

# Carta Servizi Sky via ADSL/Fibra Ottica di TIM valida dal 15 dicembre 2016

## 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 su nuova IPTV di TI 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.

## La società

**Sky Italia S.r.l.** con socio unico ha sede legale in Milano, Via Monte Penice, 7 ed opera attraverso i propri uffici operativi di Milano, Roma e Cagliari. Il suo sito internet è [www.sky.it](http://www.sky.it), che ti invitiamo a visitare anche al fine di registrarti per aver accesso all'area dedicata agli Abbonati di Sky.

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

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

## Art. 1 Principi generali

- 1.1 Sky, rivolgendo sempre molta attenzione alle esigenze dei propri Abbonati, si adopererà tempestivamente per risolvere eventuali problematiche segnalate dai propri Abbonati in relazione alla fruizione dei Servizi.
- 1.2 Sky fa i propri migliori sforzi per offrire i propri Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni indipendenti da Sky o dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, ampliamento o miglioramento dei Servizi stessi e, comunque, in tali ultimi casi potrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecarti il minor disagio possibile.
- 1.3 Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione dei canali/servizi inclusi nei Servizi ed interromperne la visione. In caso di interruzione di un canale sarà cura di Sky informarti di tale interruzione con adeguata comunicazione e Sky avrà facoltà di sostituire tale canale. Al riguardo leggi anche quanto previsto all'art. 6.2 e all'art. 9 delle Condizioni Generali.
- 1.4 Sky ti informerà degli eventuali interventi di manutenzione e/o riparazione che comportino interruzioni del Servizio, con indicazione della presumibile durata e delle modalità per ottenere assistenza. In caso di intervento presso la tua abitazione, verranno concordati data e orario; il

tecnico sarà munito di tesserino di riconoscimento. Per maggiori informazioni leggi l'art. 6.3 delle Condizioni Generali.

- 1.5 Sky non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei canali/servizi inclusi nei Servizi dovute a cause di forza maggiore, intendendosi per forza maggiore circostanze al di fuori del controllo di Sky, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di prodotti e/o servizi forniti da terzi. Inoltre Sky non sarà responsabile per interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei canali riferibili al Fornitore di Servizi e/o dovute a problemi tecnici e/o amministrativi dipendenti e/o comunque riferibili ad ogni obbligazione dedotta nel contratto sottoscritto tra te ed il Fornitore di Servizi. Per maggiori informazioni si vedano gli artt. 6.4, 6.6, 6.7, 6.8 delle Condizioni Generali.

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

- 2.1 Per "**Servizio principale**" o "**Servizio**" si intendono collettivamente e/o individualmente tutti i Pacchetti e i servizi prescelti al momento della stipula del Contratto per la loro fruizione su apparecchio televisivo.
- 2.2 I "**Servizi accessori**" sono tutti i Servizi o Prodotti Opzionali aggiuntivi rispetto al Servizio principale (come definiti nell'art. 1 delle Condizioni Generali) e cioè: i Pacchetti (Sky Famiglia, Sky Box Sets, Sky Cinema, Sky Sport o Sky Calcio) aggiuntivi rispetto a quelli prescelti al momento della stipula del Contratto o successivamente, il Servizio Sky HD, il Servizio My Sky HD, il Servizio Sky Go, il Servizio Sky Go Plus, il Servizio Sky On Demand, il Servizio Restart, il Servizio Pay Per View, Sky Primafila, lo Sky Link, lo SkyLife e tutti gli altri Servizi o Prodotti Opzionali offerti da Sky e da te fruibili.
- 2.3 Per **Servizi** si intendono il Servizio principale e i Servizi accessori.
- 2.4 Per la puntuale descrizione di tutti i servizi offerti da Sky si rinvia alle Condizioni Generali.
- 2.5 Il Servizio principale 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 [www.sky.it](http://www.sky.it) dove, nella sezione ad accesso riservato, sono pubblicate le fatture degli ultimi 12 mesi.
- 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, corrispettivo di attivazione dei Servizi e/o Prodotti Opzionali, canone per il periodico Sky Life, i costi delle chiamate al Call center o dell'invio di sms, anche per l'acquisto degli eventi *pay per view*, sono riportati nei listini prezzi Sky, nella Richiesta di Abbonamento e/o nelle Condizioni Generali, pubblicati sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it) disponibili contattando il Call Center/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.

- 3.5 I costi delle chiamate al Servizio Clienti sono specificati nel successivo art. 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 accessibili chiamando il Servizio Clienti.
- 3.7 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.
- 3.8 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 L'attivazione del Servizio è subordinata a:
- (i) la preventiva sottoscrizione da parte tua di un Contratto con il Fornitore di Servizi e
  - (ii) la successiva abilitazione dei Servizi del Fornitore di Servizi. L'attivazione dei Servizi del Fornitore di Servizi è regolata dalla relativa Carta Servizi e dalle condizioni generali del Contratto del Fornitore di Servizi.
- 4.2 La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Sky al momento dell'attivazione del Servizio e comunque quando siano decorsi 25 (venticinque) giorni dalla ricezione da parte di Sky della Richiesta di Abbonamento a condizione che Sky non abbia, nello stesso termine, per qualunque motivo e a suo insindacabile giudizio, rifiutato la proposta dandotene comunicazione. Unitamente alla Smart Card, riceverai il codice personale di visione ("PIN") che ti sarà richiesto per l'utilizzo del Parental Control. Con l'accettazione, da parte tua del Contratto, aderisci anche alla fornitura ed all'invio del periodico Sky Life, potendo comunque, in qualsiasi momento, decidere di rinunciarvi. La richiesta dovrà essere formulata per iscritto o al servizio assistenza clienti di Sky. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dal termine del mese di ricezione della tua richiesta. Se hai concluso il contratto fuori dai locali commerciali o a distanza puoi esercitare il tuo diritto di ripensamento senza costi, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto fino a 14 giorni dopo l'attivazione del servizio. Leggi anche quanto previsto al successivo art.5.4.
- 4.3. 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 Italia S.r.l c/o Telecom Italia S.p.a. Servizio Clienti Residenziali, Casella Postale 111, 00054 Fiumicino (RM), 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.
- 4.4 Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, la durata dello stesso sarà prolungata per il numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la data di attivazione del Servizio e la fine del mese in cui è avvenuta l'attivazione, ciò al fine di allineare la durata di ciascuna mensilità dell'abbonamento alle modalità di fatturazione.
- 4.5 Per la variazione di contenuti in corso di Contratto, la disciplina delle modalità di richiesta e dei tempi di gestione è dettata dall'art. 6 delle Condizioni Generali.
- 4.6 Sky non sarà in alcun modo responsabile di eventuali interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del Servizio derivanti da o correlate alla Piattaforma IPTV e/o alla Rete. In tal caso, fatta eccezione per quanto previsto al successivo art. 13.7 della presente Carta Servizi, tu non avrai

diritto ad una riduzione di quanto dovuto a Sky a titolo di Canone di Abbonamento e si rimanda a quanto previsto dalle Condizioni Generali e dalla Carta Servizi del relativo Fornitore di Servizi.

- 4.7 Ogni e qualsivoglia rapporto con Sky relativamente alla fornitura del Servizio è strettamente correlato, principalmente per ragioni di ordine tecnico, alla permanenza dei Servizi del Fornitore di Servizi e di Rete. Qualora (i) per qualunque ragione cessasse il Contratto tra te ed il Fornitore di Servizi (a titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo: tuo recesso, risoluzione per inadempimento, mancato pagamento dei corrispettivi da parte tua) o (ii) per altre ragioni il Fornitore di Servizi ti sospendesse la fornitura dei propri servizi e/o l'accesso alla Rete, l'Offerta decadrà. Sky ti offrirà la possibilità di sottoscrivere, previa accettazione delle Condizioni Generali, un contratto di abbonamento satellitare residenziale con la stessa combinazione di Pacchetti oggetto del risolto Contratto. Resta comunque salva la tua facoltà di avvalerti del diritto previsto dall'art. 5
- 4.8 La disciplina della variazione dei corrispettivi e delle Condizioni Generali e delle modalità di comunicazione è contenuta negli articoli 3.3 e 6.5 delle Condizioni Generali. Tali variazioni ti saranno comunicate attraverso il sito, tramite fattura, o e-mail.
- 4.9 Le modalità di fruizione del Servizio sono descritte nelle Condizioni Generali, disponibili sul sito [www.Sky.it](http://www.Sky.it). Resta inteso che Sky potrà variare le Condizioni Generali previa comunicazione a te.

#### **Art. 5 Recesso**

- 5.1. Potrai recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviare a Sky al seguente indirizzo: Sky Italia srl c/o Telecom Italia S.p.A. Servizio Clienti Residenziali, Casella Postale 111, 00054 Fiumicino (RM). Per avvalerti della facoltà di recesso, la tua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo. Diversamente nel caso in cui il recesso venga comunicato nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso sarai comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Servizio fino alla data di efficacia del recesso. In relazione al momento di efficacia del recesso si applicherà la disposizione di cui al successivo art. 5.2. Tutte le informazioni sul recesso, con i moduli per recedere, sono pubblicati anche nel sito [www.sky.it](http://www.sky.it) alla voce "Moduli e documenti contrattuali" e disponibili chiamando il numero 02.917171.
- 5.2 Salvo i casi previsti al successivo art. 5.5 in caso di recesso prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto, Sky avrà diritto di chiederti:
- (i) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso e
- (ii) il rimborso di eventuali sconti di cui tu abbia beneficiato ai sensi del successivo art. 5.3, qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto previsti dalle singole offerte promozionali.
- Nel caso in cui il recesso non sia comunicato alla fine di ciascun mese solare e quindi divenga efficace nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese.
- 5.3 Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi da te dovuti per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte tua del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. Qualora modificassi o recedessi prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, sarai tenuto a versare a Sky una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui hai beneficiato a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato. Questa ultima previsione non troverà applicazione qualora tu abbia optato per l'adesione ai medesimi Servizi offerti da Sky senza beneficiare dello sconto o dell'offerta promozionale e pertanto senza essere vincolato alla durata minima contrattuale.

- 5.4 Se hai concluso il Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza potrai recedere dal giorno della conclusione dello stesso fino a 14 giorni dopo l'attivazione del servizio secondo le previsioni di cui agli articoli da 52 a 58 del D.lgs. n. 206/05. Dovrai informare Sky della tua decisione tramite comunicazione scritta, anche utilizzando il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, del D.lgs. n. 206/2005 o il modulo tipo di recesso Sky, pubblicato sul sito [www.sky.it](http://www.sky.it), o altra comunicazione che andranno inviati a: Sky Italia srl c/o Telecom Italia S.p.A. Servizio Clienti Residenziali, Casella Postale 111, 00054 Fiumicino (RM) 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 nei primi 14 giorni, 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 Contratto, tutti i pagamenti da te ricevuti, compresi i costi di consegna. Detti rimborsi saranno effettuati con le modalità concordate senza, in ogni caso, 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 My Sky, la Smart Card, il telecomando, l'alimentatore, ecc...), presso uno Sky Service (di cui puoi trovare l'indirizzo più vicino sul sito [www.sky.it](http://www.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.

- 5.5 Avrai diritto di recedere dal Contratto nei modi e termini indicati al precedente art.5.1 in caso di modifica delle Condizioni Generali o di aumento dei diversi importi dovuti a titolo di canone per i diversi Servizi forniti da Sky. 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.
- 5.6 Nel caso in cui decidi di recedere dal Contratto prima del termine di durata di particolari offerte e/o promozioni di Sky, oltre ai Costi dell'Operatore, dovrai corrispondere a Sky l'importo corrispondente agli sconti fruiti. Per maggiori informazioni consulta l'art. 11 ter delle Condizioni Generali.

