

ON.LE AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

L'A.D.U.C. , quale associazione per i diritti degli utenti e dei consumatori, corrente in Firenze alla via Cavour n. 68, in persona del proprio legale rappresentante pro - tempore Pres. Vincenzo Donvito, espone quanto appresso.

Alcuni consumatori ci hanno segnalato delle anomalie presenti nell'offerta promozionale, ricevuta in forma di lettera personale, inoltrata da Sky. L'offerta, che riguarda la sottoscrizione di un abbonamento per la fruizione dei servizi televisivi a pagamento Sky, propone a prima vista un forte sconto per l'acquisto di un pacchetto combinato di canali tematici.

Appare opportuno, per maggiore chiarezza espositiva, esplicitare i termini dell'offerta. Sull'esterno della busta sono riportate le seguenti frasi: la prima, scritta con grandi caratteri sul fronte della busta stessa, reca la scritta "Non paghi CINEMA, SPORT E CALCIO fino al 2009!"; la seconda, sul retro con caratteri un po' più piccoli ma comunque ben visibili, recita "ATTENZIONE: CONTIENE TESSERA PERSONALE PER NON PAGARE CINEMA, SPORT E CALCIO FINO AL 2009" (cfr. all. nn. 1 e 2). Aprendo la busta e leggendo l'offerta sul primo dei dépliant composto di un foglio unico e compilato su ambo i lati c'è scritto (si riportano solo le parti essenziali per il resto si rimanda agli allegati 3 e 4): "Gentile (Nome Cliente), in esclusiva per te MONDO, CINEMA, E CALCIO a soli 26 € al mese anziché 63 € fino al 2009." Più in basso "Approfitta di questa occasione unica, hai tempo fino al 31 agosto 2008. E intanto puoi decidere cosa tenere nel tuo abbonamento." Nella facciata al termine della prima frase riportata dopo la data 2009 e dopo la parola "INSTALLAZIONE", posta al termine di un elenco puntato, vi sono due numeri in piccolo che rimandano ad una nota presente a fondo pagina nell'altro lato dello stesso foglio (all. nn. 3 e 4). Per completezza, va detto che nella busta vi è, anche, un opuscolo con 4 facciate che ribadisce l'offerta e contiene, in più, alcune immagini degli eventi programmati su Sky (all. n. 5). Nelle note è

esplicitata la proposta realmente avanzata da Sky all'utente. Tale proposta differisce in modo abbastanza evidente da quanto scritto sull'esterno della busta e nella facciata principale del foglio di cui sopra. Infatti, i 26 € richiesti sono a titolo di "corrispettivo per le combinazioni MONDO + CINEMA e/o CALCIO e/o SPORT". Ciò significa che i pacchetti cinema, sport e calcio non sono gratuiti fino al 2009 come riportato sull'esterno della busta, ma hanno un costo quanto meno in correlazione al pacchetto canali MONDO. Infatti, non è solo questo a costare 26 € ma la combinazione dei vari pacchetti. Non è chiaro a questo punto se 26 € devono essere corrisposti a titolo di abbonamento o anche, per una parte dell'intero, quale costo per decoder parabola e installazione. Inoltre, sempre dalle note si evince che, al momento della sottoscrizione dell'abbonamento, il consumatore dovrà corrispondere anche 49 € (19 € per attivazione e 30 € quale anticipo abbonamento che sarà poi restituito in fattura). Infine, è presente una situazione di incertezza in merito al diritto di recesso ed al suo esercizio in relazione ai costi da sopportare per l'eventuale esercizio di tale diritto. Sky, infatti, si riserva la facoltà di addebitare una serie di costi, imprecisati ed in quantificabili sulla base delle informazioni presenti sull'opuscolo. A ciò si aggiunga che il diritto di recesso dei consumatori, al ricorrere di determinate circostanze, per espressa disposizione di legge non può essere in alcun modo compresso. E' il caso, ad esempio, del recesso per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali (come questo contratto, che può essere concluso a distanza) azionabile, per legge, dal consumatore senza dover giustificare nulla, entro i 10 gg. successivi alla conclusione del contratto. Dall'offerta Sky, invece, si desume che si intende utilizzare l'addebitamento di costi aggiuntivi per "sanzionare" ogni tipo di recesso, come quest'ultimo esemplificato, effettuato e non previsto dal contratto.

Tale condotta, della summenzionata società, si caratterizza per la totale incomprendibilità dell'offerta nei suoi elementi essenziali ed accessori. Sono presenti elementi sufficienti per invitare questa On.le Autorità ad aprire un'istruttoria per la possibile violazione degli art. 20, 21 e 22 d.lgs n. 206/2005. Siamo di fronte ad una pratica commerciale scorretta e più nello specifico

omissiva ed ingannevole. Al consumatore, infatti, non è dato di comprendere in modo preciso ed immediato il prezzo dell'offerta. In più di un'occasione, gli organi di giustizia amministrativa (ribadendo un indirizzo di codesta On.le Autorità Garante) hanno avuto modo di evidenziare che " è ragionevole e conforme alla previsione normativa la determinazione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di ritenere ingannevoli i messaggi pubblicitari quando il prezzo finale ed effettivo del servizio non sia quello enfatizzato nel claim principale, ma a tale prezzo si debbano aggiungere - in base ad indicazioni non contestuali e prive della stessa enfasi - scatto alla risposta, canone di abbonamento ed altri oneri aggiuntivi." (T.A.R. Roma Lazio sez. I 16 gennaio 2008 n. 276) Ed ancora sul carattere omissivo delle informazioni il giudice amministrativo ha evidenziato che " se in linea di massima, è l'omissione di alcuno degli elementi da cui dipende il prezzo del servizio pubblicizzato che può indurre in errore il consumatore e rendere ingannevole il messaggio con riguardo a tale profilo, anche le sole modalità di presentazione del prezzo possono sortire tale effetto e quindi porsi in contrasto con l'ampia previsione della norma richiamata, in particolare quando il messaggio pubblicitario enfatizza non il prezzo finale ed effettivo, ma un prezzo base a cui si aggiungono ulteriori costi ed oneri, e il prezzo finale ed effettivo non risulta di chiara ed immediata percezione da parte del consumatore, per la macchinosità del calcolo e per la non agevole percezione delle relative informazioni." (così T.A.R. Roma Lazio sez. I 16 gennaio 2008 n. 276). A ciò si aggiunga che la limitazione delle facoltà poste in capo al singolo consumatore dalla legge - così come avviene per il diritto di recesso - è azione grave e intollerabile. Questa ricorrente sta valutando la possibilità di agire davanti al Giudice Ordinario per ottenere, in base a quanto previsto dal codice del consumo, l'inibitoria di questa pratica commerciale inopinabile che menoma i diritti di ogni consumatore in materia di recesso.

Tanto esposto, l'A.D.U.C. - come nella premessa rappresentata e domiciliata - chiede all'On.le Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni,

di inibire Sky Italia, corrente in Roma, alla via Salaria n. 1021 - in persona del legale rappresentante pro-tempore - dalla continuazione delle pratiche commerciali scorrette. Ritenuto e considerato il notevole giro d'affari del settore delle televisioni satellitari, la sostanziale situazione di monopolio in cui agisce Sky nel predetto settore e di conseguenza il notevole danno economico cui i consumatori sono quotidianamente esposti, ricorrendone i presupposti di gravità e scorrettezza, voglia l'On.le Autorità adita valutare la possibilità di emettere provvedimento motivato di sospensione della pratica commerciale prima o in corso d'istruttoria.

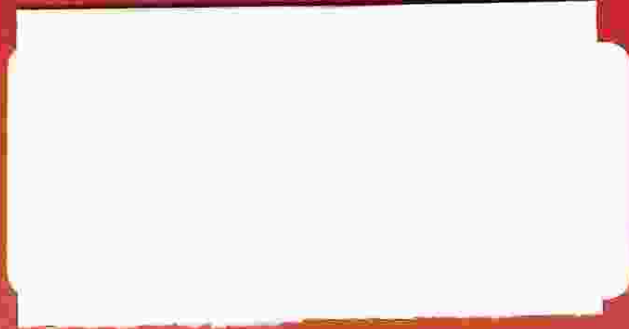
Si allega:

Copia del depliant promozionale inviato da Sky

LATO APRIBILE PER ISPEZIONE POSTALE



NAZ/306/2008



**ATTENZIONE:
CONTIENE LA TESSERA
PERSONALE PER
NON PAGARE CINEMA,
SPORT E CALCIO
FINO AL 2009.**



per qualsiasi informazione

**Non Paghi
CINEMA,
SPORT e
CALCIO fino
al 2009!**

SCOPRI L'OFFERTA ALL'INTERNO

SKY

Gentili

in esclusiva per te MONDO, CINEMA,
SPORT e CALCIO a soli 26€ al mese
anziché ~~43~~ € fino al 2009¹.

Caro cliente, un momento giusto? Abbonati a SKY: a soli 26 € al mese, fino al 1° gennaio 2009¹ hai:

- MONDO
- CINEMA
- SPORT
- CALCIO
- Decoder, Parabola e Installazione²

Approfitta di questa occasione unica: hai tempo fino al 31 agosto 2008. E intanto puoi decidere cosa tenere nel tuo abbonamento!

**TI BASTA COMUNICARE IL CODICE RISERVATO
CHE TROVI QUI SULLA TUA TESSERA:**



**LA PROMOZIONE È VALIDA FINO AL 31 AGOSTO 2008.
PRIMA TI ABBONI E PIÙ RISPARMI.**

CHIAMA SUBITO 800.920.162

Marcello Maggioni
Direttore Marketing SKY

SKY

**APPROFITTA DI QUESTA OFFERTA
E CHIAMA SUBITO:**

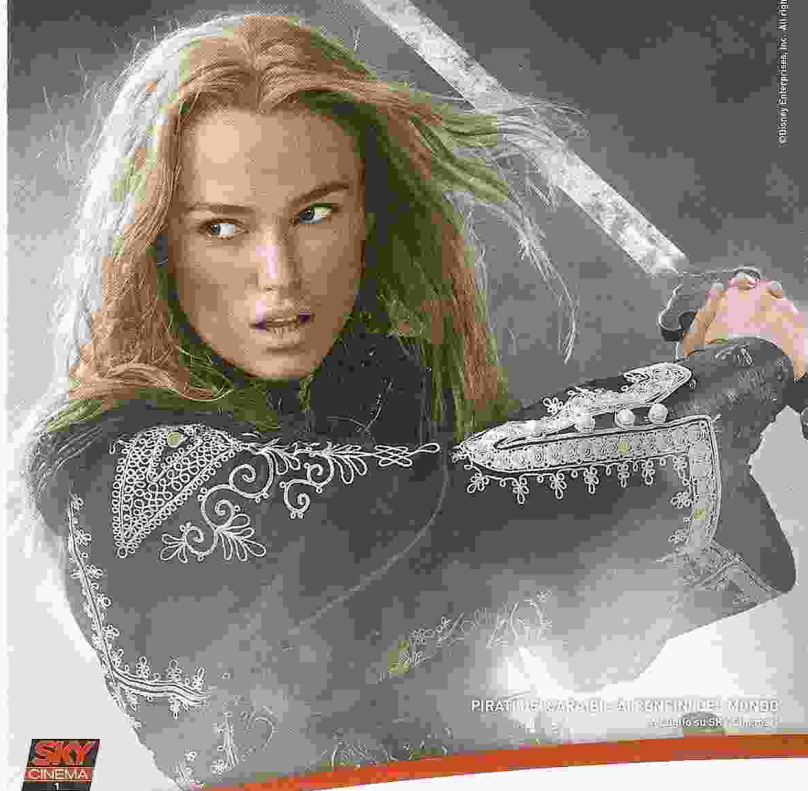
NUMERO VERDE
800 920 162

La promozione è valida fino al 31 Agosto 2008.

SKY

Le offerte sono soggette a costante aggiornamento per tanto i singoli canali, servizi e/o pacchetti all'interno dell'offerta potranno essere sostituiti, modificati o cancellati. L'offerta valida fino al 31/08/2008 per abbonamenti annuali e pagamento unico. All'abbonato verrà fatturato a titolo di canone di abbonamento mensile fino al 31/12/2008 l'importo di 26 € come corrispettivo per le combinazioni di MONDO + CINEMA o/o SPORT e/o CALCIO. Per lo stesso periodo, sarà riconosciuto uno sconto in futura per un importo pari al valore dei pacchetti "scaduti". Entro il termine di tale periodo promozionale l'abbonato potrà decidere di quali pacchetti intende continuare a fruire. In assenza di comunicazione contraria entro il periodo reso disponibile, i pacchetti scadranno al momento della sottoscrizione del Contratto di Abbonamento, con fatturazione ordinaria degli stessi. Alla sottoscrizione è previsto il versamento dell'importo di 49€ (di cui 19 € e titolo di attivazione dell'offerta di 30 € come anticipo abbonamento che sarà detratto in futuro. Sul sito www.sky.it verranno pubblicati i termini delle squadre ai cui SKY detiene i diritti di trasmissione per la stagione 2008/2009. Il Decoder SKY è in comodato d'uso gratuito per la durata dell'abbonamento. In aggiunta al valore mensile della combinazione di pacchetti (quanti scade, sarà richiesta l'importo mensile di 1,10€ a titolo di corrispettivo per il magazine SKYLife. L'abbonato potrà escludere la SKYLife dal proprio abbonamento al momento della sottoscrizione del Contratto, oppure ripristinarlo successivamente in qualsiasi momento, accedendo alla sezione "Mi ha Sky" nel sito www.sky.it o chiamando il Numero Verde 800.920.162. Per l'installazione si intende l'installazione Standard. Condizioni e limitazioni dell'offerta relativa alla fornitura del servizio Pronto SKY, del decoder e della smart card sono disponibili sul sito www.sky.it/installazione. Il Decoder SKY è in comodato d'uso gratuito per la durata dell'abbonamento. La presente è un'offerta riservata ai Canoni di Abbonamento e subordinata al perfezionamento del Contratto per almeno 12 mesi. Qualora l'abbonato receda dal Contratto anticipatamente a tale scadenza, SKY avrà il diritto di chiedere all'abbonato il rimborso dello sconto dallo stesso beneficiario. All'abbonato non sarà richiesto alcun corrispettivo per i servizi di fornitura e installazione della parabola, del decoder e della smart card finalizzati al Contratto e relativi in vigore e, in caso di recenza, qualora lo stesso abbia verificato alla scadenza di ciascuna annualità. Qualora l'abbonato receda prima della scadenza di ciascuna annualità dal Contratto, SKY avrà diritto di richiedere all'abbonato il rimborso dei costi di fornitura e installazione di parabola, decoder e smart card, graduati secondo la tabella dei Costi dell'Operatore indicata nella Condizioni di Contratto e sul sito www.sky.it. I Servizi personalizzati, nonché con strumenti informatici, direttamente o con l'ausilio di soggetti terzi, da Sky Italia S.p.A. per finalità di marketing, incluso l'invio di materiale pubblicitario e promozionale relativo ai propri servizi e prodotti. Lei potrà, in ogni momento, esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 194/03, tra cui il diritto di consultazione, modifica, aggiornamento, integrità, cancellare i Dati ed opporsi al loro utilizzo) rivolgendosi per iscritto al Titolare del Trattamento Sky Italia S.p.A. - Via Solaris, 1021 - 00158 Roma.

Che spettacolo!



Una grande occasione
per te: fino al 2009
puoi avere **MONDO**,
CINEMA, **SPORT** e
CALCIO a soli 26 €
al mese anziché ~~63~~ €¹.

0665/04/0359549/0359549

Abbonati a SKY, vedi **MONDO**, **CINEMA**, **SPORT** e **CALCIO** a soli **26 € al mese** fino al **1° gennaio 2009¹**. Intanto decidi cosa tenere.



~~63€~~ **26€**

L'OFFERTA È VALIDA FINO AL 31 AGOSTO 2008!
PRIMA TI ABBONI E PIÙ RISPARMI.

**PER INFORMAZIONI E
ABBONAMENTI CHIAMA SUBITO**



Oppure vai su **www.sky.it/cinema**
o in uno dei **Punti Vendita SKY!**

Quello più vicino a casa tua è:
VIDEOSUONO S.R.L.
VIALE LEOPARDI, 56
LECCE LE



Le offerte sono soggette a costante aggiornamento pertanto i singoli canali, servizi e/o pacchetti all'interno dell'offerta potranno essere sostituiti, modificati o cancellati.
1) Offerta valida fino al 31/08/2008 per abbonamenti annuali e pagamento cc/rd. All'abbonato verrà fatturato a titolo di canone di abbonamento mensile fino al 31/12/2009 l'importo di 64 € (canone complessivo per le combinazioni di MONDO e CINEMA o SPORT e CALCIO). Per lo stesso periodo, sarà rimborsata una seconda fattura per un importo pari al valore dei pacchetti scelti. Entro il termine di 30 giorni dall'attivazione del contratto, l'abbonato potrà decidere in quali pacchetti intende continuare a fruirci. In assenza di comunicazione contraria entro il termine dei 30 giorni, il contratto di abbonamento sarà perfezionato con l'attivazione del pacchetto scelto. Alla sottoscrizione è previsto il versamento dell'importo di 63€ di cui 19€ a titolo di attivazione dell'offerta e 30€ come anticipo abbonamento che sarà previsto e addebitato sul conto di abilitazione ordinaria degli intestati. Alla sottoscrizione è previsto il versamento dell'importo di 63€ di cui 19€ a titolo di attivazione dell'offerta e 30€ come anticipo abbonamento che sarà previsto e addebitato sul conto di abilitazione ordinaria degli intestati. Alla sottoscrizione è previsto il versamento dell'importo di 63€ di cui 19€ a titolo di attivazione dell'offerta e 30€ come anticipo abbonamento che sarà previsto e addebitato sul conto di abilitazione ordinaria degli intestati. Al cancello mensile della combinazione di pacchetti scelti, sarà richiesto l'importo mensile di 1,10€ a titolo di cartello per la durata dell'abbonamento. In caso di mancato pagamento, il servizio sarà sospeso e l'abbonato potrà scegliere di SKY o di un altro operatore di telecomunicazioni. Per informazioni e per richiedere il servizio, chiamare il numero verde 800 920 162.
2) Per l'installazione si intende l'installazione Standard. Condizioni di attivazione dell'offerta relative alla fornitura del servizio Pronto SKY, del decoder e della smart card sono disponibili sul sito www.sky.it.
Il Decoder SKY è in comodato d'uso gratuito per la durata dell'abbonamento.
La fruizione da parte dell'abbonato di servizi sul Canone di Abbonamento è subordinata al permanere del Contratto per almeno 12 mesi. Qualora l'abbonato receda dal Contratto anticipatamente o non paghi il canone di SKY avrà il diritto di chiedere all'abbonato il rimborso della somma dello stesso importo. All'abbonato non sarà richiesto alcun corrispettivo per i servizi di fornitura e installazione degli apparecchi, dei decoder e della smart card fatturati al Contratto. In ogni caso, qualora lo stesso abbia efficacia alla scadenza di ciascuna annualità del Contratto, SKY avrà diritto di richiedere all'abbonato il rimborso dei costi di fornitura e installazione di parabolite, decoder e smart card, giacché sono stati addebitati nelle Condizioni di Contratto e sul sito www.sky.it.
I Servizi di personal care, anche con strumenti informatici, direttamente o con l'aiuto di soggetti terzi, da Sky Italia S.r.l. per finalità di marketing, incluso l'invio di materiale pubblicitario e promozionale relativo ai servizi e prodotti. La privacy, in ogni momento, esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/03, tra cui il diritto di consultazione, modificazione, aggiornamento, cancellazione. Sono per il servizio, tutti i utilizzi e i rinvii per iscritto al Titolare del Trattamento Sky Italia S.r.l. - Via Salaria, 1021, 00138 Roma.

SKY a soli 26 €
anziché ~~63~~ € al mese!



DESPERATE HOUSEWIVES
4ª stagione ogni martedì alle 21.00

Un'offerta unica pensata davvero per te.

Ti bastano **solo 26 euro** al mese per vedere tutti i 5 generi di **MONDO, CINEMA, SPORT** e **CALCIO** fino al **1° gennaio 2009**¹. Intanto decidi cosa tenere nel tuo abbonamento. In più **Decoder, Parabola** e **Installazione**² sono inclusi.

GREY'S ANATOMY
4ª stagione in anteprima



MI E I MIEI AMICI TIGRO E POOH



Dall'intrattenimento al grande cinema, tutto il meglio è SKY.

Non ti perdi una sola puntata delle tue **Serie TV** preferite, i **cartoni** più belli per i piccoli e poi i **film** più attesi del momento e anche il grande **CALCIO** e lo **SPORT** in diretta.

**CHIAMA
SUBITO**

NUMERO VERDE

800 920 162

FOXlife

Oppure vai su www.sky.it/cinema o in uno dei **Punti Vendita SKY!**