

*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*



Autorità garante della concorrenza e del mercato
AGCM

Prot. 0014120 del: 01/02/2010 08.04

Documento: Principale Registro: Partenza

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore,
Direzione Comunicazioni
Rif. n. PS5424

*00198 Roma,
Piazza G. Verdi 6/a - Tel. 06.358.9111*

Spett.le
Linkk S.r.l.
In persona del legale rapp.te p.t.
Via Perugia, 10
20122 - Milano
Fax: 02.76.39.85.89

Spett.le
Canale Italia S.r.l.
In persona del legale rapp.te p.t.
Via Pacinotti, 18
35030 - Rubano (PD)
Fax: 049.87.33.190

p.c. ADUC
Via Cavour, 68
50129 Firenze
Fax: 055.23.02.452

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, "Codice del Consumo"), nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera del 15 novembre 2007, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale - Serie Generale, n. 283 del 5 dicembre 2007, e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento. **Procedimento per la sospensione provvisoria** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 9 del Regolamento.

I. Le parti

Linkk S.r.l. (di seguito, anche "Linkk"), in qualità di organizzatore, produttore e distributore del telequiz a premi denominato "Quiz Mania" nonché di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo;

Canale Italia S.r.l. (di seguito, anche "Canale Italia"), in qualità di editore dell'emittente televisiva "Canale Italia", responsabile della messa in onda del suddetto teleguiz a premi nonché di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo.

II. La pratica commerciale

In data 11 dicembre 2009 e 8 gennaio 2010 sono pervenute, da parte di un singolo consumatore e dell'ADUC di Firenze, due segnalazioni concernenti il comportamento posto in essere dai professionisti, consistente nella reiterata diffusione, sull'emittente "Canale Italia", di un messaggio pubblicitario volto a promuovere la partecipazione a un teleguiz a premi, denominato "Quiz Mania", mediante chiamata alle numerazioni a sovrapprezzo "89.44.89", "899.03.03.08" e "899.310.330". Il predetto messaggio è stato diffuso da Canale Italia, ad esempio, in data 13 dicembre 2009 alle ore 23.15 circa.

Il teleguiz in questione appare *prima facie* inteso a premiare il concorrente che individua una parola - componibile sulla base della combinazione di lettere che appare in sovrapposizione - corrispondente ad una delle tre parole "vincenti" che la conduttrice conserva all'interno di altrettante "schede".

Durante la trasmissione la predetta conduttrice invita continuamente i telespettatori a chiamare i numeri a sovrapprezzo che appaiono sullo schermo al fine di partecipare al "Quiz Mania", mentre alcuni telespettatori intervengono nel corso del programma, senza peraltro mai indicare la parola che corrisponderebbe ad una di quelle previste come "vincenti". La combinazione di lettere in sovrapposizione consente generalmente di comporre più di una parola di agevole individuazione, incentivando così la partecipazione al teleguiz. I premi in palio variano tra i 700 e i 1.200 euro, cui va aggiunto un bonus, anch'esso variabile, tra i 1.500 e i 2.000 euro.

Nelle segnalazioni pervenute si lamenta l'ingannevolezza del "Quiz Mania" sotto il profilo della trasparenza nonché dell'induzione in errore dei consumatori con riguardo alle relative caratteristiche e finalità. In particolare, i consumatori sarebbero attratti dalla possibilità di vincere agevolmente una somma di denaro attraverso la partecipazione al teleguiz, che in realtà celerebbe esclusivamente una televendita di suonerie telefoniche. Si osserva al riguardo che, durante il teleguiz, appaiono sullo schermo la semplice indicazione dell'ora esatta della trasmissione ed una riportante "Televendita", peraltro redatta con caratteri di dimensioni ridotte, nonché un *banner* a scorrimento veloce che, tra l'altro, contiene alcune informazioni sul teleguiz ed effettua un rinvio al relativo sito *internet*. Inoltre, durante il teleguiz non viene chiarito se le telefonate che si sostengono ricevute "in diretta" siano reali o vengano piuttosto trasmesse a mero scopo dimostrativo né vengono fornite delucidazioni circa i meccanismi di sorteggio dei concorrenti e le possibilità di venire estratti.

III. Possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale

I comportamenti descritti al punto **II** della presente comunicazione potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, 21, comma 1, 22, 23, lettere m) ed u), 24, 25, e 26, lettere f) e h), del Codice del Consumo, in quanto appaiono contrari alla diligenza professionale ed idonei a limitare considerevolmente, o addirittura escludere, la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto.

In particolare, la pratica commerciale sembra idonea a indurre in errore il consumatore medio con riguardo: (i) alle finalità, caratteristiche e condizioni di fruizione dei servizi pubblicizzati; (ii) alle condizioni di partecipazione a "Quiz Mania", nonché di assegnazione e fruizione dei relativi premi; (iii) alla riconoscibilità della trasmissione televisiva, segnalata come iniziativa avente natura pubblicitaria.

La pratica potrebbe inoltre risultare aggressiva nella misura in cui sembra dar luogo alla fornitura non richiesta di suonerie telefoniche e lasciare falsamente intendere ai consumatori di poter vincere premi che in realtà potrebbero non essere mai assegnati, ovvero essere effettivamente attribuiti solo in un numero esiguo di casi.

IV. Presupposti per la sospensione provvisoria della pratica

Sulla base degli elementi acquisiti, sussistono nel caso di specie i presupposti perché l'Autorità deliberi, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

Infatti, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi in atti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le pratiche commerciali descritte, in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, 22, 23, lettere m) e u), 24, 25, e 26, lettere f) e h), del Codice del Consumo.

In particolare, la portata decettiva dei messaggi veicolati nell'ambito di "Quiz Mania" appare *prima facie* evidente e dotata di particolare rilevanza, tenuto conto delle numerose omissioni informative che sono ivi riscontrabili. Inoltre, ad un esame preliminare, la pratica contestata sembra sollevare anche profili di aggressività, ad esempio, in quanto la fornitura di suonerie telefoniche, che costituirebbe la vera finalità del telequiz in esame e per la quale i consumatori corrispondono inconsapevolmente uno o tre euro a chiamata, non appare in alcun modo richiesta da questi ultimi.

Sotto il profilo del *periculum in mora*, si osserva che dagli elementi in atti risulta che le pratiche indicate *sub II* sono attualmente in corso e potrebbero essere reiterate durante nelle more del procedimento. Inoltre, si rileva che i comportamenti oggetto di contestazione sono diffusi attraverso un mezzo, la televisione, dotato di rilevanti capacità di penetrazione presso i consumatori.

V. Modalità e termini istruttori

Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è il dott. Lucio Mastro Simone;

- c) che il procedimento si concluderà **entro 150 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- f) che l'ufficio presso cui le parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Comunicazioni della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06. 85.821.551 – fax 06.85.821.456). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle parti o da persona delegata per iscritto;
- g) che le parti possono presentare memorie scritte e documenti entro **15 giorni** dal ricevimento della presente;
- h) il termine indicato **è ridotto a 7 giorni** con riferimento a memorie e documenti utili alla valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'art. 9, comma 2, del Regolamento.

VI. Richiesta di informazioni

Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede alla **Linkk S.r.l.** di voler fornire, entro **15 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione anche a diffusione interna):

1. ruolo svolto nell'ideazione e realizzazione del telequiz denominato "Quiz Mania";
2. indicazione del soggetto assegnatario delle numerazioni a sovrapprezzo "89.44.89", "899.03.03.08" e "899.310.330", riportate sul teleschermo nel corso del telequiz e precisazioni circa il ruolo svolto da tale soggetto nell'ambito dell'ideazione, produzione e realizzazione del "Quiz Mania", fornendo copia di eventuali contratti stipulati tra Linkk e il/i soggetto/i assegnatario delle suddette numerazioni;
3. precisazioni circa la sussistenza o meno di rapporti commerciali con altri soggetti terzi, fornendo copia dei relativi contratti; ruolo svolto da ciascuno di tali soggetti nella realizzazione, predisposizione e partecipazione alla diffusione del "Quiz Mania";
4. condizioni e modalità di partecipazione a "Quiz Mania", inviando copia del relativo regolamento, piano tecnico e comunicazione al Ministero competente, nonché indicazione delle condizioni cui è subordinata la possibilità di ottenere i premi messi in palio e di usufruirne in concreto;
5. indicazione analitica di tutti i premi messi in palio ed elenco dettagliato dei soggetti che abbiano partecipato alla trasmissione vincendo tali premi (avendo cura di fornire i relativi recapiti e prova della relativa consegna);

6. esatta indicazione del numero di telefonate ricevute da parte dei numeri "89.44.89", "899.03.03.08" e "899.310.330", dal primo giorno di trasmissione televisiva del "Quiz Mania" ad oggi;
7. precisazioni circa le modalità di svolgimento e i contenuti delle telefonate effettuate contattando i suddetti numeri (si prega di inviare una registrazione a campione di 30 telefonate ricevute da parte dei consumatori con le relative risposte);
8. chiarimenti in merito ai criteri seguiti nella selezione delle telefonate ammesse alla partecipazione a "Quiz Mania" durante la trasmissione televisiva del programma, precisando se quelle trasmesse siano reali chiamate in diretta o solo semplici chiamate a scopo dimostrativo (nel primo caso si prega di fornire nominativo e recapito telefonico di un campione pari a 50 chiamanti);
9. indicazione delle date e degli orari in cui è stato mandato in onda il "Quiz Mania", precisando se la trasmissione è avvenuta in diretta o meno;
10. chiarimenti circa le misure adottate ai fini del rispetto del D.M. 2 marzo 2006, n. 145, in materia di servizi a sovrapprezzo;
11. informazioni in merito all'eventuale programmazione di altre campagne promozionali aventi contenuto analogo a quella oggetto del presente procedimento, fornendo indicazioni circa durata, modalità e condizioni di partecipazione, nonché circa eventuali campagne pubblicitarie collegate.

Inoltre, al fine di disporre di elementi utili ad una più puntuale valutazione del messaggio segnalato, si richiede a **Canale Italia S.r.l.**, in qualità di professionista, di fornire, **entro 15 giorni** dal ricevimento della presente comunicazione, informazioni, corredate della relativa documentazione (anche a diffusione interna), in relazione a quanto segue:

12. ruolo svolto nella predisposizione, ideazione e realizzazione del telequiz denominato "Quiz Mania";
13. ruolo svolto nella predisposizione e nel controllo dei contenuti del telequiz, nonché precisazioni circa i contratti sottoscritti con il soggetto assegnatario delle utenze a sovrapprezzo "89.44.89", "899.03.03.08" e "899.310.330", allegando copia di detti contratti;
14. indicazione del soggetto effettivamente committente dello spazio televisivo in cui è andato in onda il "Quiz Mania";
15. precisazioni sugli accordi intercorsi tra Canale Italia S.r.l., Linkk e i soggetti assegnatari dei numeri "89.44.89", "899.03.03.08" e "899.310.330", allegando copia dei relativi contratti e fornendo dettagli sull'esistenza di un eventuale meccanismo di ripartizione dei ricavi derivanti dal traffico telefonico effettuato attraverso le predette numerazioni;
16. informazioni in merito all'eventuale programmazione di altre campagne promozionali aventi contenuto analogo a quella oggetto del presente

procedimento, fornendo indicazioni circa durata, modalità e condizioni di partecipazione, nonché circa eventuali campagne pubblicitarie collegate.

Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. Al tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 e 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a Canale Italia S.r.l. e a Linkk S.r.l. di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Comunicazioni della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS5424. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi al dottor Lucio Mastrosimone al numero 06.85.821.551.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento

Lucio Mastrosimone

