

ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 379/22/CONS

1 **Sommario**

I.	SUL TEMA DEL FAIR SHARE DEI COSTI SOSTENUTI	2
II.	SUL TEMA DELLE NECESSARIE MISURE PER LA GARANZIA DELLA INTEGRITÀ DELLA RETE	4
III.	SULLA SEPARAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ TRA ISP E FORNITORE SMA	7
IV.	SULLA ESTENSIONE AI FORNITORI SMA DELLE MISURE ADOTTATE NEL CASO DI DAZN	13
	IV.1 Sulla necessità di una preliminare verifica dei disservizi analoghi al caso DAZN	13
	IV.2 Sull'asserito vantaggio concorrenziale per DAZN	19
	IV.3 La posizione di DAZN sulla parità di trattamento	19
V.	AMBITO OGGETTIVO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO	20
	V.1 Regolamentazione dei casi di trasmissione di eventi, contemporaneamente, su più piattaforme – esclusività	20
	V.2 Servizi a pagamento o gratuiti	22
VI.	GLI INDICATORI DI QUALITÀ'	24
	VI.1 Sui KPI individuati e sulla fissazione di elevate soglie di qualità	24
	VI.2 Complessità di realizzare indicatori disponibili nell'APP	27
	VI.3 Sulla conservazione degli indicatori per 6 mesi	33
	VI.4 Presenza di altri indicatori di QoE che Agcom non ha previsto	33
VII.	LA DISCIPLINA DEGLI INDENNIZZI	38
	VII.1 Entità dell'indennizzo	38
	VII.2 La documentazione sottoposta dall'utente con la richiesta di indennizzo	41
	VII.3 Termine per presentare la richiesta di indennizzo e coinvolgimento dell'Autorità nella procedura	42
	VII.4 Necessità di una carta dei servizi da parte dei fornitori di servizi SMA in live streaming	43
VIII.	ASSISTENZA CLIENTI	43
IX.	SULLA PROCEDURA DI RECLAMO	47
X.	TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE	49

IL PROCEDIMENTO

Alla consultazione hanno partecipato con propri contributi i seguenti soggetti: Assotelecomunicazioni (di seguito denominata Asstel), Fastweb S.p.A. (di seguito denominata Fastweb), Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata TIM), Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata Vodafone), WindTre S.p.A. (di seguito denominata WindTre), Confindustria Radio TV (di seguito CRTV), Amazon Italia s.r.l. (di seguito denominata Amazon¹), DAZN limited (di seguito denominata DAZN), Discovery Italia s.r.l. (di seguito denominata Discovery), RAI- radio televisione italiana (di seguito denominata RAI), RTI S.p.A. (di seguito denominata RTI), Sky Italia s.r.l. (di seguito denominata Sky), UDICON e Movimento consumatori.

A seguito della produzione di contributi scritti, tra il mese di dicembre 2022 e la prima metà del mese di gennaio 2023, si sono tenute le audizioni dei partecipanti al procedimento.

Le associazioni dei consumatori Adiconsum, Confconsumatori, Unione Nazionale Consumatori, insieme a UDICON e Movimento consumatori, sono state udite in audizione congiunta in data 13 dicembre 2022.

Al fine di acquisire ulteriori informazioni ed effettuare un'analisi di impatto economico, sono state inviate tre richieste di informazioni, rispettivamente in data 27 febbraio 2023, 29 marzo 2023 e 23 maggio 2023, ai seguenti operatori: Amazon, Dazn, Discovery, RAI, RTI, Sky e TIM.

I. **SUL TEMA DEL FAIR SHARE DEI COSTI SOSTENUTI**

A. Osservazioni degli operatori

Alcuni operatori di comunicazioni elettroniche che hanno partecipato alla consultazione pubblica anche per il tramite di una associazione (**OMISSIS**), hanno evidenziato che si trovano ad assumere, rispetto ai servizi digitali, il duplice ruolo di abilitatori dei suddetti e di *competitor*. Sotto il profilo dell'esserne abilitatori, l'enorme crescita dei servizi digitali ha richiesto un importante adeguamento della capacità trasmissiva delle reti; sotto il profilo dell'esserne *competitor*, l'enorme crescita dei servizi digitali ha ridotto la capacità degli operatori stessi di generare ricavi e, prospetticamente, l'autofinanziamento necessario a sostenere gli investimenti per l'adeguamento delle reti.

Emerge quindi, secondo l'associazione, l'esigenza di riequilibrare la catena del valore dei servizi, atteso che gran parte dei costi legati allo sviluppo e alla manutenzione della rete sono riconducibili al traffico generato dalle piattaforme digitali. Tale stato di fatto fa sorgere la richiesta di una *fair compensation*, a favore degli operatori di reti delle di comunicazione elettronica da parte dei fornitori di servizi digitali (*in primis* le cosiddette Big Tech), ferma restando la salvaguardia degli interessi degli utenti nell'accesso ai contenuti.

Un operatore (OMISSIS) ritiene che gli operatori di accesso debbano essere remunerati dai fornitori di servizi media audiovisivi per gli eventuali investimenti richiesti e gli eventuali maggiori costi di

¹ Amazon Digital UK Limited ("ADUK" o "Società") è il fornitore del servizio di media audiovisivo on demand Prime Video ("PV") in Italia. Ai sensi dell'articolo 2 della Direttiva 2010/13/UE del 10 marzo 2010, come modificata dalla Direttiva 2018/1808/UE ("Direttiva SMAV"), la Germania è il Paese di origine e stabilimento di PV che è soggetto al potere di controllo e vigilanza della Bayerische Landeszentrale für neue Medien ("BLM") nei settori armonizzati dalla Direttiva SMAV, salve le sole eccezioni ivi contenute. Il fornitore di servizi di media per le trasmissioni lineari di PV nell'Unione europea è invece Amazon Digital Germany GmbH, titolare di licenza rilasciata da BLM che è il suo soggetto regolatore.

gestione (per esempio di Call center) che dovessero essere sostenuti dagli operatori di accesso a causa dei predetti servizi di *video streaming*.

Un altro operatore (OMISSIS) rileva che il progressivo abbandono da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi del tradizionale modello di *Digital Broadcasting*, a favore della diffusione dei contenuti video attraverso reti IP pubbliche, ha favorito l'ingresso sul mercato di nuovi *player*, focalizzati principalmente sulla trasmissione di contenuti in *streaming IP*.

Evidenzia che il tradizionale modello di *Digital Broadcasting* consente ai fornitori di servizi media audiovisivi di esercitare un controllo diretto ed *end-to-end* sull'intera catena tecnologica che veicola i contenuti video, a partire dalla loro acquisizione fino al dispositivo dell'utente finale escluso. In tal modo il fornitore di servizi media audiovisivi ha contezza della Qualità del Servizio (QoS) e dell'Esperienza (QoE) offerta ai propri utenti, essendo direttamente responsabile dell'intera catena tecnologica e di servizio.

Nell'ambito della diffusione video via reti IP, il fornitore di servizi media audiovisivi non detiene di per sé il controllo diretto dell'intera catena tecnologica e di servizio e, quindi, della QoS e della QoE erogate.

L'operatore (OMISSIS) ritiene che, alla luce dell'art. 33 del TUSMA², i fornitori di servizi media abbiano l'onere e la responsabilità di adottare misure tecniche per preservare l'integrità delle reti degli ISP, in occasione della trasmissione degli eventi indicati, e di contribuire secondo modalità eque, ragionevoli, non discriminatorie e proporzionali alla tipologia di servizio, al raggiungimento di soluzioni tecniche idonee alla tutela della integrità delle reti e al raggiungimento degli obiettivi di QoE.

Il medesimo operatore (OMISSIS) evidenzia che il suddetto modello di fornitura del servizio all'utente finale rende possibile l'adozione di una logica di *revenue sharing* tramite la quale i CDN provider e/o i fornitori di servizi media audiovisivi potranno destinare una porzione dei ricavi agli operatori in modo tale da compensare i costi dei servizi di collocazione, interconnessione e trasporto del traffico; tale modello economico di *fair compensation* consente ai fornitori di servizi media audiovisivi di prevenire fenomeni di congestione di rete.

Il medesimo operatore (OMISSIS) ritiene che la compensazione di tali servizi sia in linea con quanto previsto dal TUSMA, considerando che la maggior quantità di traffico che un ISP deve sostenere nel caso di eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico è collegato ai contenuti in *streaming*.

In aggiunta, richiede che siano chiaramente individuati non solo gli indicatori di QoE applicabili ai fornitori di servizi media audiovisivi, ma anche le fattispecie di indennizzo e relativi importi in capo a questi ultimi rispetto agli operatori di comunicazioni elettroniche nel caso di fenomeni di congestione della rete legata ad eventi trasmessi in *live streaming* che determinano disservizi non solo per gli utenti del servizio dell'OTT ma anche per tutti coloro che risultano attestati al nodo di rete congestionato.

² 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" (di seguito anche "il TUSMA").

B. Valutazioni dell’Autorità

Avuto riguardo al tema sopra esposto l’Autorità rileva che, seppur di estremo interesse, la questione esula dall’ambito oggettivo della presente consultazione pubblica che si occupa dell’attuazione del comma 4 dell’Articolo 33 comma 4 del TUSMA, secondo cui *L’Autorità, d’intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3, al fine di garantire l’integrità della rete e soluzioni di interconnessione e modalità di distribuzione del traffico volte ad evitare fenomeni di congestione della rete, secondo modalità eque, ragionevoli, non discriminatorie e proporzionali alla tipologia di servizio. L’operatore predispone inoltre adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati con la medesima delibera dell’Autorità di cui alla prima parte del presente comma.*

In base al comma 5, *l’Autorità vigila sull’attuazione delle disposizioni di cui ai commi 3 e 4, esercitando le connesse funzioni sanzionatorie di cui all’articolo 67 e di risoluzione extragiudiziali delle controversie ai sensi dell’articolo 40.*

Ad ogni buon conto si ritiene doveroso osservare, come anche ben precisato nel successivo paragrafo, che già in esito all’atto di indirizzo di cui alla delibera n. 206/21/CONS, mirato a garantire l’integrità della rete e, indirettamente, la qualità dei servizi agli utenti finali, in Italia è stato favorito un virtuoso percorso di negoziazione tra fornitore di servizi media audiovisivi (fornitore SMA) e ISP in relazione alle attività di realizzazione di Edge CDN che ha visto la concreta contribuzione economica dei primi

L’Autorità ritiene che le misure indicate nella citata delibera siano certamente attuali e che vadano prese in considerazione in funzione delle necessità, laddove non già fatto, da tutti i fornitori SMA che sono destinatari del presente provvedimento. A tale riguardo rileva anche il requisito, per la fornitura delle CDN, della necessaria autorizzazione generale per la fornitura nel territorio italiano di reti e servizi.

Riguardo alla richiesta di indennizzi da parte dei fornitori SMA nei confronti degli operatori in caso di congestione di rete, l’Autorità ritiene che, allo stato della normativa primaria, le misure previste nell’atto di indirizzo di cui alla delibera n. 206/21/CONS possano costituire un utile riferimento per la negoziazione di accordi di interconnessione tra questi ultimi e gli ISP con cui tale materia può essere disciplinata.

II. *SUL TEMA DELLE NECESSARIE MISURE PER LA GARANZIA DELLA INTEGRITÀ DELLA RETE*

A. Osservazioni degli operatori

Alcuni degli operatori di servizi di comunicazioni elettroniche rispondenti, per il tramite di una associazione (OMISSIS), evidenziano, avuto riguardo all’oggetto del presente procedimento, che ai sensi del comma 4 dell’art. 33 del TUSMA, *l’Autorità, d’intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere*

assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3 dello stesso articolo. L'operatore predispose inoltre adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati dall'Autorità.

A tale proposito evidenziano che lo stesso comma prevede che le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini degli eventi di cui all'elenco del Decreto Ministeriale citato nella delibera n. 379/22/CONS devono essere definiti dall'Autorità d'intesa con il Ministero "al fine di garantire l'integrità della rete e soluzioni di interconnessione e modalità di distribuzione del traffico volte ad evitare fenomeni di congestione della rete, secondo modalità eque, ragionevoli, non discriminatorie e proporzionali alla tipologia di servizio." Secondo un operatore (OMISSIS), pertanto, il provvedimento sottoposto a consultazione l'Autorità avrebbe superato i confini del dettato normativo.

Un operatore (OMISSIS) rileva che gli operatori di comunicazioni elettroniche, in ragione dell'ingente aumento di traffico generato dall'offerta di servizi di *streaming on line*, si trovano nella condizione di dover realizzare ingenti investimenti economici per consentire alle piattaforme titolari dei contenuti di distribuirli ai propri utenti finali, in assenza di una contribuzione da parte delle medesime piattaforme. Per questo motivo ritiene che, stante l'attuale assenza di una compiuta regolamentazione in materia, l'intervento regolamentare chiesto dal TUSMA assume rilievo anche per assicurare un equilibrio competitivo tra i fornitori di servizi media ed operatori TLC e garantire una maggiore responsabilizzazione delle piattaforme attive nella distribuzione dei contenuti afferenti a eventi mediatici di interesse sociale o di grande interesse pubblico (quali ad esempio i contenuti di Serie A). A tal riguardo evidenzia che la regolamentazione adottata in relazione ai servizi forniti da DAZN è antecedente all'adozione del TUSMA, norma primaria che intende perseguire obiettivi ulteriori, rispetto a quanto già fatto, avuto riguardo alle modalità di interconnessione volte a garantire l'integrità delle reti nell'interesse degli operatori TLC.

Ritiene che non emerga dalla delibera quali siano le misure integrative e migliorative o i criteri che si prevede dovranno essere implementati da parte delle piattaforme di contenuti per garantire una migliore qualità del servizio a tutela della Rete ed evitare i fenomeni di congestione.

La società rileva che gli indicatori previsti non sembrano tutelare gli operatori di rete, né favorire una cooperazione costruttiva con le piattaforme, rischiando piuttosto di introdurre parametri di qualità oggetto di possibile strumentalizzazione da parte dei fornitori di servizi media e audiovisivi. In particolare evidenzia che la bozza di provvedimento non prevede misure tese ad evitare i fenomeni di congestione, ritenendo che gli accordi di interconnessione costituiscano un elemento fondamentale per promuovere la qualità del servizio solo nella misura in cui prevedano una equa ripartizione degli oneri per lo sviluppo delle reti da porre anche in capo alle piattaforme, attraverso una partecipazione attiva dei fornitori di servizi media audiovisivi ed una condivisione dei costi e degli investimenti sostenuti e/o da sostenere a tal fine.

Un operatore (OMISSIS) evidenzia la necessità di una concertazione e pianificazione anticipata tra operatori e fornitori di servizi media audiovisivi, in particolare, in relazione a eventuali *upgrade* di connettività di rete in occasione di eventi di particolare richiamo pubblico, quali quelli calcistici, che prevedono una importante concentrazione di fruitori.

Un altro operatore (OMISSIS) evidenzia che, al fine di assecondare la sempre maggiore diffusione di servizi VoD e *live streaming*, negli ultimi anni il modello si è evoluto verso il paradigma Multi-CDN, dove ogni fornitore di servizi media audiovisivi fa affidamento su molteplici CDN Provider

per consegnare il proprio traffico agli ISP. In tal modo si mitiga il rischio di disservizi e al contempo si possono gestire con più flessibilità i picchi di traffico, gestendo l'accesso da parte degli utenti alle molteplici CDN disponibili. Ciò consente di massimizzare l'*application throughput* e minimizzare il *video delay* in modo da poter offrire agli utenti finali contenuti ad alta fedeltà visiva con ritardo minimo tra la ripresa dell'evento e la visione da parte dell'utente.

Tuttavia, evidenzia che l'adozione di un modello architetturale basato su Multi-CDN, che prevede lo spostamento dei contenuti da server remoti ai nodi di interscambio nazionali (Internet Exchange), seppure in congiunzione con l'adozione di protocolli di *streaming* innovativi, potrebbe non essere sufficiente a garantire una QoE adeguata agli utenti finali: lo spostamento dei contenuti ai nodi di interscambio nazionali, in caso di eventi di particolare rilevanza e che quindi generano una mole notevole di traffico, potrebbe determinare situazioni di congestione dei *peering point* stessi o di tratti di rete degli ISP.

Alla luce delle osservazioni riportate, la Società (OMISSIS) è dell'opinione che il modello di interconnessione tra ISP e fornitori di servizi media audiovisivi maggiormente indicato a massimizzare gli obiettivi di QoE indicati dall'Autorità e di tutela dell'integrità delle reti sia quello basato su una implementazione di *edge cache* nei nodi di aggregazione regionale delle reti degli operatori, consentendo sia di avvicinare gli utenti finali ai contenuti sia di mitigare situazioni di congestione o instabilità della rete.

In relazione alla prevenzione di situazioni di congestione delle reti, il medesimo operatore (OMISSIS) rileva come tale obiettivo sia anche sottolineato nel comma 4 dell'art. 33 del TUSMA. Ai fini dell'implementazione del modello di interconnessione proposto, l'operatore (OMISSIS) si rende disponibile a mettere a disposizione un servizio di collocazione, interconnessione e trasporto del traffico nei nodi di aggregazione regionali della propria rete, così da permettere l'installazione da parte di fornitori di servizi media audiovisivi di cache dei contenuti in prossimità degli utenti.

B. Valutazioni dell'Autorità

In relazione a quanto sopra osservato l'Autorità rinvia, in primo luogo, a quanto già precisato in risposta alle proposte dei rispondenti di cui alla sezione I. In aggiunta appare opportuno precisare quanto segue.

Come premesso, il comma 4 dell'articolo 33 del TUSMA prevede che L'Autorità, d'intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3, al fine di garantire l'integrità della rete e soluzioni di interconnessione e modalità di distribuzione del traffico volte ad evitare fenomeni di congestione della rete, secondo modalità eque, ragionevoli, non discriminatorie e proporzionali alla tipologia di servizio. L'operatore predispone inoltre adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati con la medesima delibera dell'Autorità di cui alla prima parte del presente comma.

Appare evidente che la prima parte del comma 4 è relativa alla definizione di indicatori di regolarità del servizio e di indicatori di qualità delle immagini che devono essere assicurati dagli fornitori SMA. Trattasi, quindi, del risultato finale del servizio con cui il fornitore SMA si presenta e, ove vi sia un contratto, si impegna con l'utente finale.

La seconda parte del comma fa riferimento alle condizioni che devono essere messe in campo *al fine di garantire l'integrità della rete e soluzioni di interconnessione e modalità di distribuzione del traffico volte ad evitare fenomeni di congestione della rete, secondo modalità eque, ragionevoli, non discriminatorie e proporzionali alla tipologia di servizio.*

Trattasi di due aspetti della norma che, seppur in quota parte collegati, vanno tenuti separati.

Come evidenziato da un rispondente, infatti, la modalità di realizzazione delle CDN influisce sulla qualità percepita dall'utente del servizio in *live video streaming* e può evitare potenziali situazioni di congestione che possono impattare anche su altri servizi.

L'aspetto che occupa questo procedimento è la qualità dell'esperienza percepita dall'utente finale, il quale non deve essere interessato dalle sottostanti architetture di rete e catene di responsabilità.

È evidente che, una volta definiti i parametri di qualità dell'esperienza, dovrà essere cura dei fornitori SMA in *video streaming* di adoperarsi per realizzare le necessarie soluzioni di rete (ad esempio multi-CDN o nodi Edge, e quanto altro occorra) e avviare accordi di interconnessione con gli ISP. Ed è proprio la presenza di indennizzi nei confronti degli utenti finali che pagano il servizio che può incentivare i fornitori SMA in *live streaming* ad adottare le opportune soluzioni di rete come, di fatto, avvenuto nel caso DAZN.

L'Autorità è sempre stata ben consapevole di questo e fa rilevare che già in anticipo rispetto alla norma citata è stato affrontato, con l'atto di indirizzo di cui alla delibera n. 206/21/CONS, il tema della integrità della rete. I principi stabiliti nel caso che ha riguardato DAZN, in tale atto di indirizzo, restano evidentemente validi per qualunque fornitore SMA in *live streaming*, e per i relativi CDN *provider*, che sarà interessato, in particolare per gli eventi di cui al comma 3 dell'art. 33 del TUSMA, da analoghi potenziali volumi di traffico e rischi per l'incolumità della rete.

III. SULLA SEPARAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ TRA ISP E FORNITORE SMA

A. Osservazioni degli operatori e associazioni

1. Secondo una associazione di operatori di comunicazioni elettroniche che ha risposto alla consultazione (OMISSIS),
 - a. è necessario evitare che la normativa SMA produca effetti anche sugli ISP; ciò si traduce nella richiesta di evitare i riferimenti a MisuraInternet presenti nel testo posto in consultazione;
 - b. è auspicabile che la indubbia complessità della catena del valore nell'offerta di servizi SMA e la necessità di comprendere se eventuali disservizi dipendano dai servizi di *live streaming* o da quelli di accesso ad Internet costituisca uno **spunto di riflessione per l'Autorità da condividere con tutti gli stakeholders nell'ambito di un tavolo tecnico, in cui vengano condivise le modalità di rilevazione della qualità;**
 - c. le procedure di indennizzo degli utenti per disservizi del *live streaming* saranno oggetto del provvedimento in discussione, mentre per i servizi di connettività sarebbe opportuno fare riferimento alla normativa speciale dedicata a tali servizi.

Anche **un rispondente (OMISSIS)** ritiene che debba essere mantenuto distinto il servizio di connettività, assoggettato a stringenti parametri qualitativi, verificabili da parte dell'utente a

prescindere dalla tipologia di contenuto offerto, dagli indennizzi richiedibili dall'utenza in caso di mancato rispetto dei requisiti di qualità degli eventi in *live streaming* a carico dei fornitori di servizi media audiovisivi.

In generale alcuni **operatori di comunicazioni elettroniche** esprimono preoccupazioni sul fatto che il riferimento nella documentazione di reclamo alla *velocità di download* possa stabilire una connessione non corretta tra i reclami relativi alla qualità del servizio SMA e la qualità del servizio degli ISP, ad esempio aumentando i reclami verso questi ultimi.

Un operatore (OMISSIS) concorda sulla adeguatezza ed efficacia degli indicatori di QoE proposti dall'Autorità all'interno dell'allegato B nonché sull'ammontare e sulle modalità di corresponsione degli indennizzi agli utenti finali causa scarsa qualità del servizio. Tuttavia, osserva che l'applicabilità degli indicatori è subordinata al soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet. Al riguardo, auspica che il perimetro di applicabilità degli indicatori di QoE individuati dall'Autorità possa essere meglio precisato, senza fare riferimento ai parametri di qualità dei servizi di accesso a Internet, di per sé oggetto di disciplina separata.

Un altro operatore, analogamente, chiede che, al fine di evitare fraintendimenti, indebite commistioni di responsabilità con i soggetti obbligati ai sensi della norma del TUSMA che si vorrebbe attuare e/o l'introduzione di strumenti volti a limitare l'indennizzabilità da parte di questi ultimi nei confronti della propria utenza finale, siano espunti tutti i riferimenti ai parametri di qualità dei servizi di accesso, ritenendo questi già normati sotto il profilo della qualità e dei vari strumenti a tutela del consumatore.

2. **Un rispondente**, con riferimento alla responsabilità del fornitore del servizio di *streaming*, sottolinea che alcuni aspetti della fornitura e riproduzione dei contenuti audiovisivi sfuggono al controllo del fornitore SMA in *live streaming*. La qualità di produzione del c.d. *live feed* originale sfugge, infatti, inevitabilmente al controllo del fornitore di servizi media quando quest'ultimo si limita a offrire l'accesso a un canale di terzi. Altrettanto rilevante per una compiuta valutazione è la qualità della connessione a banda larga fornita dagli ISP a cui deve essere connesso l'utente per usufruire dei servizi audiovisivi *online*. Alla luce di quanto precede, in caso di disservizi nella fruizione dei contenuti audiovisivi in *streaming*, individuare il soggetto responsabile per tali criticità (in tempo reale o dopo l'evento) può essere difficile e richiedere molto tempo.

Il medesimo rispondente evidenzia che i fornitori di servizi possono essere ritenuti responsabili solo di alcuni aspetti quando si tratta di QoE e che essi, come del resto gli utenti finali, dipendono anche da altri fornitori quando distribuiscono contenuti (quali i servizi di terze parti che forniscono feed, CDN, ISP, reti domestiche, reti cellulari/mobili, encoders, ecc). È quindi complesso identificare chi può essere responsabile di particolari problemi che potrebbero risultare in una scarsa QoE, per cui è necessario prendere in considerazione l'intera catena di fornitura – considerando diversi elementi che non dipendono interamente dal fornitore di servizi di media audiovisivi.

Un altro rispondente fa riferimento a (OMISSIS), un servizio di streaming e piattaforma OTT per la fruizione di contenuti on-demand e live, webTV e canali televisivi lineari offerti su IP.

Sottolinea, a tal proposito, di disporre di una Content Delivery Network (CDN), gestita dalla stessa società, con una copertura capillare del territorio italiano attraverso Point of Presence (POP) geograficamente distribuiti e di una piattaforma in grado di generare e distribuire flussi multicast conformemente allo standard M-ABR, contrariamente alle soluzioni di tipo unicast generalmente utilizzate dagli altri OTT.

Evidenzia che la catena di distribuzione di contenuti via Internet oggi in campo è alquanto complessa, coinvolgendo un numero elevato di elementi e di attori, tutti determinanti nella percezione della qualità complessiva dell'esperienza d'utente (QoE) e nell'identificazione e risoluzione dei problemi. Ciò fa sì che non tutte le cause di degrado della qualità/risoluzione del flusso video possono essere facilmente associabili ad uno specifico attore/componente della catena, con chiari riflessi sulla capacità di intervento del fornitore del servizio media e sulla efficacia degli interventi riparatori.

Per quanto riguarda l'utilizzo del software Speed Test Misura Internet, osserva che lo stesso esegue una misura istantanea della qualità della rete che potrebbe cambiare nell'istante immediatamente successivo, Per quanto detto non condivide la proposta dell'Autorità di effettuare il test "in prossimità dell'evento in live streaming" in quanto una qualsiasi misura relativa ad un evento live è affidabile solo se fatta nel corso dello stesso.

Inoltre, osserva che il test andrebbe eseguito sullo stesso device da cui si sta fruendo del contenuto live, anche se concorda sul fatto che non tutti i dispositivi dispongono di un *client* che permette di effettuare la misurazione, come ad es. le TV connesse.

Non ritiene significativa la misura effettuata mediante un altro apparato collegato alla stessa rete e collocato nelle immediate vicinanze del dispositivo usato per la visione dell'evento in quanto la misura dipende dalle caratteristiche dei device stessi (es. RAM, client usato e capacità dei moduli WiFi installate sul device) e non vi sono garanzie per l'operatore circa la buona fede dell'utente nell'effettuare la misurazione nelle immediate vicinanze del dispositivo da cui si fruisce del contenuto. In aggiunta, il degrado della qualità potrebbe essere causato da possibili interferenze a casa dell'utente, da un uso contemporaneo della rete WiFi da parte di più dispositivi o dalla distanza eccessiva tra sorgente e ricevente.

Segnala che, nel caso di utilizzo del protocollo Multicast ABR, le misurazioni degli *speed test* interessano unicamente le VLAN generiche ed i relativi percorsi di rete, e non quelle dedicate al Multicast ABR: ne deriva che le misure fatte dallo speed test misurano un canale che non è quello utilizzato per l'erogazione del contenuto video. Sollecita quindi un confronto dell'Autorità con gli operatori che consenta di raggiungere gli obiettivi posti dal TUSMA tramite una regolamentazione che sia tutelante per il cliente finale, ma che non esponga gli operatori media a richieste non controllabili/verificabili ed al contempo che non produca effetti di *spillover* negativi anche su altri mercati (es. sui servizi TLC).

3. **Un'associazione di consumatori** evidenzia che lo scopo dell'intervento regolamentare in discorso non dovrebbe essere incentrato solo sulle garanzie dovute all'utente in caso di disservizi ma anche sullo stabilire una regolamentazione in grado di incentivare le aziende al miglioramento costante della qualità offerta. A tale scopo, risulta essenziale un ruolo proattivo dell'Autorità nella verifica dei disservizi, almeno a livello generale, verificatisi durante gli eventi trasmessi. Solo a seguire, una volta che l'Autorità abbia effettuato tali verifiche, gli utenti dovrebbero avere accesso ad una procedura per l'invio di un reclamo, che sia *standard* e uguale per tutti gli i fornitori SMA in oggetto. Inoltre, i disservizi subiti dall'utenza potrebbero essere legati non solo a problematiche legate alla velocità di connessione; pertanto, propone di svincolare la possibilità di inoltrare un reclamo dallo *speed test* sulla velocità di connessione.

B. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alle osservazioni di cui al punto 1, l'Autorità fa rilevare come oggetto del presente provvedimento sia la sola misura della qualità dei servizi audiovisivi in *live streaming* e le relative procedure di reclamo. Resta ferma la regolamentazione vigente in merito alla qualità dei servizi di connettività di cui alle delibere n. 156/23/CONS e n. 23/23/CONS. A tale riguardo, la eventuale produzione di *speed test*, in sede di reclamo avverso il fornitore SMA, non assume rilievo ai fini della richiesta di indennizzi e di recesso senza costi, come previsto all'art. 10, comma 9 del regolamento allegato alla delibera n. 156/23/CONS per mancato rispetto della velocità di connessione in caso di accesso da postazione fissa.

Con riferimento alle osservazioni di cui al punto 2, l'Autorità ribadisce che oggetto del presente procedimento è la definizione di KPI funzionali a rilevare, in modo oggettivo, il grado di regolarità e qualità del servizio SMA laddove, in caso di un modello di servizio a pagamento, il relativo fornitore si impegna con l'utente finale a rispettare determinati livelli di servizio. La delibera non si occupa, specificatamente, dei rapporti tra i fornitori SMA e gli ISP e altri attori della catena del valore, i quali possono essere oggetto di accordi di servizio, che prevedono SLA e relative penali, basati su libere negoziazioni e in modo trasparente rispetto all'utente finale

Il sistema di tutela dell'utente che con il presente provvedimento si disciplina, ben noto agli ISP in quanto guida i procedimenti di conciliazione e definizione delle controversie anche nei casi di un operatore *retail* che acquista servizi di rete *wholesale*, è basato sul rapporto contrattuale tra cliente e fornitore SMA. A valle di questo potranno esservi SLA e Penali nei rapporti di interconnessione e fornitura tra operatori ISP e SMA, che comunque non intervengono direttamente nella procedura di reclamo instaurata dal cliente.

Premesso ciò, l'Autorità ha preso atto del fatto che sono gli stessi fornitori di servizi SMA in *streaming* che, in alcuni casi, nelle condizioni di servizio (sito web, contratto o Carta sei Servizi) specificano quali sono i requisiti minimi dei terminali e di banda per poter fruire del servizio video streaming. Di seguito si riportano alcuni esempi di condizioni riportate sui siti web dei fornitori SMA in streaming IP:

Discovery+

Nel documento di "Termini d'uso" fa riferimento "*Salvo in caso di nostra colpa o violazione, non siamo responsabili di quanto segue: [...] qualsiasi mancata funzionalità o mancata fornitura di qualsiasi parte del Servizio o dei Contenuti, o qualsiasi perdita di contenuti o dati dovuta a [...] la connessione internet dell'utente che non soddisfa i requisiti minimi di banda e/o velocità come indicato nel Centro assistenza*"

Nel Centro Assistenza la seguente indicazione: "*Per ottenere la migliore esperienza possibile su discovery+, consigliamo una velocità di download da Internet di almeno 5 Mbps. La risoluzione e la qualità verranno impostate automaticamente da discovery+ in base alla velocità di Internet.*"

Mediaset Infinity (RTI)

Nel documento "Condizioni Generali di Fornitura" è riportato:

Mediante il test di riproduzione audiovisiva "test di banda" disponibile sul Sito ogni Utente può preventivamente verificare l'accessibilità e la qualità di visione attraverso della propria connessione internet.

*3. L'Utente prende atto del fatto che la qualità di visualizzazione dei contenuti accessibili tramite i Channels di Mediaset Infinity e, in particolare, la possibilità di fruire degli **standard HD, Ultra HD e HDR dipendono**: (i) dalle caratteristiche e dalla corretta configurazione del dispositivo utilizzato per accedere al servizio*

Mediaset Infinity e (ii) dalla qualità e velocità della connessione alla rete internet attivata dall'Utente tramite gli Operatori Terzi.

Queste le velocità riportate nelle FAQ:

Per contenuti in SD (o bassa definizione): 3,0 Mbps

Per contenuti in HD (o alta definizione): 5,0 Mbps

Per contenuti Live Sport Events: 12,0 Mbps

Amazon Prime

Nelle Condizioni d'uso è riportato:

*j. Qualità di riproduzione; Streaming. La risoluzione della riproduzione e la qualità dei Contenuti digitali fruiti dall'Utente dipenderà da una serie di fattori, tra cui il tipo di Dispositivo compatibile da cui l'Utente accede ai Contenuti digitali e la velocità della connessione internet, che potrebbe aumentare o diminuire nel corso della visione. Qualora Amazon rilevi che la riproduzione del Contenuto digitale offerto in streaming possa subire interruzioni o altri inconvenienti dovuti a limiti della connessione dell'Utente o ad altri fattori, Amazon avrà facoltà di ridurre la risoluzione e la dimensione del file e dei Contenuti digitali in streaming, nel tentativo di fornire un'esperienza di visualizzazione senza interruzioni. Fermi restando gli sforzi di Amazon volti a fornire un'esperienza di visualizzazione di alta qualità, non è possibile offrire alcuna garanzia circa la risoluzione o la qualità dei Contenuti digitali che l'Utente riceverà durante lo streaming, indipendentemente da eventuali pagamenti extra effettuati per l'accesso a contenuti in **HD, ultra HD, o HDR**.*

Come velocità necessarie, nelle FAQ è indicato:

*Se riscontri problemi durante la visione dello streaming o di eventi in diretta su Prime Video, verifica che il dispositivo che usi sia supportato e che la velocità di download sia sufficiente. Prime Video raccomanda una velocità di download **minima di 1 MB/s per i contenuti SD e di 5 MB/s per quelli HD**. Prime Video offre la massima qualità di streaming possibile in base alla larghezza di banda disponibile.*

NowTV (Sky)

Nelle "Condizioni generali di utilizzo è riportato":

*13. E' disponibile la fruizione in alta definizione in base alla banda di rete di cui disponi. La **disponibilità del formato HD** dipende anche dalle caratteristiche del dispositivo da te utilizzato. Alcuni contenuti e/o canali potrebbero non essere disponibili in alta definizione.*

Nelle FAQ:

Puoi goderti Film, Serie TV, programmi di Intrattenimento ed eventi sportivi con qualità ottima da:

Tablet Android o iPad con una connessione superiore a 2.0Mbps.

Dal tuo PC, game console o Smart TV con una connessione superiore a 2.5Mbps.

In entrambi i casi, se la velocità di connessione risulta inferiore, la qualità dello streaming si adatterà per offrirti il miglior servizio possibile.

DAZN fa riferimento ai seguenti livelli di qualità e relative velocità di download:

DISPOSITIVO	QUALITÀ IMMAGINE	VELOCITÀ RACCOMANDATA
 TV, console, laptop o computer	Full HD (1080pp) HD (720p) SD (inferiore a 720p)	16 Mbps 9 Mbps 3 Mbps
 Telefono (iOS)	HD (720p) SD (inferiore a 720p)	6 Mbps 3 Mbps
 Telefono (Android)	HD (720p) SD (inferiore a 720p)	6 Mbps 3 Mbps

Per tale ragione, nella definizione dei KPI l’Autorità fa sempre riferimento ad *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.*

Proprio alla luce di tale considerazione l’Autorità ha selezionato parametri di tipo oggettivo specificando che la responsabilità del fornitore SMA si concretizza solo 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.*

Le condizioni relative alla connettività, di cui sopra, sono quelle previste nel contratto con l’ISP di cui il cliente deve essere preventivamente a conoscenza e che accetta. Ad esempio, in caso di accesso da postazione fissa, se la banda minima del contratto con l’ISP non è superiore al minimo requisito del servizio di *live streaming*, l’utente non potrà reclamare in caso di scarsa qualità del servizio audio-video. Pertanto, la disponibilità di un servizio di connettività con banda adeguata è una condizione necessaria per la richiesta di indennizzi.

A tale riguardo si rappresenta che con delibera n. 156/23/CONS l’operatore è tenuto a dichiarare, con vincolo contrattuale, la velocità minima, massima e normalmente disponibile rispetto alla quale risponde nei confronti dell’utente. Pertanto, l’utente è in grado di produrre, in sede di reclamo o conciliazione nei confronti dell’operatore SMA, l’evidenza di disporre della necessaria banda, come da contratto con l’ISP, per fruire del servizio SMA contrattualizzato.

Tuttavia, la possibilità di fruire del servizio, anche con TV o smart TV, mediante connessioni WiFi o radiomobili, se da una parte consente all’utente una maggiore flessibilità nell’accesso alle trasmissioni *live streaming*, richiede cautele, come osservato dai rispondenti. Ciò in quanto, sebbene il terminale sia quello utilizzato da postazione fissa, le condizioni di accesso dipendono dalla copertura WiFi nell’abitazione dell’utente o dalla banda della linea mobile (se viene utilizzato tale canale). Ciò fa sì che, in caso di reclamo, come ben noto diventa difficile valutare se le condizioni di collegamento erano tali da consentire la corretta visione dei contenuti.

L’Autorità evidenzia, al riguardo, che la eventuale, in quanto considerata facoltativa nel regolamento allegato, misura della velocità di connessione da parte dell’utente in sede di reclamo è proprio funzionale a fornire ulteriore prova (oltre ad esempio al contratto della linea di accesso in cui si dà conto della banda minima fissata dall’ISP), ove possibile, del fatto che il disservizio nel corso della trasmissione è avvenuto nonostante si disponesse di una adeguata

connettività e di un dispositivo compatibile con il servizio di *live streaming*, requisito che, come detto, viene, in determinati casi, specificato nel contratto o nelle condizioni generali di servizio del fornitore SMA.

Ad ogni buon fine, l'Autorità, ben consapevole della complessità del tema della verifica della velocità di connessione in concomitanza con il disservizio dell'evento in *live streaming* e tramite lo stesso terminale utilizzato per fruire dei contenuti, ritiene condivisibile l'avvio di un tavolo tecnico per la definizione, ove applicabile, di modalità di rilevazione che costituiscano una prova ulteriore del fatto che l'utente dispone, durante l'evento, di una banda sufficiente. Nel provvedimento si dispone, pertanto, l'avvio di un tavolo tecnico finalizzato a tale scopo. Resta fermo, come previsto nello schema di provvedimento in consultazione, che la produzione del risultato dello *speed test* è facoltativa e la sua rilevanza nell'ambito del reclamo e del procedimento controversiale va valutata caso per caso.

Con riferimento all'osservazione di cui al punto 3 l'Autorità evidenzia che in aggiunta al sistema di reclami e alla possibilità di utilizzo della piattaforma Conciliaweb, resta ferma l'attività di vigilanza d'ufficio o su segnalazione in merito all'ottemperanza al presente provvedimento. Inoltre, essendo ben chiaro che i disservizi subiti dall'utenza potrebbero essere legati non solo a problematiche legate alla velocità di connessione, l'Autorità ha confermato che l'allegazione dello *speed test* al reclamo è facoltativa.

IV. SULLA ESTENSIONE AI FORNITORI SMA DELLE MISURE ADOTTATE NEL CASO DI DAZN

IV.1 Sulla necessità di una preliminare verifica dei disservizi analoghi al caso DAZN

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Alcuni rispondenti (OMISSIS), nel ritenere che l'intervento regolatorio in consultazione abbia preso le mosse dai procedimenti avviati per fronteggiare le criticità che hanno interessato una specifica piattaforma di *streaming online*, titolare dei diritti di trasmissione delle partite del campionato di calcio nazionale di serie A, ritengono che l'Autorità abbia in modo improprio esteso gli stessi obblighi a soggetti che non hanno determinato analoghi disservizi.

Tale impostazione scaturirebbe dall'errato presupposto che l'intero settore, per qualunque tipo di offerta in *streaming*, sia interessato da criticità significative, che richiedono un pronto e radicale intervento correttivo, il che non corrisponde alla realtà dei fatti.

Ciò presupporrebbe, quanto meno, la verifica della sussistenza, su un piano generale, delle medesime criticità ed esigenze conformative ravvisate rispetto allo specifico operatore destinatario del precedente provvedimento, nonché l'ulteriore verifica della compatibilità di ciascuna misura, una volta trasformata in precetto generale, con i principi di equità, ragionevolezza, non discriminazione e proporzionalità.

Ulteriore elemento di criticità, segnalato anche da un altro operatore (OMISSIS), risiede nella circostanza che, con le Linee guida in parola, l'Autorità si propone di estendere le condizioni, a suo

dire, concordate con DAZN a tutti gli altri fornitori in *live video streaming* dei contenuti di cui all'art. 33, co. 3, TUSMA.

Tuttavia, secondo il medesimo operatore (OMISSIS), tale scelta non sarebbe in linea con i principi richiamati nell'art. 33, co. 4, del TUSMA, laddove il legislatore impone che, in questo ambito, gli interventi dell'Autorità e del Ministero debbano prevedere “modalità eque, ragionevoli, non discriminatorie e proporzionali alla tipologia di servizio”; ravvisa pertanto una compromissione del principio di non discriminazione ai danni di (OMISSIS) e di tutti gli altri fornitori, che non soltanto non potrebbero godere di obblighi *tailor made*, ma che verrebbero ad essere obbligati a modificare le loro policy di monitoraggio della qualità trasmissiva e di assistenza al cliente, per le quali hanno affrontato pregressi investimenti e che hanno dato sinora prova di efficacia, con conseguente alterazione del confronto concorrenziale con DAZN.

Un operatore (OMISSIS) ritiene che sia del tutto irragionevole pretendere che gli altri fornitori modifichino gli strumenti sin qui utilizzati (con soddisfazione dell'utenza) per adeguarsi a quelli di DAZN e che sarebbe necessario ripensare l'intero provvedimento in ossequio al principio di equità, che – com'è noto – richiede non soltanto che medesime situazioni non possano essere trattate in maniera diversa, ma anche che situazioni diverse non possano essere trattate in modo eguale; esattamente ciò che si verificherebbe ove venissero approvate le Linee guida nella loro attuale impostazione, vista la diversità intercorrenti tra la situazione di DAZN e quella della società scrivente, così come di altri player del settore.

Un altro operatore (OMISSIS) riporta di non concordare con l'impianto dei criteri di indennizzabilità. In particolare, evidenzia che i parametri ND, MAP e MAE sono condizionati alla sperimentazione effettuata da DAZN e che, essendo diverse le configurazioni di rete in campo dei diversi fornitori di servizio, non è detto che le conclusioni a cui si giungerà per DAZN saranno valide anche per gli altri fornitori di servizio.

B. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alle osservazioni di cui al paragrafo IV.1, l'Autorità ritiene opportuno precisare che le misure proposte nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione non derivano dalla risposta a segnalazioni di utenti ma attuano una ben specifica previsione di legge.

Infatti, il presupposto normativo del presente intervento regolamentare è rappresentato, come riportato nelle premesse alla delibera n. 379/22/CONS, dall'art. 33, commi 3 e 4 del TUSMA.

In particolare, come richiamato nella delibera di avvio del presente procedimento il decreto del 27 maggio 2022 del Ministero per lo sviluppo economico (recante *Individuazione degli eventi di particolare rilevanza e interesse Sociale*, nel seguito anche Decreto) individua, ai sensi dell'art. 33, comma 3, del TUSMA, gli eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico, come anche definiti ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera b), del decreto legislativo del 9 gennaio del 2008, n. 9, offerti, in diretta o in differita, in chiaro o a pagamento, al pubblico italiano, di cui deve essere garantita, a tutela dell'utenza, la fruizione nel rispetto di adeguati standard di regolarità, continuità del servizio e qualità delle immagini, come determinati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi del successivo comma 4 del medesimo art. 33 del sopra richiamato decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208.

La stessa delibera richiama che, ai sensi del suddetto Decreto, per eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico si intendono gli eventi di grande risonanza che, in considerazione

del loro contenuto, della platea dei destinatari, della funzione svolta e della rilevanza, anche economica, sociale, culturale, sportiva e religiosa, suscitano gli interessi della collettività o di un'ampia pluralità di soggetti.

L'Autorità ha, quindi, preso atto del fatto che risultano di interesse sociale o di grande interesse pubblico, secondo la definizione di cui all'articolo 1, comma 2, del citato Decreto, primariamente eventi di carattere sportivo, a cui si aggiungono messaggi istituzionali e religiosi e alcune manifestazioni di carattere musicale.

Si è poi tenuto conto del fatto che, ai sensi del comma 4 dell'art. 33 del TUSMA, l'Autorità, d'intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3 dello stesso articolo. L'operatore predispone inoltre adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati dall'Autorità.

L'Autorità ha, inoltre, rilevato che gli eventi di carattere sportivo, tra cui le partite di campionato di calcio, che saranno trasmesse in *live streaming*, costituiscono la maggior parte degli eventi di interesse pubblico, così come individuati dall'allora MISE (oggi MIMIT) in ossequio all'articolo 33, comma 3, del TUSMA.

Ed è per tale ragione che ha ritenuto che agli stessi, oltre che alle altre tipologie di evento, possano applicarsi, con le dovute precisazioni e adattamenti in esito alla consultazione, i criteri e le risultanze di cui alle delibere delibera n. 334/21/CONS e, in particolare, quanto stabilito dalla delibera n. 17/22/CONS e dalle sue successive modificazioni di cui alla delibera n. 232/22/CONS.

L'Autorità, ha, pertanto ritenuto opportuno stabilire, come riportato nelle premesse alla delibera n. 379/22/CONS, *con il presente procedimento, le condizioni e i parametri di regolarità del servizio, oltre a adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati per tutti i fornitori che trasmetteranno, mediante piattaforme in live streaming su rete Internet, gli eventi di cui al comma 3 dell'articolo 33 del TUSMA, tenendo in considerazione quale riferimento base quanto definito dalle delibere n. 334/21/CONS, n. 17/22/CONS, n. 232/22/CONS e n. 250/22/CONS.*

Partendo, pertanto, dal dettato normativo, secondo un principio di coerenza dell'azione amministrativa, trattandosi di eventi distribuiti con la stessa tecnologia, *live streaming*, e della stessa tipologia (principalmente sportivi), l'Autorità ha, secondo un ragionamento logico, ritenuto, sulla base dell'esperienza maturata nell'ambito del procedimento avviato con la delibera n. 334/21/CONS, che quanto stabilito dalla delibera n. 17/22/CONS e con le sue successive modificazioni di cui alla delibera n. 232/22/CONS, in merito ai parametri di qualità e le condizioni di indennizzabilità degli utenti per le partite di campionato, possa costituire il testo di base da proporre al mercato per tutti gli eventi di interesse pubblico di cui al Decreto.

L'Autorità ha, a tale proposito, ritenuto ragionevole, inoltre, che le caratteristiche del servizio di assistenza e supporto dei clienti rispetto a cui DAZN si è impegnato, approvate con delibera n. 250/22/CONS, possano costituire, ai fini della proposta in consultazione, uno standard di riferimento per tutti i fornitori di servizi media interessati dal presente provvedimento con particolare riguardo sia alle condizioni e i parametri di regolarità del servizio nel suo insieme,

sia alla predisposizione di adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica per gli utenti.

Il ragionamento dell’Autorità, che parte da un preciso presupposto normativo, è dettato sia dall’esigenza di garantire una tutela dei consumatori uniforme e non discriminatoria, ai quali potrà essere garantito un livello minimo di qualità e assistenza indipendentemente dalla piattaforma di origine dei contenuti, sia di garantire un corretto assetto competitivo tra i suddetti fornitori di servizi media audiovisivi, *in live streaming*, i quali si confronteranno sulla base di un insieme comune di parametri e soglie di riferimento.

In aggiunta l’Autorità intende osservare che la definizione dei parametri di verifica della QoE non è derivata dalle incertezze sull’accesso massivo alle partite del campionato di serie A. Infatti, la risposta regolamentare a tale circostanza, che avrebbe potuto determinare situazioni di congestione della rete, è costituita dalla precedente delibera n. 206/21/CONS a cui è seguito un monitoraggio che ha verificato l’assenza di criticità in termini di congestione della rete grazie alle misure messe conseguentemente in campo da ISP e fornitore SMA.

Alla luce di quanto sopra, dunque, con l’avvio della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 379/22/CONS, l’Autorità ha inteso esclusivamente dare attuazione ad una precisa previsione di legge, che, per sua stessa natura, non necessita di ulteriori verifiche di mercato *ab origine*.

La compatibilità e proporzionalità delle misure di cui al presente provvedimento è stata vagliata dall’Autorità sia nella fase preventiva all’adozione dello schema di provvedimento, sia nel corso della presente consultazione pubblica i cui esiti hanno, per l’appunto, consentito di meglio tarare le misure, in funzione delle specificità rilevate.

A tale proposito alcuni rispondenti evidenziano:

- l’assenza di criticità delle proprie trasmissioni in *live streaming*,
- che con il presente provvedimento si costringebbero i vari fornitori SMA a modificare le proprie *policy* di monitoraggio,
- non è detto che le misure adottate nel caso DAZN siano adeguate anche per gli altri fornitori.

Proprio al fine di rispondere alle suddette obiezioni l’Autorità ha svolto, nel corso del procedimento, degli approfondimenti istruttori.

In particolare, l’Autorità ha svolto uno specifico approfondimento istruttorio in relazione al tasso di reclami delle piattaforme in *live streaming* come sintetizzato nella seguente tabella:

Fornitore SMA	Numero di reclami 2022	Numero clienti medio	Tipologia reclami	Tasso di reclami
(OMISSIS)	1876	(OMISSIS)	- pagamento o rimborsi	0,(OMISSIS)%
(OMISSIS)	515 (di cui 117 per qualità dello streaming)	(OMISSIS)	- confusione tra le offerte commerciali proposte; - problemi di visione dovuti ad app e browser non aggiornati;	0,(OMISSIS)%

			<ul style="list-style-type: none"> - problemi di accesso al proprio account, durante il login; - problemi legati alla presenza di multi-audio; - spoiler del risultato dell'evento trasmesso da parte dei telecronisti; - confusione sulla programmazione, sugli orari delle dirette e sulla disponibilità di eventi on demand. 	
(OMISSIS)	5414	(OMISSIS)	<ul style="list-style-type: none"> - attivazione del canale; - dispositivi abilitati; - problemi di fruizione; - registrazione account e login; - sospensione, modifica, riattivazione o recesso; - altro 	(OMISSIS)%
(OMISSIS)	1521	(OMISSIS)	<ul style="list-style-type: none"> - problemi sullo streaming; - compatibilità del dispositivo; - diritti trasmissivi; - errori di riproduzione; - navigazione; - restrizioni geografiche; - sottoscrizioni; - feedback; - funzionalità di riproduzione; - replay/highlights; - feedback trasmissivi 	0,(OMISSIS)%
(OMISSIS)	N.D. (non risultano presentati reclami legati alla qualità di	(OMISSIS)	- (OMISSIS)% dei contatti al servizio clienti su (OMISSIS)(non sfociati in recami) sono riconducibili a	(OMISSIS)

	immagine o fruizione degli eventi di interesse pubblico)		problematiche verificatesi in casa del cliente (es. uso contemporaneo della rete WiFi da parte di più devices, distanza dal wi-fi, etc) o comunque non sono riconducibili all'operatore. - (OMISSIS) per problematiche tecniche risolte nell'ambito della medesima richiesta di assistenza.	
(OMISSIS)	3028	(OMISSIS)	- Amministrativo: Fatturazione; Errore codice promo; spedizione materiale; - Registrazione/Login: Blocco utenza; - Tecnico: Streaming; audio; rebuffering; crash App/Player; download App/player	0, (OMISSIS)%

Si osserva, in primo luogo, che tutti i fornitori SMA sono interessati, in misura per lo più confrontabile, da reclami e richieste di assistenza, contrariamente a quanto sostenuto da qualche rispondente. Si osserva che le principali cause di assistenza e reclamo riguardano:

- Problemi di visione dovuti all'app o al browser
- Dispositivi abilitati
- Attivazione, disattivazione del servizio
- Fruizione del servizio
- Problemi di streaming, rebuffering, ecc.
- Problemi con il WiFi e accesso in contemporanea da parte di più dispositivi
- Problematiche tecniche
- Fatturazione
- Registrazione utenza, login

I KPI che l'Autorità ha indicato come obbligatori, rispondono ai potenziali reclami che riguardano lo streaming e l'accessibilità alla piattaforma che, come sopra evidenziato dagli stessi rispondenti, rappresentano problemi effettivamente riscontrati dai consumatori.

L'intervento dell'Autorità risponde, pertanto, ai principi di ragionevolezza e proporzionalità in quanto funzionale a indurre il mercato a migliorare le prestazioni dei servizi in relazione a quelle fattispecie oggetto di richieste di assistenza e reclami da parte dei consumatori.

Avuto riguardo all'osservazione secondo cui con i KPI stabiliti in questo provvedimento gli operatori SMA sarebbero costretti a modificare radicalmente le proprie *policy* di monitoraggio della qualità, si rinvia agli esiti degli approfondimenti riportati nella sezione *VI.4 Presenza di altri indicatori di QoE che Agcom non ha previsto*. In questa sezione si fornisce, infatti, evidenza del fatto che gli operatori già acquisiscono, in molti casi, i dati relativi agli indicatori stabiliti in questo procedimento o, comunque, dati che permettono, previa elaborazione, di calcolarli.

IV.2 Sull'asserito vantaggio concorrenziale per DAZN

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

La rimodulazione complessiva dell'impianto regolamentare proposto, a giudizio di **un operatore (OMISSIS)**, sarebbe necessaria per evitare che si realizzino iniziative idonee ad alterare la concorrenza, assicurando un vantaggio competitivo a DAZN, la quale si troverebbe in una situazione privilegiata rispetto ad altri competitor, avendo già a disposizione quanto necessario per ottemperare agli obblighi di cui alle Linee guida, peraltro secondo tempistiche e modalità concordate con l'Autorità e rispondenti alle caratteristiche ed esigenze del singolo fornitore.

A conferma di quanto riportato, il medesimo operatore (OMISSIS) sottolinea che nelle Linee guida per la vendita centralizzata dei diritti audiovisivi della Lega Calcio Serie A (stagioni 2024/2025 - 2025/2026 - 2026/2027), approvate da Agcom con Delibera n. 423/22/CONS, prevedono che "La Lega Calcio Serie A (...) ammette a partecipare alla procedura i soli soggetti, tra gli offerenti, che (...) (i) in particolare, per i soggetti che operino su piattaforme over the top, presentino una relazione redatta da un soggetto terzo qualificato che attesti la capacità tecnica (soluzione tecnologica da essi adottata per la diffusione dei prodotti audiovisivi unitamente alle caratteristiche tecniche di funzionamento) e distributiva. In particolar modo, tale relazione tecnica dovrà tenere in considerazione i parametri di regolarità del servizio e equalità delle immagini che saranno imposti dall'Agcom ai sensi dell'art. 33, comma 4, del TUSMA, ai fornitori di servizi che trasmettono eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico, fra cui anche le competizioni organizzate dalla Lega Calcio Serie A, di cui all'art. 33, comma 3 del TUSMA". A giudizio del rispondente (OMISSIS) appare evidente quindi come la Delibera consenta a DAZN di godere di una posizione privilegiata rispetto alla futura gara per l'assegnazione dei diritti, tale da alterare in modo grave gli equilibri concorrenziali in un settore particolarmente rilevante per le scelte di business dei vari player.

IV.3 La posizione di DAZN sulla parità di trattamento

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

DAZN fa presente che è stata la prima società nei confronti della quale sono stati declinati, applicati e resi esecutivi determinati parametri atti a garantire la qualità del servizio reso ed un'adeguata assistenza degli utenti (delibera n. 232/22/CONS che ha definito parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in live streaming delle partite di campionato di calcio, nonché della delibera n. 250/22/CONS, con cui l'Autorità ha approvato la proposta di impegni presentata da DAZN in relazione alle attività di customer service).

Ad avviso di DAZN, dunque, i parametri definiti all'esito dei procedimenti che hanno portato all'adozione finale delle delibere sopra citate (le Delibere) risultano, nel loro complesso, congrui e adatti allo scopo perseguito dall'Agcom. Di conseguenza, l'aspettativa di DAZN è quella di un'introduzione di parametri e/o KPI non difformi da quelli già individuati da Agcom, sulla base delle quali DAZN ha già pianificato (e in larga parte effettuato) molteplici ingenti investimenti ed interventi tecnici piuttosto complessi, tutti volti ad una migliore fruizione del servizio da parte degli utenti (ivi compresa l'agevolazione delle modalità di richiesta del rimborso). L'eventuale adozione di regole generali meno stringenti, dunque, si tradurrebbe in un pregiudizio per DAZN, che assisterebbe alla perdita di valore degli ingenti investimenti effettuati poco tempo fa per introdurre le eventuali nuove soluzioni richieste da Agcom.

La Società, comunque, ritiene che, per evitare l'alterazione delle dinamiche concorrenziali e una palese discriminazione, le regole che verranno stabilite all'esito della consultazione si debbano applicare anche a DAZN, andando a sostituire le corrispondenti previsioni già implementate.

B. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento al punto IV.2 precedente si ritiene già sufficiente richiamare quanto riportato al paragrafo IV.1. Ad ogni buon fine si fa rilevare come le misure che derivano dal presente provvedimento, seppur prendono le mosse da quanto stabilito nella delibera n. 232/22/CONS, sono state modificate in esito alla consultazione pubblica, anche al fine di tener conto dei sistemi di rilevazione della qualità che i fornitori SMA interessati hanno già messo in campo. Ciò anche al fine di ridurre gli impatti implementativi sul mercato e in ottica di parità di trattamento.

Si aggiunga, prima di proseguire, che le misure di cui alla delibera n. 232/22/CONS derivano da un procedimento ad evidenza pubblica e non da una "coregolazione" con DAZN, come appare sostenere un rispondente.

Con riferimento al punto IV.3 l'Autorità ribadisce che le misure di cui al presente provvedimento, seppur prendono le mosse dalle valutazioni di cui alla delibera n. 232/22/CONS, sono stabilite tenendo conto delle posizioni di tutti i soggetti del mercato e, pertanto, possono differire dalla citata delibera quando ciò è motivato dall'Autorità alla luce dei canoni generali di una buona pratica regolamentare.

Ovviamente, sempre in ottica di parità di trattamento, le regole stabilite con questo provvedimento per la qualità del servizio e gli indennizzi dovranno avere valenza anche per DAZN, fatto salvo quanto è oggetto di impegni ai sensi della delibera n. 250/22/CONS.

V. *AMBITO OGGETTIVO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO*

V.1 Regolamentazione dei casi di trasmissione di eventi, contemporaneamente, su più piattaforme – esclusività

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Un rispondente (OMISSIS), preliminarmente, ritiene imprescindibile identificare l'ambito di applicazione del provvedimento oggetto di consultazione, che dovrebbe essere applicabile solo agli

eventi trasmessi esclusivamente in *streaming* e a pagamento che non vengono diffusi su altre piattaforme come, ad esempio, la piattaforma digitale terrestre e la piattaforma satellitare (posizione condivisa da (OMISSIS)).

Un altro rispondente (OMISSIS) ritiene illogico e penalizzante che il testo in esame non introduca una distinzione di trattamento (e quindi una differenziazione degli standard obbligatori) a seconda che:

- gli eventi vengano diffusi a pagamento o senza costi a carico dell'utenza,
- se si tratti di eventi nella disponibilità esclusiva di un solo operatore o di una sola piattaforma o, al contrario, di contenuti fruibili in parallelo su più piattaforme eventualmente comprensive di servizi lineari e non lineari (cataloghi e canali) o ad esempio in simulcast.

Un operatore (OMISSIS) ritiene che la proposta regolamentare oggetto di discussione possa al più trovare applicazione con riferimento ad eventi *live* di rilevanza sociale o di grande interesse pubblico che siano offerti esclusivamente in *video streaming* sulla piattaforma Internet. Laddove un evento, fra quelli contemplati dall'emananda regolamentazione, venga invece trasmesso via Internet e contemporaneamente su altre piattaforme (come ad es. il satellite o il digitale terrestre, che notoriamente non pongono fenomeni di congestione della relativa rete anche in occasione della diffusione di eventi ad alta intensità di visualizzazione), le previsioni contenute nella disciplina in esame non appaiono in linea con la ratio della norma primaria cui la delibera in questione intende dare attuazione.

Un altro operatore (OMISSIS) ritiene che non sia opportuno presupporre che eventuali disservizi siano automaticamente connessi alla tecnologia utilizzata dagli operatori per la trasmissione dei contenuti e che, di conseguenza, sia necessaria una regolamentazione volta a definire standard minimi di qualità. Gli eventi sportivi di rilevanza sociale o di grande interesse pubblico elencati nel Decreto comprendono eventi i cui diritti di trasmissione in Italia possono essere concessi sia su base esclusiva sia su base non esclusiva, con la possibilità che tali eventi siano trasmessi dunque anche da più fornitori. Anche altri eventi non sportivi (come il discorso di Capodanno del Presidente della Repubblica) sono tipicamente trasmessi contemporaneamente da più emittenti in Italia (elementi sottolineati anche da altri operatori (OMISSIS)).

Alla luce di quanto sopra riportato, sarebbe opportuno valutare se sia conforme ai principi di proporzionalità, logicità e parità di trattamento assoggettare alla medesima regolamentazione gli eventi che sono disponibili in Italia sui servizi di un unico operatore e gli eventi che sono disponibili su più canali/piattaforme, laddove tale disponibilità più ampia offre inevitabilmente al cliente la possibilità di scegliere dove visualizzare il contenuto in questione.

Un rispondente (OMISSIS) ritiene che occorra tenere in debito conto la specificità della concessionaria del servizio pubblico tenuta a specifici obblighi in base anche alle previsioni del contratto di servizio, in particolare in materia di distribuzione multiplatforma, corredate, tra l'altro, da un apposito impianto sanzionatorio.

Inoltre, un rispondente (OMISSIS) acquista sempre i diritti sportivi multiplatforma, esclusivi o non esclusivi sui diversi mezzi. Se esclusivi multiplatforma quindi, oltre all'obbligo di copertura territoriale TV si aggiungerebbe un ulteriore impegno che sembra tecnicamente gravoso. (OMISSIS) sostiene che l'applicazione della delibera deve essere riservata ai soli eventi di interesse nazionale non già garantiti da esposizione gratuita in chiaro.

Per tutto quanto sopra, (OMISSIS) propone una clausola del seguente tenore: "*Le presenti misure tecniche, le disposizioni sugli indennizzi e sulle caratteristiche del servizio clienti non si applicano ai fornitori di servizi di media audiovisivi che propongono gli eventi su piattaforma DTT in chiaro, sull'intero territorio nazionale.*"

B. Valutazioni dell’Autorità

A tale riguardo si rileva che ai sensi del comma 4 dell’art. 33 del TUSMA l’Autorità, d’intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3 dello stesso articolo. L’operatore predispone inoltre adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati dall’Autorità. Non è, prevista, pertanto la tipologia di deroga tra quelle richieste dai rispondenti.

L’Autorità, seppur comprendendo lo spirito delle osservazioni, deve precisare che la norma che con la presente delibera si va ad attuare non riporta alcuna differenziazione in relazione alle caratteristiche menzionate, quali l’esclusività dei contenuti, la distribuzione su più piattaforme, la distribuzione in chiaro. Ne consegue che una gradazione dei parametri di regolarità e continuità del servizio, effettuata dall’Autorità sulla base della modalità trasmissiva e/o qualsivoglia ulteriore requisito, va vagliata, tenuto anche conto delle osservazioni del Ministero competente, secondo un principio di proporzionalità, non discriminazione e solo laddove giustificata. Senza una tale analisi, una differenziazione della regolamentazione sarebbe del tutto discrezionale e non supportata da una base giuridica, in quanto il legislatore ha ritenuto esclusivamente di voler stabilire una maggior tutela per un elenco preciso di contenuti, ritenuti rilevanti ai fini dell’interesse pubblico.

V.2 Servizi a pagamento o gratuiti

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Un rispondente (OMISSIS) sottolinea la circostanza che l’art. 33 TUSMA richiede che le disposizioni di attuazione debbano riguardare tutte le modalità di diffusione dei contenuti di cui al co. 3 e, segnatamente, “in chiaro o a pagamento”.

Al contrario, dall’intera impostazione delle Linee guida emerge che la regolamentazione proposta riguarda i soli fornitori di contenuti in *live video streaming* a pagamento, stante la sua inapplicabilità ai medesimi fornitori in chiaro (circostanza confermata da quanto previsto nel testo in materia di indennizzi, nella misura in cui fa riferimento ad una percentuale dell’abbonamento mensile, implicitamente escludendo i fornitori in chiaro).

Tanto premesso, a giudizio di (OMISSIS) la regolamentazione proposta dovrebbe essere ripensata, quantomeno per renderla applicabile anche i fornitori in chiaro.

Un rispondente (OMISSIS) chiede di essere espressamente esclusa tra i destinatari del provvedimento in consultazione, in quanto fornitore di servizi di media audiovisivi in streaming in chiaro.

Parimenti non risultano applicabili a (OMISSIS), e a fornitori di servizi di media che trasmettano detti eventi in chiaro, sanzioni ("indennizzi") delineate su preesistenti rapporti contrattuali diretti con l'utenza ("abbonamenti"). Come noto, infatti, il canone televisivo rappresenta un'imposta sulla detenzione — in ambito familiare ovvero in esercizi commerciali e/o pubblici - di apparecchi atti o

adattabili alla ricezione delle trasmissioni radiotelevisive. Esso, pertanto, non trova la sua ragione nell'esistenza di uno specifico rapporto contrattuale che leghi il contribuente, da un lato, e (OMISSIS), che gestisce il servizio (OMISSIS), dall'altro, ma costituisce una prestazione tributaria, fondata sulla legge, non commisurata alla possibilità effettiva di usufruire del servizio de quo (Cass. 20 novembre 2007, n. 24010).

In alternativa, salvo adottare un separato provvedimento per le realtà in chiaro come (OMISSIS), il rispondente (OMISSIS) ritiene che i parametri (livelli di qualità del servizio) stabiliti nel documento, anziché allinearsi per tutti indifferentemente - peraltro, sugli impegni presi da DAZN per la risoluzione di un procedimento sanzionatorio a suo carico -, debbano essere differenziati e commisurati alla tipologia del servizio fornito, proporzionati, ad esempio, al caso che il servizio in *streaming* sia liberamente accessibile o a pagamento ed, eventualmente, anche in base all'eventuale trasmissione in simulcast dell'evento da parte del medesimo fornitore SMA (anche) su altre piattaforme distributive. Parimenti, dovrebbero essere commisurati alle diverse situazioni gli oneri relativi al rapporto con l'utenza ("procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti e degli strumenti di assistenza tecnica").

Il rispondente (OMISSIS) osserva, inoltre, che ipotesi di responsabilità oggettiva in capo al fornitore del servizio per il mancato soddisfacimento di determinati parametri mal si adatterebbero ad un servizio in cui il fornitore non sia legato all'utente da un rapporto oneroso in forza di un contratto ad hoc. Non a caso, ai sensi delle linee guida del nuovo Contratto di servizio tra RAI e MiSE pubblicato dall'Autorità con delibera n. 266/22/CONS, compito della Concessionaria del servizio pubblico (la RAI) è "realizzare" "le infrastrutture necessarie a garantire sull'intero territorio nazionale la fruizione omogenea, e con adeguati livelli di qualità, delle piattaforme (OMISSIS)".

Pertanto, qualora l'Autorità volesse stabilire parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini anche con riferimento alla trasmissione dei succitati eventi in streaming da parte della Concessionaria, sarebbero opportuni, oltre ad una modulazione degli stessi che sia proporzionale al tipo di servizio offerto, la previsione di accorgimenti, best practices che, se implementate, esonerino il fornitore del servizio in chiaro da ogni responsabilità verso l'utenza.

Il rispondente (OMISSIS) evidenzia che tra i livelli tecnici indicati nell'allegato B, vi sono anche vincoli di conservazione nell'area riservata dell'utente dei parametri funzionali dei video visti, che non sarà sempre possibile rispettare perché le dirette degli eventi e, in molti casi — proprio in funzione della particolare rilevanza - i VOD (Video On Demand), sono accessibili senza necessità di accreditarsi sulla piattaforma.

B. Valutazioni dell'Autorità

Si richiama che il decreto del 27 maggio 2022 del Ministero per lo sviluppo economico (*Individuazione degli eventi di particolare rilevanza e interesse Sociale*) individua, ai sensi dell'art. 33, comma 3, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, gli eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico, come anche definiti ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera b), del decreto legislativo del 9 gennaio del 2008, n. 9, offerti, in diretta o in differita, in chiaro o a pagamento, al pubblico italiano, di cui deve essere garantita, a tutela dell'utenza, la fruizione nel rispetto di adeguati standard di regolarità, continuità del servizio e qualità delle immagini, come determinati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi del successivo comma 4 del medesimo art. 33 del sopra richiamato decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208;

Il Regolamento, pertanto, riguarda sia le trasmissioni in chiaro che a pagamento. Inoltre, la norma, come già precisato in precedenza, non prevede una differenziazione in relazione al fatto che un evento è trasmesso su più piattaforme.

L'Autorità tuttavia condivide che, in assenza di un rapporto contrattuale e di un corrispettivo, non siano applicabili gli indennizzi.

Resta ferma, tuttavia, anche per gli eventi in chiaro, l'obbligo di rispetto degli standard di regolarità e continuità del servizio su cui l'Autorità è tenuta a vigilare a fronte di un ben specifico presidio sanzionatorio (art. 33, c.5, del TUSMA).

VI. GLI INDICATORI DI QUALITÀ

VI.1 Sui KPI individuati e sulla fissazione di elevate soglie di qualità

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

1. In relazione ai parametri di QoE utilizzati, alcuni rispondenti rappresentano che la norma di legge non prevede di qualificare come standard tecnici obbligatori i parametri più elevati fra quelli oggi disponibili sul mercato.

I suddetti rispondenti ritengono che i parametri di qualità e, in particolare, quelli attinenti alla risoluzione minima delle immagini indicati nel testo in consultazione sono di livello elevato e sono quelli che gli operatori adottano in relazione alla diffusione dei loro contenuti più pregiati, offerti dietro pagamento, da parte degli utenti, di corrispettivi proporzionali alla qualità del servizio ricevuto.

I rispondenti non ritengono che si debba adottare, pertanto, un inedito regime di indennizzi applicabile, senza distinzioni, anche quando la regolarità del servizio e la qualità adeguata delle immagini sono garantite, ma gli standard tecnici adottati dall'operatore non raggiungono (ad esempio per libere scelte imprenditoriali afferenti al posizionamento sul mercato ed alle strategie di mercato) i parametri più elevati resi obbligatori dall'Autorità.

Ritengono illogico e controproducente, oltre che incoerente rispetto all'art. 33 del TUSMA, che tali parametri siano (indistintamente) assunti quali "livelli minimi di servizio", al di sotto dei quali l'utente acquisisce (automaticamente) il diritto ad un indennizzo. In tal modo si impedirebbe la possibilità di offrire, a condizioni economiche vantaggiose, un servizio di qualità buona e, comunque, accettabile, seppur di livello tecnico lievemente inferiore a quello previsto dalle formule in consultazione, generando significative interferenze all'autonomia delle imprese, che, per rispettare i nuovi standard tecnici obbligatori, dovranno innalzare i prezzi dei propri servizi, a tutto svantaggio degli utenti e della competitività del mercato.

2. **Un rispondente (OMISSIS)** evidenzia che il parametro RRIC dovrebbe essere considerato in percentuale, tenuto conto della variabilità della durata dei singoli eventi e che, riguardo ai parametri Rmin e Fmin, bisogna considerare che la risoluzione e la frequenza dei flussi video non dipendono unicamente dalla banda disponibile, ma entrano in gioco anche altre variabili che non sono gestite dal fornitore del servizio né dall'ISP, quali, ad esempio, la capacità di buffering

e RAM del device su cui è installato il Client/Player o la capacità dei device coinvolti nella rete domestica.

3. **Un'associazione dei consumatori (OMISSIS)**, insieme alle altre associazioni, con riferimento al parametro 'MAE' ritiene che l'ipotesi di fallimento del tentativo di accesso ad un evento senza che abbia inizio la riproduzione del contenuto, abbia un tempo di time-out eccessivo e, perciò, propone di ridurlo a 40 secondi decorrenti dalla selezione dell'evento³. Inoltre, le associazioni propongono di aggiungere indicatori 'MAE' e 'ND' ai parametri in relazione ai quali stabilire gli indennizzi a carico degli operatori di SMA e la riduzione del valore di 270 secondi relativo al parametro TFT, come condizione per ottenere un indennizzo.

A. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alle osservazioni di cui al punto 1, avuto riguardo ai KPI di QoE, come premesso si è tenuto conto del fatto che ai sensi del comma 4 dell'art. 33 del TUSMA l'Autorità, d'intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3 dello stesso articolo. L'operatore predispone inoltre adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati con la medesima delibera dell'Autorità di cui alla prima parte del presente comma 3.

L'Autorità ha, pertanto, attuato quanto richiesto dalla legge stabilendo dei parametri e, in alcuni casi, delle soglie di qualità, derivate da un precedente attento vaglio di ragionevolezza e proporzionalità, alla luce di una dettagliata analisi tecnica e scientifica riportata nelle premesse al regolamento allegato alla delibera di avvio della consultazione pubblica. Tale analisi ha indotto a fissare, per l'accessibilità alla piattaforma e all'evento e per il *freezing*, non i più elevati standard di qualità bensì quelli che effettivamente determinano un evidente oggettivo peggioramento dalla QoE percepita dal cliente sulla base di quanto riportato nella accreditata letteratura scientifica.

In relazione alla percentuale di *buffering*, l'Autorità ha stabilito una soglia del 5% della durata dell'evento che risulta essere un minimo livello di riferimento, in base alla letteratura scientifica analizzata sul tasso di abbandono della visione, per una continuità e regolarità di fruizione del servizio come richiesto dalla legge, ovviamente per i soli eventi di interesse sociale stabiliti dal Decreto del Ministero di cui si è detto in premessa. Parimenti, il numero di tentativi di accesso alla piattaforma o all'evento che dà luogo all'indennizzo, 5, risulta proporzionato e ragionevole, atteso che, al di sopra di tale soglia, gli studi sulla qualità dell'esperienza dei consumatori evidenziano un elevato tasso di abbandono.

Ad ogni buon conto l'Autorità, ben consapevole delle peculiarità del mercato, ha avviato la presente consultazione pubblica e il relativo procedimento proprio al fine di valutare l'adeguatezza delle misure e di apportare eventuali modifiche e correttivi.

Per quanto riguarda la qualità delle immagini si fa rilevare che l'Autorità in attuazione della norma di legge, il TUSMA, è tenuta a fissare un valore minimo di riferimento in termini di

³ In base alla definizione sottoposta a consultazione pubblica, 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.

risoluzione video al fine di garantire un minimo livello di qualità garantita, tenuto conto del fatto che si tratta di eventi *live*, per i quali il legislatore ha inteso di stabilire una tutela, di un certo tipo e che richiedono, proprio alla luce della potenziale dinamicità e complessità delle immagini, determinate caratteristiche di risoluzione e frequenza dei *frame*. L'eventuale indennizzo, nel caso di servizi a pagamento, è collegato al mancato rispetto della promessa contrattuale che il fornitore dovrà autonomamente formulare secondo un obbligo di trasparenza ma che non potrà essere inferiore allo standard minimo fissato in questo provvedimento. Analogamente a quanto avviene per la QoS della connettività, gli standard di risoluzione da rispettare saranno quelli dichiarati dal fornitore nella carta dei servizi e nei propri siti Web. Ciò al fine di garantire la trasparenza e la confrontabilità delle offerte da parte dei consumatori.

D'altra parte, l'Autorità rileva, da una analisi di quanto riportato sui siti degli stessi fornitori che partecipano in questo procedimento, che tutti offrono canali in HD e oltre.

In linea di massima l'Autorità rileva che sono disponibili, sui vari canali *streaming*, diverse soglie di qualità che si differenziano in funzione del sistema di codifica utilizzato e della frequenza di *frame*. Di seguito alcuni esempi, reperibili su alcune pubblicazioni, in cui si affianca al livello di risoluzione video la velocità di *download* indicata come necessaria:

- Risoluzione 4k: 3840 x 2160p, 60 fps / Intervallo velocità in bit video: 20-51 Mbps
- Risoluzione 4k: 3840 x 2160p, 30 fps / Intervallo velocità in bit video: 13-34 Mbps
- Risoluzione: 2560 x 1440, 60 fps / Intervallo velocità in bit video: 9-18 Mbps
- Risoluzione: 2560 x 1440, 30 fps / Intervallo velocità in bit video: 6-13 Mbps
- Full HD: 1920 x 1080p: 4Mbps - 6Mbps (fino a 9 Mbps per 60 fps)
- HD: 1280 x 720p: 2Mbps - 4Mbps (fino a 6Mbps per 60 fps)
- High 540p: 960 x 540 / 1.4 Mbps
- High 480p: 480 p: 854 x 480 / 500 – 2000 Kbps
- Medium 414p: 736 x 414 / 796 Kbps
- Medium 360 p: 360 p: 640 x 360 / 400 – 1000 Kbps (fino a 1,5 Mbps)
- Low 270p: 480 x 270 / 446 Kbps
- Low 240p: 240 p: 426 x 240 / 300 – 700 Kbps
- Mobile 200p: 360 x 200 / 273 Kbps

Nel provvedimento in consultazione l'Autorità ha stabilito come soglia di riferimento della qualità dell'immagine, in caso di disponibilità di banda sufficiente (16 Mbps), lo *standard Full HD 1080p*. Pertanto, diversamente da quanto argomentato da un rispondente, non corrisponde alla soglia di qualità più elevata la quale, come sopra evidenziato, consente una risoluzione video pari anche al doppio di quella stabilita nel regolamento (4k).

L'Autorità ritiene, pertanto, ragionevole confermare, nel tener conto delle osservazioni del mercato, come standard minimo di riferimento quello Full HD, 50 fps.

Pertanto, fermo restando il requisito di velocità in *download* non inferiore a 16 Mbps, l'utente deve poter fruire dei contenuti di cui al Decreto con una risoluzione almeno Full HD, 50 fps.

Il fornitore di servizi SMA dovrà riportare, nella carta dei servizi, la tabella di corrispondenza tra le suddette risoluzioni video e la velocità dei bit, al player/terminale utente, necessaria.

Per quanto riguarda i valori soglia della velocità di *download* l'Autorità ritiene ragionevole, alla luce della analogia degli eventi di cui al Decreto con quelli oggetto della delibera n.

232/22/CONS, considerare le stesse soglie che tengono conto del fatto che *la trasmissione dei contenuti ai dispositivi dei clienti adotta la tecnologia ‘Adaptive Bitrate’, standard del settore che funziona rilevando le variazioni della larghezza di banda riscontrate dal dispositivo del cliente e, nel concreto, aumenta o diminuisce dinamicamente il bitrate per adattarsi al meglio alla velocità della connessione. ABR richiede almeno un bitrate superiore alla larghezza di banda nominale per riprodurre al bitrate teorico selezionato, proprio per tenere conto delle fluttuazioni della larghezza di banda.*

A tale riguardo, nella delibera n. 232/22/CONS si è preso atto del fatto che, con riguardo al parametro Rmin, “Soglie di risoluzione video”, fissare una soglia di indennizzabilità pari al valore limite della velocità di *download* che consente una determinata qualità espone, tenuto conto del funzionamento della tecnica ABR, il sistema ad instabilità e incertezza sulle responsabilità. Per contro, aggiungere al valore della velocità di *download* un certo margine consente di ritenere che, con maggiore oggettività, se la risoluzione (determinata dal *throughput*) è inferiore all’aspettativa, la responsabilità è con ragionevole fondatezza del fornitore SMA.

Considerato che la maggior parte dei fornitori SMA utilizza analoga tecnologia di codifica adattativa e attesa la similitudine degli eventi, principalmente sportivi, l’Autorità ritiene ragionevole utilizzare le stesse soglie di banda della delibera n. 232/22/CONS.

L’Autorità deve precisare, che gli unici parametri che restano nella disponibilità del consumatore per 6 mesi, in caso di disservizi, riguardano l’accessibilità alla piattaforma, quando il numero di tentativi è superiore a 5, il *freezing* delle immagini quando superiore al 5% della durata dell’evento e la risoluzione video (che in base alla suddetta tabella corrisponderà a un certo *throughput*).

Con riferimento all’osservazione di cui al punto 2, l’Autorità fa rilevare che il parametro RRIC è percentuale. Riguardo ai parametri Rmin e Fmin l’Autorità evidenzia che il consumatore non deve essere coinvolto in questioni di carattere tecnico e che ciò che rileva è la trasparenza dei servizi offerti. Il fornitore può indicare nelle condizioni di servizio i dispositivi utilizzabili e i relativi requisiti.

Con riferimento all’osservazione di cui al punto 3, l’Autorità evidenzia che è stato stabilito, in relazione al MAE, che un *time-out* di 60 secondi è ragionevole sulla base di quanto riportato nella letteratura scientifica. L’Autorità inoltre evidenzia che, per il parametro CIRR, il valore di 270 secondi è stato determinato sulla base delle evidenze scientifiche, sulla QoE, riportate nelle premesse al regolamento. Allo stato non sono note pubblicazioni scientifiche che possano giustificare una riduzione della suddetta soglia.

VI.2 Complessità di realizzare indicatori disponibili nell’APP

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

1. I rispondenti non condividono l’imposizione agli operatori/fornitori dei servizi di allestire *complicati ed invasivi misuratori* “a finestra” volti a consentire agli utenti di auto-monitorare, immagine per immagine e secondo dopo secondo, la qualità e l’entità dei flussi ricevuti e di scoprire, in questo modo, durante l’evento o, come ipotizzato nel testo in consultazione, nei sei mesi successivi, eventuali scostamenti dagli standard obbligatori, compresi gli scostamenti non percepibili ad “occhio nudo”.

L'innalzamento del livello degli standard tecnici "di base", oltre a comprimere l'autonomia degli operatori, avrebbe, inoltre, effetti discriminatori ed escludenti nei confronti degli utenti non dotati di apparati riceventi di ultima generazione (ossia con anzianità superiore a cinque anni) in grado di garantire una fruizione in linea con i parametri in consultazione.

2. A sostegno della valutazione di scarsa utilità della misura, un rispondente (OMISSIS) ricorda che le prestazioni e gli standard di visione di ogni evento dipendono dalla capacità e dalla velocità del collegamento alla rete Internet e, dunque, da circostanze estranee alla piattaforma di erogazione; inoltre specifici parametri (come lo "start up time") dipendono dalle caratteristiche e dalle prestazioni dei dispositivi utilizzati, che, dunque, a loro volta, condizionano la qualità di fruizione dei contenuti e la relativa misurazione "domestica"; ne consegue che l'auto-monitoraggio "domestico" potrebbe risultare falsato a causa dell'utilizzo di dispositivi non di ultimissima generazione o dal collegamento in contemporanea di più device alla rete Internet domestica.

L'associazione evidenzia che non risulterebbero discussioni analoghe o provvedimenti regolamentari simili né in Francia, Germania, Spagna o Regno Unito.

La medesima associazione (OMISSIS) auspica che, a valle della consultazione pubblica in discorso, l'Autorità voglia istituire un tavolo tecnico tra tutti gli stakeholders coinvolti sui parametri tecnici applicabili ai fini degli adempimenti di cui all'art. 33 comma 4.

3. Secondo un operatore (OMISSIS), qualora l'impostazione delle Linee guida non venisse radicalmente modificata, gli altri fornitori verrebbero quindi a subire l'imposizione di misure particolarmente gravose senza che vi sia stata, a differenza di quanto avvenuto per DAZN, una preventiva valutazione di fattibilità.

Il medesimo operatore (OMISSIS) ritiene altrettanto evidente la violazione del principio di proporzionalità, in base al quale un provvedimento amministrativo non soltanto dev'essere effettivamente necessario per il raggiungimento dell'obiettivo perseguito, ma deve altresì essere perseguito attraverso divieti o limitazioni di minore portata possibile (c.d. minimo mezzo).

Nel caso di specie, verrebbero invece imposti obblighi regolatori del tutto eccedenti rispetto al c.d. minimo mezzo. Al riguardo, va infatti considerato, secondo l'operatore (OMISSIS), che molti dei fornitori diversi da DAZN svolgono da tempo la propria attività senza sollevare le lagnanze dei telespettatori provocate da quest'ultimo fornitore di *live video streaming*, così come avviene anche nel caso di un operatore (OMISSIS). In particolare, il medesimo rispondente (OMISSIS) si riferisce alla previsione di una finestra all'interno dell'applicazione di riproduzione del video in corrispondenza della schermata in visione, nella quale sono riportati i valori di alcuni KPI's misurati durante lo streaming degli eventi. Si tratterebbe di una misura particolarmente gravosa, che comporterebbe la necessità di implementare sviluppi tecnologici complessi nonché onerosi, la cui *ratio* non appare tuttavia giustificata dallo stesso obiettivo che l'Autorità intende perseguire, ossia quello di consentire all'utente di ottenere un indennizzo laddove determinati parametri non vengano rispettati. Non appare infatti, secondo il rispondente, necessario mettere a disposizione dell'utente tali parametri in tempo reale, considerato che allo stesso viene riconosciuto un termine di sette giorni dall'evento per la richiesta dell'indennizzo.

4. In via generale, un rispondente (OMISSIS) chiede che l'Autorità introduca l'obbligo di una finestra *pop up* attraverso cui rendere disponibili maggiori informazioni presenti nel sito internet o app dei singoli operatori in caso di scarsa qualità di riproduzione video di durata superiore a 20 secondi. Ciò consentirebbe agli utenti (attraverso il device in uso in quel momento) di conoscere

il valore di *Player Estimated Throughput* (ossia, la disponibilità di banda stimata dal player sul dispositivo dove è aperta la app) e suggerimenti su come risolvere la problematica.

5. Con riferimento all'uso dello speed test ufficiale dell'Agcom, attraverso il quale verificare direttamente la velocità della connessione internet, il rispondente (OMISSIS) ritiene che la misura debba essere effettuata sul dispositivo attraverso cui si sta accedendo all'applicazione.

(OMISSIS) chiede che venga data la massima attenzione al tema della verificabilità del fatto che l'utente ha effettuato la misurazione in questione rispettando i parametri e le modalità che attribuiscono alla misurazione stessa la necessaria affidabilità. In caso contrario, si andrebbero ad alimentare flussi di frode o indennizzi non dovuti per misurazioni non effettuate secondo le modalità prescritte. Più in generale, (OMISSIS) ribadisce la necessità che, per l'individuazione di qualsivoglia parametro, debbano essere garantiti e rispettati i seguenti criteri di ammissibilità ed utilizzo:

- ✓ affidabilità: un *deficit* di fruizione deve essere misurabile in maniera affidabile;
- ✓ non alterabilità e/o manipolabilità: un parametro deve essere tale da poter escludere la sua alterabilità da parte del percettore della qualità, a maggior ragione se a questo è collegato un indennizzo (per evitare la possibilità di frodi);
- ✓ documentabilità: deve essere chiaramente ed agevolmente rilevabile anche *ex post*;
- ✓ verificabilità da parte di un ente terzo;
- ✓ accessibilità: nei termini di sua facile effettuazione da parte degli utenti finali. Proprio per questo, una serie di parametri – da ritenersi in astratto congrui – si rivelano all'atto pratico facilmente alterabili e, dunque, non utilizzabili.

B. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alla complessità di disporre degli indicatori direttamente nell'APP da cui l'utente fruisce del video in streaming, di cui ai precedenti punti 1, 2, 3 e 4, l'Autorità in generale, nel rispondere a un partecipante alla consultazione, evidenzia che non si tratta di memorizzare scostamenti non percepibili ad occhio nudo ma di veri e propri casi di disservizio. Quanto all'asserita assenza di disservizi e reclami nella fornitura di contenuti in *live streaming* si rinvia a quanto osservato nella sezione IV.1 in cui si sono riportate le evidenze sui reclami de 2022 sulle varie piattaforme.

Tutto quanto sopra premesso, l'Autorità, in relazione all'asserita complessità di realizzazione degli indicatori richiesti, ha svolto, nel corso del procedimento, uno specifico approfondimento e analisi di impatto economico.

Di seguito le informazioni richieste ai fornitori SMA.

a) Stima dei costi sottesi all'implementazione degli indicatori di qualità relativi alle condizioni di indennizzabilità, riportati nell'allegato A alla delibera n. 379/22/CONS e di seguito elencati:

- MAP + MAE > 5 (numero massimo di tentativi di accesso alla piattaforma o all'evento);
- ND > 3
- RRIC > 5% al termine dell'evento alternativamente TFT > 270 secondi al termine dell'evento;
- Rmin < 540p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile 10 con velocità in download 1 superiore a 3 Mbps; Rmin < 720p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in download superiore a 6 Mbps; Rmin < 720p o Fmin < 50 in caso di connessione da

dispositivo fisso con velocità in download superiore a 9 Mbps; Rmin < 1080p o Fmin <50 in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in download superiore a 16 Mbps.

b) Costo stimato dell'implementazione, all'interno dell'applicazione di riproduzione del video in corrispondenza della schermata in visione, di una finestra di visualizzazione per l'utente da cui sia possibile reperire, specificando se direttamente nell'App o mediante link dall'App all'area cliente della piattaforma, informazioni circa i valori dei parametri TFT/RRIC, MAP, MAE e ND.

c) Costo stimato per l'implementazione, all'interno dell'applicazione di riproduzione del video in corrispondenza della schermata in visione, di una finestra di visualizzazione per l'utente da cui sia possibile reperire Rmin, Fmin e throughput medio misurati durante lo streaming degli eventi.

Di seguito una sintesi delle informazioni ricevute.

<u>Operatore</u>	<u>COSTI</u>	<u>TEMPI</u>
<u>(OMISSIS)</u>	<u>1,3 mln euro (esclusi costi ricorrenti di manutenzione e gestione della piattaforma) per: raccolta dati e presentazione mediante APP, per cui tramite QR code il cliente accede all'area riservata. La misurazione è per singolo cliente e singolo evento ed i dati restano accessibili al cliente per 6 mesi. – la realizzazione include set top box, smart TV, web, ecc..</u>	<u>Almeno 2 anni</u>
<u>(OMISSIS)</u>	<u>ND</u>	<u>9 mesi</u>
<u>(OMISSIS)</u>	<u>800k-1,2mln euro (500-700 K investimento+200-300K costi annuali di esercizio) – raccolta dati, elaborazione dati ed esposizione tramite API</u>	<u>Almeno 12-15 mesi</u>
<u>(OMISSIS)</u>	<u>3-4 mln euro per la raccolta dati e presentazione tramite API (finestra APP)</u>	<u>12 mesi</u> <u>((OMISSIS))</u>
<u>(OMISSIS)</u>	<u>80k euro solo implementazione degli indicatori KPI.</u> <u>1-1,5 mln euro per la raccolta dati e lo sviluppo di una finestra nell'app per accedere a valori indicatori + 1,5Mln</u>	<u>2 mesi per la sola raccolta degli indicatori.</u> <u>ND per ulteriori sviluppi</u>

	<u>team dedicato di</u> <u>monitoraggio ed intervento</u>	
--	--	--

Di seguito i fattori di maggiore complessità emersi:

Un rispondente (OMISSIS) attribuisce la complessità e la pervasività degli interventi al fatto che il sistema è di tipo multi-device e multi-platform. La stima di (OMISSIS) ipotizza che l'utente, direttamente dalla pagina di visione dell'evento, possa cliccare su un pulsante informativo attraverso il quale accedere, mediante apposito QR code, alla propria area riservata in cui sono disponibili le informazioni relative alle metriche misurate.

(OMISSIS)

(OMISSIS)

(OMISSIS)

Un altro rispondente (OMISSIS) attribuisce la complessità della realizzazione al numero significativo e i tipi di dispositivi attraverso i quali è possibile accedere a (OMISSIS) e tenendo presente che ogni dispositivo può utilizzare diversi *player*. Infatti, ha dovuto stimare il costo dell'implementazione delle misure e delle funzionalità richieste su (OMISSIS) diversi *player* di protocollo. Per ognuna di queste categorie è necessaria un'attività di ottimizzazione per ogni protocollo/player, il che significa, ad esempio, che, nel caso dei dispositivi Apple, occorre utilizzare il *player* Apple, modificarlo e "personalizzarlo" per l'utilizzo dell'app (OMISSIS).

Per ognuno dei *player* sopramenzionati il rispondente (OMISSIS) prevede circa 9-10 settimane di lavoro in termini di progettazione, codifica e test da effettuare prima di poter avviare il rilascio in produzione. Aggiunge che qualsiasi sviluppo o nuova funzionalità dovrebbe essere testata con il maggior numero possibile di dispositivi prima di poter essere rilasciata e resa disponibile ai clienti. Questo è particolarmente vero per le smart TV, che hanno una memoria molto limitata e quindi necessitano di un alto livello di ottimizzazione.

L'Autorità rileva, in conclusione, che il maggior fattore di complessità riguarda non tanto la raccolta ed elaborazione dei dati per stimare i KPI, quanto gli sviluppi, su molti *player* e piattaforme, di una interfaccia sul video (APP) per la messa a disposizione dei valori, per evento e cliente, dei KPI.

L'Autorità rileva che, in esito alla sperimentazione della delibera n. 232/22/CONS, gli indicatori di qualità MAP/MAE e CIRR sono di fatto disponibili nell'area cliente seppur nell'APP è disponibile un QR che consente di accedervi direttamente dal cellulare. Unico parametro che viene fornito durante l'evento e disponibile a fianco della visione è il *throughput* stimato (Supporto alla connessione – Performance dell'App).

A tale riguardo, anche gli esiti del periodo di sperimentazione svolto tramite gli eventi trasmessi da DAZN confermano la complessità della messa a disposizione degli indicatori direttamente nell'APP, collegata alla quantità di differenti *release* dei sistemi operativi e degli adattamenti necessari per televisori e cellulari. Ciò fa sì che non tutti i terminali possono disporre di tale funzionalità.

In ottica di non discriminazione degli utenti, i quali se non dotati di terminali compatibili non potrebbero disporre degli indicatori di qualità, l’Autorità ritiene opportuno che i KPI siano resi disponibili, a consuntivo, nell’area cliente. I tre parametri MAP/MAE, CIRR e Risoluzione video (direttamente collegata al *throughput*) dovranno essere restituiti all’utente, in tale area, a fronte di una semplice richiesta. Tale approccio si pone, tra l’altro, in continuità con l’utilizzo del *software* di certificazione della qualità della connettività da postazione fissa laddove è l’utente che in modo attivo decide di scaricare l’APP, effettuare le prove, è inviare un reclamo documentato dal valore certificato del parametro.

L’Autorità ritiene comunque opportuno confermare la possibilità di accesso alle misure dei KPI direttamente dall’APP ad esempio mediante QR code. La velocità dei dati disponibile in ingresso al *player (throughput)* dovrà essere fornita, oltre che al termine dell’evento nell’area cliente del sito web, anche direttamente nell’APP durante l’evento. L’Autorità riconosce, anche alla luce della sperimentazione di cui alla delibera n. 232/22/CONS, la complessità di rendere disponibile tale funzione sui diversi dispositivi. Pertanto, per tale specifica misura considera congruo un periodo di implementazione di 18 mesi che vada ad aggiornare i dispositivi dotati di *software* di funzionamento idonei secondo un criterio di fattibilità tecnica e ragionevolezza. Ad esempio, si riconosce la difficoltà in caso di dispositivi molto datati. La disponibilità dei KPI nell’area clienti dovrà, viceversa, essere garantita entro 12 mesi unitamente ad una idonea informativa nella carta dei servizi e nei siti web all’interno della procedura di reclamo. Con riferimento al punto 2 sopra riportato, l’Autorità è ben consapevole del fatto che le prestazioni del servizio di *live streaming* dipendono dalla velocità del collegamento alla rete Internet, come pure lo “start up time” dipende dalle caratteristiche e dalle prestazioni dei dispositivi utilizzati.

A tale proposito si fa rilevare che tutti i KPI sono quelli percepiti *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 aggiunga che lo “start up time” non è uno dei parametri soggetti a disservizio.

L’Autorità, ben consapevole di ciò, ha stabilito una procedura di presentazione dei reclami e di conciliazione nel corso della quale il fornitore potrà verificare, sulla base della documentazione allegata dal consumatore, la tipologia di dispositivo utilizzata e le caratteristiche della velocità di connessione della linea di accesso del cliente.

L’Autorità ritiene, con riferimento a quanto sopra, comunque ragionevole avviare un tavolo tecnico di monitoraggio sull’andamento dei reclami e delle conciliazioni e per eventuali chiarimenti sulle modalità attuative del presente regolamento.

Con riferimento al tema della proporzionalità dell’intervento, di cui al precedente punto 3, si rinvia a quanto esaurientemente replicato nelle precedenti sezioni, in particolare, nella sezione IV.1.

Con riferimento alla questione sulla affidabilità dell’uso dello *speed test* da un dispositivo che non sia quello da cui si fruisce dell’evento, di cui al punto 5, l’Autorità condivide che la condizione ideale sarebbe quella di una misura direttamente dal dispositivo attraverso cui si fruisce del contenuto nell’istante in cui si verifica il degrado della qualità. L’Autorità, vista la trasversalità della richiesta su tale specifica questione, come già detto condivide di avviare un tavolo tecnico di approfondimento.

VI.3 Sulla conservazione degli indicatori per 6 mesi

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Un operatore (OMISSIS) In merito ai sistemi di auto-monitoraggio della qualità delle immagini e dell'entità dei flussi, al pari di quanto rappresentato da un'associazione **(OMISSIS)**, ritiene che la previsione di un prolungato obbligo (semestrale) di archiviazione e conservazione delle risultanze rappresenti un inutile ed oneroso adempimento che genera costi non necessari, senza produrre effettivi vantaggi per l'**utenza** (non interessata a misurare, istante per istante, le caratteristiche tecniche delle immagini e dei flussi, bensì, a seguire l'evento).

Analogamente due operatori **(OMISSIS)** esprimono forti perplessità in merito alla conservazione dei parametri per almeno sei mesi dal termine di ciascun evento non comprendendo la ratio sottesa alla conservazione di dati finalizzati alla richiesta di un indennizzo per un periodo di tempo (sei mesi) nettamente superiore rispetto a quello (sette giorni) entro il quale gli utenti possono formulare tale richiesta.

B. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento all'osservazione di cui sopra, l'Autorità chiarisce che va considerato che l'utente è tenuto a inviare la richiesta di indennizzo entro 7 giorni solari dall'evento. A questo punto deve attendere l'esito del reclamo, la cui risposta deve pervenire entro 30 giorni. In caso la ritenga insoddisfacente può avviare un tentativo di conciliazione e la relativa procedura. L'Autorità ritiene opportuno che i dati che riguardano la regolarità e qualità dell'evento, e sulla base dei quali è stata avviata la procedura, restino disponibili per tale periodo di tempo, ossia fino alla conclusione del procedimento. Si ritiene, pertanto, in generale congruo un periodo di 6 mesi.

VI.4 Presenza di altri indicatori di QoE che Agcom non ha previsto

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Un rispondente (OMISSIS), con specifico riferimento alla definizione degli indicatori QoE, ritiene che sia necessario che quelli previsti nel documento di consultazione costituiscano un elenco non tassativo e che gli operatori possono di conseguenza utilizzare indicatori alternativi.

La QoE per un utente finale di un servizio, infatti, dipende da una serie di fattori, alcuni dei quali non sono numericamente quantificabili. Tali fattori includono le caratteristiche del servizio (come la facilità d'uso, la facilità nel rinvenire i contenuti, la disponibilità del dispositivo, l'assistenza tecnica e al cliente e così via), nonché fattori relativi al singolo utente (contesto socio-economico, stato d'animo dell'utente, ecc.).

Tuttavia, nel testo sottoposto a consultazione l'Autorità elenca 11 fattori definiti "indicatori di QoE", tutti relativi a come avviene la riproduzione dei contenuti piuttosto che agli altri fattori sopra menzionati.

Sebbene il rispondente **(OMISSIS)** ritenga che alcuni degli indicatori di qualità individuati dall'Autorità abbiano certamente un impatto sulla QoE dell'utente, gli stessi, tuttavia, non possono essere considerati del tutto esaustivi in quanto non includono gli altri fattori che l'Autorità ha riconosciuto non essere numericamente quantificabili.

B. Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, avuto riguardo agli indicatori già utilizzati dal mercato, ha avviato uno specifico approfondimento istruttorio. L'Autorità ha richiesto di confermare le metriche di qualità video attualmente rilevate, le relative definizioni e le modalità di rilevazione.

In particolare, si è chiesto di specificare se sono già disponibili, o direttamente ricavabili, tra le rilevazioni i parametri MAP/MAE, RRIC e *throughput* di cui all'Allegato B alla delibera n. 379/22/CONS.

Per ciascuna delle metriche si è chiesto di indicare:

- se le misurazioni sono rilevate per singolo utente e per singolo evento,
- per quanto tempo le misurazioni sono disponibili sui sistemi,
- in che modo sono o potranno essere fornite all'utente, in modo che siano consultabili nell'area cliente, ed entro quanto tempo dall'evento.

(OMISSIS) nella propria risposta riporta i parametri di qualità misurati:

1. **(OMISSIS)**: media in secondi del tempo totale da quando il lettore è avviato fino a quando il primo fotogramma è riprodotto (escludendo la durata degli annunci), indicato anche come *buffer* iniziale;
2. **(OMISSIS)**: tempo totale degli eventi buffer per tutte le riproduzioni;
3. **(OMISSIS)**: percentuale di tempo di connessione nello stato di rebuffering, calcolato come rapporto tra il tempo di buffering e il tempo di riproduzione totale;
4. **(OMISSIS)**: numero di eventi buffer che incidono sulle riproduzioni avviate nel lasso di tempo totale considerato;
5. **(OMISSIS)**: frequenza di eventi di buffer che incidono sulle riproduzioni avviate nel lasso di tempo totale considerato;
6. **(OMISSIS)**: somma delle durate di tutti i casi di errore avvenuti durante le riproduzioni, inclusi quelli di avvio in-stream;
7. **(OMISSIS) (sec)**: media della durata del buffer durante le riproduzioni;
8. **(OMISSIS)**: frequenza di errori rispetto al numero delle riproduzioni;
9. **(OMISSIS) (%)**: percentuale di riproduzioni terminate prima dell'inizio della visione dell'evento;
10. **(OMISSIS) (number)**: media delle riproduzioni terminate prima dell'inizio dell'evento;
11. **Average bitrate (Mbps)**: velocità media a cui il video viene riprodotto;
12. **Bandwidth (Gbps)**: totale dei dati del server trasmessi in un dato lasso di tempo;
13. **(OMISSIS) (number)**: esprime il valore di stallo della riproduzione, calcolato come rapporto tra il numero medio di visualizzazioni in piattaforma e il numero medio di interruzioni.

(OMISSIS) riporta che i parametri MAP/MAE e RRIC non sono attualmente disponibili ma possono essere ricavati attraverso un processo di rielaborazione e analisi dei dati disponibili sui propri sistemi.

(OMISSIS) riferisce che le misurazioni dei parametri sono effettuate per ogni attività di riproduzione video in piattaforma.

(OMISSIS) riporta, inoltre, che le misurazioni non sono disponibili al cliente e non possono essere consultabili nell'area clienti. Evidenzia, altresì, che tale richiesta richiederebbe l'adozione di un applicativo ad hoc con relativi oneri e necessari tempi di implementazione

(OMISSIS) riporta i parametri di qualità misurati:

1. **Connection induced rebuffering ratio (RRIC):** somma di tutte le durate di tutte le interruzioni (Time Buffering) che sono occorse a causa di rebuffering durante l'utilizzo, da parte di un utente, in relazione al tempo totale di streaming;
2. **(OMISSIS):** tentativi di riproduzione che terminano prima che il video parta, senza riportare un fatal error;
3. **(OMISSIS):** percentuale di riproduzioni terminate che hanno avuto zero rebuffering indotti dalla connessione;
4. **(OMISSIS):** tasso di bit riprodotti, escludendo quelli in buffering e quelli trasmessi mentre il video è in pausa;
5. **(OMISSIS):** tempo che intercorre dal momento della selezione di un evento di streaming live, da parte di un utente, e l'inizio della riproduzione effettiva dell'evento selezionato;
6. **(OMISSIS):** durata di tutte le interruzioni che occorrono durante lo streaming di un evento live, tipicamente congiuntamente al buffering;
7. **(OMISSIS):** numero di disconnessioni dell'utente da un evento di live streaming che richiedono di iniziare nuovamente la sessione.

(OMISSIS) riporta che i parametri MAP/MAE e *throughput* non sono attualmente monitorati e non sono direttamente ricavabili dai parametri che vengono già misurati.

(OMISSIS) riferisce che le misurazioni sono rilevate per singolo utente e vengono attualmente calcolate per sessione di *streaming* (e non per evento), dovendosi intendere per sessione il tempo di permanenza dell'utente durante il video streaming - dal momento del play del canale fino al cambio canale o all'interruzione della visione.

I KPI attualmente monitorati da (OMISSIS) sono disponibili - per sole ragioni di servizio e quindi accessibili alle sole funzioni tecniche - sui sistemi per 13 mesi dalla data di rilevazione in forma non aggregata; a partire dal 14esimo mese le misurazioni vengono anonimizzate e quindi conservate in forma aggregata.

(OMISSIS) riporta che le misurazioni potranno essere rese disponibili, su richiesta dell'utente interessato da un eventuale disservizio, nella sua area cliente a partire da 6 ore dalla chiusura della sessione di *streaming* in cui si è verificato il disservizio. Si precisa che tale soluzione richiederebbe l'implementazione di processi per cui sarebbe necessario un investimento.

(OMISSIS), con riferimento alla soluzione stimata, ipotizza di implementare il meccanismo di rilevazione per singolo evento e per singolo utente.

(OMISSIS) ipotizza di rendere le informazioni disponibile ed accessibili al cliente per un periodo non superiore a 6 mesi.

(OMISSIS) riporta quanto segue in corrispondenza alle singole richieste:

- *Elencare le metriche di qualità video attualmente rilevate, le relative definizioni e le modalità di rilevazione*

Le metriche sulla qualità interne ad (OMISSIS) si concentrano sull'esperienza del cliente, in particolare in tre aree:

- a) Buffering ((OMISSIS))
- b) Errori ((OMISSIS));
- c) Risoluzione ((OMISSIS)).

Oltre ai dati sulla qualità riferiti all'esperienza dell'utente, (OMISSIS) raccoglie anche le metriche riferite alla rete ((OMISSIS)) che aiutano a stabilire la correlazione tra un accadimento e il degrado della qualità. La definizione e i dettagli delle metriche elencate sono riportati nell'Allegato I.

Indicare per ogni metrica:

- *se le misurazioni sono rilevate per singolo utente e per singolo evento*

La raccolta di metriche da parte di (OMISSIS) funziona per tutte le sessioni di riproduzione. Le metriche vengono raccolte ad ogni sessione, per tutti gli utenti e per tutto il tempo. I dati degli utenti, ossia le informazioni identificabili, sono archiviati in sistemi separati non direttamente collegati tra loro; questo non rende possibile ricondurli alla singola utilizzazione. Potrebbe essere possibile produrre report che colleghino le metriche ai singoli utenti.

- *per quanto tempo le misurazioni sono disponibili sui sistemi*

(OMISSIS) conserva i dati in relazione alle singole sessioni per un massimo di 90 giorni.

- *in che modo sono o potranno essere fornite all'utente, in modo che siano consultabili nell'area cliente ed entro quanto tempo dall'evento*

La presentazione di metriche specifiche per gli eventi *live* legate ad un utente richiede necessariamente ulteriore attività, in quanto si potrebbero presentare situazioni in cui un singolo *account* utente guarda più tipologie di contenuti contemporaneamente (ad esempio film, calcio, etc.) o effettua più *stream* dello stesso evento dal vivo (ad esempio guarda il medesimo evento in *streaming* su un telefono e su un "living room device"). In quest'ultimo caso sarà necessario separare la presentazione delle metriche dall'*account* utente e collegarle a quella del dispositivo.

Sulla base di una valutazione preliminare, sul presupposto che vi siano tempi di implementazione ragionevoli, (OMISSIS) ritiene di poter costruire un sistema che consenta di presentare un report integrato agli utenti finali 24-48 ore dopo il completamento di un evento "di picco";

- *Si prega di specificare se sono già disponibili, o direttamente ricavabili, tra le rilevazioni i parametri MAP/MAE, RRIC, e throughput di cui all'Allegato B alla delibera n. 379/22/CONS.*

- *Malfunzionamenti nell'accesso alla piattaforma (MAP):* per quanto riguarda questo indicatore, (OMISSIS) sottolinea che un malfunzionamento nell'accesso alla piattaforma è difficile da tracciare e potrebbe essere dovuto a una serie di motivi totalmente al di fuori del controllo dell'operatore, tra cui i problemi collegati al malfunzionamento degli ISP, dei dispositivi dell'utente, della rete domestica, etc. Gli indicatori che (OMISSIS) utilizza per valutare le interruzioni e gli errori degli utenti sono:(OMISSIS).

- *Malfunzionamenti nell'accesso all'evento (MAE):* (OMISSIS) utilizza il parametro (OMISSIS) per identificare i malfunzionamenti nell'accesso all'evento. Il parametro (OMISSIS) è definito come un "tentativo di riproduzione" che si conclude con un errore fatale prima del rendering

del primo fotogramma del video. Un errore fatale si verifica ogni volta che la riproduzione si interrompe inaspettatamente senza la possibilità di riprendere e il lettore emette un errore.

- *Rapporto di rebuffering indotto dalla connessione (RRIC):* (OMISSIS) utilizza la percentuale del tempo di *buffering* speso ((OMISSIS)), per ogni sessione, che risulta essere l'equivalente più vicino alla RRIC. (OMISSIS) misura anche la durata dello *streaming* e può generare un valore assoluto della quantità di *buffering* a cui è stata esposta una sessione o un utente. Di seguito i parametri utilizzati da (OMISSIS):

Di seguito si riporta una tabella di sintesi di quanto emerso a seguito della richiesta di approfondimenti in relazione ai parametri proposti dall'Autorità:

	MAP	MAE	THROUGHPUT	CIRR	ND (numero disconnessioni)	Disponibile per cliente e per evento/sessione	Disponibile nell'area cliente	Dopo quanto tempo disponibile nell'area cliente
(OMISSIS)	NON DISPONIBILE MA RICAVABILE elaborando i parametri disponibili.	NON DISPONIBILE MA RICAVABILE elaborando i parametri disponibili.	NON DISPONIBILE MA RICAVABILE Average bitrate (Mbps): velocità media a cui il video viene riprodotto; Bandwidth (Gbps): totale dei dati del server trasmessi in un dato lasso di tempo	DISPONIBILE Buffer ratio: percentuale di tempo di connessione nello stato di rebuffering, calcolato come rapporto tra il tempo di buffering e il tempo di riproduzione e totale;	DISPONIBILE- Percentage of interruptions: frequenza di eventi di buffer che incidono sulle riproduzioni avviate nel lasso di tempo totale considerati;	DISPONIBILE per cliente per ogni sessione di riproduzione e video	NON DISPONIBILE MA IMPENABILE	-
(OMISSIS)	NON DISPONIBILE	NON DISPONIBILE	NON DISPONIBILE Disponibile il parametro Avg Video Bitrate;	DISPONIBILE Connection induced rebuffering ratio (RRIC)	DISPONIBILE Number of disconnections from the event (ND).	DISPONIBILE Misure KPI rilevate per singolo utente e per sessione di streaming (non per evento)	DISPONIBILE	6 ORE dal termine della sessione streaming
(OMISSIS)	NON DISPONIBILE dipende anche da cause non imputabili al fornitore SMA	DISPONIBILE utilizza il Video Start Failure (VSF)	DISPONIBILE Average Video Bitrate (ABR): Valore medio pesato del bitrate disponibile all'utente durante la visione Average Bandwidth	DISPONIBILE utilizza la percentuale del tempo di buffering speso (PTSB) che risulta essere l'equivalente e più vicino alla RRIC		DISPONIBILE KPI disponibili per sessioni di riproduzione e. Possibile collegarli ai singoli utenti	REALIZZABILE con sviluppi	24-48 ore

			(ABW): banda media disponibile al client durante la riproduzione					
(OMISSIS)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

L'Autorità osserva che i rispondenti già rilevano, sostanzialmente, il tempo di *buffering* e il *throughput*. I KPI MAP e MAE, a quanto allegato, vanno implementati o sono derivabili. Il monitoraggio della qualità è svolto per sessione *streaming* e non per evento.

Il numero di disconnessioni dall'evento è monitorato ma il parametro non sempre consente, a quanto allegato, di capire la causa generatrice dell'interruzione. Ciò determina, allo stato, una difficoltà nell'attribuire a tale parametro la valenza contrattuale potendo la disconnessione essere determinata dalle azioni dello stesso utente.

È in generale possibile mettere a disposizione del cliente le misure nell'area clienti entro 48 ore.

Tanto premesso, l'Autorità è ben consapevole che gli indicatori di qualità elencati non costituiscono un insieme esaustivo. Si è tuttavia valutato opportuno individuare un insieme minimo di indicatori che, sulla base delle evidenze scientifiche riportate nelle premesse al regolamento, consentono di quantificare la QoE in modo oggettivo.

Resta ferma che altri indicatori possono essere misurati e pubblicati in modo facoltativo dai fornitori.

Alla luce di quanto allegato l'Autorità rileva che i rispondenti già dispongono di un sistema di rilevazione che, con opportuni adeguamenti, può essere funzionale a misurare gli indicatori proposti nel provvedimento.

In particolare, gli unici indicatori che risulta, tenuto conto delle risposte ricevute, dover essere implementati da tutti i rispondenti sono il MAP e il MAE che, ad ogni buon fine, appaiono derivabili dalle rilevazioni già svolte.

L'Autorità ritiene, pertanto, che le misure di cui al presente provvedimento rispondano ai criteri di proporzionalità atteso che i KPI stabiliti sono, fatti salvi alcuni adattamenti, disponibili o ricavabili.

L'Autorità, proprio nell'ottica di un intervento proporzionale e funzionale agli scopi, anche alla luce di quanto allegato, conferma che i fornitori sono tenuti a garantire la disponibilità delle misure degli indicatori, a richiesta, nell'area clienti per 6 mesi.

VII. LA DISCIPLINA DEGLI INDENNIZZI

VII.1 Entità dell'indennizzo

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

1. Un operatore (OMISSIS) ritiene che, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità dell'azione amministrativa, dovrebbe essere prevista una **gradazione degli indennizzi in base**,

oltre che alle caratteristiche del servizio, al tipo, alla durata ed all'entità degli eventuali disservizi.

A giudizio di **un operatore (OMISSIS)** appare del tutto **sproporzionato fissare l'indennizzo dovuto dal fornitore di eventi di rilevanza sociale o di grande interesse pubblico in *live video streaming* nella misura del 25% dell'abbonamento mensile per ogni mancata fruizione di un evento**, e ciò tanto più laddove l'offerta del fornitore si componga di pacchetti contenenti tipologie di contenuti diversi da quelli oggetto della disciplina di cui all'emananda regolamentazione. Fermo quanto sopra, il criterio appare comunque irragionevole in quanto porterebbe ad applicare un indennizzo del 25% (equivalente ad una settimana di fruizione dell'intero servizio) anche laddove il disservizio dovesse riguardare un singolo evento ed il fornitore offra più eventi di grande interesse pubblico.

Secondo due rispondenti (OMISSIS) , la previsione di un **indennizzo parametrato sui costi complessivi dell'abbonamento**, a prescindere dalla sua composizione, dalla sua estensione e dalla eventuale presenza di contenuti diversi da quelli tutelati dal decreto ministeriale, determina conseguenze distorte e può incentivare comportamenti opportunistici (parere condiviso anche dall'associazione (OMISSIS)).

Un rispondente (OMISSIS) propone che la percentuale massima di rimborso non possa superare il 20% del canone mensile, ritenendo che detta percentuale consenta da un lato di ristorare i clienti disserviti e dall'altro non rappresenti un disincentivo per gli operatori dal continuare ad offrire i contenuti in esame, e che sia parametrata all'attrattività del contenuto live (in termini di clientela potenziale) o almeno faccia riferimento alla incidenza dei titoli live sul catalogo del fornitore, sia calcolata mensilmente, e non per singolo evento, al fine di evitare che l'effetto cumulato degli indennizzi produca effetti disincentivanti per l'operatore.

Un altro rispondente (OMISSIS), in via preliminare, descrive il servizio offerto, sottolineando che l'iscrizione al servizio (OMISSIS), offerto da (OMISSIS) offre ai consumatori una serie di benefici, inclusa l'iscrizione a (OMISSIS). In aggiunta a quanto sopra, (OMISSIS) offre agli abbonati al servizio (OMISSIS) la possibilità di noleggiare o acquistare migliaia di ulteriori contenuti audiovisivi, come film, serie TV, fruibili on demand (c.d. TVOD);

attraverso il servizio (OMISSIS) si ha la possibilità di sottoscrivere ulteriori servizi in abbonamento (in genere relative a contenuti on-demand o lineari) forniti da terze parti a fronte di un canone mensile aggiuntivo (ad esempio, (OMISSIS)). (OMISSIS).

Il medesimo rispondente (OMISSIS) ricorda che la fruizione dei contenuti messi a disposizione in (OMISSIS) avviene nell'ambito dell'iscrizione dell'utente al più ampio abbonamento (OMISSIS) che prevede plurime offerte di servizi diversi tra di loro.

Di conseguenza prevedere come indennizzo massimo l'intero importo del costo dell'abbonamento mensile a causa di disservizi nella fruizione dei soli contenuti audiovisivi impatterebbe in modo significativo sul piano finanziario di (OMISSIS) anche con riguardo alle altre aree di business non direttamente collegate al servizio di *live streaming*.

Ciò potrebbe avere un impatto indiretto sui clienti in termini di risorse distolte da investimenti in altre aree di attività. Peraltro, (OMISSIS) sottolinea che il criterio proposto per calcolare l'importo dell'indennizzo è stato individuato e calcolato sulla base dell'attività di un altro fornitore di servizi e tale meccanismo potrebbe non funzionare per altri operatori con modelli di business diversi da quello considerato dall'Autorità.

2. Un'associazione dei consumatori (**OMISSIS**), con riferimento all'importo dell'indennizzo in misura pari al 25% del costo dell'abbonamento mensile, ritiene che questo non dovrebbe esser riconosciuto all'utente "al netto di eventuali sconti o promozioni", in quanto l'esperienza di visione percepita ad un livello qualitativo inferiore agli impegni dell'Operatore rappresenta un grave disservizio a prescindere dal fatto che l'utente abbia sottoscritto l'abbonamento a costo pieno o ridotto. Pertanto, la quantificazione dell'indennizzo dovrebbe prescindere dal costo sostenuto dall'utente ed essere legato al valore intrinseco dell'abbonamento.

B. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento al punto 1, l'Autorità richiama che il 25% del canone mensile corrisponde al massimo valore dell'indennizzo settimanale, indipendentemente dal numero di eventi soggetto a disservizio nella stessa settimana.

L'Autorità fa presente di aver fissato un valore massimo di indennizzo settimanale, indipendente dal numero di eventi in disservizio, proprio al fine di garantire un cap massimo di spesa e semplificare l'applicazione del regolamento.

Ovviamente l'indennizzo potrà essere richiesto solo in corrispondenza di disservizi documentati per gli eventi che rientrano nel Decreto, in tal modo rispondendo alla preoccupazione di quei fornitori SMA che includono nel pacchetto anche contenuti di altro genere e che ritengono che il valore dell'indennizzo debba far riferimento all'incidenza dei titoli *live*, di cui al Decreto, sul catalogo del fornitore.

Si condivide il fatto che l'entità dell'indennizzo deve essere parametrata al valore mensile del contratto. Si ritiene tuttavia che il 20% del contratto costituisca un valore che non incentivi il fornitore SMA all'efficienza. L'Autorità pertanto ritiene ragionevole che il valore dell'indennizzo, che, come detto, deve riguardare un reclamo afferente a un evento che rientri nelle categorie individuate dal Decreto, sia comunque inferiore al valore equivalente di canone mensile e che non si applichi per singolo evento. L'indennizzo richiesto quindi, indipendentemente dal numero di eventi in disservizio di cui al Decreto, non può superare il valore pari a un quarto del canone mensile per gli eventi visti in una settimana.

Si precisa che, in caso di servizi che non prevedono un canone mensile, il valore dell'indennizzo deve essere parametrato al canone mensile "equivalente" ottenuto dividendo il ricavo annuale per 12.

Con riferimento al punto 2, l'Autorità, sulla base di un principio di proporzionalità, non ritiene che l'indennizzo possa eccedere il valore del canone effettivamente pagato dall'utente. La valutazione proposta appare più riconducibile ad un risarcimento del danno non di competenza dell'Autorità. L'Autorità, tenuto conto delle osservazioni del mercato e dei suggerimenti del Ministero competente, ritiene che nel caso in cui l'utente ha la possibilità di accesso all'evento mediante più piattaforme e/o da più fornitori, sia maggiormente tutelato rispetto al caso in cui l'evento è trasmesso in esclusiva su una piattaforma e/o con diritti esclusivi. In tal caso, infatti, in caso di difficoltà di accesso alla piattaforma o non soddisfacente qualità, potrà fruire dell'evento da altra piattaforma o da altro fornitore.

Inoltre, l'operatore sostiene aggiuntivi oneri economici per trasmettere gli eventi su altre piattaforme o/e, a causa dell'assenza di diritti esclusivi, deve comunque fronteggiare la concorrenza degli altri fornitori.

Si ritiene, pertanto, proporzionato e ragionevole ridurre l'entità dell'indennizzo massimo, per settimana, al 70% del canone equivalente settimanale.

L'alleggerimento dell'obbligo regolamentare risulta, pertanto, giustificato alla luce di un principio di proporzionalità e non discriminazione tenuto conto del fatto che tutti i fornitori che si trovano nelle stesse condizioni saranno soggetti agli stessi obblighi regolamentari.

VII.2 La documentazione sottoposta dall'utente con la richiesta di indennizzo

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

1. Quanto alla documentazione che gli utenti dovrebbero allegare per rendere “fondata” la propria richiesta di indennizzi, una società rispondente (**OMISSIS**) è contraria alle disposizioni proposte, ritenendo che la prova di un disservizio non può desumersi da eventuali “fotografie”, “stampe” o “copie elettroniche” nella disponibilità degli utenti, dubbie in ordine alla loro autenticità, origine ed effettivo momento di acquisizione. Analoghe considerazioni vengono dedotte dal medesimo rispondente (**OMISSIS**) in merito alle misure di velocità di connessione ottenute da un altro apparato “collocato nelle immediate vicinanze del dispositivo usato per la visione dell'evento”. A giudizio di (**OMISSIS**) tali previsioni, senza rispondere ad effettive esigenze di tutela, creano confusione e sono destinate a generare comportamenti opportunistici e contenziosi strumentali.
2. Ai fini di assicurare trasparenza verso gli utilizzatori, un altro rispondente (**OMISSIS**) ritiene che sia sufficiente, come già previsto nella bozza di Regolamento, che i valori dei parametri identificati come strumentali ai fini dell'indennizzo siano resi disponibili in una sezione dedicata dell'area personale del cliente e che questo avvenga dopo la conclusione dell'evento live, entro un certo periodo di tempo (ad esempio 24 ore).

B. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento al punto 1, l'Autorità richiama che 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.

Non vi è pertanto un obbligo in relazione a tale documentazione.

Proseguendo, lo schema di provvedimento prevede che:

L'utente dovrà accludere alla richiesta di indennizzi le condizioni contrattuali di fornitura del servizio di live streaming e 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.

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.

Trattasi dunque di una facoltà dell'utente il quale, comunque, esercita il proprio diritto a reclamare in caso di scarsa qualità del servizio allegando ogni documentazione che ritiene utile a supportare la propria istanza.

Ovviamente il fornitore potrà far valere le proprie argomentazioni nell'ambito del reclamo stesso o della procedura di conciliazione.

L'Autorità ha indicato una serie di elementi che l'utente può allegare a riprova del disservizio secondo canoni di ragionevolezza e proporzionalità. Gli indicatori MAP e MAE, *throughput* e il CIRR sono misurati direttamente dal fornitore, per cui non vi è alcun intervento dell'utente nella costruzione della prova del disservizio. Unica fattispecie in cui l'utente può fornire elementi a riprova del fatto che, in caso di scarsa qualità delle immagini, la velocità di connessione era adeguata, mediante la produzione del contratto della linea di accesso o lo *screen shot* di uno *speed test*, riguarda la risoluzione video. Ciò è connesso alla difficoltà di effettuare lo *speed test* direttamente dal dispositivo e dall'applicazione utilizzata per la riproduzione dell'evento.

L'Autorità ritiene, a tale proposito, ragionevole l'avvio di un tavolo tecnico con gli operatori.

Con riferimento al punto 2, l'Autorità come già detto ritiene, anche alla luce delle difficoltà tecniche rilevate per rendere disponibili i valori dei KPI indennizzabili nell'APP al momento utilizzata, attesa la pluralità di terminali da prendere in considerazione, ragionevole la proposta, seppur, per le ragioni indicate sopra, occorre che la disponibilità dei parametri sia garantita per 6 mesi.

VII.3 Termine per presentare la richiesta di indennizzo e coinvolgimento dell'Autorità nella procedura

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Un operatore (OMISSIS), per quanto riguarda il termine per presentare la richiesta di rimborso, condivide la proposta che la richiesta di indennizzo debba essere presentata entro 7 giorni, ma non dal giorno di fruizione dell'evento bensì dal termine del ciclo di fatturazione: quindi, di norma, entro il 7 del mese successivo a quello in cui il/gli eventi live streaming a cui si riferisce l'istanza sono stati trasmessi.

A giudizio di un altro operatore (OMISSIS), sarebbe necessario esplicitare alcuni dettagli relativamente alla gestione e applicazione del regolamento in oggetto, con particolare riferimento al diretto coinvolgimento dell'Agcom nell'accertamento del mancato rispetto dei requisiti di qualità dei servizi *streaming* per gli eventi di interesse sociale da parte dei fornitori, nella gestione della vigilanza basata sulle segnalazioni degli utenti e sull'eventuale conseguente contraddittorio, nonché nella quantificazione dell'indennizzo spettante agli utenti

B. Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità non rileva alcun tipo di specifica esigenza che possa giustificare il ritardo nella richiesta di indennizzo. D'altra parte, l'operatore dovrà rispondere al reclamo entro 30 giorni. La valutazione della legittimità dell'indennizzo è di tipo tecnico e indipendente dal processo di fatturazione.

Come premesso l'Autorità ha disciplinato la procedura di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb fermo restando il preliminare requisito di aver esperito un tentativo di soluzione bonaria mediante reclamo.

Avuto riguardo alla richiesta di (OMISSIS), si rappresenta che la procedura è ben definita nel regolamento sulle controversie tra fornitori e utenti di cui alla delibera n. 358/22/CONS.

VII.4 Necessità di una carta dei servizi da parte dei fornitori di servizi SMA in live streaming

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Un rispondente (OMISSIS) ritiene indispensabile, al fine di garantire ai clienti un'adeguata assistenza, nonché l'eventuale riconoscimento di indennizzi proporzionati e congrui rispetto al disservizio subito, che anche i fornitori di servizi media audiovisivi siano tenuti ad adottare una Carta dei Servizi - analogamente a quanto previsto per gli Operatori TLC dalla delibera n. 179/03/CSP e s.m.i. - che, oltre a riportare i parametri e gli obiettivi di qualità rispetto ai servizi forniti, disciplini analiticamente i rapporti tra il fornitore di servizi e il cliente finale.

B. Valutazioni dell'Autorità

Si richiama, al riguardo, che ai sensi della legge 249/97, art. 1, comma 6, la Commissione per i servizi e i prodotti dell'Autorità emana direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione, da parte di ciascun gestore, di una carta del servizio recante l'indicazione di standard minimi per ogni comparto di attività. Ciò premesso l'Autorità ritiene che gli standard di qualità di cui al presente provvedimento debbano essere inclusi nelle carte dei servizi dei fornitori SMA.

VIII. ASSISTENZA CLIENTI

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Secondo alcuni rispondenti (OMISSIS) le caratteristiche dei servizi di assistenza ai clienti non dovrebbero essere oggetto di questo provvedimento in quanto strettamente correlate a differenti tipologie di servizio e a differenti modelli di business.

