



**La presente Carta dei Servizi è valida dal 17 novembre 2011**

### **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. (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 Milano, Via Monte Penice, 7 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 - 20141 Milano;
- Numero Verde di assistenza clienti: 800 980 980 - servizio gratuito "Fai da te", sempre attivo 24 ore su 24;
- 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: 15 cent. di euro/min IVA inclusa; lun/ven 18.30 - 8.00, sab. 13.00 - 8.00 e festivi 24h: 5,64 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 Primafila Ricaricabile: 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: 15cent. di euro/min IVA inclusa; lun/ven 18.30 - 8.00, sab. 13.00 -



8.00 e festivi 24h: 5,64 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;

**Corrispettivo 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;

**Corrispettivo di attivazione del Servizio HD:** le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo *una tantum* per l'attivazione del Servizio HD;

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

**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;

**Channel Pack:** insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky. I Channel Pack sono 5 (cinque) diversificati in relazione al genere di contenuti in essi compresi e descritti nell'offerta commerciale. Ogni Channel Pack rappresenta una parte dei contenuti del Pacchetto Base. L'abbonamento presuppone la sottoscrizione di un minimo di 2 (due) Channel Pack;

**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:** apparecchio di decodifica (comprensivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, oppure concessogli in comodato d'uso gratuito 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 gratuito 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 gratuito all'Abbonato, oppure di proprietà dell'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;

**Digital Key:** sintonizzatore TV digitale terrestre USB, concesso in comodato d'uso gratuito da SKY, che consente di vedere i programmi in chiaro trasmessi sul digitale terrestre tramite l'inserimento nel ricevitore satellitare compatibile e il collegamento all'antenna digitale terrestre, previa verifica della copertura del segnale e dell'idoneità dell'impianto;

**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

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

- (i) diminuzione del numero di Channel Pack o
- (ii) pur mantenendo il medesimo numero di Channel Pack – una variazione dei Channel Pack 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;

**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;

**Pacchetto o Sky Pack:** un insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky;

**Pacchetto Base:** il pacchetto base oggetto del Servizio, che presuppone la sottoscrizione di almeno 2 Channel Pack.

**Pacchetto HD (o HD Channel Pack):** pacchetto che rientra tra i Servizi o Prodotti Opzionali a pagamento e che comprende canali offerti da Sky in alta definizione, come di volta in volta indicati nei materiali commerciali di riferimento e alle condizioni economiche ivi descritte; il pacchetto è fruibile dall'Abbonato con il Servizio HD tramite un Decoder HD o My Sky HD, che può essere concesso in comodato d'uso gratuito da Sky all'Abbonato che lo richieda, e con un televisore HD di proprietà dell'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:** i Pacchetti/Sky Pack e/o i Channel Pack e i Servizi o Prodotti Opzionali oltre al Servizio Multivision, il Servizio mySKY, il Servizio mySKY HD, il Servizio HD, il Servizio Dolby Digital, il Servizio Sky Go, lo SKY Life scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 6 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 e tre Smart Card);

**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 in comodato d'uso 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, il Pacchetto HD 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 o mySky HD, la fruizione dei canali e/o programmi in alta definizione oltre ai Servizi o Prodotti Opzionali. Per il Servizio HD l'Abbonato dovrà corrispondere a Sky il corrispettivo 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. Il Servizio mySky ti permette di vedere i programmi memorizzati relativi ai pacchetti di cui si fruisce. In caso di Downgrade i programmi precedentemente registrati non saranno più fruibili;

**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 3D o Canale Sky 3D:** il Prodotto Opzionale per il quale è previsto un corrispettivo aggiuntivo, che consente di fruire dei contenuti in 3D tramite un decoder HD o My Sky HD e un televisore 3D di proprietà dell'Abbonato;

**Sky Go:** il Servizio opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda la visione dei canali dell'offerta Sky Go sui dispositivi abilitati, secondo le modalità indicate al successivo art. 5 sexies;



**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 Primafila Ricaricabile:** servizio pre-pagato ricaricabile che consente l'acquisto di eventi del servizio di Sky "Primafila" in modalità *pay per view* e la visione di detti eventi in abbinamento ad una smart card Sky attiva ad uso residenziale;

**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 Channel Pack:** aumento del numero di Channel Pack;

**Variazione di Channel Pack:** sostituzione di un Channel Pack 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 internet funzionante, laddove non sia distante più di 3 metri dal Decoder,  
(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 del Decoder alla presa internet funzionante, laddove la distanza tra questi due dispositivi non sia superiore ai 3 metri,;



