

DELIBERA N. 95/25/CONS

PROROGA DEI TERMINI PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLE MISURE DI CUI ALLA DELIBERA N. 74/24/CONS

NELLA riunione di Consiglio dell'8 aprile 2025;

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 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dalla legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023*”;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “*Codice in materia di protezione dei dati personali*” e i successivi provvedimenti attuativi in materia;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, recante “*Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse*”, anche conosciuto come “*Legge Melandri*”;

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*”, come modificato dal decreto legislativo 25 marzo 2024, n. 50, recante “*Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, recante il testo unico dei servizi di media audiovisivi in considerazione dell’evoluzione delle realtà del mercato, in attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 di modifica della direttiva 2010/13/UE*”;

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 delibera 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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

;

VISTO il decreto del 27 maggio 2022 del Ministero per lo sviluppo economico (*Individuazione degli eventi di particolare rilevanza e interesse Sociale*), che individua, ai sensi dell’art. 33, comma 3, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, gli eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico, come anche definiti ai sensi dell’art. 2, comma 1, lettera b), del decreto legislativo del 9 gennaio del 2008, n. 9, offerti, in **diretta o in differita, in chiaro o a pagamento, al pubblico italiano**, di cui deve essere garantita, a tutela dell’utenza, la fruizione nel rispetto di adeguati standard di regolarità, continuità del servizio e qualità delle immagini, come determinati dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi del successivo comma 4 del medesimo art. 33 del sopra richiamato decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, di seguito il “Decreto”;

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*”;

VISTA la delibera n. 74/24/CONS, del 19 marzo 2024, recante “*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*”;

CONSIDERATO che, con la delibera n. 74/24/CONS, l’Autorità ha ritenuto, pertanto, opportuno stabilire, con apposito procedimento, le condizioni e i parametri di regolarità del servizio, oltre ad 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’art. 33 del TUSMA,

tenendo in considerazione quale riferimento base quanto definito dalle delibere nn. 334/21/CONS, 17/22/CONS, 232/22/CONS e 250/22/CONS;

CONSIDERATO che, con la succitata delibera, è stato 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;

CONSIDERATO che, nella delibera n. 74/24/CONS, l'Autorità ha ritenuto opportuno, nell'accogliere il suggerimento del MiMiT, approfondire, nell'ambito del previsto tavolo tecnico, 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;

CONSIDERATO che, nella delibera n. 74/24/CONS, l'Autorità ha ritenuto, altresì, opportuno, visto il suggerimento del MiMiT, che, per valutare l'ammontare dell'eventuale indennizzo, 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, 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;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Le istanze di avvio del tavolo tecnico

Come premesso, la delibera n. 74/24/CONS del 19 marzo 2024 (pubblicata il 16 aprile 2024), recante “*Conclusioni 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*”, prevede – all'articolo 4 – l'istituzione di un tavolo tecnico di supporto agli operatori per l'implementazione delle misure previste nell'Allegato B alla suddetta delibera.

Il comma 2 prevede che le misure di cui all'Allegato B sono realizzate entro 12 mesi dall'adozione del provvedimento fatto salvo quanto previsto al comma 3.

Il comma 3 prevede che 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.

All'approssimarsi dell'entrata in vigore del provvedimento con riferimento alle misure di cui al comma 2 (12 mesi dalla pubblicazione del provvedimento, dunque il **16**

aprile 2025), alcuni operatori hanno richiesto all’Autorità di avviare il suddetto Tavolo Tecnico sulla *Quality of Experience* (QoE), al fine di supportarli nello sviluppo degli indicatori, nonché di chiarire alcuni dubbi tecnici sulle misure dell’Allegato B.

Pertanto, gli Uffici, in seguito a varie interlocuzioni con gli operatori, hanno deciso di avviare formalmente il Tavolo Tecnico.

2. L’avvio del Tavolo Tecnico del 24 gennaio 2025

A seguito della convocazione dei vari *stakeholder*, il 24 gennaio 2025 si è tenuta – in modalità telematica – la prima riunione del Tavolo Tecnico, che ha visto un’ampia partecipazione, con oltre 40 soggetti coinvolti, in rappresentanza di 10 *stakeholder* (oltre l’Autorità).

In apertura del Tavolo Tecnico, gli Uffici hanno ripercorso brevemente l’*iter* istruttorio e gli esiti del procedimento di cui alla delibera n. 74/24/CONS. In particolare, gli Uffici hanno ribadito che gli eventi oggetto della discussione sono quelli indicati dal decreto del MISE del 27 maggio 2022. Gli Uffici hanno poi invitato i partecipanti a illustrare eventuali problematiche implementative riscontrate.

