dedicated procedure, and considering the influencing factors (possibly controlled, measured, or simply collected and reported). The output of the process may be a scalar value, multi-dimensional representation of the results, and/or verbal descriptors. All assessments of QoE should be accompanied by the description of the influencing factors that are included. The assessment of QoE can be described as comprehensive when it includes many of the specific factors, for example a majority of the known factors. Therefore, a limited QoE assessment would include only one or a small number of factors.

³ Si precisa che la figura proposta fa riferimento ad una connessione *end-to-end* tra due utenti e va particolarizzata nel caso di specie.



In generale, la QoS dipende dalla totalità delle caratteristiche di un servizio di comunicazioni elettroniche (talvolta si parla di KPI relativi alle prestazioni delle applicazioni - *application KPI* -, nel caso di specie del servizio *live video streaming*, o dei servizi di rete, ossia di trasporto delle informazioni - *network KPI*) e alla loro idoneità a garantire i requisiti del servizio fornito all'utente ("*the totality of characteristics of a telecommunications service that bear on its ability to satisfy stated and implied needs of the user of the service*").

Tra gli *application KPI* ricordiamo, a titolo meramente esplicativo, il *throughput*, ossia la velocità alla quale il server e il dispositivo dell'utente scambiano i dati dell'applicazione, la *latenza*, misurata dal *round trip delay* - RTT -, il *tempo di download*, che misura il tempo di risposta alla richiesta del cliente, ad esempio il tempo impiegato per rendere disponibile la pagina a cui si accede sul *web server* sul *display* dell'utente, il *ritardo video*, un tipico indicatore del *live streaming* che misura il tempo intercorrente tra l'istante in cui la camera acquisisce un frame video e l'istante in cui il cliente lo visualizza sul proprio terminale. Va detto che, in caso di utilizzo di TCP, le caratteristiche del protocollo sono direttamente collegate ai valori dei KPI dell'applicazione video.

Tra i *network KPI* citiamo il *bit rate*, che descrive la velocità dei pacchetti di livello 2 o 3, il *packet loss*, che descrive la frazione di pacchetti non consegnati rispetto a quelli inviati in un dato intervallo temporale, la *latenza* sopra descritta (il RTT può essere riferito al singolo utente o a un valore mediato e misurato in una determinata sezione di rete).

Se confrontate, le due definizioni di qualità citate mostrano una differenza sostanziale. Da un lato, la QoS è incentrata sulla rete, ossia sul servizio di trasporto (in generale IP) delle informazioni, e fornisce una "visione d'insieme" sulla totalità delle caratteristiche, non necessariamente direttamente correlate all'esperienza di servizio percepita da un determinato cliente. Tradizionalmente, il suo obiettivo è supportare la gestione della rete e migliorare la qualità media della stessa.

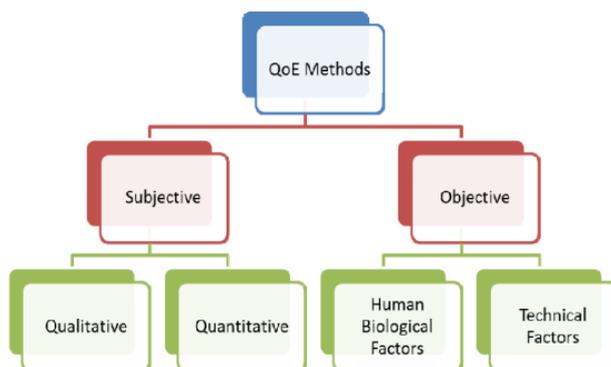
D'altra parte, la QoE si focalizza sulle prestazioni (o sulla qualità) delle applicazioni, sia a livello tecnico che soggettivo. Poiché si rivolge al punto di vista del cliente, non è necessariamente funzionale alla gestione della rete, cui tipicamente si riferisce la QoS. La QoE fornisce un insieme di misure dal punto di vista dell'utente della qualità complessiva del servizio fornito, volte a cogliere esigenze specifiche. In altre parole, invece di concentrarsi solo sui parametri tecnici, la QoE fornisce una valutazione

sia complessiva che dettagliata delle aspettative, dei sentimenti, delle percezioni, della cognizione e della soddisfazione dell'essere umano rispetto a qualsiasi particolare applicazione o servizio.

Pertanto, QoE e QoS rivestono due importanti ruoli che non sono intercambiabili ma complementari.

