



**La presente Carta dei Servizi è valida dal 1 luglio 2018**

## **Carta Servizi Sky**

### **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") o mediante trasmissione IPTV 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, che Sky provvede ad aggiornare periodicamente e che Sky 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.

Le disposizioni della presente Carta Servizi si applicano, in quanto compatibili con le specifiche condizioni contrattuali, anche alle tipologie di abbonamento relative all'Offerta Sky IPTV. Resta inteso che all'Offerta Sky IPTV non si applicano, tra le altre, le disposizioni riguardanti gli aspetti tecnici, tra cui le disposizioni relative ai materiali forniti da Sky e ai servizi di assistenza tecnica e manutenzione dell'impianto e dei materiali. Con specifico riferimento ai servizi televisivi offerti da Sky mediante trasmissione su nuova piattaforma IPTV di Telecom Italia S.p.a., si rinvia a quanto previsto nella Carta Servizi Sky via ADSL/Fibra Ottica di TIM pubblicata sul sito internet di Sky.

### **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 **Sky.it** ([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 nell'Allegato 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. 8 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. 6.2 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: scioperi, 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. 6.3 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 e cioè: i Pacchetti (Sky Famiglia, Sky Box Sets, Sky Cinema, Sky Sport, Sky Calcio) aggiuntivi rispetto a quelli prescelti al momento della stipula del Contratto o successivamente, i seguenti Servizi e Prodotti Opzionali: Canali Opzionali, Sky3D, Sky HD, My



Sky, il Sky Multiscreen, Sky Go, Sky Go Plus, Sky Kids, Sky On Demand, Restart, Pay Per View, Sky Primafila, Skylife, Sky Link, e tutti gli altri eventuali Servizi o Prodotti Opzionali offerti da Sky fruibili 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 Prodotti e Servizi offerti da Sky si rinvia al sito Sky.it e ai materiali commerciali con la descrizione dell'offerta Sky.
- 2.5 Il Servizio principale e 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 anche nell'area Fai da te del sito 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 e/o Offerta, 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/o nelle Condizioni Generali, pubblicati nel sito Sky.it o nei materiali disponibili presso i punti vendita Sky o contattando il Servizio Clienti.
- 3.4 A titolo di garanzia per i materiali di proprietà di Sky e/o per alcuni metodi di pagamento Sky ti può richiedere un anticipo del Canone di Abbonamento o degli altri corrispettivi dovuti in base al Contratto o un deposito cauzionale come indicato nella Richiesta di Abbonamento. Eventuali anticipi ti saranno restituiti tramite accredito nelle fatture successive, mentre eventuali depositi cauzionali ti saranno restituiti dopo la cessazione del Contratto come specificato al successivo art. 8.7



- 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 [Sky.it](http://Sky.it) o chiamando il Servizio Clienti.
- 3.7 L'importo per il cambio di tecnologia previsto all'art. 10.4 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 per il recupero del decoder, richiesto in caso di recesso anticipato dal Contratto (con decoder in comodato d'uso) rispetto alla naturale scadenza, è attualmente pari ad € 11,53, Iva inclusa.

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

- 4.1 Puoi richiedere i servizi di Sky formulando o inviando la Richiesta di Abbonamento a Sky tramite i canali preposti, o con l'invio dell'ordine tramite il sito Sky.it. Nel caso in cui dovessi concludere il contratto per telefono tramite la registrazione vocale, quest'ultima costituirà il supporto durevole che verrà messo a tua disposizione e sostituirà il contratto in forma scritta. In ogni caso gli effetti del Contratto decorrono dall'attivazione del Servizio. L'attivazione del Servizio principale avviene al momento dell'attivazione della Smart Card. 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, tramite l'Installatore. In ogni caso puoi richiedere l'attivazione della Smart Card chiamando il numero 02.917171 (il cui costo è incluso nel o legato al piano tariffario applicato dall'operatore telefonico utilizzato), servizio con risponditore automatico attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, oppure il numero 199.100.600 (ai costi indicati al successivo art. 6.1) 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, dalla conclusione del contratto fino a 14 giorni dopo l'attivazione del servizio., 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 variare i Prodotti e Servizi in corso di Contratto, la disciplina delle modalità di richiesta e dei tempi di gestione è dettata dall'art. 6.1 delle Condizioni Generali.
- 4.5 In caso di adesione, in corso di Contratto, a nuove offerte promozionali Sky potrà richiedere all'Abbonato un contributo di attivazione offerta a titolo di versamento *una tantum*.
- 4.6 La disciplina della variazione dei corrispettivi e delle Condizioni Generali e delle modalità di comunicazione è contenuta negli articoli 2.2 e 9 delle Condizioni Generali. Tali variazioni ti saranno comunicate attraverso il sito, tramite fattura, o e-mail o Bmail (messaggio sul decoder).
- 4.7 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 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 [sky.it/primafilaricaricabile](http://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 Sky.it sezione "Prodotti Sky". È 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: Sky Italia - Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Tutte le informazioni sul recesso sono indicate nell'art. 3 delle Condizioni Generali e apposite



informazioni sono pubblicate anche nel sito Sky.it alla voce "Moduli e documenti contrattuali", nelle FAQ dell'"Area Clienti" e disponibili chiamando il numero 02.917171.

- 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.3.4 delle Condizioni Generali.
- 5.3 Se hai stipulato il Contratto a distanza o fuori dai locali commerciali potrai recedere dal Contratto dal giorno della conclusione del Contratto fino a 14 giorni dopo l'attivazione del servizio, nonché dal giorno in cui acquisisci il possesso del prodotto nel caso di vendita di beni, secondo le previsioni di cui agli articoli da 52 a 58 del D.lgs n. 206/05.

Per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 54, comma 1 del D.lgs. n. 206/05, devi informare Sky della tua decisione di recedere dal Contratto tramite comunicazione scritta, anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky, pubblicato sul sito Sky.it, o altra comunicazione, che andrà inviata a Sky Italia - Casella Postale 13057, 20141 Milano.

Per rispettare il termine è sufficiente che invii la comunicazione relativa al recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

In caso di recesso entro i primi 14 giorni dall'attivazione del servizio, Sky ti rimborserà senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui sarà informata della tua decisione di recedere dal presente Contratto, tutti i pagamenti da te ricevuti, compresi i costi di consegna. Detti rimborsi saranno effettuati con le modalità concordate, in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso

Una volta esercitato il diritto di recesso, sarai tenuto a restituire, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione di una comunicazione in tal senso da parte di Sky, i materiali ricevuti e di proprietà di Sky (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il Decoder, la smart card, il telecomando, l'alimentatore, ecc.), presso uno Sky Service (di cui può trovare l'indirizzo più vicino sul sito Sky.it o chiamando il Servizio Clienti Sky) facendoti rilasciare, da quest'ultimo, la ricevuta relativa all'avvenuta restituzione.

Sarai responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del materiale diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei materiali.

Se hai chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, sei tenuto a pagare un importo proporzionale a quanto fornito, ove previsto dall'offerta, fino al momento in cui hai comunicato il recesso dal Contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto stesso.

Il diritto di recesso di cui sopra è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D. lgs. n. 206/05 per i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso da parte tua e con l'accettazione della perdita del diritto recesso a seguito della piena esecuzione del Contratto da parte di Sky. A titolo esemplificativo, ma non



esclusivo, il diritto di recesso è escluso se hai perfezionato l'acquisto di un contenuto in pay per view.

- 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 indicati al precedente art.5.1. Se non eserciti il recesso, le nuove Condizioni Generali 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. 3.6 delle Condizioni Generali.

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

- 6.1 Puoi contattare Sky al Servizio Clienti: Sky Italia - Casella Postale 13057 - 20141 Milano, oppure tramite email dal sito Sky.it sezione "Contatta Sky", oppure contattando i numeri di telefono di seguito specificati.

In particolare, puoi chiamare il numero 02.917171 (il cui costo è incluso nel o legato al piano tariffario applicato dall'operatore telefonico utilizzato), servizio con risponditore automatico attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, per fruire dei servizi e/o ricevere le informazioni sul tuo abbonamento in modo semplice e autonomo, tra cui:

- richiedere l'attivazione della Smart Card;
- verificare lo stato dei pagamenti e registrare gli estremi dei pagamenti;
- saldare le fatture;
- modificare la modalità di pagamento a Carta di Credito o addebito su conto corrente bancario;
- aggiornare i dati della Carta di Credito o del conto corrente bancario;
- richiedere l'invio della fattura elettronica;
- conoscere i Sisal Point più vicini per utilizzare tale forma di pagamento;
- richiedere la Digital Key;
- acquistare una delle offerte commerciali denominate "Ticket" in vendita;
- richiedere l'attivazione o la disattivazione di pacchetti e servizi;
- ricevere assistenza tecnica attraverso un semplice percorso di domande/risposte;
- acquisire informazioni sulle modalità di recesso e di disdetta e di restituzione dei materiali dopo la conclusione del Contratto.

In alternativa, puoi inviare un SMS al numero 320.20.41.042 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 Servizio Clienti ai seguenti numeri: 199.100.600 o 199.100.400 (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.

Nella medesima sezione "Contatta Sky" del sito [Sky.it](http://Sky.it) potrai anche accedere alla chat con l'operatore il quale, se disponibile, potrà aiutarti a risolvere il problema con il tuo abbonamento.

- 6.2 Inoltre, puoi consultare la sezione "Fai da te" del sito Sky.it e, previa registrazione nell'area riservata, puoi fruire dei servizi ivi descritti.
- 6.3 Puoi consultare le informazioni sul tuo abbonamento e ricevere assistenza da Sky anche in mobilità, attraverso l'APP Sky Fai da te, che è un servizio gratuito che ti permette di gestire ovunque ed in piena autonomia l'abbonamento Sky. L'APP non richiede costi aggiuntivi ed è disponibile in esclusiva per tutti gli Abbonati Sky.

Se sei un Abbonato Sky, grazie al tuo Sky iD, potrai:

- gestire l'abbonamento, arricchirlo di nuovi contenuti e scoprire promozioni esclusive;
- modificare e aggiornare i dati contrattuali;
- visualizzare le fatture ed effettuare il saldo online;
- gestire i servizi come Sky Go e Sky On Demand;
- acquistare o attivare le ricariche Sky Primafila e verificare il credito residuo;
- cercare lo Sky Bar più vicino.

Tutte le informazioni sull'APP Fai da te sono pubblicate sul sito di Sky.

- 6.4 Per l'attivazione di Sky Primafila Ricaricabile vai sul sito 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.
- 6.5 In caso di mancata o cattiva visione dei Servizi Sky puoi contattare il Servizio Clienti inviando un messaggio di posta elettronica alla sezione "Contatta Sky" del sito Sky.it oppure chiamando il numero 02.917171 oppure il numero 199.100.400 (ai costi indicati al precedente punto 6.1). Resta inteso che Sky garantisce il funzionamento dei Servizi esclusivamente mediante l'uso da parte tua della Smart Card nei decoder Sky o approvati da Sky e con tecnologia HD. Leggi quanto previsto all'art.7.1 delle Condizioni Generali.
- 6.6 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 decoder My Sky 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 presta garanzia di conformità prevista dalla legge (D.Lgs 206/05) per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto per tutti i materiali venduti, con 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 e di ogni altro bene componente l'impianto satellitare fornito da Sky. Sky, in caso di malfunzionamento, sostituirà il Decoder o Decoder HD o ogni altro bene componente l'impianto satellitare non funzionante, che dovrà essere riconsegnato a Sky. 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. 7.1 delle Condizioni Generali. In caso di sostituzione del Decoder o Decoder HD, Sky potrà fornirti analogo Decoder o Decoder HD anche rigenerato.
- 7.3 Nel caso in cui la mancata sostituzione o riparazione dei materiali sia a te imputabile, resta fermo l'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto. Per i servizi di manutenzione post vendita dell'impianto satellitare e le garanzie commerciali offerte da Sky, leggi l'articolo 4 delle Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione, allegate alle Condizioni Generali.
- 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 decoder My Sky;
- € 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.



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

- 8.1 Le differenti modalità con cui è possibile ricevere la fattura sono specificate all'art. 2.3 delle Condizioni Generali. Nel caso tu abbia richiesto l'invio in formato cartaceo, è prevista una spesa per l'invio della fattura pari a 2,00 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. 2.3 delle Condizioni Generali. Con riferimento alla modalità di pagamento leggi quanto previsto all'art. 2.2, lettera D, delle Condizioni Generali. Resta inteso che la modalità di pagamento prescelta al momento della stipula del Contratto dovrà rimanere invariata per tutta la durata dell'offerta sottoscritta in caso di adesione ad un'offerta scontata attivabile con determinate modalità di pagamento. Inoltre qualora venga prescelta la modalità di pagamento tramite bollettino postale o si intenda modificare la modalità di pagamento tramite addebito su conto corrente bancario o carta di credito in bollettino postale, dovrai pagare un importo di €60 a titolo di deposito cauzionale.
- 8.2 La periodicità dell'invio della fattura sarà quella prescelta al momento della stipula del Contratto o successivamente modificata.
- 8.3 Le conseguenze previste e gli importi ed eventuali penali da pagare in caso di inadempimento o ritardato adempimento sono indicati all'art. 2.4 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. 10.1 delle Condizioni Generali.
- 8.4 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 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, 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.

8.5 Per la cessazione del Contratto, gli articoli 4.4 e 4.5 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.

8.6 Sky si riserva di chiederti, ai fini della propria tutela, la corresponsione di un deposito cauzionale infruttifero di interessi fino ad un massimo di 129€ nel caso tu richiedi in comodato il decoder Sky HD o fino a un massimo di 179€ nel caso tu richiedi in comodato il decoder My Sky.

Tale importo ti verrà restituito successivamente alla risoluzione o cessazione del Contratto, entro 90 (novanta) giorni dalla data di restituzione del decoder previa compensazione di eventuali crediti vantati da Sky nei tuoi confronti ed esclusivamente a fronte della restituzione, da parte tua, del decoder a te concesso in comodato d'uso gratuito perfettamente funzionante e pronto all'uso. Diversamente, Sky non sarà tenuta alla restituzione dell'importo. La restituzione del deposito cauzionale, se dovuta, avverrà con assegno di traenza o con altre modalità di volta in volta indicate.

## **Art. 9 Reclami**

9.1 Potrai inoltrare eventuali reclami al Servizio Clienti di Sky, inviando una comunicazione scritta e specificando il motivo della richiesta ed il tuo numero telefonico, mediante raccomandata A/R all'indirizzo Sky Italia - Casella Postale 13057 - 20141 Milano, oppure potrai inviare una email attraverso il sito Sky.it sezione "Contatta Sky", oppure contattando il numero 199.100.400, attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 ai costi indicati al precedente art. 6.1. Ad ogni reclamo verrà assegnato un codice identificativo tracciabile.

9.2 Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione o la definizione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione email o messaggio sul televisore (bmail), telefonata o



messaggio di testo (sms), lettera scritta via posta prioritaria. 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.

#### **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 Co.re.com 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 Co.re.com 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   | <p>a) Tempi di attivazione del servizio<sup>1</sup>: 1 giorno<br/>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 98,6%<sup>2</sup></p> <p>Obiettivo 2018:</p> <p>a) Tempi di attivazione del servizio: 1 giorno<br/>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 95%</p>   |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <p>Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore risponde all'Abbonato per fornire il servizio richiesto<sup>3</sup>:</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 21,6"<br/>Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 71%</p> <p>Obiettivi 2018:</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35"<br/>Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 60%</p> |
| Fatture contestate  | <p>Percentuale di fatture per cui l'Abbonato ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,65%</p> <p>Obiettivo 2018: 1,50%</p>  |
| Accuratezza della fatturazione  | <p>Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato: 0,47% (satellite); 0,46% (IPTV).</p> <p>Obiettivo 2018: 0,40%</p>  |
| Disponibilità del servizio  | <p>Indisponibilità media del servizio: 0,1%<sup>4</sup></p>  |

<sup>1</sup> I tempi di attivazione del servizio, riferiti all'anno solare 2017, 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 dalle procedure interne di Sky, considerando tanto i tempi dell'installazione quanto quelli dell'attivazione.

<sup>3</sup> Rilevazione censuaria.

<sup>4</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.



|  |  |
|--|--|
|  | Obiettivo 2018: 0,2%   |
|  | Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile <sup>5</sup> . |

### **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.

---

<sup>5</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.