AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

VERBALE DI AUDIZIONE SINTETICO

In data 28 dicembre 2021, alle ore 11:00, si è svolta l'audizione delle Associazioni dei consumatori Adiconsum, Codacons e Codici - come da opportuna convocazione in atti (nota prot. n. 492951 del 21/12/2021) – nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 334/21/CONS recante *"Ordine alla società DAZN Limited ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481 e avvio di un procedimento per la definizione di parametri di qualità per la fruizione dei servizi di diffusione in live streaming delle partite di campionato di calcio"*.

All'audizione hanno partecipato:

Per le Associazioni dei consumatori:

- Mauro Vergari per Adiconsum
- Gianluca Di Ascenzo, presidente del CODACONS
- Francesco Rossolini per Codici

per AGCOM:

- Valeria Zollo, *funzionario presso la Direzione Tutela dei consumatori*
- Giuseppe Carnevale, *funzionario presso la Direzione Tutela dei consumatori*

Valeria Zollo, nell'aprire l'audizione, saluta i presenti e chiede di illustrare il proprio posizionamento in merito al procedimento di cui alla delibera n. 334/21/CONS.

Mauro Vergari, nel richiamare il contributo inviato in data 9 dicembre 2021 (prot. n. 478473), sottolinea la necessità di indentificare degli indicatori di qualità per tutti gli OTT e non solo per DAZN. Solo attraverso la possibilità di comparare la qualità effettiva con cui trasmettono i fornitori di contenuti on – line si permetterà un effettivo miglioramento della qualità di tutto il mercato e non solo di DAZN. Il nuovo codice europeo permette ad Agcom di intervenire e sarebbe importante istituire un tavolo permanente con tutte le associazioni dei consumatori per il controllo della qualità, rifacendosi, ad esempio, a quanto avviene per il Servizio Universale con TIM. Il problema sussiste in particolare per gli eventi in *live streaming*, per i quali non è normalmente dichiarata la qualità della visione, contrariamente a quanto avviene con i prodotti fruiti in modalità download. Ciò è vero sia relativamente alla fruizione mediante smart-TV sia con altri dispositivi che possono essere utilizzati. Alla luce di queste considerazioni risulta quindi difficile per un consumatore fare una contestazione, in quanto, se non sono disponibili parametri oggettivi, rischia di diventare una valutazione personale. Inoltre, il costo dell'abbonamento dipende in alcuni casi dalla qualità che può essere fruita durante la visione: a maggior ragione deve esserci modo di verificare il rispetto della qualità associata alla tipologia di abbonamento

sottoscritto, in maniera analoga a quanto accade con il progetto MisuraInternet per la qualità della connessione ad Internet.
Relativamente agli indennizzi, questi non dovrebbero essere legati al costo dell'abbonamento perché sarebbero inadeguati a ristorare il disagio subito dall'utente. Inoltre, non essendoci un sistema di conciliazione, c'è il rischio che la procedura complessa - che l'utente deve attivare per vedersi riconosciuto un risarcimento comunque esiguo - finisca per scoraggiare il consumatore a procedere. Non dovrebbero inoltre essere previsti estensioni dell'abbonamento come forma di indennizzo.
Adiconsum continua dichiarando che DAZN offre sul mercato, attraverso Amazon, delle carte prepagate di durata 3 e 6 mesi, anche con una scontistica. Queste ultime non prevedono il recesso in caso di disservizi, risultando quindi lesive dei diritti del consumatore. Se il contratto di DAZN si rinnova di mese in mese, infatti, la stessa modalità di rinnovo dovrebbe essere mantenuta con le prepagate, cosa che attualmente non è prevista. Pertanto, un utente che abbia pagato il valore di 6 mesi di abbonamento, in caso di disservizi non può esercitare il proprio diritto di recesso perché non è previsto un rimborso.
Adiconsum conclude segnalando che nonostante l'intervento dell'Autorità nessun miglioramento di fatto è stato introdotto da DAZN per l'assistenza ai clienti.

Codici, nel concordare con tutto quanto dichiarato da Adiconsum, aggiunge che il caso di DAZN non riguarda le logiche di mercato concorrenziale, perché la Società agisce in qualità di monopolista per la trasmissione in live streaming degli eventi di campionato di serie A, per cui il consumatore, interessato al campionato di calcio, non ha alternative se non quella di sottoscrivere un contratto con DAZN, nonostante la scarsa qualità del servizio e tutte le problematiche già segnalate.

Adiconsum ribadisce la necessità di far rispettare dei parametri di qualità a chiunque trasmetta degli eventi live e non solo a DAZN. L'utente ha sempre diritto di avere contezza di cosa sta guardando e con quale qualità è fornito il servizio. Nel caso in cui tali parametri non siano rispettati da chi detiene i diritti di trasmissione di un determinato evento, quei diritti dovrebbero essere concessi anche alle altre piattaforme che hanno la possibilità di garantirne la qualità. È questo il motivo per cui Adiconsum già alle prime giornate di trasmissione da parte di DAZN del campionato di serie effettuate con notevoli disservizi, ha con forza richiesto che l'accordo realizzato fra DAZN e la piattaforma satellitare SKY per Bar, Pizzerie e Pub venisse esteso anche ai consumatori. Anche ora non c'è rispetto della qualità visiva, infatti, DAZN riesce solo a garantire l'HD mentre la piattaforma satellitare permette anche la visione in 4K e quindi sarebbe auspicabile che questa Autorità permetta la libera di scelta al consumatore aprendo il mercato.

Gianluca di Ascenzo, nel concordare con tutto quanto esposto dalle altre associazioni, sottolinea che DAZN non ha dato seguito a quanto ordinato dall'Autorità, in quanto, al momento, per l'assistenza clienti di DAZN non è garantito il contatto umano. L'unica assistenza prevista è quella tramite chatbox con un risponditore automatico e non con un operatore umano. Inoltre, non risulta che DAZN abbia messo a disposizione un numero telefonico per l'assistenza, né gratuito né a pagamento. Nell'ultimo periodo, poi, è

diminuito il numero di segnalazioni relative alla qualità del servizio anche se il web testimonia il permanere di alcuni disservizi. A tal fine, per citarne uno su tanti, è sufficiente visitare il sito downdetector (https://downdetector.it/problemi/dazn/) ed i commenti ivi pubblicati (l'ultimo risale al 20 dicembre u.s.).
Codacons, inoltre, ritiene utile evidenziare una segnalazione ricevuta da un consumatore relativamente al mancato accredito da parte di DAZN dei pagamenti effettuati tramite Paypal (reclami del 13.10.2021; 23.10.2021; 28.10.2021 e 15.11.2021; tutti rimasti privi di riscontro da parte della Società), che ha comportato l'interruzione del servizio senza preavviso e la modifica del canone pari ad euro 29,99 anziché euro 19,99).

Francesco Rossolini dichiara di concordare pienamente con gli interventi precedenti. A supporto di quanto detto da Adiconsum, aggiunge che il tavolo permanente di controllo è non solo opportuno ma necessario: il live streaming sarà sempre più utilizzato per la trasmissione degli eventi e il tavolo permanente permetterebbe di prevenire altre circostanze in cui i diritti dei consumatori siano lesi, come nel caso di DAZN. Codici sottolinea che DAZN non si è dotata di un'assistenza clienti nel rispetto di quanto ordinato da questa Autorità. Ad oggi, il servizio risulta incredibilmente scadente, le risposte alle centinaia di segnalazioni ricevute sono state sempre rimandanti al collegamento internet, anche nel caso degli utilizzatori di TIM Vision.
La soluzione a tali disagi è possibile solo comminando delle sanzioni esemplari e prevedendo dei ristori adeguati agli utenti, non solo con il diritto di recesso. Nel caso di DAZN, infatti, ci troviamo in una situazione di monopolio e, dunque, l'utente, anche se insoddisfatto del servizio fornito, non ha la possibilità di cambiare "operatore" come avviene per le TLC. In questo quadro bisogna riflettere anche sul valore sociale che detiene il campionato di calcio storicamente nel nostro paese.
Codici conferma che il servizio clienti di DAZN non è migliorato affatto rispetto a quanto promesso. L'associazione riporta una segnalazione di un associato a cui il servizio clienti non ha accolto il reclamo perché l'interruzione dell'evento sarebbe durata solo 48 minuti per una partita che ne dura 90. Alla luce di quanto riportato, risulta chiaro che DAZN continua a non tener in nessun conto i diritti degli utenti.
Codici sottolinea che la diminuzione dei reclami negli ultimi mesi non deve essere attribuita al miglioramento del servizio, quanto piuttosto al fatto che gli utenti, una volta inoltrata una segnalazione, ritengono il loro compito assolto e non segnalano più nonostante i disservizi non siano stati risolti, anche in considerazione del fatto che l'associazione ha avviato azione collettiva nei confronti di DAZN al fine di ottenere giusto risarcimento.

Valeria Zollo chiede il numero di segnalazioni ricevute dalle Associazioni negli ultimi due mesi.

Adiconsum dichiara di aver attivato da settembre 2021 sul proprio sito istituzionale un osservatorio aperto a tutti i consumatori per segnalare i disservizi di tutti gli OTT e fino al 20 dicembre 2021 sono pervenute 2820 segnalazioni di cui l'82% (2310) riferite solo a DAZN, l'11% a Infinity e il 5% ad Amazon Prime. Il 96% ha effettuato segnalazioni

relative al calcio live. Il disservizio maggiormente segnalato è stato l'interruzione buffering (rotellina) 36%, seguito da mancata visione totale 21% e mancata visone parziale 17% per finire con immagini a scatti e/o scadenti 18%.
Il 45% dei segnalanti ha dichiarato di avere FTTH e il 27% FTTC. Il 57% visiona gli OTT con Smart TV e il 14% con TIM vision.

Codici dichiara di aver ricevuto circa 1500 segnalazioni e al tempo stesso ribadisce che l'eventuale diminuzione delle stesse dipende anche dal fatto che gli utenti non ripetono segnalazioni già fatte.

Codacons dichiara di aver ricevuto circa 100 segnalazioni da ottobre a dicembre, confermando che l'eventuale diminuzione delle stesse possa dipendere anche dal fatto che gli utenti non ripetono segnalazioni già fatte. È utile segnalare che, dal punto di vista territoriale, la Campania sembra essere quella più sensibile ai disservizi causati da DAZN, come testimoniato dall'attenzione mediatica riservata al tema nel mese di novembre u.s.

Mauro Vergari sottolinea che la sede legale di DAZN è in Inghilterra (paese extra UE), pertanto, se la Società non risponde ad un reclamo, bisogna agire a livello transfrontaliero, con grave disagio per l'utente.
Evidenzia inoltre che la scarsa qualità di un prodotto legale può essere di incentivo alla pirateria: un utente non soddisfatto da un servizio di cattiva qualità sarà fortemente incentivato a fruirne senza pagare un corrispettivo oneroso. Inoltre, una volta entrato nel sistema della pirateria, l'utente finisce per utilizzarla anche per la visione di altri eventi streaming. Tale circostanza, dunque, finisce per danneggiare anche i provider che riescono a fornire streaming video di buona qualità e di conseguenza tutto il comparto di fornitura di contenuti in live streaming. Alla luce di queste considerazioni, l'Agcom dovrebbe intervenire a livello sistemico sulla qualità di tutto il mercato dello streaming.

Francesco Rossolini conclude dichiarando che per lo streaming e tutti i servizi digitali vanno salvaguardati anche gli utenti che hanno un grado di livello di alfabetizzazione digitale basso aiutandoli nella transizione.

L'audizione si conclude alle ore 12.00

Letto, confermato e sottoscritto.

Per ADICONSUM

Per CODACONS

Per CODICI

Per AGCOM