DETERMINA DIRETTORIALE 72/26/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/796172/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.L. - 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 operatori di comunicazioni elettroniche", 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 S.L., del 04/12/2025 acquisita con protocollo n. 0313887 del 04/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'abbonamento pay tv, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue: a. l'istante ha contestato l'abuso contrattuale del service DAZN che, in data 23/08/2025 ovvero alle prime ore del 24/08/2025, ha disabilitato e precluso la fruizione dei servizi oggetto di pagamento in data 25/08/2025 e, per quanto unilateralmente dichiarato da DAZN, attivati in data 24/08/2025 con contratto di abbonamento di durata "annuale"; b. benchè il pagamento sia datato 25/08, anche volendo dar credito a quanto affermato e non dimostrato da DAZN circa l'attivazione del servizio in data 24/08 , è stata inaspettatamente preclusa la visione delle partite di serie A e dei restanti eventi sportivi alle prime ore della giornata di domenica 24/08/2025 e nemmeno alle 24:00 della stessa giornata con relativo conseguente disturbo e danno materiale ed immateriale per l'evidenza dell'immotivata prevaricazione di fatto, consapevolmente, imposta anche in previsione di un rinnovo alla scadenza che è stato impedito dalla oggettiva precarietà fiduciaria insorta; c. parte istante insiste per ottenere da DAZN il riconoscimento esplicito della violazione contrattuale, ritenendo che un abbonamento annuale impegni DAZN a garantire il servizio per 365 gg. (8760 ore) e non sia suscettibile di modifiche unilaterali né di condizioni vessatorie. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. l'accertamento della violazione contrattuale da parte di DAZN per l'interruzione immotivata e unilaterale del servizio, precludendo la fruizione dei servizi pagati prima della naturale scadenza annuale. ii. la liquidazione dell'indennizzo automatico previsto dalla Carta dei Servizi per l'interruzione/sospensione ingiustificata del servizio e per il danno da disservizio; iii. il risarcimento per il danno morale e immateriale

subito avendo anche inutilmente impiegato una intera serata ad attendere le verifiche del servizio di assistenza protrattasi fino al termine della prima serata sportiva; iv. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo.

L'operatore Dazn non ha depositato alcuna memoria difensiva, ma nell'ambito del contraddittorio del presente procedimento e del prodromico tentativo di conciliazione (SMA/782429/2025) ha rappresentato che, in merito alla contestazione dell'istante, "il contratto risulta valido fino al 24/08/2025. Ciò significa che il servizio si conclude all'inizio di quella data e non alla fine della giornata stessa. Da ulteriori verifiche interne risulta che al cliente è stata regolarmente inviata la fattura relativa al pagamento, la cui data risulta essere 24/08/2024, in linea con quanto riportato nei nostri sistemi. Pertanto, non si rilevano errori da parte di DAZN nella gestione del servizio, né anomalie nei termini contrattuali applicati. Di conseguenza, il cliente non ha diritto a quanto richiesto." Dazn ha avanzato diverse proposte conciliative, tutte rifiutate dall'istante. Nella risposta al reclamo inviato dall'istante in data 29.08.2025, Dazn ha precisato nei termini che seguono "il piano di abbonamento annuale è valido per un anno dalla data di attivazione. Poiché il tuo abbonamento è stato attivato il 24 agosto 2024, è valido fino al 24 agosto 2025. Ciò significa che il servizio termina all'inizio della stessa data del calendario un anno dopo, non alla fine di quel giorno. Per quanto riguarda la clausola che hai menzionato: "Il contratto durerà un anno dalla data di attivazione del servizio e verrà rinnovato automaticamente ogni anno a meno che non venga annullato..." questo si riferisce alla politica di rinnovo, non all'ora esatta in cui termina il servizio. Il contratto dura effettivamente un anno intero, ma termina all'inizio della stessa data dell'anno successivo".

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. All'esito dell'istruttoria, è stato possibile verificare che il pagamento dell'abbonamento annuale è avvenuto in data 25.08.2025, come risulta dalla ricevuta del pagamento allegata dall'istante. Le Condizioni di utilizzo del servizio Dazn reperibili sul sito web di Dazn all'articolo 5.5 prevedono espressamente che "L'importo dovuto per l'utilizzo del Piano DAZN sarà addebitato, a seconda della modalità di pagamento prescelta dall'utente in fase di adesione al Piano DAZN, mensilmente o annualmente, il giorno di calendario corrispondente alla data di attivazione del servizio ovvero come altrimenti specificato dall'emittente del Metodo di Pagamento". Pertanto, la decorrenza annuale dell'abbonamento coincide con la data del pagamento del 25.08.2025. La scadenza dell'abbonamento, così come previsto all'articolo 3 delle citate Condizioni di utilizzo, secondo cui_ "Fermo restando quanto previsto all'art. 7 (Recesso), in caso di adesione ad uno dei Piani DAZN annuali, la durata del Piano stesso è di 1 (uno) anno dalla sua attivazione, con rinnovo tacito, di anno in anno, salvo recesso che può essere comunicato secondo le modalità disciplinate nell'articolo 7 che segue." L'abbonamento annuale scadrà, quindi, lo stesso giorno dello stesso mese dell'anno successivo (25.08.2025), in particolar modo, alla fine della giornata del 25.08.2025, consentendo una fruizione piena dell'abbonamento. Dal punto di vista giuridico, si applica il principio ex nominatione dierum, secondo cui il termine scade alla mezzanotte del giorno del mese corrispondente al giorno in cui ha incominciato a decorrere, indipendentemente dal numero effettivo dei giorni compresi in tale periodo. In pratica, nelle scadenze a mesi e ad anni non si contano i singoli giorni, ma si fa riferimento allo stesso giorno del termine iniziale, indipendentemente se si tratti di un anno bisestile o meno. Tanto premesso, ne consegue che nel caso di specie, per un errore dei sistemi di Dazn, l'abbonamento annuale risultava attivato in data 24.08.2024 e, pertanto, la sua scadenza sarebbe dovuta avvenire alla mezzanotte del 24.08.2025, invece, per un errore l'abbonamento è stato disattivato il 23.08.2025, un giorno prima della scadenza annuale prevista dai sistemi di Dazn per il giorno 24.08.2025. A seguito della prova del pagamento prodotta dalla parte istante, è emerso che l'abbonamento è stato attivato il 25.08.2024 e, pertanto, è stato disattivato con due giorni di anticipo rispetto alla scadenza del 25.08.2025. Ne consegue, quindi, che Dazn sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 13, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per ogni giorno di disservizio per il numero di giorni pari a 2. La richiesta dell'istante volta al risarcimento dei danni morali non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità che, così come previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento, "può effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Infine, anche la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo non può trovare accoglimento in quanto agli atti del fascicolo è stata acquisita la risposta al reclamo di

Dazn del 29.08.2025, in cui respingeva il reclamo dell'istante inviato nella medesima giornata del 29.08.2025, spiegando le proprie motivazioni.

DETERMINA

- DAZN Limited (Eleven sport), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/12/2025, 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, il seguente importo: i. euro 6,00 (sei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di pay tv.

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