

**La presente Carta dei Servizi è valida dal 1 gennaio 2009**

### **Carta Servizi DTH**

La presente Carta dei Servizi (nel prosieguo “Carta Servizi”) ha lo scopo di consentire la miglior fruizione dei servizi televisivi offerti da Sky Italia S.r.l. con socio unico (di seguito “Sky”) mediante trasmissione satellitare (“DTH”), congiuntamente alle Condizioni Generali di abbonamento ed agli altri strumenti informativi che Sky mette 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 riflette le previsioni contenute nelle attuali Condizioni Generali ed è destinata a coloro che si abboneranno durante il periodo di validità della stessa.

Fatta eccezione per le previsioni specificatamente riportate, le disposizioni della presente Carta Servizi si applicano, in quanto compatibili, anche alla fruizione dei servizi *pay per view* tramite carta prepagata e alle diverse tipologie di abbonamento ai servizi Sky.

### **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, Roma e Cagliari. La società attualmente è controllata da SGH Stream, Sub. Inc.

Sky svolge la propria attività nel settore della televisione digitale a pagamento, fra l’altro, 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.

### **Come contattarci**

- Servizio assistenza clienti: Sky, Casella Postale 13057 – 20130 Milano;
- Call center: 199.100.900 (fino alla prima attivazione) e 199.100.400 (abbonati già attivi) (attivi tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 – costo massimo della telefonata: lun/ven 8.00-18.00 - sab. 8.00-13.00: 14,25 cent. di euro/min IVA inclusa; lun/ven 18.30 - 8.00, sab. 13.00 – 8.00 e festivi 24h: 5,58 cent. di euro/min IVA inclusa). Per le chiamate da telefoni cellulari, i costi sono legati a quelli dell’operatore utilizzato;

- Call center attivazione Sky PASS: 199.106.106 (attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 – costo massimo della telefonata: lun/ven 8.00 – 18.00 - sab. 8.00-13.00: 14,25 cent. di euro/min IVA inclusa; lun/ven 18.30 – 8.00, sab. 13.00 – 8.00 e festivi 24h: 5,58 cent. di euro/min IVA inclusa). Per le chiamate da telefoni cellulari, i costi sono legati a quelli dell'operatore utilizzato;
- Mail box : [www.sky.it](http://www.sky.it) sezione “contattaci”

## **Definizioni**

**Abbonato:** il sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento che usufruisce del Servizio o che indichi, conformemente a quanto previsto nelle Condizioni Generali di abbonamento, un terzo per la fruizione del Servizio;

**Anticipo:** la somma eventualmente versata dall'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, a titolo di Canone di Abbonamento anticipato;

**Canone di Abbonamento:** il corrispettivo dovuto dall'Abbonato per la fornitura del Servizio;

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

**Canone per il Servizio HD:** le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo mensile per la fornitura del Servizio HD;

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

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

**Contratto:** l'insieme della Richiesta di Abbonamento, delle Condizioni Generali di abbonamento e delle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione;

**Corrispettivo per il Decoder:** le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per (i) l'acquisto del Decoder alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento o (ii) l'acquisto del Decoder in caso di Cambio Configurazione qualora l'Abbonato detenga in comodato d'uso gratuito o in locazione il Decoder e ne richieda l'acquisto;

**Costi dell'Operatore:** i costi dell'operatore richiesti da Sky all'Abbonato al momento della chiusura del Contratto ai sensi del successivo punto 4.2;

**CPI:** Codice di Identificazione Personale;

**Decoder:** l'apparecchio (comprensivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, oppure concessogli in comodato d'uso da Sky, che consente di fruire del Servizio;

**Decoder Dolby Digital:** apparecchio di decodifica di proprietà di Sky con funzione Dolby Digital 5 +1 concesso in comodato d'uso all'Abbonato o di proprietà dell'Abbonato, che permette la riproduzione del segnale sonoro surround;

**Decoder HD:** l'apparecchio di proprietà di Sky e concesso in comodato d'uso all'Abbonato, che consente di fruire del Servizio in alta definizione;

**Decoder Rigenerato:** il Decoder rinnovato in tutti i suoi componenti, ivi incluso l'eventuale aggiornamento del software necessario, le cui caratteristiche e funzionalità sono equivalenti ad un Decoder nuovo;

**Downgrade:** richiesta effettuata dall'Abbonato di:

- (i) diminuzione del numero di Servizi, di 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 di Mondo – una variazione dei Generi che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento;

**EPG (Guida Elettronica ai Programmi):** strumento di consultazione del palinsesto dei canali trasmessi da Sky e di utilizzo delle funzionalità dei Decoder e/o di mySKY o mySKY HD;

**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 3 (tre) Generi;

**mySKY:** ricevitore satellitare concesso in comodato d'uso all'Abbonato che lo richieda, che consente di usufruire del Servizio mySKY;

**mySky-HD:** ricevitore satellitare concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di usufruire del Servizio mySKY HD;

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

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

**Pacchetto HD:** pacchetto 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;

**Richiesta di Abbonamento:** la proposta, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede: (i) l'erogazione del Servizio e (se richiesto) la vendita del Decoder o la concessione in comodato d'uso del Decoder o del Decoder HD o di mySKY o di mySKY HD o del Decoder Dolby Digital, accettando espressamente le Condizioni Generali di abbonamento e (se richiesto) (ii) l'erogazione del Servizio di Installazione, in tutte le differenti modalità, accettando espressamente le relative condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione;

**Servizio:** il Pacchetto Base e/o il Genere di Mondo, i Pacchetti e i Servizi o Prodotti Opzionali oltre al Servizio Multivision, il Servizio mySKY, il Servizio mySKY HD, il Servizio HD, il Servizio Dolby Digital, lo SKY Life scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 6.1 delle Condizioni Generali;

**Servizio Decoder:** la fornitura e l'invio del Decoder e della Smart Card;

**Servizio di Installazione:** per la definizione di Servizio di Installazione si rinvia alla definizione presente nelle Condizioni Generali di Installazione e Post Installazione;

**Servizio Multivision:** il servizio che consente all'Abbonato che lo richieda la fruizione del Servizio tramite l'uso di più Decoder (fino ad un massimo di tre Decoder aggiuntivi);

**Servizio Multivision Bambini:** il servizio Multivision che permette la visione limitata a contenuti adatti ai bambini nelle modalità indicate all'art. 5.9 bis della Condizioni Generali;

**Servizio Smart Card:** la fornitura e l'invio della Smart Card;

**Servizi o Prodotti Opzionali:** i Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), il Servizio *pay per view*, il Servizio mySKY, il Servizio mySKY HD, il Servizio Multivision, il Servizio HD, il Servizio Dolby Digital e gli altri Servizi o Prodotti Opzionali offerti da Sky, fruibili solo dall'Abbonato che già fruisce del Pacchetto Base e che sia in regola con i pagamenti dovuti in base al Contratto di abbonamento;

**Servizio Dolby Digital:** il Servizio richiesto dall'Abbonato, in possesso di un impianto Home Theatre con ingresso audio ottico digitale, che permette, mediante l'utilizzo del Decoder Dolby Digital la riproduzione del segnale sonoro surround. L'Abbonato che richieda il Servizio Dolby Digital dovrà corrispondere a Sky, a titolo di corrispettivo *una tantum*, il canone di attivazione del Servizio Dolby Digital.

La programmazione in Dolby Digital è limitata ad alcuni canali presenti nei Pacchetti e/o Generi Sky rende nota la programmazione disponibile in Dolby Digital mediante l'EPG, lo SKY Life ed il sito [www.sky.it](http://www.sky.it);

**Servizio HD:** il Servizio scelto dall'Abbonato che permette, mediante l'utilizzo del Decoder HD, la fruizione del Pacchetto HD oltre ai Pacchetti e ai Servizi o Prodotti Opzionali. Per il Servizio HD l'Abbonato dovrà corrispondere a Sky il canone di attivazione;

**Servizio mySKY:** le funzionalità usufruibili dall'Abbonato mediante mySKY tra cui, a titolo esemplificativo: "il live pause" (possibilità di interrompere e riprendere la visione di un evento nel momento desiderato), il "timeshift" (possibilità di fruire di un evento in un momento differito rispetto a quello di trasmissione), la possibilità di memorizzare un evento durante la visione di altro evento, la possibilità di programmare la memorizzazione di eventi mediante l'utilizzo dell'EPG, i servizi di manutenzione e di assistenza all'utilizzo di mySKY. Per il Servizio mySKY l'Abbonato dovrà corrispondere a Sky il canone di attivazione mySKY e il canone per il Servizio mySky;

**Servizio mySKY HD:** Servizio che coniuga la fruizione del Pacchetto HD con le funzionalità mySKY, mediante l'utilizzo di un unico decoder;

**Servizio pay per view:** il servizio che consente all'Abbonato, a fronte del corrispettivo della *pay per view*, la visione di eventi fra quelli messi a disposizione da Sky;

**Smart Card:** la carta a micro chip di proprietà di Sky che consente di decriptare il segnale radiotelevisivo trasmesso da Sky, consegnata da Sky all'Abbonato in comodato d'uso;

**Sky Service:** centri autorizzati Sky presso cui è possibile: (i) sottoscrivere la Richiesta di Abbonamento, (ii) sottoscrivere la richiesta di cambio configurazione o sostituzione del Decoder non funzionante, (iii) effettuare la manutenzione della Smart Card e/o il ritiro del Decoder venduto e/o il ritiro di mySKY o mySKY HD e/o del Decoder Dolby Digital concesso in comodato d'uso da Sky; (iv) prendere visione della Carta dei Servizi, (v) restituire i Decoder e/o mySKY e/o mySKY HD concessi in comodato d'uso. L'elenco degli Sky Service è pubblicata sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it);

**Sky PASS:** carta pre-pagata ricaricabile che consente l'acquisto di eventi di Sky in modalità *pay per view*;

**SKY Life:** 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;

**Terzo Fruitore:** la persona che, ai sensi dell'art. 13 delle Condizioni Generali viene indicata dall'Abbonato quale soggetto che fruisce (i) del Servizio e, in caso di richiesta, (ii) dei Servizi come definiti nell'ambito delle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post installazione;

**Upgrade:** aggiunte o sostituzioni di Servizi, 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.

## **Servizi accessori**

**Attività Accessorie:** attività eventuali ed ulteriori rispetto alle attività comprese nell'Installazione Standard o nell'Installazione a Tetto o alla connessione ad impianto esistente svolte dall'Installatore unicamente a favore dell'Abbonato o del Terzo Fruitore che abbia richiesto il/i Servizio/i;

**Installazione Standard:** l'installazione e l'attivazione dell'impianto satellitare, ivi compresi: (i) l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile, allo stesso piano del locale dove verrà installato il Decoder, di un'antenna parabolica, di un illuminatore universale, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, del cavo satellitare necessario posato a vista, nonché il collegamento alla presa telefonica funzionante più vicina, (ii) l'installazione, l'attivazione e il collegamento del Decoder e (iii) la verifica della funzionalità dell'impianto satellitare e del Decoder;

**Installazione a Tetto:** l'installazione e l'attivazione dell'impianto satellitare effettuate come di seguito dettagliatamente indicato:

(i) l'installazione sul tetto condominiale di un'antenna parabolica, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, di un illuminatore universale ,

(ii) la posa a vista del cavo satellitare della lunghezza necessaria per collegare la centralina al Decoder situato all'interno dell'unità immobiliare,

(iii) il collegamento dell'impianto satellitare alla presa telefonica funzionante più vicina,

iv) l'installazione, l'attivazione ed il collegamento del Decoder,

(v) la verifica della funzionalità dell'impianto satellitare e del Decoder.

**Installazione Light:** servizio di installazione disponibile a fronte della richiesta del Servizio HD e di altri Servizi messi a disposizione di volta in volta da Sky da parte dell'Abbonato che comprende (i) la consegna al domicilio dell'Abbonato del Decoder tramite un installatore, (ii) l'installazione e la connessione del Decoder all'impianto TV dell'Abbonato mediante l'utilizzo di un cavo HDMI fornito col Decoder stesso e (iii) un servizio di supporto tecnico;

**Servizio di Installazione:** servizio, reso da Sky su richiesta dell'Abbonato alla sottoscrizione di Abbonamento avente ad oggetto la realizzazione dell'Installazione Standard o dell'Installazione a Tetto o della connessione ad impianto esistente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento ed eventualmente delle attività accessorie. Le definizioni di Connessione ad Impianto esistente e Attività Accessorie sono contenute nelle condizioni generali dei servizi di installazione e assistenza post installazione;

**Servizio di Manutenzione:** le attività richieste singolarmente o cumulativamente dall'Abbonato dettagliatamente elencate alla lettera F) dell'Allegato alle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione.

## **Art. 1 Principi generali**

- 1.1 Sky opera sul mercato 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 delle interruzioni indipendenti da Sky o dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, ampliamento o miglioramento del servizio stesso e, comunque, in tali ultimi casi porrà 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 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 applica 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, 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 dei relativi diritti 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. Inoltre la programmazione in Dolby Digital è limitata ad alcuni canali presenti nei Pacchetti e/o Generi. Sky rende nota al programmazione in Dolby Digital mediante l'EPG, la rivista Sky Life e il sito [www.sky.it](http://www.sky.it).
- 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, i Costi dell'Operatore, i prezzi dei servizi di installazione - diversificati a seconda della tipologia - e di assistenza post-installazione sono riportati nell'Allegato alla presente Carta Servizi, pubblicati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e/o disponibili presso i punti vendita Sky. L'Anticipo, il Canone di Attivazione del Servizio, il canone di attivazione dei Servizi e/o Prodotti Opzionali, il canone di abbonamento ai Servizi o Prodotti Opzionali, e il canone per il periodico SKY Life, sono indicati nella Richiesta di Abbonamento, pubblicati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e/o disponibili presso i punti vendita Sky. L'importo per il cambio di tecnologia di cui al successivo articolo 3.12 è pari a euro 49,00.
- 2.2 I costi delle chiamate al centro di assistenza, al Call center, al Call center per l'attivazione di Sky PASS, sono riportati nella sezione "Come contattarci" della presente Carta Servizi; il costo dell'invio dell'SMS per l'acquisto degli eventi *pay per view* o dell'invio dell'sms per l'acquisto degli eventi *pay per view* tramite Sky PASS, sono riportati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

## **Art. 3 Attivazione e durata**

- 3.1 La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Sky al momento dell'attivazione della Smart Card e comunque quando siano decorsi 25 giorni dalla ricezione da parte di Sky della Richiesta di Abbonamento, e relative Condizioni Generali, sottoscritta in tutte le sue parti da colui che ne ha fatto richiesta, e Sky non abbia, nello stesso termine, per qualunque motivo e a proprio insindacabile giudizio, rifiutato la proposta dandone comunicazione scritta all'Abbonato. Con l'accettazione del Contratto, l'Abbonato aderisce anche alla fornitura ed all'invio del periodico SKY Life, salvo che l'Abbonato opti di non riceverlo.
- 3.2 L'attivazione del Servizio avviene al momento della consegna della Smart Card. L'attivazione della Smart Card comporta l'integrale accettazione delle Condizioni Generali da parte dell'Abbonato. Completato il Servizio di Installazione, l'Abbonato potrà richiedere l'attivazione della Smart Card, che avverrà entro 48 h da tale richiesta, chiamando il numero 199.100.900. Sarà facoltà di Sky, se richiesto, procedere all'attivazione del Servizio prima della ricezione della Richiesta di Abbonamento debitamente compilata e sottoscritta in tutte le sue parti.
- 3.3 Il Contratto avrà durata di un anno decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salva, comunque, la facoltà per l'Abbonato di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione quanto previsto al successivo art. 4.2.

- 3.4 Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, 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.
- 3.5 L'Abbonato potrà richiedere in qualsiasi momento durante la durata del Contratto e con efficacia immediata l'Upgrade. L'Upgrade è efficace fin dalla richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico.
- Nel caso di Downgrade dal Pacchetto Base, dai Pacchetti o dai Servizi e/o Prodotti Opzionali la richiesta di modifica potrà essere richiesta a Sky con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di scadenza del Contratto e la modifica sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto. L'Abbonato avrà tuttavia sempre facoltà di richiedere il Downgrade con efficacia a trenta giorni dalla sua richiesta; inoltre il Downgrade dal Prodotto Opzionale "Play IT" sarà sempre efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata attraverso raccomandata con avviso di ricevimento oppure via fax o email. In ogni caso di Downgrade l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del/i Pacchetto/i e/o Servizio/i e/o del Prodotto Opzionale per cui è stato richiesto il Downgrade fino alla data di efficacia della comunicazione.
- Nel caso in cui il Downgrade non sia comunicato alla fine di ciascun mese solare e quindi divenga efficace nel corso del mese, il Pacchetto/i e/o il Prodotto Opzionale e/o il Servizio per cui è stato richiesto il Downgrade rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese.
- In caso di Downgrade con efficacia entro trenta giorni Sky si riserva di richiedere un importo pari ad euro 2 per la gestione immediata della richiesta.
- Per ottenere la modifica del servizio l'Abbonato dovrà comunicare il proprio codice CPI. In caso di downgrade dagli altri servizi forniti da Sky, si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali.
- L'Abbonato può 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.
- 3.6 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) l'Upgrade di Genere che sarà efficace fin dalla data della richiesta che 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 di Genere dovrà essere inviata a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In ogni caso di Downgrade di Genere 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 relativa comunicazione.
- In ogni caso di Upgrade, Variazioni e Downgrade di Generi, l'Abbonato dovrà comunicare a Sky il proprio codice CPI. L'Abbonato potrà informarsi sui costi relativi a

Variazioni di Genere e Downgrade di Genere contattando il servizio clienti di Sky o visitando il sito [www.sky.it](http://www.sky.it).

- 3.7 Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale e interrompere la visione di qualunque canale 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.
- 3.8 Sky potrà interrompere il Servizio per cause di forza maggiore o al fine di effettuare necessari interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni, si applica quanto previsto al successivo art. 12.4.
- 3.9 Sky PASS è attivabile, in abbinamento ad una Smart Card attiva ad uso residenziale, chiamando il numero 199.106.106 (i costi della telefonata sono indicati nella sezione "Come contattarci"). Un risponditore automatico richiederà di digitare il codice di accesso, composto di sedici cifre e riportato sulla carta (da scoprire, grattando) e di digitare il proprio codice pin (che verrà creato dall'abbonato), composto di quattro cifre. Successivamente all'inserimento dei dati verrà confermata l'attivazione. L'evento potrà essere acquistato telefonando al numero 199.106.106 oppure inviando un SMS al numero 340.43.11.111.
- 3.10 Tutte le ulteriori informazioni riguardanti Sky PASS, sono contenute nel relativo regolamento pubblicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it). E' altresì possibile ricevere le informazioni su Sky PASS chiamando il numero 199.100.900.
- 3.11 Le modalità di fruizione del Servizio, del Servizio Multivision, mySKY, mySKY HD, Dolby Digital e HD, *pay per view* e degli altri Servizi e/o Prodotti Opzionali sono specificatamente descritte nelle Condizioni Generali di abbonamento, disponibili presso i punti vendita Sky e pubblicate sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it). Resta inteso che Sky potrà variare le Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato.
- 3.12 L'Abbonato potrà richiedere, dietro il pagamento dell'importo indicato al precedente art. 2.1 e sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), il cambiamento di tecnologia di trasmissione del Servizio qualora tecnicamente possibile. In tal caso si risolverà il contratto via satellite e sarà attivato un nuovo contratto.

#### **Art. 4 Recesso**

- 4.1 L'Abbonato avrà facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Casella Postale 13057 – 20130 Milano. In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione il

successivo art. 4.2. In caso di recesso dal Servizio Multivision e dagli altri Servizi e/o Prodotti Opzionali offerti da Sky si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali.

4.2 Salvo i casi previsti al successivo art. 4.5, in caso di recesso anticipato dell'Abbonato prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto, 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 il cui importo è pari a 10.48 euro IVA inclusa. I Costi dell'Operatore non saranno richiesti da Sky 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 o scadenza contrattuale e nel caso in cui l'Abbonato sia proprietario del Decoder; e

(iii) il rimborso di eventuali sconti di cui abbia beneficiato l'Abbonato ai sensi del successivo art. 4.3 qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerta promozionali.

Nel caso in cui il recesso non sia comunicato alla fine di ciascun mese solare e quindi diventi 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.

I Costi dell'Operatore saranno fatturati da Sky a seguito della ricezione della comunicazione di recesso dell'Abbonato.

4.3 Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte dell'Abbonato del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. Qualora l'Abbonato modifichi o receda prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, l'Abbonato sarà tenuto a versare a Sky una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato. Questa ultima previsione non troverà applicazione qualora l'Abbonato abbia optato per l'adesione ai medesimi Servizi offerti da Sky senza beneficiare dello sconto o dell'offerta promozionale e pertanto senza essere vincolato alla durata minima contrattuale.

4.4 L'Abbonato che abbia stipulato il Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza potrà recedere dal Contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione dello stesso, inviando una raccomandata A/R all'indirizzo: Casella Postale 13057 – 20130 Milano, fatto salvo il caso in cui sia stato già eseguito il Servizio di Installazione; tale diritto, nei casi in cui è riconosciuto, è indicato nella Richiesta di Abbonamento. Si applicherà quanto previsto al successivo art. 7.11.

4.5 L'Abbonato che abbia richiesto di acquistare il Decoder tramite il canale telefonico potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione scritta a Sky, entro il termine di 10 giorni dalla data in cui ha ricevuto in consegna il Decoder. Sky registrerà a sistema ogni comunicazione pervenuta entro il suindicato termine. Si applicherà quanto previsto al successivo art. 7.11. Detto recesso avrà efficacia dal giorno di consegna del Decoder da parte dell'Abbonato. L'Abbonato potrà accedere a dette comunicazioni secondo quanto previsto al precedente art. 1.4.

- 4.6 L'Abbonato avrà diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato in caso di aumento del Canone di Abbonamento superiore al 10% inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di aumento, una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo: Casella Postale 13057 – 20130 Milano. Si applicherà quanto previsto al successivo art. 7.10. 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. Qualora l'aumento, superiore al 10%, riguardi i canoni di abbonamento ai Servizi e/o Prodotti Opzionali, l'Abbonato potrà recedere dai singoli servizi secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali.

#### **Art. 5 Assistenza agli utenti**

- 5.1 In caso di mancata o cattiva visione dei Servizi Sky è possibile contattare il servizio assistenza clienti chiamando il numero 199.100.400, oppure inviando una messaggio di posta elettronica alla sezione “contattaci” del sito [www.sky.it](http://www.sky.it). I costi della telefonata sono indicati nella sezione “Come contattarci” della presente Carta Servizi.
- 5.2 I costi del servizio assistenza, nel caso di intervento presso l'abitazione dell'Abbonato, sono riportati nell'Allegato alla presente Carta Servizi, nelle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione, contenute nelle Condizioni Generali, pubblicate sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e disponibili presso i punti vendita Sky.

#### **Art. 6 Servizio manutenzione decoder**

- 6.1 In caso di malfunzionamento del Decoder (e/o del decoder HD, Dolby Digital, mySKY o mySKY HD) acquistato o concesso in comodato d'uso e/o della Smart Card, l'Abbonato non dovrà intervenire direttamente ma dovrà consegnarli ad uno Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione del Decoder (e/o del decoder HD, Dolby Digital, mySKY o mySKY HD) e/o della Smart Card non funzionanti con un altro Decoder e/o Smart Card.
- 6.2 Sky garantisce, ferme restando le previsioni di legge, per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del contratto di abbonamento, la riparazione o la sostituzione del Decoder venduto e non funzionante con un altro Decoder. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento, sostituirà il Decoder non funzionante, che dovrà essere riconsegnato dall'Abbonato a Sky, con un analogo Decoder rigenerato.
- 6.3 La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonera in alcun caso l'Abbonato dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

## **Art. 7 Fatturazione e pagamenti**

- 7.1 L'Anticipo, il Canone di Abbonamento e, se del caso, il canone di attivazione e di abbonamento per il Servizio Multivision, il canone di attivazione e, se previsto, di abbonamento per il Servizio mySKY o mySKY HD o per il Servizio HD e il canone per lo SKY Life e il Corrispettivo per il Decoder saranno dovuti a partire dall'attivazione della Smart Card e/o del servizio richiesto e saranno quelli 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. 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 verrà corrisposto secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali di abbonamento. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia sarà addebitato all'Abbonato sulla prima fattura disponibile successiva alla richiesta.
- 7.2 Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate 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 postale, premarcato e fornito da Sky, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per la modalità di pagamento tramite bollettino postale. Sky potrà aumentare i diversi Canoni 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 verranno inviate almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del relativo pagamento (scadenza che sarà indicata nella fattura) e si considereranno accettate a meno che l'Abbonato non invii entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della fattura una raccomandata A/R specificando dettagliatamente le proprie contestazioni. I costi di spedizione per l'invio della fattura e dei bollettini postali premarcati sono a carico dell'Abbonato. In alternativa all'invio della fattura cartacea l'Abbonato può richiedere a Sky l'invio gratuito della stessa in formato elettronico.
- 7.4 Nel caso in cui invece 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 tal caso l'Abbonato potrà contestare gli importi pagati entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuto pagamento. Nel caso in cui decorso tale termine l'Abbonato non presenti alcun reclamo, le somme dovute si considereranno accettate dall'Abbonato.
- L'Abbonato che abbia optato per domiciliare la fatture presso Sky potrà prendere visione e richiederne la stampa previa richiesta a Sky. Le fatture rimarranno archiviate presso Sky per il tempo stabilito dalla legge.

- 7.5 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 i primi 12 mesi di durata del Contratto. Sarà facoltà di Sky disporre la sospensione del Servizio qualora i dati indicati dall'Abbonato per l'effettuazione del pagamento tramite RID o carta di credito non risultino corretti.
- 7.6 Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato (i) a titolo di Canone di Abbonamento e/o di Attivazione e/o per i diversi servizi offerti da Sky e/o (ii) per i servizi definiti nell'ambito delle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post installazione che sia legata alla scelta della modalità di pagamento tramite RID o carta di credito al mantenimento da parte dell'Abbonato della modalità di pagamento scelta per almeno un anno di durata del Contratto. 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 dall'articolo 3.6 delle 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. La fruizione di sconti sugli importi dovuti a titolo di Canone di Abbonamento da parte dell'Abbonato è subordinata al permanere dell'abbonamento per almeno 12 mesi. Diversamente, e quindi qualora l'Abbonato receda dal Contratto nel corso del primo anno di vigenza contrattuale, Sky avrà diritto di chiedere all'Abbonato - fatto salvo quanto previsto all' art. 4.2 - una somma pari all'importo dello sconto dallo stesso beneficiato.
- 7.7 In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma dovuta dall'Abbonato in forza del Contratto:
- a) l'Abbonato dovrà pagare a Sky, 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 non effettuati;
  - b) l'Abbonato dovrà rimborsare a Sky tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito e/o delle penali previste, versando a Sky, fatti salvi gli eventuali ulteriori costi, un importo minimo di € 103,30 (centotré/30);
  - c) Sky potrà sospendere il Servizio nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza. In tal caso l'Abbonato sarà tenuto comunque al pagamento del Canone di Abbonamento, e, se del caso, del canone per il Servizio mySKY o mySKY HD e/o per il Servizio HD e/o per il Servizio Multivision per tutta la restante durata del Contratto e potrà ottenere la riattivazione del Servizio solo a condizione che: (i) paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 25,80 (venticinque/80) e (ii) si impegni ad eseguire i successivi pagamenti dovuti in forza del Contratto mediante RID o carta di credito.
- 7.8 Nell'ipotesi di cui al punto 7.7 (c) (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 disposta, da Sky medesima, subito dopo averne verificato l'avvenuto pagamento; 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 La carta ricaricabile Sky PASS ha una validità di 12 mesi dalla data di attivazione o dall'ultimo acquisto effettuato utilizzando il credito prepagato o dall'ultima ricarica. Sky PASS va attivata entro la data di scadenza riportata sul retro. Ogni evento verrà scalato volta per volta a fronte di ogni singolo ordine direttamente dal credito della ricaricabile, per un importo pari al prezzo di listino del singolo evento, senza ulteriori addebiti in fattura. Telefonando al numero 199.106.106 e digitando il codice pin si potrà conoscere il saldo della ricaricabile e le informazioni sull'ultimo acquisto effettuato. Alla scadenza di Sky PASS il credito residuo sarà riconosciuto da Sky (i) su un'altra tessera Sky PASS non scaduta, indicata dal richiedente, oppure ii) su una nuova tessera Sky PASS (che, su richiesta, verrà inviata all'indirizzo del richiedente senza l'addebito di costi di attivazione e di spedizione) – nel caso in cui l'utente decida di continuare a fruire del servizio Sky PASS.

Per utilizzare la Sky PASS in modalità interattiva ("Sky PASS interattivo con telecomando"), il credito prepagato dovrà essere trasferito sulla Smart Card abbinata all'abbonamento ai Servizi Sky e potrà essere utilizzato unicamente con il telecomando, mediante l'applicazione interattiva dedicata presente al canale 350. In tal caso, il credito dovrà essere utilizzato entro la durata dell'abbonamento ai Servizi Sky.

Sul sito internet [www.sky.it](http://www.sky.it) è pubblicato un apposito regolamento relativo al servizio Sky PASS, ove sono altresì specificate le modalità di trasferimento del credito prepagato sulla Smart Card.

Le richieste di accredito dell'importo residuo su un'altra o su una nuova Sky PASS, dovranno essere inoltrate a Sky secondo quanto previsto al successivo art.12.6.

In alternativa all'accredito dell'importo residuo su un'altra Sky PASS non scaduta o su una nuova Sky PASS (inviata da Sky con l'accredito dell'importo residuo o acquistabile dall'utente presso i punti vendita Sky), su richiesta dell'utente, il credito residuo verrà rimborsato, senza alcun costo aggiuntivo a carico dell'utente, mediante invio per posta prioritaria di un assegno dell'importo pari a quello del credito residuo, oppure tramite bonifico bancario - tale ultima procedura è applicabile solo nei confronti degli utenti abbonati ai Servizi Sky che hanno prescelto quale modalità di pagamento il RID bancario. Il credito residuo verrà rimborsato entro 60 giorni dalla richiesta da inoltrarsi secondo le modalità indicate al successivo art. 12.6.

- 7.10 Entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa avvenuta, l'Abbonato dovrà restituire tutti i materiali (la/le Smart Card, il/i Decoder ed il/i telecomando/i) concessi in comodato d'uso da Sky presso uno Sky Service, facendosi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta consegna. In caso di ritardo nella restituzione dei suddetti materiali di proprietà di Sky, Sky avrà diritto ad applicare una penale fino ad un massimo di:
- € 49,00 (quarantannove/00) per ciascun Decoder;
  - € 30,00 (trenta/) per ciascun telecomando;
  - € 30,00 (trenta/00) per ciascuna Smart Card,

fatto salvo il risarcimento del maggior danno e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero della Smart Card e/o del Decoder e/o del telecomando di proprietà di Sky.

Nell'ipotesi di mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione della Smart Card e/o dei Decoder e/o del telecomando/i di proprietà di Sky, l'Abbonato sarà obbligato a pagare a titolo di penale, e salvo e salvo maggior danno, gli importi massimi suindicati.

Nei casi di ritardo o di mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione del Decoder HD, del Decoder Dolby Digital, di mySKY e di mySKY HD di proprietà di Sky, si applicheranno le penali indicate nelle Condizioni Generali.

- 7.11 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 (i) usufruire del Servizio, del Servizio mySKY o mySKY HD, del Servizio HD, del Servizio Multivision, del Servizio Multivision Bambini e dagli altri servizi offerti da Sky, tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascuna Smart Card e nell'ambito familiare e domestico, (ii) 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. 14, comma 1, 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 Gli Abbonati potranno inoltrare eventuali reclami al Centro assistenza clienti chiamando il numero 199.100.400, 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](http://www.sky.it).
- 8.2 Sky farà i propri migliori sforzi per garantire la definizione dei reclami entro 30 (trenta) 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.

## **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.

Ai sensi della delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, in caso di controversia, prima di proporre ricorso in sede giurisdizionale, l'utente deve esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio o agli altri organi di composizione extragiudiziale.

In caso di mancato pagamento, Sky potrà sospendere il Servizio. Qualora sia stato effettuato un pagamento solo parziale e l'omesso pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione con riferimento ai quali l'utente abbia correttamente e tempestivamente instaurato una procedura di reclamo o di risoluzione della controversia ai sensi della delibera 173/07/CONS, Sky non sospenderà il Servizio se non per la specifica sua parte (es. Pacchetto) oggetto della contestazione.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le parti congiuntamente o il solo utente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia oppure promuovere azione in sede giurisdizionale.

La suindicata Delibera, contenente anche le ulteriori informazioni e i formulari per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, è pubblicata sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

## **Art. 10 Tutela dei minori**

Sky si attiene rigorosamente alle disposizioni vigenti in materia di tutela dei minori cooperando ad impedire la visione di eventuali programmi ad essi vietati, o la cui visione è agli stessi sconsigliata e ciò sia mediante il "Codice Personale di Identificazione", generato automaticamente dal sistema di gestione degli abbonati e comunicato con la lettera di benvenuto, che mediante l'utilizzazione del dispositivo "Controllo dei Genitori" attivato dall'Abbonato digitando il Codice segreto a mezzo del telecomando. Il Codice segreto viene impostato dall'Abbonato con il telecomando. L'Abbonato sarà in grado di modificare il Codice segreto.

## Art. 11 Livelli di qualità del servizio

Tempo di attivazione del servizio	<p>a) Tempi di attivazione del servizio<sup>1</sup>: 1 giorno b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 96%<sup>2</sup></p> <p>Obiettivo 2008:</p> <p>a) Tempi di attivazione del servizio: 1 giorno b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 96%</p>
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	<p>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<sup>3</sup>:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 14,5" b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 78,1%</p> <p>Obiettivi 2008:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 14" b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 80%.</p>
Fatture contestate	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2,4 %<sup>4</sup></p> <p>Obiettivo 2008: 2,3%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo</p>

<sup>1</sup> I tempi di attivazione del servizio, riferiti all'anno solare 2007, sono stati calcolati considerando l'installazione già effettuata, se del caso, e conseguente telefonata al servizio clienti. Non essendo sempre possibile verificare in tempo reale l'avvenuta attivazione del servizio, al momento, non è possibile calcolare tale dato in termini percentili.

<sup>2</sup> La percentuale è stata calcolata sulla base dei tempi previsti dalla procedure interne di Sky, considerando tanto i tempi dell'installazione quanto quelli dell'attivazione.

<sup>3</sup> Rilevazione censuaria, riferita all'anno solare 2007.

<sup>4</sup> La percentuale riportata si riferisce all'anno solare 2007.

	considerato: 0,32%  Obiettivo 2008: 0,53%
Disponibilità del servizio	Indisponibilità media del servizio: 1,8% <sup>5</sup> ;  Obiettivo 2008: 1,75%.  Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile <sup>6</sup> .

## **Art. 12 Indennizzi e rimborsi**

- 12.1 Nel caso di mancata o ritardata attivazione della Smart Card per cause imputabili a Sky, oltre 48 h dalla richiesta - formulata secondo quanto previsto al precedente art. 3.3 - l'Abbonato, potrà richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento, in relazione al Contratto di abbonamento sottoscritto, fino al massimo del costo di una mensilità dell'abbonamento.
- 12.2 In caso di mancata visione di un evento *pay per view*, debitamente ordinato, per causa imputabile a Sky (esclusi gli eventi atmosferici, le interferenze ed altri fenomeni non controllabili da Sky), l'Abbonato avrà diritto allo storno e/o rimborso del prezzo dell'evento non fruito. Ove la mancata visione riguardi un intero evento *pay per view* trasmesso in diretta, Sky riconoscerà inoltre un indennizzo pari ad 1 evento *pay per view*.
- 12.3 In caso di interrotta visione di un canale pay tv edito da Sky, per causa ad essa imputabile, (esclusi gli eventi atmosferici, le interferenze 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 2 eventi *pay per view*; ove l'interruzione superi le 24 ore, l'Abbonato avrà inoltre diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio da lui acquistato (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.

<sup>5</sup> Sky ha preso in considerazione gli episodi di interruzione di un canale e/o servizio di pay-per-view sull'intero territorio, escludendo gli episodi connessi ad eventi atmosferici locali.

<sup>6</sup> Tale indicatore non è calcolabile su una programmazione particolarmente ampia come quella di Sky Italia, costituita da oltre 170 canali. Si stima comunque che gli episodi di radicale interruzione di ciascun canale (anche per pochi secondi, ma con esclusione di eventi atmosferici a carattere locale) siano mediamente intervallati da almeno 12 mesi.

12.5 L'Abbonato che intenda richiedere un indennizzo deve seguire la procedura specificata al precedente art. 8.1.

12.6 Qualora l'utente intenda trasferire il credito residuo su un'altra Sky PASS non scaduta o su una nuova Sky PASS (inviata da Sky o acquistata presso i punti vendita Sky) o intenda richiedere a Sky il rimborso dell'importo residuo della propria Sky PASS, non intendendo continuare a fruire del servizio pay per view di Sky, potrà inoltrare richiesta (di rimborso o riaccredito) a Sky mediante i) lettera raccomandata indirizzata a Sky, Casella Postale 13057, 20130 Milano, o ii) tramite e-mail dal sito [www.sky.it](http://www.sky.it) – nell'area dedicata "fai da te" (questa modalità di richiesta è accessibile soltanto agli abbonati ai Servizi pay tv di Sky), o iii) mediante l'invio di una comunicazione al seguente numero di fax: 02-7610107.

In ogni caso, la richiesta di rimborso – o di trasferimento del credito - deve contenere i seguenti dati

- a) nome e cognome del richiedente/beneficiario;
- b) codice fiscale del richiedente/beneficiario;
- c) importo richiesto a rimborso o da accreditare;
- d) tipologia della richiesta: 1) richiesta di accredito dell'importo residuo su altra Sky PASS non scaduta indicata dal richiedente; 2) richiesta di accredito dell'importo residuo su una nuova Sky PASS che verrà inviata da Sky all'indirizzo indicato dall'utente, di importo comprensivo del credito residuo; 3) richiesta di rimborso dell'importo residuo tramite assegno o mediante bonifico bancario (tale ultima modalità è prevista per i soli Abbonati attivi ai Servizi di Sky che abbiano scelto quale modalità di pagamento la "domiciliazione bancaria" e che questa sia riconosciuta dalla banca come attiva e valida);
- e) indirizzo completo (via, città, cap, etc) presso cui recapitare la nuova Sky PASS o l'assegno di rimborso (qualora si richieda di accreditare l'importo residuo su una nuova Sky PASS o si richieda il rimborso tramite assegno);
- f) codice di altra Sky PASS su cui accreditare l'importo residuo (qualora si richieda di accreditare l'importo residuo su un'altra Sky PASS non scaduta);
- g) numero di telefono (per comunicare l'avvenuta gestione della pratica);
- h) eventuale codice account Sky (per facilitare con riferimento all'Abbonato il tracciamento della pratica a sistema).
- i) il seriale identificativo – di 12 cifre- della Sky PASS (come da data indicata sulla tessera Sky PASS o come rilevabile dagli strumenti tecnici di Sky in base alla data dell'ultima operazione effettuata). Il codice deve essere perfettamente "leggibile", pena l'impossibilità di procedere al rimborso:

Nel caso di richiesta di rimborso tramite assegno, effettuate le necessarie verifiche, Sky emetterà un assegno dell'importo pari al credito residuo, e lo invierà al domicilio indicato dall'utente nella richiesta di rimborso, tramite posta prioritaria, entro 60 giorni dalla ricezione della richiesta di rimborso, senza addebito di alcun costo.

Nel caso di richiesta di rimborso tramite bonifico da parte di un Abbonato ai Servizi Sky (che abbia attiva la modalità di pagamento tramite "domiciliazione bancaria"), effettuate le necessarie verifiche, Sky provvederà ad effettuare il bonifico bancario di importo pari al credito residuo sulle coordinate di conto corrente identificate dalla domiciliazione bancaria (verificate e autorizzate dalla banca), entro 60 giorni dalla ricezione della richiesta di rimborso e senza addebito di alcun costo.

Nel caso di richiesta di accredito dell'importo residuo su altra Sky PASS già posseduta o acquistata dall'utente, effettuate le necessarie verifiche, Sky trasferirà il credito residuo sulla Sky Pass indicata dal richiedente entro 60 giorni dalla richiesta, senza l'addebito di alcun costo.

Nel caso di richiesta di accredito dell'importo residuo su una nuova Sky PASS, inviata da Sky all'indirizzo indicato dal richiedente, effettuate le necessarie verifiche, Sky invierà la nuova Sky PASS di importo equivalente al credito residuo al domicilio indicato del richiedente, entro 60 giorni dalla richiesta e senza l'addebito di alcun costo.

Per ottenere il riaccredito su una nuova tessera Sky PASS, anziché richiedere a Sky l'invio di una nuova Sky PASS con importo equivalente al credito residuo, l'utente potrà recarsi direttamente presso un qualsiasi punto vendita e acquistare una nuova tessera Sky PASS. Successivamente all'acquisto, l'utente dovrà attivare la nuova Sky PASS tramite l'invio di un SMS oppure chiamando il numero dedicato, specificando il numero di Smart Card. In quel momento il sistema riconoscerà l'intero credito residuo risultante sulla Sky PASS scaduta. Anche questa modalità non comporterà alcun costo di attivazione, né di spedizione a carico dell'utente.

## ALLEGATO

**Canone di Abbonamento – Corrispettivo per l'acquisto del decoder a fronte di risoluzione del contratto di abbonamento - Prezzi dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione - Costi dell'Operatore.**

### **Canone di abbonamento\***

2 Generi + News – 16,37 euro  
3 Generi + News – 22,91 euro  
4 Generi + News – 28,37 euro  
Mondo/Cinema – 42,54 euro  
Mondo/Sport – 42,54 euro  
Mondo/Calcio – 42,54 euro  
Mondo/Cinema/Sport – 52,35 euro\*\*  
Mondo/Cinema/Calcio – 55,63 euro  
Mondo/Sport/Calcio – 55,63 euro  
Mondo/Cinema/Sport/Calcio – 68,72 euro

\*Abbonamento annuale: canone mensile (iva inclusa al 20% come stabilito dall'art. 31 del Decreto Legge n.185 del 29 novembre 2008).

\*\* 52,35 euro è il prezzo valido, fino al 21 dicembre 2009, per tutti coloro che si sono attivati entro il 30 giugno 2008 e che hanno aderito alla combinazione Mondo+Cinema+Sport entro il 31 agosto 2008. Per tutti gli altri clienti il prezzo del pacchetto Mondo+Cinema+Sport è di 55,63 euro.

### **Corrispettivo per l'acquisto del decoder standard a fronte di risoluzione del contratto di abbonamento**

Decoder standard - 9 euro (iva inclusa)\*

\* Tale importo si riferisce all'acquisto del decoder già in uso all'abbonato, sotto forma di comodato gratuito o noleggio. L'abbonato potrà acquistare la proprietà del decoder nel caso in cui decida di cessare l'abbonamento ai servizi Sky, ma intenda comunque trattenere il decoder, e sia in regola con il pagamento dei canoni dovuti a Sky.

## ALLEGATO

---

**COSTI DELL'OPERATORE - Iva inclusa (Euro) = 11.44**

ALLEGATO

**Prezzi dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post-Installazione**

<b>A) ATTIVITA' ACCESSORIE ALL'INSTALLAZIONE STANDARD</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
LNB 4 USCITE	64,37
LNB 4 USCITE + 2° CAVO	64,37
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	39,28
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	39,28
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	54,54
CAVO HDMI/DVI	31,63

  

<b>B) ATTIVITA' ACCESSORIE ALL'INSTALLAZIONE A TETTO O IN CASO DI ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO PER SERVIZIO MULTIVISION</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	39,28
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	39,28
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	54,54
CAVO HDMI/DVI	31,63

  

<b>C) ATTIVITA' ACCESSORIE ALLA CONNESSIONE AD IMPIANTO ESISTENTE</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	42,54
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	39,28
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	54,54
CAVO HDMI/DVI	31,63

  

<b>D) INSTALLAZIONE / ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO PER SERVIZIO MYSKY</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
INSTALLAZIONE / ADEGUAMENTO IMPIANTO PER SERVIZIO MYSKY CON SCR	42,54

  

<b>E) ATTIVITA' ACCESSORIE INSTALLAZIONE IN CASO DI CALBLATURA</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
CABLATURA IN APPARTAMENTO	183,20
CABLATURA IN APPARTAMENTO + PRESA AGGIUNTIVA	221,46
CABLATURA IN APPARTAMENTO + 2 PRESE AGGIUNTIVE	259,63
CABLATURA RADIALE PER U.I. ESTERNA CONDOMINIO	85,09
CABLATURA IN DERIVAZIONE PER U.I. INTERNO/ESTERNO CONDOMINIO	72,00
CANALIZZAZIONE SOTTOTRACCIA INDOOR (MULTIPLO)	39,28
CANALIZZAZIONE CANALINA ESTERNA INDOOR (MULTIPLO)	39,28

<b>F) SERVIZIO DI MANUTENZIONE</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO	54,54
SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO	86,18
SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA	54,54
SOSTITUZIONE CAVO CANALIZZATO INTERNO INDOOR	39,28
SOSTITUZIONE CAVO CANALIZZATO CANALINA ESTERNA INDOOR	39,28
SOSTITUZIONE CAVO DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) O DA PARABOLA MULTIUTENTE A CENTRALE DI TESTA	31,63
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE DANNEGGIATO	108,00
MANUTENZIONE SUPPORTO DANNEGGIATO	75,28
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE	75,28
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE	108,00
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI	31,63
RICONNESSIONE CORRETTA APPARATI	48,00
SPOSTAMENTO PARABOLA	24,00
SOSTITUZIONE LNB HVHV	30,54
SOSTITUZIONE LNB SCR	99,28
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – DA 0 A 90 GIORNI	42,54
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	53,46
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	53,46
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	53,46
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	53,46
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	53,46
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	53,46
DANNI DA CLIENTE – DA 0 A 90 GIORNI	53,46
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	53,46
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	53,46
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	53,46
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADUGUATO NON CONSONO – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	53,46
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADUGUATO NON CONSONO – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	53,46
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADUGUATO NON CONSONO – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	53,46

<b>G) DIRITTO DI CHIAMATA</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
DIRITTO DI CHIAMATA PER ATTIVITA' ACCESSORIE (NON EFFETTUATE CONTEMPORANEAMENTE ALLA PRIMA INSTALLAZIONE) E DI MANUTENZIONE (OVE RICHIESTE DALL'ABBONATO DIRETTAMENTE AL CALL CENTER DI SKY)	53,46
INTERVENTO SENZA ATTIVITA' ACCESSORIE	53,46
SOSTITUZIONE DECODER A DOMICILIO CLT A PAGAMENTO	42,54
CONNESSIONE TELEFONICA SU MV	31,63
INTERVENTO PER GUASTO SU IMPIANTO CENTRALIZZATO NON SKY A PAGAMENTO	53,46

<b>H) INSTALLAZIONE LIGHT</b>	<b>PREZZI IVA INCLUSA (EURO)</b>
INSTALLAZIONE LIGHT	50,00
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	39,28
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	39,28
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	54,54
CAVO HDMI/DVI	31,63