



**La presente Carta dei Servizi è valida dal 1° luglio 2019**

## **Carta Servizi Sky sul digitale terrestre**

### **Premessa**

La presente Carta dei Servizi (nel prosieguo “Carta Servizi”) ha lo scopo di agevolare la comprensione della fruizione dell’offerta di Sky Italia S.r.l. (di seguito “Sky”) in tecnica digitale su reti terrestri.

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 sul digitale terrestre (“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 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 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 del Servizio.
- 1.2 Sky effettuerà i propri migliori sforzi per offrire il Servizio 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 stesso e, comunque, in tali ultimi casi porrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecare il minor disagio possibile all'Abbonato.
- 1.3 Sky potrà interrompere la trasmissione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale incluso nel Servizio 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 delle Condizioni Generali.
- 1.4 Sky non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei canali inclusi nei Servizi dovute a cause di forza maggiore, intendendosi per tali circostanze al di fuori del controllo di Sky, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: scioperi, allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, peggioramento della qualità di ricezione del Servizio derivante da fenomeni atmosferici, modifiche al Piano di assegnazione delle frequenze digitali vigente alla data odierna, oltre ad atti e/o omissioni non imputabili a Sky. Per maggiori informazioni leggi l'art. 6 delle Condizioni Generali.

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

- 2.1 Il Servizio permette la fruizione di una serie di contenuti e/o servizi, anche editi da società terze, su reti terrestri in tecnica digitale mediante l'inserimento di una Smart Card in un Decoder Abilitato oppure in un Televisore Digitale Compatibile avente le caratteristiche descritte nell'Allegato 1 – Definizioni delle stesse Condizioni Generali e dotato di CAM Abilitata. La possibilità di ricezione del Servizio presuppone che l'Abbonato, a propria cura e sotto la propria responsabilità, prima di richiedere l'attivazione del Servizio e di effettuare la Richiesta di Abbonamento, si sia accertato della sussistenza delle Condizioni Preliminari per la fruizione del Servizio stabilite all'art. 1.2 delle Condizioni Generali. Informazioni sulle Aree di Copertura e sui Materiali Abilitati, nonché un elenco esemplificativo di questi ultimi, sono reperibili sul sito [www.sky.it/dtt](http://www.sky.it/dtt) o contattando il Servizio Clienti Sky.
- 2.2 Per "**Servizio principale**" o "**Servizio**" si intendono collettivamente e/o individualmente tutti i Pacchetti prescelti al momento della stipula del Contratto per la loro fruizione su apparecchio televisivo.
- 2.3 I "**Servizi ancillari**" sono tutti i Pacchetti e/o Servizi Accessori aggiuntivi rispetto al Servizio principale e cioè: i Pacchetti aggiuntivi rispetto a quelli prescelti al momento della stipula del Contratto o successivamente e gli eventuali Servizi Accessori inclusi da Sky nell'Abbonamento.



- 2.4 Per **Servizi** si intendono il Servizio principale e i Servizi ancillari.
- 2.5 Per la puntuale descrizione del Servizio offerto da Sky sul digitale terrestre si rinvia al sito [www.sky.it/dtt](http://www.sky.it/dtt) e ai materiali commerciali con la descrizione dell'offerta "Sky sul digitale terrestre".
- 2.6 Il Servizio principale e i Servizi ancillari 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 Pacchetti e servizi offerti da Sky sono comprensivi di IVA in vigore, ad esclusione delle penali.
- 3.2 Tutte le informazioni sui tuoi consumi le trovi anche nell'area Fai da te del sito Sky.it dove, nella sezione ad accesso riservato, sono pubblicate le fatture degli ultimi 12 mesi (cfr. successivo articolo 8).
- 3.3 Tutti i prezzi e/o i corrispettivi per i Pacchetti e servizi Sky (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Canone di Abbonamento, Costi dell'Operatore, corrispettivo di attivazione del Servizio, i costi delle chiamate al Call center ) sono riportati nella Richiesta di Abbonamento e/o nelle Condizioni Generali, pubblicati nel sito [www.sky.it/dtt](http://www.sky.it/dtt) o nei materiali commerciali disponibili per l'offerta Sky sul digitale terrestre o contattando il Servizio Clienti.
- 3.4 A titolo di garanzia per la Smart Card ricevuta da Sky in comodato d'uso gratuito, Sky ti può richiedere un anticipo del Canone di Abbonamento o degli altri corrispettivi dovuti in base al Contratto o un deposito cauzionale come indicato nella Richiesta di Abbonamento. Eventuali anticipi ti saranno restituiti tramite accredito nelle fatture successive, mentre eventuali depositi cauzionali ti saranno restituiti dopo la cessazione del Contratto come specificato al successivo art. 8.4.
- 3.5 I costi delle chiamate al Servizio Clienti sono specificati nel successivo articolo 6 (Assistenza agli Abbonati).
- 3.6 Eventuali costi accessori sono specificati nelle offerte, nei materiali e sul sito [www.sky.it/dtt](http://www.sky.it/dtt) o chiamando il Servizio Clienti.



