



La presente Carta dei Servizi è valida dal 1° marzo 2023

### Carta Servizi Sky

applicabile alle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart

#### **Premessa**

La presente Carta dei Servizi (di seguito “Carta Servizi”) ha lo scopo di agevolare la comprensione della fruizione dei servizi televisivi offerti da Sky Italia S.r.l. (di seguito “Sky”) **con tecnologia di fruizione “Sky Q via satellite” e “Sky Q senza parabola”** (di seguito “Servizio Sky” come più avanti definito).

La Carta Servizi è un documento molto utile che ti consente di avere facilmente accesso ad alcune informazioni riguardanti l’Abbonamento al Servizio Sky con i Profili Sky Open e Sky Smart.

**L’Abbonamento al Servizio Sky con i Profili Sky Open e Sky Smart è disciplinato dalle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Sky applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart (“Condizioni Generali di Abbonamento Sky”)**, alle quali si fa specifico rinvio per ogni 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.

#### **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 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

#### **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 del Servizio Sky.



- 1.2** Sky fa i propri migliori sforzi per offrire il Servizio Sky 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 Sky 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 aggiornare i canali e/o i servizi e/o i contenuti inclusi nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky, in ragione della disponibilità o meno dei relativi diritti di utilizzazione in capo a Sky e/o ai suoi danti causa e/o derivanti dalle scelte di Sky in merito al Servizio Sky, o in merito ai propri canali e/o servizi, e/o derivanti dalle scelte di soggetti terzi editori di canali e/o servizi facenti parte, di volta in volta, del Servizio Sky.  
Inoltre, il numero di ore di diffusione di ciascun canale e/o servizio incluso nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky potrà essere modificato anche in termini di riduzione della durata di ciascun canale e/o servizio. In caso di cessazione della presenza di un canale e/o servizio incluso nei Pacchetti e/o nell'offerta Sky e/o in caso di aggiunta di nuovi canali e/o servizi, Sky ti fornirà l'aggiornamento in merito alla propria offerta attraverso il sito [www.sky.it](http://www.sky.it), l'EPG, i materiali commerciali o contattando il Servizio Clienti Sky.  
Al riguardo leggi anche quanto previsto all'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
- 1.4** Sky ti informerà degli eventuali interventi di manutenzione e/o riparazione che comportino interruzioni del Servizio Sky, 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. 16.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
- 1.5** Sky non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio Sky e/o dei canali e/o dei servizi e/o dei contenuti dovute a cause di forza maggiore, intendendosi tali le circostanze al di fuori del controllo di Sky, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: scioperi, allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, pandemia oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche o di energia elettrica e in genere di prodotti e/o servizi forniti da terzi. Per maggiori informazioni leggi l'art. 15.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

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

- 2.1** Per "**Servizio Sky**" si intendono, individualmente e collettivamente, il Pacchetto Base e/o ogni altro Pacchetto e/o Servizio o Prodotto Opzionale scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
- 2.2** I "**Servizi o Prodotti Opzionali**" sono, individualmente e collettivamente, i Servizi Tecnologici, i Contenuti a Richiesta che l'Abbonato acquista in aggiunta ai Pacchetti in Abbonamento e gli altri servizi o prodotti opzionali offerti da Sky, fruibili solo dall'Abbonato che già disponga del Pacchetto Base e sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio Sky sia al momento della loro richiesta che al momento della relativa fruizione.
- 2.3** Ti consigliamo di visitare periodicamente le pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) per consultare tutti gli aggiornamenti delle offerte commerciali, del Servizio Sky, della tecnologia e della documentazione contrattuale
- 2.4** Il Servizio Sky deve essere fruito conformemente alle modalità indicate agli articoli 17 e seguenti delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, ove sono specificati anche i controlli che Sky potrà svolgere e le relative conseguenze. In caso di violazione da parte tua di una o più delle obbligazioni previste all'art. 17.1 lettere a), c), e), f), avremo inoltre diritto di richiederti il pagamento di una penale fino a euro 4.000,00 (quattromila/00), salvo ogni altro diritto di Sky, ivi compreso il risarcimento del maggior danno. Leggi quanto previsto agli articoli 17.1 e 17.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.



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

- 3.1** I Corrispettivi relativi ai Servizi 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 copie delle fatture degli ultimi 12 mesi (cfr. art. 8 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky nonché il successivo art. 8 della Carta Servizi).
- 3.3** Tutti i Corrispettivi per i Servizi Sky sono riportati nei listini prezzi Sky, nella Richiesta di Abbonamento e/o nelle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, pubblicati nel sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o nei materiali commerciali o contattando il Servizio Clienti Sky.
- 3.4** Come indicato all'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, al momento della tua adesione al Contratto, a tutela dei Materiali Sky nonché a garanzia del credito e da eventuali frodi, potremo chiederti il pagamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale infruttifero di interessi, il cui importo è indicato nel successivo art. 8 della Carta Servizi, e che ti sarà restituito dopo la cessazione del Contratto come specificato al successivo art. 8.6.
- 3.5** I costi delle chiamate al Servizio Clienti Sky sono specificati nel successivo articolo 6 (Assistenza agli Abbonati).
- 3.6** Eventuali costi accessori sono specificati nelle offerte, nei materiali e sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o chiamando il Servizio Clienti Sky.
- 3.7** L'importo per il cambio di tecnologia previsto all'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky è consultabile sul sito Sky.it o contattando il Servizio Clienti Sky.
- 3.8** Nel caso in cui eserciti il Downgrade prima della scadenza del vincolo di permanenza minima previsto dal Profilo Smart, come previsto all'art. 4.2.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, Sky ti richiederà la restituzione degli sconti relativamente al/i Pacchetto/i o Servizio/Prodotto Opzionale di cui hai chiesto il Downgrade secondo quanto indicato nella pagina Trasparenza Tariffaria.

### **Art. 4 Conclusione e durata**

- 4.1** Puoi richiedere il Servizio Sky consegnando o inviando la Richiesta di Abbonamento a Sky attraverso i canali preposti. Il Contratto si intende concluso con la nostra accettazione della tua Richiesta di Abbonamento, secondo quanto di seguito previsto.  
In caso di contratto negoziato nei locali commerciali, in assenza di una accettazione espressa da parte di Sky, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata con l'abilitazione, da parte nostra, della fruizione del Servizio Sky, che potrà avvenire all'esito del Servizio di Installazione, ove quest'ultimo Servizio sia previsto e sia da te richiesto, o nei giorni successivi alla consegna dei Materiali Sky.  
Se utilizzi il canale telefonico, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata nel momento in cui ti metteremo a disposizione la registrazione vocale o altro supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.  
Se utilizzi un altro mezzo di comunicazione a distanza, la tua Richiesta di Abbonamento si intende accettata nel momento in cui ti metteremo a disposizione il supporto durevole sostitutivo del Contratto in forma scritta.  
In ogni caso, gli effetti del Contratto decorrono dalla nostra abilitazione della fruizione del Servizio Sky.
- 4.2** Il Contratto avrà durata di 18 mesi, decorrente dalla data di abilitazione da parte di Sky della fruizione del Servizio Sky sia nel caso di Profilo Smart, sia nel caso di Profilo Open. Ai sensi dell'art. 11 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, il Contratto si intende tacitamente rinnovato di diciotto mesi in diciotto mesi, salva tua Disdetta che dovrai comunicare a Sky, secondo le modalità previste dall'art.



12.4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza del termine di ciascun periodo di 18 (diciotto) mesi di durata del Contratto. In ogni caso, hai la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 12 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e di cui al successivo art. 5 della Carta Servizi. Nel caso di Profilo Smart, al termine del vincolo di permanenza minima di 18 mesi, potrai rinnovare l'adesione al Profilo Smart ai sensi e con le modalità di cui all'art. 5 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e, in tal caso, al tuo Abbonamento saranno applicate le condizioni relative al Profilo Sky Smart e il relativo Prezzo Scontato Sky Smart, in vigore a quel momento ed applicabili ai Servizi Sky da te scelti. Qualora invece non dovessi rinnovare l'adesione al Profilo Smart al termine del vincolo di permanenza minima di 18 mesi, al tuo Abbonamento saranno automaticamente applicate le condizioni relative al Profilo Sky Open ed il Prezzo di Listino vigente a tale momento.

- 4.3** Per variare la composizione del Servizio Sky in corso di Contratto, la disciplina delle modalità di richiesta e dei tempi di gestione è dettata dagli articoli 4 e seguenti delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
- 4.4** Salvo che non sia diversamente disposto dalle condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di Variazione del Profilo in corso di Contratto Sky potrà chiederti un contributo per il costo di gestione come indicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o disponibile contattando il Servizio Clienti Sky.
- 4.5** La disciplina delle modifiche unilaterali delle condizioni economiche e contrattuali da parte di Sky e delle relative modalità di comunicazione è contenuta nell'art. 14 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. Tali variazioni ti saranno comunicate mediante una comunicazione in fattura e/o altra comunicazione scritta.
- 4.6** Il Servizio Sky Primafila Ricaricabile è un servizio pre-pagato ricaricabile che ti consente di noleggiare 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, 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](http://Sky.it), nella sezione "Fai da te" dell'"Area Clienti", oppure chiamando il Call center al numero gratuito 170 oppure al numero verde 800.918918 e, se chiami dall'estero, al numero 02.82720170, il cui costo varia in base all'operatore telefonico utilizzato.

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, MediaWorld, Euronics, Unieuro, Feltrinelli, Coop, Carrefour, PAM Panorma, Simply o sul sito [Sky.it/primafilaricaricabile](http://Sky.it/primafilaricaricabile).

Tutte le ulteriori informazioni riguardanti Sky Primafila, comprese le modalità per caricare il credito sulla smart card e per noleggiare gli eventi, sono pubblicate sul sito [Sky.it](http://Sky.it) nella sezione "PRIMAFILA" e nella sezione "Primafila" del Decoder Sky.



## **Art. 5 Recesso**

- 5.1** Come indicato all'art. 12.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, puoi recedere dal Contratto nei seguenti casi:
- a) in caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, nei primi 14 giorni alle condizioni previste dall'art. 12.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e al successivo art. 5.2 della Carta Servizi;
  - b) in qualunque momento, prima della scadenza del Contratto, alle condizioni previste dall'art. 12.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e ai successivi articoli 5.3 e 5.4 della Carta Servizi;
  - c) in caso di modifica unilaterale del Contratto da parte di Sky alle condizioni previste dall'art. 14 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e all'art. 5.5 della Carta Servizi.
- 5.2** Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modifiche), se hai stipulato il Contratto a distanza (ad es. per telefono, via web, etc.) o fuori dai locali commerciali potrai recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi Sky e/o dai singoli Servizi o Prodotti Opzionali, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni dalla conclusione del Contratto o dalla data dell'acquisto dei singoli Servizi Sky e/o dei singoli Prodotti Opzionali (Periodo di Ripensamento). In caso di acquisto di prodotti da Sky, potrai esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla data di consegna del prodotto e procedere con la restituzione del prodotto seguendo le indicazioni riportate sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o comunicare dal Servizio Clienti Sky.

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 [www.sky.it](http://www.sky.it) (nella pagina Assistenza Sky, sezione Moduli), da inviare, a mezzo raccomandata a.r., a: Sky Italia S.r.l. - Casella Postale 13057, 20141 Milano, oppure via PEC: [servizioclientisky@pec.skytv.it](mailto:servizioclientisky@pec.skytv.it).

Per rispettare il termine è sufficiente inviare la tua comunicazione prima della scadenza del Periodo di Ripensamento sopra indicato.

