

La presente Carta dei Servizi è valida dal 15 luglio 2007

Carta Servizi DTH

La presente Carta dei Servizi (nel prosieguo “Carta Servizi”) vuole essere uno strumento atto a consentire la miglior fruizione dei servizi televisivi offerti da Sky Italia S.r.l. con socio unico (di seguito “Sky”) mediante trasmissione satellitare (“DTH”), congiuntamente alle Condizioni Generali di abbonamento ai servizi Sky ed agli strumenti informativi che Sky mette 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 riflette le previsioni contenute nelle attuali Condizioni Generali ed è destinata a coloro che si abboneranno durante il periodo di validità della stessa, nonché, in quanto compatibile, a coloro che hanno sottoscritto una Richiesta di Abbonamento ai servizi Sky anteriormente alla data di applicazione della presente Carta Servizi.

Fatta eccezione per le previsioni specificatamente riportate, le disposizioni della presente Carta Servizi si applicano, in quanto compatibili, anche alla fruizione dei servizi *pay per view* tramite carta prepagata e alle diverse tipologie di abbonamento ai servizi Sky.

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 Roma, Via Salaria, 1021 ed opera attraverso i propri uffici operativi di Milano, Cologno Monzese e Cagliari. La società attualmente è controllata da SGH Stream, Sub. Inc.

Sky svolge la propria attività nel settore della televisione digitale a pagamento 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.

Come contattarci

- Servizio assistenza clienti: Sky Casella Postale 13057 – 20130 Milano;
- 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: 14,25 cent. di euro/min IVA inclusa; lun/ven 18.30 - 8.00, sab. 13.00 – 8.00 e festivi 24h: 5.58 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 Pass: 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: 14,25 cent. di euro/min IVA inclusa; lun/ven 18.30 – 8.00, sab. 13.00 – 8.00 e festivi 24h: 5.58 cent di euro/min IVA inclusa). Per le chiamate da telefoni cellulari, i costi sono legati a quelli dell'operatore utilizzato;
- Mail box : www.skylife.it sezione “contattaci”

Definizioni

Abbonato: il sottoscrittore della Richiesta di Abbonamento che usufruisce del Servizio o che indichi, conformemente a quanto previsto nelle Condizioni Generali di abbonamento, un terzo per la fruizione del Servizio;

Anticipo: la somma versata dall'Abbonato alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, a titolo di Canone di Abbonamento anticipato;

Canone di Abbonamento: il corrispettivo dovuto dall'Abbonato per la fruizione del Servizio;

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

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

Contratto: l'insieme della Richiesta di Abbonamento, delle Condizioni Generali di abbonamento e delle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione;

Corrispettivo per il Decoder: le somme dovute dall'Abbonato a titolo di corrispettivo per (i) l'acquisto del Decoder alla sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento o (ii) l'acquisto del Decoder in caso di Cambio Configurazione qualora l'Abbonato detenga in comodato d'uso gratuito o in locazione il Decoder e ne richieda l'acquisto;

Costi dell'Operatore : i costi affrontati da SKY per (i) la fornitura e l'attivazione del Servizio e (ii) per la fornitura del Servizio di Installazione o del Servizio Decoder o del Servizio Smart Card secondo quanto richiesto dall'Abbonato. I Costi dell'Operatore sono indicati dettagliatamente nella Tabella allegata alla presente Carta Servizi;

CPI: Codice di Identificazione Personale;

Decoder: l'apparecchio (comprensivo del telecomando) di proprietà dell'Abbonato, oppure concessogli in comodato d'uso da Sky, che consente di fruire del Servizio;

Decoder Dolby Digital: apparecchio di decodifica di proprietà di Sky con funzione Dolby Digital 5 +1 concesso in comodato d'uso all'Abbonato o di proprietà dell'Abbonato, che permette la riproduzione del segnale sonoro surround;

Decoder HD: l'apparecchio di proprietà di Sky e concesso in comodato d'uso all'Abbonato, che consente di fruire del Servizio in alta definizione;

Downgrade: richiesta effettuata dall'Abbonato di diminuzione del numero di Pacchetti e/o di Prodotti Opzionali con le forme e secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali;

EPG (Guida Elettronica ai Programmi: strumento di consultazione del palinsesto dei canali trasmessi da Sky e di utilizzo delle funzionalità dei Decoder e/o di mySKY;

mySKY: ricevitore satellitare concesso in comodato d'uso all'Abbonato che lo richieda, che consente di usufruire del Servizio mySKY;

Pacchetti: un insieme di canali offerti in modo coordinato da Sky;

Pacchetto Base: il pacchetto base oggetto del Servizio, denominato Mondo Sky;

Pacchetto HD: pacchetto che comprende i canali e/o i programmi fruibili dall'Abbonato in alta definizione; il contenuto del Pacchetto HD varia in relazione alla combinazione di Pacchetti scelta dall'Abbonato;

Richiesta di Abbonamento: la proposta, sottoscritta dall'Abbonato, con cui egli richiede: (i) l'erogazione del Servizio e (se richiesto) la vendita del Decoder o la concessione in comodato d'uso del Decoder o del Decoder HD o di mySKY o del Decoder Dolby Digital, accettando espressamente le Condizioni Generali di abbonamento e (se richiesto) (ii) l'erogazione del Servizio di Installazione, in tutte le differenti modalità, accettando espressamente le relative condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione;

Servizio: il Pacchetto Base, i Pacchetti e i Servizi o Prodotti Opzionali oltre al Servizio Multivision, il Servizio mySKY, il Servizio HD, il Servizio Dolby Digital scelti dall'Abbonato con la Richiesta di Abbonamento o con successive modifiche effettuate ai sensi dell'art. 6.1 delle Condizioni Generali;

Servizio Decoder : la fornitura e l'invio del Decoder e della Smart Card;

Servizio Smart Card: la fornitura e l'invio della Smart Card;

Servizi o Prodotti Opzionali: i Pacchetti (diversi dal Pacchetto Base), il Servizio *pay per view*, il Servizio mySKY, il Servizio Multivision, il Servizio HD, il Servizio Dolby Digital e gli altri Servizi o Prodotti Opzionali offerti da Sky, fruibili solo dall'Abbonato che già fruisce del Pacchetto Base e che sia in regola con i pagamenti dovuti in base al Contratto di abbonamento.

Servizio Dolby Digital: il Servizio richiesto dall'Abbonato, in possesso di un impianto Home Theatre con ingresso audio ottico digitale, che permette, mediante l'utilizzo del Decoder Dolby Digital la riproduzione del segnale sonoro surround. L'Abbonato che richieda il Servizio Dolby Digital dovrà corrispondere a Sky, a titolo di corrispettivo *una tantum*, il canone di attivazione del Servizio Dolby Digital

La programmazione in Dolby Digital è limitata ad alcuni canali presenti nei Pacchetti. Sky rende nota la programmazione disponibile in Dolby Digital mediante l'EPG o lo SKY Magazine;

Servizio HD: il Servizio scelto dall'Abbonato che permette, mediante l'utilizzo del Decoder HD, la fruizione del Pacchetto HD oltre ai Pacchetti e ai Servizi o Prodotti Opzionali. Per il Servizio HD l'Abbonato dovrà corrispondere a Sky il canone di attivazione HD e il canone per il Servizio HD.;

Servizio mySKY: le funzionalità usufruibili dall'Abbonato mediante mySKY tra cui, a titolo esemplificativo: "il live pause" (possibilità di interrompere e riprendere la visione di un evento nel momento desiderato), il "timeshift" (possibilità di fruire di un evento in un momento differito rispetto a quello di trasmissione), la possibilità di memorizzare un evento durante la visione di altro evento, la possibilità di programmare la memorizzazione di eventi mediante l'utilizzo dell'EPG, i servizi di manutenzione e di assistenza all'utilizzo di mySKY. Per il Servizio mySKY l'Abbonato dovrà corrispondere a Sky il canone di attivazione mySKY e il canone per il Servizio mySKY;

Servizio Multivision: il servizio che consente all'Abbonato che lo richieda, a fronte del canone di attivazione e del canone di abbonamento, la fruizione del Servizio tramite l'uso di più Decoder (fino ad un massimo di tre Decoder aggiuntivi);

Servizio pay per view: il servizio che consente all'Abbonato, a fronte del corrispettivo della *pay per view*, la visione di eventi fra quelli messi a disposizione da Sky;

Smart Card: la carta a micro chip di proprietà di Sky che consente di decriptare il segnale radiotelevisivo trasmesso da Sky, consegnata da Sky all'Abbonato in comodato d'uso;

Sky Service: centri autorizzati Sky presso cui è possibile: (i) sottoscrivere la Richiesta di Abbonamento, (ii) sottoscrivere la richiesta di cambio configurazione o sostituzione del Decoder non funzionante, (iii) effettuare la manutenzione della Smart Card e/o il ritiro del Decoder venduto e/o il ritiro di mySKY e/o del Decoder Dolby Digital concesso in comodato d'uso da Sky; (iv) prendere visione della Carta dei Servizi (v) restituire i decoder e/o mySKY concessi in comodato d'uso. L'elenco degli Sky Service è pubblicata sul sito www.skylife.it;

Sky Pass: carta pre-pagata ricaricabile che consente l'acquisto di eventi di Sky in modalità *pay per view*;

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

Terzo Fruitore: la persona che, ai sensi dell'art. 13 delle Condizioni Generali viene indicata dall'Abbonato quale soggetto che fruisce (i) del Servizio e, in caso di richiesta, (ii) dei Servizi come definiti nell'ambito delle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post installazione;

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

Servizi accessori

Attività Accessorie: attività eventuali ed ulteriori rispetto alle attività comprese nell'Installazione Standard o nell'Installazione Multiutente o alla connessione ad impianto esistente svolte dall'Installatore unicamente a favore dell'Abbonato o del Terzo Fruitore che abbia richiesto il/i Servizio/i;

Installazione Standard: l'installazione e l'attivazione dell'impianto satellitare, ivi compresi: (i) l'installazione sul balcone di proprietà o, laddove possibile, allo stesso piano del locale dove verrà installato il Decoder, di un'antenna parabolica, di un illuminatore universale, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, del cavo satellitare necessario posato a vista, nonché il collegamento alla presa telefonica funzionante più vicina, (ii) l'installazione, l'attivazione e il collegamento del Decoder e (iii) la verifica della funzionalità dell'impianto satellitare e del Decoder;

Installazione Multiutente: l'installazione e l'attivazione dell'impianto satellitare effettuate con le seguenti modalità (i) l'installazione sul tetto condominiale di un'antenna parabolica, di una staffa per il fissaggio dell'antenna, di un oscillatore a polarità separate, (ii) l'installazione in uno spazio comune e accessibile dell'edificio di una centralina di testa di tipo multiswitch e dei cavi necessari per la connessione della centralina all'antenna parabolica, (iii) la posa a vista di un cavo satellitare della lunghezza massima di 40 metri, necessario per collegare la centralina al Decoder situato all'interno dell'unità immobiliare, (iv) il collegamento dell'impianto satellitare alla presa telefonica funzionante più vicina, (v) l'installazione, l'attivazione ed il collegamento del Decoder, (vi) la verifica della funzionalità dell'impianto satellitare e del Decoder;

Installazione Light: servizio di installazione disponibile a fronte della richiesta del Servizio HD e di altri Servizi messi a disposizione di volta in volta da Sky da parte dell'Abbonato che comprende (i) la consegna al domicilio dell'Abbonato del Decoder tramite un installatore, (ii) l'installazione e la connessione del Decoder all'impianto TV dell'Abbonato mediante l'utilizzo di un cavo HDMI fornito col Decoder stesso e (iii) un servizio di supporto tecnico;

Servizio di Installazione: servizio, reso da SKY su richiesta dell'Abbonato alla sottoscrizione di Abbonamento avente, avente ad oggetto la realizzazione dell'Installazione Standard o dell'Installazione Multiutente o della connessione ad impianto esistente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento ed eventualmente delle attività accessorie. Le definizioni di Connessione ad Impianto esistente e Attività Accessorie sono contenute nelle condizioni generali dei servizi di installazione e assistenza post installazione;

Servizio di Manutenzione: le attività richieste singolarmente o cumulativamente dall'Abbonato dettagliatamente elencate alla lettera D) dell'Allegato alle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione.

Art. 1 Principi generali

- 1.1 Sky fornisce i servizi 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 di quelle indipendenti da Sky o dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, ampliamento o miglioramento del servizio stesso e, comunque, in tali ultimi casi potrà 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 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 applica 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, 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 e/o canali contenenti eventi calcistici e/o sportivi sono soggetti a variazioni derivanti dalla disponibilità o meno da parte di Sky dei relativi diritti di trasmissione. Tali variazioni potranno riguardare anche il contenuto di altri Pacchetti e/o canali dell'offerta SKY, in ogni caso Sky provvederà a darne informazione agli Abbonati.
- 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 Il Canone di Abbonamento, i Costi dell'Operatore, i prezzi dei servizi di installazione - diversificati a seconda della tipologia - e di assistenza post-installazione sono riportati nell'Allegato alla presente Carta Servizi, pubblicati sul sito www.skylife.it e/o disponibili

presso i punti vendita Sky. L'Anticipo, il canone di attivazione del Servizio, il canone di attivazione dei Servizi e/o Prodotti Opzionali, il canone di abbonamento ai Servizi o Prodotti Opzionali, il corrispettivo per il Decoder e per la *pay per view* e il canone per il periodico Sky Magazine, sono pubblicati sul sito www.skylife.it e/o disponibili presso i punti vendita Sky.

- 2.2 I costi delle chiamate al centro di assistenza, al Call center, al Call center per l'attivazione di Sky Pass, sono riportati nella sezione "Come contattarci" della presente Carta Servizi; il costo dell'invio dell'SMS per l'acquisto degli eventi *pay per view* o dell'invio dell'sms per l'acquisto degli eventi *pay per view* tramite Sky Pass, sono riportati sul sito www.skylife.it.

Art. 3 Attivazione e durata

- 3.1 La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Sky al momento dell'attivazione della Smart Card e comunque quando siano decorsi 25 giorni dalla ricezione da parte di Sky della Richiesta di Abbonamento, e relative Condizioni Generali, sottoscritta in tutte le sue parti da colui che ne ha fatto richiesta, e Sky non abbia, nello stesso termine, per qualunque motivo e a proprio insindacabile giudizio, rifiutato la proposta dandone comunicazione scritta all'Abbonato.
- 3.2 L'attivazione del Servizio avviene al momento dell'attivazione della Smart Card. L'attivazione della Smart Card comporta l'integrale accettazione delle Condizioni Generali da parte dell'Abbonato. Completato il Servizio di Installazione, l'Abbonato potrà richiedere l'attivazione della Smart Card, che avverrà entro 48 h da tale richiesta, chiamando il numero 199.100.900. Sarà facoltà di Sky, se richiesto, procedere all'attivazione del Servizio prima della ricezione della Richiesta di Abbonamento debitamente compilata e sottoscritta in tutte le sue parti.
- 3.3 Il Contratto avrà durata di un anno decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salva, comunque, la facoltà per l'Abbonato di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione quanto previsto al successivo art. 7.7.
- 3.4 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.
- 3.5 L'Abbonato potrà richiedere, in qualunque momento durante la durata del Contratto e con efficacia immediata, modifiche incrementali del Servizio (ad es., aggiunte di Pacchetti o di Servizi o Prodotti Opzionali). Nel caso di Downgrade la richiesta di modifica potrà essere richiesta a Sky con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di scadenza del Contratto, ma la modifica sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto, ad eccezione del Downgrade dal Prodotto Opzionale "Playin'TV" che sarà efficace decorsi 30 giorni. La richiesta di Downgrade dovrà essere inviata a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In ogni caso di Downgrade, l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del/i Pacchetto/i per cui è stato richiesto il Downgrade, fino alla data di efficacia della comunicazione. Per ottenere la modifica del servizio

l'Abbonato dovrà comunicare il proprio codice CPI. In caso di downgrade dagli altri servizi forniti da Sky, si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali.

- 3.6 Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale e interrompere la visione di qualunque canale che sia parte del Servizio scelto dall'Abbonato. In caso di interruzione di un canale, 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.
- 3.7 Sky potrà interrompere il Servizio per cause di forza maggiore o al fine di effettuare necessari interventi di riparazione, manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio stesso. Qualora tali interruzioni dovessero durare per più di 2 (due) giorni, si applica quanto previsto al successivo art. 12.4.
- 3.8 Sky Pass è attivabile, in abbinamento ad una Smart Card attiva ad uso residenziale, chiamando il numero 199.106.106 (i costi della telefonata sono indicati nella sezione “Come contattarci”). Un risponditore automatico richiederà di digitare il codice di accesso, composto di sedici cifre e riportato sulla carta (da scoprire, grattando) e di digitare il proprio codice pin (che verrà creato dall'abbonato), composto di quattro cifre. Successivamente all'inserimento dei dati verrà confermata l'attivazione. L'evento potrà essere acquistato o telefonando al numero 199.106.106 oppure inviando un sms al numero 340.43.11.111.
- 3.9 Tutte le informazioni riguardanti Sky Pass, ivi comprese le modalità di acquisto degli eventi *pay per view* e le modalità per ricaricare la carta, sono pubblicate sul sito www.skylife.it. E' altresì possibile ricevere le informazioni su Sky Pass chiamando il numero 199.100.900.
- 3.10 Le modalità di fruizione del Servizio, del Servizio Multivision, mySKY, Dolby Digital e HD, *pay per view* e degli altri Servizi e/o Prodotti Opzionali sono specificatamente descritte nelle Condizioni Generali di abbonamento, disponibili presso i punti vendita Sky e pubblicate sul sito www.skylife.it. Resta inteso che Sky potrà variare le Condizioni Generali previa comunicazione all'Abbonato.

Art. 4 Recesso

- 4.1 L'Abbonato avrà 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. In relazione al momento di efficacia del recesso troverà applicazione quanto previsto all' art. 7.7. Si applicherà quanto previsto all'art. 7.11. In caso di recesso dal Servizio Multivision e dagli altri servizi offerti da Sky si rimanda a quanto previsto nelle Condizioni Generali.
- 4.2 L'Abbonato che abbia stipulato il Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza potrà recedere dal Contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione dello stesso, mediante raccomandata r/r, fatto salvo il caso in cui sia stato già eseguito il Servizio di Installazione; tale diritto, nei casi in cui è riconosciuto, è indicato nella Richiesta di Abbonamento. Si applicherà quanto previsto al successivo art. 7.11.

- 4.3 L'Abbonato che abbia richiesto di acquistare il Decoder tramite il canale telefonico potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione scritta a Sky, entro il termine di 10 giorni dalla data in cui ha ricevuto in consegna il Decoder. Sky registrerà a sistema ogni comunicazione pervenuta entro il suindicato termine. Si applicherà quanto previsto al successivo art. 7.11. Detto recesso avrà efficacia dal giorno di consegna del Decoder da parte dell'Abbonato. L'Abbonato potrà accedere a dette comunicazioni secondo quanto previsto al precedente art. 1.4.
- 4.4 L'Abbonato avrà diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato in caso di aumento del Canone di Abbonamento superiore al 10% inviando a Sky, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di aumento, una raccomandata con ricevuta di ritorno. 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. Si applicherà quanto previsto al successivo art. 7.11. Qualora l'aumento, superiore al 10%, riguardi i canoni di abbonamento ai Servizi e/o Prodotti Opzionali, l'Abbonato potrà recedere dai singoli servizi secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Art. 5 Assistenza agli utenti

- 5.1 In caso di mancata o cattiva visione dei Servizi Sky è possibile contattare il servizio assistenza clienti o chiamando il numero 199.100.400, oppure inviando una messaggio di posta elettronica alla sezione "contattaci" del sito www.skylife.it. I costi della telefonata sono indicati nella sezione "Come contattarci" della presente Carta Servizi.
- 5.2 I costi del servizio assistenza, nel caso di intervento presso l'abitazione dell'Abbonato, sono riportati nell'Allegato alla presente Carta Servizi, nelle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post-installazione, contenute nelle Condizioni Generali, pubblicate sul sito www.skylife.it e disponibili presso i punti vendita Sky.

Art. 6 Servizio manutenzione decoder

- 6.1 In caso di malfunzionamento del Decoder (e/o del decoder HD, Dolby Digital e/o my SKY) acquistato o concesso in comodato d'uso e/o della Smart Card, l'Abbonato non dovrà intervenire direttamente ma dovrà consegnarli ad uno Sky Service. Sky garantisce la riparazione o la sostituzione del Decoder (e/o del decoder HD, Dolby Digital e/o my SKY) e/o della Smart Card non funzionanti con un altro Decoder e/o Smart Card.
- 6.2 Sky, garantisce, ferme restando le previsioni di legge, per i primi 12 mesi di durata del contratto di abbonamento, la riparazione o la sostituzione del Decoder venduto e non funzionante con un altro Decoder. Sky, quindi, in caso di malfunzionamento, sostituirà il Decoder non funzionante, che dovrà essere riconsegnato dall'Abbonato a Sky, con un analogo Decoder rigenerato.

- 6.3 La mancata sostituzione o riparazione imputabile all'Abbonato non esonera in alcun caso l'Abbonato dall'obbligo di pagare il Canone di Abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Art. 7 Fatturazione e pagamenti

- 7.1 Il Canone di Abbonamento e, se del caso, il canone di abbonamento per il Servizio Multivision, il canone per il Servizio mySKY e per il Servizio HD e il Corrispettivo per il Decoder saranno dovuti a partire dall'attivazione della Smart Card e/o del servizio richiesto e saranno quelli 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. 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 Magazine verrà corrisposto secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali di abbonamento.
- 7.2 Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate 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 postale, premarcato e fornito da Sky, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per la modalità di pagamento tramite bollettino postale. Sky potrà aumentare i diversi Canoni dandone comunicazione scritta all'Abbonato. Se tale aumento è superiore al 10%, si applica quanto previsto al precedente art. 4.4.
- 7.3 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) e si considereranno accettate a meno che l'Abbonato non invii entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della fattura una raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni. La spedizione delle fatture e dei bollettini postali premarcati comportano a carico dell'Abbonato un addebito in fattura. In alternativa all'invio della fattura cartacea l'Abbonato può richiedere a Sky l'invio della stessa in formato elettronico.
- 7.4 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 tal caso l'Abbonato potrà contestare gli importi pagati entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuto pagamento. Allo scadere di detto periodo ed in assenza di tempestivo reclamo le somme dovute si considereranno accettate dall'Abbonato.
- L'Abbonato che abbia optato per domiciliare la fatture presso Sky potrà prendere visione e richiederne la stampa previa richiesta a Sky; le fatture rimarranno archiviate presso Sky per il tempo previsto dalla legge.
- 7.5 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 il primo anno di durata del Contratto. Sarà facoltà di Sky disporre la sospensione del Servizio qualora i dati indicati dall'Abbonato per l'effettuazione del pagamento tramite RID o carta di credito non risultino corretti.

7.6 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 e/o (ii) per i servizi definiti nell'ambito delle condizioni generali dei servizi di installazione e di assistenza post installazione che sia legata alla scelta della modalità di pagamento tramite Rid o Carta di credito è subordinata al mantenimento da parte dell'Abbonato della modalità di pagamento scelta per almeno un anno di durata del Contratto. 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 dall'articolo 3.6 delle 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. La fruizione di sconti sugli importi dovuti a titolo di Canone di Abbonamento da parte dell'Abbonato è subordinata al permanere dell'abbonamento per almeno 12 mesi. Diversamente, e quindi qualora l'Abbonato receda dal Contratto nel corso del primo anno di vigenza contrattuale, Sky avrà diritto di chiedere all'Abbonato - fatto salvo quanto previsto all' art. 7.7 - una somma pari all'importo dello sconto dallo stesso beneficiato.

7.7 In caso di recesso dell'Abbonato, Sky avrà diritto di chiedere a quest'ultimo:

(i) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso e

(ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore.

L'importo dei Costi dell'Operatore varia in relazione al Servizio e/o ai Servizi richiesti dall'Abbonato alla sottoscrizione e/o durante la vigenza del Contratto e al tempo trascorso dall'Attivazione del Servizio. I Costi dell'Operatore sono indicati nell'Allegato alla presente Carta Servizi.

I Costi dell'Operatore non saranno richiesti da Sky qualora la comunicazione di recesso dell'Abbonato - effettuata nel rispetto delle modalità e dei termini indicati all'art. 4.1 - abbia efficacia al termine di ciascuna annualità.

I Costi dell'Operatore saranno fatturati da Sky a seguito dell'invio della comunicazione di recesso dell'Abbonato.

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

a) l'Abbonato dovrà pagare a Sky, 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 non effettuati;

b) l'Abbonato dovrà rimborsare a Sky tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito e/o delle penali previste, versando a Sky, fatti salvi gli eventuali ulteriori costi, un importo minimo di € 103,30 (centotre/30);

c) nel caso in cui il ritardo nel pagamento duri più di 14 (quattordici) giorni, Sky potrà sospendere il Servizio. In tal caso l'Abbonato sarà tenuto comunque al pagamento del Canone di Abbonamento, e, se del caso, del canone per il Servizio mySKY e/o per il Servizio HD e/o per il Servizio Multivision per tutta la restante durata del Contratto e potrà ottenere la

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

- 7.9 Nell'ipotesi di cui al punto 7.8 (c) (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 disposta, da Sky medesima, immediatamente dopo averne verificato l'avvenuto pagamento; 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.
- 7.10 La carta ricaricabile Sky Pass ha una validità di 12 mesi dalla data dell'ultimo acquisto effettuato utilizzando il credito prepagato o dall'ultima ricarica. Sky Pass va attivata entro la data di scadenza riportata sul retro. Ogni evento verrà scalato volta per volta a fronte di ogni singolo ordine direttamente dal credito della ricaricabile, per un importo pari al prezzo di listino del singolo evento, senza ulteriori addebiti in fattura. Telefonando al numero 199.106.106 e digitando il codice pin si potrà conoscere il saldo della ricaricabile e le informazioni sull'ultimo acquisto effettuato. Il credito residuo inferiore al costo di un acquisto in pay per view non sarà rimborsato, ma potrà essere integrato con le ricariche. Alla scadenza di Sky Pass il credito residuo non è rimborsabile.
- 7.11 Entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa avvenuta, l'Abbonato dovrà restituire il Decoder, il telecomando e la Smart Card di proprietà di Sky presso uno Sky Service, facendosi rilasciare la ricevuta relativa all'avvenuta consegna. In caso di ritardo nella restituzione del Decoder, del telecomando e della Smart Card, di proprietà di Sky, Sky avrà diritto ad applicare una penale fino ad un massimo di:
- € 90,00 (novanta/00) per il Decoder;
 - € 30,00 (trenta/) per il telecomando;
 - € 30,00 (trenta/00) per la Smart Card,
- fatto salvo il risarcimento del maggior danno e di tutti i costi necessari ad ottenere la restituzione o il recupero della Smart Card e/o del Decoder di proprietà di Sky.
- Nell'ipotesi di mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione della Smart Card e/o del Decoder di proprietà di Sky, l'Abbonato sarà obbligato a pagare a titolo di penale, e salvo e salvo maggior danno, gli importi massimi suindicati.
- Nei casi di ritardo o di mancata restituzione, smarrimento, furto, danneggiamento o distruzione del Decoder HD, del Decoder Dolby Digital e di mySKY di proprietà di Sky, si applicheranno le penali indicate nelle Condizioni Generali.
- 7.12 Sky avrà il diritto di richiedere all'Abbonato il pagamento di una penale di € 6.960,00 (seimilanovecentosessanta/00) salvo ogni altro diritto, ivi compreso il risarcimento del maggior danno, nel caso in cui l'Abbonato violi il suo impegno di (i) usufruire del Servizio, del Servizio mySKY, del Servizio HD e del Servizio Multivision tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo per ciascuna Smart Card e nell'ambito familiare e domestico, (ii) astenersi dal diffondere e dal distribuire il segnale e i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico. Sky precisa, inoltre, che le condotte di cui al presente articolo configurano un reato punibile ai sensi dell'art. 171-ter lett. e) 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 Gli Abbonati potranno inoltrare eventuali reclami al Centro assistenza clienti chiamando il numero 199.100.400, 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 r/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.skylife.it.
- 8.2 Sky farà i propri migliori sforzi per garantire la definizione dei reclami entro 30 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.

Art. 9 Risoluzione delle controversie

Sky, con riferimento alla materia di cui alla delibera 278/04/CSP, si atterrà a quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti con i propri abbonati e dalla delibera 148/01/CONS, della medesima Autorità, per la risoluzione di eventuali controversie con operatori di rete e fornitori di contenuti.

Art. 10 Tutela dei minori

Sky si attiene rigorosamente alle disposizioni vigenti in materia di tutela dei minori cooperando ad impedire la visione di eventuali programmi ad essi vietati, o la cui visione è agli stessi sconsigliata e ciò sia mediante il “Codice Personale di Identificazione”, generato automaticamente dal sistema di gestione degli abbonati e comunicato con la lettera di benvenuto, che mediante l’utilizzazione del dispositivo “Controllo dei Genitori” attivato dall’Abbonato digitando il Codice segreto a mezzo del telecomando. Il Codice segreto viene impostato dall’Abbonato con il telecomando. L’Abbonato sarà in grado di modificare il Codice segreto.

Art. 11 Livelli di qualità del servizio

Tempo di attivazione del servizio	<p>a) Tempi di attivazione del servizio¹: 1 giorno</p> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 95%²</p> <p>Obiettivo FY 2007:</p> <p>a) Tempi di attivazione del servizio: 1 giorno</p> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 97%.</p>
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'utente per fornire il servizio richiesto ³:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 15''</p> <p>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20'': 79,5%</p> <p>Obiettivi FY 2007:</p> <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 18''</p> <p>b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20'': 80%</p>
Fatture contestate	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2,6%⁴</p> <p>Obiettivo FY 2007: 2,6%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato:</p>

¹ I tempi di attivazione del servizio, riferiti al FY 2006, sono stati calcolati considerando l'installazione già effettuata, se del caso, e conseguente telefonata al servizio clienti. Non essendo sempre possibile verificare in tempo reale l'avvenuta attivazione del servizio, al momento, non è possibile calcolare tale dato in termini percentili.

² La percentuale è stata calcolata sulla base dei tempi previsti dalla procedure interne di Sky, considerando tanto i tempi dell'installazione quanto quelli dell'attivazione.

³ Rilevazione censuaria, riferita al FY 2006.

⁴ La percentuale riportata si riferisce al FY 2006.

	0,53% Obiettivo FY 2007: 0,53%
Disponibilità del servizio	Indisponibilità media del servizio: 1,9% ⁵ ; Obiettivo FY 2007: 1,8%. Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile ⁶ .

Art. 12 Indennizzi e rimborsi

- 12.1 Nel caso di mancata o ritardata attivazione della Smart Card per cause imputabili a Sky, oltre 48 h dalla richiesta - formulata secondo quanto previsto al precedente art. 3.3 - l'Abbonato, potrà richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento, in relazione al Contratto di abbonamento sottoscritto, fino al massimo del costo di una mensilità dell'abbonamento.
- 12.2 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), l'Abbonato avrà 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 riconoscerà inoltre un indennizzo pari ad 1 evento *pay per view*.
- 12.3 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, l'Abbonato avrà diritto ad un indennizzo pari a 2 eventi *pay per view*; ove l'interruzione superi le 24 ore, l'Abbonato avrà inoltre diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio da lui acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione, e fino al massimo di una mensilità dell'abbonamento).
- 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.
- 12.5 L'Abbonato che intenda richiedere un indennizzo deve seguire la procedura specificata al precedente art. 8.1.

⁵ Sky ha preso in considerazione gli episodi di interruzione di un canale e/o servizio di pay-per-view sull'intero territorio, escludendo gli episodi connessi ad eventi atmosferici locali.

⁶ Tale indicatore non è calcolabile su una programmazione particolarmente ampia come quella di Sky Italia, costituita da oltre 180 canali. Si stima comunque che gli episodi di radicale interruzione di ciascun canale (anche per pochi secondi, ma con esclusione di eventi atmosferici a carattere locale) siano mediamente intervallati da almeno 12 mesi.

ALLEGATO

Canone di Abbonamento - Prezzi dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post Installazione - Tabella Costi dell'Operatore.

Canone di abbonamento

Mondo – 24 euro*

Mondo/Cinema – 36 euro*

Mondo/Sport – 36 euro*

Mondo/Calcio – 39 euro*

Mondo/Cinema/Sport – 44 euro*

Mondo/Cinema/Calcio – 51 euro*

Mondo/Sport/Calcio – 51 euro*

Mondo/Cinema/Sport/Calcio – 59 euro*

* Abbonamento annuale: canone mensile (iva inclusa)

Prezzi dei Servizi di Installazione e di Assistenza Post-Installazione

A) ATTIVITA' ACCESSORIE ALL'INSTALLAZIONE STANDARD	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
LNB 4 USCITE	59
LNB 4 USCITE + 2° CAVO	59
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	29
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	29
INSTALLAZIONE A TETTO	35
CANALIZZAZIONE PER PIANO: SPAZIO TECNICO, TUBAZIONE ESISTENTE, CANALINA ESTERNA O POSA CAVO PE DA ESTERNO	29
CANALIZZAZIONE PER PIANO: SPAZIO TECNICO, TUBAZIONE ESISTENTE, CANALINA ESTERNA O POSA CAVO PE DA ESTERNO (2° CAVO)*	9
3° CAVO DISCESA DA TETTO*	9
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	50
CAVO HDMI/DVI	29
B) ATTIVITA' ACCESSORIE ALL'INSTALLAZIONE MULTIUTENTE O IN CASO DI ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO PER SERVIZIO MULTIVISION	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	29
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	29
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	50
CABLATURA RADIALE PER U.I. ESTERNA CONDOMINIO	78
CABLATURA IN DERIVAZIONE PER U.I. INTERNO/ESTERNO CONDOMINIO	66
CAVO HDMI/DVI	29
C) ATTIVITA' ACCESSORIE ALLA CONNESSIONE AD IMPIANTO ESISTENTE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	29
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	29
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	50
CAVO HDMI/DVI	29
D) INSTALLAZIONE / ADEGUAMENTO DELL'IMPIANTO PER SERVIZIO MYSKY	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
INSTALLAZIONE / ADEGUAMENTO IMPIANTO PER SERVIZIO MYSKY CON SCR	39
E) ATTIVITA' ACCESSORIE INSTALLAZIONE IN CASO DI CABLATURA	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
	168
CABLATURA AL PIANO	
CABLATURA IN APPARTAMENTO	168
CABLATURA IN APPARTAMENTO + PRESA AGGIUNTIVA	203
CABLATURA IN APPARTAMENTO + 2 PRESE AGGIUNTIVE	238
CANALIZZAZIONE SOTTOTRACCIA INDOOR (MULTIPLIO)	29
CANALIZZAZIONE CANALINA ESTERNA INDOOR (MULTIPLIO)	29
F) SERVIZIO DI MANUTENZIONE	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
SOSTITUZIONE LNB DANNEGGIATO	50
SOSTITUZIONE LNB A 4 USCITE DANNEGGIATO	79
SOSTITUZIONE PARABOLA DANNEGGIATA	50
SOSTITUZIONE CAVO CANALIZZATO INTERNO INDOOR	29
SOSTITUZIONE CAVO CANALIZZATO CANALINA ESTERNA INDOOR	29

SOSTITUZIONE CAVO DISCESA DA TETTO (COSTO PER PIANO) O DA PARABOLA MULTIUTENTE A CENTRALE DI TESTA	29
SOSTITUZIONE MULTISWITCH 4 USCITE DANNEGGIATO	99
MANUTENZIONE SUPPORTO DANNEGGIATO	69
SOSTITUZIONE ALIMENTAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE	69
SOSTITUZIONE AMPLIFICAZIONE IMPIANTO CONDOMINIALE O MULTIUTENTE	99
SOSTITUZIONE CAVO HDMI/DVI	29
RICONNESSIONE CORRETTA APPARATI	44
CONNESSIONE TELEFONICA SU MV	29

SPOSTAMENTO PARABOLA	22
SOSTITUZIONE LNB HVHV	28
SOSTITUZIONE LNB SCR	91
G) DIRITTO DI CHIAMATA	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
DIRITTO DI CHIAMATA PER ATTIVITA' ACCESSORIE (NON EFFETTUATE CONTEMPORANEAMENTE ALLA PRIMA INSTALLAZIONE) E DI MANUTENZIONE (OVE RICHIESTE DALL'ABBONATO DIRETTAMENTE AL CALL CENTER DI SKY)	49
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – IN GARANZIA DA 0 A 90 GIORNI	49
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	49
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	49
DANNI DA AGENTI ATMOSFERICI – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	49
MATERIALI GUASTI – IN GARANZIA DA 0 A 90 GIORNI	0
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	49
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	49
MATERIALI GUASTI – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	49
DANNI DA CLIENTE – IN GARANZIA DA 0 A 90 GIORNI	49
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	49
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	49
DANNI DA CLIENTE – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	49
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO NON CONSONO – IN GARANZIA DA 0 A 90 GIORNI	0
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO NON CONSONO – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	49
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO NON CONSONO – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	49
SERVIZIO INSTALLAZIONE INADEGUATO NON CONSONO – FUORI GARANZIA DA OLTRE 720 GIORNI	49
GUASTO SKY – IN GARANZIA DA 0 A 90 GIORNI	0
GUASTO SKY – FUORI GARANZIA DA 90 A 180 GIORNI	0
GUASTO SKY – FUORI GARANZIA DA 180 A 720 GIORNI	0
GUASTO SKY – FUORI GARANZIA OLTRE 720 GIORNI	0
INTERVENTO SENZA ATTIVITA' ACCESSORIE	49

H) INSTALLAZIONE LIGHT	PREZZI IVA INCLUSA (EURO)
INSTALLAZIONE LIGHT	50
CANALIZZAZIONE INDOOR IN TUBAZIONE SOTTOTRACCIA	29
CANALIZZAZIONE INDOOR IN CANALINA ESTERNA	29
PRESA AGGIUNTIVA (PASSIVA SPLITTER)	50

COSTI DELL'OPERATORE - Iva inclusa (Euro)

ANNI TRASCORSI	SMART CARD	DECODER	PRONTO SKY	SERVIZIO HD	SERVIZIO MULTIVISION	SERVIZIO MYSKY
ANNO 1	30	60	180	180	225	225
ANNO 2	30	60	140	140	170	170
ANNO 3	30	60	100	100	115	115
ANNO 4	30	60	60	60	60	60
ANNI SUCCESSIVI	30	60	60	60	60	60

“Smart Card”: smart card (abbonati già provvisti di decoder e che non abbiano richiesto l’installazione);

“Decoder”: decoder + smart card (abbonati che non abbiano richiesto l’installazione);

“Pronto Sky”: abbonati che abbiano ricevuto l’installazione + decoder + smart card.