

PS11232 – SKY-PACCHETTI CALCIO SERIE A*Avviso di avvio di procedimento istruttorio*

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11232.

I. LE PARTI

SKY Italia S.r.l., (d'ora in avanti SKY) in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante Codice del Consumo. La società è attiva nella produzione e distribuzione di canali digitali a pagamento, di servizi di *pay per view* e di servizi di televisione interattiva, via satellite e via cavo.

CODACONS., U.Di.Con. e Altroconsumo, in qualità di segnalanti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

La società SKY Italia S.r.l., nell'esercizio della propria attività, avrebbe posto in essere due condotte in violazione del Codice del Consumo nella fase di promozione dell'offerta del pacchetto calcio per la stagione 2018/19 e nella fase di gestione del contratto.

Condotta sub a): nella fase di presentazione dell'offerta SKY avrebbe posto in essere, nei confronti dei nuovi clienti, una condotta ingannevole inerente alla modalità di presentazione, sul web e tramite spot televisivi, dell'offerta del pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19. Infatti, a fronte dell'enfasi del claim utilizzato sul web "*Il tuo calcio, tutto da vivere*", inserito nelle principali pagine del sito, SKY non avrebbe informato adeguatamente il consumatore sui limiti dell'offerta relativa alla trasmissione e fruizione delle partite di serie A, in particolare, con riferimento alle fasce orarie. Le stesse carenze informative si riscontrano nello spot televisivo SKY relativo al pacchetto SKY Calcio, in cui masse di tifosi con le maglie di varie squadre si dirigono verso uno stadio alla ricerca di un posto a sedere senza alcun messaggio esplicativo circa il contenuto specifico dell'offerta.

Condotta sub b): nella fase di gestione del contratto SKY avrebbe indotto i propri clienti, già abbonati al pacchetto calcio, al rinnovo automatico del suddetto contratto nell'erronea convinzione di poter disporre, anche per la stagione 2018/19, del medesimo contenuto del pacchetto SKY Calcio dell'anno precedente, ovvero la visione di tutte le partite di calcio della serie A senza che questi fossero consapevoli del diverso contenuto dell'offerta. Sky non avrebbe inoltre prospettato a tali clienti la possibilità, a fronte della modifica dell'offerta, di recedere senza il pagamento di penali, costi di disattivazione e restituzione degli eventuali sconti di cui hanno fruito.

La condotta di Sky, consistente nella variazione dei contenuti dell'offerta, potrebbe integrare nei confronti dei clienti già abbonati una violazione dell'articolo 65 del Codice del consumo nella misura in cui il professionista non avrebbe acquisito il prescritto consenso da parte del cliente/utente all'adesione ad un servizio nuovo rispetto all'abbonamento principale sottoscritto. In fase di rinnovo automatico dell'abbonamento a SKY TV, il professionista non avrebbe infatti richiesto il consenso espresso del consumatore per la nuova opzione del pacchetto SKY Calcio 2018/19 modificata e significativamente ridimensionata.

III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 28 agosto 2018 , Prot. n. 0061074 , è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del Professionista, volto ad accertare l'eventuale violazione degli articoli 21 c. 1 lettera b), 24, 25 e 65 del Codice del Consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 10 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11232.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

PS11233 – DAZN-PACCHETTI CALCIO SERIE A*Avviso di avvio di procedimento istruttorio*

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11233.

I. LE PARTI

Perform Investment Limited, (d'ora in avanti Perform Investment), società parte di Perform Group, in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante Codice del Consumo, avente sede legale a Feltham (UK) e operante nella raccolta, produzione e distribuzione di contenuti multimediali relativi ad eventi sportivi e di intrattenimento. Perform Investment, la cui denominazione commerciale è DAZN, offre servizi di streaming di eventi sportivi sia live che on demand.

Perform Media Services S.r.l., (d'ora in avanti Perform Media Services), società parte di Perform Group, in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante Codice del Consumo, avente sede legale a Milano e operante nella produzione e commercializzazione di contenuti multimediali relativi ad eventi sportivi e di intrattenimento.

CODACONS e Altroconsumo, in qualità di segnalanti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

Le società Perform Investment Limited e Perform Media Services S.r.l., nell'esercizio della propria attività, avrebbero posto in essere alcune condotte in violazione del Codice del Consumo nella fase di promozione del servizio DAZN effettuata sia sul web che tramite spot televisivi e nella fase di esecuzione del rapporto contrattuale avente ad oggetto i servizi DAZN.

Condotta sub a): la prima condotta riguarda la presunta ingannevolezza dei messaggi promozionali relativi al servizio DAZN, diffusi sul sito e con spot televisivi per l'offerta del pacchetto calcio serie A per la stagione 2018/19, nei quali i Professionisti enfatizzano che il consumatore possa fruire del servizio ovunque si trovi, senza alcun riferimento alle numerose limitazioni tecniche che potrebbero, invece, renderne difficoltosa o addirittura impedirne la fruizione. Sia nello spot televisivo mandato in onda durante il mese di luglio del 2018 che nella homepage del servizio viene, infatti, evidenziata l'assoluta disponibilità e facilità di accesso al servizio senza ulteriori puntualizzazioni tecniche indispensabili.

Condotta sub b): la seconda condotta contestata riguarda la presunta ingannevolezza dell'informazione riportata sul sito web di DAZN in merito alla modalità di adesione al servizio da parte del consumatore. Le società avrebbero utilizzato modalità informative di presentazione dell'offerta sul sito DAZN potenzialmente ingannevoli in quanto contenenti messaggi volti a far credere di poter fruire di un “*mese gratuito*” di offerta del servizio relativo al pacchetto di partite di calcio serie A, senza contratto. Infatti, nella pagina web in cui viene promossa l'iscrizione al servizio viene evidenziato al consumatore che “*Non c'è contratto, potrai disdire ogni mese*”. In realtà, il consumatore stipula un contratto come risulta solo entrando in altre pagine relative alle specifiche condizioni. Pertanto, il contenuto informativo del messaggio è idoneo a far credere al consumatore e a ingenerare l'erroneo convincimento di non dover stipulare un contratto quando invece il consumatore, procedendo alla creazione del proprio account, effettua la sottoscrizione dell'abbonamento, per il quale è previsto il rinnovo automatico, con conseguente esigenza di esercitare l'eventuale recesso per non rinnovarlo.

Condotta sub c): la terza condotta si riferisce alla fase di esecuzione del contratto e alla presunta aggressività derivante dall'addebito automatico dei costi mensili del suddetto contratto in assenza dell'acquisizione di un consenso consapevole da parte del consumatore. In particolare, il consumatore sarebbe indotto a credere, avendo creato solo un account sulla homepage di DAZN, di poter fruire del servizio per il primo mese senza alcun addebito. In realtà, l'iscrizione per la fruizione gratuita del primo mese comporterebbe l'automatico addebito dell'importo per i mesi successivi di utilizzo in quanto il consumatore, creando l'account avrebbe dato inconsapevolmente il proprio consenso all'abbonamento al servizio, dovendosi, pertanto, attivare per esercitare il recesso al fine di evitare gli addebiti automatici per i mesi successivi.

III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazioni del 28 agosto 2018 , Prott. n. 0061071 e 0061075, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti dei Professionisti, volto ad accertare l'eventuale violazione degli articoli 21, 24 e 25 del Codice del Consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 10 del *Regolamento*.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11233.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