Se recedi dal presente Contratto nel Periodo di Ripensamento e non hai richiesto l'attivazione immediata dei Servizi Sky e/o dei Servizi o Prodotti Opzionali, Sky ti rimborserà tutti i pagamenti ricevuti, compresi eventuali costi di consegna che hai sostenuto, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui riceveremo la tua comunicazione di recesso. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te usato per la transazione iniziale, salvo che tu non abbia espressamente indicato un'altra modalità di accredito; in ogni caso, non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Se hai richiesto espressamente l'attivazione dei Servizi Sky e dei Servizi o Prodotti Opzionali durante il Periodo di Ripensamento, dovrai corrispondere a Sky, per tutte le prestazioni previste dal Contratto, un importo proporzionale a quanto ti è stato fornito fino al momento in cui hai comunicato il tuo recesso.

Se hai eventuali Materiali Sky dovrai restituirli entro 30 giorni dalla ricezione di una comunicazione di Sky in tal senso presso uno Sky Service e farti rilasciare la ricevuta dell'avvenuta restituzione, o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai reperire lo Sky Service a te più vicino sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o contattando il Servizio Clienti Sky. In tal caso, la mancata restituzione dei Materiali Sky potrà comportare l'addebito delle penali previste all'art. 18.6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

Il recesso è escluso ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs. n. 206/05 per i contratti relativi ad alcune categorie di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con il tuo accordo e con l'accettazione da parte tua della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del servizio. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il diritto di recesso è escluso in relazione ai seguenti servizi: se hai perfezionato l'acquisto di un Contenuto a Richiesta non potrai esercitare il diritto di



recesso dopo averlo visionato; se hai richiesto il Servizio di Installazione o il Servizio di Consegna e Connessione del Decoder Sky all'impianto esistente o di adeguamento dell'impianto stesso per consentirne la connessione non potrai esercitare il diritto di recesso, limitatamente a tale ultimo servizio, in seguito all'esecuzione dell'installazione e/o della connessione e/o dell'adeguamento dell'impianto stesso da parte di Sky.

- 5.3.** Puoi recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, comunicando a Sky tale tua scelta, con un preavviso di almeno 30 giorni, con le modalità e ai termini previsti all'art. 12.4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, ossia con le medesime modalità utilizzabili al momento dell'adesione allo stesso Contratto, che garantiscano certezza sull'avvenuta ricezione della tua comunicazione di recesso da parte di Sky, quali preferibilmente il telefono (chiamando il numero 02.917171), il webform (accedendo all'area riservata del sito Sky.it) oppure presso i punti di vendita. In caso di utilizzo del telefono, del webform o del punto vendita riceverai un messaggio di conferma di ricezione da parte di Sky. In alternativa, potrai inviare una PEC o una raccomandata a.r. agli indirizzi specificati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it).
- 5.4** Il Recesso Anticipato ha efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione da te inviata. In caso di Recesso Anticipato, devi restituire a Sky gli sconti secondo quanto previsto all'art. 13 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
- 5.5** Sky ha la facoltà di modificare le condizioni economiche e contrattuali previste nel Contratto, oltre che nei casi previsti dalla legge, solo qualora ricorra uno dei giustificati motivi indicati all'art. 14 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. In tal caso, Sky provvede tempestivamente a informarti mediante una comunicazione in fattura e/o altra comunicazione scritta contenente l'indicazione del giustificato motivo della/e variazione/i con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche e/o mediante ogni altra modalità di comunicazione prevista dalla legge. Entro tale termine, avrai diritto di recedere dal Contratto senza penali né costi di disabilitazione del Servizio Sky (inclusi gli eventuali importi previsti al precedente art. 5.4 della Carta Servizi e all'art. 13, lett. b), delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky) con le modalità previste dal precedente art. 5.3 della Carta Servizi e dall'art. 12.4 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. In caso di mancato esercizio nel termine sopra indicato del diritto di recesso, le variazioni unilaterali si intenderanno da te accettate e produrranno effetti nei tuoi confronti. Sky rende disponibili sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), aggiornate, le proprie Condizioni Generali di Abbonamento Sky e la Carta Servizi.

## **Art. 6 Servizio Clienti Sky**

- 6.1** Puoi contattare Sky al Servizio Clienti: Sky Italia - Casella Postale 13057 - 20141 Milano, tramite email dal sito [www.sky.it](http://www.sky.it) sezione "Contatta Sky", contattando i numeri di telefono di seguito specificati, via chat dall'Area Fai da Te o dalla My Sky App oppure attraverso ogni altro mezzo che ti sarà comunicato, anche di volta in volta da Sky.
- 6.2.** 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 dell'avviso dell'emissione e della disponibilità di ciascuna fattura nella tua Area Fai da Te, mediante email che includerà il link a tale fattura;
  - conoscere le ricevitorie Mooney (Sisal Pay) più vicine per utilizzare tale forma di pagamento;





- 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.

Inoltre, se vuoi parlare direttamente con uno specialista, puoi chiamare i seguenti numeri:

- se hai aderito al Profilo Open oppure se hai aderito al Profilo Smart e sei un Abbonato da almeno 10 anni iscritto al Programma Extra, hai a disposizione il numero 02.828282 (operativo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30; il cui costo è incluso nel o legato al piano tariffario applicato dall'operatore telefonico utilizzato);
- se hai aderito al Profilo Smart e non sei un Abbonato da almeno 10 anni iscritto al Programma Extra, puoi chiamare il numero 02.917171 (il cui costo è incluso nel o legato al piano tariffario applicato dall'operatore telefonico utilizzato) e, dopo aver gestito la richiesta di assistenza in autonomia, se lo riterrai necessario, puoi chiedere di essere ricontattato telefonicamente e gratuitamente da uno specialista (operativo tutti i giorni dalle ore 8:30 alle 22:30).

In alternativa, puoi chiamare il Servizio Clienti ai seguenti numeri: al numero gratuito 170 (operativo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30) oppure al numero verde 800.918918 e, se chiami dall'estero, al numero 02.82720170, il cui costo varia in base all'operatore telefonico utilizzato.

**6.3.** Inoltre, puoi consultare la sezione "Fai da te" del sito Sky.it e, previa registrazione nell'area riservata, puoi fruire dei servizi ivi descritti, inclusa la possibilità di accedere alla chat con uno specialista.

Puoi consultare le informazioni sul tuo abbonamento e ricevere assistenza da Sky anche in mobilità, attraverso l'App My Sky, accedendo con il tuo Sky iD. Questo servizio è gratuito e ti permette di gestire ovunque ed in piena autonomia l'Abbonamento. L'App My Sky non richiede costi aggiuntivi ed è disponibile in esclusiva per tutti gli Abbonati. Tutte le informazioni sull'App My Sky sono pubblicate sul sito di Sky.

**6.4** 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 dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart. Tali costi si riferiscono ad interventi tecnici effettuati da Sky, fuori garanzia e su tua richiesta, successivamente all'adesione al Contratto e riguardano principalmente lavori di manutenzione, adeguamento dell'impianto o altri servizi aggiuntivi. Leggi le Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart e la tabella ivi allegata.

## **Art. 7 Servizio di manutenzione dei Materiali Sky**

**7.1** In caso di malfunzionamento dei Materiali Sky, dovrai astenerarti dall'intervenire direttamente sugli stessi e dovrai rivolgerti e consegnarli ad uno Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione immediata del Materiale Sky non funzionante con un altro Materiale Sky, eventualmente anche ricondizionato.

**7.2** In caso di malfunzionamento, la mancata sostituzione o riparazione dei Materiali Sky a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il Corrispettivo di Abbonamento o i relativi Canoni di Abbonamento, e gli altri importi dovuti in base al Contratto. Per i servizi di manutenzione e assistenza tecnica, puoi consultare le pagine del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e le Condizioni Generali dei Servizi di Installazione e dei Servizi di Assistenza Tecnica applicabili ai Profili Sky Open e Sky Smart.



- 7.3** Con riferimento ad eventuali materiali che Sky ti abbia venduto (ad es. Decoder Sky, beni componenti l'impianto satellitare venduto da Sky), Sky presta la garanzia legale di conformità prevista dal D.lgs. 206/2005 per i difetti di conformità dei materiali venduti per i primi 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla vendita, con la riparazione o la sostituzione degli stessi. In particolare, in caso di malfunzionamento di tali materiali, li dovrai riconsegnare a Sky e Sky li sostituirà o, a sua scelta, te li riparerà. In caso di sostituzione di tale materiale, Sky potrà fornirti analogo materiale anche ricondizionato. In caso di malfunzionamento, la mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera dall'obbligo di pagare il Corrispettivo di Abbonamento, o il Canone di Abbonamento, e gli altri importi dovuti in base al Contratto.
- 7.4** Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di cessazione del Contratto sarai tenuto alla restituzione dei Materiali Sky in stato perfettamente integro e funzionanti, salvo segni di usura derivanti dal loro normale utilizzo, entro 60 giorni dalla disattivazione del Servizio Sky, consegnando i Materiali Sky presso uno Sky Service (e facendoti rilasciare la ricevuta di avvenuta riconsegna) o secondo le diverse modalità che ti saranno comunicate da Sky. Potrai reperire lo Sky Service a te più vicino sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) o contattando il Servizio Clienti Sky. In ogni caso di violazione contrattuale consistente nel ritardo, mancata restituzione, danneggiamento o distruzione dei Materiali Sky o nel mancato invio a Sky, secondo le modalità di cui al primo comma dell'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, della denuncia di furto o smarrimento dei Materiali Sky, Sky avrà diritto di richiedere, a titolo di penale, un importo fino ad un massimo di:

<b>Tipologia di Materiale Sky</b>	<b>Importo massimo della penale di cui al presente articolo</b>
Decoder Sky Q senza parabola	€ 150,00
Decoder Sky Q via satellite	€ 200,00
Sky Q Mini	€ 80,00
Telecomando	€ 30,00
Smart Card	€ 30,00

Resta salvo il risarcimento del maggior danno subito da Sky e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero di ciascuno dei Materiali Sky.

Per maggiori informazioni si rinvia agli articoli 18 e seguenti delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

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

- 8.1** Le differenti modalità con cui sono messe a disposizione le copie delle fatture sono specificate all'art. 8 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. 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. Le copie delle fatture elettroniche emesse sono disponibili nell'Area Fai da te per un periodo di 12 mesi. Al momento dell'adesione all'Abbonamento o in qualsiasi momento nel corso dello stesso, puoi chiedere che Sky ti avvisi dell'emissione e della disponibilità di ciascuna fattura nella tua Area Fai da Te, mediante email che includerà il link a tale fattura. Tale avviso ti sarà fornito da Sky gratuitamente. Leggi quanto ulteriormente previsto all'art. 8 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. Con riferimento alla modalità di pagamento leggi quanto previsto all'art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. Resta inteso che dovrai mantenere un metodo di pagamento valido per tutta la durata del Contratto. Nel caso in cui, nel corso del Contratto, ci comunicassi la modifica della modalità di pagamento fino a quel momento da te prescelta, sostituendola con il bollettino postale, sarai tenuto al pagamento di un





importo di €60 (sessanta/00) a titolo di deposito cauzionale, che ti verrà restituito alla cessazione del Contratto con le modalità e i tempi di cui all'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

- 8.2** La frequenza del pagamento sarà quella da te scelta tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento.
- 8.3** Le conseguenze previste e gli importi ed eventuali penali da pagare in caso di inadempimento o ritardato adempimento sono indicati all'art. 9 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. Nei casi di inadempimento che diano luogo alla risoluzione del Contratto troveranno applicazione le ulteriori conseguenze di cui all'art. 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.
- 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 del noleggio pubblicato sulla guida elettronica dei programmi (accedendo al servizio PRIMAFILA), sul sito Sky.it, nei punti di vendita Sky che dispongono di Sky Primafila Ricarica.

Ad ogni noleggio 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 del noleggio. Il credito caricato sulla Smart Card Sky non ha scadenza e l'eventuale credito residuo a seguito della conclusione del Contratto e rimborsato su richiesta.

Il credito residuo non sufficiente per il noleggio 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 18.2, 18.5 e 18.6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky disciplinano le modalità e i tempi per la restituzione dei Materiali Sky, con indicazione delle penali applicabili in ogni caso di violazione contrattuale consistente nel ritardo, mancata restituzione, danneggiamento o distruzione dei Materiali Sky o nel mancato invio a Sky, secondo le modalità di cui al primo comma dell'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky, della denuncia di furto o smarrimento dei Materiali Sky.
- 8.6** Ai sensi dell'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Sky si riserva di richiederti, a tutela dei Materiali Sky nonché a garanzia del credito e da eventuali frodi, la corresponsione di un deposito cauzionale infruttifero di interessi fino ad un massimo di 129€. Il deposito cauzionale dovrà essere corrisposto a Sky con la modalità che hai scelto tra quelle disponibili nella Richiesta di Abbonamento.



Successivamente alla cessazione del Contratto a scadenza naturale dello stesso, per tuo Recesso Anticipato o in ogni altro caso di cessazione del Contratto, e a condizione che tu non sia tenuto a versare a Sky somme a qualunque titolo in base al Contratto, Sky provvederà entro 90 (novanta) giorni dalla data di riconsegna dei Materiali Sky a restituirti la somma versata a titolo di deposito cauzionale, previa compensazione di eventuali crediti di Sky nei tuoi confronti nonché previa restituzione a Sky dei Materiali Sky, e sempre che i Materiali Sky risultino perfettamente funzionanti e pronti all'uso. Diversamente, Sky potrà trattenere le somme del Deposito Cauzionale corrispondenti al valore economico dei beni danneggiati o non funzionanti, dandotene preventiva comunicazione.

Fatto salvo quanto sopra, il deposito cauzionale ti sarà restituito con il medesimo metodo di pagamento da te utilizzato per il pagamento dei Corrispettivi e, qualora non fosse tecnicamente possibile, con assegno di traenza.

## **Art. 9 Comunicazioni di Sky e aggiornamento del tuo indirizzo**

**9.1.** Ti invieremo informazioni relative al tuo Abbonamento e al Servizio Sky (ad esempio comunicazioni di assistenza, variazioni contrattuali, messaggi di conferma, notifiche, etc.) preferibilmente in formato elettronico al tuo indirizzo e-mail, qualora tu ci abbia fornito un indirizzo email nella Richiesta di Abbonamento o successivamente, e fermo restando che è tuo onere e responsabilità comunicare ogni variazione di tale indirizzo. Ulteriori mezzi per fornirti assistenza o informazioni sul Servizio Sky sono specificate nell'art. 24 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky. Sky ti raccomanda di accedere e verificare la presenza di comunicazioni nella tua Area Fai da Te con cadenza almeno settimanale.

**9.2.** L'indirizzo indicato nel riquadro della Richiesta di Abbonamento denominato "Dati del titolare della fatturazione/Abbonato" vale come elezione di domicilio ai fini di ogni comunicazione A.R. e/o notificazione da parte di Sky relativa al Contratto. Ti obblighi a comunicare tempestivamente a Sky, tramite la tua Area Fai da Te o il Servizio Clienti Sky, ogni variazione del suddetto indirizzo e prendi atto e accetti che ogni onere e responsabilità conseguente alla tua irrimediabilità grava unicamente su di te. Leggi quanto previsto all'art. 24 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky.

## **Art. 10 Reclami**

**10.1** Eventuali reclami potranno essere comunicati al Servizio Clienti Sky, inviando una comunicazione per iscritto, tramite i punti di contatto di cui all'art. 23 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky e specificando il motivo della richiesta ed il tuo numero telefonico. Ad ogni reclamo verrà assegnato un codice identificativo tracciabile.

**10.2** Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito della valutazione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della tua comunicazione, informandoti, tramite comunicazione email o messaggio sul televisore (bmail), telefonata o messaggio di testo (sms o chat), lettera scritta. 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. 11 Risoluzione delle controversie**

Qualora, a seguito dell'invio di un reclamo secondo le modalità di cui al precedente art. 10 della Carta Servizi, tu non abbia risolto la problematica segnalata, 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 al Co.re.com. competente 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 tu abbia 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 ai Co.re.com, Sky non sospenderà il Servizio.

## **Art. 12 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") con modalità riservate (unitamente alla Smart Card oppure, in alternativa, via e-mail o via SMS) 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.

Con il Codice Personale, attraverso l'utilizzo del sistema del "parental control", potrai altresì bloccare autonomamente ulteriori contenuti del Servizio Sky, in maniera trasversale, in base ad una classificazione dei medesimi per categorie o fasce d'età.

Per impostare il "parental control" è sufficiente utilizzare il tasto "Menu" o "Home" (a seconda del decoder che hai a disposizione) del telecomando e selezionare la voce "Parental Control" oppure (a seconda del decoder che hai a disposizione) la voce "Parental" contenuta nella sezione "Impostazioni". Attraverso i tasti del telecomando, potrai bloccare o sbloccare le diverse fasce di inibizione dell'accesso ai contenuti del Servizio Sky. 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.



### Art. 13 Livelli di qualità del servizio

Tempo di attivazione del servizio	<p>Via satellite:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Tempi di attivazione del servizio<sup>1</sup>: 1 giorno</li><li>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 96,5%<sup>2</sup></li></ul> <p>Sky Q senza parabola:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Tempi di attivazione del servizio<sup>3</sup>: 1 giorno</li><li>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 99,8%<sup>4</sup></li></ul> <p>Obiettivo 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Tempi di attivazione del servizio: 1 giorno</li><li>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 95%</li></ul>
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>5</sup>:</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 43"</p> <p>Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 63%.</p> <p>Obiettivi 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90"</li><li>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 50%</li></ul>
Fatture contestate	<p>Percentuale di fatture per cui l'Abbonato ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,12%<sup>6</sup>.</p> <p>Obiettivo 2022: 1,50%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato: 0,60%<sup>7</sup>.</p> <p>Obiettivo 2022: 1%</p>

<sup>1</sup> I tempi di attivazione del servizio, riferiti all'anno solare 2021, 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> Vedi nota 1 che precede.

<sup>4</sup> Vedi nota 2 che precede.

<sup>5</sup> Rilevazione censuaria. Dato medio aggregato relativo ai servizi DTH, Sky Q senza parabola e DTT.

<sup>6</sup> Dato medio aggregato relativo ai servizi DTH, Sky Q senza parabola e DTT.

<sup>7</sup> Dato medio aggregato relativo ai servizi DTH, Sky Q senza parabola e DTT.



Disponibilità del servizio	Indisponibilità media del servizio: 0,1% <sup>8</sup>  Obiettivo 2022: 0,2%  Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile <sup>9</sup> .
----------------------------	---

#### **Art. 14 Indennizzi e rimborsi**

- 14.1** Nel caso di mancata o ritardata abilitazione del Servizio 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 Sky 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€.
- 14.2** 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*.
- 14.3** 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).
- 14.4** Qualora a causa di interventi di manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio Sky effettuate da Sky, l'interruzione del Servizio dovesse durare per più di 2 (due) giorni consecutivi, Sky ti riconoscerà uno sconto sul Corrispettivo di Abbonamento, secondo quanto previsto al precedente art. 14.1 della Carta Servizi.
- 14.5** Se intendi richiedere un indennizzo dovrai seguire la procedura specificata al precedente art. 10.1 della Carta Servizi.

<sup>8</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>9</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.