Un operatore (OMISSIS), pur condividendo l'esigenza di garantire ai clienti servizi di informazione, assistenza e gestione dei reclami adeguati, tempestivi ed efficaci, come da ultimo ribadito dall'art. 33 del TUSMA, dissente però sull'obbligatorietà dell'erogazione di servizi di customer care via telefono per gli eventi individuati dal Ministero, a prescindere da ogni criticità e da ogni esigenza, nel rispetto di regole e parametri elaborati in passato (tramite la delibera n. 79/09/CONS). Ciò in quanto trattasi di servizi differenti, che soddisfano esigenze degli utenti

eterogenee e non sovrapponibili. Inoltre, l'utilizzo di parametri di assistenza clienti elevati potrà determinare un innalzamento dei costi di produzione e, di conseguenza, al dettaglio.

Un altro operatore (OMISSIS), con riferimento alla eventuale previsione dell'obbligatorietà del canale telefonico, riporta che il customer care di **(OMISSIS)** opera su vari canali tutti **"in person"** (**(OMISSIS)**) che offrono assistenza in *real time*, con risposta immediata, e che durante gli eventi di particolare rilievo (come **(OMISSIS)**), il contact center viene potenziato nel numero di operatori disponibile e viene data priorità alla gestione dei canali *real time* per velocizzare i tempi di risposta all'utente. Il medesimo operatore **(OMISSIS)** afferma che il numero di reclami pervenuti in relazione alla trasmissione delle partite di calcio è comunque insignificante, a conferma dell'ottima qualità dei servizi SMA streaming e delle ottime performance del customer care.

Secondo un rispondente **(OMISSIS)**, l'art. 33 co. 4 prevede che siano gli operatori a predisporre "efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati con la medesima delibera dell'Autorità (...)". A giudizio di **(OMISSIS)** appare, dunque, evidente come il legislatore abbia inteso lasciare ai fornitori la libertà di individuare la tipologia di strumento di assistenza ai clienti ritenuto più idoneo, purché efficace in base a parametri di qualità individuati in linea di massima dall'Autorità.

Nel provvedimento sottoposto a consultazione, invece, sembra che la norma in esame sia stata interpretata come istitutiva di una potestà regolamentare, avente la finalità di imporre rigidi e prefissati obblighi (e addirittura da presidiare con sanzioni ed indennizzi), restando escluso qualsiasi margine di discrezionalità e flessibilità in capo ai fornitori.

In particolare, il medesimo rispondente **(OMISSIS)** chiede che vengano espunte dal testo in consultazione le indicazioni riguardanti le caratteristiche del servizio di assistenza clienti, considerato che è stata pubblicata la delibera n. 436/22/CONS recante "Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi", la quale tratta orizzontalmente il tema del servizio di assistenza clienti, prevedendo una disciplina generale, applicabile a tutti gli operatori a prescindere dalla tipologia di servizio offerto e di eventi trasmessi.

(OMISSIS) precisa comunque in merito di aver già da tempo predisposto un servizio di assistenza clienti che, pur non avendo la forma di un call center, presenta le medesime funzionalità e raggiunge i medesimi obiettivi di qualità e tutela che l'Autorità intende perseguire. **(OMISSIS)**. Appare evidente come, anche in questo caso, prevedere la creazione di un call center in person laddove sia già presente da tempo un servizio analogo strutturato ed efficiente, costituisca una misura sproporzionata rispetto agli obiettivi di tutela perseguiti.

Alcuni rispondenti (OMISSIS), osservano che la delibera n. 79/09/CSP recante "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche" non è applicabile ai fornitori SMA e che ritiene che il proprio servizio di assistenza clienti è già adeguato a soddisfare le più esigenti aspettative dei clienti; viceversa alcune previsioni sottoposte a consultazione (in particolare, il canale WhatsApp) imporrebbero obblighi sproporzionati ai fornitori di servizi che si tramuterebbero in costi ingiustificati.

Un rispondente (OMISSIS) fa presente che dispone di un proprio servizio clienti efficiente e ben collaudato, rispetto al quale i clienti forniscono feedback positivi. I nuovi requisiti proposti

dall'Autorità con riguardo al customer service potrebbero porsi a un livello inferiore a quello assicurato fino ad oggi.

In relazione al servizio clienti, un altro operatore (**OMISSIS**) ritiene che la proposta in esame non sia rispondente ai principi di equità, ragionevolezza e proporzionalità indicati nel TUSMA, in quanto è stata pensata per un determinato operatore e per contenuti media premium ed **estende al mercato di impegni assunti da un soggetto nell'ambito di un procedimento sanzionatorio.**

Propone di considerare che le Linee guida prevedano un set minimo di previsioni in tema di assistenza clienti, individuabile in un **customer service in person** raggiungibile **negli orari in cui è trasmesso l'evento live**, seppure limitato all'arco orario 8-23 nel caso di event live che si tengono in luoghi con fuso orario diverso da quello italiano, **affiancato da strumenti digitali quali APP, canali social e chat, e indicazioni contenute nella Sezione Help del sito internet che sia semplice da un punto di vista grafico e agevolmente raggiungibile dalla homepage.**

Relativamente alla numerazione da utilizzare, ritiene che debba essere rimessa alla decisione dell'operatore, se dedicata per il servizio media audiovisivo o "condivisa" con altri servizi che l'operatore eventualmente offre. Evidenzia infine che il riferimento alla delibera n.79/09/CSP per quel che riguarda i tempi di risposta non possa produrre effetti vincolanti (per quanto attiene al rispetto degli standard minimi di qualità di cui all'art. 6, co. 4) per i fornitori di servizi media nella misura in cui non ne produce per gli operatori di telecomunicazione per cui era stata pensata.

Un rispondente (OMISSIS) offre già oggi un servizio efficiente ed efficace con livelli qualitativi estremamente elevati e nettamente superiori a quelli di altri competitor. In particolare, il Contact Center della società (**OMISSIS**) attivo dall'anno (**OMISSIS**), consente all'Azienda di disporre di un canale di comunicazione diretto con il proprio pubblico, finalizzato a garantire un continuo, puntuale e positivo riscontro delle esigenze che quotidianamente emergono nel dialogo con gli utenti.

Tale attività si inserisce ovviamente all'interno del più ampio quadro di obiettivi di (**OMISSIS**) che l'Azienda persegue, (**OMISSIS**).

Secondo la società (**OMISSIS**) appare opportuno evidenziare come tale attività di assistenza dei clienti si avvii ad assumere una dimensione sempre più strategica nell'assolvimento della mission di creazione di valore (**OMISSIS**) dell'Azienda.

Difatti, le funzionalità del Contact Center (**OMISSIS**) si sono evolute in maniera continua in linea con gli avanzamenti tecnologici, con gli sviluppi del settore editoriale, con gli obblighi previsti dalla regolamentazione, (**OMISSIS**); ma anche - e soprattutto — in linea con le aspettative di una vasta e frammentata utenza che, per la concessionaria, coincide in pratica con l'intera collettività.

In prospettiva, l'aumento dei consumi via IP porterà alla crescita del numero degli utenti della piattaforma (**OMISSIS**) e, quindi, potenzialmente anche del numero di interazioni tra utenti e il customer care.

I livelli di servizio indicati dal documento in consultazione, considerato anche il numero degli eventi trasmessi da (**OMISSIS**), risulterebbero da mantenersi per periodi lunghi, se non addirittura in modo continuativo nel tempo. Per mantenere tali livelli sarebbe necessario potenziare in modo importante il settore di servizio al cliente e i settori tecnici e editoriali che dovrebbero esser sempre pronti a dar corso all'analisi e alla risoluzione dei problemi.

Nel definire i livelli qualitativi di servizio, dunque, necessita tener in conto sia dei tempi di risposta che del numero di ore nelle quali il customer care può esser attivo, che non sono solo funzione del numero degli operatori di primo livello (potenzialmente aumentabili se vi fossero sufficienti risorse

economiche) ma anche degli operatori con un livello di expertise superiore, quali responsabili di aree ed esperti tecnici (chiamati in causa per la risoluzione effettiva dei problemi), i quali non sono così facilmente moltiplicabili.

Si ritiene quindi utile, al fine di rendere equilibrato il provvedimento, che sia introdotta una proporzionalità nel livello di servizio in funzione del fatto che l'evento in diretta sia reso contemporaneamente in chiaro anche su altri mezzi distributivi oltre l'IP e dell'eventuale importo del pagamento direttamente versato dall'utente per l'evento in erogazione.

Se la piattaforma IP è l'unico ambiente di erogazione dell'evento in diretta e/o se è richiesto un importo per l'accesso alla piattaforma allora dovrebbe esser garantito il miglior servizio, ivi incluso quello agli utenti; ciò senza ovviamente intendere che per i servizi che erogano gli eventi di rilevanza per la società in diretta su vari mezzi di comunicazione (tv, radio, internet) e la cui piattaforma IP sia liberamente accessibile senza il pagamento di uno specifico importo, non si debba prestare attenzione ai livelli di servizio tecnico e verso la propria utenza.

Infine, in riferimento all'uso del canale *WhatsApp* come mezzo per il contatto diretto con gli utenti, ritiene che debba essere il fornitore del servizio ad individuare il canale per l'interazione senza che venga indicato che essa debba esser resa necessariamente via WhatsApp. **L'uso di una piattaforma terza, oltretutto operante fuori dallo spazio economico EU, potrebbe aprire a questioni legate alla privacy degli utenti**, ai livelli di servizio che la stessa piattaforma dovrebbe garantire, e la possibile dipendenza da una tecnologia che potrebbe cambiare nelle modalità di fruizione (esempio potrebbe richiedere agli utenti pagamenti aggiuntivi) o cessare. **Si ritiene che quindi al più possa esser indicato la necessità di attivare un servizio di chat con l'utente ma non lo specifico strumento/app/piattaforma.**

Relativamente al servizio di assistenza che i fornitori di servizi media audiovisivi potranno implementare, un rispondente (OMISSIS) individua nella delibera n. 79/09/CSP e nelle sue successive modifiche una disciplina utile a stabilire dei criteri di qualità.

B. Valutazioni dell'Autorità

In relazione all'assistenza clienti l'Autorità ritiene condivisibile la proposta di prevedere un sistema di assistenza *in person* negli orari in cui è trasmesso l'evento *live* di interesse sociale previsto dal Decreto. Si ritiene altresì opportuno affiancare tale sistema con strumenti digitali quali APP, canali social e chat, e indicazioni contenute nella Sezione Help del sito Internet che sia semplice da un punto di vista grafico e agevolmente raggiungibile dalla homepage.

L'Autorità fa, a tale proposito, presente che la richiesta di assistenza telefonica *in person* riguarda i soli eventi di interesse sociale, di cui al Decreto, mentre il fornitore è libero di utilizzare i propri sistemi di assistenza per le trasmissioni di altro tipo.

L'esperienza DAZN ha dimostrato, a tale proposito, che i consumatori hanno apprezzato il sistema di assistenza previsto alla luce della riduzione del numero di reclami. Il tasso di utilizzo dell'assistenza telefonica si posiziona attorno al 38%.

Un rispondente chiede che vengano espunte dal testo in consultazione le indicazioni riguardanti le caratteristiche del servizio di assistenza clienti, considerato che è stata pubblicata la delibera n. 436/22/CONS recante "Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi", la quale tratta

orizzontalmente il tema del servizio di assistenza clienti, prevedendo una disciplina generale, applicabile a tutti gli operatori a prescindere dalla tipologia di servizio offerto e di eventi trasmessi.

L'Autorità ritiene, a tale riguardo, ragionevole affrontare la materia dell'assistenza clienti in modo organico nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 436/22/CONS.

Tuttavia, ritiene opportuno stabilire, in attuazione della norma del TUSMA, i principi generali che disciplinino l'assistenza clienti degli eventi di cui al Decreto.

La delibera citata andrà a fornire una disciplina di carattere generale che copre qualunque tipo di servizio.

Avuto riguardo alle risorse da dedicare al sistema di assistenza nel caso i cui gli eventi sono trasmessi anche tramite altre piattaforme *non streaming* l'Autorità ritiene che il dimensionamento possa essere unicamente dettato dalla domanda del servizio che solo il fornitore è in grado di monitorare. Compito dell'Autorità è quello di definire i requisiti del servizio di assistenza.

Ad ogni buon fine, viste le osservazioni di alcuni rispondenti, l'Autorità ritiene opportuno acquisire, ai fini di un monitoraggio su base annuale ed eventuale aggiornamento delle misure stabilite in questo provvedimento, 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 (totale dei contatti);**
- 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.

L'Autorità, sulla base delle informazioni acquisite, si riserva di rivedere le misure relative all'assistenza clienti mediante canale telefonico.

IX. SULLA PROCEDURA DI RECLAMO

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

- 1. Le Associazioni dei Consumatori, durante l'audizione tenutasi in data 13 dicembre 2022 e attraverso i propri contributi, hanno sottolineato quanto sia di fondamentale importanza ripensare alla procedura per l'invio del reclamo da parte dell'utente. La metodologia proposta, infatti, risulta fortemente disincentivante con oneri eccessivamente gravosi per l'utente, che potrebbero**

indurlo a non contestare il disservizio all'operatore. In particolare, non si condivide la scelta di prevedere in capo all'utente, al momento della presentazione del reclamo, l'obbligo di allegare le condizioni contrattuali di fornitura del servizio di live video streaming. Ciò in considerazione del fatto che (i) l'operatore è già in possesso delle condizioni contrattuali (poiché i termini di servizio sono precompilati per l'appunto dal professionista), (ii) tale onere rischia di costituire un ostacolo concreto al consumatore nell'ipotesi in cui quest'ultimo non sia in grado di rinvenire tale documentazione.

Con riguardo alla procedura per la presentazione del reclamo, dunque, le Associazioni propongono una previsione per la quale ci sia l'inversione dell'onere della prova (come accade, ad esempio, nel settore finanziario, cfr. regolamento PSD2) rispetto a quanto previsto in consultazione. L'utente, infatti, dovrebbe ricevere, in caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità durante la trasmissione dell'evento live, una notifica a video che indichi in modo chiaro ed inequivocabile la presenza del disservizio in corso, per poi ricevere sulla sua casella di posta elettronica un modulo per poter avanzare reclamo nei confronti dell'operatore, nonché istruzioni sulle modalità di inoltro dello stesso.

Termine dei 7 giorni per il reclamo

- 2. Tutte** le associazioni intervenute concordano sul fatto che il previsto termine per l'invio di un reclamo, pari a 7 giorni, risulta troppo esiguo nonché un unicum anche rispetto ad altri settori economici, anche normati da questa Autorità. Tale termine, dunque, se confermato, costituirebbe un ulteriore elemento fortemente dissuasivo all'invio di un reclamo.

A. Valutazioni dell'Autorità

Con riferimento a quanto sopra l'Autorità evidenzia di aver previsto che i parametri di qualità, in caso di superamento delle soglie, devono essere disponibili nell'area cliente del sito web del fornitore.

L'Autorità ritiene, analogamente a quanto avviene nel settore delle comunicazioni elettroniche, che il reclamo debba essere presentato dal cliente allegando la minima documentazione richiesta. Ciò anche al fine di disincentivare abusi.

L'Autorità ha, comunque, previsto una procedura di reclamo semplificata.

In merito, l'Autorità segnala che quanto descritto dall'associazione è riferito ad una vecchia formulazione del modulo di rimborso DAZN, sostituito già da dicembre 2022, dove la procedura ha subito diverse semplificazioni, di seguito indicate:

- **è stata anticipata alla Sezione II del Modulo (Motivo della richiesta) la descrizione soggettiva del potenziale disservizio percepito dal cliente, con relativi dettagli informativi circa l'evento e il dispositivo utilizzato;**
- **è stata semplificata la rilevazione dello specifico disservizio tecnico eventualmente occorso (MAP/MAE/RRIC), consentendo al cliente di inserire semplicemente una "crocetta", nel modello di richiesta indennizzo, laddove tale valore sia stato rilevato nella pagina Performance dell'App in corrispondenza all'evento oggetto di reclamo (ovvero sia pari a 1);**
- **nel caso in cui il cliente rilevi un disservizio inerente alla risoluzione minima (Rmin), è stata analizzata la possibilità, fermo restando che in base alla delibera non è obbligatorio, che il cliente alleggi uno snapshot della velocità della connessione ad Internet (Speedtest) registrata dal Misurainternet durante la fruizione dell'evento, riportando di conseguenza,**

nella Sezione III (Informazioni relative alla connessione a Internet), il *throughput* rilevato dall'App DAZN (Supporto Connessione) e la velocità di connessione rilevata durante il disservizio mediante lo Speedtest;

- a questo proposito, si sono state integrate le informazioni presenti nella pagina di spiegazioni sui reclami e di Performance dell'App, al fine di rendere preventivamente edotto il cliente circa la possibilità che esegua uno Speedtest durante l'evento ove rilevi un disservizio sulla qualità dell'immagine (sgranata, a scacchi, poco chiara, ecc.), effettuandolo proprio nel momento in cui lo stesso dovesse occorrere;
- l'Autorità ritiene condivisibile che l'utente non debba essere obbligato ad allegare al reclamo il contratto con il fornitore SMA.

L'Autorità ritiene che tali principi di semplificazione debbano essere attuati dai tutti i fornitori SMA interessati dal presente provvedimento.

X. TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

A. Osservazioni degli operatori e fornitori

Un operatore (OMISSIS) rileva che il nuovo Regolamento prevede condizioni onerose per i fornitori di servizi, chiedendo, pertanto, che agli operatori venga concesso un termine non inferiore a 18 mesi per ogni adeguamento che si rendesse necessario.

Un altro operatore (OMISSIS) dichiara di non essere tecnicamente in grado di introdurre eventuali altri parametri ulteriori rispetto a quelli indicati nella delibera n. 232/22/CONS e che, nella denegata e non creduta ipotesi in cui ciò dovesse avvenire (*quod non*), ogni adempimento che si rendesse necessario sarebbe adeguatamente valutato in termini di fattibilità tecnica (e, in ogni caso, un'eventuale relativa attuazione non potrebbe verosimilmente avvenire prima di 12 – 18 mesi).

B. Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, alla luce degli approfondimenti svolti, ritiene che 12 mesi costituisca un periodo di implementazione ragionevole a decorrere dalla pubblicazione della delibera avuto riguardo al rilascio di un sistema di rilevazione, misura e conservazione dei KPI per ciascun cliente ed evento/sessione, oltre alla disponibilità delle misure, a richiesta, nell'area riservata del cliente (ove applicabile, per eventi a pagamento).

Decorso tale termine gli utenti potranno utilizzare i KPI di cui al regolamento allegato per presentare reclami e richiedere indennizzi, se del caso nell'ambito delle procedure di conciliazione avviate mediante ConciliaWeb.

Il rilascio del sistema di accesso alle misure direttamente dall'APP può essere realizzato in modo progressivo nell'ambito di un periodo di 18 mesi.

Nelle more del suddetto periodo di implementazione i fornitori utilizzano gli indicatori già in esercizio al fine di un monitoraggio della qualità fornita.