

DETERMINA DIRETTORIALE 20/25/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/703047/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R.I.D.R. - DAZN Limited (Eleven sport)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente R.I.D.R., del 17/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242195 del 17/09/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. Dazn ha posto in essere una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali in spregio alle delibere dell'Autorità sia per motivi formali che sostanziali, aumentando il costo dell'offerta da euro 29,99 al mese a euro 34,99 al mese a partire dal mese di maggio 2024; b. parte istante ha inviato un reclamo in data 18 giugno 2024 rimasto privo di riscontro; c. in primis, Dazn non ha ottemperato alle modalità dello "ius variandi" prescritta dall'Autorità, inoltre, non sono indicati i "giustificati motivi" che la normativa vigente impone e che avrebbero dovuto essere analiticamente riportati nella comunicazione relativa allo "ius variandi"; d. con riferimento alle fatture, infine, parte istante ha eccepito la violazione delle previsioni di cui all'art. 13, punto 1, dell'allegato A) alla delibera n. 278/04/CSP in tema di indicazione delle modalità di ricezione delle stesse, della relativa periodicità di invio e dell'anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, tutti elementi che dovrebbero essere indicati nella Carta dei Servizi, cosa che invece non sussiste come evincibile dal documento depositato agli atti; e. parte istante ha, altresì, eccepito che, nelle fatture depositate agli atti, l'addebito del costo totale è relativo non solo al servizio Dazn, ma anche all'abbonamento alla "Gazzetta Digital Edition", servizio quest'ultimo che il ricorrente intende disdire, pagando solo la prima componente, salvo differente prescrizione contrattuale. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l'inefficacia/annullamento/nullità della variazione delle condizioni

contrattuali, con il ripristino di quelle precedenti ed emissione di note di credito a partire dalla mensilità di maggio 2024 per euro 5,00 mensili con contestuale rimborso di tali importi; ii. la disdetta della componente mensile di costo relativa a “Gazzetta Digital Edition” con riduzione del costo mensile di ulteriori euro 12,45 (euro 11,99 + euro 0,46 a titolo di imposta).

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.

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 la Carta Servizi DAZN prevede all’articolo 6, “Diritto di recesso in caso di modifiche alle Condizioni generali di contratto e delle Condizioni Utilizzo, 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. Le modifiche saranno notificate al cliente con 30 giorni di preavviso via e-mail all’indirizzo più recente in nostro possesso. Tali comunicazioni riporteranno chiaramente le modifiche in questione e il relativo motivo nonché il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione entro il quale il cliente potrà recedere dal proprio contratto senza penali, nel caso in cui non intenda accettare le modifiche contrattuali prospettate. In assenza di una siffatta comunicazione di recesso nel summenzionato termine, le modifiche contrattuali si considereranno accettate.” Orbene, dalla lettura di tale disposizione, 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. Agli atti non risulta acquisita alcuna comunicazione di rimodulazione tariffaria inviata all’indirizzo di posta elettronica dell’istante, ne consegue, quindi, che la richiesta dell’istante di cui al punto i., di annullamento/inefficacia della modifica unilaterale non preventivamente comunicata debba trovare accoglimento, con la conseguenza che trovano applicazione le condizioni economiche previgenti, con l’obbligo per l’operatore di rimborsare gli importi addebitati in eccedenza pari a euro 5,00 al mese, a partire dal mese di maggio 2024, data in cui Dazn ha posto in essere una modifica unilaterale senza aver informato il cliente. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento, pertanto, l’operatore Dazn sarà tenuto alla cessazione dell’abbonamento “Gazzetta Digital Edition”, a decorrere dal mese successivo alla notifica della presente decisione.

DETERMINA

- DAZN Limited (Eleven sport), in accoglimento dell’istanza del 17/09/2024, è tenuta a 1. accogliere l’istanza del sig. D.R.R.I. nei confronti di DAZN Limited per le motivazioni di cui in premessa. 2. applicare le condizioni economiche sottoscritte dalla parte istante e a rimborsare l’importo pari a euro 5,00 al mese, addebitato in eccedenza a partire dal mese di maggio 2024. 3. cessare l’abbonamento “Gazzetta Digital Edition” a decorrere dal mese successivo alla notifica della presente decisione. 4. comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella