

DELIBERA N. 36/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.D.C./DAZN LIMITED
(SMA14/728373/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 luglio 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 telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante, *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza del sig. A.D.C., del 21 gennaio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del contratto per l'offerta di contenuti televisivi, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'istante ha avuto un problema legato alla disdetta del suo abbonamento DAZN standard con pagamento in unica soluzione (attivato 29/11/2023 - scadenza 29/11/2024);
- b. avendo deciso di non rinnovare, il giorno 29/11/2024 ha effettuato la procedura di disdetta nel sito DAZN, ma, a chiusura delle operazioni, ha riscontrato che la disdetta aveva preso decorrenza 29/11/2025 anziché 29/11/2024 e si è reso conto che sono stati prelevati € 599,00 quale quota di rinnovo annuale 29/11/2024 - 29/11/2025;
- c. parte istante ha contattato DAZN per chiedere informazioni sulla disdetta e sulla restituzione del denaro prelevato, senza successo;
- d. ha inviato un'e-mail all'indirizzo: help@dazn.com in data 02/12/2024 ed ha ottenuto una risposta evasiva;
- e. il 03/12 ha inviato una seconda e-mail e gli è stato confermato il rinnovo del piano plus in unica soluzione da 599,00 euro dal 29/11/2024 fino al 29/11/2025 e gli è stato comunicato che il vecchio piano da 499,00 euro doveva essere disdetto prima della scadenza.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta:

- i. il rimborso di quanto pagato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Dazn, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che il sig. D.C. ha sottoscritto, in data 29/11/2023, il piano di abbonamento "plus" annuale con pagamento in unica soluzione di € 499,00, aderendo alle relative Condizioni di Abbonamento, disponibili sul sito DAZN. L'art. 3 (Durata del contratto) prescrive che "il contratto avrà durata di un anno dalla data di attivazione del servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta". Quanto al recesso, in armonia con quanto previsto all'art. 6.1 "l'utente potrà recedere dal proprio abbonamento al Servizio DAZN effettuando il login alla pagina "Il mio Account" e cliccando sul tasto "Non voglio rinnovare". La richiesta di recesso dall'abbonamento al Servizio DAZN potrà essere formulata in qualsiasi momento antecedente alla scadenza di tale abbonamento. Il recesso si perfezionerà al termine della durata annuale dell'abbonamento e l'accesso al Servizio sarà consentito fino al predetto termine"

Nel caso di specie, pertanto, l'utente avrebbe dovuto disdire l'abbonamento entro il giorno prima del rinnovo, come previsto dall'art. 3, con le modalità di cui all'art. 6.2., ma così non è stato, talché il contratto si è automaticamente e correttamente rinnovato in data 29/11/2024. Il cliente ha contattato il Customer Care il giorno stesso in cui il rinnovo si è perfezionato, per cui l'operatore ha legittimamente riferito all'utente che non era possibile effettuare il rimborso della somma addebitata e che, per effetto del rinnovo, i contenuti

del piano prescelto resteranno attivi e fruibili fino al 29/11/2025, salvo che pervenga il recesso prima del successivo rinnovo. Quanto all'aumento del prezzo dell'abbonamento annuale plus da € 499,00 all'anno ad € 599,00, si rileva che, all'art. 2.3. delle citate condizioni è prescritto che DAZN ha la facoltà di "apportare modifiche alle presenti Condizioni, come, a titolo esemplificativo, in casi di cambiamenti della gamma di eventi sportivi inclusi nel Servizio DAZN, di cambiamenti per garantire una migliore funzionalità del Servizio DAZN, di sopravvenute esigenze tecniche e/o economiche, di mutamenti delle politiche commerciali e/o mutamenti tecnici della piattaforma per la fornitura del Servizio DAZN, di mutate condizioni di mercato o di necessità di far fronte a esigenze o problemi di sicurezza, anche in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti verificatisi nell'utilizzo del Servizio DAZN. Eventuali modifiche alle presenti Condizioni saranno notificate all'utente via e-mail all'indirizzo più recente in nostro possesso. Anche eventuali modifiche ai termini di pagamento saranno comunicate direttamente all'utente con le medesime modalità. Tali comunicazioni riporteranno chiaramente le modifiche in questione, che saranno valide decorsi trenta (30) giorni dalla comunicazione, e il relativo motivo; l'utente potrà recedere dal proprio contratto senza penali entro sessanta (60) giorni dalla comunicazione stessa, nel caso in cui non intenda accettare le modifiche contrattuali a lui prospettate, conformemente a quanto stabilito dall'art. 5.8. In assenza di una siffatta comunicazione di recesso nel citato termine, le modifiche contrattuali si considereranno accettate."

Nel caso di specie, risulta che DAZN abbia trasmesso all'utente, in data 1/08/2024, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato in fase di registrazione, la comunicazione di rimodulazione tariffaria indicante la facoltà per l'utente di recedere in esenzione spese entro 60 giorni dalla stessa, come da schermate allegate al fascicolo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

In via preliminare occorre precisare che la contestazione ha ad oggetto la mancata gestione della disdetta esercitata dalla parte istante nei termini previsti dalle condizioni di contratto. Risulta estranea alla contestazione la comunicazione relativa alla modifica delle condizioni economiche avvenuta tramite e-mail all'indirizzo comunicato dall'istante.

L'articolo 3 delle condizioni di utilizzo del servizio Dazn prevede espressamente quanto segue: *"Il contratto avrà durata di un anno dalla data di attivazione del servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo recesso anticipato o **disdetta a scadenza**"*.

Parte istante ha sottoscritto in data 29/11/2023 un contratto per la fruizione di contenuti televisivi che si intende rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta a scadenza, ovvero alla data del 28/11/2024. Parte istante, tuttavia, non in linea con quanto previsto dalle condizioni di utilizzo, ha richiesto la disdetta il giorno successivo alla scadenza del contratto; e Dazn in quella medesima data (29/11/2024) ha praticato il rinnovo automatico, cosicché il contratto si è rinnovato fino al 28/11/2025 e il cliente ha

subito l'addebito dell'importo pari a euro 599,00, in quanto, intanto, era pervenuta, tramite e -mail la variazione delle condizioni economiche.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell'istante volta al rimborso di quanto addebitato, ovvero euro 599,00 non possa trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente A.D.C. nei confronti di Dazn Limited per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella