

DELIBERA N. 250/22/CONS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETÀ DAZN LIMITED LTD, AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI CONTESTAZIONE N. 1/22/DTC

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 5 luglio 2022;

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*”;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di seguito denominato *Codice*;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104 recante “*Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTO l'art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle*

comunicazioni»», come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 697/20/CONS e di seguito «Regolamento»;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/22/DTC, del 3 febbraio 2022, notificato in pari data alla società Dazn Limited LTD (di seguito la “Società” o “Dazn”), per la violazione dell’art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997 per non aver ottemperato all’ordine impartito dall’Autorità con la delibera n. 334/21/CONS;

VISTA la nota del 4 marzo 2022, successivamente integrata in data 14 marzo 2022, con cui Dazn ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 22 marzo 2022;

VISTA la nota del 23 marzo 2022 con cui Dazn ha trasmesso la proposta di impegni definitivi;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all’esito della riunione del 5 maggio 2022, con cui la proposta di impegni presentata da Dazn è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell’art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 17/22/DTC, del 12 maggio 2022, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito dell’Autorità www.agcom.it ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 12 giugno 2022;

VISTA la nota del 20 giugno 2022 con cui Dazn ha trasmesso una nuova proposta definitiva di impegni, recependo alcune delle osservazioni emerse nell’ambito del *market test*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con atto di contestazione n. 1/22/DTC, del 3 febbraio 2022, notificato in pari data, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Dazn per la violazione dell’art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997 in ordine alla inottemperanza all’ordine impartito con la delibera n. 334/21/CONS, con cui l’Autorità ha ordinato a Dazn a tutela del diritto degli utenti alla qualità e all’efficienza nella fruizione di un servizio, nonché alla disponibilità di un efficace servizio di assistenza clienti, di:

- implementare un servizio di assistenza clienti efficace ed efficiente, che preveda la possibilità di un contatto diretto con una persona fisica;

- adottare ogni accorgimento di natura tecnica funzionale a prevenire i malfunzionamenti della propria piattaforma di origine del segnale televisivo trasmesso in *live streaming*.

In particolare, all'esito delle attività pre-istruttorie svolte dall'Ufficio competente è emerso che: *a*) la Società non aveva messo a disposizione degli utenti alcun numero telefonico, gratuito o a pagamento, dedicato all'assistenza clienti, non consentendo di poter interagire per tale via con una persona fisica; *b*) gli accorgimenti di natura tecnica, adottati da Dazn al fine di prevenire i malfunzionamenti della piattaforma di origine del *video streaming*, non avevano ancora portato significativi benefici per gli utenti, i quali, come si evinceva dalle numerose segnalazioni intervenute, tra l'altro riportate dalle associazioni dei consumatori dopo l'adozione dell'ordine dell'Autorità, hanno continuato a rilevare problemi di mancata visione, totale o parziale, degli eventi ovvero scarsa qualità delle immagini.

2. La proposta di impegni presentata da Dazn

A valle della contestazione Dazn, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 13 del *Regolamento*, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni e poi la proposta definitiva in data 23 marzo 2022, dopo essere stata ascoltata in audizione in data 22 marzo 2022.

In relazione al contenuto della proposta di impegni si rinvia alla determina direttoriale n. 17/22/DTC, del 12 maggio 2022, con cui la stessa è stata pubblicata in pari data sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Avuto riguardo alle azioni intraprese dalla società preliminarmente o in concomitanza con la notifica degli impegni si rappresenta quanto segue.

La Società ha evidenziato di aver sempre operato, soprattutto a seguito dell'ordine impartito dall'Autorità con la delibera n. 334/21/CONS, al fine di migliorare i propri *standard qualitativi* e sostenendo notevoli investimenti a supporto di molteplici interventi finalizzati a colmare le criticità evidenziate nell'atto di contestazione.

Più precisamente, la Società ha rappresentato che, a decorrere dal mese di febbraio 2022, ha attuato il *Go Live* dell'*End to End 1080p integrale* (già iniziato nel 2021) [\[Omissis\]](#)
[\[Omissis\]](#)

[\[Omissis\]](#)

[\[Omissis\]](#)

[\[Omissis\]](#)

[Omissis]

Inoltre, a partire dal mese di marzo 2022, Dazn ha previsto di ottimizzare i profili di *encoding* più bassi con un miglioramento della qualità delle immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda.

[Omissis]

A tal proposito, Dazn ha rimarcato come l'introduzione della modalità di trasmissione in 1080p ha inciso positivamente sulla qualità della trasmissione agli utenti, come dimostrato dall'innalzamento del *bitrate* medio registrato sui principali 4 ISP (TIM, Wind Tre, Vodafone e Fastweb).

Per altro verso, la Società ha sviluppato la qualità del *playback* (riproduzione) e, in questo caso, i dati assumono ancora maggior rilevo se si tiene conto dei maggiori volumi di *concurrency* (cioè trasmissioni in parallelo ai singoli utenti su diversi dispositivi) che caratterizzano il servizio italiano rispetto a quello offerto in altri Paesi.

Sul versante delle *cache*, Dazn ha assicurato già da tempo l'attivazione della c.d. Dazn Edge concordata con i singoli ISP

[Omissis]

[Omissis]

[Omissis]

In aggiunta, nel corso del mese di febbraio 2022, sono stati realizzati importanti interventi di potenziamento dell'infrastruttura di Dazn Edge sui principali ISP, [Omissis]

[Omissis]

[Omissis] con una migliore gestione del traffico che transiti attraverso tale soluzione e, conseguentemente, un miglioramento significativo del servizio complessivo.

[Omissis]

[Omissis]

Con riferimento al *Multicast*, Dazn sta sviluppando la propria *roadmap* per addivenire alla realizzazione al 30% della soluzione Multicast ABR per il traffico di TIM entro l'inizio della prossima stagione sportiva (fermo restando che spetta al singolo ISP la configurazione dei *gateway* di accesso al fine di completare lo sviluppo del *multicast* stesso). A tal proposito, in relazione agli altri ISP, Dazn ha avviato un confronto per

l’effettiva adozione di tale strumento, dietro sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza.

Anche per quanto riguarda la disponibilità complessiva della piattaforma, la Società ha evidenziato come la c.d. “*live availability*”, ossia la somma del tempo di trasmissione degli eventi *live* meno il tempo in cui si è verificato un disguido tecnico attinente alla riproduzione del video, sia nettamente migliorata, registrando una percentuale vicina al 100%, corrispondente alla drastica riduzione dei malfunzionamenti durante la visione dell’evento in *streaming* raggiunta.

Per quanto attiene alla funzione di *customer care*, Dazn ha evidenziato che gli investimenti sostenuti nell’anno 2021 hanno consentito una migliore gestione e lavorazione delle prese di contatto e, in effetti, il *backlog* è diminuito molto [Omissis] [Omissis]

[Omissis]

Dazn ha poi precisato che, dallo scorso 4 marzo, è disponibile nella sezione “*Help*”, raggiungibile dalla *homepage* del proprio sito *internet*, l’indicazione di un numero telefonico temporaneo contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17 per assolvere *medio tempore* alle richieste dell’Autorità, fino a che la graduale entrata a regime delle misure prospettate nella proposta di impegni, qualora ritenute ammissibili, consentiranno di superare (e, se del caso, integrare) tale sistema provvisorio.

A tal proposito, proprio in data 4 marzo 2022 è stata trasmessa all’Autorità la richiesta di variazione delle attività svolte da Dazn nel Registro degli Operatori nelle Comunicazioni con l’aggiunta dell’esercizio dell’attività di *call center*.

3. Le valutazioni preliminari dell’Autorità sulla proposta di impegni

Appare opportuno formulare, anche alla luce delle osservazioni pervenute nel corso della consultazione pubblica, alcune considerazioni preliminari in relazione all’istituto degli impegni.

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l’esercizio del potere sanzionatorio l’Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall’art. 13 del Regolamento, in applicazione di quanto disposto dall’art. 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell’ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l’art. 14 del Regolamento condiziona l’ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere

generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l'art. 17 ne prevede l'accettazione “*se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure*”.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per l'inottemperanza a un ordine impartito dall'Autorità rispetto alla violazione di precisi obblighi di qualità dei servizi resi e sussistenza di un servizio di assistenza clienti efficace ed efficiente.

Nella riunione del 5 maggio 2022, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Dazn e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Le misure proposte dalla Società sono risultate, *prima facie*, idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell'Allegato A, alla delibera n. 697/20/CONS, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”.

Infatti, ai fini dell'ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che comportano che l'operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia cessato la condotta oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

In via preliminare, si osserva che la Società, nel predisporre le proposte di impegni, ha dato atto della cessazione della condotta contestata, sia per quanto riguarda l'introduzione di un numero di *call center* che consenta agli utenti di contattare una persona fisica, sia per i numerosi accorgimenti di natura tecnica che hanno prodotto significativi miglioramenti della qualità dei servizi resi.

Analogamente, risulta soddisfatto anche il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a un'apposita unità la cui composizione e funzionamento sono precisati nell'impegno n. III.

Nel merito dei singoli impegni presentati, l'Autorità ha ritenuto, come meglio dettagliato di seguito, che le misure prospettate appaiono utili a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali comportano anche maggiori benefici per l'utenza finale.

La proposta di impegni formulata è apparsa in grado di stimolare dinamiche competitive all'interno del mercato di riferimento, accrescendo le tutele attualmente apprezzate agli utenti di servizi resi da soggetti che, pur non rientrando in senso stretto tra i tradizionali fornitori di servizi di comunicazione elettronica, costituiscono *player* fondamentali dei nuovi mercati dei servizi digitali *on demand*.

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

1) Le misure relative al servizio di assistenza clienti

Le misure contenute nell'impegno n. II risultano particolarmente apprezzabili, atteso che la Società ha dimostrato la concreta volontà di introdurre un servizio di *customer care* realmente efficace ed efficiente. In tale prospettiva, appare *in primis* significativa la comunicazione effettuata all'Autorità circa la variazione delle attività svolte dalla Società e del conseguente aggiornamento delle informazioni presenti nel ROC con l'aggiunta del servizio di *call center*.

Al riguardo, le scelte aziendali adottate rispetto al funzionamento del servizio clienti appaiono non solo conformi ai canoni già definiti dall'Autorità con la delibera n. 79/09/CSP recante la "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", la quale si applica solo agli operatori telefonici e ISP diversi da TIM e non agli OTT, ma presentano un *quid pluris* costituito, oltre che da un *call center* contattabile fino alle ore 23, dalla disponibilità del servizio *whatsapp* per tutti i giorni della settimana dalle 8 alle 23, nonché dal complesso dei canali di contatto disponibili e dalla loro interoperabilità – si pensi alla facoltà dell'utente di chiedere tramite *whatsapp* di essere richiamato da un operatore oppure alla possibilità di ricevere i contatti diretti della Società - che, pertanto, risulta meglio rispondente al mutato contesto socio-economico e tecnologico. A ciò si aggiunga la fissazione di obiettivi di qualità non previsti nella citata delibera.

Sotto diverso profilo, si evidenzia che, nel prevedere un servizio di assistenza clienti *in person* rafforzato in occasione delle partite del Campionato di calcio di serie A, Dazn ha mostrato di voler recepire le preminent esigenze degli utenti di ricevere assistenza durante eventi che rivestono una indiscutibile rilevanza pubblica e mediatica.

E in aggiunta, la Società si pone obiettivi decisamente sfidanti, ossia riuscire a garantire ad almeno il 70% dei chiamanti una risposta entro 45 secondi, laddove la succitata delibera sui *call center* si era limitata a fissare, in corrispondenza dell'indicatore "Tempo di attesa", valori pari, rispettivamente per la telefonia fissa e mobile, a 45% e 55% in un tempo inferiore a 70" e 45".

Al riguardo, si rivela certamente utile la costituzione di un'unità di monitoraggio che possa verificare le performance del servizio di *customer care* e intervenire tempestivamente al fine di arginare eventuali scostamenti di risultato ovvero ridefinire le politiche di gestione delle prese in carico.

Più in generale, si osserva che anche le pagine informative dedicate all'assistenza clienti e presenti nella sezione Help del sito aziendale sono state strutturate in maniera tale che gli utenti possano disporre di informazioni complete ed esaustive che saranno, in base a quanto prospettato, ulteriormente riviste per consentire la migliore visibilità ed evidenza di quelle di maggior interesse.

2) Le misure relative alla qualità dei servizi

Le misure contenute nell'impegno n. I risultano decisive al fine di proseguire il percorso virtuoso intrapreso dalla Società verso l'ottimizzazione degli accorgimenti di natura tecnica necessari a garantire elevati livelli di qualità delle immagini trasmesse.

In effetti, la trasmissione degli eventi in *streaming* con lo standard di 1080p, senza più la preliminare conversione intermedia attuata da EI Towers, ha prodotto effetti positivi sulla qualità delle immagini, come riscontrabile anche dai grafici prodotti da Dazn, che attestano il netto miglioramento della qualità percepita, cui corrisponde una riduzione dei fenomeni di interruzione, *buffering* o disservizi vari durante la visione degli eventi sportivi, nonché dall'assenza di segnalazioni pervenute in Autorità negli ultimi mesi.

L'attuazione dell'impegno, consistente nell'ottimizzazione dei profili di *encoding* più bassi con miglioramento della qualità delle immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda, porterebbe a conseguire ulteriori risultati in termini di qualità del servizio.

Parallelamente, il potenziamento dell'infrastruttura di Dazn Edge sui principali ISP, [Omissis] ha consentito, come indicato nel proprio atto di indirizzo dall'Autorità, una migliore gestione del traffico che si è riverberata sulla qualità del servizio complessivo. Inoltre, si prende atto del crescente utilizzo della capacità della Dazn Edge che ha raggiunto [Omissis] dell'installato. Da ultimo risulta apprezzabile, in quanto in linea con l'atto di indirizzo dell'Autorità, il previsto ampliamento anche del Multicast di TIM e l'introduzione di tale strumento anche per altri operatori.

Parimenti meritevole di positiva valutazione appare l'impegno n. IV, in quanto, grazie all'istituzione e mantenimento di tavoli tecnici con operatori e Autorità, si avrebbe l'opportunità di un confronto permanente su qualsivoglia problematica con conseguente individuazione tempestiva di soluzioni adeguate.

Pertanto, con determina direttoriale n. 17/22/DTC, del 12 maggio 2022, la proposta di impegni è stata pubblicata in pari data sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Il soggetto che ha presentato, nei termini regolamentari di cui all'art. 16, comma 1, del *Regolamento*, le proprie osservazioni è stata l'Associazione di consumatori U.Di.Con.. Gli esiti, in sintesi, della consultazione sono riportati nel successivo paragrafo 5.

4. L'integrazione della proposta di impegni da parte di Dazn

In data 20 giugno 2022, Dazn ha formulato una ulteriore versione della proposta di impegni, con la quale ha recepito alcune delle osservazioni emerse all'esito del *market test*.

In particolare, alcune misure sono state meglio dettagliate nei seguenti termini:

- in merito all'Impegno n. 1, è stato esplicitato il lasso temporale in cui l'utente sarà ricontattato che sarà compreso tra 1 e 5 minuti;

- in merito all’Impegno n. 2, è stato specificato che i 13 minuti non si riferiscono alla presa in carico della chiamata da parte degli utenti, bensì alla durata media di una chiamata gestita dal servizio di assistenza clienti. In aggiunta la tabella che sarà visualizzata dagli utenti, a valle dell’approvazione definitiva degli impegni e del completamento degli aggiornamenti del sito aziendale, conterrà tutte le informazioni di dettaglio in lingua italiana.

5. Valutazioni conclusive dell’Autorità in esito al *market test*

Si svolgono le valutazioni conclusive di merito collegate a ciascun impegno sulla base delle risultanze emerse anche a seguito del *market test*.

Impegno n. 1:

L’impegno riguarda l’istituzione di un canale di assistenza tramite *whatsapp*. Al fine di apprezzarne la portata, giova un richiamo a quanto previsto, a oggi, dalla regolamentazione dell’Autorità di cui alla delibera n. 79/09/CSP, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”.

Nella citata delibera si intende per servizio di assistenza clienti (*customer care*): servizio telefonico di contatto che consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza dell’operatore medesimo adeguato alle esigenze degli utenti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l’altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo e gestire il blocco selettivo delle chiamate;

In particolare,

- il servizio telefonico di contatto “*inbound*” è il servizio che consente all’utente di mettersi in contatto telefonicamente con l’operatore per richieste di informazioni, prestazioni, servizi commerciali e inoltro reclami; il servizio può essere dotato anche di albero fonico interattivo e può far uso di sistemi di risposta automatica;
- il servizio telefonico di contatto “*outbound*” è il servizio attraverso il quale l’operatore si mette in contatto con l’utente;
- il servizio telefonico di contatto rappresenta l’insieme dei servizi telefonici di contatto “*inbound*” e “*outbound*” così come definiti ai punti precedenti.

L’art. 2, rubricato “Oggetto della direttiva”, chiarisce che la direttiva disciplina i principi e le regole cui si conformano gli operatori nell’erogazione dei servizi telefonici di contatto, al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni rese, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati.

La direttiva si applica agli operatori dei comparti della telefonia vocale fissa e delle comunicazioni mobili e personali, per tutti i servizi offerti da tali operatori.

Si osserva, pertanto, che il servizio di assistenza clienti è un servizio telefonico di contatto e che si applica ai servizi telefonici su rete fissa e mobile forniti dagli operatori autorizzati alla erogazione di tali servizi di comunicazioni elettroniche.

Da quanto sopra emergono due importanti elementi di novità rispetto a quanto regolamentato:

- in primo luogo, Dazn non rientra tra i soggetti destinatari della suddetta delibera;
- in secondo luogo, Dazn, oltre a mettere a disposizione un servizio di contatto telefonico, oggetto di altro impegno, introduce un innovativo canale digitale utilizzabile, per quanto noto, da almeno l'85% della popolazione.

Tale impegno risulta, pertanto, innovativo e caratterizzato da un sostanziale *quid pluris* rispetto al quadro regolamentare vigente, soprattutto in ottica di maggiore concorrenza nel mercato di riferimento e tutela apprestata agli utenti data dalla disponibilità del servizio *whatsapp* per tutti i giorni della settimana dalle 8 alle 23, con la prevista facoltà dell'utente di chiedere tramite tale canale di essere richiamato da un operatore oppure alla possibilità di ricevere i contatti diretti della Società, che, pertanto, risulta meglio rispondente al mutato contesto socio-economico e tecnologico.

U.Di.Con. ha ritenuto necessario, con riferimento alla lettera b) del presente impegno, indicare le tempistiche con cui l'utente sarà richiamato dal professionista mentre, con riferimento al punto c), il periodo risulta poco comprensibile per il consumatore e ciò fa sorgere dubbi sull'effettiva efficacia implementativa dei canali di assistenza.

In relazione a tale impegno, Dazn ha integrato la propria proposta specificando che il consumatore sarà richiamato entro 5 minuti.

Per altro verso, non appare condivisibile l'osservazione dell'Associazione rispetto alla lett. c) di tale impegno, laddove il termine di attuazione da parte di Dazn non può che decorrere dalla data di approvazione definitiva della proposta di impegni da parte dell'Autorità.

Impegno n. 2

Le obiezioni di U.Di.Con., con riferimento all'impegno n. 2, riguardano la proposta di lasciare attivo il *customer service in person* solo durante lo svolgimento degli incontri del Campionato di Serie A, e non anche durante la trasmissione di tutti gli altri eventi *Live*, anch'essi parimenti inclusi nell'abbonamento, l'eccessivo tempo medio stimato di presa in carico della richiesta di assistenza, indicato da Dazn in 13 minuti e la tabella riassuntiva (così come tutte quelle presenti all'interno del documento) elaborata in lingua inglese, anziché in italiano.

Per tale impegno le perplessità sollevate da U.Di.Con., inerenti alla mancata copertura del servizio anche per gli altri eventi non rientranti nel Campionato di calcio di Serie A, appaiono superate dalla circostanza che gli orari di funzionamento del *customer service* - attivo nel corso della settimana dalle h 14 alle h 23 (fascia oraria in cui si stima

una maggior fruizione dei contenuti) e nel *week-end* dalle h 12 alle h 23 - coincidono quasi completamente con gli attuali orari di programmazione degli altri eventi sportivi che, di norma, iniziano alle ore 12.

A tale riguardo si richiama che la delibera n. 79/09/CSP definisce, all'art. 5, gli Indicatori di qualità a cui gli operatori di comunicazioni elettroniche devono attenersi, mentre gli indicatori di qualità e gli *standard* minimi di qualità, definiti nell'art. 6, riguardano:

a) "Tempo di navigazione", media, espressa in secondi, non superiore a, rispettivamente, 70 e 115 secondi per rete fissa e mobile.

b) "Tempo di attesa", media, espressa in secondi, non superiore a, rispettivamente, 70 e 45 secondi per rete fissa e mobile per una percentuale non superiore al 45% e 55%.

L'impegno di Dazn risulta, pertanto, ben più stringente dell'attuale regolamentazione.

Al riguardo, il testo dell'impegno è stato aggiornato da Dazn, chiarendo che i 13 minuti non si riferiscono alla presa in carico della chiamata da parte degli utenti, ma al tempo medio di una conversazione tra utente e operatore.

Resta, pertanto, fermo l'impegno di garantire una risposta entro 45 secondi ad almeno il 70% dei chiamanti.

Da ultimo, in merito alle osservazioni di U.Di.Con. circa l'uso della lingua inglese nella tabella pubblicata per tale impegno e contenente i diversi canali di contatto messi a disposizione da Dazn, la Società ha riformulato l'impegno in esame, specificando che la tabella che sarà visualizzata dagli utenti, a valle dell'approvazione definitiva degli impegni e del completamento degli aggiornamenti del sito aziendale, conterrà tutte le informazioni di dettaglio in lingua italiana.

Impegno n. 3

U.Di.Con. ha osservato che Dazn dovrebbe indicare le modalità di visualizzazione dei canali di assistenza anche relativamente agli smartphone e alle applicazioni delle principali smart tv.

Per tale impegno si ritengono pienamente condivisibili le repliche di Dazn, atteso che la pagina visualizzata dagli utenti è la medesima a prescindere dal dispositivo utilizzato.

Impegno n. 4

L'Associazione osserva che tale impegno appare eccessivamente generico e che i punti ivi indicati, relativi alla qualità del servizio di assistenza, quali "*gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto*", dovrebbero costituire la base di un servizio piuttosto che un impegno.

Il contenuto di tale impegno scaturisce, evidentemente, dalla volontà di Dazn di dotarsi, pur non rivestendo il ruolo di fornitore di servizi di comunicazione elettronica e, pertanto, non soggetto agli obblighi della delibera n. 79/09/CSP, di un servizio di

assistenza clienti i cui *standard* di funzionamento vanno necessariamente parametrati a quelli attualmente previsti per gli operatori di telefonia fissa e mobile presenti sul mercato. In tale prospettiva, i canoni elencati nell'impegno in esame risultano in linea con quelli previsti dalla delibera n. 79/09/CSP.

Per siffatta ragione l'impegno risulta per sua stessa natura innovativo e integrativo del quadro regolamentare costituendo, peraltro, un potenziale riferimento per gli altri soggetti, OTT, che rientrano nell'ambito di applicazione dell'art. 33, commi 3 e 4 del TUSMA.

Impegno n. 5

U.Di.Con. ha riproposto le medesime osservazioni riferite all'impegno n. 2 in ordine alla opportunità di rendere le informazioni presenti in tabella in lingua italiana. Per cui, per tale impegno valgono le medesime considerazioni riferite all'impegno n. 2, limitatamente alla lingua in cui saranno diramate le informazioni disponibili nella tabella rinvenibile nella *home page* del sito aziendale di Dazn.

Impegni nn. 6 e 8

Alla luce delle attuali attività già avviate dall'Autorità concernenti il monitoraggio della qualità dei servizi resi da Dazn, anche in applicazione dell'Atto di indirizzo adottato dall'Autorità con la delibera n. 206/21/CONS, non appare necessaria la partecipazione delle Associazioni di consumatori ai lavori dell'unità interna di Dazn che sarà deputata alla verifica delle *performance* del servizio di assistenza clienti che ai tavoli multilaterali con gli ISP, stante la loro natura prettamente tecnica.

Parimenti, di carattere tecnico saranno le verifiche svolte nell'ambito dell'Unità di monitoraggio congiunta di cui all'impegno n. 7. Tali verifiche saranno sottoposte al vaglio dell'Autorità e di un soggetto terzo che deve essere designato d'intesa con Dazn.

Impegni nn. 9-10 e 11

In relazione a questo gruppo di impegni, le osservazioni dell'Associazione U.Di.Con. ruotano intorno al fatto che Dazn, visto il tempo già trascorso, avrebbe dovuto aver già risolto ogni problema tecnico.

Ciò rilevato, l'Associazione auspica che l'emittente riesca, quantomeno per il prossimo campionato di Serie A, a rimuovere le criticità riscontrate nelle passate stagioni.

Si ritiene, a tale proposito, opportuno evidenziare che occorre valutare il *quid pluris* della proposta rispetto a quanto attualmente previsto dalla normativa di settore.

Nel merito si rileva quanto segue.

Con l'Impegno n. 9 Dazn procederà a ottimizzare i profili di *encoding* più bassi con miglioramento della qualità delle immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda. Trattasi, comunque, di una misura tecnica che va a migliorare la qualità delle immagini percepibile mediante terminali con schermo di piccole dimensioni con evidente beneficio di una rilevante percentuale di utenti.

Parimenti apprezzabile, in quanto suscettibile di contribuire a decongestionare la rete di trasporto con benefici per gli utenti finali e per tutti gli ISP, l’Impegno n. 10 con cui Dazn intende 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.

Da ultimo si ritiene suscettibile di positiva valutazione, in quanto comunque innovativo, l’Impegno n. 11 di fornire all’Autorità un aggiornamento trimestrale su sviluppi e soluzioni tecniche di nuova introduzione che verranno periodicamente introdotti. Ciò migliorerà l’efficienza e l’efficacia della vigilanza sulla qualità del servizio di Dazn oltre che la trasparenza delle misure adottate.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Dazn in data 23 marzo 2022, così come successivamente modificati, e con particolare riferimento alla versione da ultimo sottoposta all’Autorità in data 20 giugno 2022, risultano, a una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni di concorrenza del settore attraverso idonee e stabili misure e a migliorare la tutela degli utenti;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA
Art. 1
(Approvazione degli impegni di Dazn)

1. Gli impegni presentati in data 20 giugno 2022 dalla società Dazn Limited LTD, con sede legale in Hanover House, Plane Tree Crescent TW13-7BZ, Feltham – Gran Bretagna, ai sensi dell’art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.
2. L’Autorità esamina con cadenza periodica l’attuazione degli impegni per un periodo di 12 mesi.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all’atto di contestazione n. 1/22/DTC è sospeso fino alla verifica dell’effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Dazn Limited LTD è gravata dell’obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (Allegato A) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell’art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 697/20/CONS, l’accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione

ai sensi dell'art. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

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

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 5 luglio 2022

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

Giacomo

Lasorella

AGCOM

18.07.2022

07:41:07

GMT+00:00

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba



Giulietta Gamba
AGCOM
08.07.2022
10:33:10
GMT+01:00

