DETERMINA DIRETTORIALE 73/26/DTC/SMA

Fascicolo n. SMA14/780315/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R.M. - 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 R.M., del 29/09/2025 acquisita con protocollo n. 0240485 del 29/09/2025;

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. in data 21/07/2025, a mezzo e-mail personalizzata, DAZN ha comunicato all'utente che «l'abbonamento sottoscritto, fino ad ora denominato "DAZAN Plus", da oggi prende il nome di "DAZN Family"» l'operatore ha altresì precisato che «si tratta di una modifica pensata per rendere il contenuto del piano più chiaro e immediato, senza modifiche di prezzo né variazioni nelle modalità di fruizione incluse nel piano»; b. tuttavia, a far data dal 3/8/2025, l'utente ha constatato «un addebito di € 59,99, anomalo rispetto alle due annualità precedenti in cui avevo una tariffa agevolata di circa € 20/mese in meno»; c. pertanto «nella stessa data ho contattato l'assistenza WhatsApp chiedendo il ripristino delle condizioni agevolate o, in alternativa, l'esercizio del diritto di recesso, rappresentando di non aver ricevuto alcun preavviso su scadenza dell'offerta, aumento di prezzo o necessità di intervenire entro il 02/08/25»; d. in data 03/08/2025 l'istante ha reclamato a mezzo PEC, contestando l'addebito e chiedendo «il ripristino ed esercitato il recesso con domanda di rimborso» e il reclamo è stato reiterato il 6 e il 25 agosto seguenti «mi è stato promesso alta priorità e un riscontro entro 24 ore mai pervenuto». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. in assenza di prova che l'aumento del costo dell'abbonamento è stato preceduto da regolare preavviso ai sensi ex articolo 65bis del Codice del Consumo, «si esercita il diritto di recesso con decorrenza 03/08/2025 e contestuale rimborso delle quote versate per i periodi non fruiti. Tale rimborso è da aggiornare fino al giorno di effettiva definizione»; ii. «la liquidazione

dell'indennizzo per ritardo di risposta al reclamo, poiché DAZN, ha risposto oltre termine: reclamo inviato via PEC il 03/08/2025 e primo riscontro il 15/09/2025 su piattaforma "Conciliaweb" (Da Carta servizi DAZN entro 30gg)»; iii. «qualora DAZN non produca idonea prova dell'avvenuta comunicazione di preavviso ex art. 65-bis del Codice del Consumo, si richiede, in via generale, la liquidazione di un indennizzo secondo equità ai sensi dell'art. 13, comma 7, Allegato A, Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, a ristoro dei pregiudizi derivanti dai mezzi e dai modi utilizzati dall'operatore, risultati idonei a ostacolare e negare l'esercizio del mio diritto soggettivo di recesso previsto dalla legge. Le comunicazioni su Conciliaweb e le evidenze allegate (chat e PEC) documentano dinieghi reiterati, prosecuzione del servizio e addebiti nonostante l'esercizio del recesso»; iv. «sulle somme da restituire relative agli addebiti del 03/08/2025 e del 03/09/2025 (ed eventualmente per i futuri), si richiedono gli interessi legali vigenti. A far data dal 03/08/2025, con la mia PEC in cui comunicavo l'esercizio del recesso e l'assenza di qualunque preavviso sulla scadenza/rinnovo, l'operatore era pienamente edotto del difetto di titolo. Pertanto, si chiede di far decorrere gli interessi legali dalla data del 03/08/2025, coincidente con il primo addebito e con l'inoltro del primo reclamo pec»; v. «ogni altro indennizzo che l'autorità ritenga applicabile».

DAZN Limited non ha depositato memorie a sostegno del proprio operato, né ha dato seguito alla richiesta di integrazione istruttoria formalizzata dal responsabile del procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento a mezzo il provvedimento di decisione della controversia, in quanto il diritto di recesso è atto dispositivo di parte che è tenuta ad esercitarlo conformemente alle Condizioni Generali di Contratto cui ha aderito in sede di attivazione dell'abbonamento ed infatti esula dalla pronuncia dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento. Tantomeno è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che l'omessa risposta al reclamo è condizione di procedibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione. Decorso infruttuosamente il termine regolamentare di trenta giorni di cui l'operatore comunque dispone per dare riscontro al reclamo, l'utente ha infatti depositato il procedimento SMA/770009/2025 nell'ambito del quale ha avuto modo di interloquire con l'operatore ricevendo, di fatto, riscontro alle proprie doglianze. La richiesta dell'istante di cui al punto iii., sebbene non possa trovare accoglimento nei termini in cui è stata formulata in quanto il Regolamento sugli indennizzi non contempla alcuna ipotesi specifica di indennizzo in relazione alla fattispecie dedotta in controversia, merita tuttavia opportuna considerazione, atteso che, incontestatamente, l'operatore non ha dato prova di aver puntualmente e tempestivamente informato il proprio cliente riguardo la modifica delle condizioni economiche applicate all'abbonamento attivo. In relazione a tanto, tenuto conto del fatto che il contratto dedotto in controversia prevede una durata annuale con vincolo contrattuale di dodici mesi, secondo quanto dichiarato dalla Società convenuta nell'ambito del procedimento SMA/770009/2025, DAZN Limited è tenuta a rimborsare in favore dell'utente gli importi addebitati in eccedenza rispetto al prezzo pattuito, pari ad euro 40,99, a far data dal 3/8/2025 e sino al decorso del termine annuale di scadenza dell'abbonamento, ovvero all'esercizio del diritto di recesso da parte dell'istante; nonché a corrispondere, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv. gli interessi legali maturati sui predetti importi. Infine, fermo restando che il Regolamento sugli indennizzi non contempla alcuna fattispecie di indennizzo applicabile al caso di specie, anche la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può essere accolta.

DETERMINA

- DAZN Limited (Eleven sport), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/09/2025, è tenuta a rimborsare in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi addebitati in eccedenza rispetto al prezzo pattuito, pari ad euro 40,99, a far data dal 3/8/2025 e sino al decorso del termine annuale di scadenza dell'abbonamento, ovvero all'esercizio del diritto di recesso da parte dell'istante; nonché a corrispondere, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv. gli interessi legali maturati sui predetti importi.

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