

La presente Carta dei Servizi è valida dal 25 Gennaio 2008

Carta Servizi SKY IPTV

La presente Carta dei Servizi (nel prosieguo “Carta Servizi IPTV”) vuole essere uno strumento atto a consentire la miglior fruizione dei servizi televisivi offerti da Sky Italia S.r.l. con socio unico (di seguito anche “SKY”) tramite la piattaforma IPTV dell’Operatore IPTV, congiuntamente alle relative Condizioni Generali di abbonamento ed agli strumenti informativi che SKY e l’Operatore IPTV mettono a disposizione dei propri abbonati, in attuazione di quanto previsto dalla Delibera 278/04/CSP.

SKY provvede ad aggiornare periodicamente le proprie Condizioni Generali di abbonamento. La presente Carta Servizi IPTV riflette le previsioni contenute nelle attuali Condizioni Generali ed è destinata a coloro che sottoscriveranno un Contratto IPTV.

Fatta eccezione per le previsioni specificatamente riportate, le disposizioni della presente Carta Servizi IPTV si applicano, in quanto compatibili con le specifiche condizioni contrattuali, anche alle diverse tipologie di abbonamento relative all’Offerta SKY IPTV.

La società

Sky Italia S.r.l con socio unico è la piattaforma televisiva digitale italiana del gruppo News Corporation, nata dall’operazione di concentrazione che ha coinvolto le due precedenti piattaforme Stream e Telepiù. SKY ha iniziato le proprie attività nel luglio del 2003 proponendo al pubblico un’ampia offerta di canali tematici dedicati al cinema, allo sport, alle news, all’intrattenimento. SKY ha sede legale in Roma, Via Salaria, 1021 ed opera attraverso i propri uffici operativi di Milano, Cologno Monzese e Cagliari. La società attualmente è controllata da SGH Stream, Sub. Inc.

SKY svolge la propria attività nel settore della televisione digitale a pagamento via satellite, offrendo ai propri abbonati una serie di servizi, anche interattivi, accessibili previa installazione di una parabola satellitare, mediante un ricevitore di decodifica del segnale ed una smart card, abilitata alla visione dei contenuti diffusi da SKY. SKY offre la propria programmazione anche ai clienti che sottoscrivono un Contratto con l’Operatore IPTV, utilizzando in tal caso la Piattaforma IPTV dell’Operatore IPTV. Le modalità di fruizione del Servizio facente parte dell’Offerta SKY IPTV sono disciplinate dalle relative Condizioni Generali e riportate nella presente Carta Servizi IPTV. La descrizione dei contenuti delle offerte SKY è disponibile sul sito www.sky.it.

Come contattarci

1) Per qualsiasi informazione relativa all'Offerta SKY IPTV (i.e informazioni riguardanti la programmazione, richiesta di aggiunta o diminuzione di Pacchetti, acquisto di canali opzionali, fatturazione, etc):

- Servizio assistenza clienti SKY: Casella Postale 13057 – 20130 Milano;
- Call center: 199.188 788 (attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 – costo massimo della telefonata: lun/ven 8.00-18.30 - sab. 8.00-13.00: 0,15 euro/min - IVA inclusa; lun/ven 18.30 - 8.00, sab. 13.00 – 8.00 e festivi 24h: 0,06 euro/min - IVA inclusa. Addebito fisso, indipendentemente dalla distanza, senza scatti alla risposta per chiamate da telefono fisso. Per le chiamate da telefoni cellulari, i costi sono legati a quelli dell'operatore utilizzato);
- Mail box : www.sky.it sezione “contattaci”.

2) Per qualsiasi informazione di carattere tecnico (i.e. legato ai servizi di connettività, alla Rete, alla linea ADSL, all'Apparato) contattare il servizio clienti dell'Operatore IPTV di riferimento.

Definizioni

Abbonato: il sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento e delle Condizioni Generali cui è fornito il Servizio;

Apparato: indica l'apparato messo a disposizione all'Abbonato dall'Operatore IPTV per la decodifica del segnale televisivo che, collegato alla Rete, consente all'Abbonato la fruizione del Servizio (denominato anche Videostation, Set- Top Box o Decoder);

Canone di Abbonamento: le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per la fornitura del Servizio;

Canone di Attivazione: le somme dovute alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo *una tantum* per l'attivazione del Servizio;

Canone per lo SKYLife: le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo mensile per la fornitura e l'invio del periodico SKYLife ;

Condizioni Generali: le condizioni generali di abbonamento che regolano il rapporto fra l'Abbonato e SKY, alle quali si rimanda per tutti gli aspetti contrattuali derivanti dal Contratto IPTV;

Contenuti dell'Operatore IPTV: contenuti televisivi (programmi, eventi, etc) di titolarità dell'Operatore IPTV che possono essere resi disponibili all'Abbonato dall'Operatore IPTV nell'ambito dell'Offerta SKY IPTV;

Contratto IPTV: l'insieme della Richiesta di Abbonamento e delle Condizioni Generali;

Contratto con l'Operatore IPTV: contratto, e relative condizioni generali, sottoscritto dall'Abbonato con l'Operatore IPTV che comprende i Servizi dell'Operatore IPTV e che permette l'accesso all'Abbonato, tra gli altri, a servizi di tipo IPTV. La sottoscrizione ed abilitazione del Contratto con l'Operatore IPTV costituisce presupposto indispensabile per la sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento;

Contratto di Servizi: contratto tra l'Operatore IPTV e SKY che prevede la trasmissione agli Abbonati mediante la Piattaforma IPTV di un'offerta tendenzialmente equivalente a quella satellitare di SKY;

Costi dell'Operatore (SKY): l'importo del rimborso dei costi affrontati da SKY per la fornitura e l'attivazione del Servizio secondo quanto richiesto dall'Abbonato. I Costi dell'Operatore sono indicati in Allegato;

CPI: Codice Personale di Identificazione;

Downgrade: richiesta effettuata dall'Abbonato di

- (i) diminuzione del numero di Servizi e/o Pacchetti e/o di Prodotti Opzionali o
- (ii) pur mantenendo il medesimo numero di Pacchetti – una variazione dei Pacchetti che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento o
- (iii) passaggio dal Pacchetto Base ai Generi di Mondo con le forme e secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali;

Downgrade di Genere: richiesta effettuata dall'Abbonato con le forme e secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di

- (i) diminuzione del numero di Generi di Mondo o
- (ii) pur mantenendo il medesimo numero di Generi – una variazione dei Generi che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento;

EPG: guida elettronica ai programmi che costituisce tra gli altri uno strumento di consultazione del palinsesto dei canali e programmi trasmessi da SKY;

Genere o Generi di Mondo: insieme di canali offerti in modo coordinato da SKY. I Generi di Mondo sono 5 (cinque) diversificati in relazione al genere di contenuti in essi compresi e descritti nell'offerta commerciale. Ogni Genere rappresenta una parte dei contenuti del Pacchetto Base. L'abbonamento ai Generi di Mondo presuppone la sottoscrizione di un minimo di tre Generi.

Offerta SKY IPTV: la programmazione offerta da SKY agli Abbonati attraverso la Piattaforma IPTV costituita da 5 Generi di Mondo, dal Pacchetto Base, dai Pacchetti, dai Prodotti Opzionali ed eventualmente dai Contenuti dell'Operatore IPTV. La descrizione dei contenuti dell'Offerta SKY IPTV è disponibile sul sito istituzionale di SKY www.sky.it;

Operatore IPTV: il soggetto che fornisce i servizi relativi alla Rete, alla Piattaforma IPTV ed in generale ai servizi di connettività. Attraverso la Piattaforma IPTV dell'Operatore IPTV viene distribuita l'Offerta SKY IPTV;

Pacchetti: un insieme di canali offerti in modo coordinato da SKY;

Pacchetto Base: il Pacchetto base oggetto del Servizio, denominato "Mondo"; il pacchetto Mondo si divide in 5 generi;

Pacchetto HD: pacchetto – qualora disponibile – che comprende i canali e/o i programmi fruibili dall'Abbonato in alta definizione; il contenuto del Pacchetto HD varia in relazione alla combinazione di Pacchetti scelta dall'Abbonato;

Password: il codice personale, comunicato all'Abbonato dall'Operatore IPTV, che consente di limitare accesso ad alcuni contenuti dell'Offerta SKY IPTV;

Piattaforma IPTV: l'infrastruttura tecnica dell'Operatore IPTV, di cui è unicamente responsabile l'Operatore IPTV, impiegata per la distribuzione dell'offerta SKY IPTV trasmettendo il segnale via rete dell'Operatore IPTV attraverso tecnologia XDSL/ADSL ovvero IP ed un Set-Top-Box presso l'apparecchio televisivo dell'Abbonato;

Prodotti Opzionali: i Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), e gli altri canali opzionali offerti da SKY, che possono essere richiesti dall'Abbonato (e quindi previa sottoscrizione almeno del Pacchetto Base) che sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio;

Rete: la rete di telecomunicazione dell'Operatore IPTV attraverso la quale è erogato il Servizio all'Abbonato;

Richiesta di Abbonamento: la proposta allegata alle Condizioni Generali, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede l'erogazione del Servizio;

Servizio: il servizio di programmazione televisiva costituito dal Pacchetto Base, dai Pacchetti, dai Prodotti Opzionali e/o dai Generi di Mondo, oltre al Servizio HD e al periodico SKYLife di SKY, nonché dagli eventuali Contenuti dell'Operatore IPTV, così come richiesti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche;

Servizio HD: il Servizio scelto dall'Abbonato che permette, qualora l'Operatore IPTV preveda tale servizio nella propria offerta, mediante l'utilizzo dell'Apparato, la fruizione del Pacchetto HD oltre ai Pacchetti e ai Servizi o Prodotti Opzionali;

Servizio PVR: le funzionalità usufruibili dall'Abbonato mediante PVR qualora l'Operatore IPTV preveda tale servizio nella propria offerta;

Servizi Operatore IPTV: il Servizio che abilita l'Abbonato alla (i) visione di canali e programmi televisivi a pagamento, (ii) visione di canali e programmi televisivi ad accesso gratuito;

SKYLife : periodico a pagamento che contiene, tra l'altro, la programmazione dei canali trasmessi da SKY;

Territorio: il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano;

Upgrade: aggiunte o sostituzioni di Pacchetti o Prodotti Opzionali che comportino un aumento del Canone di Abbonamento;

Upgrade di Genere: aumento del numero di Generi di Mondo;

Variazione di Genere: sostituzione di un Genere con un altro.

Art. 1 Principi generali

- 1.1 SKY fornisce i servizi ispirandosi ai criteri di eguaglianza, trasparenza ed imparzialità. SKY farà i propri migliori sforzi per offrire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle indipendenti da SKY o dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, ampliamento o miglioramento del servizio stesso e, comunque, in tali ultimi casi potrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecare il minor disagio possibile all'Abbonato.
- 1.2 SKY informerà i propri Abbonati degli eventuali interventi di manutenzione e/o riparazione, effettuate da SKY, che comportino interruzioni complete del Servizio, con indicazione della presumibile durata e delle modalità per ottenere assistenza. In caso di intervento presso l'abitazione dell'Abbonato verranno concordati data e orario; il tecnico sarà munito di tesserino di riconoscimento. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni, si applicherà quanto previsto al successivo art. 12.4. SKY non sarà tuttavia responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei canali dovute a cause di forza maggiore, intendendosi per forza maggiore circostanze al di fuori del controllo di SKY, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi.
- 1.3 In caso di interruzione di un canale facente parte dell'Offerta SKY IPTV, l'Abbonato che usufruisce di un Servizio in cui è compreso tale canale, sarà informato di tale interruzione con adeguata comunicazione e SKY avrà facoltà di sostituire tale canale. SKY è responsabile esclusivamente del contenuto dei canali di cui è editore. I canali editi da altre emittenti non sono nella disponibilità di SKY. I Pacchetti e/o canali contenenti eventi calcistici e/o sportivi sono soggetti a variazioni derivanti dalla disponibilità o meno da parte di SKY e/o dell'Operatore IPTV dei relativi diritti IPTV di trasmissione. Tali variazioni potranno riguardare anche il contenuto di altri Pacchetti e/o canali dell'offerta SKY; in ogni caso SKY provvederà a darne informazione agli Abbonati. SKY, inoltre, non è titolare dei diritti sui Contenuti dell'Operatore IPTV ed è pertanto esclusa la responsabilità di SKY per interruzioni, ritardi, difetti nella trasmissione dei Contenuti dell' Operatore IPTV dipendenti da fatto imputabile all' Operatore IPTV, fermo restando quanto previsto al successivo art. 12.3.
- 1.4 Gli Abbonati potranno esercitare il diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e nella disponibilità di SKY, nonché i diritti relativi al trattamento dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

- 1.5 SKY fornisce i propri servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza e perseguendo il continuo miglioramento degli stessi, anche mediante l'utilizzo delle soluzioni tecnologiche, organizzative e contabili più idonee al tale scopo.

Art. 2 Costi del servizio

- 2.1 Il Canone di Abbonamento per la fornitura del Servizio e i Costi dell'Operatore SKY sono riportati nell'Allegato alla presente Carta Servizi IPTV. Il Canone di Attivazione, il canone di attivazione e di abbonamento ai Prodotti Opzionali, il Canone per il Servizio HD, il Canone per lo SKY Life , se richiesto, sono disponibili sul sito www.sky.it.
- 2.2 I costi delle chiamate al centro di assistenza, sono riportati nella sezione "Come contattarci" della presente Carta Servizi IPTV.

Art. 3 Attivazione e durata

- 3.1 L'attivazione del Servizio è subordinata a:
- (i) la preventiva sottoscrizione da parte dell'Abbonato di un Contratto con l'Operatore IPTV e
 - (ii) la successiva abilitazione dei Servizi dell'Operatore IPTV. L'attivazione dei Servizi dell'Operatore IPTV è regolata dalla relativa carta servizi e dalle condizioni generali del Contratto dell'Operatore IPTV.
- 3.2 La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da SKY al momento dell'attivazione del Servizio e comunque quando siano decorsi 25 (venticinque) giorni dalla ricezione da parte di SKY della Richiesta di Abbonamento a condizione che l'Abbonato sia in possesso di un Apparato già abilitato ai Servizi dell'Operatore IPTV e SKY non abbia, nello stesso termine, per qualunque motivo e a suo insindacabile giudizio, rifiutato la proposta dandone comunicazione scritta all'Abbonato. Successivamente all'attivazione del Servizio l'Abbonato riceverà la Password che gli sarà richiesta per l'accesso a specifici contenuti dell'Offerta SKY IPTV.
- 3.3 Nell'ambito dell'Offerta SKY IPTV potranno essere presenti i Contenuti dell'Operatore IPTV, in relazione ai quali l'Operatore IPTV ha conferito a SKY apposito mandato anche alla fatturazione e all'incasso.
- 3.4 Il Contratto IPTV ha durata annuale ed inizia a decorrere dall'attivazione del Servizio. Il Contratto IPTV si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salva, comunque, la facoltà dell'Abbonato di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviarsi a SKY con raccomandata con avviso di ricevimento. In relazione al recesso troverà applicazione quanto previsto al successivo art. 4.2
- 3.5 Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto IPTV, la durata dello stesso sarà prolungata per il numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la data di attivazione del Servizio e la fine del mese in cui è avvenuta l'attivazione.
- 3.6 In qualunque momento durante la durata del Contratto IPTV, l'Abbonato potrà richiedere con efficacia immediata, variazioni incrementali relative al Servizio (ad es. aggiunte di Pacchetti e/o Prodotti Opzionali). Nel caso di Downgrade dal Pacchetto Base, dai Pacchetti, dai Prodotti Opzionali e/o dai Servizi la richiesta di modifica potrà essere richiesta a SKY con un

preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di scadenza del Contratto IPTV, ma la modifica sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto IPTV.

La richiesta di Downgrade dovrà essere inviata a SKY a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In ogni caso di Downgrade, l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a SKY gli importi dovuti per la fornitura del/i Pacchetto/i per cui è stato richiesto il Downgrade, fino alla data di efficacia della relativa comunicazione.

Per ottenere la modifica del Servizio, l'Abbonato dovrà comunicare a SKY il proprio CPI.

L'Abbonato potrà in qualsiasi momento decidere di non ricevere il periodico SKY Life. La richiesta potrà essere formulata per iscritto o mediante telefonata al servizio clienti SKY. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dal termine del mese di ricezione della richiesta dell'Abbonato.

3.7 Fermo restando che l'abbonamento ai diversi Generi di Mondo presuppone un numero minimo di 3 (tre) Generi, L'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento:

- (i) Upgrade di Genere che sarà efficace fin dalla data della richiesta. La richiesta potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico;
- (ii) dietro il pagamento del relativo costo, Variazioni di Genere e Downgrade di Genere fermo restando un minimo di 3 (tre) Generi. Variazioni e Downgrade di Genere saranno efficaci a partire dal primo giorno del mese successivo alla richiesta. Ogni richiesta di Downgrade dovrà essere inviata a SKY a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In ogni caso di Downgrade l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a SKY gli importi dovuti per la fornitura del Genere o dei Generi per cui è stato richiesto il Downgrade fino alla data di efficacia della comunicazione di Downgrade.

In ogni caso di Upgrade, Variazioni e Downgrade di Generi, l'Abbonato dovrà comunicare a SKY il proprio CPI.

3.8 SKY potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi e/o canali, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale e interrompere la visione di qualunque canale e/o programma che sia parte del Servizio scelto dall'Abbonato. In caso di interruzione di un canale, l'Abbonato che usufruisce di un Servizio in cui è compreso tale canale, sarà informato di tale interruzione con adeguata comunicazione e SKY avrà facoltà di sostituire tale canale.

3.9 SKY potrà interrompere il Servizio per cause di forza maggiore o al fine di effettuare necessari interventi per la manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni, decise da SKY, dovessero durare per più di 2 (due) giorni, si applicherà quanto previsto al successivo art.12.4. Per quanto riguarda le interruzioni e sospensioni dovute al malfunzionamento dell'Apparato e/o della Piattaforma IPTV e/o della Rete si rinvia alle Condizioni Generali.

3.10 SKY non sarà in alcun modo responsabile di eventuali interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del Servizio derivanti da o correlate a: (i) la Piattaforma IPTV e/o (ii) la Rete e/o (iii) l'Apparato. In tal caso, fatta eccezione per quanto previsto al successivo art. 12.3 della presente Carta Servizi, l'Abbonato non avrà diritto ad una riduzione di quanto dovuto a SKY a titolo di Canone di Abbonamento e si rimanda a quanto previsto dalle condizioni generali e dalla carta servizi dell'Operatore IPTV.

3.11 Ogni e qualsivoglia rapporto con SKY relativamente alla fornitura del Servizio, inclusi i Contenuti dell' Operatore IPTV, è strettamente correlato, principalmente per ragioni di ordine tecnico, alla permanenza dei Servizi dell'Operatore IPTV e di Rete. Qualora (i) per qualunque ragione cessasse il Contratto con l'Operatore IPTV indipendentemente da quale sia la causa di

cessazione (a titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo: recesso dell'Abbonato, risoluzione per inadempimento, mancato pagamento dei corrispettivi da parte dell'Abbonato) o (ii) per altre ragioni venissero interrotti o sospesi all'Abbonato i Servizi dell'Operatore IPTV e/o la Rete forniti dall'Operatore IPTV, l'Abbonato non sarà liberato dall'obbligo di pagamento a SKY degli importi dovuti in base al presente Contratto IPTV fino alla naturale scadenza, sempre fatta salva l'applicabilità di quanto previsto all'art. 4.1.

- 3.12 Nel caso in cui il Contratto con l'Operatore IPTV dovesse cessare per il degrado linea ADSL certificata dall'Operatore IPTV, contrarietà a norme di legge, decesso dell'Abbonato, SKY non chiederà all'Abbonato il pagamento degli importi dovuti a titolo di Costi dell'Operatore. Nel caso in cui il Contratto di Servizi (tra SKY e l'Operatore IPTV) dovesse per qualsivoglia motivo interrompersi, SKY non sarà responsabile della mancata fornitura del Servizio all'Abbonato.
- 3.13 Le modalità di fruizione del Servizio sono descritte nelle Condizioni Generali, disponibili sul sito www.sky.it. Resta inteso che SKY potrà variare le Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato.

Art. 4 Recesso

- 4.1. L'Abbonato potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto IPTV con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviare a SKY con raccomandata A/R. In relazione al momento di efficacia del recesso si applicherà la disposizione di cui al successivo articolo 4.2.
- 4.2 Salvo i casi previsti al successivo art. 4.4, in caso di recesso dell'Abbonato prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto IPTV, SKY avrà diritto di chiedere all'Abbonato:
(i) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso e
(ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore. I Costi dell'Operatore non saranno da SKY richiesti qualora la comunicazione di recesso dell'Abbonato - effettuata nel rispetto delle modalità e dei termini indicati all'art. 4.1 - abbia efficacia al termine di ciascuna annualità.
Nel caso in cui il recesso non sia comunicato alla fine di ciascun mese solare e quindi divenga efficace nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese e SKY fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese.
L'importo dei Costi dell'Operatore è calcolato in base agli anni trascorsi dall'Attivazione del Servizio e verrà pertanto da SKY richiesto con riferimento al numero di anni contrattuali trascorsi, secondo quanto indicato in Allegato.
I Costi dell'Operatore saranno fatturati da SKY a seguito dell'invio della comunicazione di recesso dell'Abbonato.
- 4.3 L'Abbonato che abbia stipulato il Contratto IPTV fuori dai locali commerciali o a distanza potrà recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione dello stesso, mediante raccomandata r/r, tale diritto, nei casi in cui è riconosciuto, è indicato nella Richiesta di Abbonamento. SKY registrerà a sistema ogni comunicazione pervenuta entro il suindicato termine. L'Abbonato potrà accedere a dette comunicazioni secondo quanto previsto al precedente art. 1.4.

- 4.4 L'Abbonato avrà diritto di recedere dal Contratto IPTV con effetto immediato, in caso di aumento del Canone di Abbonamento superiore al 10%, inviando a SKY, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di aumento, una raccomandata con ricevuta di ritorno. Qualora l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

Art. 5 Assistenza agli utenti

- 5.1 In caso di mancata o cattiva visione della programmazione facente parte del Servizio prescelto è possibile contattare il servizio assistenza clienti o chiamando il numero 199.188.788, oppure inviando un messaggio di posta elettronica alla sezione “contattaci” del sito www.sky.it. I costi della telefonata sono indicati nella sezione “Come contattarci” della presente Carta Servizi IPTV.
- 5.2 In caso di problemi tecnici relativi alla connettività, alla Rete, all'Apparato dell'Operatore IPTV, etc. è possibile contattare il Servizio Clienti dell'Operatore IPTV.

Art. 6 Servizio manutenzione decoder

Per quanto riguarda l'ipotesi di mancato funzionamento dell'Apparato, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi dell'Operatore IPTV.

Art. 7 Fatturazione e pagamenti

- 7.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di Canone di Abbonamento e, se del caso, il canone di abbonamento per il Servizio HD ed il canone per lo SKY Life, sarà dovuto a partire dall'attivazione del Servizio e sarà quello in vigore al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto IPTV. Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo. Il canone per lo SKY Life, ove richiesto, verrà corrisposto secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali.
- 7.2 Le somme dovute in base al Contratto IPTV dovranno essere pagate entro il termine indicato nella relativa fattura con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e più precisamente:
- (i) entro la fine di ogni mese, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per il pagamento mensile a mezzo RID o carta di credito, (ii) entro la fine del primo mese di fruizione del Servizio, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per il pagamento in un'unica soluzione annuale qualunque sia il metodo di pagamento scelto ed, infine, (iii) entro la data di scadenza indicata nel bollettino premarcato, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per la modalità di pagamento tramite bollettino premarcato. SKY potrà aumentare il Canone di Abbonamento dandone comunicazione scritta all'Abbonato. Se tale aumento è superiore al 10%, si applica quanto previsto al precedente art. 4.4.
- 7.3 Qualora l'Abbonato abbia richiesto espressamente di ricevere le fatture cartacee, queste gli verranno inviate almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del relativo pagamento

indicata in fattura e si considereranno accettate a meno che l'Abbonato non invii a SKY entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza della fattura una raccomandata A/R specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati. La spedizione delle fatture e dei bollettini postali premarcati comportano a carico dell'Abbonato un addebito in fattura.

Nel caso in cui l'Abbonato non richieda espressamente a SKY l'invio delle fatture, tutte le fatture emesse da SKY nei suoi confronti verranno domiciliate presso la sede di SKY e pertanto non verranno inviate all'Abbonato. In questo caso l'Abbonato potrà contestare gli importi pagati entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuto pagamento. Allo scadere di detto periodo ed in assenza di tempestivo reclamo le fatture si considereranno da questi accettate.

L'Abbonato che abbia optato per domiciliare le fatture presso SKY potrà comunque prenderne visione e richiederne la stampa previa richiesta a SKY. Le fatture rimarranno archiviate presso SKY per il tempo previsto dalla legge.

In alternativa all'invio della fattura cartacea l'Abbonato può chiedere a SKY l'invio della stessa in formato elettronico.

- 7.4 Resta inteso che, qualora l'Abbonato abbia optato per il pagamento tramite RID o tramite carta di credito, (i) l'effettiva applicazione di tale modalità di pagamento è soggetta all'accettazione, rispettivamente, della Banca o dell'Ente emittente la carta di credito e (ii) l'Abbonato si impegna a mantenere la modalità di pagamento scelta almeno per un anno di durata del Contratto IPTV. Sarà facoltà di SKY disporre la sospensione del Servizio qualora i dati forniti dall'Abbonato per l'effettuazione del pagamento tramite RID o carta di credito non risultino corretti.
- 7.5 La concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato (i) a titolo di Canone di Abbonamento e/o di Attivazione è subordinata al mantenimento da parte dell'Abbonato della modalità di pagamento scelta almeno per un anno di durata del Contratto IPTV. Pertanto qualora l'Abbonato modifichi prima del decorso di un anno tali modalità di pagamento oppure sia SKY a non poter accettare la scelta dell'Abbonato in base a quanto previsto dalle Condizioni Generali, l'Abbonato sarà tenuto a versare a SKY una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato.
- 7.6 Il mancato o ritardato pagamento da parte dell'Abbonato di quanto dovuto a titolo di corrispettivo all' Operatore IPTV potrebbe comportare l'impossibilità per l'Abbonato di fruire dell'intera Offerta SKY IPTV. In tal caso l'Abbonato sarà comunque tenuto al pagamento di tutte le somme dovute a SKY a titolo di corrispettivo per il Servizio oggetto dell'Offerta SKY IPTV.
- 7.7 In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma dovuta dall'Abbonato in forza del Contratto IPTV:
- a) l'Abbonato sarà tenuto a corrispondere a SKY, senza necessità di intimazione o messa in mora, a partire dalla data di scadenza del pagamento, interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento annuo maggiorato del 2.5% calcolato sull'importo dei pagamenti scaduti;
 - b) l'Abbonato dovrà rimborsare a SKY tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito e/o delle penali previste, in tal caso versando a SKY, fatti salvi gli eventuali ulteriori costi, un importo minimo di €103,30 (centotré/30);
 - c) nel caso in cui il mancato pagamento degli importi indicati in fattura perduri per 14 (quattordici) giorni, SKY avrà il diritto di sospendere il Servizio senza la necessità di comunicazione alcuna.

In ogni caso non verrà meno l'obbligo per l'Abbonato di pagare i corrispettivi maturati a titolo di Canone di Abbonamento per tutta la restante durata del Contratto IPTV e l'Abbonato potrà ottenere la riattivazione del Servizio solo a condizione che:

- (i) paghi a SKY tutte le somme scadute oltre ad una penale di €25,80 (venticinque/80) e
- (ii) si impegni ad eseguire i successivi pagamenti dovuti in forza del Contratto IPTV mediante RID o carta di credito.

- 7.8 Nell'ipotesi di cui al punto (i) che precede, qualora le somme arretrate, maggiorate della penale ivi indicata, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico indicato da SKY, la riattivazione del Servizio sarà ordinata da SKY medesima immediatamente dopo averne verificato l'avvenuto pagamento e verrà effettuata dall'Operatore IPTV; viceversa, in caso di addebito delle stesse tramite RID, la riattivazione del Servizio è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di SKY.
- 7.9 SKY avrà il diritto di richiedere all'Abbonato il pagamento di una penale di € 6.960,00 (seimilanovecentosessanta/00) salvo ogni altro diritto, ivi compreso il risarcimento del maggior danno, nel caso in cui l'Abbonato violi il suo impegno di usufruire del Servizio e/ o dei Prodotti Opzionali tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo e nell'ambito familiare e domestico, astenersi dal diffondere e dal distribuire il segnale e i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico. SKY precisa, inoltre, che le condotte di cui al presente articolo configurano un reato punibile ai sensi dell'art. 171-ter lett. e) della legge 248/00 con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da €2.582,00 a €15.493,00. Sarà facoltà di SKY procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

Art. 8 Reclami

- 8.1 Per eventuali disservizi attinenti al Servizio e/o alla fatturazione, gli Abbonati potranno inoltrare eventuali reclami al Centro assistenza clienti di SKY chiamando il numero 199.188.788, attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 (ad ogni reclamo verrà assegnato un codice identificativo); oppure inviando comunicazione scritta, mediante raccomandata A/R, specificando il motivo della richiesta ed il proprio numero telefonico, al seguente indirizzo: Servizio assistenza clienti - Casella Postale 13057 – 20130 Milano, oppure inviando un fax al Servizio Clienti al n. 02.76.10.107, attivo tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, 24h/24h, o tramite la sezione "Contattaci" del sito www.sky.it.
- 8.2 SKY farà i propri migliori sforzi per garantire la definizione dei reclami entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, informando l'Abbonato, tramite comunicazione scritta o telefonata, dell'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, SKY informerà l'Abbonato, tramite comunicazione scritta o telefonata, circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati.
- 8.3 Per eventuali disservizi di natura tecnica gli Abbonati potranno inoltrare eventuali reclami al Servizio Clienti dell'Operatore IPTV.

Art. 9 Risoluzione delle controversie

SKY, con riferimento alla materia di cui alla delibera 278/04/CSP, si atterrà a quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti con i propri abbonati e dalla delibera 148/01/CONS, della medesima Autorità, per la risoluzione di eventuali controversie con operatori di rete e fornitori di contenuti.

Art. 10 Tutela dei minori

SKY si attiene rigorosamente alle disposizioni vigenti in materia di tutela dei minori. Per quanto attiene al dispositivo di "Parental Control" si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi dell'Operatore IPTV.

Art. 11 Livelli di qualità del servizio

1) Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto ¹ a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 15"; b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 80%. Obiettivi 2007: a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 18"; b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 80%.
2) Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2,6 %; Obiettivo 2007: 2,6 %.
3) Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel

¹ Rilevazione censuaria.

	periodo considerato: 0,53%; Obiettivo 2007: 0,53%.
--	---

I dati relativi ai suindicati indicatori di qualità si riferiscono ai risultati raggiunti da SKY nel 2006 con riferimento all'offerta televisiva via satellite.

Con riferimento agli indicatori di qualità relativi al (i) Tempo di attivazione del Servizio, ai (ii) Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore IPTV e alla (iii) Disponibilità del Servizio, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi di ciascun Operatore IPTV.

Art. 12 Indennizzi e rimborsi

- 12.1 Per il caso di ritardo nell'attivazione del Servizio, nella sostituzione dell'Apparato o nella risoluzione dei guasti tecnici, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi dell'Operatore IPTV.
- 12.2 In caso di interruzione o di sospensione della visione di un canale pay tv edito da SKY, per causa imputabile a SKY (escluso in caso di eventi atmosferici, ed altri fenomeni non controllabili da SKY), ove l'interruzione superi la durata di un'ora, l'Abbonato avrà diritto ad un indennizzo pari a 1/30 del prezzo mensile dell'abbonamento al Contratto IPTV sottoscritto; ove l'interruzione superi le 24 ore, l'Abbonato avrà inoltre diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo dell'abbonamento SKY IPTV da lui acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione, e fino al massimo di una mensilità dell'abbonamento).
- 12.3 In caso di interruzione o di sospensione della visione di un canale facente parte del Servizio richiesto dall'Abbonato, per causa imputabile all'Operatore IPTV (escluso in caso di eventi atmosferici, interferenze ed altri fenomeni non controllabili dall'Operatore IPTV), previa conferma a SKY da parte dell'Operatore IPTV che si sia verificato un disservizio, ove l'interruzione superi la durata di 12 ore l'Abbonato avrà diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo dell'abbonamento al Contratto IPTV sottoscritto, per ogni giorno o frazione di giorno di disservizio verificatosi (in funzione della durata e portata dell'interruzione, e fino al massimo di una mensilità dell'abbonamento).
- 12.4 Qualora a causa di interventi di manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio effettuate da SKY, l'interruzione del Servizio dovesse durare per più di 2 (due) giorni, SKY riconoscerà all'Abbonato uno sconto in uno dei successivi pagamenti del Canone di Abbonamento.
- 12.5 L'Abbonato che intenda richiedere un rimborso o un indennizzo deve seguire la procedura specificata al precedente art. 8.1.

ALLEGATO

Canone di abbonamento*

2 Generi + News – 15 euro

3 Generi + News – 20 euro

4 Generi + News (Mondo) – 24 euro

Mondo/Cinema – 36 euro

Mondo/Sport – 36 euro

Mondo/Calcio – 39 euro

Mondo/Cinema/Sport – 44 euro

Mondo/Cinema/Calcio – 51 euro

Mondo/Sport/Calcio – 51 euro

Mondo/Cinema/Sport/Calcio – 59 euro

* Abbonamento annuale: canone mensile (iva inclusa)

ALLEGATO

Costi dell'Operatore SKY

<i>Tempo trascorso dall'attivazione del Servizio</i>	<i>Costi dell'Operatore (IVA inclusa)</i>
ANNO 1	60 €
ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO	30 €