



La presente Carta dei Servizi è valida dal 17 dicembre 2012

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 Sky ha sede legale in Milano, Via Monte Penice, 7 ed opera attraverso i propri uffici operativi di Milano, Roma e Cagliari. Il suo sito internet è www.sky.it.

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 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;

“Cambio di Configurazione”: la richiesta di acquisto del Decoder concesso in comodato d'uso gratuito o offerto in vendita da Sky;

Canone di Abbonamento: il corrispettivo dovuto dall'Abbonato per la fornitura del Servizio e/o Prodotto Opzionale;

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 e/o le somme dovute in caso di attivazione di ulteriori Servizi e/o Prodotti Opzionali in corso di contratto, ove previsto;

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;

Contenuti a richiesta: i servizi che consentono all'Abbonato di poter vedere uno o più contenuti su sua richiesta. Attualmente i Contenuti a richiesta di Sky sono il Servizio Pay Per View e Sky on Demand”.

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 l'acquisto del Decoder alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento o in caso di Cambio Configurazione;

Costi dell'Operatore: i costi dell'operatore richiesti da Sky all'Abbonato al momento della chiusura del Contratto con le modalità e nella misura indicate al successivo punto 4.2;

Decoder: apparecchio di decodifica di tipologia standard (Decoder SD) (comprensivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, oppure concessogli in comodato d'uso gratuito da Sky, che consente di fruire del Servizio;

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 con uscita 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, Pacchetti e/o Prodotti Opzionali o



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

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

My Sky HD: ricevitore satellitare concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato che lo richieda, che consente di fruire del Servizio My Sky o My SKY HD;

Pacchetto: un insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky. I principali pacchetti Sky alla data di pubblicazione della presente carta servizi sono: "Sky TV", "Sky Famiglia", "Sky Cinema", "Sky Sport", "Sky Calcio";

Pacchetto Base: il pacchetto minimo necessario per fruire del Servizio, che corrisponde al pacchetto Sky Tv;

Pacchetto News: è l'insieme dei canali di informazione che costituisce parte integrante del pacchetto d'entrata "SkyTV" (o Pacchetto Base) e non può essere escluso dall'Abbonamento;

Richiesta di Abbonamento: la proposta sottoscritta dall'Abbonato con cui egli richiede: (i) l'erogazione del Servizio e (se richiesto) la vendita del/i Decoder o la concessione in comodato d'uso del Decoder o del Decoder HD o la concessione in comodato d'uso gratuito di My SKY HD, 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 ogni altro Pacchetto e/o Servizio Opzionale o Prodotto Opzionale oltre al Servizio Multivision, al Servizio My SKY, al Servizio My SKY HD, al Servizio Sky HD, al Servizio Sky Go, allo SKY Life scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali;

Servizio di consegna decoder: la fornitura e l'invio del decoder e della Smart Card presso l'indirizzo indicato dall'Abbonato per il quale è previsto un corrispettivo;

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

Servizio Dolby Digital: funzionalità che permette la fruizione del Servizio con la riproduzione del segnale sonoro surround tramite un televisore di nuova generazione o un impianto Home Theatre con ingresso audio ottico digitale al quale deve essere collegato il Decoder HD o My Sky HD concesso in comodato d'uso gratuito all'Abbonato. La programmazione disponibile in Dolby Digital è limitata ad alcuni contenuti e/o canali presenti nei Pacchetti, che Sky rende nota mediante l'EPG;

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 sul sito di Sky e nelle Condizioni Generali;

Servizio My Sky: le funzionalità usufruibili dall'Abbonato mediante il decoder My Sky HD 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 My Sky HD;

Servizio My Sky HD: servizio che coniuga la fruizione del Servizio Sky HD con le funzionalità del Servizio My Sky, mediante l'utilizzo di un unico decoder;

Servizio Pay Per View: il servizio che consente all'Abbonato la visione di eventi fra quelli messi a disposizione da Sky che l'Abbonato potrà acquistare in aggiunta ai Pacchetti di abbonamento. I costi relativi ad eventuali acquisti per eventi *pay per view*, saranno fatturati separatamente;

Servizi o Prodotti Opzionali: i Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), il Servizio *Pay per View*, il Servizio My Sky HD, il Servizio Multivision, il Servizio Sky HD, il Servizio Sky Go, , il Servizio Sky On Demand, lo Sky Life e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, usufruibili solo dall'Abbonato che già dispone del Pacchetto Base e che sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio;

Servizio Smart Card: la fornitura in comodato d'uso e l'invio della Smart Card;

Smart Card: la carta a microchip 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 sul sito di Sky e nelle Condizioni Generali;

Sky HD: il Servizio Opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo rispetto al canone dell'Abbonamento base, la fruizione in alta definizione dei canali e/o programmi e/o contenuti facenti parte dei Pacchetti prescelti nell'Abbonamento base, mediante l'utilizzo del decoder HD o MySkyHD,, e con un televisore HD di proprietà dell'Abbonato, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Abbonamento;

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

Sky On Demand il Servizio Opzionale che consente all'Abbonato che lo richieda la fruizione, tramite il decoder My Sky HD, delle seguenti funzionalità con le modalità indicate all'art. 5-quinquies delle Condizioni Generali di Abbonamento, la possibilità di accedere, tramite download, ad un'ampia selezione di contenuti tra cui, a titolo esemplificativo, film, serie tv, documentari, cartoni animati, eventi in *pay per view* ecc., l'accesso alla sezione "scelti per te", senza necessità di download, contenente una selezione dei migliori programmi Sky di vario genere, anche in HD; l'accesso alla sezione personalizzata "MyTV" nella quale vengono inseriti i contenuti oggetto del Servizio Sky On Demand disponibili a seguito di download da parte dell'Abbonato;



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 My SKY HD; (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;

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;

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;

Variazione: sostituzione di un Pacchetto con un altro che non comporti una variazione del Canone di Abbonamento.

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, tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3,
(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 tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3;
- 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, (iii) il collegamento del Decoder alla presa internet funzionante, laddove la distanza tra questi due dispositivi non sia superiore ai 3 metri, tramite cavo ethernet di misura non superiore a metri 3 e (iv) 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.

- 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%.
- 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 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 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, 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. L'attivazione avverrà contestualmente



alla consegna della Smart Card. Sky si riserva il diritto di rifiutare la proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato.

- 3.2 L'attivazione del Servizio avviene al momento dell'attivazione della Smart Card. L'Abbonato prende atto che l'attivazione della Smart Card comporta la presa visione e l'integrale accettazione delle Condizioni Generali. 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. In fase di stipula del nuovo Contratto o in corso di Contratto l'Abbonato può richiedere anche la fornitura e l'invio del periodico Skylife e/o di ulteriori Servizi o Prodotti Opzionali.
- 3.3 Il Contratto avrà durata di un anno, salvo una diversa durata espressamente prevista da offerte e/o promozioni a cui l'Abbonato ha spontaneamente aderito, 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 o Variazioni di Pacchetto, fermo restando che l'abbonamento presuppone l'adesione al Pacchetto Base Sky TV. L'Upgrade e Variazioni di Pacchetto sono efficaci 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 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 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 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 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 o disponibile contattando il servizio clienti di Sky, salvo il caso di sconti o promozioni.



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 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.
- 3.7 Sky potrà interrompere il Servizio 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.
- 3.8 Resta inteso che Sky potrà aggiornare i corrispettivi nonché variare le Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato o mediante campagna informativa in caso di modifiche legislative, regolamentari, esigenze organizzative, amministrative, tecniche, variazione dei contenuti offerti, modifica o ammodernamento delle soluzioni tecniche di prestazione dei servizi, in occasione di sviluppi tecnologici o informatici, o comunque in presenza di eventi, di carattere particolare o generale, che rilevino rispetto alle prestazioni contrattuali. La presente elencazione non ha carattere tassativo.
- 3.9 Fatto salvo quanto previsto all'art.10 delle Condizioni Generali, in tutti i casi in cui in mancanza di richiesta di recesso la risoluzione del Contratto sia avvenuta a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Abbonato, Sky avrà facoltà di richiedere all'Abbonato a titolo di penale un importo complessivo pari alle rate del Canone di Abbonamento per i diversi Servizi prescelti dovute dall'Abbonato fino ad un massimo di tre mensilità.
- 3.10 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, nella sezione "Area Clienti".
- 3.11 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. E' altresì possibile ricevere le informazioni su Sky Primafila Ricaricabile chiamando il numero 199.100.400.

- 3.12 Le modalità di fruizione del Servizio, del Servizio Multivision, My SKY, My SKY HD 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. Resta inteso che Sky potrà variare le Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato.
- 3.13 L'Abbonato potrà richiedere, dietro il pagamento dell'importo indicato al precedente art. 2.2 e sul sito 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 e/o alla scelta della modalità di pagamento tramite RID o Carta di Credito. Qualora l'Abbonato modifichi prima del decorso di un anno tali modalità di pagamento 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 Sky potrà aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. L'Abbonato ha diritto di recedere dal Contratto o dal singolo servizio per il quale è intervenuto l'aumento inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo: Casella Postale 13057 - 20141 Milano. 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 riguardi il canone di abbonamento dei Prodotti e/o Servizi Opzionali, l'Abbonato avrà diritto di recedere rispettivamente dal Prodotto e/o Servizio Opzionale interessato inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra, una raccomandata con ricevuta di ritorno. Qualora l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra.



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;
- acquisire informazioni sulle modalità di recesso e di restituzione dei materiali dopo la conclusione del contratto.

5.2 L'Abbonato può altresì consultare la sezione "Fai da te" del sito 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.

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 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 e/o My Sky 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 e/o My Sky HD e/o della Smart Card e/o della Digital Key non funzionanti con un altro Decoder e/o Smart Card e/o Digital Key.
- 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 e/o del My Sky HD (o di ogni altro bene componente l'impianto satellitare) venduto come prodotto nuovo e non funzionante con un altro Decoder o Decoder HD o My Sky 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 del/i Servizio/i scelto/i e, se previsto, il canone di abbonamento per i Servizi e/o Prodotti Opzionali, 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 in quel momento, 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 dall'attivazione della Smart Card e/o del servizio richiesto non saranno applicabili in caso di rinnovo. 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, in tal caso 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 10 (dieci) giorni prima della scadenza del relativo pagamento indicata nella fattura se l'Abbonato ha richiesto di pagare con il bollettino postale; in tutti gli altri casi la fattura gli verrà resa disponibile sul sito oppure tramite invio per posta elettronica se lo ha richiesto. 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 contributi di spedizione per l'invio della fattura e/o 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 delle stesse sul sito 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, nonché alla circostanza che il pagamento vada a buon fine e/o che la modalità di pagamento non sia stata revocata, in caso contrario l'Abbonato sarà tenuto a corrispondere gli importi dovuti in base al Contratto tramite bollettino postale premarcato fornito da Sky 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 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 e/o alla scelta della modalità di pagamento tramite RID o Carta di Credito. Qualora l'Abbonato modifichi prima del decorso di un anno tali modalità di pagamento o receda prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, sarà facoltà di Sky esercitare il diritto di chiedere una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato. Tale disposizione non si applica se 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.
- 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 per i diversi Servizi prescelti per tutta la restante durata del Contratto e potrà ottenere la riattivazione del Servizio/dei Servizi solo a condizione che: (i) paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 25,80 (venticinque/80) in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 12 mesi 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 finché 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 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, 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 S.r.l., 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, il Decoder HD, il My Sky HD, la Digital Key, la Smart Card, ed il/i telecomando/i) 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 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:

- € 21,00 (ventuno/00) per ciascun Decoder;
- € 75,00 (settantacinque/00) per il Decoder HD;
- € 150,00 (centocinquanta/00) per il Decoder My Sky o My Sky HD;
- € 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 dei materiali di proprietà di Sky.

Nell'ipotesi di ritardo o mancata restituzione, se richiesta da Sky, ovvero smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione di ciascun materiale di proprietà di Sky, l'Abbonato sarà obbligato a pagare a titolo di penale, 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 € 4.000,00 (quattromila/00) – importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento per i locali pubblici per un periodo di dodici mesi 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 Sky HD, del Servizio My SKY o My SKY HD e del Servizio Multivision, del Servizio Sky On Demand e/o del Servizio Sky GO 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. Sky avrà la facoltà di effettuare i controlli più opportuni al fine di verificare il corretto utilizzo anche del servizio Sky Go nel rispetto di quanto previsto nelle Condizioni generali;

b) comunicare tempestivamente a Sky, con raccomandata con ricevuta di ritorno, ogni modifica dell'indirizzo indicato restando inteso che il Decoder, il Decoder HD e/o



My SKY HD 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 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 My SKY HD 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) custodire responsabilmente il codice personale, fornito da Sky unitamente alla Smart Card, necessario per poter fruire di contenuti gravemente nocivi per i minori e con il quale, attraverso l'utilizzo del sistema di "Parental Control", l'Abbonato, seguendo le indicazioni contenute nella lettera di accompagnamento alla stessa Smart Card, può altresì bloccare autonomamente ulteriori contenuti in base ad una classificazione dei medesimi per fasce d'età: VM 14, VM 12, BA (Bambini Accompagnati), PT (Per Tutti). L'Abbonato conserva comunque la facoltà di disattivare in maniera stabile e di riattivare in qualunque momento il blocco dei contenuti gravemente nocivi seguendo le procedure sempre indicate nella lettera di accompagnamento alla Smart Card;

f) impedire comunque ai minori la visione di eventuali contenuti ad essi vietati dalle leggi vigenti, o la cui visione è a loro sconsigliata.

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, oppure inviando una e-mail tramite la sezione "Contattaci" del sito 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 organismi 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 adotta gli accorgimenti tecnici idonei ad escludere che i minori vedano o ascoltino normalmente i film ai quali sia stato negato il nulla osta per la proiezione o la rappresentazione in pubblico, che siano stati vietati ai minori di anni diciotto, nonché dei programmi classificabili a visione per soli adulti. In particolare ciò avviene consentendo la visione dei programmi ora detti solo previo inserimento del codice personale fornito da Sky unitamente alla Smart Card ("Codice Personale") e che gli abbonati sono tenuti a custodire responsabilmente facendo in modo che non venga a conoscenza dei minori. L'Abbonato può in qualunque momento disattivare in maniera stabile il blocco dei contenuti gravemente nocivi, digitando il tasto "Menu" del telecomando Sky e selezionando la voce numero 3 "Gestione Parental Control". Con la stessa procedura l'Abbonato potrà comunque riattivare il blocco in qualunque momento. L'abbonato può inoltre personalizzare il Codice Personale fornito da Sky.

L'inserimento di un Codice Personale errato per tre volte consecutive determina l'inibizione per 10 minuti di tutte le funzioni che necessitano del codice di sicurezza.

L'Abbonato potrà altresì utilizzare il Codice Personale per attivare il Parental Control che Sky mette a loro disposizione e così inibire autonomamente l'accesso a ulteriori contenuti, 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: VM 14, VM 12, BA (Bambini Accompagnati), PT (Per Tutti).

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 Codice Personale.

Una volta attivato il sistema di *parental control*, per accedere ad un contenuto bloccato occorre inserire il Codice Personale.

Attraverso il tasto "i" del telecomando, l'Abbonato, in qualsiasi momento, 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.

Per l'accesso ai servizi *pay per view* riservati ad un solo pubblico adulto, Sky inoltre fornisce all'Abbonato che richieda di essere abilitato ad avere accesso a detti servizi durante l'intero arco della giornata, un ulteriore codice numerico a quattro cifre. Tale codice viene comunicato da Sky, telefonicamente o attraverso sms, all'Abbonato al momento dell'abilitazione al servizio. L'Abbonato è responsabile della conservazione anche di questo ulteriore codice. Detto codice numerico dovrà essere comunicato dall'Abbonato 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 Personale.

Art. 11 Livelli di qualità del servizio

Tempo di attivazione del servizio	a) Tempi di attivazione del servizio ¹ : 1 giorno b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 99,4% ² Obiettivo 2012: a) Tempi di attivazione del servizio: 1 giorno b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 99%
-----------------------------------	--

¹ I tempi di attivazione del servizio, riferiti all'anno solare 2011, 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.

² 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.



<p>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</p>	<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 ³:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 19,4"</p> <p>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 75,7%</p> <p>Obiettivi 2012:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 20"</p> <p>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 76%.</p>
<p>Fatture contestate</p>	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,34%⁴</p> <p>Obiettivo 2012: 1,50%</p>
<p>Accuratezza della fatturazione</p>	<p>Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato: 0,36%.</p> <p>Obiettivo 2012: 0,53%</p>
<p>Disponibilità del servizio</p>	<p>Indisponibilità media del servizio: 1,70%⁵;</p> <p>Obiettivo 2012: 1,70%.</p> <p>Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile⁶.</p>

³ Rilevazione censuaria.

⁴ La percentuale riportata si riferisce all'anno solare 2011.

⁵ 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.

⁶ 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.



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).
- 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) Listino prezzi* (mensile in euro).

Listino prezzi in vigore dal 02/07/2012, applicabile a tutti gli abbonati attivati a partire da tale data oppure attivati precedentemente e passati a questo listino:

Sky TV - 19,00;

Sky Famiglia - 5.00;

Sky Cinema - 15,00;



Sky Sport - 14,00;
Sky Calcio - 14,00;

Sky HD - 5,00;
Sky 3D - 5,00.

Per maggiori dettagli sul profilo di abbonamento vai su www.faidate.sky.it

* Solo per gli abbonati prima del 02/07/2012, che non sono passati al suindicato listino valido dal 2/7/2012, è ancora applicabile il listino prezzi precedente, di seguito riportato:

	21,00
2 Channel Pack	
3 Channel Pack	25,00
4 Channel Pack	29,00
5 Channel Pack	32,27
1 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio)	31,00
2 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio)	34,00
3 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio)	39,00
3 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio)	52,00
3 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio)	65,00
4 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio)	44,00
4 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio)	57,00
4 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio)	70,00
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

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

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

A) ATTIVITA' ACCESSORIE ALLA REALIZZAZIONE O ALL'ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
INSTALLAZIONE PARABOLA A TETTO	29,25
MULTISWITCH SCR CONDOMINIALE	79,65
CANALIZZAZIONE IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA (DENTRO L'APPARTAMENTO - COSTO COMPLESSIVO)	40,33
CANALIZZAZIONE IN CANALINA ESTERNA (DENTRO L'APPARTAMENTO - COSTO COMPLESSIVO)	40,33
ANTENNA PIATTA	200,65
PRESA SATELLITARE AGGIUNTIVA PASSIVA (SPLITTER)	55,45
INSTALLAZIONE LNB 4 USCITE (QUAD, SENZA SECONDO DECODER)	65,55
INSTALLAZIONE LNB 4 USCITE + 2° CAVO (QUAD, SENZA SECONDO DECODER)	65,55
PARTITORE D'ANTENNA	9,08



ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO AL SERVIZIO MULTIVISION CON LNB 4 USCITE (QUAD)	29,25
INSTALLAZIONE WIFI SINGOLO	59,00
INSTALLAZIONE COPPIA WIFI	99,00
B) ACCESSORI DI SOSTITUZIONE DECODER	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE DECODER PRESSO CENTRO SERVIZI SKY PER INSISTENZA CLT	39,33
SOSTITUZIONE DECODER PRESSO CENTRO SERVIZI SKY PER CAMBIO MODELLO	69,58
CONSEGNA PRESSO CENTRO SERVIZI SKY DI DECODER IN COMODATO D'USO GRATUITO IN SEGUITO A MALFUNZIONAMENTO DECODER DI PROPRIETA' FUORI GARANZIA	39,33
C) DIRITTO DI CHIAMATA SERVIZI DI MANUTENZIONE IMPIANTO	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
DIRITTO DI CHIAMATA PER INTERVENTO TECNICO A RICHIESTA NON MANUTENTIVO	54,45
CONNESSIONE TELEFONICA MULTIVISION	32,27
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER GUASTO NON RISCOSTRATO	54,45
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER DANNI DA CLIENTE	54,45
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE	54,45
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI 0-90 gg DA INSTALLAZIONE	49,40
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE	54,45
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER MATERIALI GUASTI OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE	54,45
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER SOSTITUZIONE DECODER A DOMICILIO CLT	49,40
INTERVENTO DI MANUTENZIONE PER GUASTO SU IMPIANTO CENTRALIZZATO NON SKY	54,45
INTERVENTO PER SOSTITUZIONE CAVO DI CONNESSIONE INTERNET SKY	54,45
D) SERVIZIO INSTALLAZIONE LIGHT	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
INSTALLAZIONE E CONNESSIONE CAVO SKY	78,00
INSTALLAZIONE E CONNESSIONE INTERNET WI-FI SINGOLO	59,00
INSTALLAZIONE E CONNESSIONE INTERNET COPPIA WI FI	59,00
E) SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. CAVO SKY	59,00
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. WI-FI SINGOLO	59,00
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA CONNESSIONE INTERNET COLLEG. COPPIA WI-FI	59,00
F) ACCESSORI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PER INTERVENTI SU IMPIANTI PRONTO SKY	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO PER AGENTI ATMOSFERICI	55,45
SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO PER DANNI DA CLIENTE	55,45
SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	55,45
SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	51,43
SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO PER AGENTI ATMOSFERICI	87,73
SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO PER DANNI DA CLIENTE	87,73
SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	87,73
SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	66,55
SOST LNB QUAD ANTENNA PIATTA PER AGENTI ATMOSFERICI	79,65
SOST LNB QUAD ANTENNA PIATTA PER DANNI DA CLIENTE	79,65
SOST LNB QUAD ANTENNA PIATTA PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	79,65
SOST LNB QUAD ANTENNA PIATTA PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	28,23
SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA PER AGENTI ATMOSFERICI	55,45
SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA PER DANNI DA CLIENTE	55,45
MANUTENZIONE PARABOLA PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA OLTRE 90 GG DA INSTALLAZIONE	55,45
SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA	55,45



INSTALLAZIONE)	
SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	43,35
SOSTITUZIONE CAVO INTERNO ALL'APPARTAMENTO PER AGENTI ATMOSFERICI	40,33
SOSTITUZIONE CAVO INTERNO ALL'APPARTAMENTO PER DANNI DA CLIENTE	40,33
MANUTENZIONE CAVO INTERNO ALL'APPARTAMENTO PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA (OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE)	40,33
SOSTITUZIONE CAVO INTERNO ALL'APPARTAMENTO PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	40,33
SOSTITUZIONE CAVO INTERNO ALL'APPARTAMENTO PER MATERIALI GUASTI (91-720 gg DA INSTALLAZIONE)	40,33
SOSTITUZIONE CAVO IN DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) PER AGENTI ATMOSFERICI	32,27
SOSTITUZIONE CAVO IN DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) PER DANNI DA CLIENTE	32,27
MANUTENZIONE CAVO IN DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE	32,27
SOSTITUZIONE CAVO IN DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) PER MATERIALI GUASTI OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE	32,27
SOSTITUZIONE CAVO IN DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) PER MATERIALI GUASTI 91-720 gg DA INSTALLAZIONE	32,27
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE DANNEGGIATO PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	108,90
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE DANNEGGIATO PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	76,63
SOSTITUZIONE SUPPORTO PARABOLA DANNEGGIATO PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	67,55
SOSTITUZIONE SUPPORTO PARABIOLA DANNEGGIATO-PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE)	76,63
MANUTENZIONE SUPPORTO PARABOLA DANNEGGIATO PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA (OLTRE 90gg DA INSTALLAZIONE)	76,63
SOSTITUZIONE SUPPORTO PARABOLA DANNEGGIATO PER DANNI DA CLIENTE	76,63
SOSTITUZIONE SUPPORTO PARABOLA DANNEGGIATO -PER AGENTI ATMOSFERICI	76,63
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER AGENTI ATMOSFERICI	76,63
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER DANNI DA CLIENTE	76,63
MANUTENZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA (OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE)	76,63
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	76,63
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	56,47
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER AGENTI ATMOSFERICI	108,90
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER DANNI DA CLIENTE	108,90
MANUTENZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA (OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE)	108,90
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	108,90
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	78,65
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI	32,27
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI PER MATERIALI GUASTI 91-720gg	18,15
RICONNESSIONE APPARATI PER DANNI DA CLIENTE	48,40
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA PER AGENTI ATMOSFERICI	9,08
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA PER DANNI DA CLIENTE	9,08
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA (OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE)	9,08
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE)	9,08
SOSTITUZIONE PARTITORE D'ANTENNA PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	5,05
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE MULTISWITCH SCR PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	74,61



SOSTITUZIONE ALIMENTATORE MULTISWITCH SCR PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	56,47
SOSTITUZIONE MULTISWITCH SCR PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE)	125,00
SOSTITUZIONE MULTISWITCH SCR PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	37,30
SPOSTAMENTO PARABOLA PER AGENTI ATMOSFERICI	24,20
SPOSTAMENTO PARABOLA PER INSTALLAZIONE NON ADEGUATA (OLTRE 90 gg DA INSTALLAZIONE)	24,20
SOSTITUZIONE LNB HV/HV PER AGENTI ATMOSFERICI	31,25
SOSTITUZIONE LNB HV/HV PER DANNI DA CLIENTE	31,25
SOSTITUZIONE LNB HV/HV PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE)	31,25
SOSTITUZIONE LNB HVHV PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	17,15
SOSTITUZIONE LNB SCR PER MATERIALI GUASTI (91-720 GIORNI DA INSTALLAZIONE)	38,32
SOSTITUZIONE LNB SCR PER MATERIALE GUASTI (OLTRE 720 gg DA INSTALLAZIONE)	100,83
SOSTITUZIONE LNB SCR PER AGENTI ATMOSFERICI	100,83
SOSTITUZIONE LNB SCR PER DANNI DA CLIENTE	100,83
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO/ELETTRICO SKY PER DANNI DA CLIENTE	99,83
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO/ELETTRICO SKY PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE)	99,83
SOSTITUZIONE CONVERTITORE OTTICO/ELETTRICO SKY PER MATERIALI GUASTI (91 - 720gg DA INSTALLAZIONE)	19,15
MANUTENZIONE CONVERTITORE OTTICO/ELETTRICO SKY PER INSTALLAZIONE INADEGUATA (OLTRE 90gg DA INSTALLAZIONE)	19,15
SOSTITUZIONE COLLEGAMENTO FIBRA OTTICA PER DANNI DA CLIENTE	59,50
SOSTITUZIONE COLLEGAMENTO FIBRA OTTICA PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE)	59,50
SOSTITUZIONE COLLEGAMENTO FIBRA OTTICA PER MATERIALI GUASTI (91 - 720gg DA INSTALLAZIONE)	29,25
SOSTITUZIONE MANUTENZIONE COLLEGAMENTO FIBRA OTTICA PER INSTALLAZIONE INADEGUATA (OLTRE 90gg DA INSTALLAZIONE)	29,25
SOSTITUZIONE BRETELLA OTTICA 30CM PER DANNI DA CLIENTE	22,19
SOSTITUZIONE BRETELLA OTTICA 30CM PER MATERIALI GUASTI (OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE)	22,19
SOSTITUZIONE BRETELLA OTTICA 30CM PER MATERIALI GUASTI (91-720gg DA INSTALLAZIONE)	9,08
MANUTENZIONE BRETELLA OTTICA 30CM PER INSTALLAZIONE INADEGUATA (OLTRE 90gg DA INSTALLAZIONE)	9,08
SOSTITUZIONE CAVO DI CONNESSIONE INTERNET PER DANNI DA CLIENTE	12,00
SOSTITUZIONE CAVO DI CONNESSIONE INTERNET PER MATERIALI GUASTI OLTRE 720gg DA INSTALLAZIONE	12,00
SOSTITUZIONE CAVO DI CONNESSIONE INTERNET PER MATERIALI GUASTI 91-720gg DA INSTALLAZIONE	9,00
MANUTENZIONE CAVO DI CONNESSIONE INTERNET PER INSTALLAZIONE INADEGUATA OLTRE 90gg DA INSTALLAZIONE	9,00