



Informazioni di cui all'allegato 9 del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche

Informazioni societarie

Sky Italia S.r.l.

Sede Legale: Via Monte Penice 7, 20138 Milano

Domicilio digitale/PEC: SKYITALIA@PEC.SKYTV.IT

REA Milano: 1726765

Codice Fiscale e n. iscr. al Registro delle Imprese: 04619241005

Partita IVA: 04619241005

Capitale sociale: euro 261.507.000,00 i.v.

Società con socio unico, soggetta alla attività di direzione e coordinamento esercitata da Comcast Corporation.

Condizioni Generali di Contratto, durata del Contratto e costi di disattivazione

Il contratto Sky Wifi ha una durata di 24 mesi decorrente dalla data di conclusione del contratto e si intende tacitamente rinnovato a tempo indeterminato al termine dei primi 24 mesi. In ottemperanza alla Regolamentazione Agcom, Sky mette a disposizione dei clienti un'offerta con contratto della durata di 12 mesi. Puoi recedere dal contratto, in qualsiasi momento, comunicando a Sky tale tua scelta, con un preavviso di almeno 30 giorni. Puoi comunicare a Sky la tua volontà di disdire il contratto (con un preavviso di 30 giorni rispetto al termine di scadenza del contratto) o di recedere dal contratto chiamando il numero 170, mediante il canale web accedendo alla tua pagina riservata sul sito Sky.it o presso tutti i punti vendita Sky. In alternativa, potrai inviare la tua comunicazione di recesso via pec all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it oppure mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento alla Casella Postale 13057, 20141 Milano. Per conoscere i costi di attivazione e disattivazione della linea Sky Wifi, clicca [qui](#).

Consulta le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi di Sky Wifi al seguente [link](#).

Consulta le Condizioni Generali di Contratto, altra documentazione contrattuale e informazioni sulla qualità dei servizi dell'offerta Sky Mobile powered by Fastweb al seguente [link](#).



Privacy

Consulta [qui](#) la nostra informativa privacy.

Trasparenza tariffaria, agevolazioni e controllo della spesa, Trasparenza tariffaria e tecnica

Sky, in ottemperanza alla delibera AGCOM n. 106/25/CONS, rende noti al seguente [link](#) l'elenco delle offerte in vigore per i clienti residenziali con le relative informazioni di dettaglio.

Le condizioni contrattuali applicabili sono pubblicate alla sezione [Moduli e documenti contrattuali](#).

Al seguente [link](#) Sky pubblica l'elenco delle prestazioni fornite con le offerte Sky Wifi Fibra 100% e Super Internet 200 o 100 con le relative informazioni di dettaglio secondo il modello di cui all'Allegato 1 della Del. 156/23/CONS.

Per conoscere i costi di attivazione e disattivazione della linea Sky Wifi, clicca [qui](#).

Per le offerte Sky Mobile powered by Fastweb, vai sulla [pagina di Trasparenza tariffaria di fastweb.it](#).

Agevolazioni

Gli utenti con disabilità hanno diritto ad offerte dedicate per i servizi Sky Wifi di rete fissa voce e dati e solo dati con condizioni economiche agevolate.

In base a quanto stabilito dalle Delibere Agcom nn. 290/21/CONS, 36/23/CONS e 281/24/CONS, Sky ha previsto per utenti sordi, ciechi totali e parziali e per utenti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione (ossia i soggetti destinatari di benefici fiscali di cui all'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000, certificati nei verbali di handicap) delle offerte dedicate per i servizi di rete fissa voce e dati e solo dati con condizioni economiche agevolate. Per usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare la relativa domanda a Sky al momento della sottoscrizione del contratto, o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale, allegando idonea documentazione comprovante la disabilità e, in caso di domanda del convivente con persona affetta da tale disabilità, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.

Le agevolazioni Sky Wifi riservate ai clienti residenziali prevedono una riduzione del 50% del canone mensile, da applicarsi al prezzo base (ossia il prezzo di listino) di tutte le offerte (flat e semiflat) voce e dati o delle offerte di sola navigazione ad Internet, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente.

Consulta la pagina dedicata per l'offerta Sky Wifi [sky-wifi-fibra/agevolazioni/disabili](#).



Per conoscere le agevolazioni sulle offerte Sky Mobile Start powered by Fastweb clicca [qui](#). Per approfondimenti [consulta la pagina Fastweb dedicata](#).

Controllo dei consumi

Nel documento di fatturazione puoi trovare il costo delle chiamate a consumo separatamente per numerazioni fisse, mobili e a sovrapprezzo. Puoi verificare l'elenco delle chiamate a consumo effettuate dal tuo numero di rete fissa ed il relativo costo separatamente per numerazioni fisse, mobili e a sovrapprezzo, accedendo alla sezione "Fatture" della My Sky app o Area Fai da te e selezionando una delle fatture disponibili.

Informazioni per i consumatori Sky Wifi Voce: disabilitazione chiamate a sovrapprezzo e tariffazioni

I costi delle chiamate verso numerazioni per servizi a sovrapprezzo sono stabiliti dall'operatore titolare della numerazione che ti informerà dei costi applicabili tramite un messaggio all'inizio della chiamata.

Sky attiva sempre in fase di sottoscrizione del servizio il blocco delle chiamate uscenti verso numerazioni a sovrapprezzo così come previsto anche dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Puoi modificare in autonomia il blocco permanente di chiamata tramite il numero gratuito 4011, attivo 24h su 24, scegliendo se attivare/disattivare totalmente (blocco permanente) o parzialmente il servizio (blocco/sblocco selettivo) tramite PIN. Puoi richiedere il PIN direttamente dal numero gratuito 4011 o tramite il servizio clienti Sky al 170.

Consulta [qui](#) la pagina dedicata per maggiori informazioni.

Reclami e meccanismi di risoluzione delle controversie

Per ogni segnalazione inerente al contratto Sky Wifi, puoi presentare un reclamo a Sky:

- mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano, o
- via PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it, o
- contattando il Servizio Assistenza Clienti tramite i punti di contatto indicati nella sezione "[Contatta Sky](#)" del sito www.sky.it

Sky ti comunicherà il codice identificativo del reclamo presentato che consente la tracciabilità dello stesso e permette di ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica, dalla formulazione iniziale fino all'esito finale. Sky gestirà il reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento dello stesso ed entro 10 (dieci) giorni da tale termine te ne comunicherà l'esito in forma scritta. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure e i tempi necessari a



rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. Se previsti, provvederemo ad erogare gli indennizzi indicati nella [Carta dei Servizi](#).

Se hai inoltrato un reclamo e non sei soddisfatto della soluzione proposta, hai la possibilità di risolvere la controversia avviando una procedura di conciliazione tramite piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM disponibile al seguente indirizzo web: conciliaweb.agcom.it.

Fatture e pagamenti

Clicca [qui](#) per conoscere le modalità di fatturazione e i metodi di pagamento accettati da Sky. Al seguente [link](#) è disponibile la guida su come leggere le voci della tua fattura Internet Sky Wifi. Puoi consultare le tue fatture accedendo all'[app My Sky](#) o alla tua [area Fai da te](#). Per maggiori informazioni consulta la [guida dedicata](#).

Mancato pagamento delle fatture

In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma da te dovuta a Sky in base al Contratto:

- a. dovrà pagare a Sky, a partire dalla data di scadenza del pagamento, gli interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento annuo maggiorato del 2,5% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati;
- b. dovrà rimborsare a Sky tutte le spese sostenute per il recupero del credito e/o delle penali previste, versando a Sky un importo minimo di euro 104,16 fatto salvo il maggior danno.

Sky potrà sospendere i servizi in caso di mancato pagamento, informandoti con un congruo preavviso. In ogni caso di sospensione sarai tenuto comunque al pagamento dei corrispettivi maturati per i servizi fruiti e potrai ottenere la riattivazione dei servizi solo a condizione che paghi a Sky le somme dovute e non corrisposte, oltre ad una penale di euro 4,90 o, in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 6 mesi, di euro 14,90.

Qualora le somme dovute, eventualmente maggiorate della penale, vengano corrisposte tramite carta di credito o altro metodo di pagamento elettronico indicato da Sky, la riattivazione dei servizi sarà disposta, da Sky medesima, immediatamente dopo averne verificato l'avvenuto pagamento; diversamente, in caso di addebito delle stesse su conto corrente bancario, la riattivazione dei servizi è subordinata all'accertamento dell'effettivo incasso delle somme arretrate da parte di Sky.

[Consulta le Condizioni generali di Abbonamento Sky WiFi \(per clienti residenziali e business\)](#).

Ai sensi dell'articolo 1, comma 1bis1 del Decreto-Legge del 31 gennaio 2007, n.7, nei contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1º agosto 2003, n. 259, il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni.



Punti di contatto

Per avere assistenza potrai contattare il Servizio Assistenza Clienti di Sky mediante i seguenti canali:

- Posta ordinaria alla Casella Postale 13057, 20141 Milano.
- App My Sky e area Fai da te per chi è già cliente Sky.
- Skyler: il tuo assistente virtuale, disponibile 24 ore su 24, pronto a fornirti tutte le informazioni di cui hai bisogno. Se qualcosa non va, troverà la soluzione giusta per te. Skyler è disponibile in Assistenza, sull'app My Sky o nell'area Fai da te.
- Telefono al numero gratuito 170, (disponibile per i 6 mesi successivi alla cessazione del contratto): per chi è cliente Sky Wifi e Sky Wifi Business il servizio è disponibile 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 22:30.
- Chat di Sky: entra in contatto con un nostro specialista tramite chat sincrona, accessibile dai nostri percorsi guidati online, dall'app My Sky o dall'area Fai da te.
- Il servizio è disponibile 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 22:30 per chi è cliente Sky Wifi e Sky Wifi Business.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

Servizi offerti

- Sky Wifi è la fibra di Sky che offre due tipologie di connessione Internet:
 - FTTH^F, ovvero un collegamento tramite cavo in fibra ottica fino all'abitazione (velocità massima di 1 Gbp/s in download e 300 Mb/s in upload). FIBRA
 - FTTC^{FR}, ovvero un collegamento tramite cavo in fibra ottica fino alla cabina di prossimità e con cavo in rame da quest'ultima all'abitazione (velocità massima di 200 Mb/s in download e 20 Mb/s in upload). SUPER INTERNET

Sky Wifi si appoggia alla rete Open Fiber per la tecnologia FTTH^F (Fiber to the Home) e alla rete Fastweb sia per la tecnologia FTTH^F (Fiber to the Home) sia per la fibra mista FTTC^{FR} (Fiber to the Cabinet).

Le Offerte Sky Wifi possono essere soggette a limitazioni tecniche e/o di copertura geografica. [Verifica la copertura della fibra](#) nella tua località.

Le offerte Sky Wifi includono il modem Sky Wifi Hub in comodato d'uso gratuito. Il nuovo [Sky Wifi Hub con tecnologia Wifi 6](#) è disponibile per nuovi clienti nelle aree coperte da fibra ottica FTTH^F. Puoi gestire e personalizzare il tuo WiFi di casa con l'[App Sky Wifi](#). Se preferisci utilizzare un tuo



modem, diverso da Sky Wifi Hub, puoi ugualmente utilizzare il servizio Internet e Voce di Sky. Ti ricordiamo comunque che, nel caso tu scelga di utilizzare un modem diverso da Sky Wifi Hub, non potrai avvalerti di alcune delle principali funzionalità e che per ogni questione riguardante l'installazione, la configurazione e il funzionamento del tuo modem, diverso dallo Sky Wifi Hub, sarà necessario rivolgersi al fornitore del modem in tuo possesso. Clicca [qui](#) per maggiori informazioni.

Inoltre, hai incluso nel tuo abbonamento Sky Wifi il [servizio Wifi sicuro](#), per la sicurezza della tua rete domestica e disponibile se utilizzi Sky Wifi Hub. Il servizio Wifi sicuro protegge tutti i dispositivi connessi alla tua rete domestica da un'ampia varietà di rischi digitali, come phishing, malware e accessi non autorizzati. Per attivare il servizio scarica App Sky Wifi: su [App Store](#) e [Google Play](#).

Puoi aggiungere al tuo abbonamento Sky Wifi anche il servizio Ultra Wifi con il nuovo extender Sky Wifi Spot per estendere ulteriormente la copertura del segnale Wifi nelle abitazioni superiori a 100mq, o inferiori a 100mq in cui sono presenti ostacoli alla connessione, e nelle abitazioni a più piani. Per maggiori informazioni consulta la sezione [Sky Wifi: FAQ su Ultra Wifi](#).

Le offerte Sky Wifi possono includere il servizio voce in VOIP e con chiamate al consumo:

- Chiamate verso fissi nazionali: solo scatto alla risposta da 0,19€;
- Chiamate verso mobili nazionali: scatto alla risposta da 0,19€ + 0,19€/minuto.
- Tutti i servizi accessori voce, come il trasferimento di chiamate e Chi ti Chiama, sono inclusi.

Se vorrai potrai attivare anche l'opzione Voce Unlimited con chiamate nazionali illimitate e il Pacchetto Voce Estero che a 5€ al mese comprende le chiamate verso i numeri fissi dei paesi di Zona 1 (tutte le altre chiamate verso altri paesi saranno a consumo). Per maggiori informazioni consulta [Sky Wifi: FAQ su Voce](#).

- Sky Wifi Business è l'offerta fibra dedicata a liberi professionisti con partita IVA e piccole attività (con spazi fino a 100 mq) che garantisce una connessione ultraveloce fino a 1Gb/s, per navigare alla massima velocità. L'offerta include assistenza telefonica 7/7 dedicata e garantisce la compatibilità con i principali dispositivi POS. Clicca [qui](#) per maggiori informazioni su Sky Wifi Business.
- Sky Mobile powered by Fastweb è l'offerta di telefonia mobile a brand Sky. Il contratto sarà sottoscritto con Fastweb, fornitore del servizio.

Domande frequenti



- [Sky Wifi: FAQ](#) per clienti residenziali.
- [Sky Wifi Business: FAQ](#) per clienti con Partita IVA e piccole attività.
- [Sky Mobile powered by Fastweb: FAQ](#).