Condizioni generali Sky Mobile

Applicabile per sottoscrizioni dal 31.10.2026

I Servizi forniti da Sky sono disciplinati dalle presenti Condizioni Generali, dai relativi Allegati (incluse le Condizioni del servizio di Ricarica Automatica, ove richiesto) che, unitamente alla proposta contrattuale, alle condizioni particolari della singola offerta richiesta dal Cliente ed alla Sintesi Contrattuale costituiscono il "Contratto".

I Clienti dovranno inoltre prendere visione della Carta dei Servizi disponibile sul Sito Sky.it.

In caso di contrasto tra le condizioni particolari delle singole Offerte/Opzioni e le Condizioni Generali, le condizioni particolari prevarranno, salvo che in queste ultime non sia diversamente disposto in modo espresso.

È raccomandato di visitare periodicamente il Sito per consultare tutti gli aggiornamenti delle Offerte/Opzioni, dei Servizi, della tecnologia e delle condizioni commerciali applicabili.

Le definizioni utilizzate nelle Condizioni Generali sono descritte nell'Allegato 1.

Le Condizioni Generali disciplinano il rapporto di fornitura dei Servizi da parte di Sky ai Clienti consumer.

INDICE

1. **OGGETTO DEL CONTRATTO**
2. **CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**
3. **DURATA DEL CONTRATTO**
4. **CONDIZIONI ECONOMICHE**
5. **UTILIZZO DEI SERVIZI E SIM FISICA/eSIM**
6. **QUALITA' DEI SERVIZI**
7. **RESPONSABILITA' DI SKY**
8. **RECESSO**
9. **SOSPENSIONE DEI SERVIZI - RISOLUZIONE**
10. **PORTABILITA' DEL NUMERO**
11. **SUBENTRO**
12. **NUMERAZIONE ED ELENCO ABBONATI**
13. **MODIFICHE UNILATERALI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI**
14. **AGEVOLAZIONI RISERVATE A PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTELA**

15. **CHIAMATE A SOVRAPPREZZO E DISABILITAZIONE CHIAMATE– LIMITE SPESA**
16. **SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI- COMUNICAZIONI**
17. **RECLAMI- CONCILIAZIONE**
18. **LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**
19. **SISTEMI DI CONTROLLO PARENTALE**
20. **UTILIZZO DEL SERVIZIO IN ROAMING (UNIONE EUROPEA E PAESI EXTRA-UE)**
21. **TRATTAMENTO DATI PERSONALI (rinvio)**

Allegato 1 – Definizioni

Allegato 2 – Condizioni del servizio di ricarica automatica

Allegato 3 – Informazioni relative alle prestazioni delle offerte di accesso a internet (All. 1 Del. 23/23/CONS)

Allegato 4 –Informativa sulla Firma Elettronica Avanzata (FEA) – Sky Mobile

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1 Costituisce oggetto del Contratto la fornitura, da parte di Sky Italia S.r.l. (di seguito "Sky"), nel Territorio dei Servizi di telefonia mobile e personale prepagati e ricaricabili, disciplinati dalle presenti Condizioni Generali, nonché la fornitura di eventuali servizi aggiuntivi e opzionali.

2 Al fine di garantire la sicurezza della rete, prevenire frodi e assicurare il rispetto della normativa vigente, Sky si riserva di limitare il numero massimo di Carte SIM/eSIM attivabili per ciascun Cliente, secondo criteri oggettivi e non discriminatori.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

1 Per poter usufruire dei Servizi, i Clienti devono aver compiuto il diciottesimo anno di età e devono inoltrare la Proposta tramite i canali di vendita a distanza (ad esempio Sito o telefono) o recarsi fisicamente presso un punto vendita Sky.

2 Con la Proposta i Clienti sono tenuti a:

- fornire i propri dati identificativi, affinché sia garantita la corretta acquisizione dei dati anagrafici e degli altri dati necessari alla conclusione del Contratto;
- indicare la preferenza per l'attivazione di una SIM Fisica, da ricevere tramite corriere postale oppure consegnata a mano, oppure di una eSIM, compatibile con il servizio richiesto;

- corrispondere i costi di attivazione della SIM Fisica/eSIM e gli altri costi una tantum previsti per le Offerte/Opzioni.

3 Con la Proposta, i Clienti possono selezionare le Offerte/Opzioni, tra quelle disponibili sui diversi canali di vendita, che intendono attivare, e corrispondono i relativi costi.

4 Sky ha la facoltà di non dar corso all'invio della Proposta e/o alla conclusione del Contratto nei seguenti casi:

- Mancata o erronea fornitura della documentazione attestante l'identità dei Clienti, o comunque qualsiasi altra informazione o documentazione necessaria per l'attivazione dei Servizi;
- accertamento dell'incapacità legale dei Clienti;
- inadempimento di qualsiasi obbligazione nei confronti di Sky a qualsiasi titolo e in riferimento a qualsiasi rapporto esistente con Sky medesima;
- iscrizione dei Clienti nel Registro dei Protesti o soggezione a una procedura esecutiva riscontrabile anche tramite informazioni contenute in banche dati pubbliche o private nel rispetto della normativa vigente;
- soggezione dei Clienti a procedure concorsuali in qualità di titolare d'impresa o rappresentate legale di Società;
- sussistenza di motivi tecnici, commerciali, organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione che impediscano o ostacolino l'attivazione dei Servizi;
- presenza dei Clienti in liste di soggetti sanzionati (c.d. sanctions screening).

5 Sky si riserva, altresì, la facoltà di effettuare le verifiche relative alla sussistenza/permanenza dei predetti requisiti anche successivamente alla conclusione del Contratto, sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite, nonché di eventuali ulteriori controlli effettuati anche tramite banche dati pubbliche o private nel rispetto della normativa vigente.

6 A seguito dell'esito positivo delle suddette verifiche, Sky comunicherà ai Clienti l'accettazione della Proposta.

7 Ai Clienti verrà fornita una SIM Fisica/eSIM, a seconda della scelta effettuata nella Proposta. Nel caso di acquisto a distanza di una SIM Fisica, questa verrà recapitata ai Clienti, tramite corriere postale. L'eSIM verrà recapita tramite e-mail all'indirizzo comunicato dal Cliente.

8 Successivamente alla consegna o messa a disposizione della SIM Fisica/eSIM, i Clienti sono tenuti a completare le procedure di identificazione previste dalla normativa applicabile, anche mediante caricamento documentale, sistemi di identità digitale o video-riconoscimento.

9 Dopo la comunicazione di accettazione di Sky, il Contratto si intenderà concluso al momento dell'attivazione della SIM Fisica/eSIM da parte dei Clienti, e della sottoscrizione della documentazione contrattuale necessaria, tramite Firma Elettronica Avanzata nelle modalità descritte nell'Informativa sul servizio di Firma Elettronica Avanzata disponibile sul Sito. Il Cliente dovrà procedere all'attivazione della SIM Fisica/eSIM entro 60 giorni dalla consegna della SIM Fisica/eSIM. Decorso tale termine senza che il Cliente abbia completato l'attivazione, Sky potrà

ritenere la Proposta priva di effetto e trattenere gli importi eventualmente a titolo di ristoro dei costi sostenuti per la gestione della richiesta.

10 In caso di documentazione identificativa carente, incompleta o non conforme, Sky o un soggetto incaricato da Sky ne darà comunicazione ai Clienti, assegnando un termine per la relativa regolarizzazione. In mancanza di regolarizzazione entro il termine indicato, Sky si riserva la facoltà di sospendere e successivamente disattivare la SIM Fisica/eSIM, con conseguente perdita della relativa numerazione, fatto salvo ogni ulteriore diritto previsto dal Contratto e dalla normativa vigente.

3. DURATA DEL CONTRATTO

1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

2 La SIM Fisica/eSIM verrà sospesa e non sarà più utilizzabile qualora il cliente non effettui una ricarica di qualsiasi valore per 12 mesi. In tal caso, il cliente può richiedere gratuitamente la riattivazione del servizio. Dalla sospensione decorre un periodo di ulteriori 12 mesi durante il quale il cliente può richiedere la riattivazione o la portabilità del numero; decorso tale termine, la numerazione è definitivamente cessata e potrà essere riassegnata a terzi dopo ulteriori 3 (tre) mesi.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE

1 Il credito telefonico associato alla SIM Fisica/eSIM consente al Cliente di fruire dei Servizi secondo le condizioni previste dalle Offerte/Opzioni attive.

2 Le condizioni economiche delle Offerte/Opzioni sottoscrivibili sono rese disponibili, in via generale, nel Sito nella sezione "Trasparenza Tariffaria", nonché, ove applicabile, nell'ambito dei relativi processi di sottoscrizione o attraverso specifiche comunicazioni informative.

3 Il corrispettivo mensile dovuto per la fornitura dei Servizi sarà quello corrispondente alle Offerte/Opzioni scelte dai Clienti. Nel caso in cui i Clienti, non scelgano, con la Proposta, alcuna Offerta/Opzione ovvero in caso di cessazione dell'Offerta/Opzione in corso, troveranno applicazione, in presenza di sufficiente credito telefonico, le condizioni economiche dell'Offerta base secondo quanto concordato in fase di sottoscrizione.

4 Le Offerte/Opzioni prescelte si rinnovano automaticamente con cadenza mensile, in presenza di sufficiente credito telefonico. Nel caso in cui, alla scadenza della mensilità, residui traffico VOCE/SMS e dati, questo non sarà più fruibile e andrà perso.

5 Sky potrà rendere disponibile al Cliente una funzionalità (attualmente denominata "Riparti") che consente, su richiesta del Cliente, il rinnovo anticipato dell'Offerta/Opzione in corso prima della naturale scadenza del periodo di riferimento. In tale caso, l'Offerta/Opzione sarà rinnovata immediatamente, con conseguente azzeramento e riavvio dei relativi contatori di traffico inclusi. Il Cliente prende atto che l'utilizzo di tale funzionalità comporta l'anticipazione della data di rinnovo

dell'Offerta/Opzione in corso, e che il successivo rinnovo avverrà decorso un mese dalla data del rinnovo anticipato.

6 I Clienti potranno effettuare la ricarica del credito attraverso App My Sky, sito web Sky.it, i punti vendita Sky autorizzati o altri canali messi a disposizione da Sky, secondo le modalità indicate nel Sito e nella Carta dei Servizi ovvero richiedere l'attivazione del servizio di Ricarica Automatica secondo le condizioni previste nell'Allegato 2.

7 Effettuata la ricarica i Clienti riceveranno apposita conferma via SMS o altra modalità di comunicazione della disponibilità del credito. I Clienti potranno sempre conoscere l'ammontare residuo del proprio credito nonché le quantità residue di traffico incluse nelle Offerte/Opzioni (quali, a titolo esemplificativo, Giga, minuti e SMS) accedendo alla propria Area Personale sul sito Sky.it o sull'App My Sky oppure chiamando il numero gratuito dedicato 401170.

8 In caso di credito insufficiente per il rinnovo o esaurito, i Clienti potranno solo ricevere chiamate in entrata, SMS ed effettuare chiamate di emergenza. Qualora, per qualsiasi motivo, il Cliente utilizzi i Servizi per importi superiori al credito disponibile, Sky potrà addebitare tali importi alla prima ricarica utile o richiederne il pagamento con altre modalità.

9 Il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo) sarà addebitato sul credito della SIM Fisica/eSIM.

10 Sky si riserva il diritto di adottare, nel rispetto della normativa vigente, misure di prevenzione di usi anomali o abusivi, ivi inclusa l'introduzione di soglie massime di credito ricaricabile o altre limitazioni operative ragionevoli e proporzionate.

5. UTILIZZO DEI SERVIZI E SIM FISICA/eSIM

1 La SIM Fisica/eSIM resterà di esclusiva proprietà di Sky. Il Cliente ha il diritto di utilizzarla per la fruizione dei Servizi nei limiti e alle condizioni previste dal Contratto. Al momento della consegna della SIM Fisica/eSIM, verranno forniti ai Clienti i codici personali PIN e PUK di ciascuna SIM Fisica/ e-SIM.

2 Il Cliente è responsabile della custodia della SIM Fisica/eSIM e dei relativi codici personali (PIN/PUK). Il Cliente si impegna a mantenere riservati i codici di sicurezza e ad adottare ogni misura idonea a prevenirne la conoscenza da parte di terzi e utilizzi non autorizzati.

3 Resta inteso che la SIM Fisica/eSIM potrà essere utilizzata esclusivamente su Dispositivi conformi alla normativa applicabile e omologati.

4 La SIM Fisica/eSIM attivata al momento della conclusione del Contratto anche senza ricariche e per dodici (12) mesi consente la ricezione di chiamate e di effettuare chiamate in uscita ai numeri di emergenza.

5 Il Cliente è responsabile dell'utilizzo della SIM Fisica/eSIM, anche qualora effettuato da terzi, a qualsiasi titolo, fino al momento in cui Sky riceva comunicazione di smarrimento, furto o uso non autorizzato. In caso di smarrimento, furto o uso fraudolento o non autorizzato della SIM Fisica/eSIM, i Clienti dovranno darne immediatamente comunicazione a Sky, così da consentire la sospensione dei Servizi. A seguito della segnalazione e delle verifiche di sicurezza, Sky fornirà, su richiesta del

Cliente, una nuova SIM Fisica/eSIM. La sostituzione della SIM/eSIM avverrà secondo le modalità e i costi indicati nelle condizioni economiche applicabili. Il Cliente conserverà la propria numerazione ove richieda la sostituzione entro i termini previsti dalla normativa e dalle procedure operative di Sky.

6 Il Cliente è responsabile dell'utilizzo dei Servizi associati alla propria SIM Fisica/eSIM, anche qualora tale utilizzo sia effettuato da terzi, a qualsiasi titolo, con o senza il consenso del Cliente. In caso di utilizzo della funzione di condivisione della connessione (es. hotspot, tethering o analoghe funzionalità), il Cliente è tenuto ad adottare adeguate misure di sicurezza, quali la protezione mediante password e la limitazione dell'accesso a soggetti autorizzati. Il Cliente risponde di ogni conseguenza derivante dall'utilizzo dei Servizi da parte di terzi, inclusi eventuali utilizzi non autorizzati, illeciti o non conformi al Contratto, nonché dei relativi addebiti. Resta inteso che Sky non sarà responsabile per eventuali danni derivanti da un uso improprio o non sicuro delle funzionalità di condivisione della connessione da parte del Cliente.

7 L'utilizzo del Servizio deve essere conforme a criteri di buona fede e uso personale, inteso come utilizzo non massivo e coerente con le normali esigenze di comunicazione individuale, nel rispetto della normativa vigente, dei diritti dei terzi e delle previsioni del Contratto. Non è consentito conseguire vantaggi diversi o manifestamente eccedenti rispetto a quelli derivanti dall'ordinaria fruizione dei Servizi.

8 È altresì vietato ogni utilizzo dei Servizi e/o della SIM Fisica/eSIM non conforme (in tutto o in parte) alle loro caratteristiche, funzioni e/o finalità, o in violazione di qualsiasi normativa o obbligazione contrattuale, inclusi a titolo esemplificativo i seguenti utilizzi della SIM Fisica/SIM: all'interno di Dispositivi che non siano destinati ad un utilizzo dei Servizi per fini personali; uso fraudolento o illecito, o con finalità fraudolente o illecite o idoneo a pregiudicare la sicurezza e l'integrità della rete; uso per finalità diverse da quelle di comunicazioni personali; uso finalizzato alla selezione automatica o continuativa di numeri; uso, a titolo gratuito o oneroso, come strumento di re-routing, connessione o rivendita o intermediazione di traffico (chiamate vocali, SMS o dati); attività di trasformazione del traffico/di alterazione dell'identificativo della linea chiamante (CLI spoofing); attività di instradamento, rigenerazione o terminazione di chiamate (es. SIM box, call center, centralini); utilizzi automatizzati o massivi, invio di messaggi indesiderati (ad es. SPAM), e qualsiasi altra molestia o abuso nei confronti di terzi. A tal fine, per le Offerte/Opzioni prescelte si presume salvo diverse evidenze a disposizione di Sky, un uso conforme a buona fede, qualora:

- il traffico SMS non superi i milleduecentocinquanta (1.250) SMS per ciascun mese;
- in caso di Offerte/Opzioni che includono traffico voce illimitato, il traffico VOCE uscente sviluppato per SIM Fisica/eSIM sia inferiore a diecimila (10.000) minuti;
- in caso di Offerte/Opzioni che includono traffico dati illimitato, il traffico dati sia inferiore a seicento (600) GB per ciascun mese.

Per tutte le offerte commerciali, inoltre, sono previste le seguenti condizioni di utilizzo del traffico entrante:

- la percentuale di traffico VOCE in minuti entranti rispetto ai minuti uscenti dovrà essere almeno pari o superiore al sessanta percento (60%) per ciascun mese; tale percentuale è calcolata dividendo il traffico voce entrante per il traffico voce uscente;

- la percentuale di traffico SMS entranti rispetto agli SMS uscenti dovrà essere almeno pari o superiore al sessanta percento (60%) per ciascun mese; tale percentuale è calcolata dividendo il traffico SMS entrante per il traffico SMS uscente.

9 Sky potrà in ogni caso individuare, anche sulla base di parametri tecnici e statistici, profili di traffico incompatibili con l'uso personale, inclusi utilizzi caratterizzati da volumi anomali, automatizzati o sistematici.

10 Sky si riserva il diritto di effettuare controlli e monitorare l'utilizzo dei Servizi, nel rispetto della normativa vigente, al fine di prevenire frodi, abusi o utilizzi non conformi. In caso di utilizzo anomalo, sproporzionato o incompatibile con le caratteristiche dell'offerta, ovvero tale da pregiudicare la sicurezza della rete o generare rischi di frode, Sky potrà adottare, ove possibile inviando una comunicazione al Cliente, misure temporanee o definitive, ivi inclusa la limitazione, sospensione o cessazione dei Servizi, nonché la risoluzione del Contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento degli eventuali danni.

6. QUALITA' DEI SERVIZI

1 La Carta dei Servizi indica gli standard e gli indicatori di qualità dei Servizi nonché gli indennizzi previsti in caso di inosservanza. Le informazioni sulle prestazioni fornite sono riportate nel prospetto delle Offerte/Opzioni allegato 3 alle presenti Condizioni Generali e sono disponibili sul Sito Sky.it.

2 Il Cliente prende atto che Sky fornisce i Servizi di comunicazione mobile in qualità di operatore virtuale (MVNO), avvalendosi dell'infrastruttura di rete di uno o più operatori terzi (operatori ospitanti). Pertanto, la qualità, la disponibilità e le prestazioni dei Servizi dipendono anche dalle caratteristiche tecniche e operative della rete degli operatori ospitanti.

3 Eventuali differenze nella qualità dei Servizi forniti nel Territorio e in roaming possono dipendere da fattori quali la copertura, la tecnologia utilizzata, il livello di congestione della rete dell'operatore partner od ospitante. Eventuali interventi di manutenzione, aggiornamento o evoluzione tecnologica della rete da parte dell'operatore partner od ospitante possono comportare temporanee limitazioni o interruzioni dei Servizi.

4 Il Cliente prende atto che la copertura del Servizio non è uniforme sull'intero territorio e può variare, anche in modo significativo, nel tempo, in funzione di fattori tecnici, geografici, ambientali o normativi. Eventuali limitazioni di copertura o di qualità del Servizio non sono imputabili a Sky qualora derivino da fattori tecnici o condizioni non direttamente controllabili, inclusi quelli relativi alla rete degli operatori ospitanti. Sky non garantisce la disponibilità continua e ininterrotta del Servizio.

5 Le informazioni relative alle prestazioni del Servizio, ivi incluse le velocità di connessione, la copertura e gli eventuali parametri tecnici indicati nell'offerta commerciale o nella documentazione

contrattuale, devono intendersi come valori stimati o indicativi e non costituiscono livelli minimi garantiti di qualità del Servizio.

6 Sky assicura il rispetto degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa e regolamentazione vigente, rendendo disponibili al Cliente, prima della conclusione del Contratto e per tutta la durata dello stesso, informazioni chiare, complete e comparabili relative alle caratteristiche tecniche ed economiche dei Servizi offerti.

7 Resta salva la facoltà del Cliente di segnalare eventuali disservizi e di esercitare i rimedi previsti dalla normativa vigente e dal Contratto in caso di disservizi continuativi e imputabili a Sky, fermo restando quanto previsto sopra in merito alla variabilità intrinseca delle prestazioni del Servizio mobile.

7. RESPONSABILITA' DI SKY

1 Sky non sarà responsabile di disservizi o malfunzionamenti derivanti da cause non imputabili alla stessa. A tal fine, nessuna responsabilità è imputabile a Sky nei seguenti casi:

- imperfetta ricetrasmissione causata da fonti esterne (ad esempio interferenze, particolari condizioni atmosferiche);
- cattivo funzionamento e/o guasti, sospensioni e/o interruzioni della fornitura dei Servizi causati da un errato utilizzo dei Servizi da parte dei Clienti;
- utilizzo dei Servizi in violazione delle condizioni stabilite dall'art.5;
- manutenzione e/o disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento dei Dispositivi utilizzati dai Clienti per la fruizione dei Servizi, nonché un utilizzo di Dispositivi non omologati e/o modificati irregolarmente;
- malfunzionamento dei Dispositivi, di strumenti non compatibili e/o programmi (ad esempio software) utilizzati dai Clienti;
- forza maggiore o caso fortuito;
- manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili
- guasti di rete di altri operatori;
- provvedimenti delle autorità.

2 In caso di guasto alla rete dell'operatore partner dipendente da caso fortuito o forza maggiore o in caso di manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Sky può sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, ove possibile inviando una comunicazione al Cliente. In tali casi, non sono imputabili a Sky perdite, danni o pregiudizi sofferti dai Clienti.

3 Sky non è responsabile del contenuto delle comunicazioni, dei messaggi o dei dati trasmessi o ricevuti dal Cliente nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi. Il Cliente è l'unico responsabile delle informazioni trasmesse, nonché dell'eventuale utilizzo del Servizio da parte di terzi. Sky non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali accessi abusivi/non autorizzati o intercettazioni illecite.

8. RECESSO

1 I Clienti possono esercitare il Recesso nei seguenti casi:

- qualora il contratto sia concluso a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, durante il periodo relativo all'esercizio del Diritto di Ripensamento, ossia entro quattordici (14) giorni dalla conclusione del Contratto, ai sensi degli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo;
- in qualunque momento, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni. In tal caso, Sky provvede al compimento di tutti gli adempimenti necessari per la disattivazione entro trenta (30) giorni dalla comunicazione di Recesso;
- in caso di modifica unilaterale del Contratto da parte di Sky alle condizioni previste al successivo art.13;
- in caso di richiesta di portabilità del numero verso altro operatore (c.d. Mobile Number Portability).

2 Sky può recedere in ogni momento dal Contratto e, a tal fine, invierà una comunicazione scritta ai Clienti con un preavviso di trenta (30) giorni.

3 Il Recesso dovrà essere comunicato dai Clienti a Sky:

a) per telefono chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170;
b) accedendo all'Area personale presso il Sito;
c) o presso tutti gli Store Sky;
d) tramite P.E.C. all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it;
e) mediante lettera raccomandata A/R con avviso di ricevimento alla Casella Postale 13057–20141 Milano.

4 In caso di Recesso Sky non addebita ai Clienti alcun costo se non il corrispettivo per i Servizi fruiti fino alla data di efficacia del Recesso, ovvero, in caso di Portabilità, alla data di passaggio del numero e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

5 Ai Clienti che esercitino il Diritto al Ripensamento, Sky si riserva il diritto di trattenere una quota di quanto versato proporzionale ai Servizi fruiti fino alla data della relativa comunicazione. Il Diritto al Ripensamento dovrà essere comunicato a Sky:

a. per telefono chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170;
b. accedendo all'Area personale presso il Sito. In alternativa, il Cliente può inviare una comunicazione – anche utilizzando il modulo tipo di recesso Sky pubblicato sul sito Sky.it tramite P.E.C. all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it o mediante lettera raccomandata A/R con avviso di ricevimento alla Casella Postale 13057 – 20141 Milano.

9. SOSPENSIONE DEI SERVIZI -RISOLUZIONE

1 Sky potrà sospendere i Servizi, ove possibile, dandone preavviso con ogni mezzo in caso di violazione da parte dei Clienti di norme di legge od obblighi previsti nel Contratto, nonché per violazioni che producono danni o pregiudizi alla rete di Sky o dei suoi operatori partner.

2 Ove gli inadempimenti dei Clienti non vengano tempestivamente sanati, Sky potrà risolvere il Contratto.

3 Durante la esecuzione del Contratto, Sky potrà effettuare controlli sulla situazione soggettiva dei Clienti e, in caso di esito negativo delle verifiche o in caso di incongruenza delle informazioni fornite dai Clienti con la Proposta, Sky avrà il diritto di risolvere il Contratto.

10. PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE

1 Il Cliente ha facoltà di richiedere la portabilità del proprio numero di telefonia mobile (Mobile Number Portability – MNP) verso Sky o verso altro operatore al fine di poter fruire dei servizi dell'operatore di destinazione, nel rispetto della normativa vigente e delle procedure tecniche applicabili.

2 Il servizio di portabilità del numero (di seguito, il "Servizio MNP") è disciplinato dal "Regolamento del Servizio di Portabilità del Numero Mobile (Mobile Number Portability – MNP)" pubblicato sul sito Sky.it, che costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente, con la richiesta di portabilità, dichiara di averne preso visione e di accettarne integralmente i contenuti.

3 La richiesta di portabilità verso Sky comporta il conferimento a Sky di apposito mandato a richiedere all'operatore di provenienza il trasferimento del numero e, subordinatamente al buon esito della procedura, la disattivazione della SIM Fisica/eSIM associata al numero medesimo. In caso di contratti in abbonamento, il buon esito della procedura di portabilità comporta il recesso dal contratto in essere con l'operatore di provenienza, restando a carico del Cliente eventuali obblighi contrattuali residui.

4 La portabilità del numero comporta la cessazione automatica del Contratto limitatamente ai Servizi associati al numero portato, nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dalla normativa vigente.

5 Il completamento della procedura di portabilità è subordinato alla correttezza e completezza dei dati forniti dal Cliente, nonché alle verifiche tecniche e amministrative effettuate dagli operatori coinvolti. Sky non è responsabile per ritardi o mancata esecuzione della portabilità dovuti a cause non imputabili alla stessa, ivi inclusi disservizi o verifiche dell'operatore di provenienza.

6 Durante la procedura di portabilità, il Servizio potrebbe subire temporanee limitazioni o interruzioni. Resta altresì inteso che, in caso di esito negativo della richiesta, la SIM Fisica/eSIM Sky e il relativo piano tariffario resteranno attivi con il numero assegnato in fase di attivazione, salvo esercizio del diritto di recesso nei termini previsti dalle presenti Condizioni Generali.

7 Il Cliente riconosce che la richiesta di portabilità non lo esonera dagli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale in essere con l'operatore di provenienza, inclusi eventuali pagamenti residui, rateizzazioni o altri oneri previsti.

8 Resta ferma la facoltà del Cliente di richiedere il trasferimento dell'eventuale credito residuo secondo le modalità e i termini previsti nel Regolamento MNP o, in alternativa, di richiederne la restituzione direttamente all'operatore di provenienza.

11. SUBENTRO

1 Il Cliente può richiedere presso un Punto Vendita Sky autorizzato il Subentro di un terzo nel Contratto, con riferimento alla titolarità della SIM Fisica/eSIM e dei relativi servizi Sky Mobile, previa autorizzazione di Sky.

2 Il Subentro è subordinato:

a) all'identificazione del soggetto subentrante e alla verifica dei requisiti richiesti per la conclusione del Contratto;

b) all'accettazione, da parte del soggetto subentrante, delle Condizioni Generali di Contratto e della documentazione contrattuale vigente;

c) alla regolarità della posizione amministrativa del Cliente originario.

3 A decorrere dalla data di efficacia del Subentro:

a) il soggetto subentrante subentra in tutti i diritti e gli obblighi derivanti dal Contratto;

b) il Cliente originario è liberato dalle obbligazioni future, fermo restando quanto eventualmente maturato fino a tale data.

4 Resta inteso che il Cliente originario e il soggetto subentrante sono responsabili, ciascuno per quanto di competenza, degli obblighi derivanti dal Contratto maturati fino alla data di efficacia del Subentro.

5 Sky si riserva la facoltà di:

a) rifiutare o sospendere la richiesta di Subentro in caso di mancato rispetto delle condizioni sopra indicate;

b) richiedere documentazione integrativa necessaria alla gestione della richiesta.

6 Il Subentro può essere soggetto al pagamento di un contributo amministrativo, ove indicato nelle condizioni economiche applicabili o nei canali informativi Sky.

12. NUMERAZIONE ED ELENCO ABBONATI

1 Sky attiva i Servizi assegnando una o più numerazioni ai Clienti, in conformità al Piano di Numerazione Nazionale e alla normativa vigente, anche mediante utilizzo di risorse di numerazione rese disponibili attraverso operatori terzi di rete nell'ambito del modello di operatore mobile virtuale (MVNO), nonché, su richiesta del Cliente, mediante portabilità del numero (MNP) da altro operatore.

2 Previa richiesta ed esplicito consenso dei Clienti, Sky provvede gratuitamente all'inserimento dei dati personali comunicati dal Cliente nell'elenco abbonati corrispondente ai Servizi assegnati, secondo le modalità previste dalla normativa vigente. In caso di portabilità del numero da altro operatore, Sky manterrà, ove tecnicamente possibile e salvo diversa indicazione del Cliente, le preferenze relative all'inserimento nell'elenco abbonati già espresse all'operatore di provenienza. Il Cliente può in qualsiasi momento richiedere gratuitamente la modifica o la cancellazione dei propri dati dagli elenchi abbonati, anche mediante l'apposito modulo disponibile sul Sito.

3 In caso di mancato o erroneo inserimento dei dati del Cliente nell'elenco abbonati, imputabile a Sky, il Cliente ha diritto a richiedere un indennizzo nei limiti e secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

4 Sky non è comunque responsabile:

a) per errori o omissioni nell'inserimento dei dati negli elenchi abbonati derivanti da informazioni inesatte o incomplete fornite dal Cliente;

b) per disservizi, ritardi o errori imputabili a soggetti terzi coinvolti nella gestione degli elenchi o nella portabilità del numero, incluso l'operatore di provenienza.

13. MODIFICHE UNILATERALI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI

1 Sky ha la facoltà di modificare le condizioni economiche e contrattuali previste nel Contratto, oltre che nei casi previsti dalla legge, solo qualora ricorra uno dei seguenti giustificati motivi:

- sopravvenute esigenze tecniche, gestionali e amministrative (ad es. evoluzione tecnologica/tecnica dei Servizi);
- mutamento del quadro normativo e regolamentare che comporti delle variazioni significative nella fornitura dei Servizi;
- variazioni delle condizioni economiche o di mercato rilevanti ai fini della fornitura dei Servizi.

2 In tal caso, Sky provvede tempestivamente a informare i Clienti, mediante comunicazione individuale per iscritto e/o con ogni altra modalità di comunicazione prevista dalla legge, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di entrata in vigore della modifica, indicando in modo chiaro:

a. il contenuto delle modifiche;
b. il giustificato motivo delle stesse;
c. il diritto del Cliente di recedere dal Contratto o di passare ad altro operatore mediante portabilità del numero, senza penali né costi di disattivazione.

3 Entro sessanta (60) giorni decorrenti dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni economiche o contrattuali, i Clienti avranno il diritto di recedere dal Contratto o di migrare verso altro operatore senza penali né costi di disattivazione con le modalità previste dagli artt.8 e 10.

4 La modifica non potrà essere attuata, da Sky, prima di trenta (30) giorni dalla data di comunicazione ai Clienti. In caso di Recesso completato entro trenta (30) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, ai Clienti si applicano quindi le precedenti

condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione dell'Offerta/Opzione. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano ai Clienti, per il periodo eccedente i primi trenta (30) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data dell'avvenuta modifica.

5 In caso di mancato esercizio nel termine sopra indicato di Recesso o di Portabilità verso altro operatore, le variazioni unilaterali si intenderanno accettate e produrranno effetti nei confronti dei Clienti.

6 Non costituiscono modifiche unilaterali ai sensi della normativa vigente le variazioni che:

a) risultino esclusivamente a vantaggio del Cliente;

b) abbiano carattere meramente amministrativo e non comportino effetti negativi sul Cliente;

c) o siano conseguenza di sopravvenute modifiche della normativa regolatoria o di fonti primarie.

14. AGEVOLAZIONI RISERVATE A PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTELA

1 Sky riserva specifiche agevolazioni ai Clienti affetti da sordità e/o da cecità totale o parziale o invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione (ossia destinatari di benefici fiscali di cui all'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000, certificati nei verbali di handicap) oppure affetti da altre disabilità ove previste dalla regolamentazione vigente o ai Clienti nel cui nucleo familiare sia presente una persona con tali disabilità.

2 Per fruire delle agevolazioni, 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.

3 Nel caso in cui la persona affetta da disabilità abbia cessato di far parte del nucleo familiare, è necessario comunicare tempestivamente a Sky tale variazione e, a decorrere da tale data, si perde il diritto all'agevolazione.

4 Per informazioni dettagliate sulle Offerte specifiche e la relativa modulistica è possibile consultare la sezione "Agevolazioni per utenti con disabilità" del Sito.

15. CHIAMATE A SOVRAPPREZZO E DISABILITAZIONE CHIAMATE – LIMITE DI SPESA

1 Per impostazione predefinita, la SIM Fisica/eSIM non è abilitata alla fruizione di servizi digitali a sovrapprezzo forniti da terzi e chiamate a numerazioni a sovraprezzo. Sky attiva automaticamente e gratuitamente, su tutte le Carte SIM/eSIM, il blocco delle chiamate verso numerazioni a sovraprezzo ("Blocca Selettivo"). I Clienti possono disattivare o attivare il Blocco Selettivo in piena autonomia:

a. mediante accesso all'area clienti o all'App My Sky;

b. contattando il Servizio Assistenza Clienti. Per avere maggiori informazioni è possibile consultare la pagina dedicata sul Sito o chiamare il Servizio Assistenza Clienti.

2 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. L'utilizzo delle chiamate a numerazioni a sovrapprezzo è soggetto ai limiti previsti dalla normativa vigente in materia di servizi di pagamento. In particolare:

a) il valore di ciascuna operazione non può eccedere l'importo di 50 euro;

b) il valore complessivo delle operazioni effettuate per singola utenza non può eccedere l'importo mensile di 300 euro.

3 Al fine di garantire il rispetto di tali limiti e la tutela del Cliente, Sky si riserva la facoltà di: monitorare l'utilizzo dei servizi a sovrapprezzo; inviare comunicazioni informative al Cliente in caso di avvicinamento alle soglie di spesa previste; applicare blocchi automatici al raggiungimento dei limiti stabiliti dalla normativa o di ulteriori soglie definite da Sky. Sky si riserva, in ogni caso, la facoltà di limitare, sospendere o bloccare l'accesso ai servizi a sovrapprezzo per esigenze di sicurezza, prevenzione frodi o tutela del Cliente.

4 Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo dei servizi a sovrapprezzo effettuato tramite la propria utenza, anche da parte di terzi. Sky non è responsabile dei contenuti, della qualità o delle modalità di erogazione dei servizi forniti da terze parti, né di eventuali malfunzionamenti imputabili ai relativi fornitori.

5 Sky rende disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari a 80% del plafond di traffico (di tempo o di volume) dell'Offerta/Opzione scelta dai Clienti, informino i Clienti del raggiungimento della soglia e del traffico residuo disponibile. Sky non è responsabile per eventuali ritardi o mancata ricezione delle comunicazioni di allerta dovuti a cause non imputabili alla stessa, inclusi disservizi delle reti o dei dispositivi utilizzati dal Cliente.

6 Al raggiungimento del plafond di traffico incluso nell'Offerta/Opzione:

- per i servizi di chiamate vocali e SMS, il traffico ulteriore potrà essere tariffato secondo le condizioni economiche nazionali a consumo, ove previste;
- per il traffico dati, in presenza di Offerta/Opzione attiva, il servizio potrà essere automaticamente inibito al fine di evitare consumi ulteriori non autorizzati (c.d. blocco traffico dati).

7 In assenza di Offerte/Opzioni dati attive, l'utilizzo del traffico dati potrà comportare l'applicazione automatica di condizioni economiche a consumo o l'attivazione di pacchetti tariffari giornalieri, secondo quanto previsto dall'Offerta.

8 Sky rende disponibile gratuitamente ai Clienti sistemi di controllo del traffico utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati. Il Cliente ha la possibilità di controllare e limitare l'utilizzo del traffico dati anche tramite le impostazioni del proprio dispositivo, inclusa la funzionalità di abilitazione o disabilitazione del traffico dati. Resta inteso che la disponibilità e le modalità di utilizzo di tali funzionalità dipendono dal dispositivo utilizzato.

16. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI- COMUNICAZIONI

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

- posta ordinaria alla Casella Postale 13057, 20141 Milano;
- la tua area riservata del sito Sky.it o
- telefono al numero gratuito 170, (disponibile per i 6 mesi successivi alla cessazione del contratto)
- via pec all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it
- attraverso gli altri canali presenti sulla sezione "Contatta Sky" del sito Sky.it oppure attraverso ogni altro mezzo che ti sarà comunicato anche di volta in volta da Sky.

2 Sky invierà ai Clienti informazioni relative al Contratto e ai Servizi scelti (ad esempio comunicazioni di assistenza, variazioni contrattuali, messaggi di conferma, notifiche, fatture se richieste, etc.) in formato elettronico, tramite e-mail all'indirizzo e-mail fornito nella Proposta o successivamente.

17. RECLAMI - CONCILIAZIONE

1 I reclami potranno essere inoltrati a Sky mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata A/R alla Casella Postale 13057, 20141 Milano o via P.E.C. all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it o contattando il Servizio Assistenza Clienti tramite i punti di contatto indicati nella sezione "Contatta Sky" del Sito. Sky comunicherà ai Clienti 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 trenta (30) giorni dal ricevimento dello stesso e, entro dieci (10) giorni da tale termine te ne comunicherà l'esito in forma scritta. In caso di accoglimento del reclamo, Sky informerà i Clienti circa i provvedimenti, le misure e i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. In caso di rigetto del reclamo, Sky invierà ai Clienti una risposta adeguatamente motivata in forma scritta, indicando gli accertamenti compiuti per individuare il problema.

2 Qualora i Clienti ritengano che, in relazione al rapporto regolato dal presente Contratto, Sky abbia violato un diritto o interesse nelle materie individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nei propri provvedimenti, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovranno esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 1, comma 11, L. 249/1997 e delle Delibera AgCom 203/2018/CONS e successive modifiche e integrazioni, tramite la piattaforma ConciliaWeb o gli altri strumenti previsti dalla normativa vigente.

3 In caso di segnalazione di traffico fraudolento oggetto di regolare denuncia alle Autorità competenti, i pagamenti relativi agli importi contestati sono sospesi fino alla definizione del reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione, fermo restando l'obbligo di pagamento degli importi non contestati.

18. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa ai Servizi e/o ad essi direttamente connessa saranno applicabili le norme vigenti in materia di foro competente, fermo restando il previo ricorso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, seguendo le modalità indicate nella Carta dei Servizi Sky.

19. SISTEMI DI CONTROLLO PARENTALE

1 La sottoscrizione dei Servizi mobili Sky è riservata a soggetti maggiorenni. Pertanto, per attivare una SIM/eSIM è necessario aver compiuto il diciottesimo anno di età.

2 Ai sensi della normativa vigente, Sky informa il Cliente della disponibilità di strumenti di parental control idonei a limitare l'accesso a contenuti inappropriati o vietati per i minori. A tal fine, Sky informa il Cliente della possibilità di attivare e configurare tali strumenti attraverso le funzionalità messe a disposizione dai sistemi operativi dei dispositivi (es. iOS, Android) o da applicazioni dedicate.

3 Per maggiori informazioni su come attivare gestire le impostazioni di parental control sui dispositivi utilizzati, il Cliente può consultare la sezione dedicata sul sito assistenza.sky.it. Il Cliente è responsabile della corretta configurazione e gestione degli strumenti di parental control sui dispositivi utilizzati, nonché della vigilanza sull'utilizzo dei Servizi da parte di minori.

20. UTILIZZO DEL SERVIZIO IN ROAMING (UNIONE EUROPEA E PAESI EXTRA-UE)

1 Il Cliente potrà utilizzare il Servizio mobile (comprensivo di traffico voce, SMS e dati) al di fuori del territorio nazionale (di seguito, "Roaming"), nei limiti della copertura e della disponibilità delle reti degli operatori terzi con cui l'Operatore ha stipulato accordi di accesso o interconnessione, anche tramite operatori ospitanti.

2 Nei Paesi dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo e negli eventuali ulteriori Paesi ai quali, in forza di decisioni, accordi o altri atti adottati dagli organi competenti dell'Unione europea, sia estesa l'applicazione del principio del Roam Like At Home (di seguito, complessivamente, il "Roaming UE"), il Servizio è fornito alle medesime condizioni economiche applicate sul territorio nazionale, in conformità al Regolamento (UE) 2022/612 e successive modifiche e integrazioni, fatto salvo quanto previsto nei commi seguenti. Eventuali estensioni delle condizioni del Roaming UE ad altri Paesi sono indicate sul sito Sky.it e possono essere soggette a limitazioni o condizioni specifiche.

3 L'utilizzo del Servizio in Roaming UE è soggetto a una politica di uso corretto ("Fair Use Policy"), finalizzata a garantire che tale utilizzo sia accessorio rispetto a quello nazionale. A tal fine, il Cliente prende atto e accetta che il Servizio in Roaming UE è destinato a utenti che:

a) risiedono stabilmente o hanno un legame stabile con il territorio nazionale (quale, a titolo esemplificativo, domicilio, attività lavorativa o di studio in Italia);
b) utilizzano il Servizio prevalentemente sul territorio nazionale rispetto all'uso in Roaming UE;
c) generano un volume di traffico nazionale (voce, SMS e dati) superiore rispetto a quello effettuato in Roaming UE, su un periodo di osservazione definito dall'Operatore in conformità alla normativa applicabile.

4 Ai fini della verifica del rispetto della Fair Use Policy, l'Operatore potrà monitorare, su un periodo di osservazione continuativo in conformità alla normativa applicabile, elementi quali la presenza della SIM sul territorio nazionale e il rapporto tra traffico nazionale e traffico effettuato in Roaming UE.

5 In presenza di evidenze di utilizzo non conforme alla Fair Use Policy, l'Operatore potrà informare il Cliente e richiedere il ripristino di condizioni di utilizzo conformi. In caso di persistenza della condotta non conforme, potranno essere applicati sovrapprezzi al traffico in Roaming UE, nei limiti previsti dalla normativa europea vigente.

6 Con riferimento al traffico dati in Roaming UE, Sky applica limiti di volume determinati sulla base del prezzo dell'offerta nazionale e dei massimali regolamentari. Al superamento di tali limiti, potranno essere applicati sovrapprezzi nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

7 Nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo ("Roaming extra-UE"), il traffico voce, SMS e dati sarà soggetto alle condizioni economiche e tariffarie di volta in volta vigenti, come rese disponibili attraverso i canali informativi di Sky. Il Cliente è tenuto a verificarne preventivamente i costi.

8 In Roaming extra-UE, l'Operatore potrà prevedere, nel rispetto della normativa applicabile:
a) meccanismi di controllo della spesa, inclusi avvisi e soglie di consumo con eventuale blocco automatico del traffico dati al raggiungimento di limiti predeterminati;
b) limitazioni tecniche o blocchi selettivi su specifiche direttrici di traffico o categorie di servizi, anche al fine di prevenire utilizzi fraudolenti o non autorizzati.

9 L'Operatore informerà il Cliente, mediante SMS o altri strumenti idonei, all'ingresso in un Paese estero circa le condizioni economiche applicabili, le eventuali soglie di consumo e le principali informazioni relative all'utilizzo del Servizio in Roaming.

10 Il Servizio in Roaming potrebbe non essere disponibile per tutte le tipologie di traffico, terminali o tecnologie. L'Operatore non garantisce la continuità, qualità o assenza di interruzioni del Servizio in Roaming, restando esclusa ogni responsabilità per disservizi, limitazioni tecniche o variazioni di qualità imputabili agli operatori ospitanti o a cause non dipendenti dall'Operatore.

11 Restano ferme le tutele previste dalla normativa applicabile in materia di trasparenza, informativa al Cliente e protezione contro addebiti non intenzionali.

21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (rinvio)

1 Sky tratterà i dati personali secondo quanto previsto dall'informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, che è allegata al presente Contratto e ne costituisce parte integrante.

ALLEGATO 1

DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, i seguenti termini, ove utilizzati con l'iniziale maiuscola, hanno il significato a ciascuno di essi attribuito nelle definizioni di seguito riportate (i termini definiti al singolare si intendono anche al plurale e viceversa).

Area Personale: area digitale accessibile tramite Sito o applicazione, attraverso cui il Cliente può gestire i Servizi e consultare informazioni relative al proprio rapporto contrattuale.

Blocco Selettivo di chiamate in uscita: il blocco che non consente di effettuare le chiamate in uscita verso le numerazioni associate ai servizi a sovrapprezzo, verso le numerazioni diverse da quelle gratuite, da quelle ad addebito ripartito, da quelle geografiche nazionali e da quelle per servizi di comunicazioni mobili e personali.

SIM Fisica: scheda fisica a microprocessore, rimovibile dal Dispositivo, dotata di un codice seriale univoco, che consente l'autenticazione dei Clienti per la fruizione dei Servizi.

eSIM: scheda digitale, integrata nel Dispositivo, dotata di un codice seriale univoco, che consente l'autenticazione dei Clienti per la fruizione dei Servizi.

Carta dei Servizi: documento adottato da Sky in conformità alla normativa vigente, che sancisce principi e regole di comportamento, relative al rapporto tra Sky e i Clienti e disponibile sul Sito.

Clienti: le persone fisiche che sottoscrivono il Contratto per l'utilizzo dei Servizi, per scopi estranei all'esercizio della propria all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

Codici personali (PIN/PUK): codici di sicurezza associati alla SIM Fisica/eSIM che consentono l'accesso e la protezione dei Servizi.

Condizioni Generali: il presente documento contrattuale che contiene le condizioni generali di fornitura dei Servizi ai Clienti.

Contratto: l'accordo tra i Clienti e Sky avente ad oggetto la fornitura dei Servizi, costituito dai seguenti documenti:

a) la Proposta accettata da Sky;

b) le Condizioni Generali;

c) le condizioni particolari relative alla singola Offerta scelta;

d) la Sintesi Contrattuale.

Credito telefonico: importo prepagato disponibile sulla SIM Fisica/eSIM del Cliente, utilizzabile per la fruizione dei Servizi e dei servizi accessori, secondo le condizioni previste dal Contratto.

Dispositivo: apparecchiatura terminale utilizzata dai Clienti per usufruire dei Servizi conforme agli Standard tecnici e normativi applicabili.

Diritto di Ripensamento: il diritto dei Clienti di recedere dal Contratto, sottoscritto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, entro quattordici (14) giorni dalla conclusione dello stesso, ai sensi degli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo.

Portabilità: il trasferimento del numero relativo al servizio di comunicazione mobile da un fornitore di servizi di comunicazione elettronica verso altro fornitore, secondo le procedure previste dalla regolamentazione AgCom.

Offerte/Opzioni: le offerte commerciali, piani tariffari messi a disposizione da Sky che definiscono le condizioni economiche e tecnico-operative alle quali vengono erogati i Servizi.

Offerta base: piano tariffario per la fruizione dei Servizi applicato automaticamente da Sky ai Clienti che non abbiano selezionato alcuna Offerta, ovvero in caso di cessazione dell'Offerta.

Operatore partner: operatore di comunicazioni elettroniche terzo che fornisce a Sky, in tutto o in parte, l'accesso all'infrastruttura di rete mobile necessaria per l'erogazione dei Servizi.

Proposta: richiesta di attivazione dei Servizi, debitamente completata in ogni sua parte e sottoscritta dal Cliente e sottoposta a Sky per accettazione.

Ricarica: operazione mediante la quale il Cliente incrementa il credito telefonico associato alla SIM Fisica/eSIM.

Ricarica automatica: servizio opzionale che consente il rinnovo automatico del credito mediante addebito su metodo di pagamento associato.

Recesso: diritto dei Clienti di recedere in ogni momento dal Contratto.

Roaming: indica la possibilità per il Cliente di utilizzare, secondo le condizioni applicabili, i Servizi (inclusi traffico voce, SMS e dati) al di fuori dell'area di copertura della rete nazionale utilizzata da Sky, mediante l'accesso a reti di operatori terzi, nazionali o esteri, con i quali sono stati stipulati accordi di interconnessione o accesso.

Roaming UE: utilizzo del Servizio nei Paesi dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo, soggetto alla disciplina del Roam Like At Home e alle eventuali politiche di uso corretto (Fair Use Policy);

Roaming extra-UE: utilizzo del Servizio nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo, soggetto a condizioni tecniche ed economiche specifiche, variabili in funzione del Paese e dell'operatore ospitante.

Servizi: il servizio di comunicazione elettronica mobile, comprensivo di traffico voce, SMS e dati, prepagato e ricaricabile, che consente altresì l'attivazione di Servizi aggiuntivi e/o opzionali disponibili,

fruibili all'interno delle aree coperte dalle reti degli operatori partner di Sky, mediante l'uso di un Dispositivo compatibile alle condizioni previste dal Contratto.

Servizi a sovrapprezzo: servizi forniti anche da terzi, accessibili tramite la rete mobile, il cui costo è addebitato sul credito telefonico.

Servizio Assistenza Clienti: canali a disposizione dei Clienti per comunicazioni/reclami/informazioni relative ai Servizi oggetto del Contratto.

Sito: il sito internet di Sky raggiungibile all'indirizzo Sky.it comprendente i sottodomini (inclusa l'area personale dei Clienti) in cui sono pubblicati tutti i documenti riguardanti il rapporto contrattuale tra i Clienti e Sky per la fornitura di Servizi.

Sky: operatore autorizzato nel Territorio, in qualità di ESP, alla fornitura di servizi di comunicazione mobile, con Sede in Via Monte Penice, 7 - 20138 Milano, Italia, iscritta al Registro delle Imprese di Milano con P.IVA e Codice Fiscale n. 04619241005.

Store Sky: locale commerciale dove i Clienti possono richiedere l'attivazione dei Servizi tramite la Proposta.

Subentro: la cessione da parte del Cliente a terzi del Contratto oppure il trasferimento, da parte dei Clienti a terzi dei diritti e/o delle obbligazioni derivanti.

Territorio: il territorio della Repubblica Italiana e dello Stato di Città del Vaticano.

Traffico: l'insieme delle comunicazioni effettuate o ricevute dal Cliente tramite i Servizi, inclusi traffico voce, SMS e dati.

Trasparenza Tariffaria: pagina del Sito Sky.it, contenente l'elenco delle offerte Sky vigenti utilizzate dai Clienti, con l'indicazione delle relative caratteristiche e principali condizioni economiche.

ALLEGATO 2

CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI RICARICA AUTOMATICA

Indice

1. **Oggetto del Servizio e trasparenza**
2. **Attivazione del Servizio**
3. **Funzionamento del Servizio**
4. **Importo della Ricarica**
5. **Metodi di pagamento**

6. **Esito negativo dell'addebito**
7. **Notifiche al Cliente**
8. **Disattivazione del Servizio**
9. **Uso corretto del Servizio, sicurezza e responsabilità**
10. **Modifiche del Servizio**
11. **Rinvio al Contratto**
12. **Trattamento dei dati personali**

1. OGGETTO DEL SERVIZIO E TRASPARENZA

1 Il Servizio di Ricarica Automatica (di seguito, "Servizio") è un servizio opzionale che consente al cliente prepagato Sky Mobile (di seguito il "Cliente") di effettuare automaticamente ricariche della propria SIM Fisica/eSIM mediante addebito ricorrente su un metodo di pagamento associato.

2 Il Servizio è opzionale e attivabile esclusivamente su richiesta del Cliente; gratuito, salvo gli importi relativi alle ricariche ed è accessorio rispetto al Contratto di servizi mobili Sky Mobile.

3 Il Servizio è finalizzato a garantire:

- il rinnovo delle Offerte/Opzioni attive sulla linea;
- ove previsto, il pagamento di servizi aggiuntivi ricorrenti.

4 Con le presenti condizioni, Sky garantisce al Cliente informazioni chiare, comprensibili e aggiornate in merito al funzionamento del Servizio, agli importi e alla frequenza degli addebiti, nonché alle modalità di attivazione e disattivazione.

2. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

1 L'attivazione del Servizio è subordinata alla espressa richiesta del Cliente e all'accettazione delle presenti condizioni.

2 Il Servizio può essere attivato dal Cliente:

a) contestualmente alla sottoscrizione o all'acquisto di un'Offerta Sky Mobile che include il Servizio oppure mediante apposita selezione del Servizio nell'ambito del relativo processo di sottoscrizione;

b) successivamente alla sottoscrizione dell'Offerta, attraverso l'Area Personale/App Sky Mobile, il Servizio Assistenza Clienti, i Punti Vendita Sky autorizzati o altri canali resi disponibili da Sky.

3 Con l'attivazione del Servizio, il Cliente: autorizza esplicitamente Sky ad effettuare addebiti ricorrenti e prende atto delle modalità di funzionamento, degli importi e dei tempi di esecuzione indicati.

4 L'attivazione è confermata da Sky mediante comunicazione al Cliente su supporto durevole (es. SMS, e-mail, App My Sky).

5 Il Servizio è disponibile esclusivamente per SIM/eSIM Sky Mobile attive e correttamente associate a un metodo di pagamento valido.

3. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

1 Il Servizio consente la generazione automatica di ricariche di importo pari al costo mensile dell'Offerta in prossimità della data del suo rinnovo; o al verificarsi di condizioni predefinite, ove previste.

2 La Ricarica Automatica è effettuata di norma entro le 24/48 ore precedenti il rinnovo dell'Offerta. A seguito dell'avvenuta Ricarica Automatica, al Cliente è data comunicazione tramite SMS o altro canale, ove tecnicamente possibile.

3 Sky si riserva di effettuare uno o più tentativi di addebito in caso di esito negativo ed apportare variazioni tecniche nella tempistica, purché non pregiudichino il Cliente.

4 In caso di attivazione del Servizio in prossimità del rinnovo, il primo addebito potrà avvenire:

- entro le 24 ore precedenti il rinnovo; oppure
- nel primo momento utile successivo all'attivazione.

4. IMPORTO DELLA RICARICA

1 L'importo è determinato sulla base del costo dell'Offerta attiva ed è comprensivo, ove applicabile, delle Opzioni e dei servizi aggiuntivi ricorrenti. In caso di modifica dell'Offerta, l'importo si adegua automaticamente al nuovo canone.

2 In caso di più rinnovi coincidenti gli importi potrebbero essere cumulati in un'unica operazione.

5. METODI DI PAGAMENTO

1 Il Servizio presuppone l'associazione a un metodo di pagamento valido e abilitato tra quelli resi disponibili da Sky, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

   a) carte di pagamento emesse su circuiti nazionali o internazionali (quali carte di credito, di debito e prepagate), nonché
   b) strumenti di addebito diretto su conto corrente bancario mediante schema SEPA Direct Debit(SDD), identificati tramite codice IBAN.

2 Con la sottoscrizione del Servizio, il Cliente:

   a) autorizza in via continuativa gli addebiti relativi alle ricariche;
   b) garantisce la disponibilità dei fondi e la validità del metodo di pagamento.

3 Il Cliente può modificare o sostituire il metodo di pagamento in qualsiasi momento.

4 Qualora il metodo di pagamento non sia più valido, il Servizio potrà essere sospeso o disattivato.

5 Ai fini dell'attivazione e dell'utilizzo del Servizio, il Cliente dichiara e garantisce di essere titolare del metodo di pagamento associato, ovvero di essere legittimato all'utilizzo dello stesso, impegnandosi a manlevare e tenere indenne Sky da ogni eventuale contestazione, richiesta o pretesa avanzata da terzi in relazione all'utilizzo del medesimo strumento di pagamento.

6 La sicurezza della conservazione, del processamento e della trasmissione dei dati relativi agli strumenti di pagamento è garantita mediante l'adozione di idonee misure tecniche e organizzative.

Tali misure sono volte a prevenire accessi non autorizzati, perdita, uso illecito o divulgazione dei dati, assicurando un adeguato livello di protezione delle informazioni di pagamento.

6. ESITO NEGATIVO DELL'ADDEBITO

1 In caso di esito negativo dell'addebito:
- il Cliente è informato tempestivamente;
- Sky si riserva di effettuare ulteriori tentativi.

2 Il mancato pagamento, anche per fondi insufficienti, potrebbe non comportare automaticamente la cessazione del Servizio ma può impedire il rinnovo dell'Offerta nel caso in cui il credito residuo non sia sufficiente a coprire il costo di rinnovo.

3 Resta a carico del Cliente l'obbligo di effettuare una ricarica manuale per garantire il rinnovo dell'Offerta, ove necessario.

7. NOTIFICHE AL CLIENTE

1 Sky invia comunicazioni relative al Servizio al completamento o esito negativo dell'operazione di ricarica.

2 Le comunicazioni avvengono tramite SMS o altri canali ove messi a disposizione da Sky.

8. DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

1 1. Il Cliente può disattivare il Servizio in qualsiasi momento tramite:
- AreaPersonale/App My Sky;
- Servizio di Assistenza Clienti;
- Altri canali ove messi a disposizione da Sky.

2 La disattivazione non comporta costi e produce effetti dal ciclo utile successivo, fermo restando che, ove l'addebito relativo al rinnovo sia già stato effettuato secondo le tempistiche tecniche del metodo di pagamento utilizzato, la disattivazione potrà produrre effetti dal rinnovo successivo.

3 Il Cliente può revocare il consenso al pagamento ricorrente anche tramite il proprio provider di pagamento.

4 Il Servizio si disattiva automaticamente in caso di cessazione della SIM/eSIM, del Contratto Sky Mobile o di sopravvenuta invalidità del metodo di pagamento. Resta inteso che, qualora l'addebito relativo al rinnovo dell'Offerta sia già stato avviato alla data della disattivazione, gli importi eventualmente incassati per periodi non fruiti saranno rimborsati al Cliente.

9. USO CORRETTO DEL SERVIZIO, SICUREZZA E RESPONSABILITÀ

1 Il Cliente è tenuto a utilizzare il Servizio nel rispetto della normativa applicabile e secondo criteri di buona fede e correttezza. Il Cliente si impegna a non effettuare utilizzi impropri o abusivi del Servizio, anche al fine di trarre, direttamente o indirettamente, un indebito vantaggio o di arrecare danno a Sky o a terzi.

2 Sky può adottare misure di sicurezza e prevenzione delle frodi, tra cui controlli antifrode, limitazioni operative e blocchi automatici del Servizio. In caso di utilizzi anomali, sospetti o fraudolenti, Sky si riserva la facoltà di sospendere o disattivare il Servizio.

3 Sky non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali mancati rinnovi delle Offerte o interruzioni del Servizio derivanti da cause non direttamente imputabili alla propria sfera di controllo, quali, a titolo esemplificativo, l'indisponibilità o invalidità del metodo di pagamento associato dal Cliente, malfunzionamenti o errori riconducibili ai circuiti o ai prestatori di servizi di pagamento, nonché eventuali cause tecniche esterne.

4 Resta in ogni caso a carico del Cliente la responsabilità di assicurare la correttezza e l'aggiornamento dei dati relativi al metodo di pagamento, la sua validità ed effettiva disponibilità, nonché l'utilizzo conforme e diligente del Servizio.

10. MODIFICHE DEL SERVIZIO

1 Sky si riserva la facoltà di modificare le presenti condizioni del Servizio, nonché le modalità tecniche ed economiche di funzionamento dello stesso, nel rispetto della normativa vigente, esclusivamente al ricorrere di giustificati motivi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- sopravvenute esigenze tecniche, gestionali o amministrative (incluse evoluzioni tecnologiche dei sistemi di pagamento o dei Servizi);
- modifiche del quadro normativo o regolamentare applicabile;
- variazioni delle condizioni economiche o di mercato rilevanti per la prestazione del Servizio;
- introduzione, modifica o cessazione di funzionalità del Servizio.

2 In tali casi, Sky provvederà a informare il Cliente mediante comunicazione individuale su supporto durevole (quale, a titolo esemplificativo, SMS, e-mail, comunicazioni in App o Area Personale), con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di entrata in vigore delle modifiche, indicando in modo chiaro: il contenuto delle modifiche; il relativo giustificato motivo; la data di efficacia; i diritti riconosciuti al Cliente.

3 Il Cliente, entro sessanta (60) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, ha diritto di disattivare il Servizio senza costi e senza penalità. In mancanza, le modifiche si intenderanno accettate dal Cliente e diverranno efficaci dalla data comunicata.

4 Non costituiscono modifiche unilaterali ai sensi della presente clausola le variazioni che: risultino esclusivamente a vantaggio del Cliente; abbiano carattere meramente amministrativo o organizzativo e non comportino effetti negativi per il Cliente; siano imposte direttamente da disposizioni di legge o regolamentari.

11. RINVIO AL CONTRATTO

1 Per quanto non espressamente previsto, si applicano le Condizioni Generali del servizio Sky Mobile; la Carta dei Servizi; la normativa vigente.

12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1 Il trattamento dei dati personali del Cliente è effettuato da Sky in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per ogni informazione relativa alle modalità e finalità del trattamento, nonché all'esercizio dei diritti riconosciuti, si rinvia all'Informativa privacy disponibile sul sito Sky.it e attraverso gli altri canali messi a disposizione da Sky.

ALLEGATO 3

INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DELLE OFFERTE DI ACCESSO A INTERNET (ALL. 1 DEL. 23/23/CONS)

1. Nome commerciale dell'offerta	**"Sky Mobile" (incluse le varianti commerciali declinate in funzione delle diverse configurazioni dell'offerta)**

2. Copertura per le diverse tecnologie *Il dato sulla copertura è calcolato con una risoluzione di almeno 100 metri e visualizzato con scala almeno 1:10.000 al fine di permettere la visualizzazione a livello locale. La copertura dovrà essere specificata separatamente per ciascuna tecnologia di rete. L'operatore dovrà indicare il link ad una pagina, se del caso dell'operatore ospitante, dove vengono riportate le mappe di copertura.*	La mappa di copertura è disponibile sul sito internet del fornitore di servizi di accesso all'ingrosso di comunicazioni mobili di Sky Mobile. Il servizio viene offerto mediante la rete Vodafone fornita da Fastweb S.p.a
3.Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie *L'operatore fornisce l'indicazione, per ciascuna tecnologia di rete prevista dall'offerta in questione, delle relative velocità massime stimate, sia in download che in upload, che un utente può raggiungere.* **4. Velocità pubblicizzate della connessione** *Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing, e che dovrebbero riflettere le velocità che l'operatore è realisticamente in grado di fornire agli utenti, in condizioni di normale utilizzo, nel territorio nazionale.*	5G: Download: fino a 2 Gigabit/s Upload: fino a 200 Megabit/s 4G: Download: fino a 1 Gigabit/s Upload: fino a 100 Megabit/s 2G: Download: fino a 236 Kilobit/s Upload: fino a 118 Kilobit/s
5. Eventuali misure applicate in rete con impatti sulla velocità di connessione ad Internet *In caso positivo, indicare l'indirizzo web in cui sono descritti i dettagli sulle misure tecniche applicate e tutte le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che l'operatore si riserva di mettere in atto. Le limitazioni possono, in particolare, riguardare le situazioni in cui la velocità massima non è raggiungibile in situazioni di particolare carico della stazione radio base o di congestione. In tal caso indicare i valori di velocità di download e upload minimi realisticamente raggiungibili.*	**No**

6. Disponibilità di meccanismi di QoS *Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.*	No
7. Supporto del servizio VoLTE *Specificare se per l'offerta è previsto il supporto al servizio VoLTE e riportare il link alla pagina del sito dove sono riportati i terminali compatibili e/o le caratteristiche che deve avere il terminale per poter fruire del servizio VoLTE.*	Si
8. Antivirus, firewall *Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.*	No
9. Assistenza tecnica *Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.*	Numero Assistenza clienti gratuito: 170. Contatti e assistenza sul sito Sky:contatta-sky

ALLEGATO 4

INFORMATIVA SULLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA (FEA) – SKY MOBILE

Indice

1. Premessa

2. Natura della Firma Elettronica Avanzata

3. Modalità di funzionamento del servizio

4. Sicurezza e garanzie del sistema

5. Ambito di utilizzo

6. Conservazione dei documenti a norma di legge

7. Trattamento dei dati personali

8. Copertura assicurativa

9. Normativa di riferimento

1. PREMESSA

1 La presente informativa è resa da Sky Italia S.r.l. (di seguito "**Sky**"), in qualità di soggetto erogatore del servizio di "Firma Elettronica Avanzata" (di seguito "**FEA**"), ai sensi del D.Lgs. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e ss.mm.ii., del DPCM 22 febbraio 2013 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali", delle Linee guida AgID e del Regolamento (UE) n. 910/2014 "eIDAS". Sky mette a disposizione dei propri clienti una soluzione che consente di sottoscrivere in modalità completamente digitale la documentazione contrattuale relativa ai servizi Sky Mobile, nell'ambito del percorso di digitalizzazione dell'esperienza cliente.

2 Il presente documento contiene, ai sensi della normativa vigente, le informazioni in merito al servizio FEA ed alle tecnologie sottostanti ed è pubblicato sul sito internet Sky.it in modo da garantirne la piena accessibilità al pubblico.

2. NATURA DELLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

1 1. La FEA è una tipologia di firma elettronica. La soluzione di FEA adottata da Sky è conforme ai requisiti previsti dalla normativa vigente e garantisce:

- l'identificazione del firmatario;
- la connessione univoca della firma al firmatario e al documento sottoscritto;
- il controllo esclusivo del firmatario sul sistema di generazione della firma;
- la possibilità di verificare che il documento non sia stato modificato dopo la sottoscrizione;
- la possibilità per il firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
- l'individuazione del soggetto di cui all'art. 55, comma 2, del DPCM 22 febbraio 2013.

2 I documenti sottoscritti con FEA hanno la stessa efficacia legale della firma autografa.

3. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

1 L'attivazione del servizio di FEA è facoltativa e subordinata alla preventiva identificazione del Cliente effettuata da Sky in conformità alla normativa vigente, anche mediante acquisizione e verifica di un documento di riconoscimento in corso di validità e attraverso procedure di verifica digitale dell'identità.

2 L'utilizzo del servizio è inoltre subordinato all'accettazione da parte del Cliente delle presenti condizioni di utilizzo della FEA, nelle quali sono illustrati i termini del servizio, le modalità di utilizzo e le eventuali limitazioni applicabili.

3 La sottoscrizione avviene mediante un sistema basato su One Time Password ("**OTP**"). In particolare, a seguito dell'identificazione del cliente e della verifica del numero di telefono, viene inviato via SMS un codice temporaneo. L'inserimento dell'OTP consente di confermare la volontà di sottoscrizione e di associare in modo univoco l'identità del firmatario all'operazione di firma, garantendo il controllo esclusivo del Cliente sul processo, tramite il dispositivo nella sua disponibilità. Il servizio di FEA è realizzato tramite la piattaforma tecnologica fornita da Namirial S.p.A., soggetto specializzato nella fornitura di servizi fiduciari digitali.

4 La FEA consentirà al Cliente di sottoscrivere i documenti per l'attivazione della SIM/eSIM e di servizi correlati inclusa la portabilità del numero mobile se richiesta.

5 Il documento informatico sottoscritto dal Cliente è successivamente sottoposto a un processo di protezione mediante apposizione di firma digitale in formato PAdES, basata su un certificato qualificato intestato a Sky, che ne garantisce l'integrità, l'immodificabilità e la leggibilità nel tempo.

6 Al termine del processo di sottoscrizione, il documento viene trasmesso a un sistema di conservazione digitale conforme alla normativa vigente, al fine di assicurarne la corretta conservazione a norma di legge.

4. SICUREZZA E GARANZIE DEL SISTEMA

1 Il sistema garantisce elevati standard di sicurezza, tracciabilità delle operazioni e associazione univoca tra firmatario e documento. Il Cliente può sempre visualizzare il contenuto prima della sottoscrizione. I documenti sottoscritti sono resi disponibili nell'area personale del Cliente sul sito Sky.it e/o nell'App My Sky. Il Cliente può inoltre richiederne, tramite i canali di Assistenza, l'invio via e-mail.

2

5. AMBITO DI UTILIZZO

1 Il servizio è utilizzabile esclusivamente per la sottoscrizione della documentazione contrattuale e precontrattuale relativa ai servizi Sky Mobile.

6. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI A NORMA DI LEGGE

1 I documenti firmati sono conservati in formato digitale nel rispetto della normativa vigente e resi disponibili al cliente nell'area personale sul sito Sky.it e/o nell'App My Sky. La conservazione digitale a norma è il processo finalizzato a garantire che i documenti informatici sottoscritti dal Cliente siano archiviati in modo sicuro e restino integri, immodificabili e leggibili nel tempo.

2 Sky assicura la conservazione dei documenti informatici nel rispetto delle disposizioni previste dal D.lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e della normativa applicabile.

3 Al termine del processo di sottoscrizione, i documenti vengono trasmessi al sistema di conservazione digitale, che ne garantisce l'integrità, la non modificabilità e la validità nel lungo periodo. Nell'ambito del processo di conservazione, i documenti possono essere sottoposti a marcatura temporale e memorizzati su supporti idonei a garantirne la corretta conservazione per il periodo previsto dalla normativa vigente.

4 Sky conserva, nel rispetto della normativa vigente e per il periodo di tempo dalla stessa consentito o richiesto, la documentazione e le evidenze informatiche relative al processo di FEA, inclusa la dichiarazione di accettazione del servizio, le informazioni utilizzate ai fini dell'identificazione del Cliente e i dati necessari a dimostrare la corretta esecuzione del processo di sottoscrizione.

5 L'accesso ai documenti conservati è consentito esclusivamente a personale appositamente autorizzato, nel rispetto delle misure di sicurezza adottate.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1 Sky tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 "GDPR" per finalità connesse all'erogazione del servizio FEA. Maggiori informazioni sono disponibili nella informativa privacy "Servizio di firma elettronica avanzata (FEA) – Sky Mobile" consultabile sul sito Sky.it. Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) di Sky è contattabile secondo le modalità indicate nella medesima informativa privacy.

2 Il Cliente ha diritto di ottenere, in qualsiasi momento e gratuitamente, copia della dichiarazione di accettazione del servizio di FEA, nonché delle informazioni e delle evidenze relative al processo di sottoscrizione dei documenti. Le richieste di accesso alla documentazione e alle informazioni relative al servizio di FEA possono essere effettuate tramite i canali di assistenza Sky indicati sul sito Sky.it, nella sezione dedicata all'assistenza clienti.

8. COPERTURA ASSICURATIVA

1 Sky ha adottato adeguate misure di tutela degli utenti, inclusa un'assicurazione che copre anche i rischi connessi all'utilizzo della FEA, come previsto dalla normativa vigente.

9. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

1 La presente informativa è redatta in conformità al D.lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. (CAD), al DPCM 22 febbraio 2013, alle Linee guida AgID e al Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS).