

DELIBERA N. 31/26/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.V./DAZN LIMITED (SMA14/789822/2025)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 maggio 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. 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 “*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. 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.V. del 7 novembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto con DAZN Limited (di seguito DAZN) per l'offerta di contenuti televisivi, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 10 agosto 2025 ha effettuato, tramite PayPal, il pagamento di euro 599,00 per l'abbonamento annuale a DAZN, con piano *Dazn Family*;
- b. *“Il pagamento risulta correttamente eseguito e addebitato, ma DAZN non ha mai attivato il servizio né consentito l'accesso alla piattaforma”*;
- c. l'operatore ha sostenuto *“prima di non aver ricevuto il pagamento e poi che sarebbe stato stornato”*, tuttavia, l'istante ha eccepito di non aver mai ricevuto *“il rimborso né prova di tale storno”*.

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

- i. il rimborso integrale del pagamento di euro 599,00 corrisposto tramite Paypal;
- ii. la liquidazione di un indennizzo *“per disservizio quantificato in euro 450,00”*;
- iii. il rimborso delle *“spese sostenute per la visione delle partite in locali esterni pari a euro 150,00”*.

2. La posizione dell'operatore

DAZN Limited, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, in data 10 agosto 2025 l'istante ha contattato il Servizio Assistenza dichiarando di non voler rinnovare l'abbonamento e di non aver, erroneamente, disattivato la voce di rinnovo automatico. L'utente, inoltre, ha segnalato di aver ricevuto una *e-mail* che confermava l'addebito.

DAZN ha comunicato al cliente l'impossibilità di procedere al recesso in quanto il piano annuale, con pagamento in unica soluzione, sarebbe rimasto attivo fino al 10 agosto 2026. L'utente ha, nuovamente, contattato l'operatore il 23 agosto 2025 per segnalare che, malgrado il pagamento effettuato, accedendo al proprio account DAZN, non risultava alcun abbonamento attivo.

Al riguardo, DAZN ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate, non risultava alcun addebito a carico dell'istante. Successivamente, il cliente ha comunicato di aver avviato una richiesta di rimborso tramite PayPal, senza ottenere né il rimborso né l'attivazione dell'abbonamento. DAZN, tuttavia, ha rappresentato di non aver mai ricevuto alcun pagamento, per cui l'abbonamento risultava in stato *“sospeso”*.

In data 9 settembre 2025, l'utente ha ribadito a DAZN di aver effettuato il pagamento il 10 agosto 2025, riferendo che PayPal avrebbe rigettato la richiesta di rimborso, in quanto la stessa sarebbe andata a buon fine in favore di DAZN.

L'operatore ha, infine, rappresentato che il pagamento di euro 599,00 effettuato tramite PayPal, è stato bloccato da quest'ultima in seguito alla richiesta di riaccredito formulata dall'istante e l'abbonamento è stato, pertanto, annullato automaticamente.

Per quanto sopra esposto, DAZN ha chiesto di rigettare la presente istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che le richieste di indennizzo "*per disservizio quantificato in euro 450,00*" e di rimborso delle "*spese sostenute per la visione delle partite in locali esterni pari a euro 150,00*" sono state introdotte dall'istante solo in sede di definizione e, pertanto, risultano inammissibili in quanto non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio.

Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione l'istante ha formulato, esclusivamente, la richiesta di rimborso da parte di DAZN dell'importo di euro 599,00, "*in quanto non ho mai potuto usufruire del servizio nonostante il pagamento risulti regolarmente effettuato tramite PayPal in data 10 Agosto 2025*".

In ogni caso, si osserva che le ulteriori richieste avanzate dal ricorrente in sede di definizione si sostanziano, a tutti gli effetti, quali domande di risarcimento del danno e, in quanto tali, risultano inammissibili poiché espressamente escluse dalla normativa dell'Autorità.

Nel merito della controversia, l'istante, attesa la mancata erogazione dei servizi a fronte del pagamento di euro 599,00 per il rinnovo dell'abbonamento annuale e preso atto delle obiezioni formulate da DAZN in ordine all'accredito del predetto pagamento, in data 12 settembre 2025, ha presentato l'istanza di conciliazione SMA/776258/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di DAZN.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, occorre precisare che la contestazione ha ad oggetto la mancata erogazione dei servizi da parte di DAZN (come da schermate allegate dall'utente) a fronte del pagamento di euro 599,00 effettuato dall'utente per l'abbonamento annuale. Quest'ultimo si è rinnovato correttamente, in data 10 agosto 2025, in ragione della mancata disattivazione da parte del cliente dell'opzione relativa al rinnovo automatico.

Nel merito, va rilevato che l'istante ha allegato in atti la ricevuta di pagamento automatico effettuato in favore di DAZN tramite PostePay il 10 agosto 2025, recante il codice di transazione n. 5XE880127K0166xxx. Inoltre, ha depositato gli *screenshot* della

conversazione svoltasi in *chat* con il Servizio assistenza di DAZN nella medesima data, ove l'operatore di *call center*, confermata la correttezza del rinnovo in assenza di recesso nei termini, ha riferito che *“dalle verifiche effettuate mi risulta che l'abbonamento si è rinnovato per altri 12 mesi al prezzo di 599 euro e scade il 10/08/2026”*. L'istante ha, altresì, prodotto ulteriori schermate, tratte dall'app PayPal e dall'estratto conto di PostePay, nelle quali risulta effettuato il menzionato pagamento in favore di DAZN Dach GmbH, con data contabile 13 agosto 2025. Infine, è presente in atti il riscontro fornito il 9 settembre 2025 dall'Assistenza clienti PayPal alla segnalazione dell'utente, con il quale la Società ha precisato quanto segue: *“Ti confermiamo che il pagamento di 599 euro effettuato il 10 agosto 2025 a favore di DAZN DACH GmbH risulta correttamente contabilizzato e **non risulta alcun rimborso** da parte loro, né totale né parziale. Abbiamo verificato attentamente i movimenti e non ci sono accrediti o storni relativi a quell'importo o a quella transazione. Se hai ricevuto comunicazioni da DAZN riguardo a un eventuale rimborso, ti consigliamo di richiedere direttamente a loro una prova dell'operazione (come un numero di transazione o una ricevuta di rimborso)”*.

In merito alla questione, DAZN ha rappresentato in memoria che *“Il pagamento di € 599,00 effettuato tramite PayPal il 10/08/2025 è stato bloccato da PayPal in seguito alla richiesta di riaccredito e l'abbonamento è stato annullato automaticamente”*, precisando altresì che *“il pagamento risulta ancora in stato di contestazione e, di conseguenza, il cliente non ha ricevuto alcun rimborso e DAZN nessun accredito da parte di PayPal”*.

Va rilevato, tuttavia, che DAZN ha ommesso di depositare agli atti del fascicolo documentazione probatoria adeguata a supporto di quanto dedotto.

Nel caso di specie si rileva, dunque, il mancato assolvimento del minimo onere di allegazione documentale da parte dell'operatore.

In relazione a tanto, tenuto conto che nulla di quanto dichiarato da DAZN è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto, la richiesta di rimborso formulata dall'utente, in ragione della mancata erogazione dei servizi da parte di DAZN a fronte del pagamento integrale dell'abbonamento annuale, è meritevole di accoglimento.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente G.V. nei confronti di DAZN Limited per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società DAZN Limited è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 599,00 (cinquecentonovantanove/00) a titolo di rimborso dell'abbonamento annuale, corrisposto dall'utente in unica soluzione, per la mancata erogazione dei servizi;

3. La società DAZN Limited 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, 27 maggio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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