

DELIBERA N. 232/22/CONS

**MODIFICHE ALL'ALLEGATO A DELLA DELIBERA N. 17/22/CONS RECANTE
"CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO PER LA DEFINIZIONE DI PARAMETRI
DI QUALITÀ PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI DI DIFFUSIONE IN LIVE
STREAMING DELLE PARTITE DI CAMPIONATO DI CALCIO DI CUI ALLA
DELIBERA N. 334/21/CONS" E PROROGA DEI TERMINI**

NELLA riunione di Consiglio del 23 giugno 2022;

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

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"* e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lettere g), h) e m), e comma 20, lett. d) secondo cui, per lo svolgimento delle proprie funzioni, ciascuna Autorità ordina al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, imponendo l'obbligo di corrispondere un indennizzo;

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

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

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

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

VISTA la direttiva (UE) 2018/1808, del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato"*, ed in particolare il suo articolo 33, comma 4;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche"* (nel seguito il *"Codice"*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *"Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

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

VISTA la delibera n. 334/21/CONS, del 10 ottobre 2021, recante “*Ordine alla società DAZN Limited ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481 e avvio di un procedimento per la definizione di parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in live streaming delle partite di campionato di calcio*”;

VISTA la delibera n. 17/22/CONS, del 20 gennaio 2022, recante “*Conclusione del procedimento per la definizione di parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in live streaming delle partite di campionato di calcio di cui alla delibera n. 334/21/CONS*” (di seguito anche la “*delibera*”), notificata a DAZN in data 21 marzo 2022;

VISTA la nota del 30 maggio 2022 (prot. n. 172096/Agcom), con cui la Società DAZN LIMITED ha sottoposto all’Autorità alcune modalità attuative delle misure previste dalla delibera n. 17/22/CONS e potenziali ambiti di rimodulazione ed integrazione della medesima, indicando al contempo i tempi previsti per la loro implementazione;

CONSIDERATO che l’Autorità si accinge ad avviare un procedimento teso ad applicare l’art. 33, comma 4, del Decreto Legislativo n. 208 del 2021, introducendo “*le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini*” che devono essere assicurati da tutti i fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli “*eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico*” (in corso di individuazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, sentita l’Autorità);

CONSIDERATO che, con la nota del 30 maggio 2022, DAZN ha fatto presente di aver verificato, nel periodo intercorrente dalla notifica della *delibera* ad oggi, la possibilità di installare sulla propria *app* gli indicatori ivi definiti anche revisionando ogni propria infrastruttura ad essa connessa. Ciò al fine di introdurre un sistema, per quanto tecnicamente possibile, conforme alle disposizioni della predetta decisione che fosse in grado, con ragionevole attendibilità, di misurare l’esperienza di fruizione lato cliente. In esito a tale verifica DAZN ha rappresentato quanto segue in relazione ai KPI introdotti dall’Autorità:

- o **MAP & MAE** – questi parametri possono essere misurati nei modi e nel rispetto delle soglie indicati nella *delibera*;
- o **Tempo di freezing totale (TFT)** – in luogo del parametro indicato dalla *delibera* DAZN ha già introdotto sulla propria *app* un analogo parametro – il CCIR (*Connection-induced rebuffering ratio*) – che, seppur con una metrica differente, consente di rilevare la medesima prestazione e funzionalità lato utente soddisfacendo pertanto la medesima finalità informativa sancita dalla *delibera*;
- o **Risoluzione minima** – DAZN, sulla base delle proprie evidenze, ha determinato degli adeguamenti attuativi rispetto a quanto disposto dalla *delibera*.

Avuto riguardo ai tempi di implementazione DAZN ha individuato due fasi principali:

- o quelle attività che, in esecuzione della *delibera*, verranno introdotte gradualmente nel termine ivi indicato (21 giugno 2022),
- o e quelle - essenzialmente migliorative – con data di introduzione successiva (luglio 2022), nell’ottica di un’effettiva completa realizzazione entro l’inizio della nuova stagione sportiva.

RILEVATO che, con riguardo all'implementazione dei KPI relativi alla qualità del segnale video e “cruscotto” lato utente, DAZN implementerà a partire dal 21 giugno p.v., le seguenti misure:

A. Procedura di verifica della qualità video da parte dell'utente tramite l'APP DAZN.

- Quando l'utente sta guardando un contenuto su un proprio dispositivo e la sua qualità video diviene “scarsa” per oltre 20 secondi, verrà mostrata una notifica sulla parte alta dello schermo con la dicitura “SCOPRI DI PIÙ”.
- Se l'utente seleziona la voce “SCOPRI DI PIÙ”, si aprirà una finestra laterale. Tale finestra indicherà all'utente:
 - o l'esistenza di un problema di qualità video;
 - o il valore di “*Player Estimated Throughput*” ossia la velocità dei dati in ingresso al dispositivo che effettua la riproduzione dello *stream* video (cosiddetto *player*) direttamente rilevata, sul proprio dispositivo, dal *player*;
 - o suggerimenti per la possibile risoluzione del problema;
- Verrà, altresì, mostrato un QR Code, per reindirizzare l'utente verso maggiori informazioni.
- Quando l'utente scansiona il QR Code, verrà reindirizzato a una pagina di supporto (*Help Page*) di DAZN contenente ulteriori informazioni per aiutare l'utente a comprendere il problema quali:
 - o informazioni sul *throughput* necessario per la fruizione del servizio DAZN e sulla qualità video supportata da tale velocità;
 - o link allo *speed test* ufficiale di AGCOM, mediante il quale verificare direttamente la velocità della sua connessione internet.
 - o ulteriori suggerimenti specifici per tipo di dispositivo, al fine di supportare gli utenti nella risoluzione del problema.

B. Definizione delle soglie di qualità del segnale video (Rmin)

- [*OMISSIS*]
- “*Active Variant*” indica il profilo video/livello di qualità che il *player* sta utilizzando in quel momento. Si basa sulla *Player Estimated Throughput* ed è aggiornato in modo regolare, così da garantire che l'esperienza di riproduzione dell'utente sia la più stabile possibile. La logica di calcolo della “*Active Variant*” è insensibile alle fluttuazioni temporanee della larghezza di banda.
- “*Player Estimated Throughput*” è una fotografia istantanea della velocità stimata di connessione del *player*, calcolata sulla base della velocità di *download* dei contenuti video dalla CDN. Il *player* aggiorna costantemente tale stima in modo da regolare la risoluzione video supportabile sul terminale dell'utente.
- La trasmissione dei contenuti verso i dispositivi dei clienti è basata sulla tecnologia “*Adaptive Bitrate*” (*ABR*). Trattasi di una tecnologia utilizzata per il *live streaming* per

fare sì che il cliente goda di un'esperienza di visione uniforme a fronte di una serie di situazioni non controllabili (da parte di DAZN) della rete e/o del dispositivo. Lo *standard* ABR opera rilevando le variazioni della larghezza di banda riscontrate dal dispositivo del cliente e aumenta o diminuisce dinamicamente il *bitrate* (ossia la risoluzione video) per adattarsi al meglio alla velocità della connessione.

- In base all'esperienza di funzionamento maturata in questo contesto, DAZN raccomanda (e chiede all'AGCom di considerare nell'ottica di una rivisitazione delle soglie per la richiesta di indennizzo) le seguenti condizioni minime di connessione (*velocità di download*) per un'esperienza di *streaming* stabile e non latente:

Attuali valori di riferimento per indennizzo, come indicati nella Del. 17/22/CONS	Raccomandazioni di DAZN per una connessione stabile e senza latenze
Rmin < 540p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in <i>download</i>	<i>Per raggiungere un Rmin non inferiore a 540p, la connessione da dispositivo fisso o mobile dovrebbe assicurare una velocità in download</i>
>2Mbps	>3Mbps
Rmin < 720p in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in <i>download</i>	<i>Per raggiungere un Rmin non inferiore a 720p, la connessione da dispositivo fisso o mobile dovrebbe assicurare una velocità in download</i>
>4Mbps	>6Mbps
Rmin < 720p o Fmin < 50 in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in <i>download</i>	<i>Per raggiungere un Rmin non inferiore a 720p o Fmin non inferiore a 50, la connessione da dispositivo fisso dovrebbe assicurare una velocità in download</i>
>6Mbps	>9Mbps
Rmin < 1080p o Fmin < 50 in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in <i>download</i>	<i>Per raggiungere un Rmin non inferiore a 1080p o Fmin non inferiore a 50, la connessione da dispositivo fisso dovrebbe assicurare una velocità in download</i>
>10Mbps	>16Mbps

DAZN, pertanto, richiede ad AGCOM di approvare i valori raccomandati nella soprastante tabella quali nuovi riferimenti ai fini di determinare le condizioni che consentano la richiesta di indennizzi ove ricorressero Rmin o Fmin inferiori al valore previsto in caso di connessione che assicuri determinate velocità di *download*.

C. Implementazione delle FAQ concernenti la velocità della connessione

Versione 1 (accessibile via web dal 21 giugno 2022)

- Verranno predisposte delle FAQ focalizzate sulla possibilità di esecuzione dello *speed test* a beneficio dell'utente con specifico riferimento alla qualità della riproduzione video sul proprio *device*. L'utente potrà, dunque, accedere ad una versione semplificata della tabella con i valori di Rmin, sopra raccomandati per le diverse risoluzioni video, che consentirà di comprendere la risoluzione che potrà effettivamente aspettarsi in relazione alla disponibilità della banda per il dispositivo in funzione in quel momento.

- Inoltre, quando l'utente cliccherà sull'indicatore dello stato del *throughput*, otterrà indicazioni per migliorare, ove possibile, lo *streaming*, personalizzate in base ai dati ricevuti attraverso il *test* di velocità incorporato di DAZN.

Versione 2 (disponibile da luglio 2022)

- L'area '*Playback Experience*' conterrà informazioni più di dettaglio in base alla configurazione specifica dell'utente (ad esempio, dispositivo, ISP e *gateway* domestico, ecc.).

D. Ulteriori miglioramenti in relazione alle indicazioni all'utente

- o Mostrare una notifica quando la qualità delle immagini diviene "scarsa" almeno n volte in n secondi. Con questo si intende prevenire l'invio sovrabbondante di notifiche nel corso di un evento.
- o Mostrare la notifica una sola volta a sessione per utente.
- o Definire il tempo di visualizzazione della notifica sullo schermo di un utente.
- o [OMISSIS]

E. Strumenti di controllo per la verifica delle funzionalità e piano di lancio

- DAZN si rende disponibile a creare un *account* di produzione per AGCOM con la funzione sopradescritta sempre abilitata al fine di eseguire eventuali test della funzionalità alterando volutamente la connessione sul dispositivo.
- Dopo il lancio effettivo della funzionalità, l'AGCOM potrà testarla direttamente nelle *release* disponibili per la generalità degli utenti.
- DAZN collaborerà con l'AGCOM per la verifica ed eventuale certificazione di questa funzionalità anche da parte di soggetti terzi indipendenti.

F. Piano di lancio

- DAZN inizialmente inserirà il "supporto qualità video" nell'ambiente di produzione (dazn.com) con un *flag* di sperimentazione, in modo che non sia ancora visibile alla generalità degli utenti.
- DAZN provvederà poi ad un'introduzione graduale, partendo da una ridotta percentuale di utenti e osservandone attentamente i dati.
- [OMISSIS]
- [OMISSIS]
- [OMISSIS]
- DAZN evidenzia che la disattivazione di questa funzionalità da parte dell'utente sarà sempre possibile.

RILEVATO che, con riferimento implementazione dei parametri MAP e MAE, DAZN misurerà gli indicatori in parola come richiesto nella *delibera*. In particolare, entro il 21 giugno, i dati di misurazione di MAP e MAE saranno effettivamente a disposizione di DAZN che, tuttavia, sarà in grado in questa fase di fornire all'utente un dato aggregato (facendo comunque in modo di poter risalire al dato disaggregato ove strettamente necessario). Mentre, entro luglio 2022, i dati di misurazione di MAP e MAE saranno resi disponibili in forma disaggregata direttamente nell'*app* dell'utente. Pertanto, la realizzazione della piattaforma di monitoraggio in tempo reale consentirà di individuare immediatamente e automaticamente i gruppi di clienti che potrebbero avere riscontrato problemi;

RILEVATO che, con riferimento all'implementazione dei KPI relativi al *buffering*, in luogo del parametro TFT indicato dalla *delibera*, DAZN fa presente di aver già adottato un analogo parametro – il CCIR (*Connection-induced rebuffering ratio*). Tale misurazione si concentra sugli eventi di *buffering* non causati da azioni dell'utente. Ad esempio, qualsiasi *buffering* creato in conseguenza del “riavvolgimento” del contenuto da parte dell'utente (DVR) è escluso dalla misurazione. L'obiettivo di questa misurazione è, pertanto, quello di mostrare il *buffering* causato dalle condizioni di rete, dalle prestazioni del dispositivo, dalle prestazioni del lettore o dalle prestazioni della piattaforma. Il CIRR rappresenta la percentuale del *rebuffering* indotto dalla connessione rispetto al tempo di *streaming* trascorso. L'indicatore CIRR è già presente su ogni app DAZN e viene utilizzato per il monitoraggio attivo dell'esperienza di riproduzione da parte di DAZN. Entro il 21 giugno 2022 i dati di misurazione del CIRR saranno forniti in forma aggregata, salvo un periodo di iniziale sperimentazione. La funzionalità per consentire al cliente finale di accedere ai propri dati CCIR sarà disponibile dal luglio 2022;

RILEVATO che, in relazione all'analisi delle responsabilità, [OMISSIS]:

- o [OMISSIS]

- o [OMISSIS]

- o [OMISSIS]

In particolare, DAZN propone una valutazione di responsabilità su base aggregata mediante due soglie:

- o [OMISSIS]

o [OMISSIS]

RILEVATO che DAZN ha rappresentato di voler effettuare ulteriori interventi, anche ove non strettamente discendenti dalla *delibera*, che la Società che ha o intende introdurre in quanto comportano benefici tangibili nella fruizione del servizio di DAZN:

1. **Messaggistica di errore:** DAZN ha aggiornato l'*app* con una messaggistica più utile e *user-friendly* (aprile 2022);
2. **Servizio di speed test e linee guida:** DAZN sta aggiornando le pagine delle FAQ con il *link* per eseguire lo *speed test* in italiano: <https://misurainternet.it/> (in corso);
3. **Help pages:** DAZN ritiene che i video esplicativi delle *best practice* contenuti nelle Help page di DAZN, nel sito web, su YouTube e nella sezione dedicata ai VOD all'interno dell'*app* possano contribuire ai fini della corretta fruizione del servizio DAZN in linea con i KPI. Pertanto, DAZN si impegna a render ancora più chiare e dettagliate le istruzioni già attualmente presenti in dette pagine (giugno 2022). DAZN si rende, inoltre, disponibile, ove l'Autorità lo ritenesse opportuno, a concordare la trasmissione di annunci di *best practice* congiunti DAZN/AGCom, durante gli eventi *live*.
4. **Processo di miglioramento del Servizio Clienti:** DAZN si impegna ad introdurre la *chat* 'WhatsApp Live', il miglioramento delle Help page con pulsanti Radio aggiuntivi per venire incontro agli abbonati del mercato italiano (al più tardi entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuta accettazione degli impegni presentati nell'ambito del procedimento avviato con determina n.1/22/DTC).

CONSIDERATO che l'Allegato A alla delibera n. 17/22/CONS, in relazione alle condizioni di indennizzabilità, prevede che l'utente sia da indennizzare se si verifichi, durante un singolo evento in *live streaming*, una delle seguenti condizioni:

- o $MAP + MAE > 5$ (numero massimo di tentativi di accesso alla piattaforma o all'evento);
- o $ND > 3$ (Numero di disconnessioni);
- o $TFT > 270$ secondi (tempo totale di *freezing*);
- o $R_{min} < 540p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile¹ con velocità in download² superiore a 2 Mbps; $R_{min} < 720p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con velocità in download superiore a 4 Mbps; $R_{min} < 720p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in download superiore a 6 Mbps; $R_{min} < 1080p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con velocità in download superiore a 10 Mbps.

