

**DELIBERA N. 9/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
A.L./DAZN LIMITED (ELEVEN SPORT)  
(SMA705920/2024)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 febbraio 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", come modificato, da ultimo, dalla Legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023";

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 515/24/CONS;

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 modificato 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. L.A., del 01/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0858884xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 19/08/2023 attivava il servizio DAZN Plus al costo annuale di euro 449,00. Dopo aver inserito il pagamento automatico tramite PayPal, alla scadenza annuale, precisamente in data 19/08/2024 il servizio si attivava automaticamente, senza alcun preavviso a mezzo mail, al costo maggiorato di euro 599,00;

b. il predetto aumento, pur essendo applicato in sede di rinnovo automatico, non veniva preventivamente comunicato da DAZN;

c. pertanto, a distanza di due giorni, in data 21/08/2024 l'istante richiedeva a mezzo mail il recesso immediato dal contratto di abbonamento, a causa dell'aumento arbitrario dell'importo da euro 449,00 a euro 599,00 addebitato senza una preventiva comunicazione chiara e trasparente; pur tuttavia, l'operatore non dava seguito alla predetta richiesta e forniva riscontro a quanto reclamato.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la risoluzione contrattuale per modifica unilaterale non preventivamente comunicata, la cancellazione dell'*account* e il rimborso dell'importo di euro 599,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore DAZN Limited, nell'ambito del contraddittorio, non ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del *Regolamento*.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che le Condizioni Principali di Utilizzo del servizio DAZN Plus di durata annuale prevedono espressamente all'articolo 2, comma 3, che: *“Potremmo 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 summenzionato termine, le modifiche contrattuali si considereranno accettate".* Orbene, dalla predetta disposizione contrattuale si evince che in pendenza del contratto di abbonamento, qualsiasi modifica contrattuale, tecnica o economica, ancor prima di essere applicata, deve essere necessariamente comunicata all'utente/abbonato con preavviso di 30 giorni mediante inoltro a mezzo e-mail; inoltre, in caso di mancata accettazione, l'utente/abbonato può recedere senza penali e ulteriori addebiti legati al vincolo contrattuale.

Tanto premesso, va rilevato che l'operatore non ha depositato alcuna memoria e non ha fornito argomentazioni difensive a supporto della propria posizione nei termini regolamentari ovvero nel termine dei 45 giorni decorrenti dall'invio in data 01/10/2024 dell'istanza di definizione della controversia; inoltre, non ha dato seguito alla richiesta istruttoria, reiterata nelle tre udienze di discussione della controversia tenutesi rispettivamente nelle date del 12/12/2023, del 17/12/2023 e del 9/01/2024, finalizzate alla produzione della documentazione attestante l'asserita, ma non provata, comunicazione di rimodulazione tariffaria. Con riferimento alla specifica richiesta di prova di invio all'indirizzo di posta elettronica xxxxxxxxxxxx@libero.it dell'istante mediante copia *screenshot* attestante mittente, destinatario, oggetto, allegato, data certa e ora di corretto inoltro l'operatore si è limitato ad inserire nel fascicolo documentale in data 17/12/2024 solo una copia di una *brochure* recante il seguente testo "Ciao L.,.....a partire dal 19/08/2024 il nuovo prezzo del tuo piano (DAZN PLUS annuale con pagamento in un'unica soluzione) sarà di euro 599,00 all'anno, pari a euro 49,92 a mese. Fino a tale data continuerai a usufruire del servizio al tuo vecchio prezzo". Va rilevato comunque che tale missiva non soddisfa le esigenze di certezza e di trasparenza, in assenza di prova di notifica di inoltro, come previsto e ribadito nelle suddette Condizioni di Utilizzo del servizio DAZN Plus. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di risoluzione contrattuale per modifica unilaterale non preventivamente comunicata, di cancellazione dell'*account* e di rimborso dell'importo di euro 599,00, deve ritenersi accoglibile.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. L.A. nei confronti di DAZN Limited per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società DAZN Limited è tenuta alla cessazione contrattuale in esenzione spese con cancellazione del "profilo utente" e a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i. euro 599,00 (cinquecentonovantanove/00) a titolo di rimborso dell'importo indebitamente prelevato per recesso giustificato.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 5 febbraio 2025

**IL PRESIDENTE**

Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Giovanni Santella