



**La presente Carta dei Servizi è valida dall'11 dicembre 2013**

## **Carta Servizi DTH**

### **Premessa**

La presente Carta dei Servizi (nel prosieguo "Carta Servizi") ha lo scopo di agevolare la comprensione della fruizione dei servizi televisivi offerti da Sky Italia S.r.l. (di seguito "Sky") mediante trasmissione satellitare ("DTH") e dei Servizi Accessori come più avanti definiti.

La Carta Servizi è un documento molto utile che ti consente di avere facilmente accesso ad alcune informazioni utili riguardanti il contratto di abbonamento ai servizi di Sky.

La Carta Servizi si affianca infatti alle Condizioni Generali di Abbonamento residenziale Sky ("Condizioni Generali"), alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale e che Sky provvede ad aggiornare periodicamente e ti invita a leggere attentamente.

A tal fine la Carta Servizi, redatta secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 278/04/CSP, persegue finalità di semplificazione, chiarezza e trasparenza delle informazioni ivi contenute.

Nella Carta dei Servizi troverai le informazioni relative:

- ai PRINCIPI, cioè i criteri fondamentali cui Sky si ispira nell'offerta dei propri servizi;
- alla DESCRIZIONE dei servizi, costi ecc. offerti da Sky;
- agli STANDARD, intesi come il livello qualitativo dei servizi offerti;
- alla TUTELA dei diritti degli Abbonati nel caso in cui le prestazioni erogate non corrispondano ai Principi e agli Standard fissati.

### **La società**

**Sky Italia S.r.l.** con socio unico 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](http://www.sky.it) che ti invitiamo a visitare anche al fine di registrarti per aver accesso all'area dedicata agli Abbonati di Sky

Le informazioni sulla storia e l'attività di Sky sono reperibili sul sito.

Tutte le definizioni dei termini in maiuscolo utilizzati nella Carta Servizi, diversi da quelli espressamente definiti nella Carta Servizi, sono quelle indicate all'articolo 1 delle Condizioni Generali.



## **Art. 1 Principi generali**

- 1.1 Sky, rivolgendo sempre molta attenzione alle esigenze dei propri Abbonati, si adopererà tempestivamente per risolvere eventuali problematiche segnalate dai propri Abbonati in relazione alla fruizione dei Servizi.
- 1.2 Sky fa 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 dei Servizi stessi 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.
- 1.3 Sky potrà interrompere la trasmissione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione dei canali/servizi inclusi nei Servizi ed interromperne la visione.  
In caso di interruzione di un canale sarà cura di Sky informarti di tale interruzione con adeguata comunicazione e Sky avrà facoltà di sostituire tale canale. Al riguardo leggi anche quanto previsto all'art. 6.2 e all'art. 9 delle Condizioni Generali.
- 1.4 Sky ti informerà degli eventuali interventi di manutenzione e/o riparazione che comportino interruzioni 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. Per maggiori informazioni leggi l'art. 6.3 delle Condizioni Generali.
- 1.5 Sky non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei canali/servizi inclusi nei Servizi 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. Per maggiori informazioni leggi l'art. 6.4 delle Condizioni Generali.

## **Art. 2 Descrizione del Servizio**

- 2.1 Per **"Servizio principale" o "Servizio"** si intendono collettivamente e/o individualmente tutti i Pacchetti e i servizi prescelti al momento della stipula del Contratto per la loro fruizione su apparecchio televisivo.
- 2.2 I **"Servizi accessori"** sono tutti i Servizi o Prodotti Opzionali aggiuntivi rispetto al Servizio principale (come definiti nell'articolo 1 delle Condizioni Generali) e cioè: i Pacchetti (Sky Famiglia, Cinema, Sport o Calcio) aggiuntivi rispetto a quelli prescelti al momento della stipula del Contratto o successivamente, il Prodotto Opzionale Sky3D, il Servizio Sky HD, il Servizio My Sky HD, il Servizio Multivision, il Servizio Multivision Bambini,



il Servizio Sky Go, il Servizio Sky On Demand, il Servizio Pay Per View, Sky Primafila, lo SkyLife e tutti gli altri Servizi o Prodotti Opzionali offerti da Sky usufruibili dall'Abbonato. Tra i servizi accessori sono inclusi anche i servizi di consegna decoder e i servizi di installazione, adeguamento e manutenzione dell'impianto satellitare realizzati tramite tecnici incaricati da Sky e disciplinati dalle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza post Installazione di Sky.

- 2.3 Per **Servizi** si intendono il Servizio principale e i Servizi accessori.
- 2.4 Per la puntuale descrizione di tutti i servizi offerti da Sky si rinvia alle Condizioni Generali.
- 2.5 Il Servizio principale ed i Servizi accessori devono essere fruiti conformemente alle modalità indicate agli articoli 5 e seguenti delle Condizioni Generali, ove sono specificati anche i controlli che Sky potrà svolgere e le relative conseguenze. In caso di usi illeciti, ai sensi della normativa vigente, è prevista la reclusione da sei mesi a tre anni e una multa da euro 2.582,00 a euro 15.493,00. In tali casi Sky avrà il diritto di chiederti il pagamento di una penale di importo massimo di euro 4.000,00. Leggi quanto previsto all'art.5 delle Condizioni Generali.

### **Art. 3 Costi del servizio**

- 3.1 I prezzi relativi ai prodotti e servizi offerti da Sky sono comprensivi di IVA in vigore, ad esclusione delle penali.
- 3.2 Tutte le informazioni sui tuoi consumi le trovi nell'area Fai da te del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) dove, nella sezione ad accesso riservato, sono pubblicate le fatture degli ultimi 12 mesi (cfr. successivo articolo 7).
- 3.3 Tutti i prezzi e/o i corrispettivi per i prodotti e servizi Sky (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Canone di Abbonamento, Costi dell'Operatore, servizi di installazione, corrispettivo di attivazione dei Servizi e/o Prodotti Opzionali, canone per il periodico SKY Life, i costi delle chiamate al Call center o dell'invio di sms, anche per l'acquisto degli eventi *pay per view*, i prezzi di acquisto dei decoder alla cessazione del contratto, ecc.) sono riportati nei listini prezzi Sky, nella Richiesta di Abbonamento e nelle Condizioni Generali, pubblicati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o disponibili presso i punti vendita Sky o contattando il Call Center/Servizio Clienti.
- 3.4 E' richiesto un deposito cauzionale di €60,00 (Iva inclusa) in caso di Richiesta di Abbonamento con metodo di pagamento mediante bollettino postale.
- 3.5 I costi delle chiamate al Servizio Clienti sono specificati nel successivo articolo 6 (Assistenza agli Abbonati).



- 3.6 Eventuali costi accessori sono specificati nelle offerte, nei materiali e sul sito o disponibili chiamando il Servizio Clienti.
- 3.7 L'importo per il cambio di tecnologia previsto all'art. 15 delle Condizioni Generali è pari a €59,50, Iva inclusa.
- 3.8 L'importo per la gestione amministrativa in caso di Downgrade, Upgrade e/o Variazioni di pacchetti, disciplinati dall'art. 6.1 delle Condizioni Generali, è pari a € 10,08, Iva inclusa.
- 3.9 L'importo dei Costi dell'operatore in caso di recesso anticipato dal Contratto (con decoder in comodato d'uso) rispetto alla naturale scadenza è attualmente pari ad € 11,53.

#### **Art. 4 Attivazione e durata**

- 4.1 L'attivazione del Servizio principale avviene al momento dell'attivazione della Smart Card, come specificato all'articolo 2 delle Condizioni Generali. Se viene richiesto il Servizio accessorio di Installazione, l'attivazione della Smart Card potrà esser richiesta, una volta completato il Servizio di Installazione ora detto, chiamando il numero 199.100.900 e tale attivazione verrà effettuata entro 48 h dalla richiesta. Se hai stipulato il contratto fuori dai locali commerciali o a distanza puoi esercitare il tuo diritto di ripensamento senza costi, entro 10 giorni dalla Richiesta di Abbonamento e prima che venga effettuato il Servizio di Installazione, leggi anche quanto previsto al successivo art. 5.3.
- 4.2 Il Contratto avrà durata minima di un anno, salvo una diversa durata espressamente prevista da offerte e/o promozioni a cui hai 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, hai la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, ai sensi e con le modalità di cui al successivo art. 5.
- 4.3 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, ciò al fine di allineare la durata di ciascuna mensilità dell'abbonamento alle modalità di fatturazione.
- 4.4 Per la variazione di contenuti in corso di Contratto, la disciplina delle modalità di richiesta e dei tempi di gestione è dettata dall'art. 6 delle Condizioni Generali.
- 4.5 La disciplina della variazione dei corrispettivi e delle Condizioni Generali e delle modalità di comunicazione è contenuta negli articoli 3.3 e 6.5 delle Condizioni Generali. Tali



variazioni ti saranno comunicate attraverso il sito, tramite fattura, o e-mail o B.mail (messaggio sul decoder).

- 4.6. Il Servizio Sky Primafila Ricaricabile è un servizio pre-pagato ricaricabile che ti consente di acquistare gli eventi del servizio di Sky "Primafila" in modalità *pay per view*. Puoi attivare il servizio Sky Primafila Ricaricabile in abbinamento ad una Smart Card attiva ad uso residenziale, chiamando il numero 199.100.200 o 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 "Fai da te" dell'Area Clienti".

Il servizio Sky Primafila Ricaricabile, una volta attivato regolarmente, 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 per l'abilitazione della smart card 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.

Tutte le ulteriori informazioni riguardanti Sky Primafila, comprese le modalità per caricare il credito sulla smart card e per acquistare gli eventi, sono pubblicate sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) sezione "Prodotti Sky". E' altresì possibile ricevere le informazioni su Sky Primafila chiamando il numero 199.100.400.

## **Art. 5 Recesso**

- 5.1 Hai 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. Tutte le informazioni sul recesso sono indicate nell'art. 11 delle Condizioni Generali e apposite informazioni sono pubblicate anche nel sito [sky.it](http://sky.it) alla voce "Moduli e documenti contrattuali", nelle FAQ dell'Area Clienti e disponibili chiamando il numero verde del servizio clienti 800.980.980.
- 5.2 In caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza naturale del Contratto dovrai corrispondere a Sky l'importo relativo ai costi dell'operatore indicati al precedente art.3.9. Per maggiori informazioni leggi l'art.11 bis delle Condizioni Generali.
- 5.3 Se hai stipulato il Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza potrai recedere dal Contratto - senza costi - entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, con le modalità indicate nella Richiesta di Abbonamento, inviando una raccomandata A/R all'indirizzo: Sky Italia srl, Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Nel caso in cui eserciti il tuo diritto di ripensamento successivamente all'esecuzione da



parte di Sky dei Servizi di Installazione, Sky avrà il diritto di richiedere i costi sostenuti per tali servizi.

- 5.4 Sky potrà modificare le Condizioni Generali ovvero aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi Servizi forniti da Sky, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. In tali casi, potrai recedere nei modi e termini sopra indicati al punto 5.1. Se non eserciti il recesso, le nuove condizioni generali di contratto e/o i nuovi prezzi si considereranno accettati e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di Sky.
- 5.5 Nel caso in cui decidi di recedere dal Contratto prima del termine di durata di particolari offerte e/o promozioni di Sky, oltre ai Costi dell'operatore dovrai corrispondere a Sky l'importo corrispondente agli sconti fruiti. Per maggiori informazioni consulta l'art. 11 ter delle Condizioni Generali.

#### **Art. 6 Assistenza agli Abbonati**

- 6.1 Puoi contattare Sky al Servizio assistenza clienti: Sky, Casella Postale 13057 – 20141 Milano, oppure tramite Mail box: dal sito [www.sky.it](http://www.sky.it) sezione "Contattaci". Puoi inviare un SMS al numero 320.20.41.0.42 per avere informazioni sul tuo abbonamento, chiedere conferma dei pagamenti effettuati, cambiare modalità di pagamento, conoscere gli importi da pagare, fare domande sulla programmazione Sky e sui pacchetti e servizi per arricchire il tuo abbonamento. Specifica nel SMS la tua richiesta e il tuo codice cliente e ti risponderemo entro 2 ore. Il servizio è attivo dalle ore 8.30 alle 22.30. I costi dell'invio dell' SMS da telefono cellulare sono legati all'operatore utilizzato.
- Puoi anche 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 fatture;
  - modificare la 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.
- Puoi anche chiamare il Call center ai seguenti numeri: 199.100.900 (fino alla prima attivazione) e 199.100.400 (abbonati già attivi) (operativi 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.

- 6.2 Inoltre, puoi consultare la sezione "Fai da te" del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e, previa registrazione nell'area riservata, può fruire dei servizi ivi descritti.
- 6.3 Per l'attivazione di Sky Primafila Ricaricabile vai sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) oppure contatta il Call center al numero 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.
- 6.4 In caso di mancata o cattiva visione dei Servizi Sky puoi contattare il servizio assistenza clienti chiamando il numero 199.100.400 (ai costi indicati al precedente punto 6.1). In alternativa, puoi inviare un messaggio di posta elettronica alla sezione "contattaci" del sito [www.sky.it](http://www.sky.it).
- 6.5 I costi del servizio di assistenza o manutenzione dell'impianto, nel caso di intervento presso la tua abitazione, sono riportati nell'Allegato alle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post-Installazione. Tali costi si riferiscono ad interventi tecnici effettuati da Sky, fuori garanzia e su tua richiesta, successivamente alla stipula del Contratto e riguardano principalmente lavori di manutenzione, adeguamento dell'impianto o altri servizi aggiuntivi. Leggi le Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post- Installazione e la tabella ivi allegata.

#### **Art. 7 Servizio di manutenzione decoder e materiali forniti da Sky**

- 7.1 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, non dovrai intervenire direttamente ma dovrai consegnarli ad uno Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione immediata del materiale non funzionante con un materiale funzionante corrispondente anche rigenerato.
- 7.2 Sky garantisce per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto, la riparazione o la sostituzione del Decoder o del Decoder HD (o di ogni altro bene componente l'impianto satellitare) venduto da Sky come prodotto nuovo in corso di Contratto, e ove non funzionante, con un altro Decoder o Decoder HD o altro componente funzionante. In caso di Decoder o Decoder HD di tua proprietà o comunque non fornito da Sky, Sky non sarà responsabile secondo quanto previsto all'art. 8.1 delle Condizioni Generali.



- 7.3 Nel caso in cui la mancata sostituzione o riparazione sia a te imputabile resta fermo l'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.
- 7.4 Dopo la cessazione del contratto, Sky ti comunicherà le modalità di restituzione dei materiali forniti in comodato d'uso. In caso di smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione o mancata restituzione se richiesta, ecc. dei materiali di proprietà di Sky o forniti in comodato d'uso da Sky, Sky avrà diritto di richiedere, a titolo di penale, un importo fino ad un massimo di:
- € 21,00 (ventuno/00) per ciascun Decoder;
  - € 75,00 (settantacinque/00) per ciascun Decoder HD;
  - € 150,00 (centocinquanta/00) per ciascun MySkyHD;
  - € 30,00 (trenta/00) per ciascun alimentatore esterno del 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 di ciascuno dei suddetti materiali di proprietà di Sky. Per maggiori informazioni si rinvia all'art. 4 delle Condizioni Generali.
- 7.5 Dopo la chiusura del Contratto con decoder in comodato d'uso, per alcune tipologie di decoder potrà essere prevista l'opzione di acquisto del decoder in tuo possesso, pagando a Sky il prezzo indicato sul sito sky.it e conoscibile anche contattando il Servizio Clienti Sky. Per maggiori informazioni si rinvia all'art. 4.4 delle Condizioni Generali.

## **Art. 8 Fatturazione e pagamenti**

- 8.1 Le differenti modalità con cui è possibile ricevere la fattura sono specificate all'art. 3.5 delle Condizioni Generali. Nel caso tu abbia richiesto l'invio in formato cartaceo, è previsto un contributo di spedizione a tuo carico pari a 1,51 euro IVA Inclusa per ciascuna fattura. Se invece hai deciso di domiciliare le fatture presso Sky potrai prendere visione sul sito delle fatture relative agli ultimi 12 mesi e ottenerne la stampa previa richiesta a Sky. Leggi quanto ulteriormente previsto all'art.3.5 delle Condizioni Generali. Resta inteso che la modalità di pagamento prescelta al momento della stipula del Contratto dovrà rimanere invariata per tutto il primo anno di durata del Contratto; in caso contrario di modifica delle modalità di pagamento RID o carta di credito in bollettino postale entro il primo anno, dovrai pagare un importo di €60 a titolo di deposito cauzionale. Leggi quanto previsto all'art.3.6 delle Condizioni Generali.
- 8.2 La periodicità dell'invio della fattura può essere mensile o bimestrale secondo l'opzione prescelta al momento della stipula del Contratto o successivamente modificata.
- 8.3 In caso di pagamento tramite bollettino postale, la fattura ti verrà inviata con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, per maggiori



informazioni consulta l'art. 3 delle Condizioni Generali dove troverai anche ulteriori dettagli in ordine alle ulteriori modalità di pagamento previste.

8.4 Le conseguenze previste e gli importi da pagare in caso di inadempimento o ritardato adempimento sono indicati all'art. 7 delle Condizioni Generali che prevede, tra l'altro, l'applicazione di interessi e rimborso spese. Nei casi di inadempimento che diano luogo alla risoluzione del Contratto troveranno applicazione le ulteriori conseguenze di cui all'art. 10 delle Condizioni Generali.

8.5 Per il Servizio Sky Primafila Ricaricabile 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 Sky e rimborsato su richiesta.

Il credito residuo non sufficiente all'acquisto di un evento Sky Primafila potrà essere utilizzato 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, potrà essere richiesto il rimborso alla cessazione del Contratto.

La richiesta di rimborso 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 presso 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 cessazione del contratto di abbonamento residenziale con Sky.

8.6 Per la cessazione del Contratto, gli articoli 4.4 e seguenti delle Condizioni Generali disciplinano le modalità e i tempi per la restituzione dei materiali forniti da Sky in comodato d'uso, con indicazione delle penali applicabili in caso di ritardo o mancata restituzione, furto, smarrimento, danneggiamento o distruzione dei materiali.



## **Art. 9 Reclami**

- 9.1 Potrai 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 tracciabile), oppure inviando comunicazione scritta, mediante raccomandata A/R, specificando il motivo della richiesta ed il tuo 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](http://www.sky.it).
- 9.2 Sky garantirà la definizione dei reclami entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione scritta o telefonata, dell'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà 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 del reclamo, se ti sei registrato sul sito internet di Sky, verrai informato attraverso una comunicazione scritta via email.

## **Art. 10 Risoluzione delle controversie**

Nel caso in cui hai inviato un reclamo secondo le modalità di cui all'art. 9 e non hai risolto la problematica segnalata, potrai rivolgerti ad alcuni organismi per la risoluzione delle controversie, attivando una specifica procedura. In caso di controversie con Sky, prima di proporre ricorso in sede giurisdizionale, dovrai esperire il "tentativo obbligatorio di conciliazione" innanzi al Co.re.com (Comitato Regionale per le Comunicazioni) competente per territorio o agli altri organismi di composizione extragiudiziale.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, potrai chiedere all' AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), o ai Corecom competenti (muniti di apposita delega), di definire la controversia oppure potrai promuovere azione in sede giurisdizionale.

In caso di mancato pagamento, Sky potrà sospendere il Servizio fermo restando che, qualora hai effettuato un pagamento solo parziale e l'omesso pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali hai 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'AGCOM, o ai Corecom muniti di apposita delega, Sky non sospenderà il Servizio.

## **Art. 11 Tutela dei minori**

Sky adotta gli accorgimenti tecnici idonei ad escludere che i minori vedano o ascoltino normalmente programmi gravemente nocivi per i minori, disponibili su Contenuti a richiesta. In particolare ciò avviene consentendo la visione dei programmi ora detti solo previo



inserimento del codice personale fornito da Sky ("Codice Personale") unitamente alla Smart Card e che gli Abbonati sono tenuti a custodire responsabilmente facendo in modo che non venga a conoscenza dei minori. Potrai inoltre personalizzare il Codice Personale.

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.

Potrai altresì utilizzare il Codice Personale per attivare il Parental Control che Sky ti mette a 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 quattro categorie o fasce d'età: VM 14, VM 12, BA (Bambini Accompagnati), PT (Per Tutti).

Per impostare il Parental Control è sufficiente utilizzare il tasto "Menu" del telecomando e selezionare la relativa voce. 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, in qualsiasi momento, potrai 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.

## **Art. 12 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: 99,1% <sup>2</sup>  Obiettivo 2013:  a) Tempi di attivazione del servizio: 1 giorno b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 99%
-----------------------------------	--

<sup>1</sup> I tempi di attivazione del servizio, riferiti all'anno solare 2012, 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 percentuali.

<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.



<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'Abbonato per fornire il servizio richiesto <sup>3</sup>:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 28,7"</p> <p>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 64,6%</p> <p>Obiettivi 2013:</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'Abbonato ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,31%<sup>4</sup></p> <p>Obiettivo 2013: 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: 0,38%</p> <p>Obiettivo 2013: 0,53%</p>
<p>Disponibilità del servizio</p>	<p>Indisponibilità media del servizio: 1,70%<sup>5</sup>;</p> <p>Obiettivo 2013: 1,70%.</p> <p>Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile<sup>6</sup>.</p>

<sup>3</sup> Rilevazione censuaria.

<sup>4</sup> La percentuale riportata si riferisce all'anno solare 2012.

<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.



### **Art. 13 Indennizzi e rimborsi**

- 13.1 Nel caso di mancata o ritardata attivazione della Smart Card per cause imputabili a Sky, oltre 48 ore dalla richiesta - formulata secondo quanto previsto al precedente art. 4 - ovvero nel caso di sospensione o cessazione del Servizio in mancanza dei presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, potrai richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo o di sospensione pari ad 1€ al giorno fino al massimo di 90€.
- 13.2 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), avrai 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 ti riconoscerà, oltre allo storno e/o rimborso di cui sopra, un indennizzo pari ad 1 evento *pay per view*.
- 13.3 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, avrai diritto ad un indennizzo pari a 2 eventi *pay per view*; ove l'interruzione superi le 24 ore, oltre all'indennizzo di cui sopra, avrai diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione).
- 13.4 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 ti riconoscerà uno sconto applicabile in uno dei successivi Canoni di Abbonamento, secondo quanto previsto all'art. 13.1.
- 13.5 Se intendi richiedere un indennizzo dovrai seguire la procedura specificata al precedente art. 9.1.