



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La regolamentazione della qualità dei servizi degli OTT

**Webinar Federconsumatori
Maggio 2024**

Direzione Tutela dei Consumatori
Ing. Mirko Pellegrino

- ISP vs OTT
- Qualità per i servizi di streaming delle partite di calcio
- Qualità per i servizi di streaming degli eventi di interesse sociale o di grande interesse per il pubblico

- **Internet Service Provider (I.S.P.)**
 - operatori di rete fissa/mobile inclusi quelli virtuali, che forniscono servizi di accesso ad Internet agli utenti
- **Operatori «Over The Top» (O.T.T.)**
 - forniscono servizi o contenuti o applicazioni, agli utenti, attraverso Internet*
 - Alcuni esempi:



Principali interventi regolatori dell'Autorità

- **Giugno 2021- Delibera n. 206/21/CONS:** 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
 - Obiettivo di fornire, agli operatori, indirizzi per definire le modalità tecnico/operative di distribuzione del traffico all'interno della rete, inclusa una modalità di gestione di eventuali fault e malfunzionamenti per evitare, o almeno ridurre, il rischio di fenomeni di congestione della rete, conseguenti ai picchi di traffico che potrebbero verificarsi in corrispondenza della trasmissione simultanea di uno o più eventi calcistici.
 - CDN global provider e DAZN edge cache
 - soluzioni che evitano la duplicazione del traffico (es. multicast)

- **Ottobre 2021 - Delibera n. 334/21/CONS:** 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
 - Ordine di implementare un **servizio di assistenza clienti efficace ed efficiente**, che preveda la possibilità di un contatto diretto con una persona fisica, nonché di adottare ogni accorgimento di natura tecnica funzionale **a prevenire i malfunzionamenti della propria piattaforma** di origine del segnale televisivo trasmesso in live streaming
 - Avvio di un procedimento finalizzato alla definizione di **parametri di qualità** per la fruizione dei servizi di diffusione in live streaming delle partite di campionato di calcio da parte della Società DAZN LIMITED, funzionali alla definizione dei **criteri per la corresponsione di indennizzi** a fronte dei disagi subiti dagli utenti e alla relativa **quantificazione degli stessi**.

Principali interventi regolatori dell'Autorità

- **Gennaio 2022 - Delibera n. 17/22/CONS:** 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
 - Seguono dettagli

- **Giugno 2022 - Delibera n. 232/22/CONS:** modifiche all'allegato a della delibera n. 17/22/cons recante “conclusione del procedimento per la definizione di parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in live streaming delle partite di campionato di calcio di cui alla delibera n. 334/21/cons” e proroga dei termini
 - Seguono dettagli

- **Luglio 2022 - Delibera n. 250/22/CONS:** Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società DAZN LIMITD 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
- Canale Whatsapp per l'assistenza clienti
 - Attivazione un customer service *in person*
 - Inserimento dei riferimenti di contatto nel sito Internet
 - Servizio di assistenza clienti con standard qualitativi in linea con la delibera n. 79/09/CSP.
 - Arricchimento e semplificazione della Sezione Help
 - Ottimizzazione i profili di *encoding* video più bassi

➤ Parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in live streaming delle partite di campionato di calcio (Delibere n. 17/22/CONS e 232/22/CONS)

Nome indicatore: Malfunzionamenti nell'accesso alla piattaforma (MAP)

Definizione: Il numero di tentativi di accesso consecutivi falliti alla piattaforma di *live streaming* da parte di un utente che, in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti il collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, non riesca a raggiungere la piattaforma o a completare con successo il login, pur avendo inserito credenziali corrette e valide e non avendo superato il limite nel numero di *device* connessi. Per il calcolo dell'indicatore devono essere considerati solo i tentativi di accesso realizzati con almeno 20 secondi di intervallo tra gli stessi.

Nome indicatore: Malfunzionamenti nell'accesso all'evento (MAE)

Definizione: Il numero di tentativi consecutivi falliti di selezione di uno degli eventi di *live streaming* disponibili da parte di un utente in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio. Si considera fallito il tentativo di accesso ad un evento in caso di ricezione di messaggio d'errore da parte della piattaforma o se dopo un *timeout* pari a 60 secondi dalla selezione dell'evento non sia ancora partita la riproduzione dei contenuti. Per il calcolo dell'indicatore devono essere considerati solo i tentativi di accesso realizzati con almeno 20 secondi di intervallo tra gli stessi.

