

Al Ministro dello Sviluppo Economico,
On. Giancarlo GIORGETTI
segreteria.ministro@mise.gov.it

Alla Sottosegretaria MISE
On. Anna ASCANI
segreteria.ascani@mise.gov.it

Oggetto: DAZN - Contributo di Adiconsum

Ill.mi,

dai media apprendiamo che il prossimo 16 novembre l'azienda DAZN sarà convocata al MISE, per questo, come Associazione dei Consumatori, riconosciuta e aderente al CNCU, vorremmo rendere partecipi le SS.VV. sulle problematiche in merito al servizio offerto agli utenti da parte di DAZN, riscontrate attraverso un'attenta analisi effettuata attraverso verifiche dirette e raccolta di numerosissime segnalazioni ricevute dai consumatori e dall'Osservatorio sui disservizi degli OTT che abbiamo realizzato proprio a questo proposito.

A supporto dell'incontro programmato con l'azienda, elenchiamo le maggiori problematiche riscontrate:

- 1) I disservizi di continuità di visione (anche se in calo) purtroppo, continuano ad esserci, come accaduto nell'ultima giornata di campionato, soprattutto durante il derby Milan-Inter; avere la certezza di vedere con stabilità la partita di calcio, rimane ancora un evento affidato al caso.
- 2) Nonostante le diffide di AGCOM, il servizio clienti telefonico continua ad essere inesistente come pure le procedure di reclamo. La carta dei servizi è stata realizzata da DAZN in modo unilaterale senza il confronto con AGCOM e le AACC e, quindi, il suo contenuto presenta lacune in merito al rispetto del diritto dei consumatori. A tal proposito precisiamo che DAZN, su nostra richiesta di aprire un tavolo di confronto, ha risposto con un secco diniego.
- 3) L'immagine che viene trasmessa subisce una forte degradazione ad intermittenza, durante la visione della partita, riteniamo perciò che anche l'annunciata visione in Full HD 1080, promessa da DAZN, operativa dal 20 novembre prossimo, data l'ulteriore mole di bit che dovranno essere introdotti in rete, potrebbe continuare a rendere inutile l'utilizzo dei televisori di ultima generazione. Chi ha un televisore con risoluzione 4K o 8K deve avere garantito il diritto di poterlo utilizzare, visualizzando le trasmissioni delle aziende che hanno un'appropriata evoluzione tecnologica e che attualmente sono state escluse (solo nella modalità consumer) dalla trasmissione del calcio. La qualità di visione è anch'esso un diritto del consumatore per nulla rispettato.
- 4) DAZN si è impegnata a garantire la visione delle proprie trasmissioni nelle aree con scarsa connettività. Purtroppo, la modalità scelta non è affatto inclusiva; infatti, il decoder per vedere il canale DAZN sul **digitale terrestre** (n.409) è un prodotto esclusivo che deve essere acquistato solo attraverso il sito di DAZN.

Il costo per il consumatore è elevato (€139,90) e penalizza quindi economicamente chi ha problemi di inclusione digitale.

Ancor più grave, considerato che tale strumento dovrebbe essere la soluzione per i territori che non hanno connessione internet, è il fatto che il decoder DTT in questione deve essere, invece, necessariamente collegato proprio ad internet, dal momento che utilizza ANDROID TV, e per attivare il collegamento al canale criptato del terrestre, occorre avere l'APP di DAZN. Oltre al costo del decoder, c'è poi il costo dell'abbonamento di €29 al mese.

Il canale televisivo non trasmette però tutte le partite, ma una selezione e, in caso di contemporaneità, una sola partita scelta, tra l'altro, da DAZN.

E' evidente come anche questa situazione, crei una forte discriminazione tra chi utilizza DAZN in aree con banda larga e chi, invece, convive con problemi di inclusione digitale.

- 5) DAZN, utilizzando vecchie modalità delle TELCO, poi abbandonate perché dichiarate non rispettose del diritto dei consumatori, offre sul mercato, attraverso Amazon, delle carte prepagate di durata 3 e 6 mesi, anche con una scontistica. Queste non prevedono però il recesso, in caso di disservizi, perché vincolato alla visione per l'intero periodo prescelto, a causa del pagamento anticipato del prezzo totale, risultando quindi lesive dei diritti del consumatore.
- 6) Infine, l'annunciata e poi ritirata, a seguito delle numerose pressioni ricevute, modifica unilaterale delle condizioni di abbonamento, che prevedeva la riduzione da due ad uno degli apparati da utilizzare per la visione contemporanea, dimostra l'opacità del rapporto che DAZN tende ad instaurare con i propri clienti.

Come illustrato, sono molte le problematiche, che è urgente risolvere con DAZN, e che dovrebbero essere controllate da AGCOM che, purtroppo ad oggi, non ha il mandato legislativo; anche il Parlamento, nella sua risoluzione, ha chiesto infatti al Governo di agire in tal senso.

E' evidente che tutto ciò è causato dal fatto di aver concesso l'esclusiva della trasmissione del campionato di calcio della serie A ad un solo operatore, senza aver effettuato le opportune verifiche preventive.

Le piattaforme trasmissive non sono tutte uguali, perché molto dipende dagli investimenti economici e tecnologici che ogni azienda decide di fare. Ecco perché, forse, non è stato opportuno prevedere l'esclusiva della trasmissione dei diritti televisivi dell'evento sportivo più popolare in Italia ad un solo operatore, creando di fatto un monopolio.

Adiconsum, per risolvere nell'immediato le criticità provocate da DAZN e riequilibrare il mercato, chiede di ripristinare una sana concorrenza fra aziende, riaffidando il diritto di scelta ai tifosi/consumatori.

Ricordiamo che è in vigore un accordo che permette alle sole attività commerciali, come pub e bar, di utilizzare la piattaforma satellitare e trasmettere tutte le partite con alta qualità visiva e senza rischi di interruzione. Sarebbe auspicabile estendere tale opportunità anche ai singoli consumatori.

Inoltre, auspichiamo che ci sia un intervento legislativo urgente per attribuire ad AGCOM i poteri regolatori e sanzionatori per tutti gli OTT.

Ringraziamo per l'attenzione e rimaniamo a disposizione per ogni necessità di chiarimento in merito, auspicando anche la possibilità di poter avere un confronto dedicato.

Distinti saluti.

Il Presidente Adiconsum
Carlo De Masi



Roma, 15 novembre 2021
Prot. n. 286/21