

CONT. 1/22/DTC

DAZN LIMITED

PROPOSTA CONSOLIDATA DI IMPEGNI



Freshfields Bruckhaus Deringer
Studio Legale

IMPEGNO N. 1 - INTRODUZIONE DI UN CANALE DI COMUNICAZIONE TRAMITE WHATSAPP

Al fine di ulteriormente perfezionare l'assistenza agli utenti, DAZN si impegna ad affiancare alle attuali modalità di *customer care* già funzionanti (*mail, chat, call back*, numero telefonico provvisorio, oltre alle indicazioni contenute nella Sezione Help del sito *internet* di DAZN) un canale WhatsApp (sistema di messaggistica istantanea largamente diffuso in Italia; si stima, infatti, che l'85% degli abitanti in Italia dispongano dell'*app* WhatsApp sul proprio dispositivo mobile), attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 23, in grado di garantire tempi celeri di risposta all'utente da parte di un operatore umano, come più diffusamente illustrato, in particolare, alla lettera c) che segue. Nello specifico:

- a) attraverso questo canale sarà consentito all'utente di *chattare* con un operatore umano in maniera *smart* e in qualsiasi luogo, utilizzando uno strumento a lui noto, potendo salvare il numero in rubrica, senza dover necessariamente essere vincolato a stazionare davanti ad un *computer* per soddisfare la propria richiesta;
- b) in aggiunta, sempre attraverso detto canale, l'utente potrà richiedere di essere richiamato al più presto per ulteriormente illustrare le proprie esigenze o richieste. Si tratta, dunque, di uno strumento completo che consente ampia flessibilità e rapidità e snellezza di contatto, soprattutto con riferimento alla *chat*, ma che, al contempo, assicura completa copertura di ulteriore e differente presa di contatto, potendo richiedere di interagire direttamente con l'operatore umano, il quale provvederà a ricontattarlo in un intervallo di tempo ricompreso tra 1 e 5 minuti; e
- c) DAZN si impegna a rendere disponibile (al più tardi entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli impegni) all'utente le coordinate per prendere contatto diretto con DAZN per il tramite del summenzionato canale WhatsApp, che va a sommarsi, come già detto, al agli strumenti già attualmente azionabili dell'utente (il quale è comunque sempre in grado di reperire autonomamente ogni informazione

utile attraverso il *menu* a tendina e i *quick links*, ai quali viene aggiunto il riferimento a tutti i canali di comunicazione messi a disposizione da DAZN, ossia WhatsApp, telefono e *mail*.

IMPEGNO N. 2 - ATTIVAZIONE DEL *CUSTOMER SERVICE IN PERSON*

DAZN si impegna, inoltre, ad attivare un *customer service in person* raggiungibile per tutta la settimana negli orari di esercizio tra le ore 14 e le 23 durante la settimana e h 12 – 23 in occasione delle giornate di Campionato, e comunque a copertura della trasmissione degli eventi calcistici della Serie A, tenendo conto dei volumi di flusso delle chiamate in determinate fasce orarie (più del 76% degli utenti, infatti, prende contatto con DAZN nelle predette fasce orarie). In particolare:

- a) si tratta di una soluzione che va a sostituire il numero temporaneo attualmente attivo;
- b) DAZN si impegna, come detto, a garantire l'operatività del predetto *customer service in person* durante lo svolgimento di (e nella fascia temporale immediatamente precedente/successiva a) ogni incontro di Campionato di Serie A. Peraltro, più in generale, gli orari di esercizio sopra elencati sono idonei a coprire di fatto la stragrande maggioranza della programmazione degli eventi *live* di DAZN (e, in ogni caso, tutti gli incontri di Serie A).

DAZN si impegna, pertanto, a garantire la funzionalità delle diverse opzioni di contatto messe a disposizione degli utenti in relazione alle differenti categorie di richieste di assistenza. L'obiettivo che si è prefissata DAZN è di garantire ad almeno il 70% dei chiamanti una risposta entro 45 secondi. DAZN stima in 13 minuti la durata media di una chiamata con l'utente, un tempo, dunque, perfettamente congruo e compatibile con un'esposizione soddisfacente da parte dello stesso utente della propria richiesta e possibilità di interagire al riguardo con l'operatore.

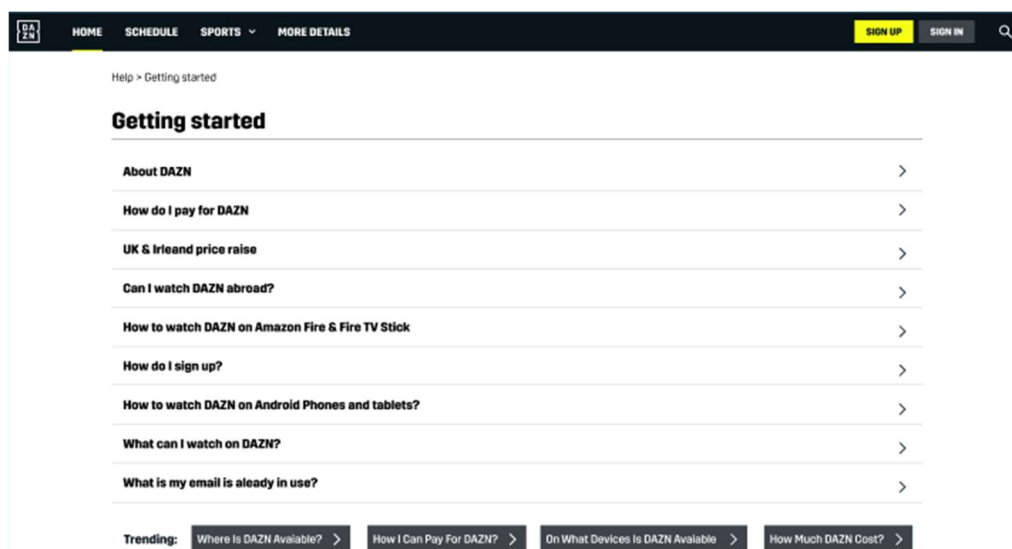
DAZN si impegna, pertanto, a garantire la funzionalità delle diverse opzioni di contatto (descritte in ascissa) messe a disposizione degli utenti in relazione alle differenti categorie di richieste di assistenza (descritte in ordinata). A scanso di equivoci, si tratta

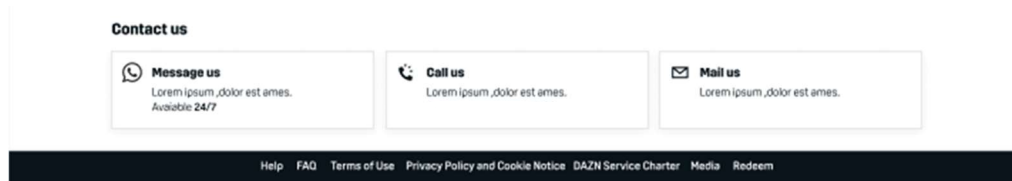
di una tabella redatta, in lingua inglese, internamente a DAZN, utilizzata in questa sede solo a fini riepilogativi, ma che non verrà resa disponibile agli utenti:

Help Category	WhatsApp/ Live Chat	Voice	Web-to-case	Articles & Digital Assistant
	"message us"	"give us a call"	"leave us a message"	"Self Service"
Registration	☒	☒	☒	☒
Sign In	☒	☒	☒	☒
Manage My Account			☒	☒
Streaming & Technical Errors	☒	☒	☒	☒
Payments & Gift codes	☒		☒	☒
Cancellation	☒	☒	☒	☒

IMPEGNO N. 3 – INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DI CONTATTO NEL SITO *INTERNET* DI DAZN

Quello che segue è un *fac simile* della schermata (qui, in versione demo, in inglese, solo a fini esplicativi di ciò che verrà riprodotto in lingua italiana a valle dell'accettazione definitiva degli Impegni e del completamento delle attività tecniche concernenti l'aggiornamento del sito *internet* di DAZN) mediante la quale l'utente sarà sempre in grado di reperire autonomamente ogni informazione utile attraverso il *menu* a tendina e i *quick links* (alla schermata originaria verrà aggiunto il riferimento a tutti i nuovi canali di comunicazione messi a disposizione da DAZN):





IMPEGNO N. 4 – RISPETTO DI PARAMETRI QUALITATIVI CON RIFERIMENTO ALLE TELEFONATE *INBOUND* E *OUTBOUND*

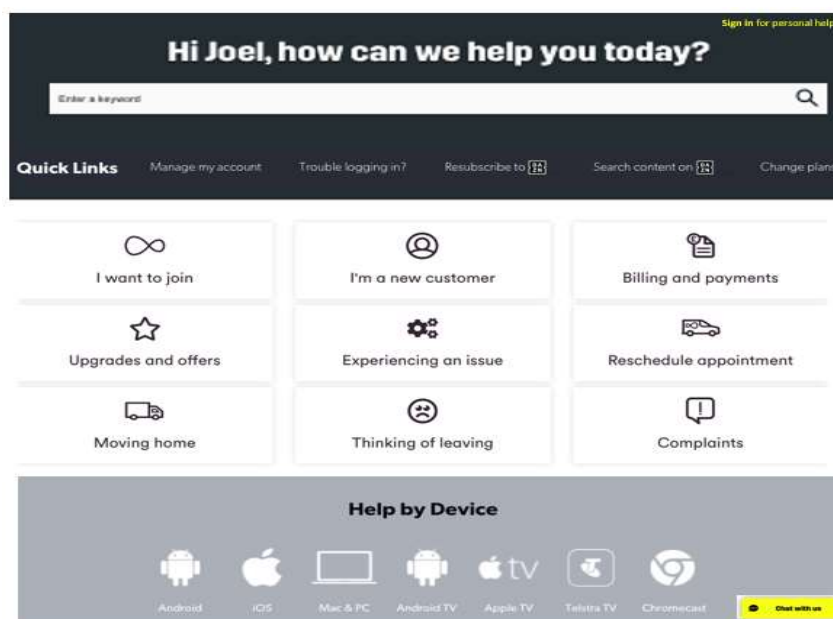
DAZN si impegna, anche impartendo le dovute istruzioni agli addetti al *call center* o alle società terze, fornitrici del servizio, a fare sì che, nello svolgere il servizio di contatto, sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata, siano rispettate le seguenti regole, ove applicabili e rilevanti:

- esprimere in maniera chiara ed esaustiva le finalità del servizio fornito, nonché, in termini obiettivi, le prestazioni offerte e i prezzi applicati;
- rendere disponibili in modo semplice le informazioni riguardo alle modalità ed ai canali di accesso al servizio;
- garantire la correttezza delle informazioni fornite all'utente, ivi comprese le modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalle carte dei servizi;
- adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto e non chiudere il contatto sino a quando l'utente abbia necessità di avere informazioni inerenti al servizio erogato, salvo i casi di comportamenti scorretti o inopportuni dell'utente (in tali casi il contatto è chiuso previo preavviso);
- fornire informazioni in italiano corrente, utilizzando un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile, ripetendo - se necessario - le informazioni richieste dall'utente ed evitando l'uso di espressioni fuorvianti o di sigle e acronimi di non immediata comprensibilità;
- perseguire l'obiettivo dell'uniformità delle risposte e delle proposte contrattuali al variare dell'addetto;

- fornire informazioni precise e complete sulle modalità di presentazione dei reclami e sul termine per la definizione degli stessi;
- assicurare che sia assegnato un codice identificativo ad ogni reclamo e che tale codice sia comunicato immediatamente all'utente, anche al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura;
- dotarsi di procedure di gestione delle segnalazioni o dei reclami che garantiscano all'utente di ricevere sempre una risposta adeguata entro i tempi contrattualmente definiti; nel caso in cui l'addetto non possa fornire in linea l'informazione, assicurare una risposta in differita.

IMPEGNO N. 5 – ARRICCHIMENTO E SEMPLIFICAZIONE DELLA SEZIONE ‘HELP’ DELLA HOMEPAGE DI DAZN

DAZN si impegna, altresì, ad arricchire (al più tardi entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli impegni) e a semplificare da un punto di vista grafico la Sezione Help, agevolmente raggiungibile dalla *homepage* di DAZN: come si può evincere dall'immagine esemplificativa qui di seguito riprodotta (in questa sede, realizzata in versione *demo*, in inglese, e che verrà resa disponibile in lingua italiana a valle dell'accettazione definitiva degli Impegni e del completamento delle attività tecniche concernenti l'aggiornamento del sito *internet* di DAZN), saranno presenti accessi diretti a numerose funzioni al fine di intercettare in maniera ancora più immediata le possibili esigenze degli utenti. L'utilizzo di icone *user-friendly* e di davvero agevole comprensione (senza possibilità di generare alcun fraintendimento), elementare riconoscimento e percezione grafica faranno sì che l'utente sia ulteriormente guidato nel reperimento delle informazioni di cui necessita.



IMPEGNO N. 6 – PREDISPOSIZIONE DI UN’APPOSITA UNITÀ INTERNA DI MONITORAGGIO

DAZN si impegna a predisporre (al più tardi entro 60 giorni dalla comunicazione di avvenuta accettazione degli impegni) un’apposita unità interna di monitoraggio della qualità del servizio e delle *performance* del *customer service* che possa verificare costantemente i livelli raggiunti e, ove riscontrasse scostamenti rispetto a quanto previsto nel presente documento o nelle successive interazioni dei piani di *customer service*, possa assumere le decisioni opportune e disporre delle risorse necessarie per risolvere le eventuali criticità. I nominativi delle persone che faranno parte dell’unità di monitoraggio, il formato di tali misurazioni e la relativa tempistica di trasmissione verranno opportunamente condivisi e concordati con codesta rispettabile Autorità.

IMPEGNO N. 7 – CREAZIONE DI UN’UNITÀ DI MONITORAGGIO CONGIUNTA

Inoltre, DAZN si impegna a creare un’unità di monitoraggio congiunta, composta da un proprio rappresentante, da un rappresentante individuato dall’Autorità e da un soggetto terzo individuato di comune accordo, che possa supervisionare le attività di cui ai presenti Impegni e fornire indicazioni circa possibili interventi da effettuare. Tale unità di monitoraggio si riunirebbe ogni 90 giorni e resterebbe operativa per tutto il periodo nel quale DAZN disponga dei diritti di trasmissione sul territorio italiano del

Campionato o, ove indicati, di eventi individuati ai sensi dell'art. 33, comma 3, del Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208.

IMPEGNO N. 8 – EVENTUALE ISTITUZIONE DI TAVOLI TECNICI

Infine, DAZN si impegna a istituire entro 60 giorni dalla relativa richiesta e mantenere tavoli tecnici bilaterali con i singoli ISP che lo richiederanno o tavoli tecnici multilaterali con la partecipazione di codesta Autorità, per analizzare insieme agli stessi, con cadenza mensile, le tematiche relative alla DAZN Edge e, più in generale, all'oggetto dell'Atto di Indirizzo di codesta Autorità, contenuto nella citata delibera n. 206/21/CONS.

IMPEGNO N. 9 – OTTIMIZZAZIONE DEI PROFILI DI ENCODING PIÙ BASSI

Fermo restando e in aggiunta a quanto sopra, DAZN si è impegnata (e ha realizzato *medio tempore*) ad ottimizzare i profili di *encoding* più bassi con miglioramento della qualità delle immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda.

IMPEGNO N. 10 – SVILUPPO DELLA ROADMAP PER LO SVILUPPO DEL MULTICAST PER IL TRAFFICO DI TIM

DAZN si impegna, altresì, a sviluppare al più tardi entro l'inizio della prossima stagione sportiva la propria *roadmap* per addivenire all'utilizzo al 30% della soluzione Multicast ABR per il traffico di TIM.

IMPEGNO N. 11 – AGGIORNAMENTO TRIMESTRALE SU SVILUPPI E SOLUZIONI TECNICHE DI NUOVA INTRODUZIONE

Con riferimento a quanto sopra, DAZN si impegna a fornire a codesta rispettabile Autorità un aggiornamento su base trimestrale circa gli sviluppi e le soluzioni tecniche che verranno periodicamente introdotte.