

CARTA DEI SERVIZI SKY PER I SERVIZI SKY WIFI

(valida dal 3.06.2020)

Premessa

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, alle quali si fa specifico rinvio per ogni informazione relativa alla disciplina contrattuale, ivi inclusa la definizione di Contratto (che include gli ulteriori documenti contrattuali).

La Carta dei Servizi persegue finalità di semplificazione, chiarezza e trasparenza delle informazioni contrattuali ed è redatta secondo quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nella Carta dei Servizi troverai le informazioni relative:

- ai PRINCIPI, cioè i criteri fondamentali cui Sky si ispira nell'offerta dei Servizi;
- alla DESCRIZIONE dei Servizi;
- agli IMPEGNI di Sky nei tuoi confronti relativi all'esecuzione del Contratto;
- agli STANDARD intesi come il livello qualitativo dei Servizi;
- alla TUTELA dei tuoi diritti nel caso in cui le prestazioni fornite da Sky non corrispondano ai principi, agli impegni e agli standard dei Servizi.

Tutti i termini in maiuscolo utilizzati nella Carta dei Servizi, diversi da quelli espressamente definiti nella Carta dei Servizi, sono quelli indicati nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

La società

Sky Italia S.r.l., con socio unico, ha sede legale in Milano, Via Monte Penice, 7. Il suo sito internet è Sky.it (www.sky.it), che ti invitiamo a visitare anche al fine di registrarti per aver accesso all'area riservata agli abbonati ai Servizi Sky Wifi di Sky. Le informazioni sulla storia e le varie attività di Sky sono reperibili sul sito.

PRINCIPI

1. UGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO E PARITÀ DI ACCESSO: Sky garantisce l'uguaglianza di trattamento dei clienti, senza distinzione basata sul sesso, provenienza e origine etnica, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Sky adotta misure differenziate tese a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei Servizi a favore dei disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

2. OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA E IMPARZIALITÀ: Nella fornitura dei Servizi e nei rapporti con i propri clienti, Sky si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. REGOLARITÀ E CONTINUITÀ: Sky si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni non imputabili a Sky ai sensi dell'art. 20, quinto comma, delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, o dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, ampliamento o miglioramento dei Servizi stessi. In tali ultimi casi, Sky porrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecare il minor disagio possibile all'abbonato. Sky ti informerà degli eventuali interventi di che comportino interruzioni dei Servizi, con specifica indicazione della presumibile durata e delle modalità per ottenere assistenza. In caso di intervento tecnico presso il tuo Domicilio, verranno concordati con te data e orario; il tecnico incaricato da Sky o dall'operatore proprietario dell'infrastruttura sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Per maggiori informazioni in merito ai casi di esclusione della responsabilità di Sky per le interruzioni indipendenti dalla stessa si veda l'art. 20, commi 5 e 6, delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

4. DIRITTO DI SCELTA E DI INFORMAZIONE: Sky rende accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la conclusione del Contratto, il recesso, la gestione della tua offerta (potendo, ad esempio, in ogni momento limitare l'oggetto del tuo Contratto al solo Servizio Internet). Le tue richieste di variazione contrattuale per includere od escludere la fornitura di Opzioni. Sky garantisce che ciascun cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati personali.

5. DIALOGO E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE: Sky ha interesse a conoscere le opinioni dei propri clienti per il miglioramento dei Servizi.

6. EFFICACIA ED EFFICIENZA: Sky persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più avanzate e idonee al soddisfacimento dei tuoi interessi.

I. DESCRIZIONE DELL'OFFERTA

1. Caratteristiche dei Servizi

Ti ricordiamo che:

I. il Servizio Internet è fornito da Sky in tecnologia FTTH (ossia tramite una rete di accesso in fibra ottica fino all'abitazione del cliente) o FTTC (ossia tramite una rete di accesso in fibra mista rame costituita da portanti in fibra ottica sino al "cabinet" e in rame dal cabinet sino all'abitazione del cliente; con tecnologia VDSL2).

II. il Servizio Voce è il servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP - VOIP, fornito da Sky congiuntamente al Servizio Internet e previa sua attivazione. In sede di compilazione della proposta di abbonamento, e precisamente nel campo "gestisci la tua offerta" puoi limitare l'oggetto del Contratto al solo Servizio Internet (selezionando "Internet senza voce"); inoltre, potrai disattivare il Servizio Voce in ogni altro momento della Durata del Contratto e, in tal caso, il Contratto resterà valido ed efficace per il Servizio Internet.

Ti invitiamo a prendere visione degli articoli 2.1 e 2.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi per conoscere le limitazioni e le incompatibilità tecniche alla fruizione dei Servizi.

2. Apparecchiature Sky e le altre apparecchiature fornite da Sky

Per la fruizione del Servizio Internet e del Servizio Voce, Sky ti fornisce le Apparecchiature Sky ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi e delle specifiche condizioni previste dall'offerta commerciale cui hai aderito. Resta inteso che, per la corretta fruizione dei Servizi, hai la facoltà di installare e connettere alla rete le Apparecchiature Generiche, purché soddisfino i requisiti di base previsti dalla normativa applicabile e siano compatibili con le specifiche tecniche pubblicate da Sky nella sezione del sito Sky.it "Modem Alternativo". Sky si riserva di fornirti, in aggiunta alle Apparecchiature Sky e dietro tua richiesta, altre apparecchiature. I termini e le condizioni della fornitura di tali ulteriori apparecchiature da parte di Sky saranno pubblicate sul sito sky.it e nei materiali informativi della relativa offerta commerciale.

Sky ha la proprietà delle Apparecchiature Sky e delle altre apparecchiature fornite da Sky in comodato d'uso gratuito e si occupa della manutenzione, aggiornamento e gestione delle stesse. Al fine di consentire a Sky lo svolgimento di tali attività, sarai tenuto, su richiesta di Sky, a restituire le Apparecchiature Sky e le altre apparecchiature fornite da Sky e/o a sostituirle con altre fornite da Sky. Nel caso in cui la mancata sostituzione o riparazione delle Apparecchiature Sky e delle altre apparecchiature fornite da Sky in comodato d'uso gratuito sia a te imputabile, resta fermo l'obbligo di pagare il canone di abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di cessazione del Contratto:

(i) sarai tenuto a restituire le Apparecchiature Sky e le altre apparecchiature, in stato perfettamente integro e funzionanti, salvo segni di usura derivanti dal loro normale utilizzo, entro 60 giorni dalla disattivazione dei Servizi, mediante consegna presso lo Sky Service più vicino a te. L'elenco degli Sky Service è disponibile sul sito Sky.it.

(ii) Sky potrà addebitarti una penale, ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, in caso di mancata restituzione delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky, di ritardo nella loro restituzione oltre il termine sopra indicato e/o in caso di danneggiamento e/o distruzione delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky.

Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, Sky potrà addebitarti una penale, ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, nel caso di furto non comprovato da denuncia presentata alle competenti Autorità ed inviata a Sky e/o di smarrimento per cause a te imputabili e/o nel caso di danneggiamento e/o distruzione, nel corso della durata del Contratto, delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky.

3. Opzioni

Le Opzioni relativi al Servizio Internet che Sky ti offre sono le seguenti:

- **Ultra Wifi:** Opzione a pagamento che, mediante l'utilizzo di due Sky Wifi Pod, ripetitori di segnale concessi da Sky in comodato d'uso gratuito consentono di generare una rete mesh, potendo fruire di una migliore copertura e stabilità del segnale. Tale Opzione è disponibile solo per chi fruisca del Servizio Internet tramite le Apparecchiature Sky (Sky Wifi Hub) e non funziona nel caso di utilizzo da parte tua di Apparecchiature Generiche.
- **Sky Wifi App:** applicazione fornita da Sky per la gestione delle Apparecchiature Sky e della connettività.

Con Sky Wifi App è possibile effettuare le seguenti azioni:

- **cambio nome rete;**
- **cambio nome password;**
- **protezione navigazione:** abilitazione e disabilitazione della navigazione protetta;
- **profili:** creazione di profili dedicati a cui associare più dispositivi;
- **pausa internet:** mette in pausa la connessione al wifi di alcuni dispositivi o dei profili;
- **buonanotte automatica:** creazione di interruzioni automatizzate e ripetitive;
- **parental control:** blocco dei contenuti inadatti ai minori;
- **resoconto giornaliero:** statistiche di utilizzo disponibili per profilo e utente;
- **superamento soglia e blocco dispositivo:** impostazione di una soglia limite in termini di tempo trascorso online per dispositivo o utente e invio di una notifica al raggiungimento della soglia preimpostata.

Il Servizio Voce è fornito congiuntamente al Servizio Internet e prevede come piano base l'applicazione di una tariffazione **a consumo** che varia a seconda delle numerazioni e delle direttrici delle chiamate. Potrai disattivare il Servizio Voce al momento della sottoscrizione ed in ogni altro momento della Durata del Contratto e, in tal caso, il Contratto resterà valido ed efficace per il Servizio Internet.

Inoltre, Sky mette a disposizione, i seguenti piani del Servizio Voce, :

- **Voce Unlimited:** consente, dietro il pagamento di un canone fisso, di chiamare senza limiti e senza scatto alla risposta tutti i numeri fissi e mobili in Italia (ad esclusione di numeri premium e delle chiamate a sovrapprezzo);
- **Voce Estero:** consente, dietro il pagamento di un canone fisso, di chiamare senza limiti e senza scatto alla risposta tutti i numeri fissi stranieri inclusi nella Zona 1 (Europa nord-occidentale, USA e Canada).

Le Opzioni rispetto al Servizio Voce che Sky ti offre sono le seguenti:

- **Mostra numero nascosto:** servizio a pagamento che rende temporaneamente inefficace la soppressione dell'identificazione del numero chiamante.
- **Soglia di spesa:** Opzione gratuita che prevede la ricezione di un alert SMS in caso di raggiungimento dell'importo di 300€ mensili di traffico telefonico. La notifica non inibisce la possibilità di effettuare ulteriore traffico telefonico. In caso di utilizzo eccessivo delle numerazioni Premium a sovrapprezzo, in conformità alla normativa vigente, Sky procederà a bloccare fino alla fine del mese le chiamate uscenti di questa tipologia. La soglia è di 300€ e non è modificabile. Per maggiori informazioni relative al piano base di tariffazione a consumo, nazionale ed internazionale, e agli altri piani del Servizio Voce e per conoscere il costo e le condizioni delle Opzioni relative al Servizio Voce, ti invitiamo a consultare le condizioni particolari delle singole offerte commerciali e la sezione dedicata del sito web www.Sky.it.

Il Servizio Voce include le seguenti funzionalità:

- **Trasferimento di chiamata:** reindirizza le chiamate in entrata a un altro numero fisso o mobile. Puoi scegliere se trasferire tutte le chiamate in modo incondizionato oppure nei casi di mancata risposta o numero occupato. Il costo della chiamata trasferita è calcolato secondo il piano tariffario a consumo o altro piano tariffario attivo.
- **Chi ti chiama:** ti permette di scoprire subito il numero di chi ti sta chiamando;
- **Numero nascosto su chiamata successiva:** ti consente di nascondere il numero dal quale stai chiamando dalla chiamata successiva all'attivazione del servizio;
- **Richiama ultimo numero:** richiama velocemente l'ultimo numero che ti ha contattato;
- **Dettaglio ultima chiamata:** scopri chi ti ha chiamato per ultimo
- **Rimuovi ultima chiamata:** cancella l'ultima chiamata ricevuta dalla lista delle chiamate recenti;
- **Sveglia:** ti permette di programmare una chiamata come promemoria o come sveglia;
- **Non disturbare:** ti consente di bloccare tutte le chiamate in entrata. La funzione è attivabile ogni volta che lo desideri;
- **Conversazione di gruppo:** ti permette di parlare con più persone contemporaneamente, fino a un massimo di tre.

Per avere maggiori informazioni sulle suddette funzionalità e la loro gestione, ti invitiamo a consultare la pagina dedicata sul sito www.Sky.it o a chiamare il Servizio Assistenza Clienti al numero 170.

II. IMPEGNI DI SKY

4. Attivazione dei Servizi

Sky si impegna ad attivare i Servizi entro 55 giorni dalla conclusione del Contratto.

In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, qualora tu non abbia richiesto di attivare i Servizi prima dello scadere del Periodo di Ripensamento, il termine di attivazione dei Servizi comincia a decorrere allo scadere del Periodo di Ripensamento.

5. Installazione

Per l'attivazione e la fruizione dei Servizi, potresti aver bisogno di interventi tecnici di installazione effettuati da un tecnico incaricato da Sky.

Puoi prenotare la data dell'intervento tecnico di installazione tramite la tua area riservata del sito www.Sky.it e, in caso di imprevisti, puoi modificare tale data chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170. Puoi scegliere la fascia oraria di due ore durante la quale il tecnico si presenterà al tuo Domicilio con tesserino di riconoscimento. L'intervento di installazione può durare fino a 3 ore dall'arrivo del tecnico e sarà effettuato in tua presenza o in presenza di un tuo delegato maggiorenne. Se hai scelto di attivare anche il Servizio Voce, il tecnico installerà il telefono già in tuo possesso collegandolo direttamente alla porta dedicata dell'Apparecchiatura Sky.

Gli interventi del tecnico possono comprendere l'installazione delle seguenti Apparecchiature Sky:

- **Sky Wifi Hub:** il router per connettere la linea di casa;
- **ONT:** il dispositivo che converte nelle reti FTTH il segnale proveniente dalla fibra ottica in impulsi elettrici gestiti da Sky Wifi Hub.

Inoltre, durante l'intervento tecnico di installazione, puoi richiedere direttamente al tecnico lo spostamento del posizionamento delle Apparecchiature Sky in un punto diverso da quello del primo ingresso fibra del Domicilio. Tale intervento tecnico è su tua richiesta e ti sarà addebitato, previa approvazione da parte tua del relativo preventivo, un contributo economico aggiuntivo.

Puoi trovare i costi degli interventi tecnici su richiesta nella pagina «[scopri come prepararti all'arrivo del tecnico](#)» del sito www.Sky.it

Al termine dell'intervento tecnico, l'incaricato provvede all'attivazione dei Servizi e alla verifica del loro funzionamento.

Inoltre, sarai tenuto a firmare un verbale di collaudo con l'evidenza dei lavori svolti e ulteriore firma per gli eventuali lavori aggiuntivi. Qualora non necessiti di tali interventi, le Apparecchiature Sky ti saranno consegnate tramite un corriere al tuo Domicilio. Tutte le informazioni necessarie all'installazione delle Apparecchiature Sky ti saranno fornite tramite comunicazione dedicata e sono reperibili in qualsiasi momento sul sito www.Sky.it.

Ti ricordiamo che il Servizio è attivo sin dall'avvenuta conferma della consegna delle Apparecchiature Sky presso il tuo Domicilio. La fatturazione dei Servizi ha inizio a decorrere dal momento in cui installi lo Sky Wifi Hub o, in ogni caso, entro 72 ore dall'attivazione del Servizio. Per maggiori informazioni in merito all'installazione delle Apparecchiature Sky, ti invitiamo a prendere visione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi (vedi, in particolare, l'art. 5 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi).

Ti invitiamo a visitare la pagina "Modem Alternativo" del sito www.Sky.it per conoscere le specifiche tecniche che le Apparecchiature Generiche devono possedere per essere compatibili con la fruizione dei Servizi nonché per avere informazioni in merito alle istruzioni e alle modalità che devi seguire per configurare le Apparecchiature Generiche.

6. Assistenza, manutenzione e garanzia

In caso di malfunzionamento o guasto delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky non dovrai intervenire direttamente e autonomamente sulle stesse, ma dovrai consegnarle presso uno Sky Service, che si occuperà della loro riparazione e manutenzione.

Per trovare lo Sky Service più vicino a te, vai alla sezione dedicata del sito www.Sky.it.

Per conoscere eventuali altre modalità fornite da Sky per la riparazione, manutenzione e/o sostituzione delle Apparecchiature Sky, visita la sezione dedicata del sito www.Sky.it. Sky ha la facoltà di procedere gratuitamente alla sostituzione delle Apparecchiature Sky non funzionanti (per guasto o difetto di conformità) con altre equivalenti, anche rigenerate.

In caso di tuo utilizzo da parte tua, per la fruizione dei Servizi, delle Apparecchiature Generiche, Sky non sarà responsabile per i guasti a tali Apparecchiature Generiche e/o per il loro malfunzionamento e non fornisce servizi di riparazione o manutenzione delle stesse.

In caso di malfunzionamento o guasto dello Sky Wifi Pod, Sky potrà sostituirlo con un altro gratuitamente tramite consegna presso il tuo Domicilio.

Per conoscere nel dettaglio come puoi sostituire lo Sky Wifi Pod guasto, visita la sezione dedicata del sito www.Sky.it.

In caso di danni alle Apparecchiature Sky causati dal tuo utilizzo in modo non conforme al Contratto ai sensi dell'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, Sky potrà addebitarti le penali previste dal precedente art. 2 della presente Carta dei Servizi e dall'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

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.

È prevista una garanzia di 30 giorni per i servizi tecnici di installazione e per quelli di manutenzione dei Servizi e delle Apparecchiature Sky presso il tuo Domicilio previsti agli art. 5 e 6 della presente Carta dei Servizi.

7. Agevolazioni economiche per le categorie di clienti più deboli

In ottemperanza alla delibera AGCOM n. 46/17/CONS (relativa a "Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservata particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile"), Sky riconosce agli utenti che siano affetti da sordità, cecità parziale o totale (documentata opportunamente) ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, una riduzione del 50% del canone mensile rispetto al prezzo di listino per tutte le offerte relative al Servizio Internet e al Servizio Internet + Servizio Voce.

Per fruire delle Agevolazioni, è necessario presentare la relativa domanda a Sky al momento della sottoscrizione del Contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale allegando idonea documentazione comprovante la sordità e/o la cecità totale o parziale e, in caso di domanda del convivente con persona affetta da tale disabilità, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.

Nel caso in cui la persona affetta da sordità e/o da cecità totale o parziale abbia cessato di far parte del nucleo familiare, è necessario comunicare tempestivamente a Sky tale variazione e, a decorrere da tale data, si perde il diritto all'Agevolazione.

L'agevolazione economica ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione e per tutta la durata del rapporto contrattuale, fatto salvo eventuali variazioni dell'utente contraente.

Per ulteriori informazioni relative alle condizioni generali di sottoscrizione, documentazione da presentare, accessibilità e validità dell'offerta, assistenza e supporto, è possibile consultare la pagina in homepage del sito www.Sky.it "Agevolazioni per non vedenti e non udenti" oppure contattare il Servizio Assistenza Clienti al numero 170.

Per informazioni dettagliate sulle offerte specifiche e la relativa modulistica visita la sezione "Agevolazioni per non vedenti e non udenti" del sito www.Sky.it.

8. Disabilitazione delle chiamate

Sky attiva automaticamente e gratuitamente il Blocco Permanente di chiamate in uscita e il Blocco Selettivo di chiamate in uscita. L'art. 18 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, cui si rinvia, disciplina le modalità per disattivare o attivare il Blocco Permanente di chiamate in uscita e il Blocco Selettivo di chiamate in uscita.

III. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Di seguito troverai gli Standard di qualità dei Servizi offerti da Sky, ossia gli obiettivi qualitativi fissati e garantiti da Sky nella fornitura dei propri servizi.

9. Servizio internet

(Delibere n. 131/06/CSP; 244/08/CSP; 151/12/CSP e 656/14/CSP)

N	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2020
1	Tempo di attivazione del servizio	Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. a) Tempo massimo in cui sono effettuate il 95% delle richieste e il 99% delle richieste b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto c) Media	a) 95%: 55 giorni 99%: 90 giorni b) 95% c) 25 giorni

* NA - non applicabile

N	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2020
2	Tasso di malfunzionamento per linea	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	20%
3	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento). a) Tempo massimo in cui sono stati effettuati l'80% e il 95% delle riparazioni dei malfunzionamenti b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto c) Tempo medio di riparazione	a) 80% = 38 ore 95% = 100 ore b) 90% c) NA *
4	Tempo di risposta alle chiamate	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano a) Media 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 70 secondi a) 80 secondi b) 30% a) 80 secondi b) 30%
5	Addebiti contestati (rapporto n. reclami e n. totale di fatture emesse)	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1,8%
6	Velocità di trasmissione dei dati	Velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato. Download a) velocità massima in download b) velocità minima in download c) media Upload a) velocità massima in upload b) velocità minima in upload c) media	FTTH Download a) 1000 Mbit/s b) 200 Mbit/s c) NA * Upload a) 300 Mbit/s b) 25 Mbit/s c) NA * FTTC Download a) 200 Mbit/s (per profilo 200Mb) o 100 Mbit/s (per profilo 100Mb) b) 20 Mbit/s c) NA * Upload a) 20 Mbit/s b) 2 Mbit/s c) NA *

* NA - non applicabile

N	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2020
7	Ritardo di trasmissione dati	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING). a) Ritardo massimo b) Valore medio del ritardo di trasmissione dati c) Deviazione standard del ritardo di trasmissione dati	FTTH a) 50 ms b) NA * c) NA * FTTC a) 50 ms b) NA * c) NA *
8	Tasso di perdita dei pacchetti	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.	0,1%

10. Servizio voce (Delibera 254/04/CSP)

N	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2020
1	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. a) Percentili 95% e 99% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (per servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso)	a) 95%= 55 giorni 99% = 90 giorni b) 95%
2	Tasso di malfunzionamento per linea	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	20%
3	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. a) Percentili 80% e 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti. b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	a) 80% = 38 ore 95% = 100 ore b) 90%
4	Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 80 secondi b) 30%
5	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 70 secondi b) 30%
6	Fatture contestate	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1,8%
7	Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%

11. Servizi telefonici di contatto (call center) (Delibera 79/09/CSP)

* NA - non applicabile

N	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2020
1	Tempo di navigazione	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.	70 secondi
2	Tempo di attesa (tempo di risposta operatore)	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.	80 secondi
		a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	
		b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	
3	Tasso di risoluzione reclami	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	80%

IV. TUTELA

a) Indennizzi

12. Indennizzi automatici

A seguito della presentazione di un tuo reclamo, Sky provvede a corrispondere in maniera automatica mediante accredito nella tua fattura un importo a titolo di indennizzo laddove si siano verificati i seguenti disservizi:

TIPOLOGIA DI DISSERVIZI	INDENNIZZI
<ul style="list-style-type: none"> • RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO RISPETTO AL TERMINE MASSIMO PREVISTO DAL CONTRATTO OPPURE DI RITARDO NEL TRASLOCO DELL'UTENZA • SOSPENSIONE O CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DI UNO O PIÙ SERVIZI AVVENUTA SENZA CHE VE NE FOSSERO I PRESUPPOSTI, OVVERO IN ASSENZA DEL PREVISTO PREAVVISO 	<p>Euro 10 per ogni giorno, rispettivamente, di ritardo nell'attivazione dei Servizi o nel trasloco oppure di sospensione/cessazione amministrativa dei Servizi.</p> <p>fino a un massimo di 100€ erogabili in fattura</p>

Trattandosi di indennizzo automatico, l'importo a titolo di indennizzo ti sarà accreditato in fattura da Sky entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo o, se il disservizio per il quale hai richiesto l'indennizzo è stato risolto da Sky successivamente al ricevimento del reclamo, **entro 45 giorni** dalla data di risoluzione del disservizio, ferma restando la possibilità di Sky di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Le somme a titolo di indennizzo che Sky ti accrediterà nella fattura saranno compensate con le somme da te dovute a Sky in base al Contratto previste nella medesima fattura.

Se la somma a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile nella quale essa è accreditata, la parte in eccesso sarà compensata con le somme da te dovute a Sky in base al Contratto previste nella fattura immediatamente successiva, o in caso di insufficiente capienza, in quelle immediatamente successive fino a concorrenza della somma a te spettante a titolo di indennizzo.

L'importo contrattuale indennizzabile ammonta al massimo a Euro 100.

In caso di cessazione del Contratto avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo oppure se la somma a titolo di indennizzo è superiore a Euro 100 e tu ne faccia espressa richiesta, Sky ti corrisponde tale somma mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate da te fornite, entro 60 giorni, rispettivamente, dalla cessazione del Contratto o dalla tua richiesta.

13. Ulteriori indennizzi

A seguito della presentazione di un tuo reclamo, qualora sia stato ritenuto fondato da Sky, Sky provvede a corrispondere mediante accredito in fattura un importo a titolo di indennizzo laddove si siano verificati i seguenti disservizi:

TIPOLOGIA DI DISSERVIZI	INDENNIZZI
<p>I. MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO † :</p> <p>1. completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili a Sky</p>	<p>Per ciascun Servizio: Euro 5 per ogni giorno d'interruzione a decorrere dalla data di presentazione del reclamo fino a un massimo di euro 100.</p> <p>Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Sky, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del Servizio.</p> <p>Per i servizi accessori si applica l'importo di euro 5 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio.</p>

TIPOLOGIA DI DISSERVIZI		INDENNIZI
II.	2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a Sky, che non comporti la completa interruzione del servizio o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi	Per ciascun Servizio: Euro 5 per ogni giorno di malfunzionamento a decorrere dalla data di presentazione del reclamo fino a un massimo di euro 100. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Sky, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del Servizio. Per i servizi accessori si applica l'importo di euro 5 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio. Per i servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.
III.	DISSERVIZI NELLE PROCEDURE DI PASSAGGIO TRA OPERATORI: 1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore.	Euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento.
IV.	2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero	Euro 5 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 100 Euro.
V.	ATTIVAZIONE DI SERVIZI O PROFILI TARIFFARI NON RICHIESTI †:	Euro 5 per ogni giorno di attivazione a decorrere dalla data di presentazione del reclamo fino a un massimo di 100 Euro. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo si applica in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione a decorrere dalla data di presentazione del reclamo. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura.
VI.	PERDITA DELLA NUMERAZIONE	Euro 100 <i>una tantum</i> .
VII.	OMESSA O ERRATA INDICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI E OMESSO AGGIORNAMENTO DEI DATI IN CASO DI GIUSTIFICATA RICHIESTA DA PARTE DELL'INTERESSATO	Euro 100 <i>una tantum</i> .
VIII.	MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI	Euro 5 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 [§] .

In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

14. Esclusioni

Se hai utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme al Contratto, Sky non è tenuta a corrispondere gli indennizzi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Sono altresì esclusi gli indennizzi se non hai segnalato il disservizio a Sky entro tre mesi dal momento in cui ne sei venuto a conoscenza o avresti potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. Per poter prendere in carico i tuoi reclami e le tue segnalazioni di disservizi a Sky, ti ricordiamo che è necessario che reclami e segnalazioni indichino i dati anagrafici dell'intestatario del Contratto con Sky e il codice cliente.

b) Reclami e conciliazione

15. Reclami

Per ogni segnalazione inerente al Contratto, puoi presentare un reclamo a Sky mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano, o via PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti tramite i punti di contatto indicati all'art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

Sky ti comunicherà il codice identificativo del reclamo presentato che consente la tracciabilità dello stesso e permette di ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica. Sky gestirà il reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso e te ne comunicherà l'esito tramite email o una telefonata o un messaggio di testo (sms). In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure e i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. Per i reclami aventi ad oggetto la contestazione dell'importo indicato in fattura, in caso di accoglimento del reclamo da parte di Sky, Sky provvederà a liquidare l'eventuale rimborso dovuto con accredito sulla prima fattura utile successiva alla definizione della richiesta di rimborso o attraverso altro metodo di pagamento idoneo.

In caso di rigetto del reclamo, Sky ti invierà una risposta adeguatamente motivata in forma scritta, indicando gli accertamenti compiuti per individuare il problema. Se non dovessi ritenerti soddisfatto dell'esito del reclamo, potrai decidere di agire per la tutela dei tuoi diritti esperendo preventivamente il tentativo di conciliazione previsto dall'art. 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi e dal successivo art. 16 della presente Carta dei Servizi.

Nel caso in cui tu abbia accertato la violazione da parte di Sky dei Livelli Minimi di Qualità del Servizio Internet, mediante il software Ne.Me.Sys., ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, potrai inviare a Sky alla Casella Postale 13057, 20141 - Milano oppure con PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it il certificato generato dal suddetto software. Sky provvederà entro 30 giorni dal ricevimento del certificato a ripristinare i Livelli Minimi di Qualità.

† In tali ipotesi è fatto salvo il tuo diritto di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.

§ L'indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

In caso di frode per la quale hai presentato regolare denuncia alle Autorità competenti e che abbia come oggetto l'uso non autorizzato da parte di terzi del tuo collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il tuo terminale, i pagamenti relativi al traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione del reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione. Nel caso in cui non sia accertata dalle competenti Autorità la manomissione del collegamento di rete, Sky provvederà all'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.

16. Procedura di conciliazione

Qualora ritenessi che, in relazione al rapporto regolato dal presente Contratto, Sky abbia violato un tuo diritto o interesse nelle materie individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nei propri provvedimenti, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrai esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 1, comma 11, L. 249/1997 e delle Delibera AGCOM 353/2019/CONS e successive modifiche, nei limiti e termini previsti dalla normativa primaria e regolamentare applicabile.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza al Corecom e agli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb. Si applicano le disposizioni contenute nel *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica* approvato con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 353/19/CONS nonché nel *Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb* approvato con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 339/18/CONS.
- b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.