

DELIBERA 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**

NELLA riunione di Consiglio del 7 ottobre 2021;

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 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*” e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lettere g), h) e m), e comma 20, lett. d) secondo cui, per lo svolgimento delle proprie funzioni, ciascuna Autorità ordina al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, imponendo l'obbligo di corrispondere un indennizzo;

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*” (nel seguito il “*Codice*”);

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

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

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 nota del 15 luglio 2021 (prot. n. 307105/Agcom), con cui l’associazione Federconsumatori ha segnalato a questa Autorità l’assenza *de facto* di un servizio di assistenza clienti fornito da DAZN, richiedendo un intervento regolamentare finalizzato alla correzione e all’implementazione del servizio in parola;

VISTA la nota del 30 luglio 2021 (prot. n. 328236/Agcom), con cui è stata richiesta alla Società DAZN LIMITED (di seguito anche DAZN) ogni informazione utile rispetto alle azioni che la medesima intende porre in atto relativamente alla tutela degli utenti;

VISTA la nota del 17 agosto 2021 (prot. n. 339603/Agcom), con cui DAZN ha dato riscontro alla richiesta di informazioni descrivendo il proprio sistema di assistenza clienti e sostenendone l’adeguatezza e conformità alla normativa applicabile dei mezzi di comunicazione messi a disposizione da DAZN;

VISTA la nota del 14 settembre 2021 (prot. n. 364721/Agcom), con cui questa Autorità, nel prendere atto della pubblicazione sul sito www.dazn.com di una Carta dei servizi, valida per tutti i propri clienti, richiamando espressamente la delibera n. 179/03/CSP, recante in allegato la “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e la delibera n. 278/04/CSP, recante in allegato la “*Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi dei servizi televisivi a pagamento ai sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, ha rappresentato la non conformità alle citate Direttive della Carta dei servizi pubblicata da DAZN, evidenziandone le criticità di merito e formulando al contempo un’ulteriore richiesta di informazioni di dettaglio sulla condotta tenuta da DAZN per la gestione della propria clientela;

VISTE le note del 21 e 23 settembre 2021 (rispettivamente prot. n. 372622 e n. 376768) con cui la Società DAZN LIMITED ha inteso dare riscontro alla suddetta richiesta di informazioni, dichiarando, *inter alia*, che pressoché la totalità dei disagi subiti dai consumatori nella visione delle partite non sarebbe in alcun modo riconducibile a DAZN, per contro, impegnandosi, nei casi in cui gli utenti finali siano completamente impediti nella fruizione del servizio DAZN per cause direttamente imputabili, derivanti e originate dalla stessa DAZN, ad attivarsi spontaneamente nel prevedere misure di indennizzo o rimborso;

VISTA la nota del 16 settembre 2021 (prot. n. 367900), con cui l’Associazione Europea Consumatori Indipendenti, *inter alia*, ha segnalato l’inadeguatezza tecnica della

Società DAZN che, a parere dell'Associazione, di fatto, non assicura la fruizione da parte degli utenti degli eventi sportivi del campionato di serie A;

VISTA la nota del 24 settembre 2021 (prot. n. 379489), con cui l'associazione Federconsumatori ha sollecitato un intervento di urgenza da parte dell'Autorità a tutela del diritto degli utenti a fruire di un servizio di qualità e, di conseguenza, a ottenere gli opportuni indennizzi per i disservizi subiti;

VISTA la nota del 27 settembre 2021 (prot. n. 381445), con cui l'associazione CODACONS, alla luce dei disservizi subiti dagli utenti, chiede a questa Autorità di avviare un monitoraggio nei confronti della Società DAZN, al contempo chiedendo la revoca dei diritti sportivi a oggi acquisiti;

VISTE le numerose e sempre crescenti segnalazioni inviate dai singoli utenti, che lamentano in primo luogo la scarsa qualità del servizio (mancata visione dell'evento, ritardi nello *streaming*, blocco temporaneo della trasmissione, scarsa definizione delle immagini trasmesse), nonché difficoltà di accesso all'assistenza clienti e/o inefficienza della stessa, impossibilità di accedere al proprio *account*, impossibilità di accesso al singolo evento *live*, cambio improvviso e inspiegato delle condizioni economiche;

UDITE le Associazioni dei consumatori nella riunione dell'8 settembre u.s., giusta convocazione agli atti (nota prot. n. 351930 del 3 settembre 2021);

CONSIDERATO l'interesse pubblico che sottende, anche ai fini di tutela dell'utenza, il servizio di distribuzione delle partite di calcio di serie A in *live streaming*, fornito da DAZN, in quanto la commercializzazione dei diritti audiovisivi acquisiti è regolata da normativa di rango primario quale, *inter alia*, il decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 e s.m.i. recante "*Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse*", anche conosciuto come "Legge Melandri", che assegna in tale ambito specifici poteri a questa Autorità e all'Autorità garante della concorrenza e del mercato per i profili di rispettiva competenza; e che, inoltre, il menzionato servizio può essere fornito solo a fronte di apposite autorizzazioni da parte delle pubbliche amministrazioni competenti;

CONSIDERATO che nella trasmissione in *live streaming* o, in alternativa, su digitale terrestre, delle partite di calcio del Campionato di Serie A, DAZN si è obbligata, ed è quindi contrattualmente tenuta, ad assicurare agli utenti la "fruizione" del servizio nel rispetto di *standard* qualitativi di regolarità e continuità che siano adeguati all'oggetto del servizio. Ciò in considerazione del fatto che il contenuto di media offerto da DAZN può considerarsi di tipo "qualificato", in quanto trattasi di partite di calcio del Campionato di Serie A in relazione alle quali DAZN ha ottenuto i diritti audiovisivi a seguito dello svolgimento di una procedura competitiva, disciplinata, a livello primario, dall'art.6 d.lgs. 9/2008 (decreto Melandri) e, a livello regolamentare, dalle Linee Guida approvate,

secondo i profili di rispettiva competenza, sia dall'AGCom che dall'AGCM, e si è vista assegnare questi diritti, per la prima volta, in esclusiva.

CONSIDERATO che la legge 14 novembre 1995, n. 481, dichiara esplicitamente che l'obiettivo perseguito dalle Autorità costituite consiste nel "*garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità...nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, ..., promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo*";

RILEVATO che, con riferimento alla tutela degli utenti delle piattaforme *on line* che forniscono servizi media audiovisivi a pagamento in *streaming*, l'attuale quadro normativo non prevede una regolamentazione *ad hoc* che assicuri la qualità, l'efficienza del servizio e l'adeguata diffusione del medesimo sul territorio nazionale, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di carattere sociale e di uso efficiente delle risorse necessarie alla fruizione dei servizi, quali la trasmissione di contenuti legati alle partite di campionato nazionale di serie A, distribuiti da DAZN;

CONSIDERATO che i servizi di contatto sono d'importanza strategica nonché sostanziali per la fornitura dell'assistenza ai clienti, essenziale ai fini della fruizione del servizio in questione;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, della legge 481/1995, l'Autorità, tra le altre cose:

g) controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio di cui al comma 37, nel contratto di programma ovvero ai sensi della lettera h);

h) emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione;

m) valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei

soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi [...];

n) verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi, consentire a utenti e consumatori il più agevole accesso agli uffici aperti al pubblico, ridurre il numero degli adempimenti richiesti agli utenti semplificando le procedure per l'erogazione del servizio, assicurare la sollecita risposta a reclami, istanze e segnalazioni nel rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;

CONSIDERATO che, ai sensi del comma 20, lettera d) dell'art. 2 della suddetta legge, l'Autorità «ordina al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, imponendo, ai sensi del comma 12, lettera g), l'obbligo di corrispondere un indennizzo»;

RILEVATO che una delle principali doglianze espresse dagli utenti dei servizi forniti da DAZN riguarda l'inefficacia e l'inefficienza, a livello complessivo, del servizio di assistenza ai clienti, nonché l'impossibilità di contattare direttamente un addetto, ingenerando così la percezione di non poter esercitare il proprio diritto contrattuale all'assistenza in tempo reale;

CONSIDERATO, in relazione al diritto di accesso al servizio di assistenza, che la principale e irrinunciabile esigenza di assistenza per gli utenti rimane la possibilità di interagire con un operatore "umano" anziché con risponditori automatici, i quali non necessariamente soddisfano le esigenze di assistenza e che, pertanto, è necessario assicurare agli utenti la possibilità di un contatto diretto con un operatore/persona fisica;

CONSIDERATO, alla luce di tutto quanto sopra, necessario innovare anche le forme di monitoraggio e controllo della qualità dei servizi forniti da DAZN, con particolare riguardo all'assistenza clienti, introducendo al contempo nuovi strumenti che vadano a rilevare gli elementi più significativi che caratterizzano un servizio di contatto come la valutazione della *customer experience*, considerando tale strumento come aggiuntivo a quello basato su misurazioni interne;

RITENUTO che, alla luce delle risultanze istruttorie e ai fini della regolamentazione a farsi, siano inderogabili e ormai acquisiti i principi di tutela dei consumatori sulla: i. accessibilità garantita all'universalità degli utenti all'assistenza clienti; ii. trasparenza e tracciabilità delle procedure di gestione del reclamo; iii. trasparenza dei risultati di qualità del servizio offerto e dell'assistenza clienti; iv. accesso a procedure non giurisdizionali per la risoluzione delle controversie;

RILEVATO, alla luce delle lamentele degli utenti, che manifestano il disagio subito sia tramite le segnalazioni inviate a questa Autorità e alle Associazioni dei consumatori sia tramite i canali social media, il significativo impatto sulla clientela della inefficienza della condotta di DAZN nella commercializzazione dei diritti sportivi acquisiti;

RITENUTO, alla luce delle segnalazioni ricevute e per quanto finora esposto, che sussistano i presupposti di necessità e urgenza per ordinare alla Società DAZN LIMITED di rispettare gli obblighi vigenti in materia di trasparenza e parità di trattamento degli utenti;

CONSIDERATO che con nota del 20 settembre 2021 DAZN LIMITED, a seguito di richiesta di informazioni da parte dell’Autorità, per quanto riguarda l’assenza di dettagli circa le procedure per ottenere indennizzi e rimborsi, con specifiche indicazioni di casi di indennizzo a richiesta e di eventuale indennizzo automatico e relativi parametri e importi, ha fatto presente che, *«proprio in assenza di parametri atti a valutare la qualità del servizio offerto dalle piattaforme OTT, non è possibile predisporre tali procedure. A tal proposito, DAZN auspica e offre la più ampia disponibilità e cooperazione a fare sì che venga avviato un tavolo tecnico con tutti gli stakeholder e soggetti interessati (ivi compresi, gli ISP che, nel corso del tempo, sono divenuti sempre più aggregatori di contenuti, in virtù di accordi commerciali con le stesse piattaforme OTT) al fine di individuare e determinare i parametri di qualità dei prodotti e servizi forniti da dette piattaforme. Ciò anche al fine di colmare l’attuale lacuna normativa – regolamentare consistente nell’assenza di indicazione circa il perimetro di responsabilità del fornitore del servizio OTT e quello del singolo ISP, anche tenuto conto del fatto che, a differenza di quanto avviene, ad esempio, per le piattaforme DTT e DTH, la fornitura del servizio OTT è di norma distinta (anche soggettivamente) dalla fornitura del servizio di accesso»*.

RITENUTO altresì necessario definire i parametri di riferimento per la misura della qualità del servizio in questione, avuto riguardo all’esperienza dell’utente, e le relative soglie per garantire congrui indennizzi;

RITENUTO, conseguentemente, necessario avviare, ai fini di quanto sopra, un procedimento che garantisca la massima condivisione e partecipazione dei soggetti interessati attraverso un percorso di acquisizione di documenti e memorie scritte;

RITENUTO, nelle more della conclusione del suddetto procedimento e in ossequio ai poteri conferiti a questa Autorità dalla legge 481/95, necessario intervenire a tutela dell’utenza perché vengano cessate le condotte lesive degli interessi dei consumatori con riferimento alle misure che possono essere immediatamente adottate da parte di DAZN;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente Giacomo Lasorella.

ORDINA

Ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lett. d) della legge 14 novembre 1995, n. 481, alla Società DAZN LIMITED, con sede legale ad Hanover House, Plane Tree Crescent TW13-7BZ Feltham, Gran Bretagna, di adottare ogni necessaria misura ai fini del rispetto dei diritti dell'utenza sopra descritti, 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*, comunicando le misure in concreto adottate mediante una relazione dettagliata da trasmettere all'Autorità entro trenta giorni dalla notifica del presente ordine.

DELIBERA

Articolo 1 (Avvio del procedimento)

1. È avviato, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), h), m) e n) della legge 14 novembre 1995, n. 481, 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.
2. Il documento recante la proposta di intervento regolamentare di cui al comma 1 è riportato in allegato A della presente delibera, di cui costituisce parte integrante.
3. La società DAZN LIMITED ha facoltà di presentare memorie e documenti entro trenta giorni dalla notifica della presente delibera.
4. Entro il termine di trenta giorni dalla pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità, i soggetti portatori di interessi, ai sensi dell'articolo 9 della legge 7 agosto 1990, n. 241, possono esercitare i diritti riconosciuti dall'articolo 10 della medesima legge.
5. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con deliberazione motivata.

6. La responsabilità del procedimento è affidata alla Dott.ssa Valeria Zollo funzionario dell'Ufficio Diritti degli utenti e rapporti con le Associazioni dei consumatori della Direzione Tutela dei Consumatori.

La presente delibera, comprensiva dell'allegato A, è notificata alla parte e 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, 7 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba