

*La mia prima mail (cancello il mio indirizzo per evitare spam):*

-----Messaggio originale-----

Da: xxxxxxxxxxxxxxxx

Inviato: 23/02/2012 20.26.15

A: ctiprod@webmail.skytv.it

Oggetto: T05054117 |4315683 IINBOUND |WM\_Altro\_Amm |WEBMAIL |02-23-2012

20:25:36|xxxxxxxxxxxxx ...

Salve, ho appena sostituito il mio vecchio decoder, che si era guastato, con uno nuovo. Al centro di assistenza qui a Cagliari mi hanno dato un decoder MySky HD senza la funzionalità speciali (perché non ho l'abbonamento MySky HD e neanche mi interessa averlo), dicendomi che hanno solo questi decoder da dare ai clienti. Il problema che questo decoder di fatto non possiede alcune funzionalità di quello standard e di conseguenza mi ritrovo ad avere un servizio peggiorato. Il decoder MySky HD non possiede la funzione Autoview, presente nel decoder standard, che per me era estremamente utile, e inoltre pare non essere abilitato al collegamento telefonico, costringendomi a usare altri sistemi per acquistare programmi in primafila. Inoltre ha solo una presa scart sul retro, che mi costringe a fare il pass-through attraverso il mio videoregistratore (perché ho un registratore mio e voglio usarlo) per vedere i canali Sky. Sinceramente sono molto contrariata di questo trattamento, considerando che sono vostra cliente dall'inizio (2003; sono passata automaticamente a Sky perché ero cliente D+/Tele+) e ai nuovi clienti praticamente regalate di tutto. Io vorrei solo avere un decoder normale che funzioni nel mio televisore, che non è HD, che possa usare per acquistare programmi primafila tramite il telecomando e che possa collegare al mio videoregistratore.

*La loro risposta in cui negano l'evidenza:*

----- Original Message -----

**From:** [Servizio Clienti SKY](#)

**To:** xxxxxxxxxxxxxxxx

**Sent:** Friday, February 24, 2012 10:33 AM

**Subject:** RE:Contatta SKY



Liberi di...

Gentile Cliente,

in merito alla sua e-mail, le comunichiamo che non è prevista la scelta del modello del ricevitore.

Ci preme informarla che, indipendentemente dall'aspetto esterno o dal produttore, tutti i software dei nostri decoder hanno le stesse caratteristiche tecniche di funzionamento.

Grazie per la sua e-mail.

Un cordiale saluto,

Servizio Clienti Sky



**800 980 980**  
..l'abbonamento nelle tue mani con un  
**DRINNNN!!!!**

il nuovo numero verde ti permette di gestire il tuo abbonamento in piena autonomia, ovunque ti trovi e in qualsiasi momento della giornata!

Con il nuovo **numero verde** puoi acquistare la Digital Key e i Ticket a te dedicati, saldare le tue fatture e registrare i pagamenti, risolvere in piena autonomia eventuali problemi tecnici!  
Tutto questo e molto altro ancora **24 ore su 24** solo con una telefonata **gratuita!!!**

*Sono allibita, ma insisto, nella speranza di beccare un operatore che abbia voglia di fare il suo lavoro.*

*Seconda mail:*

-----Messaggio originale-----

Da: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Inviato: 24/02/2012 21.04.25

A: ctiproduct@webmail.skytv.it

Oggetto: T05054117 |4315683 |INBOUND |WM\_Altro\_Amm |WEBMAIL |02-24-2012

21:04:15|xxxxxxxxxxxxxxxx ...

Sono a dir poco sconcertata dalla risposta ottenuta alla mia mail precedente, che dimostra che non avete letto il mio messaggio né preso a cuore il suo contenuto. Avete detto che tutti i ricevitori Sky hanno le stesse funzionalità e che quindi non avrei praticamente nessun motivo di lamentarmi. Di fatto mi dovrei tenere quello che mi avete dato. Ciò dimostra che voi del servizio clienti non conoscete affatto i prodotti che fornite ai clienti. Il ricevitore MySky HD non ha la funzione autoview, che il ricevitore standard invece ha (come quello che avevo prima). Al posto di questa funzione nel ricevitore c'è quella "registra", che però non funziona se il ricevitore viene usato in modalità standard, come nel mio caso (io non ho un abbonamento MySky HD e neppure lo voglio). HO un abbonamento con ricevitore standard pretendo di avere un ricevitore con TUTTE le caratteristiche del ricevitore standard compresa la funzione AUTOVIEW. Né più né meno. Tra l'altro su questo ricevitore non riesco ad acquistare gli eventi primafila tramite la linea telefonica. Come cliente della prima ora (2003), mi aspettavo un trattamento ben migliore di quello riservatomi in questa circostanza. Pretendo attenzione e rispetto. Se non dovessi ottenerli, potreste anche perdere un abbonato. Al telefono mi trovate dopo le 18.

*La loro risposta:*

----- Original Message -----

**From:** Servizio Clienti SKY

**To:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Sent:** Saturday, February 25, 2012 10:45 AM  
**Subject:** RE:Contatta SKY



**Liberi di...**

Gentile Cliente,

le confermiamo di avere ricevuto la sua richiesta.

Sarà nostra cura darle riscontro quanto prima per ricevere tutte le delucidazioni necessarie e ottenere la soluzione migliore che soddisfi le sue esigenze.

Un cordiale saluto

Servizio Clienti Sky.



**800 980 980**  
..l'abbonamento nelle tue mani con un  
**DRINNNN!!!!**

il nuovo numero verde ti permette di gestire il tuo abbonamento in piena autonomia, ovunque ti trovi e in qualsiasi momento della giornata!

Con il nuovo **numero verde** puoi acquistare la Digital Key e i Ticket a te dedicati, saldare le tue fatture e registrare i pagamenti, risolvere in piena autonomia eventuali problemi tecnici!  
Tutto questo e molto altro ancora **24 ore su 24** solo con una telefonata **gratuita!!!**

*Sa tanto di risposta standard copiata e incollata.  
Passano altri giorni, ma non ricevo alcuna notizia.  
Allora riscrivo:*

-----Messaggio originale-----

Da: xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Inviato: 28/02/2012 06.36.16

A: ctiprod@webmail.skytv.it

Oggetto: T05054117 |4315683 |INBOUND |WM\_Altro\_Amm |WEBMAIL |02-28-2012

06:36:03|xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ...

In merito alle ns precedenti comunicazioni, l'ultima dello scorso sabato (vedi allegato), sto ancora attendendo una vs risposta. Ho atteso tutto lunedì, ma visto il perdurare del vs silenzio, vorrei sapere se avete intenzione di intervenire come promesso.

Ripeto solo la mia semplice richiesta. Essendo un'abbonata standard vorrei avere un ricevitore con TUTTE le funzioni standard compreso l'AUTOVIEW, non presente nel ricevitore MySky HD, che mi avete dato dopo il guasto di quello precedente (standard). Questa funzione sapete bene che è essenziale per poter sincronizzare le registrazioni con un dvr esterno.

Non ho intenzione di attivare a pagamento le funzionalità MySky HD. So che questa era la vostra speranza nel darmi questo ricevitore. Non lo farò MAI a mie spese (neppure i 49 euro per l'istallazione: qui è già tutto installato). Sia chiaro.

Avreste mille modi per risolvere il mio problema: fornirmi un ricevitore standard anche usato OPPURE, nel caso sia costretta a procurarmelo a mie spese, regalarmi qualcosa (es. prova del pacchetto Calcio, eventi in ppw ecc...) OPPURE darmi la stessa funzionalità MySky, ammesso che, avendo un solo cavo antenna collegato, il tasto "registra" funzioni, cioè diventi un surrogato dell'autoview (userei comunque il mio dvr).

Ma se non avete intenzione di fornirmi l'assistenza dovuta, ridimensionerò il mio abbonamento riducendolo al minimo indispensabile o passerò a Mediaset Premium.

*Adesso vogliono parlarmi. Ho cancellato ovviamente il mio numero.*

----- Original Message -----

**From:** [Servizio Clienti SKY](#)

**To:** xxxxxxxxxxxx

**Sent:** Tuesday, February 28, 2012 9:42 AM

**Subject:** RE:Contatta SKY



Liberi di...

Gentile Cliente,  
in merito alla sua e-mail, abbiamo necessità di eseguire con lei alcune verifiche telefonicamente.

Sarà nostra cura contattarla quanto prima al numero di telefono in nostro possesso xxxxxxxx.

Grazie per la sua e-mail.

Un cordiale saluto

Servizio Clienti Sky



**800 980 980**  
..l'abbonamento nelle tue mani con un  
**DRINNNN!!!!**

il nuovo numero verde ti permette di gestire il tuo abbonamento in piena autonomia, ovunque ti trovi e in qualsiasi momento della giornata!

Con il nuovo **numero verde** puoi acquistare la Digital Key e i Ticket a te dedicati, saldare le tue fatture e registrare i pagamenti, risolvere in piena autonomia eventuali problemi tecnici!  
Tutto questo e molto altro ancora **24 ore su 24** solo con una telefonata **gratuita!!**

*Preoccupata che non mi trovino, puntualizzo quanto segue.*

-----Messaggio originale-----

Da: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Inviato: 28/02/2012 19.17.58

A: ctiprod@webmail.skytv.it

Oggetto: T05054117 |4315683 |INBOUND |WM\_Altro\_Amm |WEBMAIL |02-28-2012

19:17:35|xxxxxxxxxxxxxxxxx ...

In allegato le nostre comunicazioni precedenti come riferimento. Ho ricevuto il vostro messaggio e resto in attesa di una vostra chiamata. Vi prego di chiamare dopo le 18, se possibile, o almeno dopo le 16. Lavoro la notte e di giorno tengo il telefono staccato fino alle 16 (disattivata la suoneria), per cui trovereste sistematicamente la segreteria telefonica. Grazie.

*Risultato? Risposta identica alla precedente.*

----- Original Message -----

**From:** Servizio Clienti SKY

**To:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Sent:** Wednesday, February 29, 2012 9:23 AM

**Subject:** RE:Contatta SKY



Liberi di...

Gentile Cliente,

in merito alla sua e-mail, abbiamo necessità di eseguire con lei alcune verifiche telefonicamente.

Sarà nostra cura contattarla quanto prima al numero di telefono in nostro possesso.

Grazie per la sua e-mail.

Un cordiale saluto

Servizio Clienti Sky



**800 980 980**  
..l'abbonamento nelle tue mani con un  
**DRINNNN!!!!**

il nuovo numero verde ti permette di gestire il tuo abbonamento in piena autonomia, ovunque ti trovi e in qualsiasi momento della giornata!

Con il nuovo **numero verde** puoi acquistare la Digital Key e i Ticket a te dedicati, saldare le tue fatture e registrare i pagamenti, risolvere in piena autonomia eventuali problemi tecnici!  
Tutto questo e molto altro ancora **24 ore su 24** solo con una telefonata **gratuita!!!**

*E qui inizia (?) a sorgermi il dubbio.*

*Ovviamente nessuno mi chiama.*

*Proprio in quei giorni tra l'altro il sito di Sky aveva mille problemi tecnici e non riuscivo ad acquistare un evento in ppw. Ho dovuto farlo tramite sms, pagando di più.*

-----Messaggio originale-----

Da: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Inviato: 02/03/2012 20.02.07

A: ctiprod@webmail.skytv.it

Oggetto: T05054117 |4315683 IINBOUND |WM\_Altro\_Amm |WEBMAIL |03-02-2012

20:01:08|xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ...

In allegato trovate le nostre precedenti comunicazioni.

Ho atteso 3 giorni una vs chiamata, così come avevate promesso, ma invano. Sinceramente ho ben altro da fare che rimanere in casa ad aspettare che vi facciate sentire quando vi fa più comodo. Sono passati 8 giorni dalla mia prima mail. Dopo il weekend (in cui di certo non mi chiamerete e comunque non mi trovereste) i giorni saranno diventati 11.

**TROPPI.**

Se entro lunedì non riceverò l'assistenza richiesta (mi trovate al telefono tra le 16 e le 20), arriverò alla conclusione che non avete ALCUNA intenzione di fornirmi assistenza.

Noto con dispiacere che, se da una parte il costo dell'abbonamento è aumentato negli anni, il servizio di assistenza è peggiorato.

E da quando ho questo inutile decoder (MySky HD con funzionalità SD) anche la fruizione del servizio è peggiorata (manca di 2 funzioni essenziali rispetto a quello SD: autoview e acquisto tramite telecomando di eventi ppv).

Eppure vedo che siete precisissimi a riscuotere l'abbonamento ogni mese!

Ciò è **INACCETTABILE.**

Se entro lunedì il problema non verrà risolto, sarò io a prendere provvedimenti riducendo anche il costo dell'abbonamento (eliminando un genere, tanto per iniziare).

Vi faccio inoltre presente che il sito web funziona pessimamente. È praticamente impossibile acquistare eventi ppv tramite esso (o è in manutenzione o la procedura fallisce). Vorrà dire che farò a meno di acquistarli. Di certo non spenderò soldi chiamandovi o mandando un sms.

*Si spaventano?  
Macché! Rimandano la stessa mail identica.*

----- Original Message -----

**From:** Servizio Clienti SKY

**To:** xxxxxxxxxxxxxxx

**Sent:** Monday, March 05, 2012 9:55 AM

**Subject:** RE:Contatta SKY



Liberi di...

Gentile Cliente,

in merito alla sua e-mail, abbiamo necessità di eseguire con lei alcune verifiche telefonicamente.

Sarà nostra cura contattarla quanto prima al/ai numero/i di telefono in nostro possesso.

Grazie per la sua e-mail.

Un cordiale saluto

Servizio Clienti Sky



**800 980 980**  
..l'abbonamento nelle tue mani con un  
**DRINNNN!!!!**

il nuovo numero verde ti permette di gestire il tuo abbonamento in piena autonomia, ovunque ti trovi e in qualsiasi momento della giornata!

Con il nuovo **numero verde** puoi acquistare la Digital Key e i Ticket a te dedicati, saldare le tue fatture e registrare i pagamenti, risolvere in piena autonomia eventuali problemi tecnici!  
Tutto questo e molto altro ancora **24 ore su 24** solo con una telefonata **gratuita!!**

*Ovviamente non mi chiamano.  
A quel punto per me l'argomento, come avevo scritto nella mail, è chiuso.*

*Acquisto un decoder standard a mie spese e il mese successivo eliminerò il genere documentari.*

*Ma ecco che all'improvviso riappaiono con la meravigliosa offerta:*

----- Original Message -----

**From:** Servizio Clienti SKY

**To:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Sent:** Tuesday, March 13, 2012 3:07 PM

**Subject:** RE:Contatta SKY

Gentile Cliente,

in seguito alla e-mail da lei inviata, abbiamo provato più volte a contattarla senza successo al/ai numero/i di telefono in nostro possesso.

La informiamo che purtroppo i decoder di tipo standard non sono più disponibili ma sino al 1 aprile 2012 potrà usufruire integralmente delle funzioni del suo decoder **My Sky HD**, attivando il servizio **My Sky/My Sky HD**, con la seguente promozione:

€ **29,00**, anziché € 199,00, per l'evoluzione tecnologica;

€ **50,00**, anziché € 100,83, per l'adeguamento dell'impianto;

canone mensile del servizio My Sky HD gratuito.

Il costo totale sarà dunque di € **79,00 anziché € 299,83\***.

La informiamo che sarà contattato da un nostro installatore per l'adeguamento dell'impianto e l'attivazione delle funzionalità di registrazione.

L'attivazione della promozione comporta il rinnovo dell'abbonamento di 12 mesi e in caso di recesso anticipato del contratto sarà richiesto l'importo corrispondente agli sconti fruiti.

Potrà aderire all'offerta comodamente tramite il nostro sito [Sky.it](http://Sky.it) oppure contattandoci al numero del Servizio Clienti 199 176 176\*\*, attivo tutti i giorni dalle 8:30 alle 22:30.

Grazie per la sua e-mail.

Un cordiale saluto

Servizio Clienti Sky

\*La promozione ha un vincolo di durata di 12 mesi, in caso di disdetta anticipata saranno fatturati i costi corrispondenti agli sconti fruiti di 220,83€ (170€ come sconto attivazione, 50,83€ come sconto installazione), oltre al rimborso dei costi da noi sostenuti e definiti "Costo dell'operatore" per il recupero del decoder. Tale importo è consultabile nell'Area Clienti o nella Home Page del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) alla voce "L'azienda Sky" accedendo alla "Carta dei Servizi Sky".

\*\*Tariffa max. pari a 0,15 €/min IVA inclusa da rete fissa. Il costo della chiamata da telefono cellulare è legato all'operatore utilizzato.

*E meno male che non mi hanno parlato al telefono, altrimenti andava a finire che li insultavo!  
Ma decido di lasciar perdere e concludere il discorso in maniera totalmente diversa.*

-----Messaggio originale-----

Da: xxxxxxxxxxxxxxxx

Inviato: 13/03/2012 22.01.28

A: ctiprod@webmail.skytv.it

Oggetto: T05054117 |4315683 |INBOUND |WM\_Altro\_Amm |WEBMAIL |03-13-2012

22:01:19|xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ...

In merito al vostro ultimo messaggio (in allegato insieme ai precedenti) posso solo ribadire la mia pessima impressione sul servizio clienti di Sky e in generale sul modo in cui Sky tratta i suoi clienti. Dopo 9 anni mi ritrovo con un decoder (MySky HD in versione standard) che ha 2 funzionalità in meno (autoview e possibilità di acquistare eventi primafila col telecomando) rispetto a quello standard che ho sempre avuto, continuando a pagare la stessa cifra di abbonamento (che negli anni è aumentato sempre più).

Chiedo assistenza e prima fate di tutto per non trovarmi al telefono per settimane (vi ho scritto che ci sono solo tra le 16-20 nei giorni feriali e in questi orari non mi avete MAI chiamato, nonostante sosteniate il contrario; ma ho le prove che non l'avete fatto), poi cercate di estorcermi altri 79 euro per un servizio (MySky HD) che non ho chiesto e non mi serve e in più non mi restituisce le due funzionalità perse.

Il che è semplicemente ridicolo visto che con 29 euro ho acquistato su ebay un nuovo decoder standard, quello che non volevate darmi (anche se mi spettava di diritto) per cercare di spingermi a passare a MySky HD e quindi farmi pagare 79 euro.

A questo punto posso solo ringraziarvi per avermi dato dell'ottimo materiale di prima mano per scrivere un bell'articolo sulla vostra azienda.

*Non sapendo cosa dire, mi scrivono copiando una risposta a caso:*

----- Original Message -----

**From:** [Servizio Clienti SKY](#)

**To:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Sent:** Wednesday, March 14, 2012 11:09 AM

**Subject:** RE:Contatta SKY



Liberi di...

Gentile Cliente,

abbiamo ricevuto una e-mail contenente un allegato il cui contenuto non risulta visibile.

La informiamo che gli allegati, che possono esserci inoltrati tramite e-mail, devono avere le seguenti caratteristiche:

- max 5 per ogni e-mail;
- max 3 MB di dimensione;
- formato: doc, .pdf, .xls, .tiff, .jpg, .bmp, .gif.

Qualora avesse la necessità di assistenza da parte nostra, la invitiamo a inoltrarci nuovamente la sua richiesta.

Grazie per la sua e-mail.

Un cordiale saluto

Servizio Clienti Sky



**800 980 980**  
..l'abbonamento nelle tue mani con un  
**DRINNNN!!!!**

il nuovo numero verde ti permette di gestire il tuo abbonamento in piena autonomia, ovunque ti trovi e in qualsiasi momento della giornata!

Con il nuovo **numero verde** puoi acquistare la Digital Key e i Ticket a te dedicati, saldare le tue fatture e registrare i pagamenti, risolvere in piena autonomia eventuali problemi tecnici!  
Tutto questo e molto altro ancora **24 ore su 24** solo con una telefonata **gratuita!!!**

*Una roba ridicola del genere non merita neanche risposta da parte mia.  
Ovviamente poi ho scritto l'articolo.*