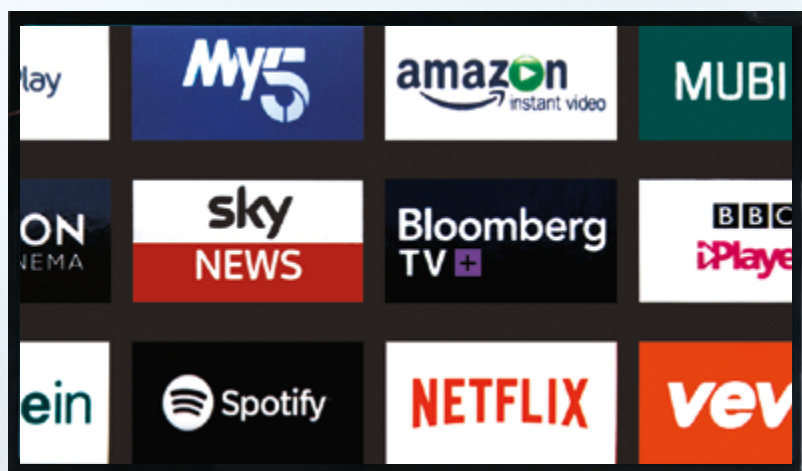


Tutto sulla TV

Dall'acquisto ai servizi Pay TV



Un mondo in evoluzione

Negli ultimi anni la televisione è mutata radicalmente, sia dal punto di vista tecnologico sia nell'offerta dei canali. Si è passati dalla tv analogica a quella digitale e i televisori sono diventati sempre più evoluti tanto da assomigliare a dei computer: permettono infatti di svolgere tantissime funzioni, tra cui navigare in internet. Inoltre i nuovi canali free e a pagamento offrono

un'ampia scelta, e la serie tv o il programma preferito si possono vedere in qualsiasi momento. Ma quale modello di televisore scegliere? Quale abbonamento tv? Inoltre, se qualcosa va storto, come disdire un contratto o come reclamare? In queste pagine cercheremo di offrirvi un piccolo vademecum per orientarvi nel vasto mondo della tv.

Altroconsumo Edizioni Srl
**Sede legale, direzione,
redazione e amministrazione:**
via Valassina, 22 - 20159 Milano

Reg. Trib. Milano N. 116 del 8/3/1985
Copyright© Altroconsumo n. 291252
del 30/6/1987

Direttore responsabile:
Rosanna Massarenti

Altroconsumo dà ai suoi soci solo risposte chiare, coerenti, su misura per scegliere sempre al meglio.

Cosa può fare per te?

Ti aspettiamo su altroconsumo.it

 **ALTROCONSUMO**

Sommario

4 Quale tv scegliere?

La tv tra passato, presente e futuro
Come scegliere il televisore
La Smart tv

14 L'offerta dei canali tv

I canali gratuiti
La Pay tv
La tv on demand (o Internet tv)

26 Problemi in onda

Come disdire
Come reclamare

Quale tv scegliere?

Da quando si è passati dalla televisione analogica a quella satellitare, anche la tecnologia dei televisori si è evoluta radicalmente e si è passati dal vecchio e ingombrante schermo a tubo catodico, al decoder fino ai più nuovi televisori ultrapiatti (schermi LCD o LED con risoluzione FullHD, UltraHD ecc.) e alle più tecnologiche Smart tv. I nuovi televisori sono capaci di collegarsi a una rete digitale domestica o di accedere ai servizi via web, ma anche di registrare un programma televisivo su una memoria di massa. Ma come scegliere un televisore? Quali sono le differenze tra i vari modelli? Su cosa concentrarsi prima di comprarne uno?



**IN ITALIA IL PASSAGGIO
DA SISTEMA ANALOGICO
A DIGITALE TERRESTRE
SI È CONCLUSO NEL 2012**

La tv tra passato, presente e futuro

Con l'avvento del digitale terrestre, a partire dal 2012, per vedere la tv è diventato indispensabile possedere un televisore con sintonizzatore per il digitale terrestre oppure un decoder esterno.

Il digitale terrestre

La tv digitale terrestre, in sigla DVB-T, è un'evoluzione tecnologica della modalità di trasmissione televisiva che da analogica passa nel formato digitale. Utilizza la normale antenna di ricezione, la stessa che si usava nel sistema analogico. Non è quindi necessario modificare l'impianto d'antenna, con l'eccezione di rari casi isolati. È sufficiente utilizzare un apparecchio in grado di ricevere il segnale digitale terrestre.

Il DVB-T offre canali gratuiti (gli stessi dell'analogico e molti altri in più) per i quali non bisogna pagare alcun tipo di abbonamento (eccetto il canone Rai), e canali a pagamento (Pay tv) visibili acquistando una tessera (smartcard) da inserire nel decoder o nella televisione.

I vantaggi

I vantaggi del digitale terrestre sono: immagine priva di disturbi, molti più canali e programmi

gratuiti, anche in HD, nuovi contenuti a pagamento e nuovi servizi interattivi. Rispetto alle vecchie trasmissioni tv analogiche, con la tv digitale si è passati a una differente forma di emissione del segnale televisivo, come quando si è passati dalla videocassetta VHS analogica al DVD digitale. I vecchi segnali tv analogici erano maggiormente soggetti ai disturbi. Viceversa il segnale digitale terrestre non degrada progressivamente, perciò i video mantengono la stessa qualità con la quale sono stati trasmessi fino a che il segnale radio che li trasporta rimane ricevibile: in pratica i decoder sono in grado di separare il segnale utile dal "rumore".

Tv digitale terrestre e satellitare

La tv digitale terrestre si distingue inoltre da quella digitale satellitare (la tv di Sky e tivùsat) per la differente forma di distribuzione del segnale: quello terrestre infatti viene trasmesso sulle antenne dei telespettatori da ripetitori tv situati sul territorio, come accadeva per la tv analogica terrestre; la tv digitale satellitare invece sfrutta il parco di satelliti geostazionari per le comunicazioni e necessita per la ricezione di una parabola e di decoder satellitari.

Sul sito c'è di più

Diventando soci Altroconsumo e registrandovi al nostro sito, potrete accedere a numerosi servizi e avere vantaggi riservati. Sul comparatore "Confronta e scegli" al sito www.altroconsumo.it/hi-tech/televisori, per esempio, potrete trovare i televisori che abbiamo testato in laboratorio suddivisi in 6 categorie e mettere a confronto quelli che vi interessano per fasce di prezzo, per marca, risoluzione, tipo di schermo o altro, per fare una scelta più oculata. Le informazioni relative ai modelli testati e i prezzi vengono aggiornate tutte le settimane dai nostri esperti.

Una nuova tecnologia

Anche la tecnologia dei televisori si è adattata a questo cambiamento: quelli a schermo grande sono pronti a offrire il meglio al telespettatore, peccato che spesso i programmi che passano in tv, salvo rare eccezioni, siano ancora a risoluzione SD e non HD, con il risultato che molte nuove funzioni degli apparecchi di ultima generazione rimangono sottoutilizzate.

L'offerta televisiva

Per quanto riguarda l'offerta televisiva, quella del digitale terrestre è piuttosto limitata, ragione per cui l'interesse verso le trasmissioni satellitari è aumentato: non solo Pay tv, ma anche quelle del bouquet gratuito tivùsat. E poi c'è internet e lo streaming,

con il suo ruolo insostituibile nel video on demand e con i palinsesti "auto-gestiti" dagli spettatori. Qui la scelta del televisore gioca un ruolo importante.

Come scegliere il televisore

Televisori a schermo piatto a tecnologia LCD e con schermi OLED. Dai modelli base alle Internet tv, a funzioni più sofisticate. Come orientarsi tra un modello e l'altro? Quali aspetti considerare? Al momento dell'acquisto gli standard e le sigle che differenziano i vari modelli, il più delle volte incomprensibili, sono capaci di mettere al tappeto anche i più preparati. Le statistiche parlano chiaro: il televisore è l'elettrodomestico più venduto e

la sua durata media è di circa 8 anni. Sembrano pochi, ma sono in realtà moltissimi se ci si confronta, per esempio, con gli smartphone che dopo un paio di stagioni sono messi fuori gioco dall'evoluzione tecnologica. Proprio per questo la scelta di un nuovo televisore deve essere orientata non solo a spendere il meno possibile ma anche a mettersi al riparo dall'obsolescenza anticipata. La scelta migliore è quindi puntare ad apparecchi che siano aperti agli sviluppi futuri di tutte e tre le modalità di ricezione: digitale terrestre, satellitare e streaming internet. In ogni caso, al momento dell'acquisto di un televisore, è sempre meglio affidarsi ai consigli di un esperto. Per non sbagliare pote-

te consultare il nostro servizio "Confronta e scegli" disponibile per i soci Altroconsumo (vedi riquadro alla pagina a fianco).

Dimensioni del display

In molti casi, dal punto di vista esclusivamente tecnico, tra uno schermo grande e uno piccolo non ci sono grosse differenze qualitative. I modelli più grandi hanno senza dubbio prezzi in proporzione più favorevoli, per questa ragione, a parità di qualità, tra un 26 e un 32 pollici, in genere è più conveniente scegliere il secondo. Spesso, inoltre, i modelli più grandi sono in grado di riprodurre meglio l'audio perché possono disporre di altoparlanti con una superficie più ampia.



Tipo di display

L'altro grande dilemma riguarda il tipo di pannello: LCD e OLED? L'LCD, realizzato da tutti i produttori è arrivato a dare il meglio di sé, dopo anni di sviluppi e messe a punto, ed è sicuramente una scelta solida, anche se il definitivo passaggio verso il digitale terrestre ha reso obsoleti anche alcuni televisori LCD e al plasma della prima ora. L'OLED è privo dei difetti tipici degli LCD (angolo di visione ristretto e contrasto più limitato), tanto da cogliere tra gli appassionati l'eredità dell'amatissimo (e ormai defunto) plasma. I televisori LED (che in realtà sono tv LCD con retroilluminazione a LED) rappresentano il 90% del mercato. Il loro basso consumo energetico, la loro migliore resa dei neri (rispetto a un LCD classico) e i migliori colori uniti a spessori sottilissimi hanno contribuito al loro successo.

Risoluzione

La scelta di un televisore nuovo pone poi altre scelte, a partire dalla risoluzione: meglio FullHD o spendere qualcosa in più per aumentare la risoluzione di quattro volte con un 4K UltraHD? Mentre i televisori FullHD hanno schermi capaci di visualizzare immagini composte di ben 1080 linee orizzontali, con 1920 pixel

per riga, lo standard UltraHD si propone di raddoppiare la risoluzione, sia in senso longitudinale sia in verticale. Per apprezzare il livello di dettaglio offerto da uno schermo UltraHD, però, oltre a disporre di un video o foto di risoluzione adeguata, a parità di dimensioni bisognerebbe dimezzare la distanza raccomandata rispetto a un FullHD, altrimenti gli occhi non saranno in grado di risolvere la differenza fra un'immagine in FullHD e una in UltraHD.

LAN e internet

La connettività a internet è un'altra caratteristica sempre più presente nei televisori moderni. Poter connettere la tv a internet tramite cavo ethernet o wifi permette di sfruttare al massimo le funzionalità Smart tv (vedi più avanti). Alcuni televisori possono connettersi alla rete casalinga, anche senza l'accesso a internet: questo permette di fare streaming fra i dispositivi allacciati alla rete.

3D e schermo curvo

Negli ultimi anni i produttori hanno spinto molto con la vendita di televisori 3D e sulla tecnologia delle immagini stereoscopiche, in grado cioè di conferire l'illusione della tridimensionalità. Oggi il 3D è praticamente sparito, senza troppi rimpianti. A uccidere il

Le parole della tv

- **Smart tv** Può collegarsi a una rete domestica o a internet e dà la possibilità di ricevere video in streaming (cioè via internet) e programmi interattivi di varia natura: aggiornamenti sul meteo, navigazione internet come da pc.
- **Pixel** L'elemento più piccolo di un'immagine: un puntino luminoso che può assumere diversi colori con differenti intensità. Le immagini riprodotte su uno schermo sono un insieme di pixel organizzati in righe e colonne, in modo da formare un rettangolo.
- **Alta definizione** Termine utilizzato per indicare qualsiasi filmato la cui risoluzione (cioè il numero di pixel di cui è composto un fotogramma) è superiore a quella dei vecchi standard impiegati fino a qualche anno fa nella televisione.
- **FullHD** Indica i monitor o i tv dotati di uno schermo con una risoluzione nativa di 1920x1080 pixel. Un filmato è a risoluzione FullHD se ogni fotogramma è composto da immagini di 1920x1080 pixel.
- **UltraHD** Indica monitor o tv dotate di uno schermo con una risoluzione di 3840x2160 pixel, quindi superiore al FullHD. Per indicare uno schermo o un filmato in UltraHD, viene anche usata impropriamente la dicitura "4K".
- **DVB-T** La sigla si riferisce alla tv digitale terrestre, che trasmette immagini sia a una risoluzione standard sia in Hd. La risoluzione Hd, però, non viene ricevuta dagli apparecchi più vecchi (solitamente quelli costruiti prima degli anni 2009-2010).
- **Bluray** Disco che permette di immagazzinare circa 6 volte la quantità di dati di un dvd. È stato scelto come standard per distribuire e conservare filmati in alta risoluzione. I lettori di dischi Bluray possono anche leggere dvd; non è possibile il contrario.
- **HDMI** Standard per il trasporto di immagini e suoni in formato digitale fra differenti apparecchi. Sulle tv identifica delle prese alle quali connettere dei cavi che permettono alla tv di collegarsi con lettori dvd, Bluray, pc o altri dispositivi in grado di trasmettere immagini digitali.
- **Pollici** Unità di misura con cui si esprime solitamente la lunghezza della diagonale dello schermo.

3D è stata la mancanza di contenuti: funziona al cinema, ma funziona poco a casa su uno schermo piccolo. Pochi hanno poi investito nella creazione di contenuti originali in 3D.

L'altra novità che i produttori hanno cercato di spingere in questi anni è lo schermo curvo. Questi, infatti, dopo anni passati a proporre schermi sempre più sottili, hanno cercato di convincere il pubblico che uno schermo curvo è bello e funzionale, con buona pace di chi pensa di appendere la tv al muro. Estetica a parte, le motivazioni per scegliere uno schermo curvo sarebbero: miglior angolo di visione, minor distorsione delle immagini e minori riflessi. Ma i vantaggi a oggi non risultano sufficienti per preferirlo a uno schermo piatto.

La Smart tv

La tecnologia è ormai arrivata a mettere un computer all'interno di un televisore: nasce così la Smart tv: uno schermo più o meno grande in grado anche di collegarsi a internet. Accanto alla navigazione online, i più recenti modelli di Smart tv offrono anche numerosi servizi aggiuntivi tipici dell'universo web: consentono di scaricare app, utilizzare differenti lettori multimediali e molto

altro ancora. L'evoluzione tecnologica di questi apparecchi ha interessato anche l'offerta di applicazioni da scaricare attraverso gli appositi store presenti in queste tv. Se in passato ci si limitava a guardare video su YouTube e su canali in streaming, attualmente le Smart tv offrono una gamma di servizi decisamente più vasta, proprio come accade negli app store dei sistemi operativi per gli smartphone (Android, iOS). Dispongono inol-

tre di lettori multimediali per leggere le chiavette usb, più sofisticati di quelli delle altre tv. In generale, dunque, si assiste a una lenta ma costante evoluzione di questi apparecchi, sia sul fronte delle loro funzionalità sia per quanto riguarda alcuni altri aspetti connessi alla loro facilità di utilizzo da parte dell'utente. La Smart tv è quindi una sorta di maxi tablet, un computer integrato. Immagazzina informazioni sugli interessi degli utenti, sulla

base delle loro scelte "televisive". La possibilità di utilizzare appieno la Smart tv però è subordinata alla disponibilità della banda larga. Il FullHd e l'UltraHd, di risoluzione 4 volte superiore, necessitano di una connessione in banda larga veloce e di buona qualità. In pratica cambia il modo di guardare la tv: l'utente non si siede più sul divano, accende il "televisore con l'antenna" e, più o meno passivamente, si mette a guardare cosa altri gli propongono. Con internet l'utente è attivissimo, sceglie in pochi secondi che cosa guardare dai cataloghi proposti dai gestori di servizi di streaming. Le potenzialità offerte da un televisore intelligente sono moltissime: su uno schermo più grande e con risoluzione FullHd di un comune monitor da pc si può vedere direttamente la tv in streaming, anche senza abbonamento fisso. Si può anche navigare sul web, vedere i filmati o video, sfogliare le proprie fotografie, collegarsi ai social network, guardare YouTube, insomma: tutto ciò che si fa abitualmente via internet, ma su uno schermo grande, condivisibile anche con amici e familiari. Guardare i programmi tv su questi apparecchi è diverso, perché si possono registrare direttamente sul televisore e si possono consultare diversi cataloghi on demand con film, serie tv, eventi sportivi.





Assistenza reclami

Difendiamo i tuoi diritti e diamo sempre risposte concrete.

Altroconsumo ti offre un'assistenza completa sui reclami e utili suggerimenti su come scrivere una lettera efficace, come contestare una bolletta sbagliata o come recedere da un contratto; inoltre grazie alla App **Ora Basta!** ogni Socio può far valere i propri diritti e far sentire la sua voce, fare parte di un gruppo e contare di più.



Compara e risparmi

Ti orientiamo nelle scelte di ogni giorno per darti il meglio.

Altroconsumo ti mette a disposizione degli strumenti esclusivi per confrontare tariffe, conoscere i prodotti e servizi con il miglior rapporto qualità/prezzo e ti indica quali prodotti non comprare. I test comparativi, i calcolatori, le inchieste, le tariffe agevolate e l'App **YouFind** sono gli strumenti dedicati ai Soci per vivere meglio e spendere meno.

ASPETTATI MOLTO.

Sono più di 350.000 i soci che hanno fatto di Altroconsumo il loro punto di forza. Da oggi può esserlo anche per te.



80 avvocati

Siamo sempre al tuo fianco per risolvere le grane quotidiane.

Altroconsumo non ti lascia mai solo. Che si tratti di multe contestabili, cartelle esattoriali dubbie, pratiche commerciali scorrette o far rispettare le garanzie dei prodotti, i nostri Soci hanno a disposizione un team di 80 avvocati pronti ad ascoltarli per risolvere piccoli e grandi problemi di ogni giorno.



Informazione indipendente

Siamo sempre dalla tua parte e ti tuteliamo come consumatore.

Altroconsumo offre informazioni chiare e indipendenti, per questo non ospita pubblicità. Le nostre inchieste, battaglie e class action hanno l'obiettivo di raccontare quello che molti non vogliono dirti. Ogni notizia è farina del nostro sacco e fa solo l'interesse dei consumatori.

L'offerta dei canali tv

Il digitale terrestre ha portato una ventata di novità nella televisione italiana: è cambiato il modo di vedere e di ricevere i programmi televisivi, sia per quel che riguarda la quantità di canali ora ricevibili (diverse centinaia) sia per la loro qualità di visione, arrivata all'alta definizione. Non si hanno a disposizione più i singoli canali tv, ma bouquet, ossia gruppi, di canali. La scelta non avviene più solo tra i canali della cosiddetta tv generalista, ma esistono tantissimi canali tematici (di sport, intrattenimento, cinema, femminili, storia, approfondimento ecc.) sia gratuiti che a pagamento sotto forma di abbonamento (Pay tv) o on demand, tramite l'acquisto di singoli servizi, film, serie tv ecc.



CON IL DIGITALE TERRESTRE
OGNI ZONA D'ITALIA RICEVE
MULTIPLEXER, QUINDI
CANALI, DIFFERENTI

I canali gratuiti

Oltre ai classici canali Rai e Mediaset, appartenenti alla cosiddetta tv generalista, ne esistono anche altri, i cosiddetti canali tematici, che trasmettono una programmazione a tema. Per esempio, per gli amanti del cinema ci sono Iris, Raimovie, Cielo; per i bambini RaiYoYo e Cartoonito; quelli di Sky (TV8, Cielo, Sky TG 24) e Discovery Italia (Nove, Real Time, Giallo, K2, Frisbee, DMAX, Focus), MTV e ALL music rivolti a un pubblico giovane. In realtà la visione dei canali Rai, così come quella dei canali Mediaset, non è del tutto gratuita, in quanto chiunque detenga un apparecchio atto o adattabile alla ricezione di trasmissioni televisive, attraverso la piattaforma terrestre o satellitare, è tenuto a pagare un canone annualmente (vedi riquadro a pagina 16).

L'offerta Rai

Sul territorio nazionale l'offerta del digitale terrestre Rai comprende i canali della cosiddetta tv generalista ma anche quelli tematici. Ecco qualche esempio dell'offerta Rai.

- **Rai 1** Grandi eventi, fiction e intrattenimento per tutta la famiglia.
- **Rai 2** Musica, talent, serie tv per un pubblico più giovane.

- **Rai 3** Attenzione al sociale, approfondimento, informazione.
- **Rai 4** Serie tv, film, contenuti extra dei reality, dedicata ai più giovani.
- **Rai 5** Intrattenimento culturale, arte, tendenze, viaggi.
- **Rai Sport** Programmazione sportiva.
- **Rai Movie** Canale dedicato al cinema "cult".
- **Rai Gulp** Cartoni animati, serie tv dedicate a bambini e ragazzi.

L'offerta Mediaset

L'offerta Mediaset comprende dei canali free e dei contenuti a pagamento. Tra i canali gratuiti citiamo, per esempio, a parte Canale 5, Italia 1 e Rete 4, canali appartenenti alla cosiddetta tv generalista, anche altri canali tematici, ognuno con le sue caratteristiche e il proprio target.

- **Rete 4** Un'ampia proposta di film, serie tv, programmi di intrattenimento e approfondimento giornalistico, rivolto a un pubblico sia maschile che femminile.
- **Canale 5** Programmazione varia, intrattenimento, grandi film, canale destinato soprattutto alle famiglie.
- **Italia 1** Intrattenimento, attenzione alle mode, musica sport, rivolto soprattutto a un pubblico giovane.

■ **Iris** Cinema e serie tv, scelta di film di cinema d'autore italiano e internazionale, oltre a grandi blockbuster.

■ **La5** Intrattenimento, reality, life-style, telefilm, rivolti a un pubblico femminile.

■ **Tgcom 24** Informazione, programmazione no stop in diretta dalle sei di mattina all'una di notte con tg e programmi di approfondimento.

■ **Boing** Cartoni animati, film e telefilm per bambini e ragazzi 24 ore su 24.

La7, La7 D

La7 (ex Telemontecarlo) è un canale televisivo del gruppo Cairo Communication, visibile in digitale terrestre e via satellite su

Sky Italia e tivùsat (vedi riquadro a pagina 19). La programmazione è di tipo generalista, caratterizzata dalla presenza di programmi di approfondimento e di intrattenimento.

Dal 2010 è on air anche **La7d**, rivolta a un pubblico più giovane e femminile. La7 è visibile sia sul digitale terrestre che sulle piattaforme satellitari e totalmente prodotta in HD.

Discovery Italia

Discovery Italia trasmette canali di intrattenimento con un portfolio multiplatforma di 14 canali e il servizio OTT Dplay. Propone 7 canali *free to air* (NOVE, Real Time, DMax, Giallo, Focus, K2 e Frisbee) oltre a

6 canali Pay (Discovery Channel, Discovery Science, Discovery Travel&Living, Animal Planet in esclusiva su Sky e ID - Investigation Discovery, Eurosport 1 e Eurosport 2 su Sky e Mediaset Premium) che raggiungono uno share complessivo del 7% sugli individui e del 9% sul target commerciale 15-54 anni.

La Pay tv

Oltre ai canali gratuiti del digitale terrestre esistono anche quelli a pagamento, che attirano molti spettatori per la maggiore offerta, per la possibilità di vedere e rivedere i programmi o i film quando si vuole, per la scarsa intrusione della pubblicità. Se l'offerta della tv generalista non vi soddisfa e siete alla ricerca di contenuti più mirati, magari perché avete la passione per il cinema o per il calcio, ci sono quindi i pacchetti di canali a pagamento.

La Pay tv quindi è la televisione privata a pagamento. Nasce dall'esigenza di fornire programmi e film di pregio e non interrotti dalla pubblicità. La trasmissione tv viene distribuita a tutti contemporaneamente, con la sola differenza che per riceverlo è necessario essere abbonati: si riceve sottoscrivendo un abbonamento, tramite una tessera,

via satellite (Sky) o via digitale terrestre (Mediaset Premium). L'offerta comunque è spezzettata in modo da non sovrapporsi mai in modo completo.

Sky

www.sky.it Sky può contare su un catalogo di circa 2.500 titoli tra film, telefilm, show televisivi e altro. Inoltre la recente introduzione dell'opzione di Restart, che permette di guardare dall'inizio un film in cui ci si imbatte durante lo zapping, ha contribuito a portare sempre più utenti a passare al MySky.

Grazie agli accordi con Fastweb e Tim, Sky è l'unico provider con cui è possibile abbonarsi a una sola tariffa "tutto incluso", che comprende i servizi sia di telefonia fissa e internet che di Pay tv. I contenuti televisivi di Sky passano, nella maggior parte dei casi, tramite satellite, quindi bisogna tener conto anche del costo di installazione della parabola.

Il pacchetto base include serie tv, show piuttosto noti come Master Chef e X Factor, canali tematici (viaggi, cucina, design) e news anche dal mondo.

Per quanto riguarda i film bisogna aggiungere il pacchetto "Sky Cinema" (sono invece inclusi nell'offerta base di Mediaset), mentre con il pacchetto "Calcio" si possono

Il canone RAI

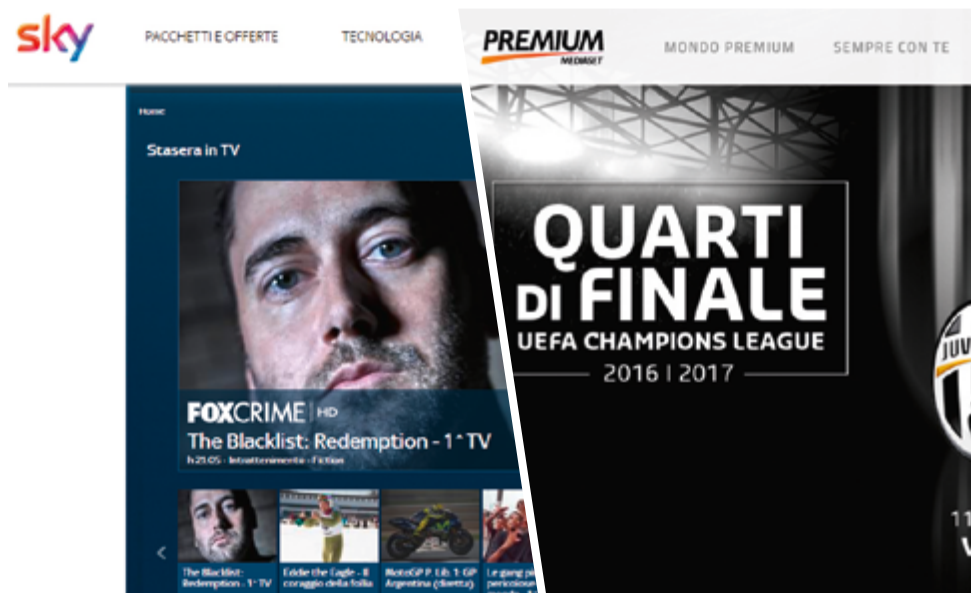
Dal 2016 la normativa relativa al pagamento del canone RAI è cambiata. Il pagamento del canone, nel 2016 pari a 100 euro e dal 2017 a 90 euro, viene suddiviso in 10 rate annuali e si effettua mediante addebito nella fattura dell'energia elettrica, dove viene indicato con una voce distinta dalle altre parti presenti in bolletta. La detenzione dell'apparecchio si presume da parte di chiunque sia titolare di un'utenza per la fornitura di energia elettrica nel luogo dove ha la residenza anagrafica. Il canone è dovuto da chiunque detenga un apparecchio atto o adattabile alla ricezione di trasmissioni televisive attraverso la piattaforma terrestre o satellitare. Per saperne di più potete collegarvi al nostro sito www.altroconsumo.it/hi-tech/televisori/news/abolizione-canone-rai.

vedere tutte le partite di Serie A e B. Per altri sport o ulteriori contenuti calcistici si deve aggiungere un altro pacchetto, "Sky Sport". Il vantaggio di Sky è la possibilità di scegliere e comporre l'offerta in base ai propri gusti e interessi: per esempio il pacchetto "Famiglia" include documentari e film sicuri per famiglie, bambini e ragazzi e si potrà unire ad altri pacchetti a prezzi vantaggiosi, per esempio "Sky TV", che include programmi di arte, cucina, musica ecc. Con l'abbonamento è compreso il decoder MySky per poter accedere a Sky on demand, Sky Go per vedere alcuni programmi fuori casa e Sky Key per usare il decoder Sky anche per i canali del digitale terrestre.

Mediaset Premium

www.mediasetpremium.it Tra i vantaggi di Premium c'è il fatto che non serve né la parabola, né una connessione internet valida. Basta il digitale terrestre che abbiamo in casa, quindi un decoder dotato di slot per scheda o un televisore con alloggiamento per Smart Card Mediaset Premium.

Il pacchetto base include serie tv, show e reality, ma anche i film in prima tv: è la soluzione ideale per cinefili, visto che per i film non bisogna pagare una quota aggiuntiva, come avviene con Sky. Se però si è appassionati di calcio italiano, attenzione, perché il pacchetto "Calcio" include



Tivùsat

Tivùsat è una piattaforma televisiva gratuita per la televisione satellitare che comprende 88 canali e 35 emittenti radio, creata dalla società a responsabilità limitata italiana Tivù. Si propone l'obiettivo di rendere accessibile ai domiciliati in Italia, Repubblica di San Marino e Città del Vaticano la programmazione gratuita delle emittenti nazionali attraverso la tecnologia satellitare, integrandola solo in minima parte con quella più ampia e già diffusa via satellite dalle principali emittenti internazionali. Segue le stesse modalità dei decoder a pagamento Sky Italia e di Premium on demand di Mediaset Premium. Per avere altre informazioni consultate il sito www.tivusat.tv.

i match solamente di squadre di Serie A e nulla di Serie B. In compenso si può vedere in esclusiva la Champions League e qualcosa dei campionati esteri. Il pacchetto "Sport", invece, comprende anche altri sport oltre al calcio; come per Sky, si possono combinare diversi pacchetti in base ai propri interessi. Con l'abbonamento Mediaset Premium sono inclusi nel prezzo i canali HD, Premium Play per vedere tutta una serie di contenuti fuori casa e la smart CAM. Mediaset Premium dispone anche di un'applicazione per lo streaming dei contenuti on demand sullo stesso decoder, oppure su tablet o pc: Premium Play. Questa mette a disposizione lo streaming live dei canali sportivi e la visione di film e serie tv on-

demand su pc, iPad, smartphone, tablet e Xbox (360 e One). Da qualche tempo a questa parte, però, Mediaset ha voluto investire ulteriormente sulle piattaforme on demand, rincarando la dose istituendo Infinity (vedi più avanti a pagina 22), un servizio dotato di un vasto catalogo di contenuti visualizzabili sui più svariati dispositivi, sottoscrivibile insieme a Mediaset Premium, pagando un piccolo sovrapprezzo.

La tv on demand (o Internet tv)

La tv on demand (cioè tv a richiesta ma anche Internet tv) permette agli utenti di fruire, gratuitamente o a

pagamento, di un programma televisivo, film o serie tv in qualsiasi momento. A differenza della tv classica, l'utente definisce il palinsesto secondo i propri desideri e necessità. Inoltre tutti i contenuti potranno essere "manipolati" dai telespettatori nella maniera che ritiene più opportuna: per esempio è possibile stoppare il film (o il programma tv) e riprendere la visione quando si avrà tempo o voglia; oppure si potrà andare avanti o indietro liberamente, come quando si guarda un dvd. Dal punto di vista tecnologico è la modalità di trasmissione a fare la differenza: è necessaria una connessione internet a banda larga. I contenuti a richiesta, infatti, devono essere scaricati dai

server che li ospitano per poter essere visualizzati sul televisore di casa, sui computer o sui tablet. Per accedere ai servizi della tv on demand si possono utilizzare dispositivi diversi: Smart tv, decoder, console di giochi, smartphone, tablet, pc ecc. Ogni servizio di tv on demand è compatibile con uno o più di questi dispositivi: nello scegliere un servizio piuttosto che un altro è utile considerare anche questo aspetto, anche se ora come ora le differenze tra i vari servizi sono minime. Dal punto di vista tecnico, per la visione sullo schermo televisivo, pc, tablet e smartphone possono venire collegati tramite cavo, ma sta avendo grande successo il Chromecast, un dispositivo di

Quale Internet tv?

Per districarsi tra i diversi cataloghi, ossia per capire su quale piattaforma è presente il contenuto che più ci interessa, può essere utile utilizzare il servizio offerto da JustWatch (www.justwatch.com) che aggrega i vari cataloghi e dice dove poter trovare i contenuti scelti e ne indica il prezzo: si tratta di un vero e proprio aggregatore di servizi video online, che mette insieme i contenuti disponibili su Netflix, TimVision, Mediaset Premium Play, Infinity, Sky Go, SkyNow, iTunes, Google Play Movies, Playstation, Microsoft Store, Chili, Wuaki, Mubi e GuideDoc. Ogni contenuto - sia esso film o serie tv - vanta un'accurata scheda informativa con riferimenti al cast, trama, regia ecc. Per di più i prezzi sono esplicitati sia per lo streaming che per l'eventuale acquisto.

piccole dimensioni da collegare fisicamente al televisore tramite porta HDMI che si occupa di inviare, tramite wifi, il filmato da pc, tablet o smartphone. Sebbene i cataloghi disponibili siano piuttosto numericamente vasti, nessuno di questi garantisce la visione di tutti i film o serie tv di nostro gradimento. Pertanto, è meglio scegliere il servizio che ne offre di più di quelli che vi interessano.

Quali offerte?

I servizi offerti sono sostanzialmente di due tipi:

- con abbonamento mensile, come avviene per il colosso statunitense Netflix;
- con noleggio del singolo film, la soluzione più conveniente per vedere qualche film ogni tanto, senza troppi vincoli.

Quale sito scegliere?

Se sui prezzi non ci sono grosse differenze, per tutto il resto la differenza è molto eterogenea e la scelta giusta dipende da cosa si vuole vedere e come. Prima di fare una scelta conviene valutare se quel sito offre il film o la serie tv che vi interessa. Poi conviene scegliere in base al costo e a quanto siete disposti a spendere e anche in base alla definizione dell'immagine

(meglio in HD se si vuole vedere sullo schermo della tv). Tra gli altri aspetti da considerare, consigliamo di valutare la possibilità di vederlo in lingua originale, con i sottotitoli (utile per chi ha problemi di udito), su dispositivo mobile (per i viaggi), scaricandolo sul computer (per quando non si ha la rete) o da più dispositivi (accedendo allo stesso film da pc, tablet oppure smartphone).

Netflix

www.netflix.com/it Netflix, la piattaforma di streaming on demand più famosa al mondo, è giunta in Italia a fine 2015. Tre le tipologie di abbonamento, da 7,99 euro a 11,99 a seconda della qualità di riproduzione e del numero di device inclusi, nonché altissima la compatibilità con i dispositivi: dai computer agli smartphone iOS e Android, passando per tablet, console e set-top-box.

Il catalogo comprende sia lungometraggi che serie tv, in lingua originale e doppiati con doppia lingua anche per i sottotitoli, nonché le numerose produzioni autoctone del gruppo. Nasce un nuovo modo di guardare, e pensare, la televisione: un mese gratuito accoglie gli utenti alla prima iscrizione e il rinnovo automatico accompagna la fidelizzazione degli stessi attraverso

E per pagare?

Solitamente si salda con carta di credito e, spesso, anche tramite Paypal. Se invece non volete online i vostri dati, esistono anche specifiche carte prepagate acquistabili nei negozi di elettronica o nei supermercati.

la proposta di contenuti sempre nuovi e in grande quantità. Un grande passo per Netflix è stato nell'introduzione della possibilità di visualizzare i contenuti anche offline: qualsiasi contenuto può essere scaricato e quindi visionato in un secondo momento. Scaricare un film non significa ovviamente averne visione perpetua: l'applicazione consente comunque di controllare i diritti e verificare i termini di pagamento, richiedendo pertanto un passaggio online qualora l'abbonamento fosse in scadenza. Tuttavia la nuova funzione abbatte i limiti e consente di portare i contenuti ovunque. Una nuova grande opportunità, soprattutto, per chi viaggia: si scarica una serie tv quando si ha a disposizione una rete fissa, quindi la si guarda offline mentre ci si sposta per lavoro o per diletto. La possibilità di scaricare i contenuti preferiti non implica costi aggiuntivi sull'abbonamento.

■ **Costi e contenuti.** Da 7,99 a 11,99 euro al mese a seconda della qualità massima di visione (da standard ad UltraHD) e del numero di dispositivi connessi contemporaneamente (da 1 a 4, con primo mese gratuito). Film e serie tv: le serie più famose presenti nel catalogo sono Doctor Who, Breaking Bad, Dexter, Supernatural.

■ **Dispositivi.** Cinque dispositivi possono essere associati al servizio, per utente, con utilizzo in contemporanea di due:

- alcuni modelli di Smart tv;
- decoder e lettori Bluray abilitati;
- Playstation 3 e 4;
- Xbox One e 360;
- wii e wii U;
- pc e mac;
- smartphone e tablet.

Infinity

www.infinitytv.it Nata da una costola di Mediaset, è una piattaforma on demand totalmente

autonoma dalla casa madre.

Il servizio si basa su una videoteca virtuale di titoli in qualità HD, in lingua originale e con sottotitoli in qualità HD. Non ci sono limiti, è possibile vedere Infinity ovunque e in qualunque momento, basta una connessione internet e un qualsiasi dispositivo abilitato. Infinity consente di vedere i contenuti anche su 5 dispositivi diversi, anche su due alla volta in contemporanea.

■ **Costi e contenuti.** Da 7,99 euro al mese (primo mese gratuito). I contenuti sono in Super HD ed è possibile visualizzarli da 5 diversi dispositivi. Film e serie tv: le più famose presenti nel catalogo sono

Dr. House, the Big Bang Theory, Flash, the Vampire Diaries.

■ **Dispositivi.** Cinque dispositivi possono essere associati al servizio, per utente, con utilizzo in contemporanea di due:

- alcuni modelli di Smart tv;
- decoder e lettori Bluray abilitati;
- Playstation 3 e 4;
- Xbox One e 360;
- pc e mac;
- smartphone e tablet.

Now tv

www.nowtv.it Dal 2016 è disponibile in Italia il nuovo servizio di streaming online di Sky, che si chiama Now TV. Sostituisce Sky



Altre tv in streaming: il video noleggio

Esistono svariati servizi che consentono di noleggiare o acquistare singoli contenuti, ossia film, serie tv: così come si faceva qualche anno fa noleggiando un film in dvd o Bluray, o acquistandone uno, è ora possibile fare la stessa cosa "noleggiando" la visione in streaming o acquistandone il file. Sono sempre di più i servizi che lo consentono. I principali in Italia sono iTunes, Google Play, ChiliTV, Sony Video Unlimited. I prezzi sono piuttosto simili e si aggirano sui 3 o 4 euro per il noleggio e sui 10 euro per l'acquisto.

Online, che dal 2014 permette a chi non è abbonato a Sky di vedere senza decoder e antenna serie tv e altri programmi in streaming da pc, smartphone, smart tv, Xbox One e PS4 senza obblighi contrattuali, rinnovando la sottoscrizione di mese in mese. Esistono quattro pacchetti con quattro offerte differenze, chiamati "ticket" da Sky, a cui potersi abbonare: "Intrattenimento", "Serie tv", "Cinema" e "Calcio".

■ **Costi e contenuti.** Intrattenimento (serie tv, e qualche canale come per esempio Disney Channel, Disney Junior ecc.): 9,99 euro al mese (primo mese gratuito). Le serie più famose presenti nel catalogo sono: The Walking dead, Il trono di spade, Big Little Lies, Westworld; film e qualche canale come Sky Cine-

ma 1, Sky Cinema Family ecc. a 9,99 euro al mese (primo mese gratuito).

■ **Dispositivi.** Quattro dispositivi possono essere associati al servizio, per utente:

- alcuni modelli di Smart tv;
- Sky Online tv Box: dispositivo dedicato, da collegare al televisore pc e mac;
- iPad e qualche altro tablet Samsung e Asus;
- Playstation 3 e 4;
- Xbox One e 360.

Timvision

www.timvision.it Offre una ricca proposta di film con le anteprime più attese, i grandi classici, inediti, film d'azione, thriller, animazione e commedie per tutta la famiglia, ma anche musica, senza inter-

ruzioni pubblicitarie. In più l'HD, per rendere ogni immagine spettacolare e non perdere neanche un particolare.

■ **Costi e contenuti.** 5,00 euro al mese (primo mese gratuito), offre film e serie tv. Le serie più famose presenti nel catalogo sono: Diario di una nerd, The good wife, Humans.

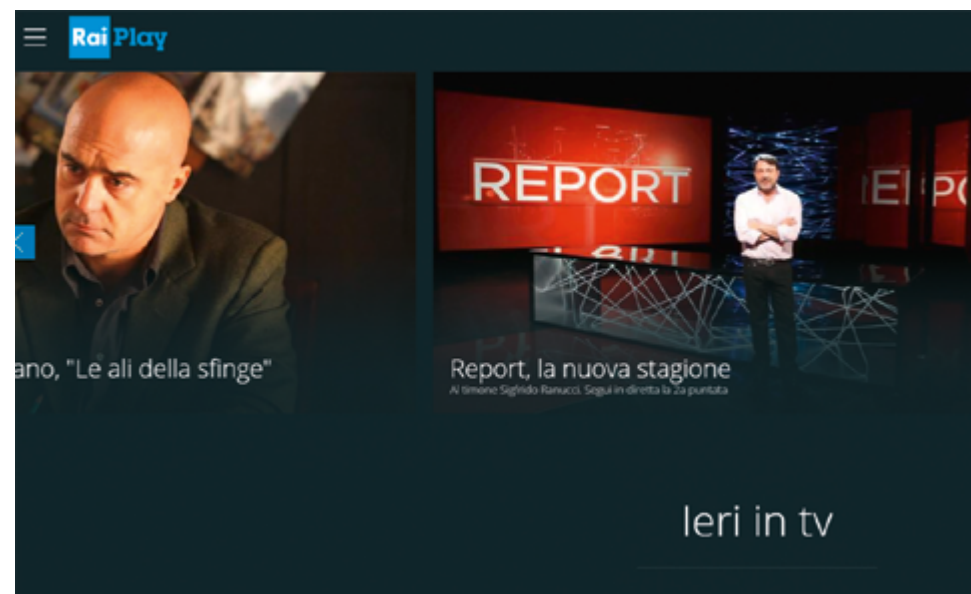
■ **Dispositivi.** Sei dispositivi possono essere associati al servizio, per utente:

- alcuni modelli di Smart tv;
- lettori Bluray abilitati;
- decoder Timvision;
- pc;
- smartphone e tablet.

Rivedere un programma tv

Raiplay Servizio che consente di vedere in diretta streaming, quindi sia su pc che su dispositivi mobili come smartphone e tablet, i canali Rai. Consente pure di rivedere la maggior parte dei programmi trasmessi nell'ultima settimana e di accedere a contenuti trasmessi anche molti anni prima.

Mediaset rewind Servizio gratuito per rivedere i migliori programmi Mediaset degli ultimi sette giorni direttamente sul proprio televisore. Per utilizzare il servizio Rewind è necessario disporre di un televisore o decoder con bollino oro DGTv o bollino tivùon.



Problemi in onda

Abbonarsi alla Pay tv è facile, disdire l'abbonamento un po' meno. I problemi che possono sorgere possono essere di varia natura. L'importante è sapere come muoversi sia per disdire l'abbonamento se quel servizio non è più gradito (diritto di ripensamento), per recedere anticipatamente o a scadenza, oppure per reclamare, se qualcosa è andato storto. Per essere sicuri che tutto vada a buon fine, è utile seguire i consigli che troverete nelle prossime pagine. In caso di difficoltà, ai nostri soci è riservato un servizio di consulenza giuridica che risponde dal lunedì al venerdì, h 9-13 e 14-18 al numero 02.69.61.550.



**POTETE DECIDERE DI
DISDIRE IL CONTRATTO
DELLA PAY TV IN QUALSIASI
MOMENTO**

Come disdire

■ Verificate sempre le condizioni generali di abbonamento nel contratto o nella carta generale dei servizi, cioè quel documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal contratto e sulla qualità che s'impegna a garantire.

■ Per recedere da un abbonamento inviate sempre una comunicazione scritta con prova di consegna (per esempio una raccomandata a/r o una pec mail) anche se l'operatore si accontenta di una telefonata.

■ Dopo aver disdetto l'abbonamento e regolarizzato l'ultimo pagamento, revocate la domiciliazione bancaria o l'addebito automatico su carta di credito a favore dell'operatore così da essere sicuri che non verranno addebitate ulteriori somme.

Per porre fine al contratto, a seconda di quanto tempo è passato dalla sottoscrizione dell'abbonamento, è possibile:

- **ripensarci**, cioè annullare senza spese il contratto, entro 14 giorni dalla sua conclusione ma solo se l'acquisto è avvenuto online, per telefono o fuori dai locali commerciali dell'operatore;

- **recedere anticipatamente**, cioè disdire il contratto prima della sua scadenza sostenendo solo le spese di disattivazione e gli eventuali sconti di cui avete fruito grazie a offerte promozionali;
- **disdire** il contratto alla scadenza senza alcuna spesa, evitando il rinnovo automatico.

Diritto di ripensamento

Se avete sottoscritto un abbonamento alla Pay tv per telefono, a domicilio, per strada oppure online ma avete cambiato idea, potete ripensarci senza alcuna spesa entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Per rispettare il termine, dovete inviare la comunicazione di recesso prima che scadano i 14 giorni, anche se l'operatore la riceve dopo. Utilizzate il modulo tipo che l'operatore dovrebbe mettere a disposizione, in alternativa va bene una qualsiasi dichiarazione esplicita ma è preferibile farla per iscritto con prova di consegna. Oppure potete scaricare il modulo da sito di Altroconsumo: www.altroconsumo.it/lettera-diritto-ripensamento. Se avete già versato delle somme di denaro, l'operatore deve rimborsarle entro 14 giorni da quando ha ricevuto la comunicazione di recesso con lo stesso mezzo di pagamento che avete utilizzato per la transazione iniziale. Le informazioni sul recesso devono esse-

Per chiedere il rimborso RAI

In bolletta vi è stato addebitato erroneamente il canone Rai? Potete presentare domanda di rimborso, scaricando il modulo necessario dal sito dell'Agenzia delle entrate (www.agenziaentrate.gov.it). Una volta compilato, seguendo le istruzioni fornite dall'Agenzia, potete inviarlo per raccomandata, allegando la copia di un documento di identità, all'indirizzo: Agenzia delle entrate, Direzione Provinciale 1 di Torino, Ufficio di Torino 1, S.A.T. – Sportello abbonamenti TV – Casella Postale 22 – 10121 Torino. In alternativa, potete usare l'app web Fisconline, che trovate sul sito dell'Agenzia, o rivolgervi al Caf, al commercialista o a un altro intermediario abilitato.

re fornite prima di concludere il contratto altrimenti il termine per esercitarlo diventa di 12 mesi e 14 giorni; se ricevete le informazioni omesse nei 12 mesi successivi alla conclusione del contratto, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo che le avete ottenute. Se vi sono già stati forniti decoder e smart card, restituiteli con le modalità e i termini indicati nella carta dei servizi.

La restituzione avviene a vostre spese a meno che se ne faccia carico l'operatore o sia possibile riconsegnarli presso un punto vendita.

Recesso anticipato

Indipendentemente dalla scadenza, potete recedere dal contratto o dalle singole offerte in ogni

momento, senza penalità e senza doverne specificare il motivo, con un preavviso di massimo 30 giorni. In questi casi l'operatore può pretendere solo il pagamento dei costi sostenuti per il recesso, cioè i costi vivi e quelli amministrativi collegati alla disattivazione del servizio. Per le offerte promozionali, il discorso cambia perché di solito l'operatore applica uno sconto sul pacchetto a condizione che il cliente mantenga attivo l'abbonamento per un determinato periodo di tempo. Il cliente può comunque recedere in qualsiasi momento ma l'operatore può richiedere la restituzione degli sconti concessi, con la conseguenza che il recesso può anche essere particolarmente oneroso. Quindi è sempre meglio leggere con attenzione le condizioni delle offerte promozionali,

specialmente con riferimento alla loro durata minima e ai costi in caso di disdetta prima della scadenza. Potete sempre recedere senza spese dal contratto se l'operatore modifica unilateralmente le condizioni contrattuali: dopo averne data comunicazione per iscritto, deve concedervi 30 giorni di tempo per chiudere l'abbonamento. Altrimenti il rapporto proseguirà alle nuove condizioni.

In caso di recesso da un contratto ricaricabile di Pay tv oppure se è scaduta la smart card, potete richiedere all'operatore la restituzione del credito residuo oppure il suo trasferimento su un'altra tessera. Anche le modalità di restituzione sono disciplinate nella carta dei servizi. Generalmente la domanda di restituzione deve essere inviata

tramite raccomandata, allegando la smart card e fornendo tutti i dati utili al riaccredito (dati personali e bancari). Sul nostro sito è possibile scaricare il modulo di recesso anticipato www.altroconsumo.it/lettera-recesso-anticipato.

Disdetta a scadenza

La durata del contratto varia a seconda del fornitore e deve essere indicata nella carta dei servizi, insieme alle condizioni per disdirlo, alla procedura da seguire e all'eventuale periodo di preavviso che non può comunque superare i 30 giorni. Di solito per disdire il contratto alla sua naturale scadenza basta inviare una raccomandata a/r nel rispetto del periodo di preavviso assegnato dall'operatore.



Alcuni contratti di abbonamento (per esempio Sky e Mediaset Premium) hanno durata di un anno e si rinnovano tacitamente a meno che diate comunicazione di disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza. Se invece il contratto non ha scadenza perché è a tempo indeterminato (per esempio Timvision e Infinity), è possibile recedere in qualsiasi momento e l'operatore fa cessare il servizio dopo massimo 30 giorni. Vi consigliamo di verificare sempre sulla carta dei servizi perché le condizioni potrebbero variare. È possibile scaricare il modulo di disdetta anche dal nostro sito al link www.altroconsumo.it/lettera-disdetta-a-scdenza.

Come reclamare

Nel caso di problemi con la Pay tv (disservizi, malfunzionamenti, errori di fatturazione, attivazione di servizi non richiesti o mancata disattivazione degli stessi) bisogna presentare un reclamo direttamente all'operatore. Il reclamo può essere presentato per telefono tramite il servizio clienti, oppure per iscritto a mezzo posta, fax o mail. Come al solito, è meglio prediligere la forma scritta con prova di consegna (raccomandata a/r, fax o pec mail) per dimostrare l'avvenuta ricezione da parte dell'operatore.

Nel caso presentiate un reclamo telefonico, bisogna annotare sempre il codice identificativo dell'addetto del call center che gestisce la chiamata e soprattutto il codice identificativo del reclamo che l'addetto è tenuto a comunicare: oltre a costituire prova della presa in carico del reclamo, permette di tracciarlo e di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura.

Se il reclamo è accolto

Se l'operatore accoglie il reclamo, può dare una comunicazione anche informale (per esempio telefonica) nella quale indica anche la soluzione al problema.

Se il reclamo non è accolto

Se l'operatore rigetta il reclamo, deve fornire una risposta scritta adeguatamente motivata e deve indicare cosa è stato fatto per esaminare il problema: l'utente deve infatti poter chiaramente individuare le cause che hanno impedito la risoluzione del problema e disporre di un documento ufficiale da utilizzare nelle sedi competenti, qualora voglia insistere per far valere i suoi diritti. Se l'operatore rigetta il reclamo o non risponde, l'utente può ricorrere alla procedura di conciliazione presso il Co.Re.Com. oppure presso

Altroconsumo, soprattutto se il problema lamentato persiste. Resta fermo il diritto a un indennizzo in caso di mancata risposta (1 euro per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 300 euro). Il tentativo di conciliazione è obbligatorio prima di poter avviare un eventuale processo: non ci si può rivolgere al giudice senza aver prima tentato la conciliazione. Il procedimento

dovrebbe concludersi entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza: decorso tale termine, anche se la procedura non si è conclusa, le parti possono rivolgersi all'autorità giudiziaria. Se la procedura si conclude ma non si raggiunge un accordo, l'utente può scegliere se agire in giudizio oppure chiedere all'Agcom o ai Co.Re.Com. da essa delegati di definire la controversia.

Recedere e reclamare con i maggiori operatori

■ Sky

- **Per recedere:** Raccomandata a/r a Sky Italia, Casella Postale 13057, 20141 Milano; restituzione dei materiali presso uno Sky Service.
- **Per reclamare:** Raccomandata a/r a Sky Italia, Casella Postale 13057, 20141 Milano, mail attraverso il sito www.sky.it, sezione "Contatta Sky" ovvero telefonando all'199100400.

■ Mediaset Premium

- **Per recedere:** Raccomandata a/r a Mediaset Premium, Casella Postale 101, 20900 Monza (MB); restituzione dei materiali tramite plico raccomandato a/r a Selecta Spa, Viale della Resistenza 47, 42018 San Martino in Rio (RE) oppure prenotando il ritiro a domicilio all'199309309.
- **Per reclamare:** Raccomandata a/r a Mediaset Premium, Casella Postale 101, 20900 Monza (MB) ovvero telefonando all'199309309.

■ Infinity

- **Per recedere:** Online tramite l'area Self Care del sito; Infinity non fornisce materiali.
- **Per reclamare:** Online tramite area Self Care, webchat o mail ovvero tramite SMS al 3424126008.

COLTIVIAMO I TUOI VALORI.



Altroconsumo e i suoi soci, un dialogo sempre aperto.

In Altroconsumo, la più grande organizzazione italiana di consumatori, condividiamo i tuoi valori, ti ascoltiamo, ti mettiamo al centro del nostro impegno quotidiano fornendoti soluzioni su misura.

Crediamo che responsabilità, indipendenza e coraggio siano le radici per far crescere un consumo più consapevole e un consumatore più forte. Pensaci.