

TUTTO QUELLO CHE DEVI SAPERE SU

# SERVIZI DI VIDEO STREAMING



LE GUIDE DI ADICONSUM

---

# PARTITE IN BASSA DEFINIZIONE



## LA PARTITA CHE NON SI VEDE

Probabilmente avrai sentito parlare dei disservizi che hanno colpito migliaia di utenti iscritti a DAZN per quanto riguarda lo streaming live delle partite di calcio.

Molti consumatori si sono ritrovati a pagare per vedere la propria squadra del cuore in bassissima definizione, con continui rallentamenti e interruzioni.

Per far fronte a questo problema Adiconsum Nazionale ha lanciato una petizione per permettere anche ai cittadini privati di utilizzare piattaforma satellitare che DAZN già offre ai propri clienti business.

Nel contempo è stato attivato anche un servizio di segnalazione che in dieci giorni ha raccolto oltre 2.000 segnalazioni.

---

# PERCHÉ NON SI VEDE?

I problemi con la visualizzazione dello streaming possono dipendere da svariati fattori, per questo è importante saper distinguere l'origine del problema.

In estrema sintesi, possiamo ricondurre tutto a uno o più di questi tre fattori:

- Utente
- Provider Internet
- Distributore dei contenuti

In questa guida affronteremo singolarmente ogni tematica con consigli utili alla risoluzione.

Come avrai probabilmente già intuito, da utilizzatore puoi influire solamente quando il disservizio riguarda il tuo sistema. Se, invece, il disagio riguarda il distributore dei contenuti, far sentire la propria voce potrebbe essere molto difficile. Non disperare! con Adiconsum non sei mai solo! raccogliendo segnalazioni di persone che hanno le tue stesse difficoltà possiamo spingere le aziende ad intervenire e migliorare gli standard del servizio.

I consigli che riceverai nelle prossime pagine ti aiuteranno a comprendere meglio le cause di qualsiasi problema collegato allo streaming online e alla connessione internet in generale.





# OPERATORE TELEFONICO

## LA PRIMA COSA DA CONTROLLARE È CHE LE DIFFICOLTÀ NEL VEDERE CONTENUTI IN STREAMING NON DIPENDANO DALLA CONNESSIONE

Per caricare in simultanea uno streaming live c'è bisogno che molte informazioni viaggino velocemente dal broadcaster al consumatore.

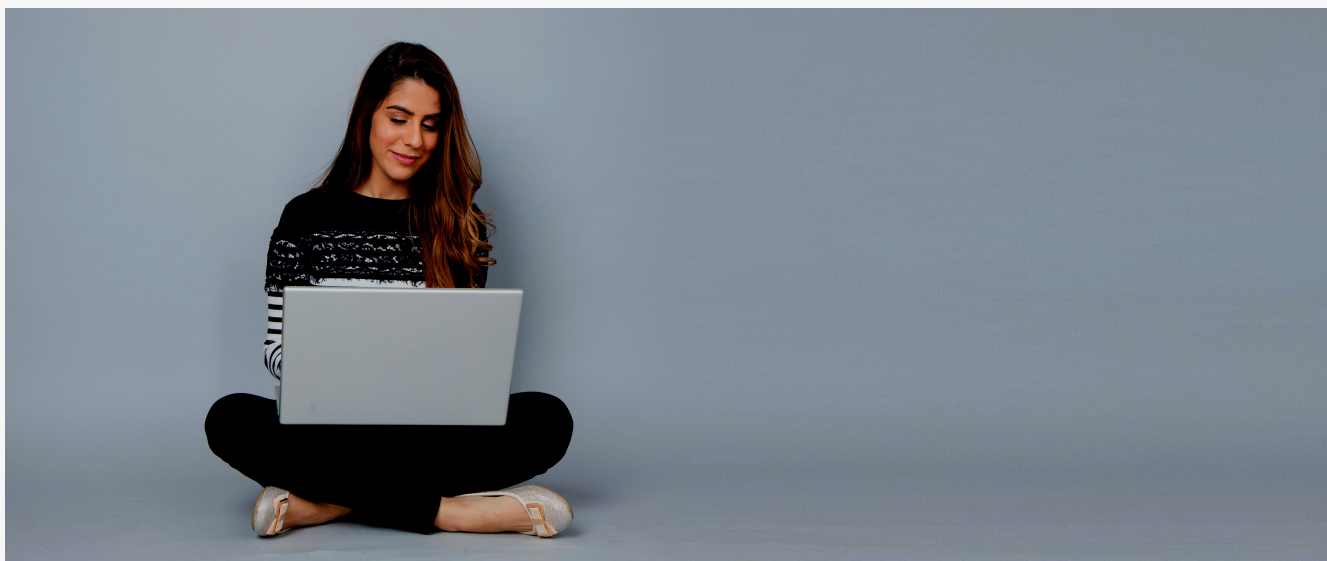
Qui entra in gioco la larghezza di banda download (Quanti dati al secondo posso ricevere con la mia specifica connessione internet): Se il broadcaster invia più dati di quelli che possiamo gestire si forma una strozzatura, da qui i problemi di visualizzazione. La disponibilità di banda non è un valore fisso. La velocità della tua rete internet è infatti influenzata da molti fattori, primo tra tutti il tipo di connessione di cui disponi:

- **Rame** (la vecchia infrastruttura telefonica)
- **FTTC o fibra misto rame** (Fibra fino all'armadio in strada + rame fino all'appartamento)
- **FTTH o fibra** (fibra fino all'abitazione)

Solitamente, con FTTC e FTTH la velocità di connessione dovrebbe riuscire a supportare lo streaming live senza problemi.

Puoi monitorare la velocità della tua connessione utilizzando gli speed test (i più conosciuti sono quelli di OOKla e Fast.com).

Questi speed test sono utili per avere un'idea della tua velocità di connessione ma non hanno valore legale: se intendi dimostrare che il tuo operatore telefonico rete fissa non ha rispettato gli obblighi contrattuali sulla velocità minima di connessione, dovrai scaricare [ne.me.sys](http://ne.me.sys), uno speed test messo a disposizione dall'autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM).



# FATTORE UTENTE

## **ANCHE NOI UTENTI POSSIAMO INFLUENZARE LA DISPONIBILITÀ DI BANDA**

Come ormai avrai capito, la disponibilità di banda è una risorsa limitata di cui disponiamo, se più dispositivi sono connessi alla stessa rete internet, potremmo riscontrare dei rallentamenti, soprattutto nei servizi in streaming (questo vale soprattutto per le connessioni rame).

Di solito gli apparecchi connessi al modem via cavo ethernet vantano una connessione più stabile rispetto a quelli connessi via wi-fi.

Come utenti possiamo solamente attuare alcuni accorgimenti che influiscono sulla disponibilità di banda fino ad un certo punto: basta collegarsi a internet tramite wi-fi, fare uno speed test e prestare attenzione alla variazione di velocità durante il test; se osservi grandi oscillazioni, per guardare partite o live streaming conviene connettersi via cavo ethernet (ricorda che la velocità della rete varia anche in base al momento in cui effettui il test).

Anche il numero di apparecchi connessi ha un peso sulle connessioni solo rame; le connessioni da 45mbps e oltre non dovrebbero riscontrare problemi a gestire più dispositivi che visualizzano in alta definizione.

Una cosa molto importante che possiamo fare è verificare sul sito del servizio di streaming che compriremmo quali sono le velocità di connessione raccomandate per visualizzare i contenuti nei vari formati.

# BROADCASTERS

## DOPO AVER CONTROLLATO LA CONNESSIONE INTERNET, RIVOLGIAMO LA NOSTRA ATTENZIONE SUL PRODUTTORE DI CONTENUTI

La trasparenza è un fattore fondamentale per i consumatori. Nello specifico, è necessario che siano indicati: i requisiti raccomandati per la visione in HD e Ultra HD, i dispositivi supportati e non supportati, le informazioni utili per una migliore esperienza di utilizzo.

A questo punto vi chiederete: se la mia connessione possiede i requisiti per la visualizzazione, posso stare tranquillo/a? Questa è senza dubbio una buona domanda. Nello streaming live esistono altri fattori che influenzano la qualità della trasmissione.

Come abbiamo accennato poche righe fa, i broadcaster ottimizzano la codifica dei propri contenuti per trasmetterli sui diversi dispositivi (in alcuni casi l'ottimizzazione è migliore, in altri meno e in altri ancora non è supportata).

Ad esempio, nella maggior parte dei casi, visualizzando un evento in live streaming da dispositivi Android o iOS si ottiene un'esperienza più fluida. Questo perché la trasmissione dei dati è ottimizzata maggiormente rispetto alle altre soluzioni. Un altro fattore chiave è la capacità del broadcaster di gestire contemporaneamente una grande mole di utenti senza mandare il server in crash.





## PERCHÉ NON HO PROBLEMI A GUARDARE FILM IN STREAMING?

Live streaming e streaming registrati sono due cose diverse; certo, per noi consumatori il risultato è lo stesso: chiediamo un contenuto e lo visualizziamo sul nostro dispositivo. Per capire la differenza, ti suggeriamo di leggere l'articolo di HD blog che troverai in sitografia.

In estrema sintesi, il broadcaster carica i contenuti su un server, da qui sono necessari alcuni passaggi per preparare e distribuire ad ogni cliente i video facendo in modo che il contenuto sia codificato a seconda del dispositivo utilizzato. Nello streaming tradizionale, il broadcaster carica con un buon anticipo il contenuto e fa in modo che i passaggi necessari per l'ottimizzazione siano già pronti per quando i contenuti saranno a disposizione del consumatore. Ciò non può avvenire per lo streaming live, dove questi passaggi devono avvenire in pochi secondi per evitare grandi ritardi tra le azioni in campo e ciò che viene trasmesso.

Aggiungiamo i fattori che abbiamo evidenziato nelle pagine precedenti (sovraffollamento di utenti, dispositivi poco ottimizzati, sbalzi di banda etc.) e possiamo capire quanto il problema possa essere complesso, ma comunque risolvibile.

Lo streaming è un modello affermato ed in futuro lo sarà ancora di più, anche la televisione tradizionale lo ha capito e ha cominciato la sua rincorsa. Il compito di Adiconsum come associazione di consumatori è di vigilare ed evidenziare criticità ma, per fare tutto ciò, abbiamo bisogno del tuo aiuto: supporta la nostra causa, segnalaci i problemi e partecipa alle nostre petizioni.

---

# SITOGRAFIA

QUI TROVI LE FONTI UTILIZZATE PER LA REALIZZAZIONE  
DI QUESTA GUIDA



**PROBLEMI DI BUFFERING E CARICAMENTO LENTO CON LA SERIE TV O IL FILM. (NETFLIX.COM)**

**MISURA INTERNET DA POSTAZIONE FISSA - AGCOM**

**VELOCITÀ DI CONNESSIONE A INTERNET RACCOMANDATA (NETFLIX.COM)**

**DAZN | GUIDA | REQUISITI DELLA CONNESSIONE INTERNET**

**PRIME VIDEO: AIUTO**

**LO STREAMING VIDEO NON È TUTTO UGUALE: COME FUNZIONA E LE DIFFERENZE TRA I CONTENUTI  
LIVE E NON LIVE - HDBLOG.IT**

**OLTRE 2.000 LE SEGNALAZIONI CHE SONO ARRIVATE AD ADICONSUM TRAMITE IL MONITORAGGIO  
DISSERVIZI CON DAZN, NETFLIX, DISNEY+, AMAZON PRIME, ECC. - ADICONSUM**

**PROBLEMI CON DAZN, NETFLIX, DISNEY+, AMAZON PRIME, ECC.? SEGNALALO AD ADICONSUM! -  
ADICONSUM**

**FTTC E FTTH, QUAL È LA DIFFERENZA? - OPEN FIBER**





**ADICONSUM**

Associazione Difesa Consumatori APS

*dal 1987*

**LAZIO, ROMA Capitale e RIETI**