La velocità di *download* disponibile al cliente può essere documentata dall'utente 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

¹ Per "dispositivo mobile" si intende un dispositivo tipo smartphone o tablet, progettato per essere utilizzato in mobilità, principalmente mediante una rete di tipo mobile; per "dispositivo fisso" si intendono gli altri dispositivi tipo smart-TV, STB o PC desktop.

² Ove per Velocità in download si intende la velocità di ricezione dei dati di norma disponibile con il dispositivo utilizzato.

in prossimità dell'evento in live streaming. Ai fini della trasparenza nei confronti dell'utente e della prova in caso di richiesta di indennizzi, si dispone, nel provvedimento, che il fornitore del servizio di *live video streaming* debba rendere disponibile, a ciascun utente, all'interno dell'applicazione di riproduzione del video in corrispondenza della schermata in visione, una finestra che è possibile aprire con un click contenente informazioni circa i valori dei parametri TFT, Rmin, Fmin e *throughput*³ medio misurati durante lo *streaming* degli eventi.

CONSIDERATO che DAZN, nel condividere la definizione dei parametri MAP e MAE da parte dell'Autorità, a seguito di reclami propone una valutazione di responsabilità su base aggregata introducendo due soglie:

- [OMISSIS]
- [OMISSIS]

Solo in caso di esito responsabilità di DAZN i clienti che hanno inviato reclami ottengono l'indennizzo;

RITENUTO, in ordine alla sopradescritta valutazione di responsabilità su base aggregata, opportuno rinviare a valle della sperimentazione di 2 mesi, prevista a seguito dell'effettiva implementazione del quadro regolamentare in parola da parte di DAZN, la valutazione su quanto proposto. Tanto in considerazione del fatto che la Società, nel proporre tale preventiva valutazione della segnalazione del singolo utente, introduce di fatto un elemento aggiuntivo al disposto regolamentare che non attiene alla generalità dell'utenza quanto piuttosto a una successiva fase di risoluzione della singola controversia conseguente al reclamo e alla richiesta di indennizzo formulata dall'utente. Pertanto, tale proposta non può essere definita nel contesto del presente provvedimento, che intende disciplinare la generalità delle condizioni di indennizzabilità, senza entrare nel merito del singolo disservizio lamentato dall'utenza;

CONSIDERATO che, con riguardo al KPI relativo al numero di disconnessioni (ND), – definito come : *“il numero di disconnessioni da un evento in live streaming, con necessità di farlo avviare nuovamente, subite da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio”* - , alla luce delle numerose segnalazioni ricevute sul punto, l'Allegato A alla delibera n. 17/22/CONS stabilisce che un utente è indennizzabile se documenta un ND > 3, in un'ottica di tutela dell'utenza;

RILEVATO che DAZN ritiene che il parametro non sia attendibile e, pertanto, non da applicare in quanto trattasi del parametro più facilmente alterabile lato cliente, peraltro senza possibilità di verifiche *concurrent* o *ex post*. Confermarlo esporrebbe, secondo DAZN, a numerosi e infruttuose liti con richieste di intervento dell'Autorità. In aggiunta DAZN ritiene che i parametri CIRR ed RMin combinati già offrono una accettabile proxy della qualità lato *user experience*;

³ Ossia la velocità alla quale il server dell'OTT provider e il dispositivo dell'utente scambiano i dati dell'applicazione (video e audio streaming).

PRESO ATTO del fatto che la disconnessione dell'utente dalla piattaforma può avvenire anche per cause non imputabili a DAZN;

RITENUTO, tuttavia, opportuno, in assenza allo stato di elementi oggettivi effettuare, nel corso della sperimentazione prevista, un monitoraggio per la verifica del tasso di disconnessioni rilevato sulla piattaforma di DAZN, al fine di valutare, *ex post*, se trattasi di un fenomeno di effettivo impatto sugli utenti e il grado di attendibilità dei reclami;

RITENUTO che, con riguardo al KPI "Tempo di freezing (TFT)" definito nell'Allegato A alla delibera n. 17/22/CONS, il parametro proposto da DAZN "CIRR", definito come rapporto tra tempo di *freezing* e tempo dell'evento, sia funzionalmente analogo a quello proposto dall'Autorità;

RITENUTO, dunque, di accogliere la proposta di modifica del KPI "TFT", sostituendolo con il parametro "CIRR", stabilendo che la condizione di indennizzabilità per il cliente sia $CIRR > 5\%$ in quanto equivalente a oltre 270 secondi su 90 minuti;

PRESO ATTO che, con riguardo al parametro R_{min} , "Soglie di risoluzione video", DAZN ritiene che 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* di *misurainternet* un margine del 50% consente di ritenere che, con maggiore oggettività, se la risoluzione (determinata dal *thorughput*) è inferiore all'aspettativa, la responsabilità è con ragionevole fondatezza di DAZN;

RITENUTA la sopraesposta proposta tecnicamente argomentata e tale da non alterare la sostanza della misura prevista dalla delibera n. 17/22/CONS in ordine alle "Soglie di risoluzione video" se del caso riducendo i casi di reclamo difficili da risolvere;

CONSIDERATO, in sintesi, che, rispetto alla *delibera* DAZN propone di anticipare alcune modifiche e integrazioni dei parametri, in modo da poter effettuare la sperimentazione su parametri già, in parte, ottimizzati ed essere pronta per il prossimo campionato di calcio;

RITENUTO, in un'ottica di efficienza dell'azione amministrativa, che alcune proposte di modifica di DAZN (ossia quelle relative al TFT e alle soglie di velocità per R_{min}), seppur in anticipo rispetto ai termini della *delibera*, possano essere prese in considerazione avuto riguardo a un principio di proporzionalità e in quanto dettate da ragioni di efficacia delle misure e, pertanto, accoglibile nei termini sopraesposti. Si aggiunga che, in tal modo, la sperimentazione verrebbe effettuata in modo maggiormente mirato e consentirebbe di sciogliere alcuni nodi evidenziati da DAZN in questa sede;

RITENUTO opportuno rinviare agli esiti della sperimentazione prevista ulteriori correttivi al provvedimento in oggetto;

RILEVATO che la delibera n. 17/22/CONS, al suo articolo 1, prevede un termine di tre mesi dalla notifica del provvedimento per l'implementazione delle misure di cui al suo Allegato A e che tale termine era fissato al 21 giugno 2022 (riservandosi, al contempo di modificare e integrare tali misure, decorso un periodo di applicazione di 2 mesi dall'effettiva implementazione delle stesse da parte di DAZN);

RITENUTO congruo, alla luce delle sopraesposte considerazioni, accordare una proroga di un mese per consentire a DAZN la completa implementazione di tutte le misure ivi previste;

UDITA la relazione del Presidente, Giacomo Lasorella;

DELIBERA

Articolo 1

(Modifiche degli indicatori di qualità dell'esperienza degli utenti delle piattaforme di *live video streaming* e dei relativi indennizzi)

1. In accoglimento parziale, nei termini di cui in premessa, dell'istanza presentata in data 30 maggio 2022 dalla Società DAZN LIMITED, gli indicatori di qualità dell'esperienza degli utenti delle piattaforme di *live video streaming*, ai fini degli indennizzi, sono modificati come esposti in Allegato 1, che è parte integrante e sostanziale della presente delibera.
2. L'Allegato A alla delibera n. 17/22/CONS del 20 gennaio 2022 è sostituito dall'Allegato 1 alla presente delibera.
3. Il termine di cui al comma 4, della delibera n. 17/22/CONS, è prorogato di un mese.
4. L'Autorità si riserva di modificare e integrare le misure di cui al comma 1, decorso un periodo di applicazione di 2 mesi dal termine di cui al precedente comma.
5. Restano immutate tutte le altre disposizioni di cui alla delibera n. 17/22/CONS.

La presente delibera, comprensiva dell'Allegato 1, è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

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

Roma, 23 giugno 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba