

DELIBERA N. 86/24/CONS

ARCHIVIAZIONE, A SEGUITO DELL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI APPROVATI CON DELIBERA N. 250/22/CONS, DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 1/22/DTC AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ DAZN LIMITED LTD PER L'INOTTEMPERANZA ALL'ORDINE IMPARTITO CON LA DELIBERA N. 334/21/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 aprile 2024;

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*”, di seguito anche solo “*Codice*”;

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 (rifusione)*”;

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. 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. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l'Allegato A, recante "*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*" (di seguito "*Regolamento*"), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell'8 novembre 2023 e l'allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante "*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*";

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*;

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, in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 1/22/DTC*";

VISTA la nota del 10 marzo 2023 con cui è stata istituita l'Unità di monitoraggio congiunta deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni approvati con la delibera n. 250/22/CONS;

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 dalla Direzione 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 di cui alla delibera n. 334/21/CONS, 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.

All'esito del *market test*, Dazn ha presentato, in data 20 giugno 2022, una proposta di impegni consolidata di cui si riportano i contenuti.

Impegno n. 1: Introduzione di un canale di comunicazione tramite whatsapp. Dazn si impegna ad affiancare alle attuali modalità di customer care già funzionanti (mail, chat, call back, numero telefonico provvisorio, oltre alle indicazioni contenute nella Sezione Help del sito internet) 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, come più diffusamente illustrato, in particolare, alla lettera b) che segue. Nello specifico: a) attraverso questo canale sarà consentito all'utente di "chattare" con un operatore umano in maniera smart e in qualsiasi luogo, utilizzando uno strumento a lui noto, potendo salvare il numero in rubrica, senza dover necessariamente essere vincolato a stazionare davanti a un computer per soddisfare la propria richiesta; b) in aggiunta, sempre attraverso detto canale, **l'utente potrà richiedere di essere richiamato al più presto per ulteriormente illustrare le proprie esigenze o richieste. Si tratta, dunque, di uno strumento completo che consente ampia flessibilità, rapidità e snellezza di contatto, soprattutto con riferimento alla chat, ma che, al contempo, assicura completa copertura di ulteriore e differente presa di contatto, potendo richiedere di interagire direttamente con l'operatore umano, il quale provvederà a ricontattarlo in un intervallo di tempo ricompreso tra 1 e 5 minuti; c) rendere disponibile (al più tardi entro 30 giorni dall'approvazione degli impegni) all'utente le coordinate per prendere contatto diretto con Dazn per il tramite di tale canale whatsapp, che va a sommarsi agli strumenti già attualmente azionabili dall'utente, il quale è comunque sempre in grado di reperire autonomamente ogni informazione utile attraverso il menu a tendina e i quick links (alla schermata originaria verrà aggiunto il riferimento a tutti i nuovi canali di comunicazione messi a disposizione da Dazn), ossia whatsapp, telefono e mail.***

Impegno n. 2: Customer service in person. Dazn si impegna ad attivare un customer service in person raggiungibile per tutta la settimana negli orari di esercizio tra le ore 14 e le 23 durante la settimana e h 12 – 23, in occasione delle giornate di Campionato, e comunque a copertura della trasmissione degli eventi calcistici della Serie A, tenendo conto dei volumi di flusso delle chiamate in determinate fasce orarie (più del 76% degli utenti, infatti, prende contatto con Dazn nelle predette fasce orarie). In particolare: a) si tratta di una soluzione che va a sostituire il numero temporaneo attualmente attivo; b) Dazn si impegna a garantire l'operatività del predetto customer service in person durante lo svolgimento di (e nella fascia temporale immediatamente precedente/successiva a) ogni incontro di Campionato di Serie A. Peraltro, più in generale, gli orari di esercizio sopra elencati sono idonei a coprire, di fatto, la stragrande maggioranza della programmazione degli eventi Live di Dazn (e in ogni caso tutti gli incontri di Serie A). Dazn si impegna, pertanto, a garantire la funzionalità delle diverse opzioni di contatto messe a disposizione degli utenti in relazione alle differenti categorie di richieste di assistenza. **L'obiettivo che si è prefissata Dazn è di garantire ad almeno il 70% dei chiamanti una risposta entro 45 secondi. Dazn stima in 13 minuti la durata media di una chiamata con l'utente, un tempo, dunque, perfettamente congruo e compatibile con un'esposizione soddisfacente da parte dello stesso utente della propria richiesta e possibilità di interagire al riguardo con l'operatore.**

Impegno n. 3: Inserimento dei riferimenti di contatto nel sito internet di Dazn. Dazn si impegna a inserire nella home page del sito aziendale una schermata mediante la quale l'utente sarà sempre in grado di reperire ogni informazione utile **mediante il menù a**

tendina e i quick links (alla schermata originaria verrà aggiunto il riferimento a tutti i nuovi canali di comunicazione messi a disposizione da Dazn).

Impegno n. 4: Rispetto di parametri qualitativi con riferimento alle telefonate inbound e outbound. Dazn si impegna, anche impartendo le dovute istruzioni agli addetti del call center o alle società terze, fornitrici del servizio a far sì che, nello svolgere il servizio di contatto, sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata, **siano rispettati, tra l'altro, gli obblighi di cortesia, completezza e chiarezza delle informazioni, illustrazione dei diritti degli utenti come contemplati dalla Carta dei servizi, descrizione delle modalità di presentazione dei reclami con assegnazione di un codice identificativo da comunicare immediatamente all'utente.**

Impegno n. 5: Arricchimento e semplificazione della sezione "Help" della home page di Dazn. Dazn si impegna ad arricchire (al più tardi entro 30 giorni dall'approvazione degli impegni) e a semplificare da un punto di vista grafico la sezione Help, **agevolmente raggiungibile dalla home page di Dazn, con accessi diretti a numerose funzioni al fine di intercettare in maniera ancora più immediata le possibili esigenze degli utenti.** L'utilizzo di icone user-friendly di agevole comprensione (senza possibilità di generare alcun fraintendimento), elementare riconoscimento e percezione grafica, faranno sì che l'utente sia ulteriormente guidato nel reperimento delle informazioni di cui necessita (come mostrato in tabella).

Impegno n. 6: Predisposizione di un'apposita unità interna di monitoraggio. Dazn si impegna a predisporre (al più tardi entro 60 giorni dall'approvazione degli impegni) un'apposita unità interna di monitoraggio **della qualità del servizio e delle performance del customer service** che possa verificare costantemente i livelli raggiunti e, ove riscontrasse scostamenti rispetto a quanto previsto nella proposta di impegni in esame o nelle successive interazioni dei piani di customer service, possa assumere le decisioni opportune e disporre delle risorse necessarie per risolvere le eventuali criticità. I nominativi delle persone che faranno parte dell'unità di monitoraggio, il formato di tali misurazioni e la relativa tempistica di trasmissione verranno previamente condivisi e concordati con l'Autorità.

Impegno n. 7: Creazione di un'Unità di monitoraggio congiunta. Dazn si impegna a creare un'unità di monitoraggio congiunta, composta da un proprio rappresentante, da un rappresentante individuato dall'Autorità e da un soggetto terzo individuato di comune accordo, che possa supervisionare le attività di cui ai presenti Impegni e fornire indicazioni circa possibili interventi da effettuare. Tale unità di monitoraggio si riunirebbe ogni 90 giorni e resterebbe operativa per tutto il periodo nel quale Dazn disponga dei diritti di trasmissione sul territorio italiano del Campionato o, ove indicati, di eventi individuati ai sensi dell'art. 33, comma 3, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208.

Impegno n. 8: Eventuale istituzione di Tavoli tecnici. Dazn si impegna a istituire, entro 60 giorni dalla relativa richiesta, e mantenere tavoli tecnici **bilaterali con i singoli ISP che lo richiederanno o tavoli tecnici multilaterali con la partecipazione dell’Autorità**, per **analizzare** insieme agli stessi, con cadenza mensile, **le tematiche** relative alla **Dazn Edge** e, più in generale, **all’oggetto dell’Atto di indirizzo fornito dall’Autorità con la delibera n. 206/21/CONS.**

Impegno n. 9: Ottimizzazione dei profili di encoding più bassi. Dazn si impegna a ottimizzare i profili di encoding più bassi con miglioramento della qualità delle immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda.

Impegno n. 10: Sviluppo della roadmap per lo sviluppo del Multicast per il traffico di TIM. Dazn si impegna a sviluppare, al più tardi entro l’inizio della prossima stagione sportiva, la propria roadmap per addivenire all’utilizzo al 30% della soluzione Multicast ABR per il traffico di TIM.

Impegno n. 11: Aggiornamento trimestrale su sviluppi e soluzioni tecniche di nuova introduzione. Dazn si impegna a fornire all’Autorità un aggiornamento su base trimestrale circa gli sviluppi e le soluzioni tecniche che verranno periodicamente introdotti.

Con la delibera n. 250/22/CONS, del 5 luglio 2022, notificata alla parte il successivo 15 luglio, l’Autorità ha approvato la proposta definitiva di impegni presentata dalla Società, previsto un periodo di monitoraggio di un anno e la contestuale sospensione del procedimento sanzionatorio n. 1/22/DTC fino alla verifica dell’effettivo adempimento degli impegni medesimi.

3. Le attività istruttorie per la verifica circa l’attuazione degli impegni: acquisizione della documentazione e riunioni dell’UPIM

In ossequio a quanto disposto dall’art. 18, comma 1, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 437/22/CONS, la Direzione ha avviato le attività funzionali alla verifica della corretta attuazione degli impegni a partire dallo stesso mese di luglio 2022.

In particolare, con nota del 29 luglio 2022, Dazn ha fornito un primo *report* circa lo stato di attuazione delle singole misure proposte, rappresentando quanto segue.

- **Impegno n. I:** a partire dalla prima metà di luglio 2022, è disponibile il canale WhatsApp al seguente numero: +393406473487. In ossequio agli Impegni assunti, tale strumento di comunicazione è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 23. Il riferimento al numero di telefono con il quale contattare il canale WhatsApp di DAZN è reperibile negli articoli di supporto disponibili nelle help page o tramite l’app, selezionando dal “Menu” la Sezione “Guida”;

- **Impegno n. II:** a partire dalla prima metà luglio 2022, è stato reso operativo il *customer service in person*, che ha sostituito il numero temporaneo introdotto lo scorso 4 marzo 2022. Detto servizio è disponibile durante la settimana negli orari di esercizio tra le ore 14 e le 23 e nella fascia h 12 – 23 nel *weekend* (e in ogni caso coprendo sempre gli slot orari in cui si disputano le partite del Campionato di Serie A) al numero +390282958308; il riferimento a tale numero è presente negli articoli di supporto disponibili nelle *help page* da *browser* al seguente URL: dazn.com/help o tramite l'*app*, selezionando dal “Menu” la Sezione “Guida”. A tal proposito, Dazn ha evidenziato di aver impiegato in media circa (*omissis*) operatori (numero crescente nei mesi di settembre e ottobre e con picchi anche di quasi *omissis* agenti), per garantire un’efficiente gestione delle prese di contatto e una risposta entro 45 secondi ad almeno il 70% dei chiamanti (parametro ben più stringente rispetto all’attuale regolazione), in coerenza con quanto indicato negli Impegni;
- **Impegno n. III:** già a partire dal mese di giugno 2022, è stato aggiornato il sito *internet* di DAZN per fare sì che l’utente potesse recuperare in breve tempo le informazioni utili per qualsiasi esigenza, tra cui quelle di contatto;
- **Impegno n. IV:** Dazn ha fatto in modo che gli agenti del *call center* fossero edotti – ancor prima di iniziare svolgere tale attività – circa i principi e le regole di comunicazione da rispettare nell’esercizio del servizio in questione, in linea con quanto previsto anche dalla delibera n. 79/09/CSP;
- **Impegno n. V:** Dazn ha provveduto ad arricchire e, al contempo, semplificare la sezione “Help” del proprio sito *internet*, facilmente accessibile dalla *homepage*. In particolare, Dazn, oltre al richiamo ai recapiti *Whatsapp* e numero telefonico già menzionati supra, ha introdotto 6 icone *user-friendly* per consentire agli utenti di comprendere immediatamente dove cliccare per soddisfare le proprie esigenze (negli Allegati da *omissis* a *omissis* alla nota su citata vengono riprodotte le *landing page* per ciascuna delle 6 icone citate);
- **Impegno n. VI:** Dazn ha approntato la propria Unità di monitoraggio interna in relazione alla qualità del servizio e *performance* del *customer service* (di cui, in particolare, agli Impegni nn. I e II sopra citati);
- **Impegno n. VII:** Dazn ha indicato due possibili rappresentanti ai fini della costituzione dell’Unità di monitoraggio congiunta insieme a un rappresentante dell’Autorità (di seguito anche *Unità di cui agli impegni*);
- **Impegno n. VIII:** Dazn, in aggiunta alle già esistenti interazioni con l’Autorità, si è resa disponibile, dietro apposita e motivata richiesta, a istituire tavoli bilaterali con gli ISP o multilaterali, anche alla presenza dell’Autorità, per la trattazione congiunta delle tematiche relative a Dazn Edge e a quanto discende dall’Atto di Indirizzo di cui alla delibera n. 206/21/CONS;

- **Impegno n. IX**: Dazn ha ulteriormente (in aggiunta a quanto già accaduto a febbraio 2022, con l'attuazione del *go live* dell'*end to end* 1080p integrale) ottimizzato i profili di *encoding* più bassi nell'ottica di un miglioramento della qualità di immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda. In particolare, sfruttando le più recenti evoluzioni delle tecnologie di *encoding* video e ottimizzando i profili di *encoding* specifici per gli eventi della Serie A, sono stati eseguiti i seguenti interventi:
 - 1) a 1,5 Mb/s è stata aumentata la risoluzione fornendo un'immagine più nitida e una migliorata risoluzione/ottimizzazione a 1 Mb/s fornendo una migliore immagine;
 - 2) generale ottimizzazione dei *bitrate* e della qualità per profili inferiori a 1 Mb/s per assicurare la miglior qualità possibile malgrado la limitata banda disponibile;
- **Impegno n. X**: Dazn ha definito la *roadmap* che consentirà di addivenire, entro la fine dell'anno, all'utilizzo al 30% del *Multicast ABR* per quanto concerne il traffico di TIM. Le attività, svolte in stretta collaborazione con TIM, sono in corso.

Con nota del 23 dicembre 2022, la Direzione ha chiesto alla Società di voler comunicare un ulteriore aggiornamento dello stato di attuazione delle singole misure approvate con la delibera n. 250/22/CONS.

Dazn, con nota del 13 gennaio 2023, ha fornito puntuale riscontro, dichiarando, tra l'altro, che:

- rispetto all'**Impegno n. II**, il numero medio del personale del *call center* utilizzato a partire dal 1° agosto al 31 dicembre 2022 è stato pari a *omissis* operatori calcolati su un'operatività media di 8 ore al giorno. Inoltre, la Società è stata in grado, dal 1° settembre 2022 (ossia, dal momento di effettiva operatività, terminata la prima fase di lancio del servizio), di raggiungere mediamente il *target* di gestione temporale dei contatti indicato nell'impegno;
- circa l'**Impegno n. VI**, a partire da luglio 2022, Dazn ha approntato la propria Unità di monitoraggio interna in relazione a *Site/Service Reliability Engineer* diretta da *omissis*;
- per quanto riguarda l'**Impegno n. VIII**, la Società, in aggiunta alle già esistenti interazioni in tal senso (di cui è parte anche l'Autorità), ha proseguito nella discussione con i singoli ISP per la trattazione congiunta delle tematiche relative a Dazn Edge. A tal riguardo, Dazn ha da tempo assicurato l'attivazione della c.d. Dazn Edge concordate con i singoli ISP (originariamente, *omissis* cache in totale¹, rese disponibili agli ISP con quota di mercato, secondo i dati dell'Osservatorio dell'Autorità, superiore o pari a circa il 15 per cento, con una

¹ Più specificamente, 12 cache a TIM, 8 cache a Vodafone, 8 cache a Wind Tre, 8 cache a Fastweb, 2 cache a Tiscali e 2 cache a Eolo.

capacità di 180 Gbps ciascuna per gestire sino a 1,4 Tbps di traffico). Anche in considerazione dell'esperienza acquisita e delle continue interlocuzioni con gli ISP, nel corso del mese di febbraio 2022, sono stati realizzati importanti interventi di potenziamento dell'infrastruttura di Dazn Edge sui principali ISP, che hanno consentito un ulteriore miglioramento dell'infrastruttura messa a loro disposizione; in particolare, sono state progressivamente installate nuove *cache* presso *omissis* a *omissis* e, per quanto concerne *omissis*, sono state fornite due ulteriori *cache* a *omissis* e a *omissis* per una migliore gestione del traffico che transita attraverso tale soluzione e, conseguentemente, un miglioramento significativo del servizio complessivo.

Ciò ha permesso di aumentare la percentuale complessiva del traffico gestita da Dazn Edge, consentendo l'innalzamento dell'utilizzo della capacità della piattaforma oltre l'80% dell'installato, incontrando l'apprezzamento da parte dei summenzionati operatori, come certificato anche nei verbali del tavolo tecnico tenutosi in presenza degli ISP e dell'Autorità nel corso di tutta la stagione sportiva e, da ultimo, così come certificato ancora da ultimo nell'audizione del 15 novembre 2022;

- in ordine all'**Impegno n. X**, Dazn ha ribadito di stare lavorando in stretta collaborazione con TIM per il raggiungimento, nei tempi stabiliti con quest'ultima, dell'utilizzo al 30% del *Multicast* ABR per quanto concerne il traffico di TIM. Dazn ha confermato di aver posto in essere ogni necessaria attività per quanto di propria competenza, in attesa degli sviluppi rientranti nella sfera di azione e controllo da parte di TIM con riferimento alla rete di quest'ultima;
- per l'**Impegno n. X1**, la Società ha dichiarato che resta fermo l'impegno di aggiornare trimestralmente l'Autorità circa eventuali sviluppi tecnici e soluzioni che potranno essere periodicamente adottate.

Con nota del 10 marzo 2023, all'esito della riunione di Consiglio del precedente 8 marzo, la Direzione ha comunicato a Dazn i nominativi del rappresentante dell'Autorità, e del "soggetto terzo" al fine della costituzione dell'Unità di monitoraggio (di seguito "Unità") congiunta contemplata dall'**Impegno n. VII**.

L'Unità ha svolto 4 riunioni nelle date del 16 maggio, 25 luglio e 6 dicembre 2023 e 14 febbraio 2024.

All'esito della prima riunione, l'Unità ha chiesto a Dazn di fornire i seguenti documenti e informazioni relativi ad alcuni impegni:

Impegno n. I:

- numero di *chat* durante e fuori degli eventi;
- numero medio delle *chat*;
- tempi di attesa: minimo, massimo e medio

Impegno n. II:

- percentuale del flusso di chiamate in entrata nelle diverse fasce orarie;
- tempo di attesa per la presa in carico di dette chiamate;
- percentuale dei chiamanti a cui è stata fornita una risposta entro 45 secondi

Impegno n. IV:

- documentazione contenente le istruzioni fornite agli addetti del *call center*, o alle società terze fornitrici del servizio, al fine di garantire il rispetto degli obblighi di cui all'impegno in parola;
- indicazione del numero di reclami ricevuti nell'ultimo semestre, con evidenza delle procedure di gestione adottate per assicurarne l'evasione entro i termini contrattualmente previsti

Impegno n. VI:

- aggiornamento circa l'attività dell'Unità di monitoraggio interna della qualità del servizio, di cui all'impegno n. 6, con evidenza delle modalità di misurazione della qualità adottate e degli interventi attuati per risolvere eventuali criticità rilevate

Impegno n. VIII:

- eventuale istituzione di Tavoli tecnici bilaterali con gli ISP;
- numero riunioni;
- verbali delle riunioni

Impegno n. X:

- stato di attuazione della *Roadmap* per lo sviluppo del *Multicast* per il traffico di TIM nei termini previsti dall'impegno in parola

Impegno n. XI:

- aggiornamento, in linea con l'impegno, su eventuali sviluppi tecnici introdotti al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Con nota del 28 luglio 2023, Dazn ha fornito una parte dei documenti e delle informazioni richiesti dall'Unità, riservandosi di trasmettere gli altri appena disponibili.

In particolare, in merito all'**impegno n. II**, la Società ha indicato un tempo di durata media di chiamata – *omissis* - pari a *omissis* min nell'intervallo temporale compreso tra i mesi di agosto 2022 e giugno 2023, mentre la percentuale dei chiamanti a cui è stata fornita una risposta entro 45 secondi è stata pari al 71% nel medesimo intervallo temporale.

Rispetto all'**impegno n. IV**, Dazn ha fornito i dati relativi ai reclami ricevuti per i mesi di maggio e giugno 2023, pari, rispettivamente, a *omissis* e *omissis*.

Per l'**impegno n. VI**, la Società ha confermato di aver approntato un'Unità interna.

Settimanalmente viene predisposto un *report* che rileva contatti, reclami, volumi, canali di contatto, tempi di gestione. Tali dati vengono comunicati da una persona di *omissis* al *omissis* e c.c. *omissis* (a titolo esemplificativo la Società ha fornito le *e-mail* interne da cui si evincono i dati che sono stati esaminati, settimanalmente, dal mese di marzo al mese di agosto 2023).

Quanto all'**impegno n. VIII**, Dazn ha ribadito di aver effettuato importanti accordi con i principali ISP e di riuscire a breve a completare le espansioni concordate con *omissis*.

Nella documentazione allegata Dazn ha inoltre evidenziato il potenziamento della infrastruttura di rete DAZN mediante un accordo con *Mainstreaming* per l'installazione di ulteriori 800 Gb/s di capacità.

Ulteriori interventi hanno riguardato l'introduzione dell'utilizzo della CDN *Mainstreaming* (stesso *provider* di Dazn Edge) presso i punti di interscambio per i piccoli ISP e l'introduzione di una architettura dedicata per la connettività di DAZN Edge con il proprio *Origin* (con conseguente significativo miglioramento della stabilità e performances su EDGE).

Con questo potenziamento, la rete Edge è arrivata alla capacità di *omissis* Tb/s (traffico complessivo gestito su Edge pari a oltre il *omissis* %); l'architettura dedicata alle Dazn Edge è già parzialmente attiva mentre è *in progress* la migrazione del traffico ISP.

In ordine all'**impegno n. XI**, attinente al *Multicast* di TIM, la Società ha fatto presente che i propri sistemi sono già predisposti per il *Multicast* ABR, ma è necessaria la collaborazione di TIM sulla sua piattaforma onde consentire ai *device* di Dazn di operare con tale protocollo durante un evento. Ha fornito dei dati quantitativi sul numero di terminali aggiornati per gestire il *Multicast*.

Si è, pertanto, provveduto, dopo alcune interlocuzioni informali con la Società che, con *e-mail* del 18 ottobre e 21 novembre 2023, ha risposto a quanto rilevato dall'Unità (fornendo dati sulla distribuzione delle chiamate telefoniche in e un resoconto complessivo), a convocare una terza riunione allo scopo di esaminare lo stato di attuazione delle singole misure, sulla base di quanto dichiarato da Dazn nelle citate note trasmesse all'Autorità e definire il prosieguo delle specifiche attività di verifica.

Nel corso della terza riunione dell'Unità sono stati analizzati i dati forniti da Dazn per le singole misure oggetto degli impegni in parola.

In particolare, con riferimento all'**impegno n. IV**, Dazn ha dichiarato che avrebbe fornito, come richiesto dall'Autorità, il dato dei reclami riferiti al primo semestre 2023 e, in riferimento alle istruzioni impartite agli addetti del *call center* ai fini del rispetto dei canoni previsti dalla delibera n. 79/09/CSP, ha rinviato a quanto riportato nel documento inviato in data 28 luglio 2023.

Per l'**impegno n. V**, Dazn ha confermato che la sezione del sito originariamente denominata "HELP" è stata sostituita con la sezione "Guida" presente in fondo alla *home page*.

In relazione all'**impegno n. VI**, la Società ha osservato che una specifica interna di Unità di monitoraggio, costituita dal gruppo di dipendenti e consulenti indicati a cui è stato assegnato il *task* di verifica da parte del vertice Dazn, quotidianamente svolge verifiche sulla qualità dei servizi di assistenza clienti.

In merito all'**impegno n. VIII**, circa gli esiti degli interventi annunciati su espansioni concordate con gli ISP, Dazn ha dichiarato che sono state completate le espansioni con *omissis*, mentre per *omissis*, dopo qualche problema con la loro rete, è stato tutto sistemato ed è già in produzione. La Società, in aggiunta alle riunioni bilaterali con gli ISP, ha rinviato ai verbali dei tavoli tecnici congiunti convocati sul tema dall'Autorità.

In relazione all'**impegno n. X**, attinente allo stato di avanzamento della *roadmap* per lo sviluppo del *Multicast* per il traffico di TIM, Dazn ha evidenziato che ha completato gli sviluppi di propria competenza e che è stato aggiunto l'applicativo *omissis* ai *device* disponibili.

A tal proposito ha precisato, altresì, di aver già rilasciato le *app* e testato le funzionalità di *omissis*.

Da ultimo, quanto all'**impegno n. XI**, Dazn ha fatto presente che, una volta costituita l'UPIM per la verifica di attuazione degli impegni, ha ritenuto di fornire il previsto aggiornamento trimestrale direttamente nell'ambito delle riunioni periodiche dell'Unità.

In data 8 gennaio 2024, Dazn ha fornito i dati precedentemente richiesti dall'Unità e, pertanto, è stata convocata un'ulteriore riunione dell'Unità, tenutasi in data 14 febbraio 2024.

In tale sede, l'Unità ha premesso che, per quanto attiene alle *performance* dell'attività di assistenza clienti, ha acquisito da Dazn i dati relativi ai canali digitali (*omissis*) e telefonico (*omissis* con riferimento ai parametri *omissis*) per il periodo dicembre 2022-agosto 2023 su base mensile.

Per gli stessi indicatori di cui sopra è stato poi svolto un *focus*, su base giornaliera, per i mesi di ottobre e novembre 2023.

L'Unità ha valutato completo, ai sensi e per gli effetti di cui alla delibera n. 250/22/CONS, il periodo temporale di acquisizione e il dettaglio dei dati delle *performance* del sistema di assistenza clienti.

Successivamente, l'Unità ha riepilogato e analizzato, secondo necessità, le informazioni e i dati forniti fino ad allora da Dazn, procedendo in ordine progressivo delle singole misure oggetto degli impegni in parola.

Dazn, in merito all'**impegno n. I**, ha confermato di aver inviato i dati aggiornati del numero di *omissis* svolte, su base giornaliera, durante e fuori degli eventi dal mese di maggio al mese di novembre 2023 e per il periodo dicembre 2022-agosto 2023, la distribuzione dei contatti gestiti mediante *omissis*.

Per quanto riguarda l'**impegno n. II**, l'Unità ha preso atto del fatto che Dazn ha trasmesso i dati della distribuzione giornaliera dei flussi di chiamate telefoniche, su base settimanale, per gli anni 2022 e 2023, nonché i parametri di tempo risposta e durata media su base mensile.

In particolare, per il periodo luglio 2022-agosto 2023, è stato riportato il numero di chiamate telefoniche gestite, la percentuale di quelle che hanno ricevuto una risposta entro 45 secondi e il parametro *omissis*. Sono state, altresì, riportate, per l'anno 2022 (*week* da 31 a 52) e per l'anno 2023 (*week* 1-47), la distribuzione percentuale settimanale delle chiamate telefoniche (detto 100 il numero di chiamate in una settimana, il parametro fornisce una indicazione di come gli utenti distribuiscono le loro chiamate nel corso dei giorni della settimana).

Inoltre, sono stati acquisiti i volumi di contatti su base giornaliera, gestiti nei mesi di ottobre e novembre 2023 con *omissis* e la percentuale di chiamate telefoniche, sempre su base giornaliera, che hanno ricevuto risposta entro 45 secondi.

Per l'**impegno n. III**, la Società ha precisato che l'Area "Help" è stata ridenominata "Guida" al cui interno si accede ai cc.dd. *quick links*, in ognuno dei quali sono presenti i canali di contatto.

Con riferimento all'**impegno n. IV**, l'Unità ha preso atto che Dazn ha fornito il dato dei reclami aggiornati ai mesi di ottobre e novembre 2023.

La Società ha comunicato, sempre per i mesi di ottobre e novembre 2023, anche il numero di reclami pervenuti, rispettivamente pari a *omissis*, attraverso i differenti canali di comunicazione con l'indicazione del relativo esito di gestione, nonché la distribuzione percentuale delle casistiche alla base dei contatti/reclami ricevuti.

In relazione all'**impegno n. VI**, la Società ha ribadito che l'impegno viene attuato dal personale e dai responsabili incaricati, che costituiscono un'Unità, i quali provvedono al costante monitoraggio della qualità e delle *performance* del *customer service* e riferiscono sugli esiti, mediante uno scambio di *e-mail* periodico, al *omissis*.

Per tale profilo, l'Unità ha chiesto di fornire le *e-mail* di *report* per un periodo di monitoraggio.

In merito all'**impegno n. VIII**, circa gli esiti degli interventi annunciati su espansioni concordate con gli ISP, Dazn ha confermato che sono state completate le espansioni con *omissis* e ha rinviato ai verbali dei tavoli tecnici congiunti convocati dall'Autorità presso la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica.

Circa l'**impegno n. IX**, Dazn ha dichiarato di aver effettuato l'ottimizzazione dei profili di *encoding* più bassi, migliorando ulteriormente la qualità delle immagini.

In relazione all'**impegno n. X**, attinente allo stato di avanzamento della *roadmap* per lo sviluppo del *Multicast* per il traffico di TIM, Dazn conferma che è stato aggiunto l'applicativo *omissis* ai *device* disponibili e dunque l'impegno è stato, per quanto di competenza, completato.

Da ultimo, quanto all'**impegno n. XI**, Dazn ha fatto presente che, rispetto alle informazioni già fornite nel corso delle precedenti riunioni dell'Unità, lo scorso mese di novembre 2023 ha predisposto la *consolle* dati per gli ISP, ossia un Portale Statistiche che, come da loro richiesto, permette di visualizzare le statistiche delle Dazn Edge storizzate fino a 2 mesi prima.

Con l'ultimo riscontro del 5 marzo 2024, Dazn ha trasmesso i restanti dati informativi e, in particolare, ha precisato che:

- in merito all'**impegno n. I**, ha provveduto a verificare che il *range* orario del servizio *Whatsapp* rientrasse nella fascia 8:00-23:00;
- circa l'**impegno n. II**, sono stati forniti i flussi di chiamate in entrata per ciascuna settimana per gli anni 2022 e 2023, nonché i parametri di risposta e di durata media nei *range* indicati nell'impegno (confermando i dati già inviati e sopra citati);
- per l'**impegno n. III**, si è provveduto a verificare che in ciascun *box* dell'area "Guida" ci fossero i canali di contatto, compreso quello telefonico;
- in ordine all'**impegno n. IV**, è stata fornita, al personale del *Customer service*, una ulteriore istruzione relativa ai canali attraverso i quali è possibile inviare reclami;
- in relazione all'**impegno n. V**, l'area Guida del sito *dazn.com* è stata nel tempo aggiornata sulla base delle richieste più frequenti, sostituendo in tal modo alcuni *Box* al fine di consentire alla clientela di ritrovare agevolmente le informazioni più utili;
- per quanto concerne l'**impegno n. VI**, sono state allegate la disposizione organizzativa relativa alla funzione di *Customer service*, un esempio di *chat* per la gestione dei casi di *escalation* e relativi nomi partecipanti (tra cui *omissis* Italia) e gli indicatori di performance del *Customer service* relativi ai mesi di dicembre 2023 e gennaio 2024, che integrano quelli di ottobre 2023 e novembre 2023. Dazn ha, inoltre, allegato le *e-mail* con le quali venivano gestiti i *report* settimanali dell'Unità interna.
- per l'**impegno n. VIII**, si è ribadito che è stata completata l'installazione delle *cache* presso gli ISP. I tavoli tecnici congiunti sono gestiti e coordinati dall'Autorità e Dazn ha allegato i relativi verbali di riferimento;
- con riferimento all'**impegno n. IX**, sono state effettuate e completate le ottimizzazioni proposte attinenti al miglioramento della qualità delle immagini;
- rispetto all'**impegno n. X**, relativo al *Multicast* di TIM, è stato confermato che le *App* sono in produzione e perfettamente funzionanti.

- quanto all'**impegno n. XI**, nel novembre 2022 è stata rilasciata la *console* dati per gli ISP, poi integrata nel novembre 2023 delle funzionalità aggiuntive richieste dagli ISP, ovvero un Portale Statistiche che, come da loro richiesto, permette di visualizzare le statistiche delle Dazn Edge storicizzate fino a 2 mesi prima. L'attestazione del rilascio è stata fornita nel corso dell'ultimo incontro con l'Autorità – Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica - del mese di dicembre 2023.

4. Analisi dei dati e valutazioni conclusive dell'Autorità

Di seguito, tenuto conto delle attività di verifica svolte sia dalla Direzione che dall'Unità di monitoraggio e della documentazione acquisita, si riportano le valutazioni in merito alla corretta esecuzione di ciascun impegno.

Impegno n. I:

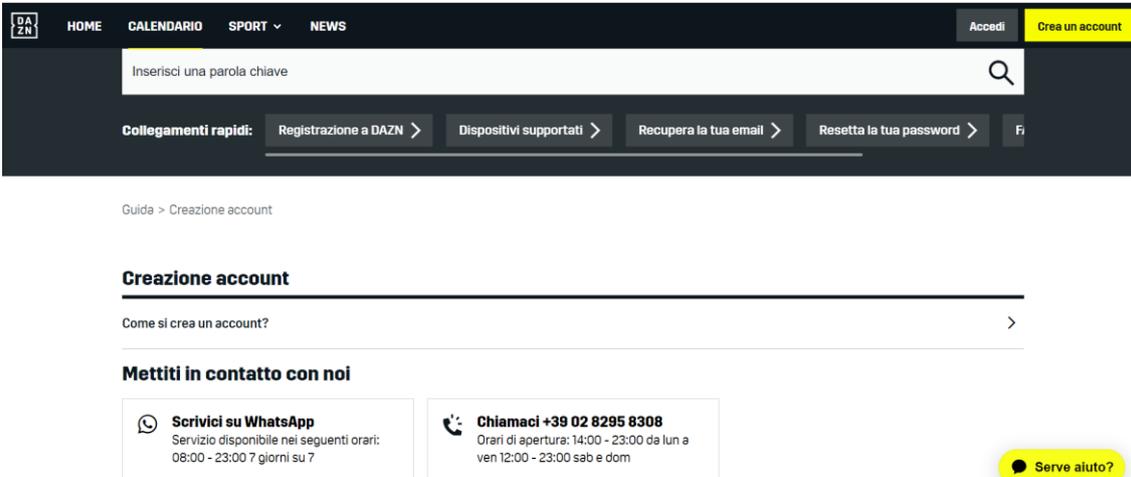
Prevede la messa a disposizione degli utenti di un canale *Whatsapp*, che si aggiunge alle esistenti modalità di *customer care* (mail, chat, call back, numero telefonico, oltre alle indicazioni contenute nella Sezione "Help" del sito internet di Dazn), attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 23, in grado, tra l'altro, di garantire assistenza e tempi celeri di risposta da parte di un operatore umano all'utente (che si trovi anche in condizioni di mobilità); il canale consente al cliente di chiedere di essere richiamato in un intervallo di tempo compreso tra 1 e 5 minuti. L'implementazione è prevista entro 30 giorni dalla comunicazione di approvazione degli impegni (avvenuta in data 15 luglio 2022 con la notifica della delibera).

La Società ha riportato che, a partire dalla prima metà di luglio 2022, è disponibile il canale WhatsApp al seguente numero: *omissis*. In ossequio agli Impegni assunti, tale strumento di comunicazione è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 23.

Il riferimento al numero di telefono con il quale contattare il canale *Whatsapp* di Dazn è reperibile negli articoli di supporto disponibili nelle help page da *browser* al seguente URL: dazn.com/help o tramite l'app, selezionando dal "Menu" la Sezione "Guida".

In merito alle tempistiche di realizzazione, Dazn ha rispettato il termine di 30 giorni dalla stessa fissato (considerato che la delibera di approvazione degli impegni è stata notificata il 15 luglio 2022).

La Direzione e l'Unità di monitoraggio di cui agli impegni hanno verificato la disponibilità delle informazioni sul canale *Whatsapp* nel sito di Dazn, a cui si accede a partire dal *link* "Guida". Da tale *link* si accede a una pagina contenente indicazioni di assistenza per 6 principali tematiche ("Creazione *account*", "Accesso", "Gestione *account*", "*Streaming* e supporto tecnico", "Pagamento e codici regalo", "Impostazioni dispositivi") e altrettanti *link*. Cliccando su questi si accede alla seguente pagina con in evidenza i canali di contatto.



La fascia oraria è, correttamente, 8.00-23.00.

Dazn ha inviato i dati aggiornati del numero di *chat* svolte, su base giornaliera, durante e fuori degli eventi dal mese di maggio 2023 al mese di novembre 2023 per il canale *Whatsapp*.

Si osserva una media di **omissis contatti giornalieri**, dato che evidenzia un notevole sforzo della Società nell'ambito del servizio di assistenza ai clienti. La media giornaliera degli altri mesi è pari a **omissis**.

Inoltre, è stata riportata, per il periodo dicembre 2022-agosto 2023, la distribuzione dei contatti gestiti mediante **omissis**.

Di seguito si riporta come le diverse modalità di contatto digitale si sono distribuite nel periodo di osservazione:

omissis

L'utilizzo di *Whatsapp* appare, essendo una modalità interattiva, preferito dall'utente alla *e-mail* e al sito *web*.

L'Autorità, visti la documentazione e i dati allegati, ritiene che l'impegno sia stato correttamente attuato avendo la Società realizzato il canale *Whatsapp* e gestito il traffico ricevuto in modo diligente.

Impegno II:

Prevede l'attivazione di 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 nella fascia h 12 – 23 nel *weekend* e, in ogni caso, coprendo sempre gli slot orari in cui si disputano le partite del Campionato di Serie A e, più in generale, pressoché interamente la programmazione degli eventi *live* Dazn; almeno il 70% delle chiamate hanno una risposta entro 45 secondi e si stima in 13 minuti la durata media del contatto.

Prevede, inoltre, la disponibilità, per le varie categorie di "Help" (sopra elencate), dell'assistenza tramite articoli informativi, *Whatsapp*, *Live Chat*, chiamata telefonica.

Dazn, come premesso, ha riportato che a partire dalla prima metà luglio 2022, è stato reso operativo il *customer service in person*, che sostituisce il numero temporaneo introdotto lo scorso 4 marzo 2022. Detto servizio è disponibile durante la settimana negli orari di esercizio tra le ore 14 e le 23 e nella fascia h 12 – 23 nel *weekend* (e in ogni caso coprendo sempre gli slot orari in cui si disputano le partite del Campionato di Serie A) al numero +390282958308; il riferimento a tale numero è presente negli articoli di supporto disponibili nelle *help page* da *browser* al seguente URL: dazn.com/help o tramite l'*app*, selezionando dal “Menu” la Sezione “Guida”.

Come sopra evidenziato per l’Impegno I, la Direzione ha verificato che il riferimento numerico è disponibile in tutte le sezioni della sezione “Guida” con la fascia oraria previsto dagli impegni. L’impegno è stato realizzato in un tempo congruo, ossia nello stesso mese di approvazione degli impegni da parte dell’Autorità.

Al fine di verificare il rispetto delle prestazioni del *call center in person*, l’Unità di monitoraggio ha acquisito i dati sui tempi di risposta mensili e sul tempo di svolgimento del servizio, nel periodo di osservazione.

L’Unità inoltre ha acquisito i dati della distribuzione giornaliera dei flussi di chiamate telefoniche, su base settimanale, per gli anni 2022 e 2023, nonché i parametri di tempo risposta e durata media della chiamata, su base mensile.

In particolare, nella tabella sottostante, si riporta, per il periodo luglio 2022-agosto 2023, il numero di chiamate telefoniche gestite, la percentuale di quelle che hanno ricevuto una risposta entro 45 secondi e, nell’ultima colonna, il parametro *omissis*.

omissis

La media della percentuale di risposte entro 45 secondi, nel periodo di riferimento di 1 anno previsto per la verifica dalla delibera n. 250/22/CONS, è del 71%, quindi ottemperante all’impegno.

Si osservano due mesi con prestazioni inferiori all’obiettivo in corrispondenza di anomali picchi di chiamate mensili, circa *omissis*, superiori di oltre il 100% al dato medio.

Il tempo medio della chiamata con l’utente è di *omissis* minuti, quindi anche migliorativo rispetto alla previsione, riportata nell’impegno, di un tempo medio di 13 minuti.

Le prestazioni in termini di tempo di risposta sono ulteriormente migliorative nei dettagli inviati, su base giornaliera, per i mesi di ottobre e novembre 2023 (si vedano le tabelle seguenti), dimostrando un *trend* di miglioramento delle *performance* aziendali.

Di seguito le **medie settimanali** fornite da Dazn riportate in ordine temporale (percentuale delle risposte entro 45 secondi e numero di chiamate):

- Ottobre 2023: *omissis*;
- Novembre: *omissis*.

Si osserva un peggioramento delle prestazioni, su base giornaliera (che comunque non inficiano il risultato complessivo su base mensile, che è ben superiore al 70%, in due giornate della prima settimana di novembre 2023, in corrispondenza, tuttavia di un picco di chiamate che passa da una media giornaliera di **omissis** dei giorni precedenti a **omissis** (prestazione del **omissis%**) e **omissis** (**omissis%**). Analogo discorso vale per le ultime giornate della quarta settimana dove si passa da **omissis** chiamate del mercoledì a, crescendo giornalmente, **omissis** chiamate.

Sulla base anche dei dati di dettaglio sulle *performance*, relativi al monitoraggio di dicembre 2023 e gennaio 2024, l’Autorità reputa che quanto sopra corrisponda a un ragionevole processo aziendale, laddove il numero di persone addette è stabilito su quelle che sono le normali condizioni di funzionamento a cui si aggiunge un ragionevole margine di sicurezza.

Dazn ha evidenziato di aver impiegato in media circa **omissis** operatori (numero crescente nei mesi di settembre e ottobre e con picchi anche di quasi **omissis** agenti), per garantire un’efficiente gestione delle prese di contatto e una risposta entro 45 secondi ad almeno il 70% dei chiamanti (parametro ben più stringente rispetto all’attuale regolazione), in coerenza con quanto indicato negli Impegni.

Come dichiarato da Dazn, il numero medio del personale del *call center* utilizzato a partire dal 1° agosto al 31 dicembre 2022 è stato pari a **omissis operatori** calcolati su un’operatività media di 8 ore al giorno.

L’Autorità ritiene, in conclusione, che Dazn ha rispettato l’impegno sulla prestazione del *Customer service in person*, atteso che nell’anno di riferimento la media è stata del 71% e che, nei successivi mesi di ottobre e novembre 2023, comunque la media anche su base settimanale è stata ben superiore all’obiettivo.

Impegno n. III:

L’Impegno in parola prevede l’aggiornamento del sito *internet* di Dazn attraverso il quale l’utente potrà essere sempre in grado di reperire autonomamente ogni informazione utile (ivi compresi i riferimenti a tutti i nuovi canali di comunicazione messi a disposizione da Dazn).

Per tale impegno, già a partire dallo scorso mese di giugno 2022, è stato aggiornato il sito *internet* di Dazn per fare sì che l’utente possa recuperare in breve tempo le informazioni che gli occorrono.

Nel corso delle attività dell’Unità di monitoraggio istituita si è appurato che fosse possibile reperire i canali di contatto di Dazn direttamente dalla *home page*. Per tale impegno, la Società ha precisato che l’Area “Help” è stata ridenominata “Guida” al cui interno si accede ai cc.dd. *quick links*, in ognuno dei quali sono presenti i canali di contatto. L’Unità di monitoraggio ha verificato che le modifiche richieste sono state tutte effettuate come evidenziato nel precedente *screenshot*.

A tal proposito, l'Unità di monitoraggio ha verificato che dalla pagina principale "home" l'utente accede alle sezioni "Guida", alle "Condizioni utilizzo" e alla "carta dei servizi". All'interno di ogni sezione specifica della "Guida" è presente un *link* alle "Faq" e alla fine di ogni sezione di "Faq" sono indicati i contatti diretti della Società.

L'Autorità ritiene, in conclusione, che la Società abbia realizzato in modo efficace quanto previsto dall'impegno in parola, essendo tutte le informazioni necessarie agevolmente disponibili per l'utente.

Impegno n. IV:

L'Impegno prevede il rispetto di determinate regole volte sostanzialmente ad assicurare chiarezza ed esaustività nello svolgimento del servizio di contatto da parte degli addetti al *call center*.

Per tale impegno, l'Unità ha acquisito i dati di dettaglio sui reclami aggiornati ai mesi di ottobre e novembre 2023. Di seguito un esempio per i mesi di maggio, giugno, ottobre e novembre 2023:

omissis

**I reclami «Not solved» sono i reclami non fondati, ovverosia quelli per i quali la richiesta del cliente non trova fondamento contrattuale o fattuale (i.e., reclami non accoglibili).*

omissis

Vengono indicati il numero di reclami pervenuti attraverso i differenti canali di comunicazione con l'indicazione del relativo esito di gestione (analoghi report sono presenti nelle e-mail settimanali dell'Unità interna sul Customer Service).

Di seguito alcuni dati di maggior dettaglio relativi al periodo febbraio-luglio 2023, inclusi i rimborsi.

omissis

** Percentuale istanze chiuse: rapporto tra le istanze chiuse con accordo o archiviate e il totale delle istanze gestite*

*** Istanze archiviate: istanze rigettate da AGCom o rinunciate dall'utente*

**** Istanze pendenti: Istanze pervenute meno le istanze chiuse, non chiuse e archiviate.*

L'Unità ha inoltre acquisito la distribuzione percentuale delle casistiche alla base dei contatti/reclami ricevuti.

omissis

Con riferimento alle istruzioni impartite agli addetti del *call center* ai fini del rispetto dei canoni previsti dalla delibera n. 79/09/CSP, Dazn ha dichiarato di aver fatto in modo che gli agenti del *call center* fossero edotti, ancor prima di iniziare a svolgere tale attività, circa i principi e le regole di comunicazione da rispettare nell'esercizio del servizio in questione, in linea con quanto previsto anche dalla delibera n. 79/09/CSP e andando, peraltro, al di là della specifica disciplina di settore. Dazn ha allegato un documento contenente uno schema di indicazioni per gli addetti in merito alla gestione dei reclami. Viene, in particolare, indicato come distinguere una generica richiesta da un reclamo. Viene, inoltre, chiarito come vanno gestite le richieste di rimborso. Dazn ha inoltre fornito indicazioni sui *tools* a supporto della gestione dei reclami.

L'Autorità, vista la documentazione acquisita, ritiene, in generale, che la Società abbia gestito i reclami secondo canoni di diligenza di cui alla delibera n. 79/09/CSP: i reclami, infatti, sono stati gestiti e correttamente classificati. Si aggiunga che, nel periodo di monitoraggio, non sono pervenute segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato la mancata risposta a reclami.

Impegno n. V:

L'Impegno prevede l'arricchimento e la semplificazione della sezione "Help" del *home page* del sito aziendale di Dazn.

Dazn si è impegnata ad arricchire (al più tardi entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli impegni) e a semplificare da un punto di vista grafico la sezione "Help", agevolmente raggiungibile dalla *home page* del proprio sito aziendale inserendo accessi diretti a numerose funzioni al fine di intercettare in maniera ancora più immediata le possibili esigenze degli utenti.

La Società già a fine luglio 2022, quindi nel termine di 30 giorni, ha comunicato di aver provveduto ad arricchire e, al contempo, semplificare la Sezione Help del proprio sito.

In particolare, Dazn, oltre al richiamo ai recapiti *Whatsapp* e numero telefonico già menzionati *supra*, ha introdotto, come detto, 6 icone *user-friendly* per consentire agli utenti di comprendere immediatamente dove cliccare per soddisfare le proprie esigenze.

Al riguardo, l'Unità ha verificato che Dazn ha implementato l'impegno in modo efficace realizzando una sezione di help effettivamente agevole da consultare e contenente le informazioni necessarie all'utente.

L'Autorità ritiene, pertanto, che l'Impegno sia stato correttamente attuato.

Impegno n. VI:

La misura prevede, entro 60 giorni dalla comunicazione dell'approvazione degli impegni, la costituzione di un'apposita Unità interna di monitoraggio della qualità del

servizio e delle **performance del customer service**, capace di assumere ogni più opportuna decisione, con adeguate risorse, allo scopo di risolvere eventuali criticità.

A luglio 2022, la Società ha comunicato di aver approntato la propria Unità di monitoraggio interna in relazione alla qualità del servizio e *performance del customer service* (di cui, in particolare, agli Impegni nn. 1 e 2 sopra citati).

Nel corso delle riunioni dell'Unità di monitoraggio costituita in esito agli impegni, si è rilevato che l'impegno viene attuato dal personale e dai responsabili incaricati, che costituiscono una Unità interna, i quali provvedono al costante monitoraggio della qualità e delle *performance del customer service* e riferiscono sugli esiti, mediante uno scambio di *e-mail* periodico, al *omissis* e *omissis*.

Nel corso delle attività di verifica dell'Unità di monitoraggio di cui agli impegni (congiunta Autorità, Dazn e soggetto terzo), è stata allegata, da Dazn, la disposizione organizzativa relativa alla funzione di *Customer service* e sono state allegate tutte le *e-mail* di *report* settimanale dell'Unità di monitoraggio interna a Dazn del periodo marzo 2023-novembre 2023, unitamente a un esempio di *chat* per la gestione dei casi di *escalation*.

Visti gli atti acquisiti dall'Unità di monitoraggio di cui agli impegni, l'Autorità ritiene che l'impegno sia stato attuato, avendo Dazn istituito la prevista Unità interna, diretta da un responsabile, composta da dipendenti e consulenti deputati a svolgere il monitoraggio delle prestazioni del sistema di *customer service*.

Tale Unità ha operato in modo diligente, predisponendo un *report* settimanale di dettaglio, dal quale è emerso come siano state svolte analisi dei volumi di ingresso, sui diversi canali di assistenza, e una analisi delle *performance*, tra cui l'indicatore SL 45/70 di cui all'impegno n. II.

L'Unità, peraltro, sebbene non richiesto, ha analizzato nei *report* settimanali anche le prestazioni, in termini di tasso di risposta, della *chatbot* e della *e-mail*.

In aggiunta, è stata svolta, nei *report* settimanali dell'Unità interna, una analisi della gestione degli specifici reclami, di cui si è già detto sopra.

Impegno n. VII:

Dazn si è impegnata a creare un'Unità di monitoraggio congiunta, composta da un proprio rappresentante, da un rappresentante individuato dall'Autorità e da un soggetto terzo individuato di comune accordo, che possa supervisionare le attività di cui ai presenti Impegni e fornire indicazioni circa possibili interventi da effettuare. Tale Unità di monitoraggio si riunirebbe ogni 90 giorni.

L'impegno è stato realizzato, essendo stata costituita l'Unità con rappresentanti Dazn, Autorità e soggetto esterno, la quale ha svolto, come detto, 4 riunioni con una frequenza conforme all'impegno.

Impegno n. VIII:

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

In ordine agli esiti degli interventi annunciati su espansioni concordate con gli ISP, Dazn ha confermato che sono state completate le espansioni con *omissis* e che sono state svolte riunioni bilaterali con gli ISP; ha inoltre allegato i verbali dei tavoli tecnici congiunti convocati dall’Autorità presso la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica.

La Società ha dichiarato che, in aggiunta alle già esistenti interazioni in tal senso (di cui è parte proprio anche l’Autorità), ha proseguito nella discussione con i singoli ISP per la trattazione congiunta delle tematiche relative a Dazn Edge.

A tal proposito, ha rimarcato di aver da tempo assicurato l’attivazione della c.d. Dazn Edge concordata con i singoli ISP (originariamente, *omissis cache* in totale, rese disponibili agli ISP con quota di mercato, secondo i dati dell’Osservatorio dell’Autorità, superiore o pari a circa il 15%, con una capacità di *omissis* Gbps ciascuna per gestire sino a *omissis* Tbps di traffico).

Ciò ha permesso di aumentare la percentuale complessiva del traffico gestita da Dazn Edge, consentendo l’innalzamento dell’utilizzo della capacità della piattaforma oltre l’80% dell’installato, incontrando l’apprezzamento da parte dei citati operatori, come certificato anche nei verbali del tavolo tecnico tenutosi in presenza degli ISP e dell’Autorità nel corso di tutta la stagione sportiva.

Più precisamente, nell’ambito del Tavolo relativo alla delibera n. 206/21/CONS, si sono svolte 8 riunioni a partire dal 5 luglio 2022, nel corso delle quali sono stati affrontati, *inter alia*:

- eventuali criticità rilevate dagli operatori, con particolare riferimento alla *cache* Dazn Edge installate nelle proprie reti;
- l’andamento del traffico *streaming* erogato tramite l’infrastruttura Dazn Edge e le relative attività di *fine tuning*;
- l’implementazione e il rilascio del nuovo *player ommissis*;
- l’implementazione e il rilascio di una *dashboard* per il monitoraggio in *real time* delle *cache* Dazn Edge installate nella rete di ciascun operatore.

In particolare, nel corso della riunione del 28 febbraio 2023, Dazn ha rilevato di “aver iniziato una serie di incontri bilaterali con alcuni operatori per condividere informazioni più puntuali sul traffico nelle singole reti, anche nell’ottica di ottimizzare le infrastrutture esistenti e migliorare le performance”. Ha, inoltre, evidenziato, nel corso della riunione del 4 ottobre 2023, di “aver provveduto a diversi incrementi di capacità e ottimizzazioni della propria infrastruttura”.

L'Autorità ritiene, viste le dichiarazioni di Dazn e la documentazione già detenuta dall'Autorità, che l'impegno sia stato rispettato.

Impegno n. IX:

Dazn si è impegnata ad ottimizzare i profili di *encoding* più bassi con miglioramento della qualità delle immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda.

Con riferimento a tale impegno, Dazn ha dichiarato, nel corso delle riunioni dell'Unità di monitoraggio di cui agli impegni, e fornendo anche la comunicazione specifica rinvenibile sul sito aziendale, che sono state effettuate e completate le ottimizzazioni proposte attinenti al miglioramento della qualità delle immagini piccole in caso di ridotta disponibilità di banda. In particolare, sfruttando le più recenti evoluzioni delle tecnologie di *encoding* video e ottimizzando i profili di *encoding* specifici per gli eventi della Serie A, sono stati eseguiti i seguenti interventi:

- a 1,5 Mb/s è stata aumentata la risoluzione fornendo un'immagine più nitida e una migliorata risoluzione
- ottimizzazione a 1 Mb/s fornendo una migliore immagine;
- generale ottimizzazione dei *bitrate* e della qualità per profili inferiori a 1 Mb/s per assicurare la miglior qualità possibile malgrado la limitata banda disponibile.

Sulla base di quanto acquisito e dichiarato, l'Autorità ritiene che l'impegno sia stato correttamente attuato.

Impegno n. X:

Dazn si è impegnata a sviluppare, al più tardi entro l'inizio della stagione sportiva 2022-2023, la propria *roadmap* per addivenire all'utilizzo al 30% della soluzione *Multicast ABR* per il traffico di TIM.

Nei riscontri forniti all'Unità, Dazn ha evidenziato che i propri sistemi sono stati predisposti per il *Multicast ABR* e che è, comunque, necessaria anche la collaborazione di TIM sulla sua piattaforma per consentire ai *devices* di operare nel *Multicast ABR*/utilizzare l'ABR durante un evento.

Nella riunione del 6 dicembre 2023, Dazn ha evidenziato di aver aggiunto l'applicativo *omissis* ai *device* disponibili e, dunque, l'impegno è stato completato.

Ha inoltre allegato un dettaglio sullo stato di avanzamento, a fine 2023, dell'aggiornamento dei terminali per la gestione del *Multicast*, pari al 33% del parco di dispositivi.

Si osserva, quindi, che a fine 2023 almeno il 30% dei terminali può gestire il *Multicast*, come previsto dall'impegno.

Impegno n. XI:

Dazn si è impegnata a fornire all’Autorità un aggiornamento su base trimestrale circa gli sviluppi e le soluzioni tecniche che verranno periodicamente introdotte.

Per tale impegno, la Società ha fornito il previsto aggiornamento trimestrale direttamente nell’ambito delle riunioni periodiche dell’Unità, oltre che nei tavoli tecnici con gli operatori svolti alla presenza dell’Autorità.

CONSIDERATO che, come meglio precisato in motivazione, può ritenersi che la società Dazn Limited LTD abbia correttamente attuato le misure di impegni previsti dalla delibera n. 250/22/CONS nei termini e secondo le modalità ivi previsti;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio in epigrafe, ai sensi dell’art. 18, comma 2, del *Regolamento*;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

l’archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 1/22/DTC avviato nei confronti della società Dazn Limited con sede legale in Hanover House, Plane Tree Crescent – TW13 - 7BZ - Feltham (GB).

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, 3 aprile 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba