

CARTA DEI SERVIZI SKY WIFI

(valida dal 1.1.2024)

Premessa

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, alle quali si fa specifico rinvio per ogni informazione relativa alla disciplina contrattuale, ivi inclusa la definizione di Contratto (che include gli ulteriori documenti contrattuali).

La Carta dei Servizi persegue finalità di semplificazione, chiarezza e trasparenza delle informazioni contrattuali ed è redatta secondo quanto previsto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nella Carta dei Servizi troverai le informazioni relative:

- ai PRINCIPI, cioè i criteri fondamentali cui Sky si ispira nell'offerta dei Servizi;
- alla DESCRIZIONE dei Servizi;
- agli IMPEGNI di Sky nei tuoi confronti relativi all'esecuzione del Contratto;
- agli STANDARD intesi come il livello qualitativo dei Servizi;
- alla TUTELA dei tuoi diritti nel caso in cui le prestazioni fornite da Sky non corrispondano ai principi, agli impegni e agli standard dei Servizi.

Tutti i termini in maiuscolo utilizzati nella Carta dei Servizi, diversi da quelli espressamente definiti nella Carta dei Servizi, sono quelli indicati nell'Allegato 1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

La società

Sky Italia S.r.l., con socio unico, ha sede legale in Milano, Via Monte Penice, 7. Il suo sito internet è Sky.it (www.sky.it), che ti invitiamo a visitare anche al fine di registrarti per aver accesso all'area riservata agli abbonati ai Servizi Sky Wifi di Sky. Le informazioni sulla storia e le varie attività di Sky sono reperibili sul sito.

PRINCIPI

- 1. UGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO E PARITÀ DI ACCESSO:** Sky garantisce l'uguaglianza di trattamento dei clienti, senza distinzione basata sul sesso, provenienza e origine etnica, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
Sky adotta misure differenziate tese a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei Servizi a favore dei disabili e degli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.
- 2. OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA E IMPARZIALITÀ:** Nella fornitura dei Servizi e nei rapporti con i propri clienti, Sky si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3. REGOLARITÀ E CONTINUITÀ:** Sky si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni non imputabili a Sky ai sensi dell'art. 20, quinto comma, delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, o dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, ampliamento o miglioramento dei Servizi stessi. In tali ultimi casi, Sky porrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecare il minor disagio possibile all'abbonato. Sky ti informerà degli eventuali interventi che comportino interruzioni dei Servizi, con specifica indicazione della presumibile durata e delle modalità per ottenere assistenza. In caso di intervento tecnico presso il tuo Domicilio, verranno concordati con te data e orario; il tecnico incaricato da Sky o dall'operatore proprietario dell'infrastruttura sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Per maggiori informazioni in merito ai casi di esclusione della responsabilità di Sky per le interruzioni indipendenti dalla stessa si veda l'art. 20, commi 5 e 6, delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

- 4. DIRITTO DI SCELTA E DI INFORMAZIONE:** Sky rende accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la conclusione del Contratto, il recesso, la gestione della tua offerta (potendo, ad esempio, in ogni momento limitare l'oggetto del tuo Contratto al solo Servizio Internet), le tue richieste di variazione contrattuale per includere o escludere la fornitura di Opzioni. Sky garantisce che ciascun cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato relativi al trattamento dei dati personali.

5. DIALOGO E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE: Sky ha interesse a conoscere le opinioni dei propri clienti al fine di migliorare i Servizi.

6. EFFICACIA ED EFFICIENZA: Sky persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più avanzate e idonee al soddisfacimento dei tuoi interessi.

I. Descrizione dell'offerta

1. Caratteristiche dei Servizi

Ti ricordiamo che:

- I. il Servizio Internet è fornito da Sky in tecnologia FTTH (ossia tramite una rete di accesso in fibra ottica fino all'abitazione del cliente) o FTTC (ossia tramite una rete di accesso in fibra mista rame costituita da portanti in fibra ottica sino al "cabinet" e in rame dal cabinet sino all'abitazione del cliente; con tecnologia VDSL2).
- II. il Servizio Voce è il servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP - VOIP, fornito da Sky congiuntamente al Servizio Internet e previa sua attivazione. In sede di compilazione della proposta di abbonamento, e precisamente nel campo "gestisci la tua offerta" puoi limitare l'oggetto del Contratto al solo Servizio Internet (selezionando "Internet senza voce"); inoltre, potrai disattivare il Servizio Voce in ogni altro momento della Durata del Contratto e, in tal caso, il Contratto resterà valido ed efficace per il Servizio Internet.

Ti invitiamo a prendere visione degli articoli 2.1 e 2.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi per conoscere le limitazioni e le incompatibilità tecniche alla fruizione dei Servizi.

2. Apparecchiature Sky e le altre apparecchiature fornite da Sky

Per la fruizione del Servizio Internet e del Servizio Voce, Sky ti fornisce le Apparecchiature Sky ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi e delle specifiche condizioni previste dall'offerta commerciale cui hai aderito. Resta inteso che, per la corretta fruizione dei Servizi, hai la facoltà di installare e connettere alla rete le Apparecchiature Generiche, purché soddisfino i requisiti di base previsti dalla normativa applicabile e siano compatibili con le specifiche tecniche pubblicate da Sky nella sezione del sito Sky.it "Modem Alternativo".

Sky si riserva di fornirti, in aggiunta alle Apparecchiature Sky e dietro tua richiesta, altre apparecchiature. I termini e le condizioni della fornitura di tali ulteriori apparecchiature da parte di Sky verranno pubblicate sul sito sky.it e nei materiali informativi della relativa offerta commerciale.

Sky ha la proprietà delle Apparecchiature Sky e delle altre apparecchiature fornite da Sky in comodato d'uso gratuito e si occupa della manutenzione, aggiornamento e gestione delle stesse. Al fine di consentire a Sky lo svolgimento di tali attività, sarai tenuto, su richiesta di Sky, a restituire le Apparecchiature Sky e le altre apparecchiature fornite da Sky e/o a sostituirle con altre fornite da Sky. Nel caso in cui la mancata sostituzione o riparazione delle Apparecchiature Sky e delle altre apparecchiature fornite da Sky in comodato d'uso gratuito sia a te imputabile, resta fermo l'obbligo di pagare il canone di abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, in caso di cessazione del Contratto:

(i) sarai tenuto a restituire le Apparecchiature Sky e le altre apparecchiature, in stato perfettamente integro e funzionanti, salvo segni di usura derivanti dal loro normale utilizzo, entro 60 giorni dalla disattivazione dei Servizi, mediante consegna presso lo Sky Service più vicino a te. L'elenco degli Sky Service è disponibile sul sito Sky.it.

(ii) Sky potrà addebitarti una penale, ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, in caso di mancata restituzione delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky, di ritardo nella loro restituzione oltre il termine sopra indicato e/o in caso di danneggiamento e/o distruzione delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky.

Salvo quanto diversamente previsto dalle specifiche condizioni dell'offerta commerciale cui hai aderito, Sky potrà addebitarti una penale, ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, nel caso di furto non comprovato da denuncia presentata alle competenti Autorità ed inviata a Sky e/o di smarrimento per cause a te imputabili e/o nel caso di danneggiamento e/o distruzione, nel corso della durata del Contratto, delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky.

3. Opzioni

Le Opzioni relativi al Servizio Internet che Sky ti offre sono le seguenti:

- Ultra Wifi: Opzione a pagamento che, mediante l'utilizzo di due Sky Wifi Spot, ripetitori di segnale concessi da Sky in comodato d'uso gratuito consentono di generare una rete mesh, potendo fruire di una migliore copertura e stabilità del segnale. Tale Opzione è disponibile solo per chi fruisca del Servizio Internet tramite le Apparecchiature Sky (Sky Wifi Hub) e non funziona nel caso di utilizzo da parte tua di Apparecchiature Generiche.
- Sky Wifi App: applicazione fornita da Sky per la gestione delle Apparecchiature Sky e della connettività. Con Sky Wifi App è possibile effettuare le seguenti azioni:
 - **cambio nome rete;**
 - **cambio nome password;**
 - **condivisione nome e password di rete** con QR code o tramite strumenti di messaging.
 - **Wifi Sicuro:** abilitazione e disabilitazione della funzionalità che protegge i dispositivi connessi alla rete da attacchi informatici e dalla visita a siti sospetti;
 - **persone:** creazione di profili dedicati per le persone della famiglia a cui associare più dispositivi;
 - **pausa internet:** mette in pausa la connessione al wi-fi di alcuni dispositivi o dei profili;
 - **buonanotte automatica:** creazione di interruzioni automatizzate e ripetitive;
 - **parental control:** servizio gratuito che consente, ai sensi della Delibera AGCOM 9/23/CONS, il blocco dei siti web che includono contenuti inadatti o vietati per i minori. Maggiori informazioni su come attivare, configurare, disattivare e riattivare in un secondo momento il parental control su <https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/sky-wifi-app/guida-sky-wifi-app-parental-control-e-tempo-massimo>;
 - **Live Time:** funzione che permette di monitorare il tempo di connessione dei profili sulle app più utilizzate
 - **resoconto giornaliero:** statistiche di utilizzo disponibili per profilo e utente;
 - **superamento soglia e blocco dispositivo:** impostazione di una soglia limite in termini di tempo trascorso online per dispositivo o utente e invio di una notifica al raggiungimento della soglia preimpostata.

Il Servizio Voce è fornito congiuntamente al Servizio Internet e prevede come piano base l'applicazione di una tariffazione **a consumo** che varia a seconda delle numerazioni e delle direttrici delle chiamate. Potrai disattivare il Servizio Voce al momento della sottoscrizione ed in ogni altro momento della Durata del Contratto e, in tal caso, il Contratto resterà valido ed efficace per il Servizio Internet.

Inoltre, Sky mette a disposizione, i seguenti piani del Servizio Voce:

- **Voce Unlimited:** consente, dietro il pagamento di un canone fisso, di chiamare senza limiti e senza scatto alla risposta tutti i numeri fissi e mobili in Italia (ad esclusione di numeri premium e delle chiamate a sovrapprezzo);
- **Voce Estero:** consente, dietro il pagamento di un canone fisso, di chiamare senza limiti e senza scatto alla risposta tutti i numeri fissi stranieri inclusi nella Zona 1 (Europa nord-occidentale, USA e Canada).

Le Opzioni rispetto al Servizio Voce che Sky ti offre sono le seguenti:

- **Mostra numero nascosto:** servizio a pagamento che rende temporaneamente inefficace la soppressione dell'identificazione del numero chiamante.
- **Soglia di spesa:** Opzione gratuita che prevede la ricezione di un alert SMS in caso di raggiungimento dell'importo di 300€ mensili di traffico telefonico. La notifica non inibisce la possibilità di effettuare ulteriore traffico telefonico. In caso di utilizzo eccessivo delle numerazioni Premium a sovrapprezzo, in conformità alla normativa vigente, Sky procederà a bloccare fino alla fine del mese le chiamate uscenti di questa tipologia. La soglia è di 300€ e non è modificabile. Per maggiori informazioni relative al piano base di tariffazione a consumo, nazionale ed internazionale, e agli altri piani del Servizio Voce e per conoscere il costo e le condizioni delle Opzioni relative al Servizio Voce, ti invitiamo a consultare le condizioni particolari delle singole offerte commerciali e la sezione dedicata del sito Sky.it.

Il Servizio Voce include le seguenti funzionalità:

- **Trasferimento di chiamata:** reindirizza le chiamate in entrata a un altro numero fisso o mobile. Puoi scegliere se trasferire tutte le chiamate in modo incondizionato oppure nei casi di mancata risposta o

numero occupato. Il costo della chiamata trasferita è calcolato secondo il piano tariffario a consumo o altro piano tariffario attivo.

- **Chi ti chiama:** ti permette di scoprire subito il numero di chi ti sta chiamando;
- **Numero nascosto su chiamata successiva:** ti consente di nascondere il numero dal quale stai chiamando dalla chiamata successiva all'attivazione del servizio;
- **Richiama ultimo numero:** richiama velocemente l'ultimo numero che ti ha contattato;
- **Dettaglio ultima chiamata:** scopri chi ti ha chiamato per ultimo
- **Rimuovi ultima chiamata:** cancella l'ultima chiamata ricevuta dalla lista delle chiamate recenti;
- **Sveglia:** ti permette di programmare una chiamata come promemoria o come sveglia;
- **Non disturbare:** ti consente di bloccare tutte le chiamate in entrata. La funzione è attivabile ogni volta che lo desideri;
- **Conversazione di gruppo:** ti permette di parlare con più persone contemporaneamente, fino a un massimo di tre.

Per avere maggiori informazioni sulle suddette funzionalità e la loro gestione, ti invitiamo a consultare la pagina dedicata sul sito Sky.it o a chiamare il Servizio Assistenza Clienti al numero 170.

II. IMPEGNI DI SKY

4. Attivazione dei Servizi

Sky si impegna ad attivare i Servizi entro 55 giorni dalla conclusione del Contratto.

In caso di Contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali, qualora tu non abbia richiesto di attivare i Servizi prima dello scadere del Periodo di Ripensamento, il termine di attivazione dei Servizi comincia a decorrere allo scadere del Periodo di Ripensamento.

5. Installazione

Per l'attivazione e la fruizione dei Servizi, potresti aver bisogno di interventi tecnici di installazione effettuati da un tecnico incaricato da Sky.

Puoi prenotare la data dell'intervento tecnico di installazione tramite la tua area riservata del sito Sky.it e, in caso di imprevisti, puoi modificare tale data chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero 170. Puoi scegliere la fascia oraria di 2 ore durante la quale il tecnico si presenterà al tuo Domicilio con tesserino di riconoscimento. L'intervento di installazione può durare fino a 3 ore dall'arrivo del tecnico e sarà effettuato in tua presenza o in presenza di un tuo delegato maggiorenne. Se hai scelto di attivare anche il Servizio Voce, il tecnico installerà il telefono già in tuo possesso collegandolo direttamente alla porta dedicata dell'Apparecchiatura Sky.

Gli interventi del tecnico possono comprendere l'installazione delle seguenti Apparecchiature Sky:

- **Sky Wifi Hub:** il router per connettere la linea di casa;
- **ONT:** il dispositivo che converte nelle reti FTTH il segnale proveniente dalla fibra ottica in impulsi elettrici gestiti da Sky Wifi Hub.

Inoltre, durante l'intervento tecnico di installazione, puoi richiedere direttamente al tecnico lo spostamento del posizionamento delle Apparecchiature Sky in un punto diverso da quello del primo ingresso fibra del Domicilio. Tale intervento tecnico è su tua richiesta e ti sarà addebitato, previa approvazione da parte tua del relativo preventivo, un contributo economico aggiuntivo.

Puoi trovare i costi degli interventi tecnici su richiesta nella pagina «**scopri come prepararti all'arrivo del tecnico**» del sito Sky.it

Al termine dell'intervento tecnico, l'incaricato provvede all'attivazione dei Servizi e alla verifica del loro funzionamento. Inoltre, sarai tenuto a firmare un verbale di collaudo con l'evidenza dei lavori svolti e ulteriore firma per gli eventuali lavori aggiuntivi. Qualora non necessiti di tali interventi, le Apparecchiature Sky ti saranno consegnate tramite un corriere al tuo Domicilio. Tutte le informazioni necessarie all'installazione delle Apparecchiature Sky ti saranno fornite tramite comunicazione dedicata e sono reperibili in qualsiasi momento sul sito Sky.it.

Ti ricordiamo che il Servizio è attivo sin dall'avvenuta conferma della consegna delle Apparecchiature Sky presso il tuo Domicilio. La fatturazione dei Servizi ha inizio a decorrere dal momento in cui installi lo Sky Wifi Hub o, in ogni caso, entro 72 ore dall'attivazione del Servizio. Per maggiori informazioni in merito all'installazione delle Apparecchiature Sky, ti invitiamo a prendere visione delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi (vedi, in particolare, l'art. 5 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi).

Ti invitiamo a visitare la pagina "Modem Alternativo" del sito Sky.it per conoscere le specifiche tecniche che le Apparecchiature Generiche devono possedere per essere compatibili con la fruizione dei Servizi nonché per avere informazioni in merito alle istruzioni e alle modalità che devi seguire per configurare le Apparecchiature Generiche.

6. Assistenza, Manutenzione e Garanzia

In caso di malfunzionamento o guasto delle Apparecchiature Sky e/o delle altre apparecchiature fornite da Sky non dovrai intervenire direttamente e autonomamente sulle stesse, ma dovrai consegnarle presso uno Sky Service, che si occuperà della loro riparazione e manutenzione.

Per trovare lo Sky Service più vicino a te, vai alla sezione dedicata del sito Sky.it.

Per conoscere eventuali altre modalità fornite da Sky per la riparazione, manutenzione e/o sostituzione delle Apparecchiature Sky, visita la sezione dedicata del sito Sky.it. Sky ha la facoltà di procedere gratuitamente alla sostituzione delle Apparecchiature Sky non funzionanti (per guasto o difetto di conformità) con altre equivalenti, anche rigenerate.

In caso di utilizzo da parte tua, per la fruizione dei Servizi, delle Apparecchiature Generiche, Sky non sarà responsabile per i guasti a tali Apparecchiature Generiche e/o per il loro malfunzionamento e non fornisce servizi di riparazione o manutenzione delle stesse.

In caso di malfunzionamento o guasto dello Sky Wifi Spot, Sky potrà sostituirlo con un altro gratuitamente tramite consegna presso il tuo Domicilio.

Per conoscere nel dettaglio come puoi sostituire lo Sky Wifi Spot guasto, visita la sezione dedicata del sito Sky.it.

In caso di danni alle Apparecchiature Sky causati dal tuo utilizzo in modo non conforme al Contratto ai sensi dell'art. 22 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, Sky potrà addebitarti le penali previste dal precedente art. 2 della presente Carta dei Servizi e dall'art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

Sky presta garanzia di conformità prevista dalla legge (D.Lgs 206/05) per i primi 24 (ventiquattro) mesi di durata del Contratto per tutti i materiali venduti.

È prevista una garanzia di 30 giorni per i servizi tecnici di installazione e per quelli di manutenzione dei Servizi e delle Apparecchiature Sky presso il tuo Domicilio previsti agli art. 5 e 6 della presente Carta dei Servizi.

7. Agevolazioni economiche per le categorie di utenti con disabilità

In ottemperanza alla Delibera AGCOM n. 290/21/CONS (relativa a *“Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile”*), Sky riconosce agli utenti aventi diritto ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto avente diritto, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, una riduzione del 50% del canone mensile rispetto al prezzo di listino per tutte le offerte relative al Servizio Internet e al Servizio Internet + Servizio Voce.

Per fruire delle suddette 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 presentata dal convivente, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.

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.

L'agevolazione economica ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione e per tutta la durata del rapporto contrattuale, fatto salvo eventuali variazioni dell'utente contraente.

Per ulteriori informazioni relative a condizioni generali di sottoscrizione, documentazione da presentare, accessibilità e validità dell'offerta, assistenza e supporto, è possibile consultare la pagina accessibile dalla homepage del sito Sky.it *“Agevolazioni per utenti con disabilità”* oppure contattare il Servizio Assistenza Clienti al numero 170.

Per informazioni dettagliate sulle offerte specifiche e la relativa modulistica visita la sezione *“Agevolazioni per utenti con disabilità”* del sito Sky.it.

8. Disabilitazione delle chiamate

Sky attiva automaticamente e gratuitamente il Blocco Permanente di chiamate in uscita e il Blocco Selettivo di chiamate in uscita. L'art. 18 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi, cui si rinvia, disciplina le modalità per disattivare o attivare il Blocco Permanente di chiamate in uscita e il Blocco Selettivo di chiamate in uscita.

III. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Di seguito troverai gli Standard di qualità dei Servizi offerti da Sky, ossia gli obiettivi qualitativi fissati da Sky nella fornitura dei propri servizi.

9. Servizi Internet e Voce

(Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2024
1	Reclamo sugli addebiti (All. 2 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta da Sky e indicata nella presente Carta dei Servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1,8%
2	Accuratezza della fatturazione (All. 3 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	1%
3	Tempo di attivazione del servizio (All. 4 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente ¹ . a) tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	a) 25 giorni b) 55 giorni c) 90 giorni d) 72% e) 95%
4	Tasso di malfunzionamento (All. 5 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	20%
5.	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (All. 6 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione ² . a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	a) 25 ore b) 38 ore c) 100 ore d) 90%

¹ Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura; c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi..

² Sono escluse dal calcolo le tempistiche necessarie per la consegna e il ritiro delle Apparecchiature Sky che non rientrano nella responsabilità di Sky.

		Il tempo massimo contrattualmente previsto per la riparazione dei malfunzionamenti è 38 ore.	
--	--	--	--

10. Servizi telefonici di contatto (Call Center)

(Delibera AGCOM n. 79/09/CSP)

N.	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2024
1	Tempo di navigazione	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.	60 secondi
2	Tempo di attesa (tempo di risposta operatore)	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.	
		a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	80 secondi
		b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45%
3	Tasso di risoluzione reclami	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	80%

IV. TUTELA

a) Indennizzi

11. Indennizzi automatici

A seguito della presentazione di un tuo reclamo, Sky provvede a corrispondere in maniera automatica mediante accredito nella tua fattura un importo a titolo di indennizzo laddove si siano verificati i seguenti disservizi:

TIPOLOGIA DI DISSERVIZI	INDENNIZZI
<ul style="list-style-type: none"> RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO RISPETTO AL TERMINE MASSIMO PREVISTO DAL CONTRATTO OPPURE DI RITARDO NEL TRASLOCO DELL'UTENZA SOSPENSIONE O CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DI UNO O PIÙ SERVIZI AVVENUTA SENZA CHE VE 	<p>Euro 10 per ogni giorno, rispettivamente, di ritardo nell'attivazione dei Servizi o nel trasloco oppure di sospensione/cessazione amministrativa dei Servizi.</p> <p>fino a un massimo di 100€ erogabili in fattura</p>

NE FOSSERO I PRESUPPOSTI, OVVERO IN ASSENZA DEL PREVISTO PREAVVISO

Trattandosi di indennizzo automatico, l'importo a titolo di indennizzo ti sarà accreditato in fattura da Sky entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo o, se il disservizio per il quale hai richiesto l'indennizzo è stato risolto da Sky successivamente al ricevimento del reclamo, **entro 45 giorni** dalla data di risoluzione del disservizio, ferma restando la possibilità di Sky di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Le somme a titolo di indennizzo che Sky ti accrediterà nella fattura saranno compensate con le somme da te dovute a Sky in base al Contratto previste nella medesima fattura.

Se la somma a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile nella quale essa è accreditata, la parte in eccesso sarà compensata con le somme da te dovute a Sky in base al Contratto previste nella fattura immediatamente successiva, o in caso di insufficiente capienza, in quelle immediatamente successive fino a concorrenza della somma a te spettante a titolo di indennizzo.

L'importo contrattuale indennizzabile ammonta al massimo a Euro 100.

In caso di cessazione del Contratto avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo oppure se la somma a titolo di indennizzo è superiore a Euro 100 e tu ne faccia espressa richiesta, Sky ti corrisponde tale somma mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate da te fornite, entro 60 giorni, rispettivamente, dalla cessazione del Contratto o dalla tua richiesta.

12. Ulteriori indennizzi

A seguito della presentazione di un tuo reclamo, qualora sia stato ritenuto fondato da Sky, Sky provvede a corrispondere mediante accredito in fattura un importo a titolo di indennizzo laddove si siano verificati i seguenti disservizi:

TIPOLOGIA DI DISSERVIZI		INDENNIZZI
I.	MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO³: 1. completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili a Sky	Per ciascun Servizio: Euro 5 per ogni giorno d'interruzione a decorrere dalla data di presentazione del reclamo fino a un massimo di euro 100. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Sky, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del Servizio. Per i servizi accessori si applica l'importo di euro 5 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio.
II.	2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a Sky, che non comporti la completa interruzione del servizio o di mancato rispetto degli	Per ciascun Servizio: Euro 5 per ogni giorno di malfunzionamento a decorrere dalla data di presentazione del reclamo fino a un massimo di euro 100.

³ Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, Sky è considerata responsabile, ai soli fini della corresponsione degli indennizzi, qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio

TIPOLOGIA DI DISSERVIZI		INDENNIZZI
	standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi	<p>Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Sky, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del Servizio.</p> <p>Per i servizi accessori si applica l'importo di euro 5 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio.</p> <p>Per i servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.</p>
III.	<p>DISSERVIZI NELLE PROCEDURE DI PASSAGGIO TRA OPERATORI:</p> <p>1. In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore.</p>	Euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento.
IV.	2. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero	Euro 5 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 100 Euro.
V.	ATTIVAZIONE DI SERVIZI O PROFILI TARIFFARI NON RICHIESTI⁴:	<p>Euro 5 per ogni giorno di attivazione a decorrere dalla data di presentazione del reclamo fino a un massimo di 100 Euro.</p> <p>Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo si applica in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione a decorrere dalla data di presentazione del reclamo.</p> <p>Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura.</p>
VI.	PERDITA DELLA NUMERAZIONE	Euro 100 <i>una tantum</i> .
VII.	OMESSA O ERRATA INDICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI E OMESSO AGGIORNAMENTO DEI DATI IN CASO DI GIUSTIFICATA RICHIESTA DA PARTE DELL'INTERESSATO	Euro 100 <i>una tantum</i> .
VIII.	MANCATA O RITARDATA RISPOSTA AI RECLAMI	Euro 5 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 ⁵ .

⁴ In tali ipotesi è fatto salvo il tuo diritto di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.

⁵ L'indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

13. Esclusioni.

Se hai utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme al Contratto, Sky non è tenuta a corrispondere gli indennizzi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Sono altresì esclusi gli indennizzi se non hai segnalato il disservizio a Sky entro tre mesi dal momento in cui ne sei venuto a conoscenza o avresti potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. Per poter prendere in carico i tuoi reclami e le tue segnalazioni di disservizi a Sky, ti ricordiamo che è necessario che reclami e segnalazioni indichino i dati anagrafici dell'intestatario del Contratto con Sky e il codice cliente.

b) Reclami e conciliazione

14. Reclami.

Per ogni segnalazione inerente al Contratto, 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 all'art. 25 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi.

Sky ti comunicherà il codice identificativo del reclamo presentato che consente la tracciabilità dello stesso e permette di ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica. Sky gestirà il reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso e te ne comunicherà l'esito tramite email o una telefonata o un messaggio di testo (sms).

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. Per i reclami aventi ad oggetto la contestazione dell'importo indicato in fattura, in caso di accoglimento del reclamo da parte di Sky, Sky provvederà a liquidare l'eventuale rimborso dovuto con accredito sulla prima fattura utile successiva alla definizione della richiesta di rimborso o attraverso altro metodo di pagamento idoneo.

In caso di rigetto del reclamo, Sky ti invierà una risposta adeguatamente motivata in forma scritta, indicando gli accertamenti compiuti per individuare il problema.

Se non dovessi ritenerti soddisfatto dell'esito del reclamo, potrai decidere di agire per la tutela dei tuoi diritti esperendo preventivamente il tentativo di conciliazione previsto dall'art. 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi e dal successivo art. 15 della presente Carta dei Servizi.

In base alla Del. 156/23/CONS, Sky si impegna contrattualmente con te a rispettare i Livelli Minimi di Qualità dei servizi ossia:

- la velocità minima della connessione in download e upload
- il ritardo massimo di trasmissione dati
- il tasso massimo di perdita dei pacchetti

così come indicati nel prospetto delle Prestazioni fornite con l'offerta di base disponibile nella sezione di trasparenza tecnica del sito Sky.it e allegato alle Condizioni Generali di Abbonamento Sky Wifi. Puoi verificare il rispetto da parte di Sky dei suddetti Livelli Minimi di Qualità mediante il software Ne.Me.Sys., offerto nell'ambito del progetto Misurainternet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (www.misurainternet.it).

Nel caso in cui il suddetto software accerti la violazione da parte di Sky dei suindicati Livelli Minimi di Qualità, Ne.Me.Sys. genererà un certificato, che ha il valore di reclamo circostanziato, e che potrai inviare a Sky anche tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it. Qualora non dovessi riscontrare, a fronte di un'ulteriore misurazione con il software Ne.Me.Sys., il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, potrai modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta aderendo ad un'offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del collegamento per l'accesso ad internet, qualora disponibile. In alternativa, potrai recedere dal contratto senza costi inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Per avere maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.misurainternet.it/misura-nemesys/.

Al link www.misurainternet.it/misura-speedtest/ è disponibile anche un software, fruibile mediante browser, per la verifica istantanea della qualità della connessione dell'utente finale (speed test) i cui risultati sono privi di valori

probatorio ai fini della possibilità di richiedere il recesso senza costi e di esercitare gli altri diritti in base alla Del. 156/23/CONS.

In caso di frode per la quale hai presentato regolare denuncia alle Autorità competenti e che abbia come oggetto l'uso non autorizzato da parte di terzi del tuo collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il tuo terminale, i pagamenti relativi al traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione del reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione. Nel caso in cui non sia accertata dalle competenti Autorità la manomissione del collegamento di rete, Sky provvederà all'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.

15. Procedura di conciliazione.

Qualora ritenessi che, in relazione al rapporto regolato dal presente Contratto, Sky abbia violato un tuo diritto o interesse nelle materie individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nei propri provvedimenti, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrai esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 1, comma 11, L. 249/1997 e delle Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, nei limiti e termini previsti dalla normativa primaria e regolamentare applicabile.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza al Corecom e agli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a)** dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb. Si applicano le disposizioni contenute nel *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche* approvato con la Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni nonché nel relativo *Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb*.
- b)** mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS;
- c)** presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS;
- d)** dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.