Nome indicatore: Numero di disconnessioni dall'evento (ND)

Definizione: Il numero di disconnessioni da un evento in *live streaming*, con necessità di farlo avviare nuovamente, subite da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

Nome indicatore: Risoluzione minima (Rmin)

Definizione: Il valore minimo delle risoluzioni video visualizzate per almeno il 10% della durata dell'evento, durante la fruizione dei contenuti di un evento in *live streaming* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

Nome indicatore: Rapporto di *rebuffering* indotto dalla connessione (RRIC)

Definizione: La somma delle durate TB_i di tutte le interruzioni avvenute a causa di *rebuffering* durante la fruizione, da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma, di un evento *live streaming*, in assenza di azioni da parte dell'utente e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, in rapporto al tempo totale di *streaming* (TST):

$$RRIC = \frac{\sum_{i=1}^{NF} TB_i}{TST}$$

Nome indicatore: Numero minimo della frequenza dei fotogrammi video (Fmin)

Definizione: Il valore minimo del numero di fotogrammi al secondo visualizzati per almeno il 10% della durata dell'evento, durante la fruizione dei contenuti di un evento in *live streaming* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

➤ L'utente è da indennizzare se si verifica, durante un singolo evento streaming, una delle seguenti condizioni (Delibera n. 232/22/CONS):

- $MAP + MAE > 5$ (numero massimo di tentativi di accesso alla piattaforma o all'evento);
- $ND > 3$ (**Tale condizione di indennizzabilità è sospesa fino all'esito della sperimentazione e comunque nelle more della successiva decisione dell'Autorità. Il parametro va comunque monitorato per scopi statistici**);
- **RRIC > 5% al termine dell'evento;**
- $R_{min} < 540p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile⁷ con *velocità in download*⁸ superiore a **3 Mbps**; $R_{min} < 720p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con *velocità in download* superiore a **6 Mbps**; $R_{min} < 720p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con *velocità in download* superiore a **9 Mbps**; $R_{min} < 1080p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con *velocità in download* superiore a **16 Mbps**.

Utente correttamente collegato alla piattaforma, in assenza di azioni da parte dell'utente e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio

La velocità di download disponibile al cliente può essere documentata mediante il MisuraInternet Speed Test dell'Autorità. Nel caso di utilizzo di MisuraInternet Speed Test si raccomanda di effettuare la misura, in particolare per le reti mobili, in un intervallo temporale in prossimità dell'evento in live streaming.

<https://misurainternet.it/misura-speedtest/>

- il fornitore del servizio di live video streaming deve rendere disponibile, a ciascun utente, all'interno dell'applicazione di riproduzione del video in corrispondenza della schermata in visione, una finestra che è possibile aprire con un click contenente informazioni circa i valori dei parametri RRIC, Rmin, Fmin e throughput medio misurati durante lo streaming degli eventi.
- In aggiunta, i valori di tutti i parametri funzionali agli indennizzi di cui sopra devono essere resi disponibili in una apposita sezione dell'area riservata dell'utente per almeno 6 mesi dal termine di ciascun evento
- Adesione di DAZN alla piattaforma online «Conciliaweb» dell'Autorità, per lo svolgimento della procedura di risoluzione delle controversie

➤ Indennizzi:

- Nelle condizioni di cui sopra, il fornitore del servizio di live video streaming dovrà corrispondere, o sotto forma di sconto in fattura o di rimborso, **un importo pari al 25% dell'abbonamento mensile dell'utente**, al netto di eventuali sconti o promozioni. Il massimo indennizzo a cui può aver diritto un utente **in un mese è pari al 100%** dell'abbonamento mensile, al netto di eventuali sconti o promozioni.
- **Non è possibile ottenere più di un indennizzo a settimana**
- L'utente potrà, per il servizio di connettività, allegare la schermata dell'esecuzione del MisuraInternet Speed Test, eseguita dal dispositivo in uso, recante la velocità di download
- L'utente potrà, altresì, allegare i valori dei parametri, relativi alla specifica trasmissione oggetto di reclamo, RRIC, MAP, MAE, ND, Rmin, Fmin
- La richiesta di indennizzo deve essere presentata **entro 7 giorni solari dall'evento** live streaming a cui si riferisce l'istanza

- **Eventi di interesse sociale o di grande interesse per il 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



Adobe Stock | #31926007

➤ Art. 33 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 (TUSMAR)

- (3) **Il Ministero con proprio decreto individua, inoltre, sentita l'Autorita', gli eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico** [...] 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 regolarita', continuita' del servizio e qualita'** delle immagini, come determinati dall'Autorita'
- (4) **L'Autorita', d'intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarita' del servizio e qualita' delle immagini**, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3, al fine di garantire l'integrita' della rete e **soluzioni di interconnessione e modalita' di distribuzione del traffico** volte ad evitare fenomeni di congestione della rete, secondo modalita' eque, ragionevoli, non discriminatorie e proporzionali alla tipologia di servizio.
- (4) L'operatore predispone inoltre adeguati, efficaci e tempestivi **strumenti di assistenza tecnica, nonche' idonee procedure di gestione di reclami, istanze e segnalazioni degli utenti**, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati con la medesima delibera dell'Autorita'
- (5) **L'Autorita' vigila sull'attuazione delle disposizioni** di cui ai commi 3 e 4, esercitando le connesse funzioni sanzionatorie di cui all'articolo 67 e di risoluzione extragiudiziali [...].

➤ **DECRETO 27 maggio 2022 del MISE : Individuazione degli eventi di particolare rilevanza e interesse sociale:**

- a) il messaggio di fine anno del Presidente della Repubblica;
- b) il rito della via Crucis presieduto dal Papa, la santa messa presieduta dal Papa nella domenica delle Palme, la santa messa di Pasqua presieduta dal Papa e benedizione urbi et orbi;
- c) **le Olimpiadi, estive e invernali;**
- d) **le Paralimpiadi, estive e invernali;**
- e) **le partite del campionato del mondo di calcio; O le partite del campionato europeo di calcio;**
- g) **la finale, le semifinali e tutte le partite della nazionale italiana della UEFA Nations League;**
- h) **la finale e tutte le partite della nazionale italiana del campionato europeo Under 21 di calcio;**
- i) **le partite della nazionale italiana di calcio;**
- j) **le partite della Champions League e della Europa League;**
- k) **la finale della Supercoppa europea di calcio;**
- l) **le partite del campionato italiano di calcio di Serie A;**
- m) **le partite di playoff del campionato di calcio di Serie B;**
- n) **la finale e le semifinali della Coppa Italia di calcio;**
- o) **la finale della Supercoppa italiana di calcio;**
- p) **la Ryder Cup, ove svolta in Italia;**
- q) **il Giro d'Italia;**
- r) **i Gran Premi automobilistici di Formula 1 e di Formula E svolti in Italia;**
- s) **i Gran Premi motociclistici di Moto GP svolti in Italia;**
- t) **le finali e le semifinali dei campionati mondiali di pallacanestro, pallanuoto, pallavolo, rugby, sci, cui partecipi la squadra nazionale italiana;**
- u) **gli incontri del torneo Sei Nazioni di rugby ai quali partecipi la squadra nazionale italiana;**
- v) **la finale e le semifinali della Coppa Davis, della ATP Cup e della Fed Cup alle quali partecipi la squadra nazionale italiana, dei tornei del Grande Slam e degli Internazionali d'Italia di tennis;**
- w) **il campionato mondiale di ciclismo su strada;**
- x) il Festival della musica italiana di Sanremo;
- y) l'Eurovision Song Contest, ove svolto in Italia;
- z) la Prima rappresentazione della stagione lirica del Teatro La Scala di Milano e la Prima rappresentazione della stagione lirica del Teatro San Carlo di Napoli;
- aa) il concerto di Capodanno del Teatro La Fenice di Venezia.

Interventi dell'Autorità:

- Ottobre 2022 - **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
- Marzo 2024 - **Delibera n. 74/24/CONS** : Conclusione del procedimento 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

- i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, con riferimento agli eventi di cui al Decreto, che devono essere rilevati dai fornitori SMA:

Nome indicatore: Malfunzionamenti nell'accesso alla piattaforma (MAP)

Definizione: Il numero di tentativi di accesso consecutivi falliti alla piattaforma di *live streaming* da parte di un utente che, in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti il collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, non riesca a raggiungere la piattaforma o a completare con successo il login, pur avendo inserito credenziali corrette e valide e non avendo superato il limite nel numero di *device* connessi. Per il calcolo dell'indicatore devono essere considerati solo i tentativi di accesso realizzati con almeno 20 secondi di intervallo tra gli stessi.

Nome indicatore: Malfunzionamenti nell'accesso all'evento (MAE)

Definizione: Il numero di tentativi consecutivi falliti di selezione di uno degli eventi di *live streaming* disponibili da parte di un utente in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio. Si considera fallito il tentativo di accesso ad un evento in caso di ricezione di messaggio d'errore da parte della piattaforma o se dopo un *timeout* pari a 60 secondi dalla selezione dell'evento non sia ancora partita la riproduzione dei contenuti. Per il calcolo dell'indicatore devono essere considerati solo i tentativi di accesso realizzati con almeno 20 secondi di intervallo tra gli stessi.

Nome indicatore: Risoluzione minima (Rmin)

Definizione: Il valore minimo delle risoluzioni video visualizzate per almeno il 10% della durata dell'evento, durante la fruizione dei contenuti di un evento in *live streaming* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

Nome indicatore: Rapporto di *rebuffering* indotto dalla connessione (RRIC)

Definizione: La somma delle durate TB_i di tutte le interruzioni avvenute a causa di *rebuffering* durante la fruizione, da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma, di un evento *live streaming*, in assenza di azioni da parte dell'utente e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio, in rapporto al tempo totale di *streaming* (TST):

$$RRIC = \frac{\sum_{i=1}^{NF} TB_i}{TST}$$

Nome indicatore: Numero minimo della frequenza dei fotogrammi video (Fmin)

Definizione: Il valore minimo del numero di fotogrammi al secondo visualizzati per almeno il 10% della durata dell'evento, durante la fruizione dei contenuti di un evento in *live streaming* da parte di un utente correttamente collegato alla piattaforma e in condizioni di soddisfacimento dei requisiti riguardanti la velocità di collegamento alla rete Internet e il dispositivo supportato richiesti nelle condizioni di fornitura del servizio.

➤ Si prevede che i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, con riferimento agli eventi di cui al Decreto, che devono essere rilevati dai fornitori SMA a pagamento e in chiaro, non siano rispettati se si verificano, durante un singolo evento in live streaming, una delle seguenti condizioni:

- $MAP + MAE > 5$ (numero massimo di tentativi di accesso alla piattaforma o all'evento);
- $RRIC > 5\%$ al termine dell'evento;
- $R_{min} < 540p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile⁸ con *velocità in download*⁹ superiore a **3 Mbps**; $R_{min} < 720p$ in caso di connessione da dispositivo fisso o mobile con *velocità in download* superiore a **6 Mbps**; $R_{min} < 720p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con *velocità in download* superiore a **9 Mbps**; $R_{min} < 1080p$ o $F_{min} < 50$ in caso di connessione da dispositivo fisso con *velocità in download* superiore a **16 Mbps**.

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

- Il mancato rispetto dei parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini di cui sopra da parte dei fornitori SMA, con riferimento agli eventi di cui al Decreto, determina la possibilità per l'utente di **richiedere un indennizzo**, fatta eccezione per gli eventi trasmessi in chiaro.
- Ai fini della trasparenza nei confronti dell'utente e della prova in caso di richiesta di indennizzi, si dispone che il **fornitore del servizio di live video streaming a pagamento** debba rendere disponibile, a ciascun utente, all'interno dell'area clienti, in una apposita sezione, l'accesso alle informazioni circa i valori dei parametri MAP, MAE, RRIC, Rmin, Fmin e throughput medio misurati durante lo streaming degli eventi.
- I valori di tutti i parametri funzionali agli indennizzi di cui sopra devono essere resi disponibili nella suddetta apposita sezione dell'area riservata dell'utente entro 24 ore dalla conclusione dell'evento e per almeno 6 mesi dal termine di ciascun evento.
- Dall'applicazione di riproduzione del video, in corrispondenza della schermata di visione **degli eventi a pagamento**, è possibile visionare il valore del *throughput* istantaneo e accedere, ad esempio mediante QR code, ai valori degli altri indicatori disponibili all'interno dell'area clienti.

- Nelle condizioni di indennizzabilità, il fornitore del servizio di live video streaming dovrà corrispondere, sotto forma di sconto in fattura o di rimborso:
 - **un importo pari al 25% del costo effettivo dell'abbonamento mensile** dell'utente, o se annuale riportato a valore mensile equivalente, al netto quindi di eventuali sconti o promozioni.
 - Il massimo indennizzo a cui può aver diritto un utente **in un mese è pari al 100%** dell'abbonamento mensile, al netto di eventuali sconti o promozioni.
 - Non è possibile ottenere **più di un indennizzo a settimana**; nel caso di eventi trasmessi contemporaneamente su almeno una piattaforma aggiuntiva allo streaming su Internet e/o in assenza di diritti in esclusiva l'indennizzo va calcolato **rispetto al 70% del canone mensile**;
 - per gli eventi acquistati fuori abbonamento l'importo dell'indennizzo è pari **all'importo corrisposto per l'evento stesso**. Nel caso di eventi trasmessi contemporaneamente su almeno una piattaforma aggiuntiva allo streaming su Internet e/o in assenza di diritti in esclusiva l'indennizzo va calcolato **rispetto al 70% dell'importo corrisposto per l'evento**;
- L'utente dovrà accludere alla richiesta di indennizzi le **condizioni contrattuali di connettività** incluso, ove disponibile, la banda minima garantita
- L'utente potrà, per il servizio di connettività, allegare la schermata dell'esecuzione del **MisuraInternet Speed Test**, eseguita dal dispositivo in uso, recante la velocità di download
- L'utente potrà, altresì, allegare i valori dei parametri, relativi alla specifica trasmissione oggetto di reclamo, RRIC, MAP, MAE, Rmin, Fmin, throughput, come **ottenuti dalla propria area cliente**
- La richiesta di indennizzo deve essere presentata **entro 7 giorni solari** dall'evento live streaming a cui si riferisce l'istanza

➤ Caratteristiche del servizio di assistenza clienti

- Adeguato servizio di assistenza clienti che affianca ad un servizio di call center *in person*, mediante **specifico numero telefonico**, strumenti digitali quali **chat, e-mail, la chat con call back**, indicazioni contenute nella Sezione Help del sito internet

Il canale chat è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 23, ed è in grado di garantire tempi celeri di risposta all'utente da parte di un operatore umano. Attraverso questo canale, l'utente potrà richiedere di essere richiamato al più presto per ulteriormente illustrare le proprie esigenze o richieste

- **Customer service in person** raggiungibile per tutta la settimana raggiungibile per tutta la settimana negli orari di esercizio tra le ore 14 e le 19 durante e tra le ore 12 e le 23 in occasione degli eventi di cui al Decreto. I fornitori fissano un obiettivo relativo al tempo di risposta, in secondi, in linea con i parametri fissati nella delibera n. 79/09/CSP come successivamente modificata
- Inserimento dei riferimenti di contatto nel proprio **sito Internet**
- Servizio di assistenza clienti i cui **standard di qualità**, nel funzionamento, risultano in linea con quelli previsti dalla delibera n. 79/09/CSP come successivamente modificata
- **Sezione di HELP** sul sito Internet dei fornitori, che sia semplice da un punto di vista grafico e agevolmente raggiungibile dalla homepage
- I fornitori **monitorano la qualità del servizio** e delle performance del customer service e riportano annualmente all'Autorità

➤ Tempistiche

- Le misure sono realizzate dai fornitori **entro 12 mesi** dall'adozione del provvedimento
- Le interfacce utente per l'accesso ai KPI 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 provvedimento
- Istituzione di un **tavolo tecnico** di supporto all'implementazione delle misure sotto il coordinamento della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.

Grazie per l'attenzione