



Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

50129 Firenze, via Cavour, 68 tel. 055290606, fax 0552302452
Email: aduc@aduc.it URL: <http://www.aduc.it>

Autorità garante della concorrenza e del mercato
Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA
FAX 0685821456

Oggetto: denuncia pratiche commerciali scorrette della pay tv Mediaset Premium, appartenenti a Reti Televisive Italiane S.p.A. con sede legale in Roma, Largo del Nazareno n. 8, e sede operativa in viale Europa n. 44, 20093 Cologno Monzese (MI).

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, denuncia le ripetute e varie condotte commerciali scorrette tenute dalla società in oggetto a danno di molti consumatori.

Dalle segnalazioni pervenuteci, la società, non ha mai brillato in correttezza. Ci ha spinti a questa segnalazione ufficiale l'incremento delle segnalazioni giunte al nostro servizio di consulenza "Cara Aduc" a partire dalla metà di agosto 2009.

Tale aumento non è giustificato dalla campagna abbonamenti in corso. Ciò che ipotizziamo è una strategia commerciale pianificata per acquisire clienti, nella consapevolezza che per molti la società non è attrezzata ad erogare il servizio venduto.

Tra le principali pratiche scorrette segnaliamo addebiti su carta di credito dei clienti senza autorizzazione e legittimità, mancato invio della scheda per fruire della visione, non attivazione dei servizi pagati, mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, difficoltà a recedere dal contratto.

In allegato la stampa di alcune segnalazioni pervenuteci, tra il 31 agosto e il 3 settembre.

A questi due link, è possibile visualizzare tutte le 'denunce' dei consumatori:

<http://sosonline.aduc.it/ricerca/?dove=cara&testo=mediaset&ordine=data>

<http://dilatua.aduc.it/ricerca/?dove=dila&testo=mediaset&ordine=data>

A fronte di questi ed altri disservizi prevedibili, la società non ha attivato neppure un efficace call center. Anche operare sul sito è arduo, come testimonia questa segnalazione:

http://tlc.aduc.it/lettera/tessera+mediaset+premium_211518.php

Ho comprato 260 euro di ricariche per la scheda Mediaset Premium due settimane fa, non sono mai riuscita a ricaricare la scheda; tramite call center non risponde nessuno, tramite internet vi è solo un messaggio che avverte di problemi tecnici che forse si risolveranno.... non si sa quando..... ora io ho in mano queste schede, a chi mi devo rivolgere per un rimborso?

Per quanto sopra si richiede l'intervento dell'Autorità perché tali sistematiche e pianificate condotte commerciali scorrette vengano sospese, e vengano adottati i conseguenti provvedimenti sanzionatori.

Firenze, 4 settembre 2009

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc

Allegati. Segnalazioni degli utenti a Cara Aduc: 15 fogli