

## COMUNICATO STAMPA

### AGCOM: PROCEDIMENTO D'URGENZA A DAZN

Il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nella seduta odierna, ha adottato, a tutela dell'utenza, un ordine nei confronti della società DAZN LIMITED fornitore del servizio – in esclusiva e co-esclusiva - di trasmissione in *live streaming* delle partite di calcio della massima serie del campionato italiano.

Le segnalazioni pervenute da consumatori ed Associazioni ed i dati sin qui raccolti dall'Autorità circa l'andamento delle trasmissioni hanno evidenziato, nella fornitura del servizio, criticità tali da rendere necessario e non più procrastinabile un intervento urgente – prefigurato nell'Atto di Indirizzo di cui alla delibera n. 206/21/CONS - a tutela degli utenti di DAZN ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. d) della legge 14 novembre 1995, n. 48, essendo allo stato insufficienti le iniziative volontarie poste in essere dalla società.

Con il provvedimento di oggi l'AGCOM ordina a DAZN di adottare ogni comportamento rispettoso dei diritti degli utenti adottando ogni accorgimento funzionale a prevenire i malfunzionamenti della propria piattaforma di origine del segnale televisivo trasmesso in *live streaming* ed implementando al contempo un servizio di assistenza clienti efficace ed efficiente, che preveda la possibilità di un contatto diretto con una persona fisica.

L'intervento dell'Autorità si è reso necessario in considerazione del valore economico e sociale riconosciuto dall'ordinamento al calcio. A questo si aggiunge il diritto degli abbonati di vedere garantita una esperienza di visione soddisfacente, priva di interruzioni e con adeguati standard di qualità considerando che DAZN ha in esclusiva (e co-esclusiva) la trasmissione delle partite di calcio di serie A. L'Autorità ha chiesto a DAZN di comunicare le precauzioni adottate mediante una relazione dettagliata entro 30 giorni.

Nella stessa seduta è stato anche avviato un procedimento per definire i parametri di qualità dei servizi di trasmissione in *live streaming* delle partite di campionato di calcio da parte della società DAZN, nonché le soglie ed i criteri per la quantificazione e la corresponsione di indennizzi nei confronti degli utenti a fronte dei disagi subiti.

Unitamente alla tutela del consumatore, l'Autorità riconosce fondamentale rilievo anche alla questione della rilevazione degli indici di ascolto. Al riguardo, l'Autorità ha avviato – con delibera 268/21/CONS – un procedimento istruttorio avente a oggetto la verifica sulla congruità delle metodologie utilizzate da DAZN per la misurazione delle *audience* del campionato di calcio di Serie A allo scopo di accertare l'attendibilità del dato prodotto. Il procedimento si pone nel solco delle indicazioni già formulate nell'atto di indirizzo “*in materia di sistemi di rilevazione degli indici di ascolto nel nuovo ecosistema digitale*”, (con delibera n. 194/21/CONS), richiamato anche dalla risoluzione, approvata lo scorso 22 settembre alla Camera dei Deputati in Commissione Trasporti.

In tal senso, l'Autorità guarda con interesse e favore alle recenti iniziative adottate da UPA. L'associazione, richiamando l'atto di indirizzo dell'Autorità, ha presentato le linee guida relative all'integrazione dei sistemi di misurazione delle *audience* e ha promosso un tavolo di confronto sulla rilevazione degli indici di ascolto sui mezzi di comunicazione di massa, con l'obiettivo di definire un percorso condiviso di cooperazione e integrazione di tali ricerche.

Roma, 7 ottobre 2021