- 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 Channel Pack. 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 Tutti gli importi indicati nella presente Carta Servizi, ad esclusione delle penali, sono inclusivi di IVA al 21% come modificata in attuazione della Legge 148/2011 in vigore dal 17 settembre 2011.
- 2.2 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 Corrispettivo di Attivazione del Servizio, il corrispettivo di attivazione/abilitazione 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 €59,50, Iva inclusa.  
L'importo per la gestione amministrativa in caso di Downgrade, Upgrade e/o Variazioni di pacchetti, di cui all'art.3.5, è pari a € 10,08, Iva inclusa.
- 2.3 I costi delle chiamate al centro di assistenza, al Call center, 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 Primafila Ricaricabile, sono riportati anche sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), in particolare:  
il costo massimo della chiamata da telefono fisso è pari a 0,15 euro/min IVA inclusa. Il costo della chiamata effettuata da telefono cellulare è legato all'operatore telefonico Utilizzato.  
Il costo degli SMS inviati a SKY sarà quello del piano tariffario del cliente in base all'operatore telefonico utilizzato; per i messaggi ricevuti da SKY il cliente non dovrà pagare nulla. Con Sky Primafila Ricaricabile il servizio di acquisto via SMS è gratuito.

## **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 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 salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla scadenza. In ogni caso, l'Abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, ai sensi e con le modalità di cui al successivo art. 4.
- 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 Upgrade o Downgrade. L'Upgrade è efficace fin dalla richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico. L'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento il Downgrade dai Pacchetti (o Sky Pack) e/o dai Prodotti Opzionali e/o dai diversi Servizi forniti nell'ambito del presente Contratto. Il Downgrade sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto, ad eccezione dei casi in cui l'Abbonato richieda il Downgrade con efficacia immediata che sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata per posta oppure via fax o email con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto oppure per il Downgrade con efficacia immediata entro la fine del mese precedente. Diversamente, nel caso in cui il Downgrade venga richiesto nel corso del mese, il Pacchetto/i (o Sky Pack) 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 ogni caso di Downgrade l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del/i Pacchetto/i (o Sky Pack) e/o del Prodotto Opzionale e/o dei Servizi per cui è stato richiesto il Downgrade fino alla data di efficacia della richiesta. In caso di Downgrade, Upgrade e Variazione





di Pacchetto/Sky Pack, Sky potrà chiedere all'Abbonato un contributo pari a 10,08 € per il costo di gestione come indicato sul listino vigente e riportato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o disponibile contattando il servizio clienti di Sky, salvo il caso di sconti o promozioni. 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 Channel Pack presuppone un numero minimo di 2 (due) Channel Pack, l'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento:

(i) l'Upgrade e Variazione di Channel Pack che saranno efficaci fin dalla data della richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico;

(ii) Downgrade di Channel Pack fermo restando un minimo di 2 (due) Channel Pack. Il Downgrade di Channel Pack sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto, ad eccezione dei casi in cui l'Abbonato richieda il Downgrade con efficacia immediata che sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla richiesta. Ogni richiesta di Downgrade di Channel Pack potrà essere formulata a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure via fax o email, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto oppure per il Downgrade con efficacia immediata entro la fine del mese precedente. Diversamente, nel caso in cui il Downgrade venga richiesto nel corso del mese, il Channel Pack 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 ogni caso di Downgrade l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del/degli Channel Pack 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 Channel Pack, l'Abbonato dovrà comunicare a Sky il proprio codice CPI. L'Abbonato potrà informarsi sui costi relativi a Upgrade, Variazioni di Channel Pack e Downgrade di Channel Pack anche 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 Primafila Ricaricabile è attivabile, in abbinamento ad una Smart Card attiva ad uso residenziale, chiamando il numero 199.100.200 (i costi della telefonata sono indicati nella sezione "Come contattarci"). Un risponditore automatico richiederà di digitare il numero della Smart Card da ricaricare e il codice di ricarica, composto di sedici cifre e riportato sulla carta. Successivamente all'inserimento dei dati verrà confermata l'attivazione e verrà comunicato il credito aggiornato. L'attivazione potrà avvenire, oltre che telefonando al numero 199.100.200, inviando un SMS al numero 340.43.11.111 con il seguente testo: RIC (spazio), Codice di ricarica (spazio), numero della smart card Sky (ricordando di inserire tutti gli zeri), oppure andando sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), nella sezione "Area Clienti"
- 3.10 Tutte le ulteriori informazioni riguardanti Sky Primafila Ricaricabile, comprese le modalità per acquistare gli eventi, sono contenute nel relativo regolamento pubblicato sul sito [www.sky.it/primafilaricaricabile](http://www.sky.it/primafilaricaricabile). E' altresì possibile ricevere le informazioni su Sky Primafila Ricaricabile chiamando il numero 199.100.400.
- 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 - 20141 Milano. Qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo. Diversamente nel caso in cui il recesso venga comunicato nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Servizio fino alla data di efficacia del recesso. 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. 4.6, in caso di recesso anticipato dell'Abbonato prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto, Sky avrà la facoltà di esercitare il 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 attualmente pari a 11,53 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) l'importo corrispondente agli 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. 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 di abbonamento 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: Sky Italia srl, Casella Postale 13057 - 20141 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. 7.10.
- 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 abbonati**

5.1 L'Abbonato può chiamare il numero verde gratuito "Fai da te" 800.980.980, servizio con risponditore automatico attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, per fruire dei seguenti servizi in modo semplice e autonomo:

- richiedere la Digital Key;
- acquistare una delle offerte commerciali denominate "Ticket" in vendita;
- verificare lo stato dei pagamenti;
- saldare le proprie fatture;
- modificare la propria modalità di pagamento a Carta di Credito o Domiciliazione Bancaria;
- aggiornare i dati della Carta di Credito o della Domiciliazione Bancaria;
- richiedere l'invio della fattura elettronica;
- conoscere i Sisal Point più vicini per utilizzare tale forma di pagamento;
- ricevere assistenza tecnica attraverso un semplice percorso di domande/risposte.

5.2 L'Abbonato può altresì consultare la sezione "Fai da te" del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e previa registrazione nell'area riservata può fruire dei seguenti servizi:

- aggiornare i propri dati personali (numero di telefono, domicilio, indirizzo e-mail, tipologia e numero del documento)
- verificare lo stato dei pagamenti
- scegliere come ricevere le fatture, consultarle e archivarle sul proprio PC
- registrare gli estremi dei pagamenti effettuati tramite bollettino postale, modificare/aggiornare i dati di pagamento
- attivare il servizio di invio del magazine "Sky Life" a pagamento
- acquistare eventi Pay per view 24 ore su 24,
- acquistare credito prepagato Primafila e controllare il credito residuo per i successivi acquisti
- attivare le ricariche precedentemente acquistate e il servizio Hot Club by Day e recuperare il codice di acquisto degli eventi Hot Club, e resettare il PIN di blocco visione
- consultare le promozioni Pay per View relative al proprio abbonamento
- trovare tutte le informazioni e gli strumenti utili per risolvere le problematiche di carattere tecnico sui prodotti e servizi Sky.



- 5.3 In caso di mancata o cattiva visione dei Servizi Sky l'Abbonato può inoltre contattare il servizio assistenza clienti chiamando il numero 199.100.400 (i costi della telefonata sono indicati nella sezione "Come contattarci" della presente Carta Servizi). In alternativa, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica alla sezione "contattaci" del sito [www.sky.it](http://www.sky.it).
- 5.4 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 di Abbonamento, che sono 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 e/o della Digital Key, 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 o del Decoder HD (o di ogni altro bene componente l'impianto satellitare) venduto come prodotto nuovo e non funzionante con un altro Decoder o Decoder HD. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento, sostituirà il Decoder non funzionante, che dovrà essere riconsegnato dall'Abbonato a Sky, con un analogo Decoder rigenerato. In ogni caso Sky non è responsabile del mancato funzionamento del Servizio derivante da limitazioni tecniche o tecnologiche del Decoder o del Decoder HD di proprietà dell'Abbonato o comunque non fornito in comodato d'uso gratuito o venduto o comunque immesso sul mercato direttamente da Sky (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i servizi di pay-per-view, l'interattività e l'EPG potrebbero non essere disponibili con alcuni tipi di Decoder di proprietà dell'Abbonato).
- 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 Corrispettivo di attivazione e di abbonamento per il Servizio Multivision, il Corrispettivo di attivazione e, se previsto, di abbonamento per il Servizio mySKY o mySKY HD o per il Servizio HD e il canone per il Servizio Sky Go 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. 4.6.
- 7.3 Le fatture potranno essere domiciliate presso SKY, oppure inviate gratuitamente in formato elettronico, o altrimenti inviate in formato cartaceo, con contributo di spedizione a carico dell'Abbonato pari a 1,51 euro IVA Inclusa. 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). Fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considereranno accettate a meno che l'Abbonato non invii entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura una lettera 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.
- 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 questo caso, fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 60 (sessanta) giorni dal pagamento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati. 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 € 104,16 (centoquattro/16);
  - 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 e/o per il Servizio Sky Go 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 Il servizio Sky Primafila Ricaricabile, una volta attivato, non ha scadenza finchè è attiva la smart card Sky dell'abbonamento residenziale a cui è associato.

Per l'attivazione del servizio Sky Primafila Ricaricabile è previsto un costo una tantum di € 5,00 che verrà automaticamente scalato alla prima utilizzazione del Servizio con addebito sulla prima ricarica acquistata.

Le ricariche del Servizio Sky Primafila Ricaricabile (denominate "Sky Primafila Ricarica") possono essere acquistate presso i punti di vendita autorizzati da Sky, le ricevitorie Sisal e Lottomatica, sul sito [www.sky.it/primafilaricaricabile](http://www.sky.it/primafilaricaricabile) o chiamando il Servizio Clienti Sky al numero 199.100.400.

I tagli di ricarica attualmente disponibili sono: € 15,00; € 25,00 ed € 50,00.

Il costo del singolo evento Sky Primafila sarà pari al prezzo di listino in vigore al momento dell'acquisto pubblicato sulla guida elettronica dei programmi (selezionando il tasto "PRIMAFILA" del telecomando o il canale dell'evento), oltre che sul periodico SKYLife, sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), nei punti di vendita SKY che dispongono di Sky Primafila Ricarica.

Ad ogni acquisto di un evento Sky Primafila con il credito prepagato di SKY Primafila Ricaricabile verrà scalato l'importo corrispondente al prezzo di listino dell'evento Sky Primafila, in vigore al momento dell'acquisto. Il credito caricato sulla Smart Card SKY non ha scadenza e l'eventuale credito residuo a seguito della conclusione del contratto di abbonamento residenziale SKY e potrà essere rimborsato.

Il credito residuo non sufficiente all'acquisto di un evento Sky Primafila potrà essere utilizzato dal cliente integrandolo con l'acquisto di una Sky Primafila Ricarica. In tal caso il credito residuo andrà a sommarsi al valore della ricarica effettuata. Viceversa, se il credito residuo non verrà utilizzato dal cliente, potrà essere richiesto il rimborso con le modalità di seguito riportate.

In caso di conclusione del contratto di abbonamento ai servizi pay tv di Sky (ad esempio, in caso di richiesta di recesso del cliente), il credito residuo non utilizzato potrà essere rimborsato tramite assegno. La richiesta di rimborso del credito residuo deve avvenire tramite lettera raccomandata indirizzata a SKY Italia Srl, Casella Postale 13057, 20141 MILANO. Nella richiesta il cliente deve fornire a SKY i seguenti dati:

- a) Nome e Cognome
- b) Codice Fiscale
- c) Importo Richiesto
- d) Indirizzo a cui recapitare l'assegno di rimborso (via, città, c.a.p.)
- e) numero di telefono del richiedente.

Entro 60 giorni dalla richiesta, Sky provvederà al rimborso tramite invio di un assegno di importo corrispondente al credito residuo, al netto di eventuali importi dovuti dal cliente nei confronti di Sky che dovessero emergere in fase di gestione della richiesta al momento della conclusione del contratto di abbonamento residenziale con Sky. La gestione amministrativa ha un costo pari a €5,00.

7.10 Alla data effettiva di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa essa sia avvenuta, Sky si riserva la facoltà di lasciare il Decoder in comodato d'uso gratuito per un periodo di ulteriori 24 mesi. Qualora Sky invece richieda la restituzione dei materiali (il/i Decoder, la Digital Key ed il/i telecomando/i) oltre alla Smart Card concessi in comodato d'uso gratuito da Sky, l'Abbonato dovrà restituirli entro 30 (trenta) giorni presso uno Sky Service facendosi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta



riconsegna. Qualora i materiali (il Decoder, la Digital Key, il/i telecomando/i e/o la Smart Card) di proprietà di Sky non vengano lasciati in comodato d'uso per ulteriori 24 mesi o non siano stati ceduti a fronte di un corrispettivo all'Abbonato ad esclusione della Smart Card, in caso di mancata restituzione nei termini previsti contrattualmente, Sky avrà diritto ad applicare un importo a titolo di penale fino ad un massimo di:

- € 49,00 (quarantanove/00) per ciascun Decoder;

- € 30,00 (trenta/00) per ciascuna Digital Key;

- € 30,00 (trenta/00) 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 dei Decoder e/o dei telecomandi e/o della Digital Key di proprietà di Sky.

Nell'ipotesi di ritardo o mancata restituzione, se richiesta da Sky, ovvero smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione di ciascun materiale (la/le Smart Card e/o il/i Decoder e/o la/le Digital Key e/o il/i 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, fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali. Con riferimento a tutti gli altri materiali di proprietà di Sky, si applica quanto previsto agli artt. 4.6 e ss delle Condizioni Generali.

7.11 Sky avrà il diritto di richiedere all'Abbonato il pagamento di una penale di € 6.960,00 (seimilanovecentosessanta/00) - importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento annuale per i locali pubblici oltre ad un importo per riparare il pregiudizio arrecato a Sky - salvo ogni altro diritto, ivi compreso il risarcimento del maggior danno, nel cui l'Abbonato violi il suo impegno di:

a) fruire del Servizio, del Servizio HD, del Servizio mySKY o mySKYHD e del Servizio Multivision e del servizio Sky Primafila Ricaricabile, esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o, in caso Decoder di proprietà dell'Abbonato, ad usufruire del Servizio anche al di fuori dell'indirizzo indicato ma sempre tramite il Decoder di proprietà dell'Abbonato e nel rispetto di quanto previsto nelle Condizioni generali. La possibilità di fruire del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento è in ogni caso esclusa per il Servizio. Con riferimento al Servizio Multivision, Sky avrà la facoltà di effettuare con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, e in qualsiasi momento i controlli più opportuni al fine di verificare il corretto utilizzo del Servizio Multivision, in particolare l'effettivo utilizzo di tutti i Decoder e di tutte le Smart Card, concesse da Sky in comodato d'uso gratuito, presso la medesima abitazione all'indirizzo comunicato dall'Abbonato, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Sky si riserva di effettuare in qualsiasi momento, e con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, controlli diretti a verificare che la/le Smart Card abbinata/e a uno o più contratti di abbonamento residenziale ad uso domestico non siano utilizzate per la fruizione del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento né all'interno di locali aperti al pubblico, ivi incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, locali pubblici, associazioni di vario tipo, circoli ricreativi, etc. I controlli sono previsti per l'utilizzo di Smart Card residenziali in ambito pubblico in quanto per la visione in ambito pubblico Sky prevede una specifica offerta.



Ad esito dei controlli, gli incaricati redigeranno un documento informativo che verrà comunicato a Sky per le necessarie verifiche. Nei casi in cui vengano riscontrati usi illeciti, o l'abbonato si rifiuti di collaborare per consentire di effettuare le verifiche di cui sopra, Sky potrà sospendere il Servizio, dandone comunicazione all'Abbonato nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale contrattualmente prevista e di procedere alla risoluzione del contratto;

b) comunicare tempestivamente a Sky, con raccomandata con ricevuta di ritorno, ogni modifica dell'indirizzo indicato restando inteso che il Decoder e/o mySKY o mySKYHD e/o la Digital Key e la Smart Card di proprietà di Sky non potranno essere installati, né il Servizio potrà essere fruito, fuori dal Territorio;

c) non utilizzare il Servizio allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i contenuti relativi al Servizio fornito restando inteso che è vietato qualsiasi uso del Servizio diverso da quello stabilito ai sensi dell'art.5 delle Condizioni Generali;

d) non manomettere o manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo gli apparati installati (l'hardware) e il software del Decoder e/o del Decoder HD e/o del mySKY o mySKYHD e/o del Decoder Dolby Digital e/o della Digital Key di proprietà di Sky; e a non usare gli stessi apparati per scopi diversi dalla mera fruizione del Servizio. In caso di violazione di questi obblighi si rinvia a quanto previsto all'art. 5.1 delle Condizioni Generali.

Resta inteso che l'Abbonato è responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio e degli apparati installati presso l'indirizzo fornito o successivamente comunicato a SKY anche da parte di terzi e/o minori che vi accedono;

e) mantenere riservato il codice segreto impostato dall'Abbonato con il telecomando (il "Codice Segreto") e il CPI e sarà responsabile per il loro uso illegittimo da parte di terzi che lo abbiano da lui appreso anche contro la sua volontà. L'Abbonato è altresì obbligato a dare immediata comunicazione a Sky del furto, dello smarrimento o dell'illegittima conoscenza da parte di terzi del CPI. In tal caso Sky comunicherà all'Abbonato un nuovo CPI;

f) impedire ai minori la visione di eventuali programmi ad essi vietati dalle leggi vigenti, o la cui visione è sconsigliata ai minori e ciò anche mediante l'utilizzazione del dispositivo "Controllo dei Genitori" attivato dall'Abbonato digitando il Codice Segreto per mezzo del telecomando.

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 - 20141 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 garantirà 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.

In caso di esito negativo, Sky informerà gli abbonati che si siano registrati sul sito internet di Sky, attraverso una comunicazione scritta via email.

### **Art. 9 Risoluzione delle controversie**

In caso di controversie tra Sky ed i propri abbonati, l'utente, prima di proporre ricorso in sede giurisdizionale, esperirà il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio o agli altri organi di composizione extragiudiziale.

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

In caso di mancato pagamento, Sky potrà sospendere il Servizio fermo restando che, 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 conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio o agli altri organi di composizione extragiudiziale oppure una procedura di definizione della controversia innanzi all'Autorità, o ai Corecom muniti di apposita delega, Sky non sospenderà il Servizio se non per la specifica sua parte (es. Pacchetto) oggetto della contestazione.

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

Sky mette a disposizione degli utenti gli strumenti tecnici utili ad inibire la visione di eventuali programmi (ad accesso condizionato) vietati ai minori, o la cui visione è agli stessi sconsigliata. In particolare, ciò avviene attraverso un sistema di controllo specifico e selettivo della programmazione (c.d. "*parental control*"). Il *parental control* utilizzato da Sky consente di inibire l'accesso ai programmi, in maniera trasversale su tutti i canali ad accesso condizionato dell'offerta Sky, sulla base di una classificazione suddivisa in cinque categorie o fasce d'età.

Attraverso il tasto "i" del telecomando, l'utente può verificare la fascia di inibizione indicata per il programma. Inoltre, accedendo attraverso il telecomando alla funzione "Guida TV", la fascia di inibizione può essere visualizzata per tutti i canali ad accesso condizionato dell'offerta Sky anche in relazione alla programmazione dei sette giorni successivi.

Il *parental control* è subordinato all'utilizzo di un PIN numerico a quattro cifre, che l'utente è chiamato a personalizzare con un proprio codice personale. Per impostare il sistema di controllo parentale è sufficiente utilizzare il tasto "Menu" del telecomando e selezionare la voce numero 3, "*Gestione Parental Control*". Le diverse fasce di inibizione dell'accesso ai



programmi trasmessi attraverso i canali diffusi in pay tv possono essere bloccate o sbloccate dal genitore evidenziando la riga relativa, attraverso i tasti freccia del telecomando, e premendo il tasto rosso per attivare o disattivare il blocco. Al fine di evitare modifiche da parte del minore, ogni mutamento delle impostazioni del *parental control* è protetto dal PIN.

Una volta attivato il sistema di parental control, per accedere ad un contenuto bloccato occorre inserire il codice. L'inserimento di un PIN errato per tre volte consecutive determina l'inibizione per 10 minuti di tutte le funzioni che necessitano del codice di sicurezza.

Oltre al descritto sistema di parental control, Sky ha previsto, specificamente per l'accesso ai servizi pay per view riservati ad un solo pubblico adulto, ulteriori accorgimenti e/o specifici strumenti di controllo.

In particolare, Sky fornisce all'utente che richieda di essere abilitato ad avere accesso a detti servizi durante l'intero arco della giornata, un codice personale numerico a quattro cifre. Tale codice viene comunicato da Sky, telefonicamente o attraverso sms, all'utente al momento dell'abilitazione al servizio. L'utente è responsabile della conservazione del codice medesimo. Detto codice numerico dovrà essere comunicato dall'utente a Sky ogniqualvolta intenda procedere all'acquisto di un singolo contenuto o di un gruppo di contenuti disponibili nell'ambito del servizio pay per view al quale si è stati abilitati. Una volta completata la procedura di acquisto, la visione dei contenuti di tali servizi è in ogni caso subordinata all'obbligatorio inserimento del codice numerico a quattro cifre del parental control.

#### **Art. 11 Livelli di qualità del servizio**

Tempo di attivazione del servizio	a) Tempi di attivazione del servizio <sup>1</sup> : 1 giorno b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 99% <sup>2</sup>  Obiettivo 2011:  a) Tempi di attivazione del servizio: 1 giorno b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 97%
-----------------------------------	--

<sup>1</sup> I tempi di attivazione del servizio, riferiti all'anno solare 2010, 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.





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: 31" b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 71,3%</p> <p>Obiettivi 2011:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 20" b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 76%.</p>
Fatture contestate	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,27%<sup>4</sup></p> <p>Obiettivo 2011: 1,50%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato: 0,34%</p> <p>Obiettivo 2011: 0,53%</p>
Disponibilità del servizio	<p>Indisponibilità media del servizio: 1,70%<sup>5</sup>;</p> <p>Obiettivo 2011: 1,70%.</p> <p>Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile<sup>6</sup>.</p>

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

<sup>3</sup> Rilevazione censuaria.

<sup>4</sup> La percentuale riportata si riferisce all'anno solare 2010.

<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. 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.



- 12.1 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).
- 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, secondo quanto previsto all'art.12.1.
- 12.5 L'Abbonato che intenda richiedere un indennizzo deve seguire la procedura specificata al precedente art. 8.1.

## ALLEGATO

### **Canone di Abbonamento - Costi dell'Operatore - Prezzi dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione**(tutti gli importi sono comprensivi di IVA al 21%)

#### **A) CANONE DI ABBONAMENTO** (mensile in euro).

2 Channel Pack- 19,00;  
3 Channel Pack- 22,18;  
4 Channel Pack - 27,23;  
5 Channel Pack - 32,27;

1 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio)- 29,00\*;  
2 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) - 33,00\*;



- 3 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) – 36,30;
- 3 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio) – 49,40;
- 3 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio) – 62,52;
  
- 4 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) – 41,35;
- 4 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio) – 54,45;
- 4 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio) – 67,55;
  
- 5 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) – 45,38;
- 5 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio) – 58,48;
- 5 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio) – 71,60.

\* Per coloro che si sono abbonati prima del 17 novembre 2011 i prezzi sopra indicati si applicheranno a far data dal 1 gennaio 2012.

**B) COSTO DELL'OPERATORE - Iva inclusa (Euro) = 11,53**

**C) PREZZI DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST-INSTALLAZIONE**

**A) ATTIVITA' ACCESSORIE ALL'INSTALLAZIONE STANDARD - PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

- LNB 4 USCITE  
65,55
- LNB 4 USCITE + 2° CAVO  
65,55
- PARTITORE D'ANTENNA  
9,08
- CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA  
40,33
- CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA  
40,33
- PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)  
55,45
- CAVO HDMI/DVI  
32,27
- INSTALLAZIONE PARABOLA PIATTA (NUOVE INST. TECNOLOGIA MYSKY/MYSKYHD/MV)  
200,65
- INSTALLAZIONE PARABOLA PIATTA (NUOVE INST. TECNOLOGIA SD/HD/DD)  
200,65

**B) ATTIVITA' ACCESSORIE ALL'INSTALLAZIONE A TETTO - PREZZI IVA INCLUSA (EURO)  
IN CASO DI ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO PER SERVIZIO MULTIVISION**

- CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA  
40,33
- CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA  
40,33



PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)

55,45

MULTISWITCH SCR

99,83

PARTITORE D'ANTENNA

9,08

CAVO HDMI/DVI

32,27

ADEGUAMENTO IMPIANTO PER SERVIZIO MV CON SCR

43,35

**C) ATTIVITA' ACCESSORIE ALLA CONNESSIONE  
AD IMPIANTO ESISTENTE - PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA

40,33

CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA

40,33PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)

55,45

CAVO HDMI/DVI

32,27

**D) ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO PER SERVIZIO MYSKY - PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

MULTISWITCH SCR

99,83

COLLEGAMENTO DECODER E TV (OFFERTA TUTTO INCLUSO)

59,50

ADEGUAMENTO IMPIANTO PER SERVIZIO MYSKY CON SCR

43,35

**E) ATTIVITA' ACCESSORIE INSTALLAZIONE IN CASO DI CABLATURA - PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

CABLATURA IN APPARTAMENTO

185,53

CABLATURA IN APPARTAMENTO + PRESA AGGIUNTIVA

223,85

CABLATURA IN APPARTAMENTO + 2 PRESE AGGIUNTIVE

262,17

CABLATURA RADIALE PER U.I. ESTERNA CONDOMINIO

86,72

CABLATURA IN DERIVAZIONE PER U.I. INTERNO/ESTERNO CONDOMINIO

72,60

CANALIZZAZIONE SOTTOTRACCIA INDOOR (MULTIPLO)

40,33

CANALIZZAZIONE CANALINA ESTERNA INDOOR (MULTIPLO)

40,33

**F) SERVIZIO DI MANUTENZIONE PRONTO SKY - PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO

55,45

SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO - CAUSALE MATERIALI GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg

51,43

SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO

87,73

SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO - CAUSALE MATERIALI

GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg

66,55

SOST LNB QUAD ANTENNA PIATTA

79,65

SOST LNB QUAD ANTENNA PIATTA - CAUSALE MATERIALI

GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg

28,23

SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA

55,45

SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA - CAUSALE MATERIALI



GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
43,35  
SOSTITUZIONE CAVO CANALIZZATO INTERNO INDOOR  
40,33  
SOSTITUZIONE CAVO CANALIZZATO CANALINA ESTERNA INDOOR  
40,33  
SOSTITUZIONE CAVO DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) O DA  
PARABOLA MULTIUTENTE A CENTRALE DI TESTA  
32,27  
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE DANNEGGIATO  
108,90  
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE DANNEGGIATO - CAUSALE MATERIALI  
GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
76,63  
MANUTENZIONE SUPPORTO DANNEGGIATO  
76,63  
MANUTENZIONE SUPPORTO DANNEGGIATO - CAUSALE MATERIALI  
GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
67,55  
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE  
76,63  
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE  
CAUSALE MATERIALI GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
56,47  
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE  
108,90  
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE  
CAUSALE MATERIALI GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
78,65  
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI  
32,27  
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI - CAUSALE MATERIALI GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
18,15  
RICONNESSIONE CORRETTA APPARATI  
48,40  
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA FUORI GARANZIA  
9,08  
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE MULTISWITCH SCR  
74,61  
SOSTITUZIONE ALIMENTATORE MULTISWITCH SCR - MATERIALI  
GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
56,47  
SOSTITUZIONE MULTISWITCH SCR  
150,25  
SOSTITUZIONE MULTISWITCH SCR - CAUSALE MATERIALI GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
37,30  
SPOSTAMENTO PARABOLA  
24,20  
SOSTITUZIONE LNB HVHV  
31,25  
SOSTITUZIONE LNB HVHV - CAUSALE MATERIALI GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
17,15  
SOSTITUZIONE LNB SCR  
100,83  
SOSTITUZIONE LNB SCR - CAUSALE MATERIALI GUASTI FUORI GARANZIA 91-720gg  
38,32  
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI - DA 0 A 90 GIORNI  
43,35  
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI - FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI  
54,45  
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI - FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI  
54,45  
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI - FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI  
54,45



MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI  
54,45  
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI  
54,45  
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI  
54,45  
DANNI DA CLIENTE – DA 0 A 90 GIORNI  
54,45  
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI  
54,45  
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI  
54,45  
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI  
54,45  
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO NON CONSONO –  
FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI  
54,45  
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO NON CONSONO –  
FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI  
54,45  
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO NON CONSONO –  
FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI  
54,45

**G) DIRITTO DI CHIAMATA PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

DIRITTO DI CHIAMATA PER ATTIVITA' ACCESSORIE (NON EFFETTUATE  
CONTEMPORANEAMENTE ALLA PRIMA INSTALLAZIONE) E DI MANUTENZIONE  
(OVE RICHIESTE DALL'ABBONATO DIRETTAMENTE AL CALL  
54,45  
INTERVENTO SENZA ATTIVITA' ACCESSORIE  
54,45  
SOSTITUZIONE DECODER A DOMICILIO CLT A PAGAMENTO  
43,35  
CONNESSIONE TELEFONICA SU MV  
32,27  
INTERVENTO PER GUASTO SU IMPIANTO CENTRALIZZATO NON SKY A PAGAMENTO  
54,45

**H) INSTALLAZIONE LIGHT PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

INSTALLAZIONE LIGHT  
50,42  
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA  
40,33  
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA  
40,33  
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)  
55,45  
CAVO HDMI/DVI  
32,27

**I) ATTIVITÀ ACCESSORIE DI INTERVENTO PER MANUTENZIONE FUORI GARANZIA SU IMPIANTO IN FIBRA OTTICA  
PREZZI IVA INCLUSA (EURO)**

SOSTITUZIONE CONVERTITORE TWIN FIBRA OTTICA –  
CAUSALE DANNI DA CLIENTE O MATERIALI GUASTI >720gg  
99,83  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE QUAD /TWIN –  
CAUSALE DANNI DA CLIENTE O MATERIALI GUASTI >720gg  
99,83  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE QUAD - CAUSALE  
DANNI DA CLIENTE O MATERIALI GUASTI >720gg  
99,83





SOSTITUZIONE COLLEGAMENTO FIBRA OTTICA -  
CAUSALE DANNI DA CLIENTE O MATERIALI GUASTI > 720gg  
59,50  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE TWIN FIBRA OTTICA -  
CAUSALE MATERIALI GUASTI 91 - 720gg  
19,15  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE TWIN FIBRA OTTICA -  
CAUSALE INSTALLAZIONE INADEGUATA > 90gg  
19,15  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE QUAD / TWIN - CAUSALE MATERIALI GUASTI 91 - 720gg  
19,15  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE QUAD / TWIN - CAUSALE INSTALLAZIONE INADEGUATA > 90gg  
19,15  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE QUAD - CAUSALE MATERIALI GUASTI 91 - 720gg -  
19,15  
SOSTITUZIONE CONVERTITORE QUAD - CAUSALE INSTALLAZIONE INADEGUATA > 90gg -  
19,15  
SOSTITUZIONE COLLEGAMENTO FIBRA OTTICA - CAUSALE MATERIALI GUASTI 91 - 720gg -  
29,25  
SOSTITUZIONE COLLEGAMENTO FIBRA OTTICA - CAUSALE INSTALLAZIONE INADEGUATA > 90gg  
29,25