In letteratura è possibile trovare diverse classificazioni degli indicatori di QoE per i servizi *live video streaming*. Tra le più ricorrenti si segnala quella di seguito raffigurata, che distingue tra⁴:

- Parametri soggettivi. I metodi di valutazione soggettiva si basano comunemente su sondaggi, interviste e campionamento statistico degli utenti e clienti per analizzare le loro percezioni e i loro bisogni in merito alla qualità. Le tecniche per lo studio di questi parametri si distinguono in tecniche qualitative (che catturano le percezioni e le opinioni umane legate alla qualità dello *streaming*) e tecniche quantitative (che producono dati e statistiche numeriche a partire dai sondaggi somministrati agli utenti).
- Parametri oggettivi. Tradizionalmente, ci sono due classi di valutazione oggettiva: tecniche fisiologiche/cognitive (basate su studi di neurofisiologia e scienze cognitive per comprendere meglio il comportamento dell'essere umano e il suo rapporto con la QoE) e tecniche basate su fattori tecnici di QoS (che producono stime della QoE sulla base degli indicatori di QoS).



Nel caso di specie, *live video streaming* di partite di calcio, l'architettura di Internet (letteralmente una comunicazione dati su un'architettura di inter-network) non fornisce, in assenza di determinati interventi, garanzie sulla QoS attesa *end-to-end*.

⁴ K. Laghari, O. Issa, F. Speranza, T. H. Falk, *Quality-of-Experience Perception for Video Streaming Services: Preliminary Subjective and Objective Results*.

I problemi trasmissivi possono essere collegati alla congestione dei *peering point* che può incrementare la latenza e causare *packet loss*, alla inefficienza dei protocolli di instradamento che può aumentare la latenza, ai guasti di rete, alle inefficienze del protocollo TCP laddove in presenza di *packet loss* determina la ritrasmissione dei pacchetti IP rallentando la comunicazione o laddove è prevista la conferma (*acknowledgment*) dal terminale ricevente per ogni finestra di dati. A tale ultimo riguardo si rileva che, nel caso di TCP, il *throughput*, che è la velocità con cui i pacchetti dati sono ricevuti dal livello applicativo, è inversamente proporzionale alla latenza (RTT) e al *packet loss ratio*. Ne consegue che la distanza tra server e utente è suscettibile di rappresentare un *bottleneck* per la velocità dei dati e la qualità del servizio, come riportato nella letteratura tecnica.

Un altro aspetto di interesse per la comunicazione *end to end* è la scalabilità delle risorse di rete o di erogazione dei contenuti per rispondere ai picchi di domanda.

L'introduzione delle *Content Delivery Networks* (CDN) ha consentito di fornire una risposta ai suddetti problemi attraverso il cosiddetto *caching* dei contenuti verso i bordi della rete mediante l'installazione di centinaia di server a livello globale.

Nel caso particolare del *video streaming* un elemento chiave per migliorare la qualità in termini di *throughput* è evitare eccessive distanze tra server e utenti, se del caso, idealmente, installando i server presso gli ISP come evidenziato nell'atto di indirizzo di questa Autorità.

Ciò premesso, passando al punto di vista dell'utente, ossia alla QoE, è possibile far riferimento, sulla base della letteratura tecnica che si è occupata di tali tematiche, alle seguenti metriche:

- *Stream availability*, che misura quanto spesso un utente può avviare la visione di un programma senza errori,
- *Start up time*, che misura la velocità di avvio della visione a partire dalla digitazione del tasto *play* del *media player*,
- *Frequency e duration of interruptions during playback*, che misura la capacità di fornire un servizio *streaming* senza interruzioni e cosiddetti fenomeni di *freeze*,
- *Effective bandwidth* fornita all'utente (*throughput*).

La CDN ha la funzione di ottimizzare tali metriche minimizzando il *packet loss*, il *jitter*, il *frame loss* e la latenza.

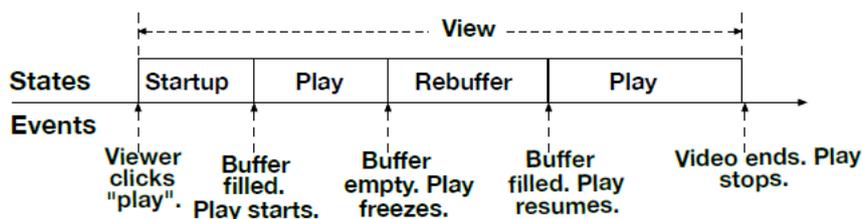
Nella letteratura scientifica sono stati effettuati esperimenti al fine di quantificare gli effetti sull'utente, a livello comportamentale, dell'andamento delle seguenti metriche:

