



La presente Carta dei Servizi è valida dal 17 novembre 2011

Carta Servizi Sky IPTV

La presente Carta dei Servizi (nel prosieguo “Carta Servizi IPTV”) ha lo scopo di consentire la miglior fruizione dei servizi televisivi offerti da Sky Italia S.r.l. (di seguito anche “Sky”) tramite la piattaforma IPTV dell’Operatore IPTV, congiuntamente alle relative Condizioni Generali di abbonamento ed agli strumenti informativi che Sky e l’Operatore IPTV mettono a disposizione dei propri abbonati, in attuazione di quanto previsto dalla Delibera 278/04/CSP.

Sky provvede ad aggiornare periodicamente le proprie Condizioni Generali di abbonamento. La presente Carta Servizi IPTV riflette le previsioni contenute nelle attuali Condizioni Generali ed è destinata a coloro che sottoscriveranno un Contratto Sky IPTV.

Fatta eccezione per le previsioni specificatamente riportate, le disposizioni della presente Carta Servizi IPTV si applicano, in quanto compatibili con le specifiche condizioni contrattuali, anche alle diverse tipologie di abbonamento relative all’Offerta Sky IPTV.

La società

Sky Italia S.r.l con socio unico è la piattaforma televisiva digitale italiana del gruppo News Corporation, nata dall’operazione di concentrazione che ha coinvolto le due precedenti piattaforme Stream e Telepiù. Sky ha iniziato le proprie attività nel luglio del 2003 proponendo al pubblico un’ampia offerta di canali tematici dedicati al cinema, allo sport, alle news, all’intrattenimento. Sky ha sede legale in Milano, Via Monte Penice, 7 ed opera attraverso i propri uffici operativi di Milano, Roma e Cagliari. La società attualmente è controllata da SGH Stream, Sub. Inc.

Sky svolge la propria attività principale nel settore della televisione digitale a pagamento, fra l’altro, via satellite, offrendo ai propri abbonati una serie di servizi, anche interattivi, accessibili previa installazione di una parabola satellitare, mediante un ricevitore di decodifica del segnale ed una smart card, abilitata alla visione dei contenuti diffusi da Sky. Sky offre la propria programmazione anche ai clienti che sottoscrivono un Contratto con l’Operatore IPTV, utilizzando in tal caso la Piattaforma IPTV dell’Operatore IPTV. Le modalità di fruizione del Servizio facente parte dell’Offerta Sky IPTV sono disciplinate dalle relative Condizioni Generali e riportate nella presente Carta Servizi IPTV. La descrizione dei contenuti e delle offerte Sky è disponibile sul sito **www.Sky.it**.

Come contattarci

1) Per qualsiasi informazione relativa all’Offerta Sky IPTV (i.e informazioni riguardanti la programmazione, richiesta di aggiunta o diminuzione di Pacchetti, acquisto di canali opzionali, fatturazione, etc):



- Servizio assistenza clienti: Sky, Casella Postale 13057 – 20141 Milano;
- Numero Verde di assistenza clienti: 800 980 980 - servizio gratuito "Fai da te", sempre attivo 24 ore su 24;
- Call center: 199.100.900 (fino alla prima attivazione) e 199.100.400 (abbonati già attivi) (attivi 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;
- Call center attivazione Sky Primafila Ricaricabile: 199.106.106 (attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 – costo massimo della telefonata: lun/ven 8.00 – 18.00 – sab. 8.00-13.00: 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;
- Mail box : www.sky.it sezione "contattaci"

2) Per qualsiasi informazione di carattere tecnico (i.e. legato ai servizi di connettività, alla Rete, alla linea ADSL, all'Apparato) contattare il servizio clienti dell'Operatore IPTV di riferimento.

Definizioni

Abbonato: il sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento e delle Condizioni Generali cui è fornito il Servizio e/o che indichi, conformemente a quanto previsto all'art.13 delle Condizioni Generali IPTV, un terzo cui venga fornito il Servizio;

Apparato: indica l'apparato messo a disposizione all'Abbonato dall'Operatore IPTV per la decodifica del segnale televisivo che, collegato alla Rete, consente all'Abbonato la fruizione del Servizio (denominato anche Videostation, Set- Top Box o Decoder);

Canone di Abbonamento: le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per la fornitura del Servizio;

Channel Pack: insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky. I Channel Pack sono 5 (cinque) diversificati in relazione al genere di contenuti in essi compresi e descritti nell'offerta commerciale. Ogni Channel Pack rappresenta una parte dei contenuti del Pacchetto Base. L'abbonamento presuppone la sottoscrizione di un minimo di 2 (due) Channel Pack.

Corrispettivo di Attivazione: le somme dovute alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento dall'Abbonato a titolo di corrispettivo *una tantum* per l'attivazione del Servizio;

Canone per lo Sky Life: le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo mensile per la fornitura e l'invio del periodico Sky Life ;

Condizioni Generali: le condizioni generali di abbonamento che regolano il rapporto fra l'Abbonato e Sky, alle quali si rimanda per tutti gli aspetti contrattuali derivanti dal Contratto IPTV;

Contenuti dell'Operatore IPTV: contenuti televisivi (programmi, eventi, etc) di titolarità dell'Operatore IPTV che possono essere resi disponibili all'Abbonato dall'Operatore IPTV nell'ambito dell'Offerta Sky IPTV;

Contratto IPTV: l'insieme della Richiesta di Abbonamento e delle Condizioni Generali;

Contratto con l'Operatore IPTV: contratto, e relative condizioni generali, sottoscritto dall'Abbonato con l'Operatore IPTV che comprende i Servizi dell'Operatore IPTV e che



permette l'accesso all'Abbonato, tra gli altri, a servizi di tipo IPTV. La sottoscrizione ed abilitazione del Contratto con l'Operatore IPTV costituisce presupposto indispensabile per la sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento;

Contratto di Servizi: contratto tra l'Operatore IPTV e Sky che prevede la trasmissione agli Abbonati mediante la Piattaforma IPTV di un'offerta tendenzialmente equivalente a quella satellitare di Sky;

CPI: Codice Personale di Identificazione;

Downgrade: richiesta effettuata dall'Abbonato di

- (i) diminuzione del numero di Servizi e/o Pacchetti e/o di Prodotti Opzionali o
- (ii) pur mantenendo il medesimo numero di Pacchetti – una variazione dei Pacchetti che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento.

Downgrade Channel Pack: richiesta effettuata dall'Abbonato con le forme e secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di

- (i) diminuzione del numero di Channel Packo
- (ii) pur mantenendo il medesimo numero di Channel Pack– una variazione dei Channel Pack che comporti una diminuzione del Canone di Abbonamento;

EPG: guida elettronica ai programmi che costituisce tra gli altri uno strumento di consultazione del palinsesto dei canali e programmi trasmessi da Sky;

Channel Pack: insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky. I Channel Pack sono 5 (cinque) diversificati in relazione al genere di contenuti in essi compresi e descritti nell'offerta commerciale. L'abbonamento ai Channel Pack presuppone la sottoscrizione di un minimo di 2 (due) Channel Pack.

Offerta Sky IPTV: la programmazione offerta da Sky agli Abbonati attraverso la Piattaforma IPTV costituita da 5 Channel Pack, dal Pacchetto Base dai Pacchetti, dai Prodotti Opzionali ed eventualmente dai Contenuti dell'Operatore IPTV. La descrizione dei contenuti dell'Offerta Sky IPTV è disponibile sul sito istituzionale di Sky www.Sky.it e/o dell'Operatore IPTV;

Operatore IPTV: il soggetto che fornisce i servizi relativi alla Rete, alla Piattaforma IPTV ed in generale ai servizi di connettività. Attraverso la Piattaforma IPTV dell'Operatore IPTV viene distribuita l'Offerta Sky IPTV;

Pacchetto o Sky Pack: un insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky;

Pacchetto Base: il pacchetto base oggetto del Servizio, che presuppone la sottoscrizione di almeno 2 Channel Pack.

Password: il codice personale, comunicato all'Abbonato dall'Operatore IPTV, che consente di limitare accesso ad alcuni contenuti dell'Offerta Sky IPTV;

Piattaforma IPTV: l'infrastruttura tecnica dell'Operatore IPTV, di cui è unicamente responsabile l'Operatore IPTV, impiegata per la distribuzione dell'offerta Sky IPTV trasmettendo il segnale via rete dell'Operatore IPTV attraverso tecnologia XDSL/ADSL ovvero IP ed un Set-Top-Box presso l'apparecchio televisivo dell'Abbonato;

Prodotti Opzionali: i Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), e gli altri canali opzionali offerti da Sky, che possono essere richiesti dall'Abbonato (e quindi previa sottoscrizione almeno di 2 Channel Pack) che sia in regola con gli obblighi di pagamento del Servizio;

Rete: la rete di telecomunicazione dell'Operatore IPTV attraverso la quale è erogato il Servizio all'Abbonato;

Richiesta di Abbonamento: la proposta allegata alle Condizioni Generali, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede l'erogazione del Servizio;

Servizio: il servizio di programmazione televisiva costituito dai Channel Pack, e/o dai Pacchetti, e/o dai Prodotti Opzionali, oltre al Servizio HD e al periodico Sky Life di Sky, nonché



dagli eventuali Contenuti dell'Operatore IPTV, così come richiesti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche;

Servizio PVR: le funzionalità usufruibili dall'Abbonato mediante PVR qualora l'Operatore IPTV preveda tale servizio nella propria offerta. Il Servizio PVR ti permette di vedere i programmi memorizzati relativi ai pacchetti di cui si fruisce. In caso di Downgrade i programmi precedentemente registrati non saranno più fruibili;

Servizi Operatore IPTV: il Servizio che abilita l'Abbonato alla (i) visione di canali e programmi televisivi a pagamento, (ii) visione di canali e programmi televisivi ad accesso gratuito;

Sky Life: periodico a pagamento che contiene, tra l'altro, la programmazione dei canali trasmessi da Sky;

Territorio: il territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano;

Terzo Fruitore: la persona che, ai sensi dell'art. 13 delle Condizioni Generali IPTV viene indicata dall'Abbonato quale soggetto che fruisce del Servizio;

Upgrade: aggiunte o sostituzioni di Servizi, Pacchetti o Prodotti Opzionali che comportino un aumento del Canone di Abbonamento;

Upgrade di Channel Pack: aumento del numero di Channel Pack;

Variazione di Channel Pack: sostituzione di un Channel Pack con un altro.

Art. 1 Principi generali

- 1.1 Sky opera sul mercato ispirandosi ai criteri di eguaglianza, trasparenza ed imparzialità. Sky farà 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 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.
- 1.2 Sky informerà i propri Abbonati degli eventuali interventi di manutenzione e/o riparazione, effettuate da Sky, che comportino interruzioni complete del Servizio, con indicazione della presumibile durata e delle modalità per ottenere assistenza. In caso di intervento presso l'abitazione dell'Abbonato verranno concordati data e orario; il tecnico sarà munito di tesserino di riconoscimento. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni, si applicherà quanto previsto al successivo art. 12.4. Sky non sarà tuttavia responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei canali 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 servizi forniti da terzi.
- 1.3 In caso di interruzione di un canale facente parte dell'Offerta Sky IPTV, l'Abbonato che usufruisce di un Servizio in cui è compreso tale canale, sarà informato di tale interruzione con adeguata comunicazione e Sky avrà facoltà di sostituire tale canale. Sky è responsabile esclusivamente del contenuto dei canali di cui è editore. I canali editi da altre emittenti non sono nella disponibilità di Sky. I Pacchetti, i canali e/o i contenuti dei canali dell'Offerta Sky IPTV sono soggetti a variazioni derivanti dalla disponibilità o



meno da parte di Sky e/o dell'Operatore IPTV dei relativi diritti IPTV di trasmissione. In ogni caso Sky provvederà a darne informazione agli Abbonati. SKY, fermo restando che Sky non è titolare dei diritti sui Contenuti dell'Operatore IPTV ed è pertanto esclusa la responsabilità di Sky per interruzioni, ritardi, difetti nella trasmissione dei Contenuti dell'Operatore IPTV dipendenti da fatto imputabile all'Operatore IPTV, fermo restando quanto previsto al successivo art. 12.3.

- 1.4 Gli Abbonati potranno esercitare il diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e nella disponibilità di Sky, nonché i diritti relativi al trattamento dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.
- 1.5 Sky fornisce i propri servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza e perseguendo il continuo miglioramento degli stessi, anche mediante l'utilizzo delle soluzioni tecnologiche, organizzative e contabili più idonee al tale scopo.

Art. 2 Costi del servizio

- 2.1 Tutti gli importi indicati nella presente Carta Servizi, ad esclusione delle penali, sono inclusivi di IVA al 21% come modificata in attuazione della Legge 148/2011 in vigore dal 17 settembre 2011.
- 2.2 Il Canone di Abbonamento per la fornitura del Servizio è riportato nell'Allegato alla presente Carta Servizi IPTV. Il Corrispettivo di Attivazione, il canone di attivazione e di abbonamento ai Prodotti Opzionali, il Corrispettivo per il Servizio HD, il Canone per lo Sky Life sono indicati nella Richiesta di Abbonamento e disponibili sul sito www.Sky.it. L'importo per il cambio di tecnologia di cui al successivo art. 3.14 è pari a euro 59,50. L'importo in caso di Downgrade, Upgrade e/o Variazioni di pacchetti, di cui all'art.3.6, è pari a € 10,08, salvo il caso di sconti o promozioni applicabili.
- 2.3 I costi delle chiamate al centro di assistenza, sono riportati nella sezione "Come contattarci" della presente Carta Servizi IPTV.

Art. 3 Attivazione e durata

- 3.1 L'attivazione del Servizio è subordinata a:
 - (i) la preventiva sottoscrizione da parte dell'Abbonato di un Contratto con l'Operatore IPTV e
 - (ii) la successiva abilitazione dei Servizi dell'Operatore IPTV. L'attivazione dei Servizi dell'Operatore IPTV è regolata dalla relativa carta servizi e dalle condizioni generali del Contratto dell'Operatore IPTV.
- 3.2 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 l'Abbonato sia in possesso di un Apparato già abilitato ai Servizi dell'Operatore IPTV e Sky non abbia, nello stesso termine, per qualunque motivo e a suo



insindacabile giudizio, rifiutato la proposta dandone comunicazione all'Abbonato. Successivamente all'attivazione del Servizio l'Abbonato riceverà la Password che gli sarà richiesta per l'accesso a specifici contenuti dell'Offerta Sky IPTV. Con l'accettazione del Contratto IPTV l'Abbonato aderisce anche alla fornitura ed all'invio del periodico Sky Life, salvo che l'Abbonato opti di non riceverlo.

3.3 Nell'ambito dell'Offerta Sky IPTV potranno essere presenti i Contenuti dell'Operatore IPTV, in relazione ai quali l'Operatore IPTV ha conferito a Sky apposito mandato anche alla fatturazione e all'incasso. L'Abbonato prende altresì atto ed accetta che l'Offerta Sky IPTV potrà variare rispetto all'offerta satellitare di Sky. In particolare i Pacchetti, i canali e/o i contenuti dei dell'Offerta Sky IPTV potranno variare in relazione ai diritti di cui Sky sarà di volta in volta titolare per la trasmissione.

3.4 Il Contratto IPTV ha durata annuale ed inizia a decorrere dall'attivazione del Servizio. Il Contratto IPTV si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla scadenza. In ogni caso, l'Abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, ai sensi e con le modalità di cui al successivo art. 4.

3.5 Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto IPTV, 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.

3.6 L'Abbonato potrà richiedere In qualunque momento durante la durata del Contratto IPTV Upgrade o Downgrade. L'Upgrade è efficace fin dalla richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico o telematico.

L'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento il Downgrade dai Pacchetti (o Sky Pack) e/o dai Prodotti Opzionali e/o dai diversi Servizi forniti nell'ambito del Contratto IPTV. Il Downgrade sarà efficace a partire dal rinnovo del contratto stesso, ad eccezione dei casi in cui l'Abbonato richieda il Downgrade con efficacia immediata che sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla richiesta. La richiesta potrà essere formulata per posta oppure via fax o email con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto IPTV oppure per il Downgrade con efficacia immediata entro la fine del mese precedente. Diversamente, nel caso in cui il Downgrade venga richiesto nel corso del mese, il Pacchetto/i (o Sky Pack) e/o il Prodotto Opzionale e/o il Servizio per cui è stato richiesto il Downgrade rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta e Sky fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese. In ogni caso di Downgrade l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del/i Pacchetto/i (o Sky Pack) e/o del Prodotto Opzionale e/o dei Servizi per cui è stato richiesto il Downgrade fino alla data di efficacia della richiesta.

In caso di Downgrade, Upgrade e/o e Variazione di Pacchetto/Sky Pack Sky potrà chiedere all'Abbonato un contributo per il costo di gestione pari a € 10,08, come anche indicato sul listino vigente e riportato sul sito www.sky.it o disponibile contattando il servizio clienti di SKY.

In caso di richiesta di Upgrade e Downgrade dai Pacchetti o dai Prodotti Opzionali l'Abbonato dovrà comunicare a SKY il proprio CPI.



L'Abbonato può in qualsiasi momento decidere di non ricevere il periodico SKYLife. La richiesta potrà essere formulata per iscritto o al servizio clienti Sky. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dal termine del mese di ricezione della richiesta dell'Abbonato.

- 3.7 Fermo restando che l'abbonamento ai diversi Channel Pack presuppone un numero minimo di 2 (due) Channel Pack, l'Abbonato ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento:
- (i) l'Upgrade e Variazione di Channel Pack che saranno efficaci fin dalla data della richiesta che potrà essere formulata con ogni mezzo anche telefonico;
 - (ii) Downgrade di Channel Pack fermo restando un minimo di 2 (due) Channel Pack.
- L'Abbonato potrà informarsi sui costi relativi a Upgrade, Variazioni di Channel Pack e Downgrade di Channel Pack anche contattando il servizio clienti di Sky o visitando il sito [**www.sky.it**](http://www.sky.it).
- 3.8 Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi e/o canali, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale e interrompere la visione di qualunque canale e/o programma che sia parte del Servizio scelto dall'Abbonato. In caso di interruzione di un canale, si applica quanto previsto dall'art. 1.3.
- 3.9 Sky potrà interrompere il Servizio per cause di forza maggiore o al fine di effettuare necessari interventi per la manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni, decise da Sky, dovessero durare per più di 2 (due) giorni, si applicherà quanto previsto al successivo art.12.4. Per quanto riguarda le interruzioni e sospensioni dovute al malfunzionamento dell'Apparato e/o della Piattaforma IPTV e/o della Rete si rinvia alle Condizioni Generali.
- 3.10 Sky non sarà in alcun modo responsabile di eventuali interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del Servizio derivanti da o correlate a: (i) la Piattaforma IPTV e/o (ii) la Rete e/o (iii) l'Apparato. In tal caso, fatta eccezione per quanto previsto al successivo art. 12.3 della presente Carta Servizi, l'Abbonato non avrà 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 Operatore IPTV.
- 3.11 Ogni e qualsivoglia rapporto con Sky relativamente alla fornitura del Servizio, inclusi i Contenuti dell' Operatore IPTV, è strettamente correlato, principalmente per ragioni di ordine tecnico, alla permanenza dei Servizi dell'Operatore IPTV e di Rete. Qualora (i) per qualunque ragione cessasse il Contratto con l'Operatore IPTV indipendentemente da quale sia la causa di cessazione (a titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo: recesso dell'Abbonato, risoluzione per inadempimento, mancato pagamento dei corrispettivi da parte dell'Abbonato) o (ii) per altre ragioni venissero interrotti o sospesi all'Abbonato i Servizi dell'Operatore IPTV e/o la Rete forniti dall'Operatore IPTV, l'Abbonato non sarà liberato dall'obbligo di pagamento a Sky degli importi dovuti in base al presente Contratto IPTV fino alla naturale scadenza, sempre fatta salva l'applicabilità di quanto previsto all'att. 4.1.



- 3.12 Nel caso in cui il Contratto di Servizi (tra Sky e l'Operatore IPTV) dovesse per qualsivoglia motivo interrompersi, Sky non sarà responsabile della mancata fornitura del Servizio all'Abbonato.
- 3.13 Le modalità di fruizione del Servizio sono descritte nelle Condizioni Generali, disponibili sul sito **www.Sky.it**. Resta inteso che Sky potrà variare le Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato.
- 3.14 L'Abbonato potrà richiedere, dietro il pagamento dell'importo indicato al precedente art. 2.1 e sul sito **www.Sky.it**, il cambiamento di tecnologia di trasmissione del Servizio qualora tecnicamente possibile. In tal caso si risolverà il contratto IPTV e sarà attivato un nuovo contratto via satellite.

Art. 4 Recesso

- 4.1. L'Abbonato potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto IPTV con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviare a Sky con raccomandata R/R all'indirizzo: Casella Postale 13057 – 20141 Milano. Qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso, la sua 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 l'Abbonato sarà 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 articolo 4.2.
- 4.2 Salvo i casi previsti al successivo art. 4.5, in caso di recesso dell'Abbonato prima della scadenza di ciascuna annualità del Contratto IPTV, Sky avrà diritto di chiedere all'Abbonato:
- (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 abbia beneficiato l'Abbonato ai sensi del successivo art. 4.3, qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata del Contratto IPTV previsti dalle singole offerta 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.
- 4.3 Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte dell'Abbonato del Contratto IPTV per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. Qualora l'Abbonato modifichi o receda prima del decorso della durata minima stabilita da ciascuna offerta promozionale, l'Abbonato sarà tenuto a versare a Sky una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato. Questa ultima previsione



non troverà applicazione qualora l'Abbonato 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.

- 4.4 L'Abbonato che abbia stipulato il Contratto IPTV fuori dai locali commerciali o a distanza potrà recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione dello stesso, inviando una raccomandata A/R all'indirizzo: SKY Italia srl, Casella Postale 13057 – 20141 Milano. Tale diritto, nei casi in cui è riconosciuto, è indicato nella Richiesta di Abbonamento. Sky registrerà a sistema ogni comunicazione pervenuta entro il suindicato termine. L'Abbonato potrà accedere a dette comunicazioni secondo quanto previsto al precedente art. 1.4.
- 4.5 L'Abbonato avrà diritto di recedere dal Contratto IPTV con effetto immediato, in caso di aumento del Canone di Abbonamento superiore al 10%, inviando a Sky, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di aumento, una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo: Casella Postale 13057 – 20130 Milano.
Qualora l'Abbonato non eserciti il diritto di recesso nei modi e termini sopra indicati, le nuove condizioni si considereranno accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra menzionato.

Art. 5 Assistenza agli Abbonati

5.1 L'Abbonato può chiamare il numero verde gratuito "Fai da te" 800.980.980, servizio con risponditore automatico attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, per fruire dei seguenti servizi in modo semplice e autonomo:

- richiedere la Digital Key;
- acquistare una delle offerte commerciali denominate "Ticket" in vendita;
- verificare lo stato dei pagamenti;
- saldare le proprie fatture;
- modificare la propria modalità di pagamento a Carta di Credito o Domiciliazione Bancaria;
- aggiornare i dati della Carta di Credito o della Domiciliazione Bancaria;
- richiedere l'invio della fattura elettronica;
- conoscere i Sisal Point più vicini per utilizzare tale forma di pagamento;
- ricevere assistenza tecnica attraverso un semplice percorso di domande/risposte

5.2 L'Abbonato può altresì consultare nella sezione "Fai da te" del sito www.sky.it, e previa registrazione nell'area riservata, può 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 e il servizio Hot Club by Day e recuperare il codice di acquisto degli eventi Hot Club, e resettare il PIN di blocco visione
- 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,.

5.3 L'Abbonato può inoltre contattare il servizio assistenza clienti chiamando il numero 199.100.400 (i costi della telefonata sono indicati nella sezione "Come contattarci" della presente Carta Servizi). In alternativa, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica alla sezione "contattaci" del sito www.sky.it.

Art. 6 Servizio manutenzione decoder

Per quanto riguarda l'ipotesi di mancato funzionamento dell'Apparato, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi del relativo Operatore IPTV.

Art. 7 Fatturazione e pagamenti

7.1 Il pagamento delle somme dovute a titolo di Canone di Abbonamento e, se del caso, il corrispettivo di attivazione per il Servizio HD ed il canone per lo Sky Life, sarà dovuto a partire dall'attivazione del Servizio e sarà quello in vigore al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto IPTV. Resta inteso che eventuali sconti o promozioni in corso al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento non saranno applicabili in caso di rinnovo. Il canone per lo Sky Life verrà corrisposto secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali. L'importo richiesto da Sky per il cambio tecnologia sarà addebitato all'Abbonato sulla prima fattura disponibile dopo la richiesta.

7.2 Le somme dovute in base al Contratto IPTV dovranno essere pagate entro il termine indicato nella relativa fattura con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e più precisamente:

(i) entro la fine di ogni mese, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per il pagamento mensile a mezzo RID o carta di credito, (ii) entro la fine del primo mese di fruizione del Servizio, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per il pagamento in un'unica soluzione annuale qualunque sia il metodo di pagamento scelto ed, infine, (iii) entro la data di scadenza indicata nel bollettino premarcato, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per



la modalità di pagamento tramite bollettino premarcato. Sky potrà aumentare il Canone di Abbonamento dandone comunicazione scritta all'Abbonato. Se tale aumento è superiore al 10%, si applica quanto previsto al precedente art. 4.5.

- 7.3 Le fatture potranno essere domiciliate presso Sky, oppure inviate gratuitamente in formato elettronico, o altrimenti inviate in formato cartaceo, con contributo di spedizione a carico dell'Abbonato pari a € 1,51 IVA Inclusa. Qualora l'Abbonato abbia richiesto espressamente di ricevere le fatture cartacee, queste verranno inviate almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del relativo pagamento (scadenza che sarà indicata nella fattura). Fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considereranno accettate a meno che l'Abbonato non invii entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura una lettera raccomandata A/R specificando dettagliatamente le proprie contestazioni. I costi di spedizione per l'invio della fattura e dei bollettini postali premarcati sono a carico dell'Abbonato. Nel caso in cui invece l'Abbonato non richieda espressamente a Sky l'invio delle fatture, tutte le fatture emesse da Sky nei suoi confronti verranno domiciliate presso la sede di Sky e pertanto non verranno inviate all'Abbonato. In questo caso, fatta in ogni caso salva la possibilità per l'Abbonato di far valere i propri diritti derivanti dal contratto e dalle norme di legge applicabili entro i termini di prescrizione, le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 60 (sessanta) giorni dal pagamento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati.

L'Abbonato che abbia optato per domiciliare le fatture presso Sky potrà prendere visione e richiederne la stampa previa richiesta a Sky. Le fatture rimarranno archiviate presso Sky per il tempo stabilito dalla legge.

In caso di adesione ad offerte e/o Prodotti e/o Servizi o Prodotti Opzionali in corso di Contratto, successivamente alla Richiesta di Abbonamento, la modalità di invio delle fatture resterà quella in essere per l'abbonamento al momento della richiesta.

- 7.4 Resta inteso che, qualora l'Abbonato abbia optato per il pagamento tramite RID o tramite carta di credito, (i) l'effettiva applicazione di tale modalità di pagamento è soggetta all'accettazione, rispettivamente, della Banca o dell'Ente emittente la carta di credito e (ii) l'Abbonato si impegna a mantenere la modalità di pagamento scelta almeno per un anno di durata del Contratto IPTV. Sarà facoltà di Sky disporre la sospensione del Servizio qualora i dati forniti dall'Abbonato per l'effettuazione del pagamento tramite RID o carta di credito non risultino corretti.

- 7.5 Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dall'Abbonato (i) a titolo di Canone di Abbonamento e/o di Attivazione e/o per i diversi Servizi offerti da Sky al mantenimento da parte dell'Abbonato della modalità di pagamento scelta almeno per i primi 12 mesi di durata del Contratto IPTV. Pertanto qualora l'Abbonato modifichi prima del decorso di un anno tali modalità di pagamento oppure sia Sky a non poter accettare la scelta dell'Abbonato in base a quanto previsto dalle Condizioni Generali, l'Abbonato sarà tenuto a versare a Sky una somma pari all'importo dello sconto o al valore della promozione di cui ha beneficiato.

- 7.6 Il mancato o ritardato pagamento da parte dell'Abbonato di quanto dovuto a titolo di corrispettivo all' Operatore IPTV potrebbe comportare l'impossibilità per l'Abbonato di



fruire dell'intera Offerta Sky IPTV. In tal caso l'Abbonato sarà comunque tenuto al pagamento di tutte le somme dovute a Sky a titolo di corrispettivo per il Servizio oggetto dell'Offerta Sky IPTV.

7.7 In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma dovuta dall'Abbonato in forza del Contratto IPTV:

a) l'Abbonato sarà tenuto a corrispondere a Sky, senza necessità di intimazione o messa in mora, a partire dalla data di scadenza del pagamento, interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento annuo maggiorato del 2.5% calcolato sull'importo dei pagamenti scaduti;

b) l'Abbonato dovrà rimborsare a Sky tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito e/o delle penali previste, in tal caso versando a Sky, fatti salvi gli eventuali ulteriori costi, un importo minimo di € 104,16 (centoquattro/16);

c) Sky avrà il diritto di sospendere il Servizio senza la necessità di comunicazione alcuna nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza.

In ogni caso non verrà meno l'obbligo per l'Abbonato di pagare i corrispettivi maturati a titolo di Canone di Abbonamento per tutta la restante durata del Contratto IPTV e l'Abbonato potrà ottenere la riattivazione del Servizio solo a condizione che:

(i) paghi a Sky tutte le somme scadute oltre ad una penale di € 25,80(venticinque/80) e
(ii) si impegni ad eseguire i successivi pagamenti dovuti in forza del Contratto IPTV mediante RID o carta di credito.

7.8 Nell'ipotesi di cui al punto (i) che precede, qualora le somme arretrate, maggiorate della penale ivi indicata, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico indicato da Sky, la riattivazione del Servizio sarà ordinata da Sky medesima subito dopo averne verificato l'avvenuto pagamento e verrà effettuata dall'Operatore IPTV; viceversa, in caso di addebito delle stesse tramite RID, la riattivazione del Servizio è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

7.9 Sky avrà il diritto di richiedere all'Abbonato il pagamento di una penale di € 6.960,00 (seimilanovecentosessanta/00) - importo calcolato in base al costo medio di un abbonamento annuale per i locali pubblici oltre ad un importo per riparare il pregiudizio arrecato a Sky - salvo ogni altro diritto, ivi compreso il risarcimento del maggior danno, nel cui l'Abbonato violi il suo impegno di:

a) fruire del/i Servizio/i e/o dei Prodotti Opzionali, esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento e nel rispetto di quanto previsto nelle Condizioni Generali di abbonamento. La possibilità di fruire del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento è in ogni caso esclusa per il Servizio.

b) comunicare tempestivamente a Sky, con raccomandata con ricevuta di ritorno, ogni modifica dell'indirizzo indicato restando inteso che il Servizio non potrà essere fruito fuori dal Territorio;

c) non utilizzare il Servizio allo scopo di riprodurre, registrare, distribuire, trasmettere e/o modificare, manipolare in qualunque modo e/o tramite qualunque mezzo i contenuti relativi al Servizio fornito restando inteso che è vietato qualsiasi uso del Servizio diverso da quello stabilito ai sensi dell'art. 5 delle Condizioni Generali. Resta inteso che l'Abbonato è responsabile di qualsiasi utilizzo del Servizio anche da parte di terzi e/o minori che vi accedono;



d) mantenere riservato il CPI e sarà responsabile per il relativo uso illegittimo da parte di terzi che lo abbiano da lui appreso anche contro la sua volontà. L'Abbonato è altresì obbligato a dare immediata comunicazione a Sky del furto, dello smarrimento o dell'illegittima conoscenza da parte di terzi del CPI. In tal caso Sky comunicherà all'Abbonato un nuovo CPI; e) impedire ai minori la visione di eventuali programmi ad essi vietati dalle leggi vigenti, o la cui visione è sconsigliata ai minori e ciò anche mediante l'utilizzazione del dispositivo "Controllo dei Genitori" attivato dall'Abbonato digitando il Codice Segreto per mezzo del telecomando.

Sky precisa, inoltre, che le condotte di cui al presente articolo configurano un reato punibile ai sensi dell'art. 14, comma 1, della legge 248/00 con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da € 2.582,00 a € 15.493,00. Sarà facoltà di Sky procedere sia civilmente che penalmente nei confronti dei responsabili.

Art. 8 Reclami

- 8.1 Per eventuali disservizi attinenti al Servizio e/o alla fatturazione, gli Abbonati potranno inoltrare eventuali reclami al Centro assistenza clienti di Sky chiamando il numero 199.188.788, attivo tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 22.30 (ad ogni reclamo verrà assegnato un codice identificativo); oppure inviando comunicazione scritta, mediante raccomandata A/R, specificando il motivo della richiesta ed il proprio numero telefonico, al seguente indirizzo: Servizio assistenza clienti - Casella Postale 13057 - 20130 Milano, oppure inviando un fax al Servizio Clienti al n. 02.76.10.107, attivo tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, 24h/24h, o tramite la sezione "Contattaci" del sito www.Sky.it.
- 8.2 Sky garantirà la definizione dei reclami entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informando l'Abbonato, tramite comunicazione scritta o telefonata, dell'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Sky informerà l'Abbonato, tramite comunicazione scritta o telefonata, circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati.
In caso di esito negativo, Sky informerà gli abbonati che si siano registrati sul sito internet di Sky, attraverso una comunicazione scritta via email.
- 8.3 Per eventuali disservizi di natura tecnica gli Abbonati potranno inoltrare eventuali reclami al Servizio Clienti dell'Operatore IPTV.

Art. 9 Risoluzione delle controversie

In caso di controversie tra Sky ed i propri abbonati, l'utente, prima di proporre ricorso in sede giurisdizionale, esperirà il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio o agli altri organi di composizione extragiudiziale.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le parti congiuntamente o il solo utente, possono chiedere all'Autorità, o ai Corecom muniti di apposita delega, di definire la controversia oppure promuovere azione in sede giurisdizionale.



In caso di mancato pagamento, Sky potrà sospendere il Servizio fermo restando che, qualora sia stato effettuato un pagamento solo parziale e l'omesso pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione con riferimento ai quali l'utente abbia 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'Autorità, o ai Corecom muniti di apposita delega, Sky non sospenderà il Servizio se non per la specifica sua parte (es. Pacchetto) oggetto della contestazione.

Art. 10 Tutela dei minori

Sky si attiene rigorosamente alle disposizioni vigenti in materia di tutela dei minori. Per quanto attiene al dispositivo di "Parental Control" si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi dell'Operatore IPTV.

Art. 11 Livelli di qualità del servizio

1) 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'utente per fornire il servizio richiesto ¹ a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 31"; b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 71,3%. Obiettivi 2011: a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 20"; b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 76%
2) Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture

¹ Rilevazione censuaria.



	emesse nello stesso periodo: 0,27%. Obiettivo 2011: 1,50%
3) Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato: 0,47% Obiettivo 2011: 0,53%

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 dell'Operatore IPTV e alla (iii) Disponibilità del Servizio, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi di ciascun Operatore IPTV.

Art. 12 Indennizzi e rimborsi

- 12.1 Per il caso di ritardo (i) nell'attivazione del Servizio (ii) nella sostituzione dell'Apparato o (iii) nella risoluzione dei guasti tecnici, si rinvia a quanto previsto dalla carta servizi dell'Operatore IPTV.
- 12.2 In caso di interruzione o di sospensione della visione di un canale pay tv edito da Sky, per causa imputabile a Sky (escluso in caso di eventi atmosferici, ed altri fenomeni non controllabili da Sky), ove l'interruzione superi la durata di un'ora, l'Abbonato avrà diritto ad un indennizzo pari a 1/30 del prezzo mensile dell' abbonamento al Contratto IPTV sottoscritto; ove l'interruzione superi le 24 ore, l'Abbonato avrà inoltre diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo dell'abbonamento Sky IPTV da lui acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione).
- 12.3 In caso di interruzione o di sospensione della visione di un canale facente parte del Servizio richiesto dall'Abbonato, per causa imputabile all'Operatore IPTV (escluso in caso di eventi atmosferici, interferenze ed altri fenomeni non controllabili dall'Operatore IPTV), previa conferma a Sky da parte dell'Operatore IPTV che si sia verificato un disservizio, ove l'interruzione superi la durata di 12 ore l'Abbonato avrà diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo dell'abbonamento al Contratto IPTV sottoscritto, per ogni giorno o frazione di giorno di disservizio verificatosi (in funzione della durata e portata dell'interruzione).
- 12.4 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 riconoscerà all'Abbonato uno sconto in uno dei successivi pagamenti del Canone di Abbonamento, secondo quanto previsto al precedente art.12.2.
- 12.5 L'Abbonato che intenda richiedere un rimborso o un indennizzo deve seguire la procedura specificata al precedente art. 8.1.



ALLEGATO

CANONE DI ABBONAMENTO (mensile in euro, inclusivo di IVA al 21%).

2 Channel Pack- 19,00;

3 Channel Pack- 22,18;

4 Channel Pack - 27,23;

5 Channel Pack - 32,27;

1 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio)- 29,00*;

2 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) - 33,00*;

3 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) - 36,30;

3 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio) - 49,40;

3 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio) - 62,52;

4 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) - 41,35;

4 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio) - 54,45;

4 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio) - 67,55;

5 Channel Pack + 1 Pacchetto Premium (Cinema o Sport o Calcio) - 45,38;

5 Channel Pack + 2 Pacchetti Premium (Cinema + Sport o Sport + Calcio o Cinema + Calcio) - 58,48;

5 Channel Pack + 3 Pacchetti Premium (Cinema + Sport + Calcio) - 71,60.

* Per coloro che si sono abbonati prima del 17 novembre 2011 i prezzi sopra indicati si applicheranno a far data dal 1 gennaio 2012.