

COMUNICATO STAMPA

GLI IMPEGNI PER DAZN SU QUALITÀ ED EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI ABBONATI

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nella seduta di Consiglio del 5 luglio, ha approvato (delibera 250/22/CONS), in esito al market test, gli impegni proposti da DAZN nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato il 3 febbraio scorso, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/1997, per l'inottemperanza alle previsioni della delibera n. 334/21/CONS.

Si ricorda che, al fine di tutelare il diritto degli utenti alla qualità e all'efficienza dei servizi fruiti, nonché alla disponibilità di un efficace servizio di assistenza clienti, alla fine dello scorso anno, con la citata delibera 334/21/CONS, AGCOM, aveva ordinato a DAZN di:

- approntare 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 atto a prevenire i malfunzionamenti della propria piattaforma di origine del segnale televisivo trasmesso in live streaming.

Il procedimento sanzionatorio è stato avviato in quanto, successivamente all'ordine, dalle verifiche svolte dall'Autorità 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 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. Come emerso dalle numerose segnalazioni intervenute (tra l'altro riportate anche dalle associazioni dei consumatori), anche a valle dell'ordine dell'Autorità, gli utenti avevano continuato a rilevare problemi di mancata visione, totale o parziale, degli eventi ovvero scarsa qualità delle immagini.

Dopo un'intensa attività istruttoria, che ha visto una proficua interlocuzione con DAZN, il 5 luglio, il Consiglio ha approvato i seguenti impegni che DAZN, dovrà rispettare e su cui l'Autorità vigilerà:

IMPEGNO N. 1 - INTRODUZIONE DI UN CANALE DI ASSISTENZA TRAMITE WHATSAPP

Al fine di migliorare ulteriormente l'assistenza agli utenti, DAZN si impegna ad affiancare alle modalità di customer care già funzionanti (mail, chat, call back, numero telefonico, e alle indicazioni contenute nella Sezione Help del sito internet di DAZN), un canale WhatsApp attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8 alle ore 23.

Attraverso questo canale, l'utente potrà richiedere di essere richiamato in un intervallo di tempo compreso tra 1 e 5 minuti per illustrare le proprie esigenze o richieste nel dettaglio.

IMPEGNO N. 2 - ATTIVAZIONE DEL CUSTOMER SERVICE IN PERSON

DAZN si impegna ad attivare un customer service *in person*, raggiungibile per tutta la settimana negli orari di esercizio 14-23 durante la settimana e 12-23 in occasione delle giornate di Campionato, e comunque a copertura della trasmissione degli eventi calcistici della Serie A.

DAZN si impegna, in ogni caso, a garantire l'operatività in presenza del customer service durante lo svolgimento di ogni incontro di Campionato di Serie A (e nella fascia temporale immediatamente precedente/successiva). L'obiettivo che DAZN si prefigge è di garantire ad almeno il 70% dei chiamanti una risposta entro 45 secondi.

IMPEGNO N. 3 – INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DI CONTATTO NEL SITO INTERNET

Affinché l'utente sia 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.

IMPEGNO N. 4 – RISPETTO DI PARAMETRI QUALITATIVI CON RIFERIMENTO ALLE TELEFONATE INBOUND E OUTBOUND

DAZN si impegna a fare sì che, nello svolgere il servizio di contatto, sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata, sia garantito quanto segue:

- esprimere in maniera chiara ed esaustiva le finalità del servizio fornito, nonché, in termini obiettivi, le prestazioni offerte e i prezzi applicati;
- rendere disponibili in modo semplice le informazioni riguardo alle modalità e ai canali di accesso al servizio;

- garantire la correttezza delle informazioni fornite all'utente, ivi comprese le modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalle carte dei servizi;
- adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto e non chiudere il contatto sino a quando l'utente abbia necessità di avere informazioni inerenti al servizio erogato, salvo i casi di comportamenti scorretti o inopportuni dell'utente (in tali casi il contatto è chiuso previo preavviso);
- fornire informazioni utilizzando un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile, ripetendo, se necessario, le informazioni richieste dall'utente ed evitando l'uso di espressioni fuorvianti o di sigle e acronimi di non immediata comprensibilità;
- perseguire l'obiettivo dell'uniformità delle risposte e delle proposte contrattuali al variare dell'addetto;
- fornire informazioni precise e complete sulle modalità di presentazione dei reclami e sul termine per la definizione degli stessi;
- assicurare che sia assegnato un codice identificativo ad ogni reclamo e che tale codice sia comunicato immediatamente all'utente, anche al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura;
- dotarsi di procedure di gestione delle segnalazioni o dei reclami che garantiscano all'utente di ricevere sempre una risposta adeguata entro i tempi contrattualmente definiti; nel caso in cui l'addetto non possa fornire in linea l'informazione, assicurare una risposta in differita.

IMPEGNO N. 5 – ARRICCHIMENTO E SEMPLIFICAZIONE DELLA SEZIONE 'HELP' DELLA HOMEPAGE DI DAZN

DAZN si impegna a predisporre una soluzione di Help che faciliti l'interazione con gli utenti finali e ne arricchisca i contenuti.

IMPEGNO N. 6 – PREDISPOSIZIONE DI UN'APPOSITA UNITÀ INTERNA DI MONITORAGGIO

DAZN si impegna a predisporre un'apposita unità interna di monitoraggio della qualità del servizio e delle performance del customer service, in modo da poter assumere le decisioni opportune e disporre delle risorse necessarie per risolvere le eventuali criticità.

IMPEGNO N. 7 – CREAZIONE DI UN'UNITÀ DI MONITORAGGIO CONGIUNTA

DAZN si impegna a creare un'unità di monitoraggio congiunta con l'Autorità, 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.

IMPEGNO N. 8 – EVENTUALE ISTITUZIONE DI TAVOLI TECNICI

DAZN si impegna a istituire a tavoli tecnici bilaterali con i singoli Internet Service Providers che lo richiederanno o tavoli tecnici multilaterali con la partecipazione dell'Autorità, per analizzare le tematiche relative alla DAZN Edge e, più in generale, all'oggetto dell'Atto di Indirizzo di AGCOM, contenuto nella citata delibera n. 206/21/CONS.

IMPEGNO N. 9 – OTTIMIZZAZIONE DEI PROFILI DI ENCODING PIÙ BASSI

DAZN si impegna (e ha realizzato medio tempore) ad 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 una roadmap per aumentare l'utilizzo della soluzione Multicast.

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 introdotte.

Roma, 8 luglio 2022