- 3.7 L'importo per la gestione amministrativa in caso di Downgrade o Upgrade di pacchetti, disciplinati dall'art. 1.1 delle Condizioni Generali, è pari a € 10,08.
- 3.9 L'importo dei Costi dell'Operatore, richiesto in caso di recesso anticipato dal Contratto rispetto alla naturale scadenza, sarà quello previsto espressamente nell'offerta.

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

- 4.1 Puoi richiedere i servizi di Sky consegnando o inviando la Richiesta di Abbonamento a Sky tramite i canali preposti. Puoi concludere il contratto anche a distanza. Nel caso in cui dovessi concludere il contratto per telefono tramite la registrazione vocale, quest'ultima costituirà il supporto durevole che verrà messo a tua disposizione e sostituirà il contratto in forma scritta. In ogni caso gli effetti del Contratto decorrono dall'attivazione del Servizio. L'attivazione del Servizio principale avviene dopo la Richiesta di Abbonamento o, nel caso tu abbia richiesto la consegna della Smart Card a Sky, nei giorni successivi alla consegna della Smart Card. Tale attivazione verrà effettuata entro 48 ore dalla richiesta. Se hai stipulato il contratto fuori dai locali commerciali o a distanza puoi esercitare il tuo diritto di ripensamento senza costi, dalla conclusione del contratto fino a 14 giorni dopo l'attivazione del servizio, leggi anche quanto previsto al successivo art. 5.3.
- 4.2 Il Contratto avrà durata minima di un anno, salvo una diversa durata espressamente prevista da offerte e/o promozioni a cui hai spontaneamente aderito, decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure via PEC, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla scadenza. In ogni caso, hai la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, ai sensi e con le modalità di cui al successivo art. 5.
- 4.3 Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, la durata dello stesso sarà prolungata per il numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la data di attivazione del Servizio e la fine del mese in cui è avvenuta l'attivazione, ciò al fine di allineare la durata di ciascuna mensilità dell'abbonamento alle modalità di fatturazione.
- 4.4 Per variare i Pacchetti in corso di Contratto, la disciplina delle modalità di richiesta e dei tempi di gestione è dettata dall'art. 1.1 delle Condizioni Generali.
- 4.5 In caso di adesione, in corso di Contratto, a nuove offerte promozionali Sky potrà richiedere all'Abbonato un contributo di attivazione offerta a titolo di versamento *una tantum*.
- 4.6 La disciplina della variazione dei corrispettivi e delle Condizioni Generali e delle modalità di comunicazione è contenuta negli articoli 2.2 e 9 delle Condizioni Generali. Tali variazioni ti saranno comunicate attraverso il sito, tramite fattura o e-mail.

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



- 5.1 Hai facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Sky Italia - Casella Postale 13057 - 20141 Milano; oppure inviando un messaggio di PEC (Posta Elettronica Certificata) a: [skyitalia@pec.skytv.it](mailto:skyitalia@pec.skytv.it). Tutte le informazioni sul recesso sono indicate nell'art. 3 delle Condizioni Generali e apposite informazioni sono pubblicate anche nel sito Sky.it alla voce "Moduli e documenti contrattuali" e nelle FAQ dell'"Area Clienti".
- 5.2 In caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza naturale del Contratto dovrai corrispondere a Sky gli eventuali Costi dell'Operatore, se previsti espressamente nell'offerta, come descritto all'art.3.4 delle Condizioni Generali.
- 5.3 Se hai stipulato il Contratto a distanza o fuori dai locali commerciali potrai recedere dal Contratto dal giorno della conclusione del Contratto fino a 14 giorni dopo l'attivazione del servizio, secondo le previsioni di cui agli articoli da 52 a 58 del D.lgs n. 206/05.

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

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

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

Se hai chiesto di iniziare la fruizione del Servizio 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.

- 5.4 Una volta esercitato il diritto di recesso, nel caso in cui tu abbia ricevuto da Sky la Smart Card in comodato d'uso, sarai tenuto a restituirla con le modalità indicate da Sky al momento della chiusura dell'abbonamento.
- 5.5 Sky potrà modificare le Condizioni Generali ovvero aumentare i diversi importi dovuti a titolo di canone per i Servizi, dandone comunicazione scritta all'Abbonato. In tali casi, potrai recedere nei modi indicati al precedente art. 5.1. Se non eserciti il recesso, le nuove



Condizioni Generali e/o i nuovi prezzi si considereranno accettati e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di Sky.

- 5.6 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. 3.5 delle Condizioni Generali.

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

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

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

- informazioni sulle Aree di Copertura e sui Materiali Abilitati;
- ricevere assistenza tecnica attraverso un percorso guidato;
- riattivare i diritti di visione sulla Smart Card a seguito di sostituzione della stessa.

Ulteriori servizi verranno progressivamente resi disponibili nei prossimi mesi.

Per servizi dedicati e ulteriori puoi anche chiamare il Servizio Clienti al numero 199.100.400 (operativo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 – costo massimo della telefonata: lun/ven 8.00-18.00 - sab. 8.00-13.00: 15 cent. di euro/min IVA inclusa; lun/ven 18.30 - 8.00, sab. 13.00 – 8.00 e festivi 24h: 5,64 cent. di euro/min IVA inclusa). Per le chiamate da telefoni cellulari, i costi sono legati a quelli dell'operatore utilizzato.

- 6.2 Inoltre, puoi consultare il sito [www.sky.it/dtt](http://www.sky.it/dtt) dove sono pubblicate le informazioni e le FAQ relative all'offerta Sky sul digitale terrestre, oppure la sezione "Fai da te" del sito Sky.it e, previa registrazione nell'area riservata, puoi fruire dei servizi ivi descritti.
- 6.3 In caso di mancata o cattiva visione dei Servizi Sky puoi contattare il Servizio Clienti tramite la sezione "Contatta Sky" del sito Sky.it oppure chiamando il numero 02.917171 oppure il numero 199.100.400 (ai costi indicati al precedente punto 6.1). Resta inteso che Sky garantisce il funzionamento dei Servizi esclusivamente mediante l'uso da parte tua della Smart Card nei Materiali Abilitati. Leggi quanto previsto all'art.1.2 delle Condizioni Generali.

#### **Art. 7 Servizio di manutenzione dei materiali ricevuti da Sky**



- 7.1 In caso di malfunzionamento della Smart Card che hai ricevuto da Sky in comodato d'uso, non dovrai intervenire direttamente ma dovrai contattare il Servizio Clienti al numero 02.917171. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione della Smart Card con un'altra Smart Card.
- 7.2 Nel caso in cui la mancata sostituzione o riparazione della Smart Card sia a te imputabile, resta fermo l'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.
- 7.3 Dopo la cessazione del Contratto, Sky ti comunicherà le modalità di restituzione della Smart Card che hai ricevuto da Sky in comodato d'uso. In caso di smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione o mancata restituzione se richiesta, ecc. della Smart Card ricevuta da Sky, Sky avrà diritto di richiedere, a titolo di penale, un importo pari a € 30,00. Per maggiori informazioni si rinvia all'art. 4 delle Condizioni Generali.

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

- 8.1 Le differenti modalità con cui è possibile ricevere la fattura sono specificate all'art. 2.3 delle Condizioni Generali. Nel caso tu abbia richiesto l'invio in formato cartaceo, è prevista una spesa per l'invio della fattura pari a 2,00 euro per ciascuna fattura. Se invece hai deciso di domiciliare le fatture presso Sky potrai prendere visione sul sito delle fatture relative agli ultimi 12 mesi e ottenerne la stampa previa richiesta a Sky. Leggi quanto ulteriormente previsto all'art. 2.3 delle Condizioni Generali. Con riferimento alla modalità di pagamento leggi quanto previsto all'art. 2.2, lettera D, delle Condizioni Generali. Resta inteso che la modalità di pagamento prescelta al momento della stipula del Contratto dovrà rimanere invariata per tutta la durata dell'offerta sottoscritta in caso di adesione ad un'offerta scontata attivabile con determinate modalità di pagamento.
- 8.2 La periodicità dell'invio della fattura sarà quella prescelta al momento della stipula del Contratto o successivamente modificata.
- 8.3 Le conseguenze previste e gli importi ed eventuali penali da pagare in caso di inadempimento o ritardato adempimento sono indicati all'art. 2.5 delle Condizioni Generali che prevede, tra l'altro, l'applicazione di interessi e rimborso spese. Nei casi di inadempimento che diano luogo alla risoluzione del Contratto troveranno applicazione le ulteriori conseguenze di cui all'art. 10.1 delle Condizioni Generali.
- 8.4 Sky si riserva di richiederti, ai fini della propria tutela, la corresponsione di un deposito cauzionale infruttifero di interessi. L'eventuale importo corrisposto a titolo di deposito cauzionale ti verrà restituito successivamente alla risoluzione o cessazione del Contratto, entro 90 (novanta) giorni dalla data di chiusura del Contratto o dalla data di restituzione della Smart Card previa compensazione di eventuali crediti vantati da Sky nei tuoi



confronti ed esclusivamente a fronte della restituzione da parte tua, della Smart Card a te concessa in comodato d'uso gratuito perfettamente funzionante e pronta all'uso. Diversamente, Sky non sarà tenuta alla restituzione dell'importo. La restituzione del deposito cauzionale, se dovuta, avverrà con assegno di traenza o con altre modalità di volta in volta indicate.

## **Art. 9 Reclami**

- 9.1 Potrai inoltrare eventuali reclami al Servizio Clienti di Sky, inviando una comunicazione scritta e specificando il motivo della richiesta ed il tuo numero telefonico, mediante raccomandata A/R all'indirizzo Sky Italia - Casella Postale 13057 - 20141 Milano, oppure potrai inviare una email attraverso il sito Sky.it sezione "Contatta Sky", oppure contattando il numero 199.100.400, attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 ai costi indicati al precedente art. 6.1. Ad ogni reclamo verrà assegnato un codice identificativo tracciabile.
- 9.2 Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione o la definizione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione email, telefonata o messaggio di testo (sms), lettera scritta via posta prioritaria. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati.

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

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

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

In caso di mancato pagamento, Sky potrà sospendere il Servizio fermo restando che, qualora hai effettuato un pagamento solo parziale e l'omesso pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali hai correttamente e tempestivamente instaurato una procedura di reclamo o di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio o agli altri organi di composizione extragiudiziale, oppure una procedura di definizione della controversia innanzi all'AGCOM, o ai Co.re.com muniti di apposita delega, Sky non sospenderà il Servizio.

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





L'Abbonato ha la facoltà di inibire la fruizione del Servizio attraverso l'attivazione del dispositivo di "parental control" presente nel Decoder Abilitato e/o nel Televisore Digitale Compatibile dotato di CAM Abilitata o di Smart CAM attraverso l'utilizzo di un codice numerico segreto. L'abilitazione all'utilizzo di tale dispositivo avviene tramite un apposito menù del Decoder Abilitato e/o del Televisore Digitale Compatibile, dove l'Abbonato può scegliere un codice numerico e confermarlo. L'Abbonato è tenuto a conservare il codice segreto scelto in un luogo sicuro. Sky non potrà conoscere il codice segreto scelto dall'Abbonato e, pertanto, declina ogni responsabilità in caso di dimenticanza o smarrimento dello stesso.

#### **Art. 12 Livelli di qualità del servizio <sup>1</sup>**

Tempo di attivazione del servizio	a) Tempi di attivazione del servizio: 2 giorni b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 98,5%  Obiettivo 2019:  a) Tempi di attivazione del servizio <sup>2</sup> : 2 giorni b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 90% <sup>3</sup>
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 risponde all'Abbonato per fornire il servizio richiesto <sup>4</sup> :  Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 89" Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 58%  Obiettivi 2019:  Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 55" Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 60%

<sup>1</sup> L'offerta Sky sul digitale terrestre è stata commercializzata a partire dal 5 giugno 2018, conseguentemente i dati relativi ai livelli di qualità del servizio sono stati resi disponibili a partire dal secondo semestre del 2018.

<sup>2</sup> I tempi di attivazione del Servizio sono calcolati considerando che il cliente abbia già a disposizione i materiali necessari per fruire del Servizio e richieda a Sky l'attivazione del Servizio e a condizione che la Smart Card si trovi inserita nei Materiali Abilitati o in un Televisore Digitale Compatibile con CAM Abilitata.

<sup>3</sup> La percentuale è calcolata sulla base dei tempi previsti dalle procedure definite da Sky, considerando i tempi dell'attivazione.

<sup>4</sup> Rilevazione censuaria relativa all'offerta Sky sul digitale terrestre.



Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'Abbonato ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,6%  Obiettivo2019: 1,50%
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato: 0,76%  Obiettivo2019: 0,80%
Disponibilità annua del servizio all'interno delle Aree di Copertura	Indisponibilità annua media del servizio: non superiore al 10%.  Obiettivo 2019: 10%  Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: ND

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

- 13.1 Nel caso di mancata o ritardata attivazione del Servizio o della Smart Card per cause imputabili a Sky, oltre 48 ore dalla richiesta - formulata secondo quanto previsto al precedente art. 4 - ovvero nel caso di sospensione o cessazione del Servizio in mancanza dei presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, potrai richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo o di sospensione pari ad 1€ al giorno fino al massimo di 90€.
- 13.2 Salvo quanto previsto dai paragrafi 1.2 e 6 delle Condizioni Generali e dal precedente art. 1.4 della presente Carta Servizi, la mancata ricezione del Servizio, per causa imputabile a Sky, nonostante l'avvenuta attivazione del Servizio o della Smart Card, può dare origine, all'esito degli accertamenti di Sky, allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo del Servizio non fruito e ad un indennizzo di 5,00€ una tantum.
- 13.3. Qualora a causa di interventi di manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio effettuate da Sky, l'interruzione del Servizio dovesse durare per più di 10 (dieci) giorni, Sky ti riconoscerà uno sconto applicabile in uno dei successivi pagamenti del Canone di Abbonamento, secondo quanto previsto all'art. 13.1.
- 13.4 Salvo quanto previsto dai paragrafi 1.2 e 6 delle Condizioni Generali e dal precedente art. 1.4 della presente Carta Servizi, l'interruzione del Servizio superiore alle 48 ore consecutive e per causa imputabile a Sky, può dare origine, all'esito delle verifiche di Sky a seguito di tua puntuale segnalazione, ad un indennizzo di 1€ per ogni giorno di interruzione fino ad un massimo di 90€, oltre allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo del Servizio non fruito .



13.5 Se intendi richiedere un indennizzo, dovrai seguire la procedura specificata al precedente art. 9.1.