Failures: numero (o percentuale) di visioni (del video) che falliscono a causa di problemi di rete, del server o del contenuto,

Startup delay (start up time): il tempo totale della fase in cui l'applicazione di riproduzione resta nello stato di *start up*, che inizia dalla connessione al *server* fino al completamento del *download* di un determinato quantitativo di dati prima di passare allo stato di *play*, ossia prima di iniziare la riproduzione del video (stato di *play*),

Average Bitrate (throughput), la velocità media a cui il video viene riprodotto,

Normalized Re-buffer Delay, il tempo totale in cui il terminale del cliente si trova nello stato di *rebuffering* diviso la durata del video. A tale riguardo è opportuno chiarire che, nello stato di *play*, l'applicazione di riproduzione utilizza i dati nel buffer e riproduce il video sullo schermo. Nel frattempo, l'applicazione continua il *download* dei dati dal server e li immagazzina nel buffer. In caso di scarse prestazioni del collegamento tra server e terminale utente può accadere che il buffer sia svuotato più rapidamente rispetto alla velocità di riempimento. Ciò può portare alla condizione in cui il buffer è vuoto inducendo l'applicazione a passare nello stato di *rebuffering* corrispondente all'esperienza visiva di interruzione o "freeze" del video, che continua fino a che il buffer non ha raggiunto un determinato livello di riempimento, come di seguito schematizzato.

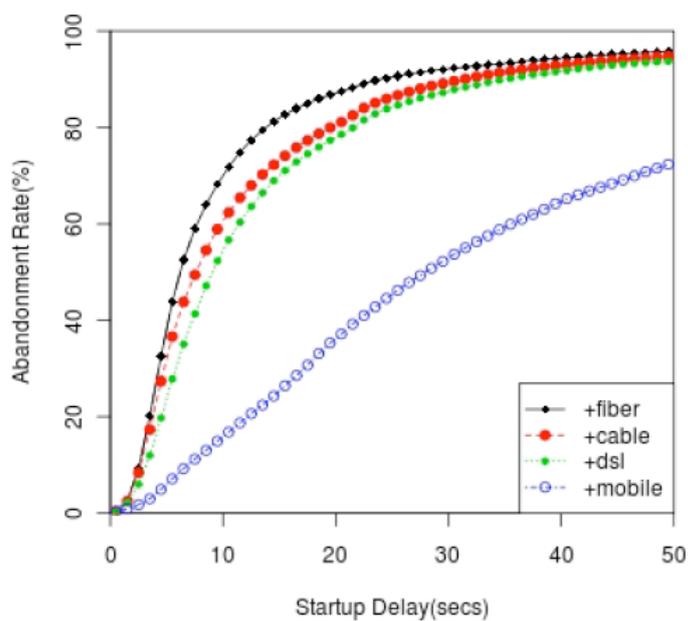
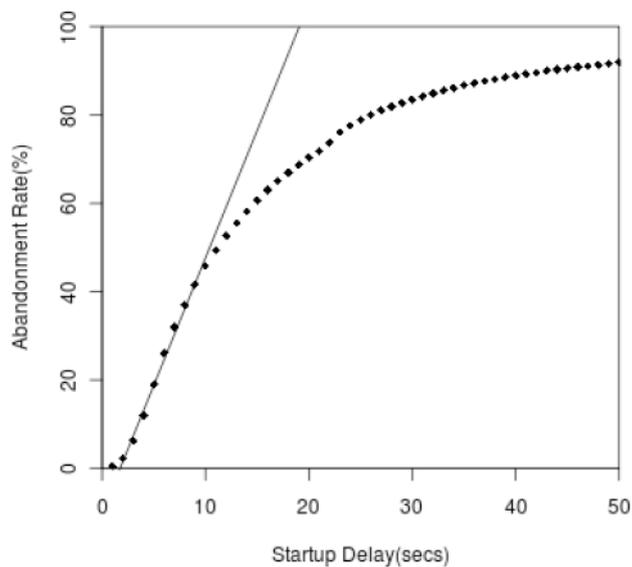


Nella letteratura scientifica è stato correlato il comportamento dei clienti al peggioramento delle suddette metriche. Il comportamento è stato descritto in termini di percentuali di:

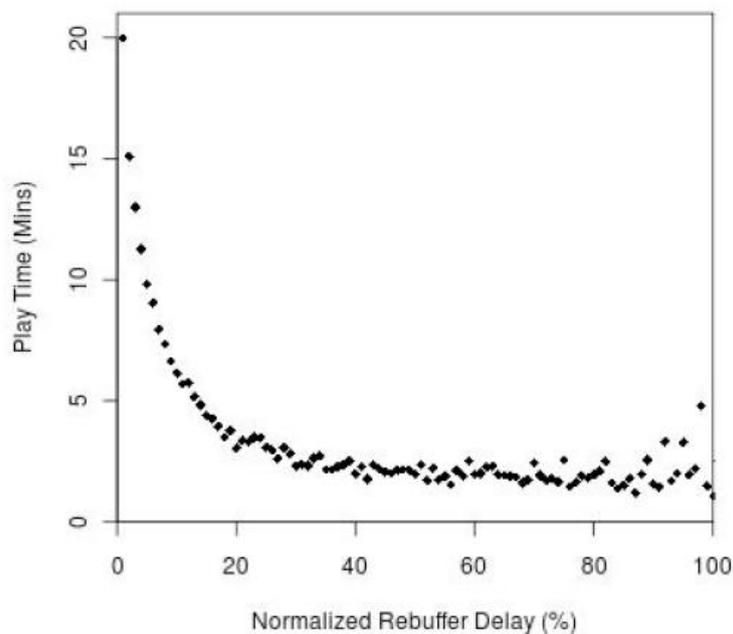
- abbandono del servizio durante la fase di *start up*,
- tempo totale di permanenza dell'utente nello stato di *play*,
- probabilità di ritorno, da parte dell'utente, all'uso del servizio entro un determinato tempo.

A titolo di esempio, relativamente al *video on demand* in letteratura⁵ si presentano i seguenti risultati:

⁵ Krishnan, Sitaraman, *Video Stream Quality Impacts Viewer Behavior: Inferring Causality Using Quasi-Experimental Designs*



In questi casi, pertanto, si osserva un tasso di abbandono del 50% con un ritardo tra circa 5 e 10 secondi su rete fissa e pari a circa 30 secondi su rete mobile.

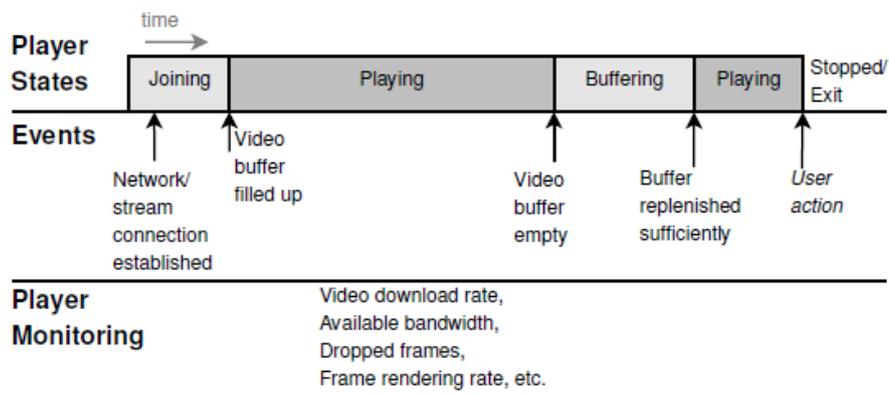


Si osserva che il tempo di visione decresce drasticamente (di almeno il 50%) laddove la percentuale di *rebuffering*, rispetto alla durata del programma video, supera il 5% del tempo complessivo che, nel caso di una partita di calcio, corrisponde di norma a 4,5 min.

Altre analisi riportate nella letteratura scientifica⁶ hanno evidenziato l'importanza, nel video streaming e, in particolare, nel *live streaming*, delle stesse metriche di cui sopra anche se, in alcuni casi, con nomi diversi:

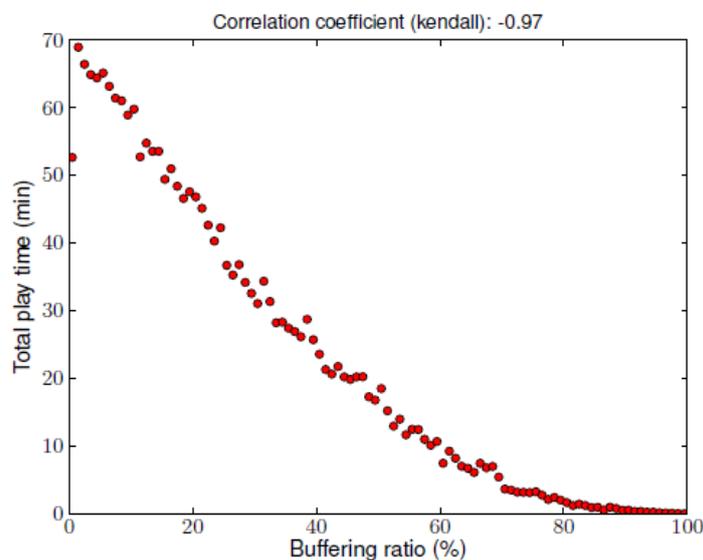
- *join time (startup time)*,
- *buffering ratio (re-buffer delay)*,
- *average bitrate (throughput)*,
- *rate of buffering events (RateBuf)*: è il rapporto tra il numero di eventi di buffering e la durata del video.

⁶ Dobrian, Awan, Joseph, Ganjam, Zhan, Sekar, Stoica, Zhang, *Understanding the Impact of Video Quality on User Engagement*

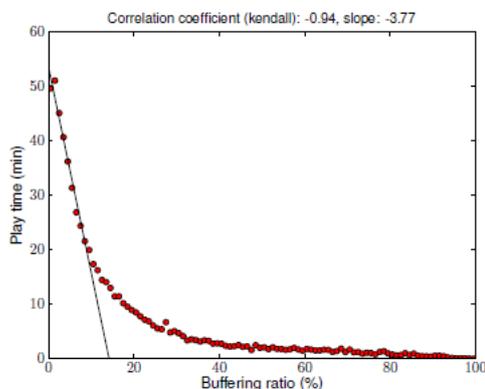


È stato evidenziato che la percentuale di tempo in cui il terminale dell'utente si trova nello stato di buffering ha il maggiore impatto sulla QoE. Si è trovato che, ad esempio, un incremento dell'1% del *buffering ratio* può ridurre la *user engagement* (tempo di visione dell'utente) di oltre tre minuti per un evento di 90 minuti.

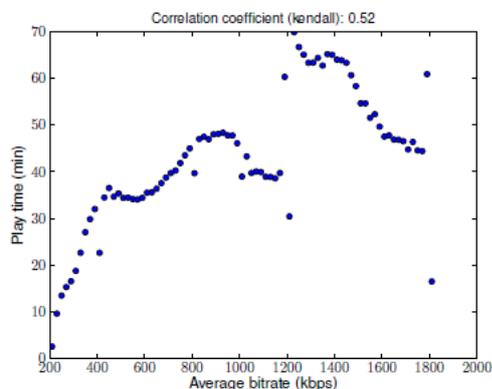
Parimenti di fondamentale importanza è il *bit rate* medio del livello applicativo. Di seguito alcuni risultati per il *video on demand*:



A differenza di quanto sopra, nel caso di eventi *live* gli effetti del *buffering* sono più rilevanti. Al riguardo, di seguito delle stime degli effetti del *buffering* e del *bit rate* in alcuni eventi live di partite di calcio di un campionato mondiale del 2010:

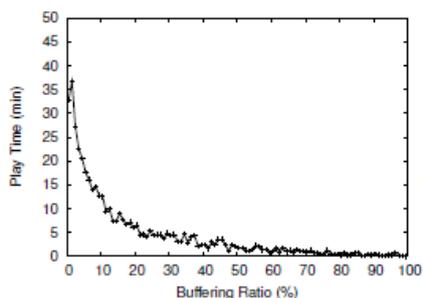


(a) *BufRatio*

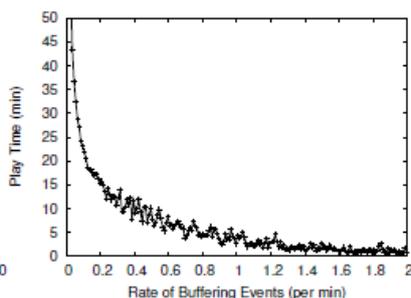


(b) *AvgBitrate*

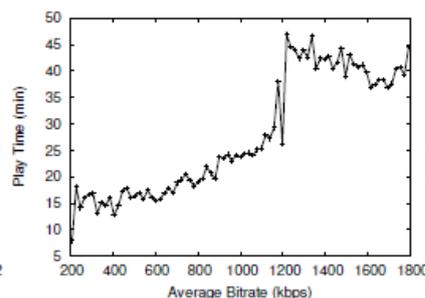
Di seguito l'effetto sul tempo di visione delle tre principali metriche di QoE:



(a) Buffering ratio



(b) Rate of buffering events



(c) Average bitrate

Ciò premesso, in questo documento sono presi in considerazione i KPI collegati qualità dell'esperienza (QoE) percepita dall'utente durante la fruizione del servizio, piuttosto che i parametri collegati alla qualità del servizio e, generalmente, utilizzati per caratterizzare tecnicamente la qualità della connessione (QoS). Gli indicatori di seguito definiti mantengono comunque tutte le caratteristiche di valutabilità necessarie per costituire un impianto metodologico utile alla verifica dei disservizi subiti dagli utenti e della relativa indennizzabilità.

Si precisa che le condizioni di indennizzabilità di cui al presente allegato sono riferite esclusivamente a problemi ascrivibili alla scarsa qualità del servizio ricevuto dall'utente. Sono fatti salvi tutti gli indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS.

Tutto quanto sopra premesso, si fornisce di seguito una definizione dell'insieme di indicatori di QoE che l'Autorità ritiene rilevanti e, nell'ambito di tale insieme, di quelli che nell'immediato sono suscettibili di richieste di indennizzo.

Ciò appare utile al fine di poter successivamente incanalare le segnalazioni ricevute dagli utenti e ricondurle a specifici parametri di qualità che siano facilmente intelligibili e – seppur con fisiologiche imprecisioni – valutabili da parte degli utenti per consentire loro di fornire prova in sede di reclamo o di contenzioso, ma anche con possibilità di rilevazione lato piattaforma.

Definizione degli indicatori di QoE

Di seguito si riportano le definizioni degli indicatori di qualità dell'esperienza degli utenti delle piattaforme di *live video streaming*.

Nome indicatore: Malfunzionamenti nell'accesso alla piattaforma (MAP)

Definizione: Il numero di tentativi di accesso consecutivi falliti alla piattaforma di *live streaming* da parte di un utente che, in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti il collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, non riesca a raggiungere la piattaforma o a completare con successo il login, pur avendo inserito credenziali corrette e valide e non avendo superato il limite nel numero di *device* connessi. Per il calcolo dell'indicatore devono essere considerati solo i tentativi di accesso realizzati con almeno 20 secondi di intervallo tra gli stessi.

Nome indicatore: Malfunzionamenti nell'accesso all'evento (MAE)

Definizione: Il numero di tentativi consecutivi falliti di selezione di uno degli eventi di *live streaming* disponibili da parte di un utente in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio. Si considera fallito il tentativo di accesso ad un evento in caso di ricezione di messaggio d'errore da parte della piattaforma o se dopo un *timeout* pari a 60 secondi dalla selezione dell'evento non sia ancora partita la riproduzione dei contenuti. Per il calcolo dell'indicatore devono essere considerati solo i tentativi di accesso realizzati con almeno 20 secondi di intervallo tra gli stessi.

Nome indicatore: Tempo di avvio (TA)

Definizione: Il tempo intercorrente tra la selezione di un evento *live streaming* da parte di un utente, correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, e l'inizio della riproduzione dell'evento prescelto.

Nome indicatore: Numero totale degli eventi di *freezing* (NF)

Definizione: Il numero totale delle interruzioni avvenute durante lo *streaming* di un evento *live* durante la sua fruizione da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma, in assenza di azioni da parte dell'utente e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, tipicamente in concomitanza del *buffering*.

Nome indicatore: Tempo di *freezing* massimo (TFM)

Definizione: Il massimo delle durate delle interruzioni per *freezing* (TF_i) avvenute durante la fruizione in *streaming* di un evento *live* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma, in assenza di azioni da parte dello stesso e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, tipicamente in concomitanza del *buffering*.

$$TFM = \max(TF_i), i \in \{1, \dots, NF\}$$

Nome indicatore: Tempo di *freezing* totale (TFT)

Definizione: La somma delle durate TF_i di tutte le interruzioni avvenute durante la fruizione in *streaming* di un evento *live* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma, in assenza di azioni da parte dello stesso e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, tipicamente in concomitanza del *buffering*:

$$TFT = \sum_{i=1}^{NF} TF_i$$

Nome indicatore: Rapporto di *rebuffering* indotto dalla connessione (RRIC)⁷

Definizione: La somma delle durate TB_i di tutte le interruzioni avvenute a causa di *rebuffering* durante la fruizione, da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma, di un evento *live streaming*, in assenza di azioni da parte dell'utente e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, in rapporto al tempo totale di *streaming* (TST):

$$RRIC = \frac{\sum_{i=1}^{NF} TB_i}{TST}$$

Nome indicatore: Risoluzione minima (Rmin)

Definizione: Il valore minimo delle risoluzioni video visualizzate per almeno il 10% della durata dell'evento, durante la fruizione dei contenuti di un evento in *live streaming* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

⁷ Questo indicatore è da intendersi come alternativo al TFT

Nome indicatore: Numero minimo della frequenza dei fotogrammi video (F_{min})

Definizione: Il valore minimo del numero di fotogrammi al secondo visualizzati per almeno il 10% della durata dell'evento, durante la fruizione dei contenuti di un evento in *live streaming* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

Nome indicatore: Ritardo massimo (D_{max})

Definizione: La massima differenza di tempo tra l'evento reale ed i contenuti audio e video ricevuti durante la fruizione di un evento in *live streaming* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

Nome indicatore: Numero di disconnessioni dall'evento (ND)

Definizione: Il numero di disconnessioni da un evento in *live streaming*, con necessità di farlo avviare nuovamente, subite da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

Si precisa che l'utilizzo di una VPN non è consentito in relazione alla misura dei suddetti indicatori a causa delle influenze che tale modalità potrebbe avere sulla connettività.

Parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini

Dall'analisi delle segnalazioni in merito alla scarsa qualità del servizio pervenute all'Autorità, si rileva come la maggior parte delle stesse sia ascrivibile ai seguenti problemi:

- Problemi di accesso alla piattaforma;
- *Freezing* durante gli eventi;
- Scarsa risoluzione delle immagini.

Contestualizzando, pertanto, i sopra definiti indicatori alle fattispecie più segnalate, si prevede che i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, con riferimento agli eventi di cui al Decreto, che devono essere rilevati dai fornitori SMA a pagamento e in chiaro, non siano rispettati se si verificano, durante un singolo evento in *live streaming*, una delle seguenti condizioni:

- $MAP + MAE > 5$ (numero massimo di tentativi di accesso alla piattaforma o all'evento);
- $RRIC > 5\%$ al termine dell'evento;
- $R_{min} < 540p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile⁸ con *velocità in download*⁹ superiore a **3 Mbps**; $R_{min} < 720p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con *velocità in download* superiore a **6 Mbps**; $R_{min} < 720p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con *velocità in download* superiore a **9 Mbps**; $R_{min} < 1080p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con *velocità in download* superiore a **16 Mbps**.

Velocità in download: si intende la velocità di ricezione dei dati di norma disponibile con il dispositivo utilizzato.

Ammontare e modalità di corresponsione degli indennizzi

Il mancato rispetto dei parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini di cui sopra da parte dei fornitori SMA, con riferimento agli eventi di cui al Decreto, determina la possibilità per l'utente di richiedere un indennizzo, fatta eccezione per gli eventi trasmessi in chiaro.

La *velocità di download* disponibile al cliente può essere documentata mediante il *MisuraInternet Speed Test* dell'Autorità. Nel caso di utilizzo di *MisuraInternet Speed Test* si raccomanda di effettuare la misura, in particolare per le reti mobili, in un intervallo temporale in prossimità dell'evento in *live streaming*.

Ai fini della trasparenza nei confronti dell'utente e della prova in caso di richiesta di indennizzi, si dispone che il fornitore del servizio di *live video streaming a pagamento* debba rendere disponibile, a ciascun utente, all'interno dell'area clienti, in una apposita

⁸ Per "dispositivo mobile" si intende un dispositivo tipo *smartphone* o *tablet*, progettato per essere utilizzato in mobilità, principalmente mediante una rete di tipo mobile; per "dispositivo fisso" si intendono gli altri dispositivi tipo smart-TV, STB o PC desktop.

sezione, l'accesso alle informazioni circa i valori dei parametri MAP, MAE, RRIC, Rmin, Fmin e *throughput*¹⁰ medio misurati durante lo *streaming* degli eventi.

I valori di tutti i parametri funzionali agli indennizzi di cui sopra devono essere resi disponibili nella suddetta apposita sezione dell'area riservata dell'utente entro 24 ore dalla conclusione dell'evento e per almeno 6 mesi dal termine di ciascun evento.

Dall'applicazione di riproduzione del video, in corrispondenza della schermata di visione degli eventi a pagamento, è possibile visionare il valore del *throughput* istantaneo e accedere, ad esempio mediante QR code, ai valori degli altri indicatori disponibili all'interno dell'area clienti.

Nelle condizioni di indennizzabilità di cui sopra, il fornitore del servizio di *live video streaming* dovrà corrispondere, sotto forma di sconto in fattura o di rimborso:

- un importo pari al 25% del costo effettivo dell'abbonamento mensile dell'utente, o se annuale riportato a valore mensile equivalente, al netto quindi di eventuali sconti o promozioni. Il massimo indennizzo a cui può aver diritto un utente in un mese è pari al 100% dell'abbonamento mensile, al netto di eventuali sconti o promozioni. Non è possibile ottenere più di un indennizzo a settimana; nel caso di eventi trasmessi contemporaneamente su almeno una piattaforma aggiuntiva allo *streaming* su Internet e/o in assenza di diritti in esclusiva l'indennizzo va calcolato rispetto al 70% del canone mensile;
- per gli eventi acquistati fuori abbonamento l'importo dell'indennizzo è pari all'importo corrisposto per l'evento stesso. Nel caso di eventi trasmessi contemporaneamente su almeno una piattaforma aggiuntiva allo *streaming* su Internet e/o in assenza di diritti in esclusiva l'indennizzo va calcolato rispetto al 70% dell'importo corrisposto per l'evento;

L'utente dovrà accludere alla richiesta di indennizzi le condizioni contrattuali di connettività incluso, ove disponibile, la banda minima garantita.

L'utente potrà, per il servizio di connettività, allegare la schermata dell'esecuzione del *MisuraInternet Speed Test*, eseguita dal dispositivo in uso, recante la *velocità di download*.

L'utente potrà, altresì, allegare i valori dei parametri, relativi alla specifica trasmissione oggetto di reclamo, RRIC, MAP, MAE, Rmin, Fmin, *throughput*, come ottenuti dalla propria area cliente.

¹⁰ Ossia la velocità alla quale il server dell'OTT *provider* e il dispositivo dell'utente scambiano i dati dell'applicazione (video e audio *streaming*).

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.

La richiesta di indennizzo deve essere presentata entro 7 giorni solari dall'evento *live streaming* a cui si riferisce l'istanza.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

1. I fornitori di servizi di cui al presente provvedimento garantiscono un adeguato servizio di assistenza clienti che affianca ad un servizio di *call center in person*, mediante specifico numero telefonico, strumenti digitali quali *chat*, *e-mail*, la *chat con call back*, indicazioni contenute nella Sezione Help del sito internet.

Il canale chat è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 23, ed è in grado di garantire tempi celeri di risposta all'utente da parte di un operatore umano.

Attraverso detto canale, l'utente potrà richiedere di essere richiamato al più presto per ulteriormente illustrare le proprie esigenze o richieste.

2. I fornitori di servizi media audiovisivi attivano un *customer service in person* raggiungibile per tutta la settimana negli orari di esercizio tra le ore 14 e le 19 durante la settimana e tra le ore 12 e le 23 in occasione degli eventi di cui al Decreto.

I fornitori fissano un obiettivo relativo al tempo di risposta, in secondi, in linea con i parametri fissati nella delibera n. 79/09/CSP come successivamente modificata.

3. I fornitori provvedono all'inserimento dei riferimenti di contatto nel proprio sito Internet;
4. I fornitori si dotano di un servizio di assistenza clienti i cui standard di qualità, nel funzionamento, risultano in linea con quelli previsti dalla delibera n. 79/09/CSP come successivamente modificata.
5. I fornitori prevedono sul proprio sito una sezione di help che sia semplice da un punto di vista grafico e agevolmente raggiungibile dalla homepage.
6. I fornitori monitorano la qualità del servizio e delle *performance* del *customer service* verificando costantemente i livelli raggiunti e, ove riscontrassero scostamenti rispetto a quanto previsto nel presente documento, assumono le decisioni opportune e dispongono le risorse necessarie per risolvere le eventuali criticità.
7. I fornitori inviano all'Autorità, ai fini di una verifica su base annuale, un report mensile contenente le seguenti informazioni, relative ai contatti ricevuti nel corso dell'anno di osservazione:

1. numero totale dei contatti ricevuti per l'assistenza clienti, per qualunque motivazione, sia da canale telefonico che digitale;
2. rispetto al punto 1, il numero di contatti ricevuti mediante il solo canale telefonico;
3. il numero totale dei contatti ricevuti per l'assistenza clienti, con motivazione collegata a un evento di cui al Decreto, sia da canale telefonico che digitale, e l'elenco degli eventi trasmessi nel mese;
4. rispetto al punto 3, il numero di contatti ricevuti mediante il solo canale telefonico;
5. altre eventuali utili informazioni;

Il primo report dovrà essere inviato dopo un mese dalla messa in esercizio del sistema di assistenza clienti telefonico e, a seguire, con cadenza mensile. L'Autorità si riserva di pubblicare il formato *excel* di inserimento dei dati.