

Disservizi Dazn, Lega Consumatori: “Serve un nuovo approccio, ecco le nostre proposte”

di **Redazione**

14 Settembre 2021 - 14:51



Genova. Conciliazione paritetica, adeguata attenzione agli utenti, tavolo di lavoro specifico. Sono queste le richieste di Lega Consumatori idonee, con un approccio diverso rispetto a quanto emerso sinora, a risolvere le problematiche legate alla visione delle partite di calcio attraverso la piattaforma on line di Dazn.

Come sottolineano Alberto Martorelli (Presidente Lega Consumatori Liguria e Responsabile nazionale settore telecomunicazioni), Cristina Cafferata (Vice Presidente Lega Consumatori Liguria) e Roberto Pani (esperto di diritto sportivo e membro del direttivo di Lega Consumatori Liguria) “i problemi tecnici legati alla visione in streaming dei match di football sono già emersi in tutta la loro portata ed in base a ciò Lega Consumatori propone soluzioni concrete per evitare ulteriori disagi agli utenti”.

Secondo Lega Consumatori, un aspetto di questa vicenda non è stato adeguatamente evidenziato all’attenzione del pubblico: il tema della gestione e della risoluzione dei reclami (che non si riducono alle richieste di rimborso, come invece alcuni addetti ai lavori semplificano) inerenti la fruizione delle partite e quello della qualità dell’offerta, individuando interlocutori e procedure in grado di soddisfare il cliente in caso di anche parziale inadempimento.

Per esempio: poniamo il caso di un cliente Dazn che non ha potuto vedere totalmente o

parzialmente la partita della sua squadra di calcio per problemi tecnici aventi varia origine (disservizio della pay tv o della società di telecomunicazioni che fornisce internet); il risultato è che il nostro consumatore si trova nella situazione di non sapere a quale soggetto rivolgersi per la risoluzione della problematica oppure di non avere riscontro, con l'ulteriore spiacevole sorpresa rappresentata dal ricevimento delle bollette degli stessi gestori. Altro caso da non escludere è legato alle controversie inerenti il mancato o ritardato accoglimento del recesso dal contratto della società di pay tv.

A ciò si aggiunge il fatto che l'utente deve districarsi in un articolato ginepraio contraddistinto da abbonamenti televisivi, contratti internet, nuove attivazioni ed eventuali recessi dai precedenti contratti, oltre all'inevitabile aumento dei costi per il portafoglio delle famiglie.

Tali casistiche necessitano di adeguata attenzione da parte del servizio clienti e proprio per questo Lega Consumatori propone l'attivazione della procedura di conciliazione paritetica, strumento essenziale che consente di risolvere a livello stragiudiziale le controversie in materia consumeristica con alto grado di successo evitando di intraprendere costose le vie legali.

In merito a quest'ultimo punto, occorre rilevare come non esista il protocollo di conciliazione paritetica con Dazn, diversamente da quanto previsto per altri comparti (ad esempio con le società di telefonia ed energia). Ecco perchè Lega Consumatori richiede a quest'ultima società di procedere con urgenza alla sottoscrizione ed attivazione del protocollo di conciliazione paritetica al fine di definire le diverse tipologie di vertenze in modo semplice, rapido ed economico.

Non solo, proseguono gli esperti di Lega Consumatori: "riteniamo che l'intera tematica della fruizione dei diritti televisivi inerenti le partite di calcio dovrebbe essere oggetto di discussione nell'ambito di un tavolo specifico di monitoraggio del CNCU (Consiglio nazionale consumatori ed utenti) con la partecipazione non solo delle aziende e broadcaster del settore, dell'Agcom ma anche e soprattutto delle Associazioni dei Consumatori che rappresentano gli utenti ossia i principali destinatari dello spettacolo calcio. Siamo favorevoli al libero mercato - prosegue Martorelli - ma in un contesto strutturato in cui il consumatore possa compiere scelte consapevoli a seguito di adeguata informazione contrattuale e basato su una concorrenza che deve comportare una diminuzione di costi e non un aggravio di spesa. La nostra associazione si è già attrezzata per ricevere e gestire le numerose segnalazioni dei consumatori, che anche in questi giorni sono in aumento, e pertanto ora attende le necessarie risposte".