

DELIBERA N. 379/22/CONS

AVVIO DI UN PROCEDIMENTO E DI UNA CONSULTAZIONE PUBBLICA PER LA DEFINIZIONE DI PARAMETRI DI REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E QUALITÀ DELLE IMMAGINI, CHE DEVONO ESSERE ASSICURATI DAI FORNITORI DI SERVIZI MEDIA AUDIOVISIVI, AI SENSI DELL'ARTICOLO 33, COMMA 4, DEL DECRETO LEGISLATIVO 8 NOVEMBRE 2021, N. 208

NELLA riunione di Consiglio del 26 ottobre 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*”;

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) 2018/1972, 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*”, (di seguito anche “*il TUSMA*”) ed in particolare il suo articolo 33, comma 4;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 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;

VISTO il decreto del 27 maggio 2022 del Ministero per lo sviluppo economico (*Individuazione degli eventi di particolare rilevanza e interesse Sociale*) che 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;

CONSIDERATO che, ai sensi del succitato 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;

VISTO 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;

CONSIDERATO 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;

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*”;

VISTA la delibera n. 193/22/CONS, del 15 giugno 2022, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, con la quale è stato proposto al mercato, *inter alia*, un Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi;

VISTA la delibera n. 358/22/CONS, del 12 ottobre 2022, recante “*Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica, di cui alla delibera n. 193/22/CONS, inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 232/22/CONS, del 23 giugno 2022, recante “*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”;

VISTA la delibera n. 250/22/CONS, del 5 luglio 2022, recante “*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*”;

CONSIDERATO, avuto riguardo al contenuto della delibera n. 250/22/CONS, quanto segue:

- I. con l’impegno n. 1 DAZN intende affiancare alle attuali modalità di *customer care* già funzionanti (mail, chat, call back, numero telefonico, oltre alle indicazioni contenute nella Sezione Help del sito internet di DAZN) un canale WhatsApp 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. 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;
- II. in base all’impegno n. 2 DAZN attiverà 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. L’obiettivo che si è prefissata DAZN è di garantire ad almeno il 70% dei chiamanti una risposta entro 45 secondi;
- III. con l’impegno n. 3 Dazn provvederà all’inserimento dei riferimenti di contatto nel proprio sito Internet;
- IV. l’impegno n. 4 riguarda la volontà di Dazn di dotarsi di un servizio di assistenza clienti i cui *standard* qualitativi risultano in linea con quelli previsti dalla delibera n. 79/09/CSP. Tale impegno risulta per sua stessa natura innovativo e integrativo del quadro regolamentare costituendo, peraltro, un potenziale riferimento per gli altri soggetti, OTT, che rientreranno nell’ambito di applicazione dell’art. 33, commi 3 e 4 del TUSMA.
- V. con l’impegno n. 5 DAZN intende, altresì, ad arricchire e semplificare da un punto di vista grafico la Sezione Help, in modo che sia agevolmente raggiungibile dalla *homepage* di DAZN;
- VI. l’impegno n. 6 riguarda la predisposizione di 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 agli obiettivi, possa assumere le decisioni opportune e disporre delle risorse necessarie per risolvere le eventuali criticità;

RILEVATO che con la delibera n. 17/22/CONS, successivamente modificata nel suo allegato tecnico dalla delibera n. 232/22/CONS, sono stati stabiliti i parametri di qualità e le condizioni di indennizzabilità degli utenti per la fruizione dei servizi di diffusione in *live streaming* delle partite di campionato di calcio, forniti dalla Società DAZN limited e che, con

la delibera n. 250/22/CONS, sono stati individuati, nell'ambito di un procedimento di impegni, idonei strumenti di assistenza dei clienti;

CONSIDERATO che l'Autorità, con le delibere n. 334/21/CONS e 17/22/CONS e 193/22/CONS, ha previsto l'avvio di 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*" (così come individuati dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, sentita l'Autorità);

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 dal MISE in ossequio all'articolo 33, comma 3, del TUSMA;

RITENUTO pertanto che agli stessi, oltre che alle altre tipologie di evento, possano applicarsi 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;

RITENUTO pertanto opportuno stabilire, 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, 17/22/CONS, n. 232/22/CONS e n. 250/22/CONS;

RITENUTO, in particolare, 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 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 da proporre al mercato per tutti gli eventi di interesse pubblico di cui al decreto del MISE;

RITENUTO, 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 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;

RITENUTO che il presente procedimento assuma un ruolo primario al fine di garantire un corretto assetto competitivo tra i suddetti fornitori di servizi media audiovisivi, i quali si confronteranno sulla base di un insieme comune di parametri e soglie di riferimento, oltre che per i consumatori ai quali potrà essere garantito un livello minimo di qualità e assistenza indipendentemente dalla piattaforma di origine dei contenuti;

ACQUISITA l'intesa del MISE in data 17 ottobre 2022;

RITENUTO, conseguentemente, necessario avviare, ai fini di quanto sopra, un procedimento che garantisca la massima condivisione e partecipazione dei soggetti interessati attraverso un percorso di acquisizione di documenti e memorie scritte;

UDITA la relazione del Presidente Giacomo Lasorella;

DELIBERA

Articolo unico

1. E' avviato un procedimento e indetta una consultazione pubblica finalizzata all'attuazione dell'articolo 33, comma 4, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 mediante l'adozione di un provvedimento che definisce *le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini oltre che 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* che devono essere assicurati da tutti i fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono, in *streaming*, gli "eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico" come definiti dal decreto del MISE del 27 maggio 2022;
2. Il responsabile del procedimento è la dott.ssa Valeria Zollo, funzionario della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.
3. Le modalità e il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.
4. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno essere inviate entro il termine di 30 giorni dalla data di pubblicazione della delibera sul sito *web* dell'Autorità.
5. Il procedimento si conclude entro 60 giorni dalla scadenza del termine di cui al comma 4, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e per effettuare le audizioni, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo nonché sull'effettiva data di audizione. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A e B, è 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, 26 ottobre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba