



Informazioni di cui all'Allegato 9 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - Sky Mobile (informazioni da pubblicare a norma dell'articolo 98-quindecies)

(valido dal 23.09.2026)

1. INFORMAZIONI SOCIETARIE - RECAPITI

Sky Italia S.r.l.

Sede Legale: Via Monte Penice 7, 20138 Milano

Domicilio digitale/PEC: skyitalia@pec.skytv.it

REA Milano:1726765

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

Partita IVA: 04619241005

Capitale sociale: euro 261.507.000,00 i.v.

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

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Sky Mobile è il servizio di telefonia e internet mobile di Sky che offre servizi prepagati e ricaricabili di traffico voce, SMS e dati mediante SIM fisica o eSIM.

Il servizio è disponibile con diverse offerte commerciali e consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali, inviare e ricevere SMS e navigare in Internet sulla rete mobile dell'operatore partner. Le offerte supportano le tecnologie 4G e 5G, con velocità pubblicizzate fino a 1 Gbit/s in download e 100 Mbit/s in upload su rete 4G e fino a 2 Gbit/s in download e 200 Mbit/s in upload su rete 5G, compatibilmente con la copertura disponibile, il dispositivo utilizzato e le condizioni della rete.

Sky Mobile consente inoltre l'utilizzo dei servizi in roaming all'interno dell'Unione Europea secondo il principio "Roam Like At Home", nei limiti e alle condizioni previste dalla normativa vigente e dalle condizioni contrattuali applicabili.

Le offerte possono includere servizi aggiuntivi quali la portabilità del numero mobile, il servizio di ricarica automatica e sistemi di controllo e monitoraggio dei consumi tramite l'App My Sky e l'Area Personale. Le informazioni sulle offerte commerciali, sulla copertura e sulle prestazioni del servizio sono disponibili sul sito [Sky.it](https://www.sky.it), nella documentazione contrattuale e nella Carta dei Servizi.

Il dettaglio delle caratteristiche economiche e tecniche delle singole offerte, inclusi i costi, i quantitativi di minuti, SMS e Giga inclusi, le condizioni di rinnovo, gli eventuali servizi aggiuntivi e le relative limitazioni d'uso, è riportato nella documentazione contrattuale e nella Sintesi Contrattuale fornita prima della conclusione del contratto. Le condizioni economiche applicabili e le informazioni di



trasparenza tariffaria sono inoltre consultabili e costantemente aggiornate nella sezione dedicata del sito [Sky.it](https://www.sky.it)

Sky Mobile consente l'accesso gratuito ai servizi di emergenza nazionali tramite i numeri previsti dalla normativa vigente (ad esempio 112, 113, 115 e 118, ove applicabili). In conformità alla normativa vigente, le informazioni sulla localizzazione del chiamante possono essere messe a disposizione delle autorità competenti per la gestione delle chiamate di emergenza, nei limiti consentiti dalle caratteristiche tecniche della rete e dei dispositivi utilizzati. La disponibilità e l'accuratezza delle informazioni di localizzazione possono variare in funzione della copertura, della tecnologia di rete utilizzata, delle caratteristiche del terminale e di altri fattori tecnici non direttamente controllabili da Sky.

3. DURATA, RECESSO E CONDIZIONI CONTRATTUALI

Il contratto Sky Mobile è a tempo indeterminato.

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni, comunicando la propria volontà a Sky attraverso uno dei seguenti canali: chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero gratuito 170, accedendo alla propria Area Personale sul sito [Sky.it](https://www.sky.it), presso i punti vendita Sky, tramite PEC all'indirizzo servizioclientisky@pec.skytv.it oppure mediante lettera raccomandata A/R indirizzata a Casella Postale 13057, 20141 Milano. In caso di recesso, Sky non applica costi di disattivazione né penali; restano dovuti esclusivamente gli importi relativi ai servizi fruiti fino alla data di efficacia del recesso.

Consulta le Condizioni Generali e la Carta dei Servizi Sky Mobile al seguente link.

4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

5. TRASPARENZA TARIFFARIA E CONTROLLO DELLA SPESA

Sky, in ottemperanza alla delibera AGCOM n. 106/25/CONS, rende noti al seguente link l'elenco delle offerte in vigore per i clienti Sky Mobile con le relative informazioni di dettaglio. Le condizioni contrattuali applicabili con le informazioni relative alle prestazioni delle offerte di accesso a internet (di cui all'All. 1 Del. 23/23/CONS) sono pubblicate alla sezione Moduli e documenti contrattuali.

Il cliente può verificare credito residuo, Giga, minuti e SMS tramite App My Sky, Area Personale o numero 401170.

Sono previsti sistemi di allerta al raggiungimento di determinate soglie.

6. MODALITÀ DI PAGAMENTO E RICARICA DEL CREDITO

Sky Mobile è un servizio mobile prepagato e ricaricabile. Il Cliente può effettuare la ricarica del credito telefonico tramite App My Sky, sito [Sky.it](https://www.sky.it), punti vendita autorizzati e gli altri canali di volta in volta messi a disposizione da Sky. In alternativa, il Cliente può aderire al servizio opzionale di **Ricarica Automatica**,



che consente il rinnovo automatico del credito mediante addebito ricorrente su un metodo di pagamento associato, secondo le modalità e le condizioni previste dalla relativa documentazione contrattuale. Puoi consultare le Condizioni del Servizio di Ricarica Automatica nella sezione [Moduli e documenti](#) del sito [Sky.it](#).

Il credito residuo e le quantità residue di traffico incluse nelle offerte attive possono essere consultati tramite App My Sky, Area Personale o chiamando il numero gratuito dedicato 401170. Maggiori informazioni sulle modalità di ricarica e sulle condizioni applicabili sono disponibili sul sito [Sky.it](#) e nella documentazione contrattuale.

7. AGEVOLAZIONI PER CLIENTI DISABILI

Gli utenti con disabilità hanno diritto ad offerte dedicate per i servizi Sky Mobile con condizioni economiche agevolate. In base a quanto stabilito dalla Delibera Agcom n. 290/21/CONS e successive modifiche e integrazioni, Sky ha previsto per utenti sordi, ciechi totali e parziali e per utenti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione (ossia i soggetti destinatari di benefici fiscali di cui all'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000, certificati nei verbali di handicap) delle offerte dedicate per i servizi di comunicazione mobile e personale Sky Mobile con condizioni economiche agevolate. Per usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare la relativa domanda a Sky al momento dell'attivazione della SIM, o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale, allegando idonea documentazione comprovante la disabilità e, in caso di domanda del convivente con persona affetta da tale disabilità, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.

Le agevolazioni Sky Mobile riservate ai clienti residenziali prevedono una riduzione del 50% del canone mensile, da applicarsi al prezzo base (ossia il prezzo di listino) di almeno una offerta individuata, in base ad una soglia fissata in 50 Gigabyte, in ciascuna delle tre fasce caratterizzate dalle seguenti disponibilità di dati: minore della soglia stabilita (e comunque superiore a 20 Gigabyte), maggiore della soglia ed illimitata.

Per maggiori informazioni consulta la pagina dedicata per l'offerta Sky Mobile al seguente [link](#).

8. CHIAMATE A SOVRAPPREZZO

Per impostazione predefinita, la SIM/eSIM Sky Mobile non è abilitata alla fruizione di servizi digitali a sovrapprezzo forniti da terzi e Sky attiva automaticamente e gratuitamente il blocco delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo (c.d. "Blocco Selettivo"). Il Cliente può in qualsiasi momento attivare o disattivare il blocco in autonomia tramite l'Area Personale o l'App My Sky, oppure richiedere l'intervento del Servizio Assistenza Clienti.

I costi delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo sono stabiliti dall'operatore titolare della numerazione, che informa preventivamente il cliente mediante apposito messaggio. Sky si riserva inoltre di applicare limitazioni o blocchi automatici ai servizi a sovrapprezzo per finalità di sicurezza, prevenzione delle frodi e tutela del cliente.



9. RECLAMI E CONCILIAZIONE

Per ogni segnalazione inerente a Sky Mobile, 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 al numero gratuito 170.

Sky ti comunicherà il codice identificativo del reclamo presentato che consente la tracciabilità dello stesso e permette di ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica, dalla formulazione iniziale fino all'esito finale. Sky gestirà il reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento dello stesso ed entro 10 (dieci) giorni da tale termine te ne comunicherà l'esito in forma scritta. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure e i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. Se previsti, provvederemo ad erogare gli indennizzi indicati nella Carta dei Servizi nella sezione [Moduli e documenti](#).

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

Per maggiori informazioni sui reclami consulta la [guida dedicata](#).

10. ASSISTENZA CLIENTI

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

- Posta ordinaria alla Casella Postale 13057, 20141 Milano.
- App My Sky e area Fai da te per chi è già cliente Sky.
- Skyler: il tuo assistente virtuale, disponibile 24 ore su 24, pronto a fornirti tutte le informazioni di cui hai bisogno. Se qualcosa non va, troverà la soluzione giusta per te. Skyler è disponibile in Assistenza, sull'app My Sky o nell'area Fai da te.
- Telefono al numero gratuito 170, (disponibile per i 6 mesi successivi alla cessazione del contratto): per chi è cliente Sky Mobile il servizio è disponibile 7 giorni su 7, dalle 8:30 alle 22:30.

Per maggiori informazioni clicca [qui](#).

11. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sky assicura il rispetto degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente, mettendo a disposizione dei clienti informazioni chiare, complete e aggiornate sulle caratteristiche tecniche ed economiche dei servizi offerti. Le informazioni relative alla copertura, alle prestazioni del servizio mobile, alle velocità di connessione stimate e pubblicizzate per le tecnologie 4G e 5G, nonché agli



standard di qualità del servizio e agli eventuali indennizzi applicabili, sono disponibili sul sito [Sky.it](https://www.sky.it), nella Carta dei Servizi, nella documentazione contrattuale e nella documentazione di trasparenza tecnica pubblicata da Sky.

Le prestazioni effettive del servizio possono variare in funzione della copertura, della tecnologia utilizzata, delle caratteristiche del terminale, del livello di congestione della rete e di altri fattori tecnici e ambientali.

Sky, inoltre, fornisce i servizi di comunicazione mobile avvalendosi dell'infrastruttura di rete di uno o più operatori terzi; la qualità, la disponibilità e le prestazioni dei servizi possono pertanto dipendere anche dalle caratteristiche tecniche e operative delle reti utilizzate.

12. DOMANDE FREQUENTI

Consulta le FAQ relative al servizio Sky Mobile al seguente [link](#).