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

- 6.1 Puoi contattare Sky al Servizio Clienti: tramite email dal sito [www.sky.it](http://www.sky.it) sezione "Contatta Sky", oppure contattando i numeri di telefono di seguito specificati. Puoi chiamare il numero 02.917171, servizio con risponditore automatico attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno al costo di una chiamata su rete fissa prevista dal tuo operatore, per fruire dei seguenti servizi in modo semplice e autonomo:
- verificare lo stato dei pagamenti e registrare gli estremi dei pagamenti;
  - richiedere l'attivazione della Smart Card;
  - saldare le fatture;
  - modificare la propria 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 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 restituzione dei materiali dopo la conclusione del contratto.

6.2 Puoi altresì consultare la sezione "Fai da te" del sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e, previa registrazione nell'area riservata, fruire dei seguenti servizi:

- aggiornare i propri dati personali (numero di telefono, domicilio, indirizzo e-mail, tipologia e numero del documento);
- verificare lo stato dei pagamenti;
- scegliere come ricevere le fatture, consultarle e archivarle sul proprio PC;
- registrare gli estremi dei pagamenti effettuati tramite bollettino postale, modificare/aggiornare i dati di pagamento;
- attivare il servizio di invio del magazine "Sky Life" a pagamento;
- acquistare eventi Pay per view 24 ore su 24;
- acquistare credito prepagato Primafila e controllare il credito residuo per i successivi acquisti;
- attivare le ricariche precedentemente acquistate;
- consultare le promozioni Pay per View relative al proprio abbonamento;
- trovare tutte le informazioni e gli strumenti utili per risolvere le problematiche di carattere tecnico sui prodotti e servizi Sky.

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

6.3 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 alcuni servizi come ad esempio Sky Go;
- cercare lo Sky Bar più vicino;
- Gestire lo Sky Life.

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

6.4 Puoi inoltre contattare il servizio assistenza clienti chiamando il numero 199.100.400 (per le chiamate da cellulare i costi sono legati all'operatore utilizzato mentre per quelle da telefono fisso i costi sono indicati all'indirizzo <http://www.sky.it/assistenza/contatta.html>). In alternativa, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica alla sezione "contattaci" del sito [www.sky.it](http://www.sky.it)

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

7.1 Nel caso in cui riscontrassi il malfunzionamento del decoder My Sky concesso in comodato d'uso gratuito, potrai contattare o il numero 02.917171 oppure il numero 199.100.400 per segnalare il guasto e/o la conseguente impossibilità di fruire del Servizio ed ottenere quindi l'autorizzazione di Sky alla sostituzione del decoder My Sky HD presso lo Sky Service più vicino. La mancata preventiva autorizzazione, impedisce allo Sky Service di procedere al ritiro del decoder My Sky malfunzionante e alla sua sostituzione. Tu prendi atto ed accetti che, in caso di sostituzione, Sky potrà fornirti analogo apparato anche rigenerato. La mancata sostituzione o riparazione a te imputabile non ti esonera in alcun caso dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

- 7.2 Nel caso in cui tu ometta di restituire, per qualunque motivo, nei termini indicati, i materiali di proprietà di Sky concessi in comodato d'uso gratuito, Sky si riserva di applicare le penali previste dall'art. 4.4 delle Condizioni Generali.
- 7.3 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:
- € 150,00 (centocinquanta/00) per ciascun decoder My Sky;
  - € 30,00 (trenta/00) per ciascun alimentatore esterno del decoder;
  - € 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.

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

- 8.1 Le differenti modalità con cui è possibile ricevere la fattura sono specificate all'art. 3.5 delle Condizioni Generali. Nel caso tu abbia richiesto l'invio in formato cartaceo, è prevista una spesa per l'invio della fattura a tuo carico 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.3.5 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 sottoscrizione di un'offerta che preveda uno sconto collegato a 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. Leggi anche quanto previsto all'art.3.6 delle Condizioni Generali.
- 8.2 Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate entro il termine indicato nella relativa fattura con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento.
- 8.3 In caso di pagamento tramite bollettino postale, la fattura ti verrà inviata con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, per maggiori informazioni consulta l'art. 3.5 delle Condizioni Generali dove troverai anche ulteriori dettagli in ordine alle ulteriori modalità di pagamento previste.
- 8.4 Le conseguenze previste e gli importi ed eventuali penali da pagare in caso di inadempimento o ritardato adempimento sono indicati all'art. 7 delle Condizioni Generali che prevede, tra l'altro, l'applicazione di interessi e rimborso spese. Nei casi di inadempimento che diano luogo alla risoluzione del Contratto troveranno applicazione le ulteriori conseguenze di cui all'art. 10 delle Condizioni Generali.

## **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 [www.sky.it](http://www.sky.it) sezione "Contatta Sky", oppure contattando il numero 199.100.400 ai costi indicati al precedente art. 6. 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.
- 9.3 Per quanto riguarda invece i reclami relativi ad eventuali disservizi di natura tecnica riferibili alla Piattaforma IPTV o alla Rete o comunque riferibili al Fornitore di Servizi, l'Abbonato dovrà contattare il Servizio Clienti del Fornitore di Servizi.

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

- 10.1 Nel caso in cui tu abbia inviato un reclamo secondo le modalità di cui all'art. 9 e non abbia 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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**

- 11.1 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 PIN fornito da Sky 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 PIN.
- 11.2 L'inserimento di un PIN errato per tre volte consecutive determina l'inibizione per 10 minuti di tutte le funzioni che necessitano del codice di sicurezza.
- 11.3 Potrai altresì utilizzare il PIN 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 Accompanati), PT (Per Tutti).
- 11.4 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 PIN.

- 11.5 Una volta attivato il sistema di Parental Control, per accedere ad un contenuto bloccato occorre inserire il PIN.
- 11.6 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

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>1</sup>:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 20,9"</p> <p>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 72,6%</p> <p>Obiettivi 2016:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30"</p> <p>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 70%</p>
Fatture contestate	<p>Percentuale di fatture per cui l'Abbonato ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,29%</p> <p>Obiettivo 2016: 1,50%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato: 0,15%</p> <p>Obiettivo 2016: 0,50%</p>

I dati relativi ai suindicati indicatori di qualità si riferiscono ai risultati raggiunti da Sky nel 2015 con riferimento sia all'offerta televisiva via satellite che ai servizi erogati tramite la piattaforma IPTV di altri operatori.

Con riferimento agli indicatori di qualità relativi al (i) Tempo di attivazione del Servizio, ai (ii) Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti del Fornitore di Servizi e alla (iii) Disponibilità del Servizio, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi di ciascun Fornitore di Servizi.

## 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

<sup>1</sup> Rilevazione censuaria.

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.
- 13.6 Per il caso di ritardo (i) nell'attivazione del Servizio del Fornitore di Servizi o ad esso imputabile (ii) o (ii) nella risoluzione dei guasti tecnici della Piattaforma IPTV e/o della Rete, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi del Fornitore di Servizi.
- 13.7 In caso di interruzione o di sospensione della visione di un canale facente parte del Servizio da te richiesto, per causa imputabile al Fornitore di Servizi (escluso in caso di, interferenze ed altri fenomeni non controllabili dal Fornitore di Servizi), previa conferma a Sky da parte del Fornitore di Servizi che si sia verificato un disservizio, ove l'interruzione superi la durata di 12 ore avrai diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo dell'abbonamento al Contratto sottoscritto, per ogni giorno o frazione di giorno di disservizio verificatosi (in funzione della durata e portata dell'interruzione).