

DELIBERA N. 22/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.A.F./DAZN LIMITED (SMA14/782411/2025)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 aprile 2026;

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*”;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 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. 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 dell'utente S.A.F. del 7 ottobre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«Dazn, dopo che la gente ha sottoscritto dei contratti/abbonamenti ha successivamente regalato tutti i big match della liga spagnola che saranno trasmessi in chiaro su Mediaset; nonostante avrebbero dovuto essere esclusiva Dazn»;*

b. *in replica alle memorie dell'operatore l'utente ha poi precisato che «il fatto che i big match (sia quelli della lega spagnola, che altri della Serie A) siano stati offerti gratuitamente a non abbonati riduce il valore economico dell'abbonamento acquistato e costituisce: -svantaggio competitivo per i clienti paganti; -alterazione del rapporto qualità/prezzo. Tale condotta è vietata dall'art. 20 comma 2 del Codice del Consumo».*

In base a tale premessa, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: «2 mesi gratuiti tramite voucher compensativi: 1 mese per aver regalato a tutti i big match della liga spagnola dopo che noi abbonati abbiamo sottoscritto dei contratti per averli in esclusiva, 1 mese per avermi preso in giro plurime volte (sia qua su Agcom che tramite assistenza clienti)».

2. La posizione dell'operatore

DAZN Limited, preliminarmente, ha dichiarato in memorie che la doglianza oggetto di controversia non rappresenta un disservizio indennizzabile ai sensi della normativa regolamentare Agcom; nel merito ha poi rappresentato che «In data 6/10/2025, il cliente ha contattato DAZN tramite chat, richiedendo un indennizzo per la mancata esclusività dei top match della Liga spagnola, lamentando che i match erano stati resi gratuiti dopo che gli utenti avevano pagato per vederli in esclusiva. L'istante, pertanto, ha richiesto un mese gratuito di abbonamento a titolo di compensazione. L'operatore addetto ha risposto al cliente spiegando che la programmazione e la trasmissione degli eventi dipendono da accordi di licenza esterni a DAZN, che possono variare nel tempo. Su questo aspetto, si rileva che ogni utente, al momento della sottoscrizione dell'abbonamento con DAZN e indipendentemente dal tipo di offerta prescelta, accede ai contenuti inclusi nel piano, in base agli accordi attivi al momento ed eventuali variazioni nei diritti di trasmissione non sono sotto il controllo di DAZN. Né le condizioni generali di abbonamento, né la Carta dei Servizi di DAZN contengono un'ipotesi indennitaria nel caso in cui alcuni contenuti e/o eventi offerti da DAZN siano visibili anche su altre piattaforme. Successivamente, in data 7/10/2025, DAZN ha verificato l'account del cliente e ha confermato che era già stato riscattato un mese gratuito dal 04/10/2025 al 04/11/2025, a titolo di caring per una precedente controversia.

In data 15/11/2025, il Sig. S. ha contattato il Servizio Clienti per chiedere la disdetta. Nel corso della conversazione ha dichiarato di voler mantenere l'abbonamento soltanto qualora gli fosse proposta un'offerta vantaggiosa. L'operatore ha risposto che, poiché il cliente sta usufruendo di un codice compensativo e che non dispone di un abbonamento attivo, non vi erano promozioni disponibili per il suo profilo. In data 15/11/2025, dopo l'avvio del GUI4, il cliente ha ricontattato il servizio clienti lamentando di aver subito un'ingiustizia, sostenendo che le offerte vengono proposte ad altri utenti ma non a lui e ha insistito per l'attivazione della promozione a € 19,99. DAZN ha replicato che tale promozione risulta scaduta e non può essere attivata. Alla luce delle superiori argomentazioni, non sussiste alcuna responsabilità di DAZN per i fatti controversi, posto che la selezione dei contenuti trasmessi da DAZN rientra in scelte di marketing e nella gestione della programmazione dei servizi offerti da parte dell'operatore. Tali decisioni non sono sindacabili dall'utente che, al momento dell'attivazione dell'abbonamento viene reso edotto delle caratteristiche dell'offerta che sta sottoscrivendo».

In virtù di tutto quanto sopra esposto l'operatore ha infine concluso chiedendo il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

In particolare, la richiesta dell'istante non può essere accolta atteso che nel caso di specie non si ravvisa alcuna condotta indebita della Società convenuta rilevante ai fini della competenza dell'Autorità adita, in cui non rientra l'invocato art. 20 del Codice del Consumo, tantomeno si ritiene che l'interesse dell'utente alla fruizione del servizio sia stato direttamente pregiudicato in termini di disservizio.

Viceversa, la normativa regolamentare che disciplina la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di SMA ha riguardo esclusivamente alla corretta, regolare e tempestiva fornitura del servizio oggetto del contratto di cui l'istante è titolare.

Costatato dunque che nel caso di specie non è assolutamente contestata la fornitura del servizio oggetto del contratto di cui l'istante è titolare, qualsivoglia osservazione riguardante la fruizione di contenuti SMA da parte di soggetti terzi, estranei alla procedura in discussione, non può trovare considerazione in questa sede.

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 non accoglie l'istanza dell'utente S.A.F., per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 14 aprile 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella