La presente Carta dei Servizi è valida dal 07.11.2022.

Carta Servizi Sky

Premessa

La presente Carta dei Servizi (nel prosieguo "Carta Servizi") ha lo scopo di agevolare la comprensione della fruizione dei servizi di comunicazione offerti da Sky Österreich Fernsehen GmbH, Rivergate, Handelskai 92, Gate 1, 1200 Vienna, Austria (di seguito "Sky") mediante trasmissione satellitare ("DTH") e dei Servizi Accessori come più avanti definiti.

La Carta Servizi è un documento molto utile che ti consente di avere facilmente accesso ad alcune informazioni utili riguardanti il contratto di abbonamento ai servizi di Sky.

La Carta Servizi si affianca infatti alle Condizioni Generali di Sky ("Condizioni Generali"), alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale, che Sky provvede ad aggiornare periodicamente e che Sky ti invita a leggere attentamente.

A tal fine, la Carta Servizi, redatta secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 278/04/CSP, persegue finalità di semplificazione, chiarezza e trasparenza delle informazioni ivi contenute.

Nella Carta dei Servizi troverai le informazioni relative:

- ai PRINCIPI, cioè i criteri fondamentali cui Sky si ispira nell'offerta dei propri servizi;
- alla DESCRIZIONE dei servizi, costi ecc. offerti da Sky;
- agli STANDARD, intesi come il livello qualitativo dei servizi offerti;
- alla TUTELA dei diritti degli Abbonati nel caso in cui le prestazioni erogate non corrispondano ai Principi e agli Standard fissati.

La società

Sky Österreich Fernsehen GmbH ha sede legale in Vienna, Rivergate, Handelskai 92, Gate 1, 1200 Vienna, Austria. Il suo sito internet è **www.sky.at/alto-adige**.
Le informazioni sull'attività di Sky sono reperibili sul sito.

I termini in maiuscolo sono definiti nella Carta Servizi e nelle Condizioni Generali.

Art. 1 Principi generali

1.1 Sky, rivolgendo sempre molta attenzione alle esigenze dei propri abbonati, si adopererà tempestivamente per risolvere eventuali problematiche segnalate dai propri abbonati in relazione alla fruizione dei Servizi.

1.2 Sky fa i propri migliori sforzi per offrire i propri Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni indipendenti da Sky o dovute ad interventi di manutenzione, ampliamento o miglioramento dei Servizi stessi. In tali ultimi casi Sky, comunque, porrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecare il minor disagio possibile all'abbonato.

1.3 Sky potrà interrompere la trasmissione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione dei canali/servizi inclusi nei Servizi ed interromperne la ricezione. In caso di interruzione di un canale sarà cura di Sky informare gli abbonati di tale interruzione con adeguata comunicazione. Sky avrà anche facoltà di sostituire tale canale. Al riguardo leggi anche quanto previsto all'art. 1., 5.4 e 8.1 delle Condizioni Generali.

1.4 Sky vi informerà per iscritto (tramite messaggio via Receiver o tramite e-mail) degli eventuali interventi di manutenzione che comportino interruzioni del Servizio, con indicazione della presumibile durata e delle modalità per ottenere assistenza.

1.5 Sky non sarà responsabile di interruzioni e/o sospensioni del Servizio e/o dei programmi e/o dei Canali/Servizi inclusi nei Servizi dovute a cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intendono circostanze al di fuori del controllo di Sky, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: allagamenti, terremoti, incendi ed altri disastri naturali, scioperi oltre ad atti e/o omissioni di fornitori di servizi di telecomunicazione o di energia elettrica e in genere di servizi forniti da terzi. A tale riguardo si rimanda alla disposizione dell'art. 5.5 delle Condizioni Generali.

Art. 2 Descrizione del Servizio

2.1 Per "Servizio" si intende la totalità dei Pacchetti offerti da Sky e tutti gli altri servizi aggiuntivi offerti da Sky, di cui l'abbonato può usufruire. Per una descrizione più dettagliata di tutti i servizi offerti da Sky si rimanda alle Condizioni Generali.

2.2 Per "**Servizio principale**" si intendono tutti i Servizi che possono essere scelti individualmente dall'abbonato al momento della conclusione del contratto o successivamente.

2.3 La fruizione del Servizio principale deve avvenire in conformità con le disposizioni di cui all'articolo 3 delle Condizioni Generali. Sky è autorizzata a controllare l'osservanza di tali disposizioni. In caso di utilizzo indebito Sky è autorizzata ad esigere il pagamento di una penale da parte dell'abbonato di € 2.500,00. L'abbonato può inoltre incorrere, in base alla normativa vigente, in sanzioni civili e penali. Per maggiori informazioni si leggano le disposizioni di cui all'art. 3.1.2. delle Condizioni Generali.

Art. 3 Costi del servizio

3.1 I prezzi relativi ai prodotti e servizi offerti da Sky sono comprensivi di IVA in vigore, ad esclusione delle penali.

3.2 Tutti i prezzi e/o i corrispettivi per i prodotti e servizi Sky (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: canone di abbonamento, corrispettivo di attivazione dei Servizi opzionali, i costi delle chiamate al servizio clienti) sono riportati nelle disposizioni tariffarie Sky, nella richiesta di abbonamento e/o nelle Condizioni Generali, pubblicati sul sito www.sky.at/alto-adige o disponibili presso i punti vendita Sky o contattando il servizio clienti.

3.3 I costi delle chiamate al servizio clienti sono specificati nel successivo articolo 6 (Assistenza agli abbonati).

3.4 Eventuali costi accessori sono specificati nelle offerte, nei materiali e sul sito www.sky.at/alto-adige o accessibili chiamando il servizio clienti.

Art. 4 Attivazione e durata

4.1 Puoi richiedere i servizi di Sky formulando la richiesta di abbonamento presso un rivenditore specializzato Sky o scaricando l'apposito modulo dal sito www.sky.at/alto-adige e inviandolo compilato e firmato a Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi 34, 39100, Bolzano. L'attivazione del

Servizio principale avviene automaticamente al più tardi 3 giorni lavorativi dopo la ricezione del pagamento come specificato nelle disposizioni tariffarie e nelle Condizioni Generali.

4.2 Il Contratto di abbonamento, salvo una diversa durata espressamente prevista da offerte e/o promozioni a cui hai spontaneamente aderito, avrà una durata di 12 mesi e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta, secondo quanto stabilito dagli artt. 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 delle Condizioni Generali. In ogni caso, hai la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, ai sensi e con le modalità di cui al successivo art. 5.

4.3 La disciplina della variazione dei corrispettivi e delle Condizioni Generali e delle modalità di comunicazione è contenuta nell'articolo 8 delle Condizioni Generali. Tali variazioni ti saranno comunicate per iscritto (a mezzo posta o e-mail).

Art. 5 Recesso

5.1 Hai facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 1 (un) mese. La comunicazione di recesso va inviata all'indirizzo: Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi 34, 39100 Bolzano. Tutte le informazioni sulle possibilità di risoluzione del contratto/recesso dal contratto sono indicate nell'art. 7 delle Condizioni Generali. In caso di recesso, hai diritto al rimborso di una somma pari al corrispettivo del servizio già pagato in anticipo e non usufruito. Tale somma ti sarà corrisposta entro 14 (quattordici) giorni dalla ricezione delle componenti hardware da parte di Mediasat come disciplinato dagli art. 1.2.4 e 1.4.3 delle Condizioni Generali.

5.2 Sky può modificare le Condizioni Generali o aumentare i vari importi dovuti a Sky a titolo di corrispettivo per i diversi Servizi resi da Sky. L'Abbonato viene informato da Sky per iscritto di tali cambiamenti. In casi simili puoi recedere dal contratto ai sensi dell'art. 8.4 delle Condizioni Generali. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso, si considerano accettate le nuove Condizioni Generali e/o i nuovi prezzi ed entrano in vigore al decorrere del termine non inferiore ad 1 (un) mese indicato nella comunicazione di Sky.

5.3 In caso di cessazione del Contratto le modalità e i tempi per la restituzione delle componenti hardware fornite da Sky in comodato d'uso sono disciplinati dagli art. 1.2.4. e 1.4.3 delle Condizioni Generali.

5.4. Nel caso di contratto concluso a distanza ovvero fuori dai locali commerciali come previsto dal precedente art. 4.1. ai sensi degli art.li 52 ss. D.Lgs 206/2005 (c.d. Codice del Consumo) disponi di un periodo di quattordici giorni decorrenti dalla conclusione del contrato per recedere dal contratto – con dichiarazione esplicita contenente tale manifestazione di volontà di recedere (da inviarsi a Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi 34, 39100 Bolzano) prima della scadenza del termine anzidetto - senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi rispetto a quelli previsti dall'art. 56 comma 2 (eventuali costi supplementari di consegna scelti espressamente dal consumatore) e dall'art. 57 comma 2 del medesimo Codice (eventuale diminuzione del valore delle componenti hardware dovuto a manipolazione).

Art. 6 Assistenza agli abbonati

6.1 Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi34, 39100 Bolzano si occupa della gestione del Servizio Clienti per Sky. Se hai domande sul tuo abbonamento, puoi rivolgerti per iscritto a Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi34, 39100 Bolzano (l'affrancatura è a tue spese) o telefonicamente allo 0471 543 739 (numero di telefono geografico). I costi della chiamata dipendono dal piano tariffario del tuo operatore.

Art. 7 Servizio di manutenzione Receiver in comodato d'uso e materiali forniti da Sky

7.1 In caso di malfunzionamento del Receiver concesso in comodato d'uso e/o della smart card, non dovrai intervenire direttamente ma dovrai inviarli a Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi 34, 39100 Bolzano. Sky garantisce la sostituzione immediata del materiale non funzionante con un materiale funzionante corrispondente, che potrà anche essere usato e rigenerato.

7.2 Sky, in caso di malfunzionamento, sostituirà il Receiver in comodato d'uso . In caso di Receiver di tua proprietà o comunque non fornito da Sky, Sky non sarà responsabile secondo quanto previsto all'art. 5.2 delle Condizioni Generali. In caso di sostituzione del Receiver in comodato d'uso, Sky potrà fornirti analogo Receiver in comodato d'uso, che potrà anche essere usato e rigenerato.

7.3 Nel caso in cui la mancata sostituzione delle componenti hardware sia a te imputabile, resta fermo l'obbligo di pagare il canone di abbonamento e gli altri importi dovuti in base al Contratto.

7.4 Sei tenuto a rispedire il Receiver in comodato d'uso e la smart card messi a disposizione da Sky entro 14 giorni dalla cessazione del Contratto. In caso tu sia receduto dal contratto in assenza di un grave motivo o la risoluzione del contratto sia dovuta ad una tua colpa, la spedizione avverrà a tue spese e a tuo rischio. In ipotesi di smarrimento, furto, danneggiamento, distruzione o mancata restituzione delle componenti hardware di proprietà di Sky, Sky avrà diritto a procedere a propria discrezione secondo una delle seguenti due alternative: a) Sky può esigere, fino alla debita restituzione, un'adeguata indennità mensile di utilizzo a titolo di risarcimento danni forfettario; oppure b) Sky può fissare un termine per la restituzione con contestuale avviso che, superato il termine, Sky ha facoltà di rifiutare la ricezione delle componenti hardware e richiedere invece un risarcimento danni corrispondente al valore del Receiver in comodato d'uso e/o della smart card. Il valore della smart card viene stabilito in € 35. Sono esclusi dai suddetti casi il risarcimento di danni maggiori e tutti i costi necessari per la restituzione o l'ottenimento delle componenti hardware di proprietà di Sky. Per maggiori informazioni si rimanda agli artt. 1.2, 1.4 e 3.2 delle Condizioni Generali.

Art. 8 Fatturazione e pagamenti

8.1 Contestualmente alla conclusione del Contratto di abbonamento pagherai i canoni di abbonamento anticipati per 6 o per 12 mesi a seconda dell'offerta, con conseguente emissione di una o due fatture nel corso del primo anno di contratto. A partire dal secondo anno di contratto pagherai di volta in volta i canoni di abbonamento anticipati per 6 mesi, con conseguente emissione di fattura da parte di Sky per un periodo di 6 mesi. In assenza di servizi aggiuntivi a pagamento rispetto al programma lineare non possiamo farti pervenire un resoconto analitico separato delle spese.

8.2 Le conseguenze previste e gli importi da pagare in caso di inadempimento o ritardato adempimento sono indicati all'art. 7.9 delle Condizioni Generali che prevede, tra l'altro, l'applicazione di interessi. Nei casi di inadempimento che diano luogo alla risoluzione del Contratto troveranno applicazione le ulteriori conseguenze di cui all'art. 7.10 delle Condizioni Generali.

Art. 9 Reclami

9.1 Il servizio clienti per clienti Sky è gestito da Mediasat GmbH. Potrai comunicare eventuali reclami per iscritto a Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi 34, 39100 Bolzano o chiamando lo 0471 543 739 (nei giorni feriali dalle 8:00 alle 12:00). I costi della chiamata dipendono dal piano tariffario del tuo operatore. Ad ogni reclamo verrà assegnato un codice identificativo tracciabile. Mediasat GmbH, che gestisce il servizio clienti per i clienti Sky: Mediasat GmbH, Via Enrico Fermi 34, 39100 Bolzano, tel. 0471543739.

9.2 Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione o la definizione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione scritta o telefonica. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate

ed a ripristinare i pregiudizi arrecati. In caso di esito negativo del reclamo, sarai debitamente informato.

Art. 10 Risoluzione delle controversie

10.1 Nel caso in cui hai presentato un reclamo secondo le modalità di cui all'art. 9 e non hai risolto la problematica segnalata, potrai rivolgerti ad alcuni organismi per la risoluzione di tali controversie, attivando una specifica procedura. In caso di controversie con Sky, prima di proporre ricorso in sede giurisdizionale, dovrai esperire il "tentativo obbligatorio di conciliazione" innanzi al Co.re.com (Comitato Regionale per le Comunicazioni) competente per territorio o agli altri organismi di composizione extragiudiziale.

10.2 Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, potrai chiedere all' AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), o ai Co.re.com competenti (muniti di apposita delega), di definire la controversia oppure potrai promuovere azione in sede giurisdizionale.

In caso di non completo pagamento entro i termini stabiliti, Sky potrà sospendere il Servizio. Qualora tu abbia effettuato un pagamento solo parziale e l'omesso pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali hai correttamente e tempestivamente instaurato una procedura di reclamo o di conciliazione innanzi ad una delle autorità o degli organismi di cui all'art. 10.1, Sky non sospenderà il Servizio.

Art. 11 Tutela dei minori

11.1 Sky adotta gli accorgimenti tecnici idonei ad escludere che i minori vedano o ascoltino programmi gravemente non adatti ai minori, che possono comprometterli nel loro sviluppo. In particolare ciò avviene consentendo la visione dei programmi ora detti solo previo inserimento del codice personale fornito da Sky ("Sky Pin") e che gli abbonati sono tenuti a custodire responsabilmente facendo in modo che non venga a conoscenza dei minori. Potrai inoltre personalizzare lo Sky Pin. L'inserimento di un codice personale errato per tre volte consecutive determina l'inibizione per 10 minuti di tutte le funzioni che necessitano del codice di sicurezza.

Art. 12 Livelli di qualità del Servizio

Tempo di attivazione del Servizio	3 giorni lavorativi dall'accredito dei canoni di abbonamento prescritti con bollettino di versamento Obiettivo 2022: a) Tempo di attivazione del Servizio: 3 giorni lavorativi b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 90%

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore risponde all'abbonato per fornire il servizio richiesto [1] a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti nel 2021: 12" b) Percentuale di chiamate entranti nel 2021 il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 80% (stimato) Obiettivi 2022: a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 12" b) Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore ai 20": 80 %
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'abbonato ha reclamato nel 2021 rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo[1]:0,25% Obiettivo 2022: 0,25%
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato (2021)[1]: 0,1% Obiettivo 2022: 0,1%
Disponibilità del servizio	Indisponibilità media del servizio nel 2021: 0,01% Obiettivo 2022: mantenere la disponibilità del 99,99%[2]; Tempo medio tra due indisponibilità del servizio: non disponibile[3].

Art. 13 Indennizzi e rimborsi

13.1 Nel caso di mancata o ritardata attivazione della smart card (oltre 3 giorni lavorativi dal pagamento dei canoni di abbonamento) per cause imputabili a Sky, ovvero nel caso di sospensione o cessazione del Servizio in mancanza dei presupposti, potrai richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo o di sospensione pari ad 1€ al giorno fino al massimo di 90€.

13.2 In caso di interrotta visione di un canale pay tv edito da Sky, per causa ad essa imputabile (esclusi gli episodi dovuti a cause di forza maggiore), ove l'interruzione superi la durata di 24 ore, avrai

[1] Rilevazione censuaria

[2] Sky ha preso in considerazione gli episodi di interruzione di un canale sull'intero territorio, escludendo gli episodi connessi a cause di forza maggiore

[3] Tale indicatore non è calcolabile su una programmazione particolarmente ampia come quella di Sky. Si stima comunque che gli episodi di radicale interruzione di ciascun canale (anche per pochi secondi, ma con esclusione di episodi connessi a cause di forza maggiore) siano mediamente intervallati da almeno 12 mesi.

diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione).

13.3 Qualora a causa di interventi di manutenzione, ampliamento o miglioramento del Servizio effettuate da Sky, l'interruzione del Servizio dovesse durare per più di 2 (due) giorni, Sky ti riconoscerà, su richiesta, un indennizzo ai sensi dell'art. 13.1, che ti verrà versato sul conto corrente che avrai comunicato entro 30 giorni.

13.4 Se intendi richiedere un indennizzo dovrai indirizzare la tua richiesta al servizio clienti, come descritto all'art. 9.1 qui sopra.