Dopo un ampio dibattito, dovuto alla numerosità dei partecipanti nonché alla loro eterogeneità (*media companies, telco, OTT, concessionarie del Servizio Pubblico*), sono emersi alcuni dubbi interpretativi, oltre a richieste di integrazione alla delibera n. 74/24/CONS, come da verbale redatto.

Pertanto, gli Uffici hanno invitato tutti i partecipanti ad inviare all’Autorità, per iscritto, le criticità e i dubbi riscontrati, al fine di offrire un quadro più dettagliato dello stato di implementazione della delibera e delle problematiche rilevate da ciascun attore di mercato.

3. Le istanze degli operatori

Alcuni dei partecipanti al Tavolo Tecnico hanno alcune richieste di chiarimenti.

Il documento inviato da **una società**, presenta diversi quesiti e istanze, in virtù dell’ampia offerta di contenuti della propria piattaforma e dell’eterogeneità degli utenti che accedono ai servizi in *streaming* (*live* o in differita).

I principali temi sugli *indicatori* riguardano l’identificazione dell’utente, l’estensione temporale e geografica dell’evento, l’accesso alla piattaforma, il supporto dei dispositivi, la necessità di una fase di *test*.

1. Identificazione dell'utente: A causa della mancanza di registrazione obbligatoria, la società può raccogliere solo informazioni sul dispositivo di accesso e sull'indirizzo IP, che potrebbero non identificare univocamente un utente nel tempo. Ciò rende difficile associare gli indicatori di qualità a utenti specifici a meno che non richiedano assistenza. Lo stesso problema può verificarsi anche in presenza di registrazione, qualora l'utente non dia il consenso al trattamento dei dati: in questo scenario gli indirizzi IP vengono anonimizzati e i dati possono essere utilizzati solo per scopi statistici aggregati. I *cookie* tecnici non possono essere utilizzati per tracciare le singole sessioni degli utenti per la valutazione della qualità.
2. Estensione dell'evento: È difficile collegare gli indicatori di qualità all'intera durata di un evento (che può essere anche di varie ore), poiché gli utenti possono accedere o uscire in qualsiasi momento. Gli indicatori potrebbero riflettere solo singole sessioni di visualizzazione. D'altronde, atteso che alcuni contenuti sono fruiti anche all'estero, non è chiaro se gli obblighi si applichino solo agli utenti che accedono dall'Italia. D'altronde, anche individuare gli utenti che accedono dall'estero può risultare tecnicamente difficile, qualora l'utente estero acceda tramite una *Virtual Private Network* (VPN) con indirizzo italiano.
3. Indicatore MAP: Oltre all'indicatore MAE (Malfunzionamenti nell'Accesso all'Evento) relativo al singolo evento, vi è il più generale indicatore MAP (Malfunzionamenti nell'Accesso alla Piattaforma) relativo all'accesso all'intera piattaforma. Però – nel caso di una propria offerta – l'accesso alle dirette *streaming* richiede la navigazione di più pagine comuni all'intera offerta *streaming*.
4. Supporto dei dispositivi: Il requisito di raggiungere il pubblico più ampio possibile comporta lo *streaming* anche con prestazioni non ottimali e su dispositivi obsoleti. Il pieno rispetto dei requisiti tecnici per la qualità delle immagini potrebbe escludere gli utenti con dispositivi meno recenti.
5. Necessità di esperienza reale: La piena conformità alla delibera può essere verificata solo dopo aver osservato le condizioni reali del servizio su diversi tipi di eventi per dimensionare adeguatamente le risorse per volumi di traffico ancora sconosciuti. Vi sono infatti eventi con traffico elevato, durante i quali molti utenti accedono ai servizi di *streaming* per la prima volta o dopo un lungo periodo. La verifica delle loro condizioni locali è possibile solo durante l'evento stesso, senza precedente documentazione o interazioni di supporto. Infatti, il supporto tecnico è principalmente reattivo, avviato dalle segnalazioni degli utenti e richiedente il consenso al

trattamento dei dati. Pertanto, la società propone un **periodo sperimentale fino al 31 dicembre 2025**, per consentire ai fornitori di *media* audiovisivi di implementare e adattare gradualmente le metodologie per la misurazione degli indicatori di qualità e i servizi di assistenza clienti sulla base dell'esperienza pratica.

I principali temi sull'*assistenza clienti* vertono invece su canali e orari di assistenza, sulla standardizzazione dei *report* e dell'*Help Desk*, sulla conservazione dei dati, e sull'elenco degli eventi.

6. Canali e orari di assistenza clienti: la società chiede di chiarire se gli strumenti di supporto digitali (*chat*, *e-mail*, *chat con Call Me Back*) siano alternativi tra loro. Chiede anche se per *chat* si intenda l'interazione con un assistente virtuale con possibilità di trasferimento a un operatore umano o se gli scambi di *e-mail* siano ritenuti sufficienti. Inoltre, la società chiede se l'assistenza debba essere fornita per l'intera durata degli eventi di intrattenimento e sportivi che superano gli orari indicati dalla delibera. Per gli eventi sportivi, chiedono se gli obblighi si applichino alla prima trasmissione, anche se notturna, o alle repliche.
7. Report mensili e sezione Help Desk sul sito: la società chiede se i fornitori di servizi *media* possano partecipare alla definizione dei criteri per i *report* mensili richiesti. Inoltre, chiede se esistano *standard* o raccomandazioni specifiche per la "semplicità e facile accessibilità" della sezione *Help Desk* per garantire l'omogeneità tra i fornitori.
8. Conservazione dei dati: la società richiede una riduzione del periodo di conservazione dei dati da 6 mesi a 2 mesi a causa del significativo aumento dei costi di gestione e trattamento.
9. Elenco degli eventi: la società chiede possibili deroghe agli obblighi di assistenza clienti nei casi in cui la trasmissione di determinati eventi non possa essere pianificata con congruo anticipo (ad esempio, l'acquisizione dei diritti per le partite di calcio in cui si qualifica la Nazionale).

Il documento inviato da **un'altra società** si concentra invece sulla natura globale del suo servizio e dunque sulla complessità di aggiornare l'intera infrastruttura.

Con riferimento agli *indicatori*, il contributo di detta società si concentra sia sulla parte di misurazione che sulla successiva visualizzazione all'utente.

1. Misurazione dei parametri: la società evidenzia che gli eventi conteggiati dall'indicatore MAP possono dipendere da fattori esterni al loro controllo, come problemi degli *Internet Service Provider* (ISP) o dei dispositivi degli utenti. Per quanto riguarda gli eventi conteggiati dall'indicatore MAE, la società traccia ogni "tentativo di riproduzione" fallito prima del rendering del primo fotogramma (*Video Start Failure*, VSF). Per il Rapporto di *Rebuffering* Indotto dalla Connessione (RRIC), la società utilizza la percentuale del tempo di *buffering* speso.
2. Trasparenza verso i clienti: la società considera sproporzionata la richiesta di conservare i valori di tutti i parametri per sei mesi, oltre il termine di sette giorni per la richiesta di indennizzo. Riguardo alla visualizzazione del *throughput* istantaneo (*bitrate* di *streaming*) durante la visione degli eventi a pagamento, lo ritiene il requisito più complesso da implementare, specialmente per servizi globali. Modificare i sistemi e le interfacce esistenti è problematico, soprattutto per i dispositivi meno recenti.

Con riferimento agli indennizzi, la società chiede chiarimenti sulla gestione dei reclami e sull'ammontare dell'indennizzo.

3. Procedure per la gestione dei reclami: la società sottolinea l'importanza che il cliente fornisca la documentazione pertinente per la verifica del merito della richiesta. Riguardo all'utilizzo del "MisuraInternet" dell'Autorità, evidenzia che la velocità di connessione può variare all'interno della stessa abitazione, con il rischio di attribuire all'operatore responsabilità non sue.
4. Ammontare dell'indennizzo: la società ritiene che un indennizzo del 25% del canone mensile sia inappropriato per servizi *bundle*, dove l'abbonamento include anche altri contenuti e servizi. Suggerisce di individuare linee guida più flessibili che tengano conto dei diversi modelli di *business*.

Infine, con riferimento all'assistenza clienti, la società descrive le modalità di assistenza e la reportistica.

5. Servizio di assistenza ai clienti: la società afferma di fornire già un servizio di assistenza clienti di elevato livello (*help hub* con telefono, *chat*, *e-mail*) con tempi di risposta rapidi. Ritiene che le prescrizioni del Regolamento non siano migliorative e la loro implementazione sarebbe onerosa senza benefici concreti per gli utenti. In particolare, non condivide la necessità di indicare un numero di telefono da contattare durante l'evento, in quanto i moderni sistemi digitali utilizzano sistemi di "*Call Me Now*" equivalenti in termini di tutela del consumatore.

6. Reportistica mensile: la società considera onerosa la richiesta di inviare proattivamente *report* mensili sui contatti ricevuti dal servizio clienti, soprattutto per operatori globali. Suggerisce una maggiore flessibilità nella cadenza del *reporting*, ad esempio semestrale, per fornire comunque visibilità all'Autorità evitando oneri eccessivi.

Analogamente al precedente contributo, anche il documento inviato da **un'ulteriore società** sottolinea la natura globale della propria piattaforma, che diffonde contenuti in molti Paesi.

I principali temi sugli *indicatori* riguardano la misurazione e la visualizzazione degli indicatori.

1. Misurazione dei KPI: la società raccoglie diversi *Key Performance Indicators* (KPIs) alternativi a quelli indicate dalla delibera. La società sostiene che queste alternative possono raggiungere lo stesso livello di tutela dei consumatori con un impatto minore in termini di sviluppo e costi.
2. Visualizzazione dei KPI: Sebbene la delibera n. 74/24/CONS preveda di rendere disponibili i KPI agli utenti su semplice richiesta, la società evidenzia che, a causa di una migrazione tecnica della loro piattaforma a una globale che interesserà 72 Paesi nel 2025, la modifica dell'interfaccia dell'area clienti per includere i KPI avrebbe ampie ripercussioni al di là dell'Italia. Tuttavia, la società conferma che le metriche richieste dai clienti saranno accessibili nella sezione "My Account". Con riferimento invece alla visualizzazione a video durante l'evento di un sistema tipo *QR Code*, la società chiede l'eliminazione dell'obbligo di visualizzare un codice QR durante lo *streaming video* che collegherebbe gli utenti ai KPI nella loro area clienti. Sostengono che ciò è superfluo e comporterebbe costosi sviluppi tecnici perché i KPI vengono resi disponibili dopo l'evento, non durante, anche in considerazione che alcuni KPI richiedono la misurazione dell'intera durata dell'evento. Anche con riferimento alla visualizzazione del throughput istantaneo, la società chiede che la visualizzazione durante il video sia considerata facoltativa. Infatti, la società utilizza vari lettori video (inclusi quelli di terze parti) che potrebbero misurare la larghezza di banda in modo diverso, limitando pertanto la coerenza di tale informazione. Potrebbe essere preferibile aggiungere un collegamento a "MisuraInternet.it" nella sezione *Aiuto* relativa agli eventi coperti dalla delibera.

3. Richiesta di slittamento del termine ultimo di implementazione: la società richiede **una proroga del termine ultimo per l'implementazione fino alla fine dell'anno**. Ciò è dovuto a difficoltà di implementazione e a modifiche tecniche e infrastrutturali previste per la loro piattaforma nel 2025, che interessano molti Paesi.

Con riguardo invece al tema degli indennizzi, la società si concentra sulla certificazione del *throughput*.

4. Richiesta di indennizzo: la società ritiene che, per una corretta valutazione delle richieste di indennizzo degli utenti, un documento che certifichi la velocità della connessione Internet durante l'evento (MisuraInternet Speed Test) dovrebbe essere obbligatorio, e non solo facoltativo come previsto dalle Linee Guida. Sostengono che ciò è necessario per determinare se i problemi di servizio derivino da fattori esterni al proprio controllo.

Per ultimo, con riguardo infine al tema dell'assistenza clienti, la società propone un *call center* dedicato.

5. Servizio di call center in person: la società propone di sviluppare un *call center* con un numero di telefono dinamico che cambi periodicamente. L'obiettivo è impedire che gli utenti utilizzino il numero dedicato per richieste di assistenza generale non correlate agli eventi specifici coperti dalla delibera. Le informazioni di contatto saranno comunicate agli utenti tramite il sito *web* dedicato.

Infine, l'ultima richiesta di chiarimenti proviene da **un'altra società**, che si concentra principalmente sugli indicatori e sugli indennizzi.

In particolare, sul tema degli indicatori, la società chiede chiarimenti sul formato di raccolta e di presentazione dei KPI, e sulla proroga dei termini.

6. Valorizzazione dei KPI: Ai fini della trasparenza nei confronti della clientela, la società ritiene utile che ci sia uniformità nella modalità tecnica di calcolo del KPI *throughput* istantaneo e medio. Secondo la società, è possibile identificare tale grandezza come il *bitrate* complessivo per audio e video erogato durante il *playback*.
7. Visualizzazione dei KPI: Secondo la società, la delibera andrebbe interpretata nel senso che i KPI andrebbero mostrati all'utente solo qualora non raggiungano i valori minimi previsti. Un secondo chiarimento riguarda il nome con cui visualizzare l'indicatore: il nome previsto in delibera o un nome maggior evocativo per il cliente (*alias*). Per quanto riguarda il *QR Code*, la società ritiene che non debba essere obbligatorio, in quanto –

durante l'evento – condurrebbe ad un'area non popolata da alcuna informazione (le informazioni sarebbero disponibili solo il giorno dopo l'evento). In tal senso, prosegue la società, il *QR Code* costituisce allo stato unicamente un aggravio tecnico senza che lo stesso porti un reale beneficio al cliente finale.

8. *Grace Period*: la società richiede di **prevedere un periodo iniziale di sei mesi** (cd. *grace period*) da utilizzare **per il fine tuning delle attività**.

Invece, sul tema degli *indennizzi*, la società presenta le proprie osservazioni sulla modalità di presentazione delle richieste, e sul calcolo degli indennizzi nel caso di eventi anche gratuiti.

1. Certificazione della velocità di connessione: la società esprime preoccupazione riguardo all'obbligatorietà di accogliere le richieste di indennizzo sulla sola dichiarazione del cliente. Suggestisce che, per una corretta valutazione, sia necessario un elemento probatorio oggettivo sulla velocità di connessione dell'utente durante l'evento e che l'indennizzo debba scattare solo se tale velocità è inferiore alla soglia garantita.
2. Eventi gratuiti: Secondo la società, dalla lettura combinata delle delibere n. 74/24/CONS e 255/24/CONS, gli unici eventi (tra quelli indicati nel decreto MISE) che devono essere oggetto di indennizzo sono quelli la cui visione è a pagamento per la clientela. Pertanto, nel caso di evento trasmesso gratuitamente (indipendentemente dalla piattaforma) e in contemporanea anche su piattaforma *pay*, ritiene che – per l'evento in esame – non possa essere richiesto alcun indennizzo. Per detti eventi, fermo restando l'obbligo di rispetto degli *standard* di regolarità e qualità nella trasmissione degli eventi individuati ai sensi del TUSMA, i KPI andrebbero comunque calcolati e mostrati.

4. Valutazioni dell'Autorità

Si rileva che alcune delle questioni sottoposte nel tavolo tecnico sono mirate a modificare quanto già stabilito in esito ad analoghe osservazioni svolte nel corso della consultazione pubblica. Su tali questioni l'Autorità rinvia a quanto già ampiamente argomentato in sede di adozione della delibera in questione non ravvisando nuovi utili elementi per una revisione della decisione di cui alla delibera n. 74/24/CONS.

Altre questioni, di carattere tecnico e interpretativo, evidenziano la necessità di approfondimenti in quanto attinenti a specifiche fattispecie non emerse nel corso della consultazione pubblica.

Gli operatori evidenziano, in aggiunta, la necessità di svolgere dei test sulle funzionalità da realizzare, oltre a maggiori tempi per l'adeguamento dei sistemi.

Come noto, l'articolo unico della delibera n. 74/24/CONS ha stabilito che, in attuazione dell'articolo 33, comma 4, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208 sono approvati e riportati in **Allegato B** al 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.

Le misure di cui all'Allegato B sono realizzate **entro 12 mesi** dall'adozione del presente provvedimento fatto salvo quanto previsto al comma 3, secondo cui 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.

L'Autorità, preso atto, della novità di alcune delle questioni sottoposte e della necessità di un ulteriore periodo di tempo per la relativa analisi nell'ambito del Tavolo Tecnico, oltre che della richiesta di un periodo di sperimentazione delle misure che andavano realizzate entro 12 mesi (16 aprile 2025), ritiene di accordare una proroga massima di 6 mesi per la realizzazione delle misure di cui al comma 2 dell'articolo unico di cui alla delibera n. 74/24/CONS, **allineando tutte le tempistiche di realizzazione ai 18 mesi dalla pubblicazione della stessa delibera già previsti al comma 3 dell'articolo unico (16 ottobre 2025)**;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo unico

1. Il termine di realizzazione di cui al comma 2 dell'articolo unico della delibera n. 74/24/CONS è prorogato di 6 mesi ed è allineato al termine di cui al comma 3 dello stesso articolo.

La presente delibera 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, 8 aprile 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella