

DELIBERA N. 74/24/CONS

**CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO PER LA DEFINIZIONE DI PARAMETRI
DI REGOLARITA' DEL SERVIZIO E QUALITA' 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 19 marzo 2023;

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) 2018/1808 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”*, (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. 434/22/CONS;

VISTO il decreto del 27 maggio 2022 del Ministero per lo sviluppo economico (*Individuazione degli eventi di particolare rilevanza e interesse Sociale*), nel seguito Decreto, 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, 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 monitoraggio interno 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 apposito 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;

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;

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;

VISTA la delibera n. 379/22/CONS, del 26 ottobre 2022, recante “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” adottata dopo aver ottenuto l’intesa del MISE, ora MIMIT, in data 17 ottobre 2022;

VISTI gli esiti del procedimento e della consultazione pubblica di cui all’**Allegato A** al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

CONSIDERATO che 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 Amazon), 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;

CONSIDERATO che 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;

CONSIDERATO che 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;

CONSIDERATO che 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 fornitori di servizi media audiovisivi che hanno inviato contributi alla consultazione;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

VISTA la nota del MiMiT del 16 novembre 2023;

CONSIDERATO che nel proprio parere il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MiMIT), valutato il testo dello schema di provvedimento, esprime parere positivo all’intesa, da attuarsi, tuttavia, come previsto dal comma 4 dell’art. 33 del decreto legislativo 208/2021, tenendo conto delle considerazioni e suggerimenti proposti;

ACQUISITA l’intesa del MIMIT in data 14 febbraio 2024;

CONSIDERATO che nella propria seconda comunicazione il MiMiT prende atto del fatto che, per quanto concerne il tema dell’integrità della rete, l’aspetto che interessa il provvedimento è la qualità dell’esperienza percepita dall’utente e che tale aspetto, riportato nella prima parte del comma 4 dell’art. 33 del decreto legislativo di cui in oggetto, deve esser tenuto separato, dal punto di vista regolamentare, dall’aspetto che si occupa dell’integrità della rete, riportato nella seconda parte del citato comma 4. A tal riguardo, sebbene da un punto di vista regolamentare questi due aspetti siano distinti, il MiMiT nel proprio parere osserva che da un punto di vista tecnico la QoE è strettamente legata alla QoS ed alle relative *network performance*. Pertanto, a parere del MiMiT, sarebbe opportuno approfondire, nell’ambito del previsto tavolo tecnico di cui al presente provvedimento, le azioni che si intendono attuare per garantire l’integrità della rete ed evitare fenomeni di congestione a scapito dell’utente, fatti

salvi gli ulteriori interventi regolamentari a cui l'Autorità rinvia a valle dei lavori del suddetto tavolo;

CONSIDERATO che per quanto concerne poi i parametri definiti dall'Autorità, con riferimento alla qualità del servizio di *video streaming* e della piattaforma che lo fornisce, i cui valori di soglia, per valutare l'ammontare dell'eventuale indennizzo, sono stati stabiliti sulla base di quanto è stato ritenuto non accettabile dal punto di vista dell'utente finale, pur concordando con le soluzioni proposte, il MiMiT auspica che, nel costituendo tavolo tecnico, tali valori di soglia siano tenuti in costante aggiornamento, suggerendo, altresì, che con il proseguire dei lavori dello stesso tavolo, vengano presi in considerazione anche eventuali altri parametri che tengano conto del progredire della qualità delle reti di cui dispongono gli utenti finali e dell'evoluzione dei relativi protocolli di trasporto;

VISTO che in merito agli altri aspetti di cui alla nota del 16 novembre 2023, il MiMiT prende atto del fatto che l'Autorità ha sostanzialmente accolto i suggerimenti proposti e che auspica, comunque, un coinvolgimento nei lavori del sopracitato tavolo tecnico;

RITENUTO, nell'accogliere il suggerimento del MiMiT, opportuno approfondire, nell'ambito del previsto tavolo tecnico di cui al presente provvedimento, le azioni che, ove necessario, occorre attuare per garantire l'integrità della rete ed evitare fenomeni di congestione a scapito dell'utente finale, fatti salvi gli ulteriori interventi regolamentari a cui l'Autorità rinvia a valle dei lavori del suddetto tavolo tecnico;

RITENUTO, altresì, opportuno, visto il suggerimento del MiMiT che, per quanto concerne i parametri di qualità e i relativi valori di soglia definiti dall'Autorità per il servizio di *video streaming* e della piattaforma che lo fornisce, per valutare l'ammontare dell'eventuale indennizzo, nel costituendo tavolo tecnico tali valori siano tenuti in costante aggiornamento e che vengano presi in considerazione anche eventuali altri parametri che tengano conto del progredire della qualità delle reti di cui dispongono gli utenti finali e dell'evoluzione dei relativi protocolli di trasporto;

UDITA la relazione del Presidente Giacomo Lasorella;

DELIBERA

Articolo unico

1. In attuazione dell'articolo 33, comma 4, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 sono approvati e riportati in **Allegato B** al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, *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. Le misure di cui all'Allegato B sono realizzate entro 12 mesi dall'adozione del presente provvedimento fatto salvo quanto previsto al comma 3.
3. Le interfacce utente per l'accesso ai KPI, di cui all'Allegato B, direttamente dall'applicazione di riproduzione del programma *audio-video in streaming*, sono

sviluppate, tenendo conto dei diversi terminali utilizzabili, entro 18 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.

4. È istituito un tavolo tecnico di supporto all'implementazione delle misure di cui all'Allegato B sotto il coordinamento della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.
5. L'Autorità vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui all'Allegato B, esercitando le connesse funzioni sanzionatorie di cui all'articolo 67 del TUSMA e di risoluzione extragiudiziali delle controversie ai sensi dell'articolo 40 del TUSMA.

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, 19 marzo 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba