

PS12802 - SKY MODALITÀ DISDETTA ABBONAMENTO
Allegato al provvedimento n. 31530

ALLEGATO A - VERSIONE CONSOLIDATA DEGLI IMPEGNI

1. Impegni relativi alle procedure di disattivazione dell'abbonamento TV

Di seguito si riportano gli Impegni relativi alle procedure di disattivazione dell'abbonamento TV che vengono suddivisi nelle seguenti tre sezioni:

- (i) procedura di disattivazione tramite motore di ricerca;
- (ii) procedura di disattivazione tramite homepage di Sky e area "Assistenza";
- (iii) procedura di disattivazione tramite area personale "fai da te";
- (iv) procedura di disattivazione tramite app My Sky (su smartphone o tablet).

SEZ. (I): PROCEDURA DI DISATTIVAZIONE TRAMITE MOTORE DI RICERCA

Impegno n. 1

Sky si impegna a cambiare il titolo della pagina sponsorizzata su Google per chiarire che la pagina di atterraggio riguarda solamente la modalità di disdetta tramite operatore https://www.sky.it/landing-new/clienti/disdetta?cmp=search_disdetta_google_null_null&qad_source=1&qclid=CjwKCAjwyo60BhBiEiwAHmVLJZ_urMWwt6Ux3iSw4XEDKthELwXuHKQfqZnYIDEq0idJGjGji0HEohoCWpsQAvD_BwE&qclsrc=aw.ds. Il titolo della pagina sponsorizzata, dopo "Sito Ufficiale Sky", presenterà il riferimento al canale telefonico, ad es: "Come disdire con operatore" (cfr. Figura 1).



Figura 1 - Titolo della sponsorizzata aggiornato in modo da indicare il canale telefonico

Impegno 2

Sky si impegna a modificare il titolo della pagina di atterraggio da "Come disdire l'abbonamento Sky | Disdici Sky velocemente" in "Come disdire l'abbonamento Sky tramite operatore telefonico" (cfr. Figura 2)¹.

¹ Come si evince dalla figura n. 2, **quest'impegno è già stato implementato al momento del deposito del presente Formulario di Impegni.**

sky

Come disdire l'abbonamento Sky tramite operatore telefonico

Chiamaci al numero **02 91 71 71** e segui la voce guidata per disdire il tuo contratto Sky.
Parlerai con un nostro operatore che ti darà tutte le informazioni utili e registrerà la tua disdetta, senza che tu debba fare altro.
Se vuoi, siamo a tua disposizione anche per trovare insieme una soluzione per restare con noi:

CHIAMA ORA

oppure compila il modulo e ti contattiamo noi:

Nome * _____ Cognome * _____

Numero di Telefono * _____ Codice Fiscale * _____

Seleziona l'abbonamento che vorresti disdire:

Abbonamento TV Abbonamento Wi-Fi Abbonamento Sky Glass

* Campi obbligatori
Leggi l'informativa privacy

CLICCA E CONFERMA

Servizio gratuito attivo tutti i giorni dalle 9.30 alle 21.30, festività escluse.

Hai una richiesta di disdetta in corso oppure il tuo contratto è già cessato?
Un nostro operatore è a tua disposizione per qualsiasi informazione o esigenza.

CLICCA QUI

È arrivata l'offerta **sky mobile** semplice, trasparente e conveniente. per chi è FAST FIBER. Semplicemente possibile.

Il contratto sarà sottoscritto con Fastweb, fornitore del servizio.

Per ulteriori informazioni riguardanti le modalità di gestione del tuo abbonamento e per scoprire tutte le modalità di disdetta consulta l'area **Assistenza**

[Gestione cookies](#)

Figura 2 - Pagina "Come disdire l'abbonamento Sky tramite operatore telefonico" in cui è presente il link alle ulteriori modalità di disdetta

Impegno 3

Nella pagina di atterraggio, Sky si impegna ad aggiungere il link che rimanda alla pagina in cui sono presenti tutte le modalità di disdetta incluse quelle che **non** necessitano dell'interlocuzione telefonica.

A tal riguardo, Sky si impegna a modificare anche la frase di rimando a tale pagina da "Per ulteriori informazioni visita la nostra guida nell'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza"), in "Per ulteriori informazioni riguardanti le modalità di gestione del tuo abbonamento e per scoprire tutte le modalità di disdetta consulta l'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza" alla seguente pagina: <https://assistenza.sky.it/abbonamento/guida-info-disdetta-sky>) in modo da rendere più esplicito il rimando alla pagina di guida disdetta (cfr. Figura 2).

SEZIONE (II): PROCEDURA DI DISATTIVAZIONE TRAMITE HOMEPAGE DI SKY E AREA "ASSISTENZA"

Impegno n. 4

Sky si impegna ad inserire l'indicazione di ricerca già presente nell'area del sito sky.it dedicata all' "Assistenza" anche nella homepage sky.it. Sky si impegna ad inserire in homepage un pulsante denominato "Cerca in Assistenza" corredato da un'immagine di una lente di ingrandimento per rendere ancora più immediata la ricerca. Tramite "Cerca in Assistenza", il cliente potrà trovare le informazioni relative alla modalità di disattivazione del suo abbonamento tramite ricerca per parola chiave (Cfr. Figura 3).

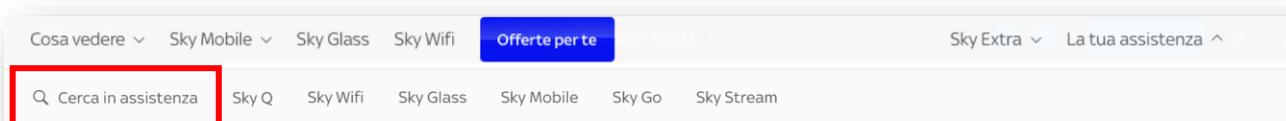


Figura 3- Inserimento lente di ricerca in assistenza su Sky.it

Impegno n. 5

- (i) Nella pagina web di ricerca "Assistenza" (<https://assistenza.sky.it/>), a cui il cliente può accedere tramite il pulsante "Cerca in assistenza" in homepage (cfr. Figura 3), Sky si impegna ad aggiungere tra i risultati suggeriti (a cui sono riservati i primi posti dei risultati di ricerca) quello relativo **a tutte** le modalità di disdetta incluse quelle che **non** necessitano dell'interlocuzione telefonica <https://assistenza.sky.it/abbonamento/guida-info-disdetta-sky> (cfr. Figura 4).
- (ii) Sky si impegna a modificare il titolo di tale pagina da "Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l'abbonamento" in "Disdetta abbonamento: scopri come gestire la disdetta del tuo abbonamento tramite chiamata ad un operatore, appuntamento telefonico con un consulente Sky, presso un punto vendita, inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno o pec e online" (cfr. Figura 4).

The screenshot shows the Sky website's assistance page. At the top, there is a navigation bar with the Sky logo and various service links: 'Cosa vedere', 'Sky Mobile', 'Sky Glass', 'Sky Wifi', 'Offerte per te', 'Sky Extra', 'La tua assistenza', and 'Camilla'. A search bar contains the word 'disdetta'. Below the search bar, the page displays '17 Risultati trovati per "disdetta"'. Under the heading 'Percorsi guidati trovati', there is a card for 'PERCORSO GUIDATO Disdetta o recesso abbonamento Sky'. Below this, two search results are shown, each with a 'SUGGERITO' button and a 'SKY.IT' link. The first result is titled 'Disdetta abbonamento: con un nostro operatore potrai registrare la disdetta, avere tutte le informazioni su costi e modalità di disdetta e trovare possibili soluzioni per risparmiare'. The second result is titled 'Disdetta abbonamento: scopri come gestire la disdetta del tuo abbonamento tramite chiamata ad un operatore, appuntamento telefonico con un consulente Sky, presso un punto vendita, inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno o pec e online'. A chatbot icon is visible on the right side of the page.

Figura 4 - Risultati della ricerca "disdetta" in area Assistenza

Impegno 6

Nella pagina web di "Assistenza", Sky si impegna a cambiare il titolo della pagina suggerita (disponibile al seguente [link: https://www.sky.it/landing-new/clienti/disdetta?intcmp=serpassistenza_link_clienti_lpdidetta](https://www.sky.it/landing-new/clienti/disdetta?intcmp=serpassistenza_link_clienti_lpdidetta)), al fine di chiarire che tale pagina riguarda solamente la modalità di disdetta tramite operatore.

Pertanto, il titolo della pagina suggerita sarà modificato da "Come disdire l'abbonamento Sky | Disdici Sky velocemente" in "Disdetta abbonamento: con un nostro operatore potrai registrare la disdetta, avere tutte le informazioni su costi e modalità di disdetta e trovare possibili soluzioni per risparmiare". (cfr. Figura 4 sopra).

Impegno 7

inserire, nella stessa pagina di cui all'Impegno 2 e 3 (cfr. Figura 2), relativa alle modalità di disdetta tramite operatore (disponibile al seguente [link: https://www.sky.it/landing-new/clienti/disdetta?intcmp=serpassistenza_link_clienti_lpdidetta](https://www.sky.it/landing-new/clienti/disdetta?intcmp=serpassistenza_link_clienti_lpdidetta)), un link che rimanda alla pagina web in cui sono presenti tutte le modalità di disdetta incluse quelle che **non** necessitano dell'interlocazione telefonica. A tal riguardo, la frase di rimando a tale pagina sarà modificata da "Per ulteriori informazioni visita la nostra guida nell'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza"), in "Per ulteriori informazioni riguardanti le modalità di gestione del tuo abbonamento e per scoprire tutte le modalità di disdetta consulta l'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza" alla seguente pagina: <https://assistenza.sky.it/abbonamento/guida-info-disdetta-sky>) in modo da rendere più esplicito il rimando alla pagina di guida disdetta. Si tratta di Impegno speculare all'Impegno 3, ma in questo caso si tratta della pagina presente in "Assistenza" e non di quella di atterraggio tramite navigazione su motore di ricerca.

Impegno n. 8

Sky si impegna ad eliminare la pagina intermedia rappresentata in Figura 6 in modo da consentire al cliente di accedere direttamente alla guida https://assistenza.sky.it/abbonamento/guida-info-disdetta-sky?intcmp=tsdisdettasky_link_clienti_guida (Figura 7) quando si clicca sul cubo "Disdetta dall'abbonamento Sky" (Figura 5) presente nella pagina <https://assistenza.sky.it/percorsi-guidati/disdetta-abbonamento>.

Step 1

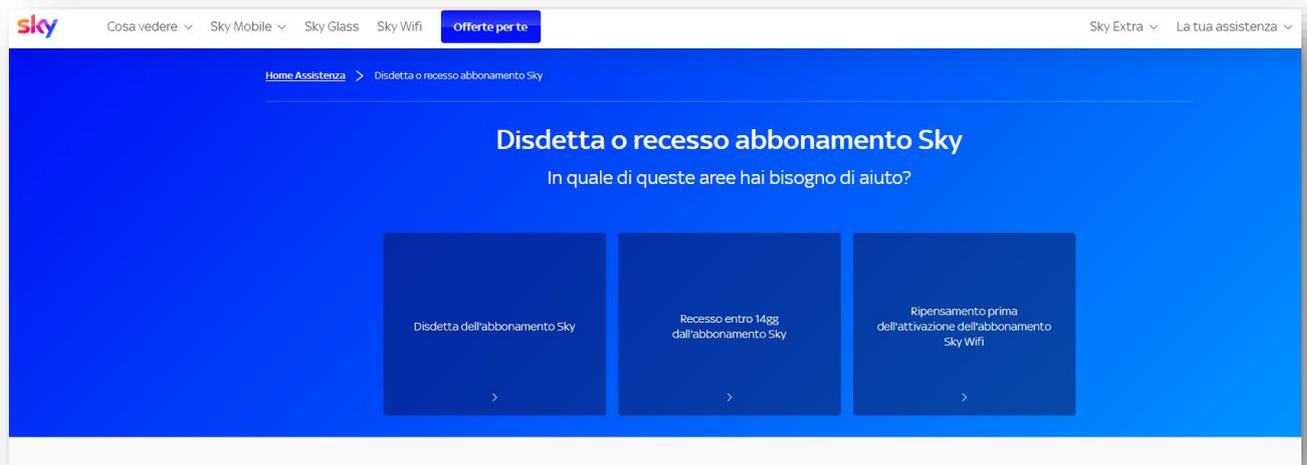


Figura 5 - Inizio del percorso guidato di disdetta

Step 2 - RIMOSSO

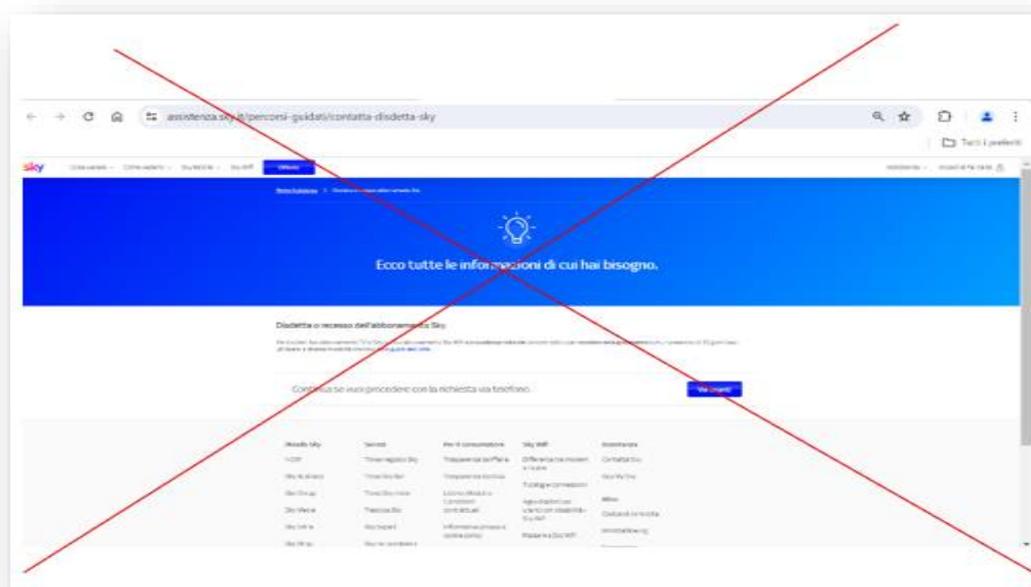


Figura 6 - Step rimosso nel percorso guidato di disdetta

Step 3

Versione di come apparirà la pagina in seguito all'implementazione delle modifiche indicate nell'Impegno 9



Disdetta Sky: moduli e procedure per chiudere l'abbonamento

Per disdire il tuo abbonamento Sky alla **scadenza naturale** del contratto o per **recedere anticipatamente** con un preavviso di 30 giorni puoi utilizzare le diverse modalità descritte di seguito: [prenotazione appuntamento con consulente Sky](#), [via telefono](#), [punto vendita](#), [online](#) oppure [PEC](#) e [raccomandata](#). Ti ricordiamo che il recesso può prevedere costi di uscita dall'abbonamento. I nostri operatori sono a tua disposizione per registrare la disdetta, avere tutte le informazioni su costi, modalità di disdetta, valutare eventuali sconti o non applicazione di costi d'uscita

Hai bisogno di aiuto? Compila il modulo e ti contattiamo noi gratuitamente

Nome	Cognome	Numero di telefono	Codice Fiscale
------	---------	--------------------	----------------

Seleziona l'abbonamento che vorresti disdire:

Abbonamento TV Abbonamento Wi-Fi

Servizio attivo tutti i giorni dalle 9:30 alle 21:30. Leggi [l'Informativa privacy](#)
This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

Ti chiama Sky

Se invece hai appena sottoscritto l'abbonamento Sky a distanza o fuori dai locali commerciali da meno di 14 giorni e vuoi esercitare il diritto al ripensamento, ti invitiamo a consultare la nostra guida dedicata su [Diritto al ripensamento Sky: come recedere entro 14 giorni](#)



Figura 7 - Nuova pagina in cui sono indicate tutte le modalità di disdetta e versione precedente di tale pagina ora modificata

Impegno n. 9

Sky si impegna a modificare la pagina web <https://assistenza.sky.it/abbonamento/guida-info-disdetta-sky> (Step 3 sopra indicato) inserendo **in primo piano tutte le modalità di disdetta** e i relativi link e successivamente la sezione “compila il modulo e ti chiamiamo noi”. I link relativi alle varie modalità di disdetta saranno resi cliccabili (cfr. Figura 7).

Impegno n. 10

Sky si impegna a ridurre i pop-up promozionali nel percorso guidato di recesso/disdetta.

Impegno n. 11

Sky si impegna a rimuovere i pop-up (cfr. esempio qui sotto) che si aprono nel percorso guidato di recesso/disdetta nella sezione dedicata alle “motivazioni”, ad eccezione di quelli relativi a esigenze meramente tecniche/economiche (quali ad es. problemi di visione dei contenuti per assenza di connessione internet, richiesta in merito ad offerte in promozione).

Esempio di pop-up rimossi:

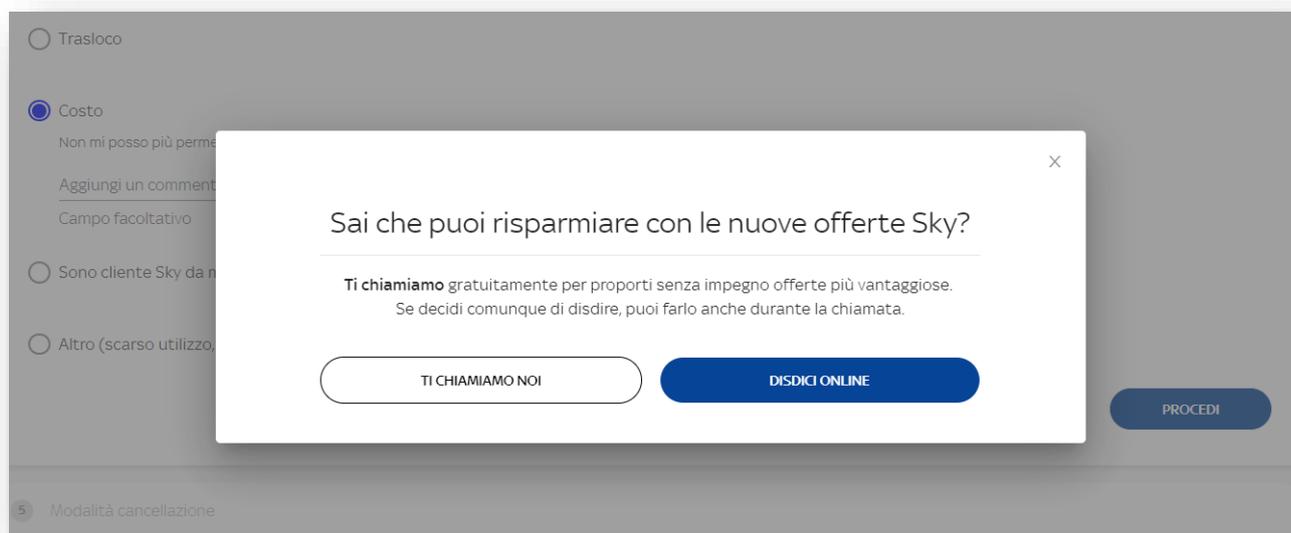


Figura 8 - Esempio di pop-up rimosso nella sezione dedicata alle “motivazioni”

SEZ. (III): PROCEDURA DI DISATTIVAZIONE TRAMITE AREA PERSONALE “FAI DATE”

Impegno n. 12

Sky si impegna ad aggiungere nell’area personale (ossia nell’area “Fai da te”) del sito sky.it, ed in particolare nella sezione “Gestione servizi” un riquadro dedicato alla gestione dell’abbonamento denominato “Condizioni Generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi”. Sotto a questo titolo verrà inserita la seguente dicitura con indicazione esplicita delle parole “modalità di disdetta”: “Consulta le Condizioni Generali o le FAQ dove puoi trovare le informazioni utili per la gestione del tuo abbonamento, le modalità di disdetta, rimozione o modifica dei pacchetti”. In tale riquadro, Sky si impegna ad inserire un link che rimandi

direttamente alle FAQ che consentono l'accesso alla guida sulle modalità di recesso/disdetta presente nel sito sky.it nella quale sono rappresentati al cliente sia tutti i canali disponibili per l'esercizio del recesso/disdetta (https://assistenza.sky.it/abbonamento/guida-info-disdetta-sky?intcmp=lpdisdetta_link_clienti_guida) sia il link per avviare la procedura di recesso/disdetta on line.

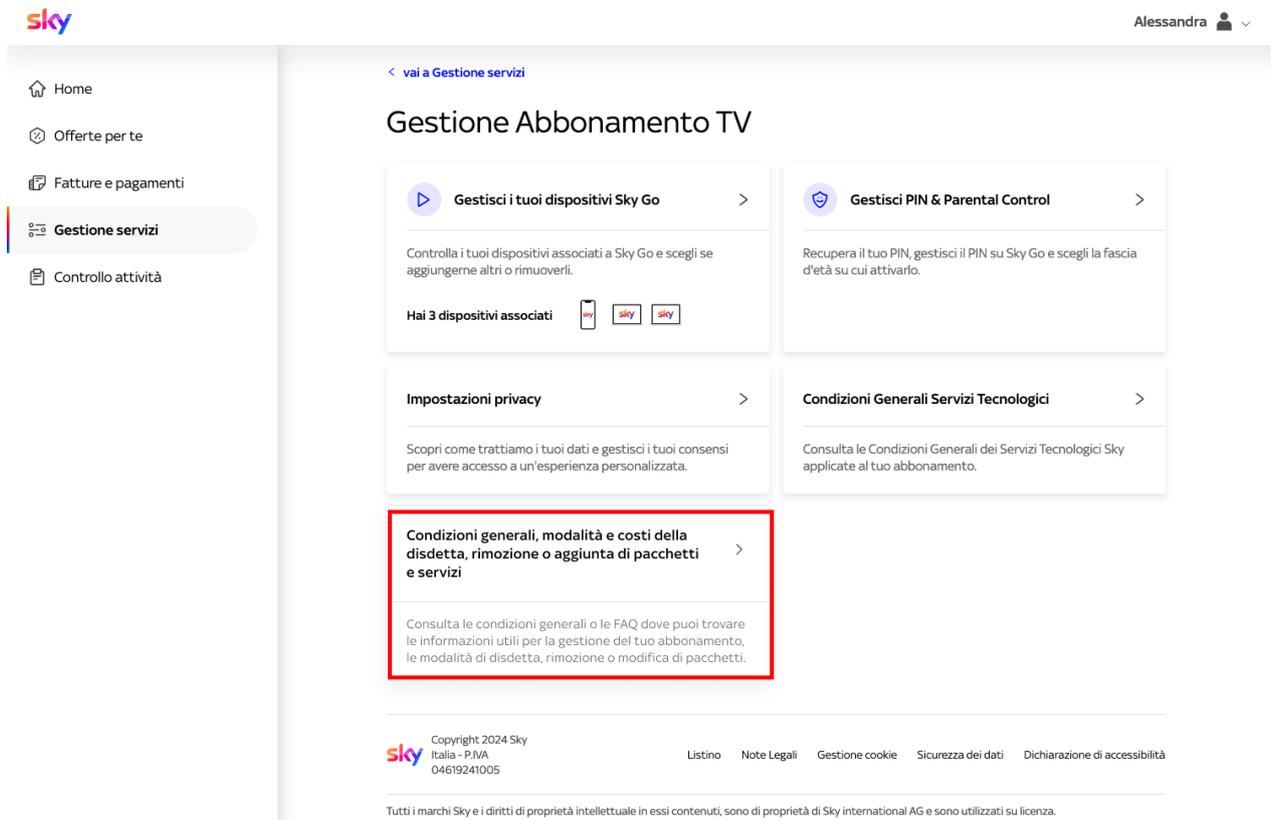


Figura 9 - Aggiunta una sezione dedicata alle modalità di disdetta nell'area "Gestione servizi"

Da qui, il cliente atterra sulle FAQ mostrate nella seguente Figura 10.

Impegno n. 12bis

Sky si impegna a modificare l'ordine delle FAQ in modo che le pagine relative alla procedura di recesso/disdetta e di rimozione pacchetti o servizi appaiano ai primi posti dei risultati di ricerca, successivamente al risultato relativo alle Condizioni Generali del Servizio Sky.

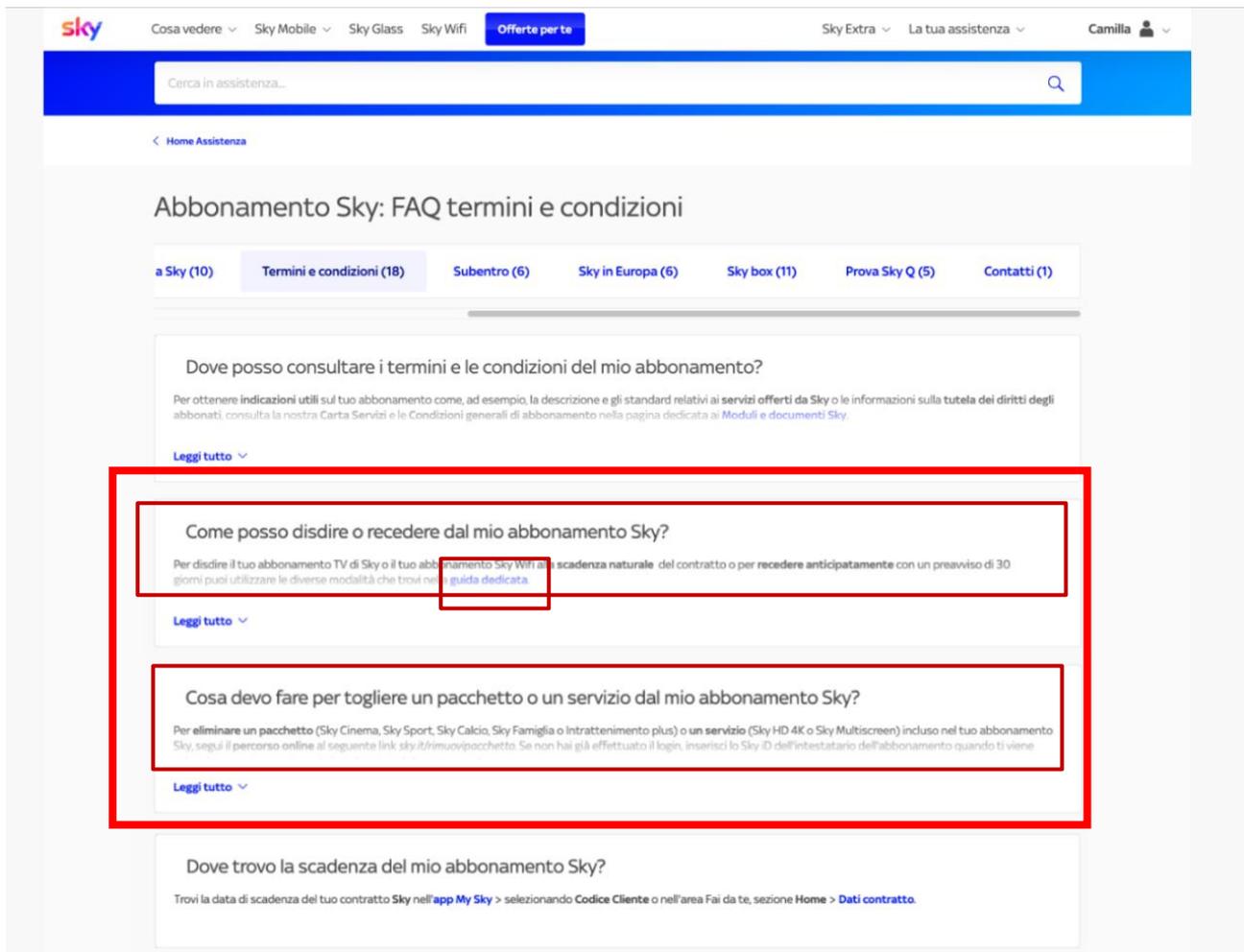


Figura 10 – Modifica dell'ordine delle FAQ

SEZIONE (IV): PROCEDURA DI DISATTIVAZIONE TRAMITE APP MY SKY (SU SMARTPHONE O TABLET)

Impegno n. 13

Sky si impegna ad aggiungere nella sezione "Servizi" dell'App My Sky un riquadro dedicato alla gestione dell'abbonamento denominato "Condizioni Generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi". Sotto a questo titolo Sky si impegna a inserire la seguente dicitura con indicazione esplicita delle parole "modalità di disdetta": "Consulta le Condizioni Generali o le FAQ dove puoi trovare le informazioni utili per la gestione del tuo abbonamento, le modalità di disdetta, rimozione o modifica dei pacchetti". In tale riquadro, Sky si impegna a inserire un link che rimandi direttamente alle FAQ (Fig. 10 infra) che consentono l'accesso alla guida sulle modalità di recesso/disdetta presente nel sito sky.it nella quale sono rappresentati al cliente sia tutti i canali disponibili per l'esercizio del recesso/disdetta (https://assistenza.sky.it/abbonamento/guida-info-disdetta-sky?intcmp=lpdisdetta_link_clienti_guida) sia il link per avviare la procedura di recesso/disdetta on line.

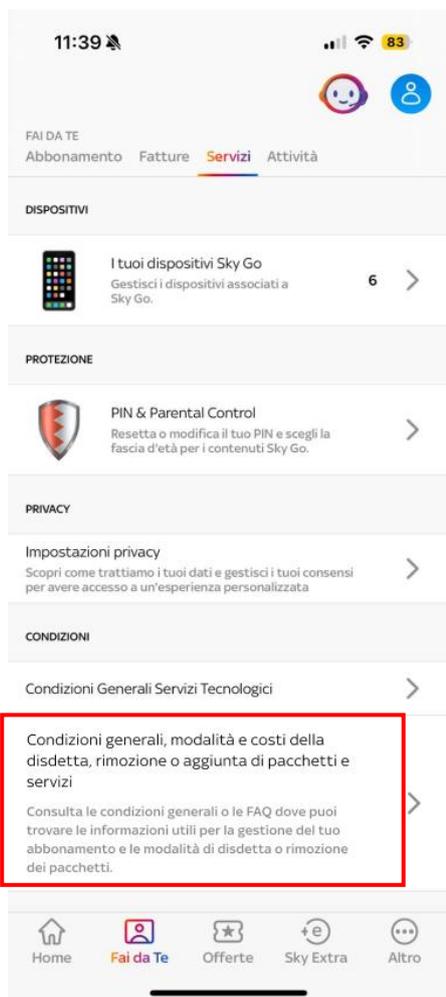


Figura 11 - Sezione "servizi" My Sky App

Impegno n. 13bis

Sky si impegna a modificare l'ordine delle FAQ in modo che le pagine relative alla procedura di recesso/disdetta e di rimozione pacchetti o servizi appaiano ai primi posti dei risultati di ricerca, successivamente al risultato relativo alle Condizioni Generali del Servizio Sky (Figura 10 infra).

2. Impegni relativi alla procedura di downgrade

Di seguito si riportano gli impegni relativi alle procedure di rimozione dei pacchetti che vengono suddivisi nelle seguenti tre sezioni:

- (i) procedura di disattivazione tramite motore di ricerca;
- (ii) procedura di disattivazione tramite homepage di Sky e area "Assistenza";
- (iii) procedura di disattivazione tramite area personale "fai da te";
- (iv) procedura di disattivazione tramite app My Sky (smartphone e tablet).

SEZIONE (I): PROCEDURA DI RIMOZIONE PACCHETTI TRAMITE MOTORE DI RICERCA

Impegno n. 14

(speculare all'impegno 1 relativo alla disdetta)

Sky si impegna a cambiare il titolo della pagina sponsorizzata su Google per chiarire che la pagina di atterraggio riguarda solo la modalità di downgrade tramite operatore [https://www.sky.it/landing-new/clienti/modifica-abbonamento?campaign=paid&esl-k=google-](https://www.sky.it/landing-new/clienti/modifica-abbonamento?campaign=paid&esl-k=google-ads%7Cng%7Cc641304129307%7Cme%7Ckrinuovi%20pacchetto%20sky%7Cp%7Ct%7Cdc%7Ca144055167323%7Cg19254449177&cmp=search-brand_CB-TV-TRD_1x1_Keywords_GoogleIrelandLimited_NetworkGoogleSearch_alwayson_prevention_rimozionepacchetto&gad_source=1&gclid=CjwKCAjwyo60BhBiEiwAHmVLJaXq7CiSHUqJpiMObiti_Pi65SZ3ad4BjX8KOCT3hge6O3pZ4wfwFBoCx4YQAvD_BwE&gclsrc=aw.dsm)

[ads%7Cng%7Cc641304129307%7Cme%7Ckrinuovi%20pacchetto%20sky%7Cp%7Ct%7Cdc%7Ca144055167323%7Cg19254449177&cmp=search-brand_CB-TV-](https://www.sky.it/landing-new/clienti/modifica-abbonamento?campaign=paid&esl-k=google-ads%7Cng%7Cc641304129307%7Cme%7Ckrinuovi%20pacchetto%20sky%7Cp%7Ct%7Cdc%7Ca144055167323%7Cg19254449177&cmp=search-brand_CB-TV-)

[TRD_1x1_Keywords_GoogleIrelandLimited_NetworkGoogleSearch_alwayson_prevention_rimozionepacchetto&gad_source=1&gclid=CjwKCAjwyo60BhBiEiwAHmVLJaXq7CiSHUqJpiMObiti_Pi65SZ3ad4BjX8KOCT3hge6O3pZ4wfwFBoCx4YQAvD_BwE&gclsrc=aw.dsm](https://www.sky.it/landing-new/clienti/modifica-abbonamento?campaign=paid&esl-k=google-ads%7Cng%7Cc641304129307%7Cme%7Ckrinuovi%20pacchetto%20sky%7Cp%7Ct%7Cdc%7Ca144055167323%7Cg19254449177&cmp=search-brand_CB-TV-TRD_1x1_Keywords_GoogleIrelandLimited_NetworkGoogleSearch_alwayson_prevention_rimozionepacchetto&gad_source=1&gclid=CjwKCAjwyo60BhBiEiwAHmVLJaXq7CiSHUqJpiMObiti_Pi65SZ3ad4BjX8KOCT3hge6O3pZ4wfwFBoCx4YQAvD_BwE&gclsrc=aw.dsm)

Sky si impegna a modificare il titolo della pagina sponsorizzata in modo tale che, dopo "Togliere un pacchetto Sky" (o diciture simili), vi sarà una dicitura in cui compare sempre il riferimento al canale telefonico, come ad esempio: "Chiama un consulente e scopri la soluzione adatta a te" o "Chiama ora un consulente Sky" (cfr. Figura 12)².

² Anche quest'impegno è già stato implementato al momento del deposito del presente Formulario di Impegni.

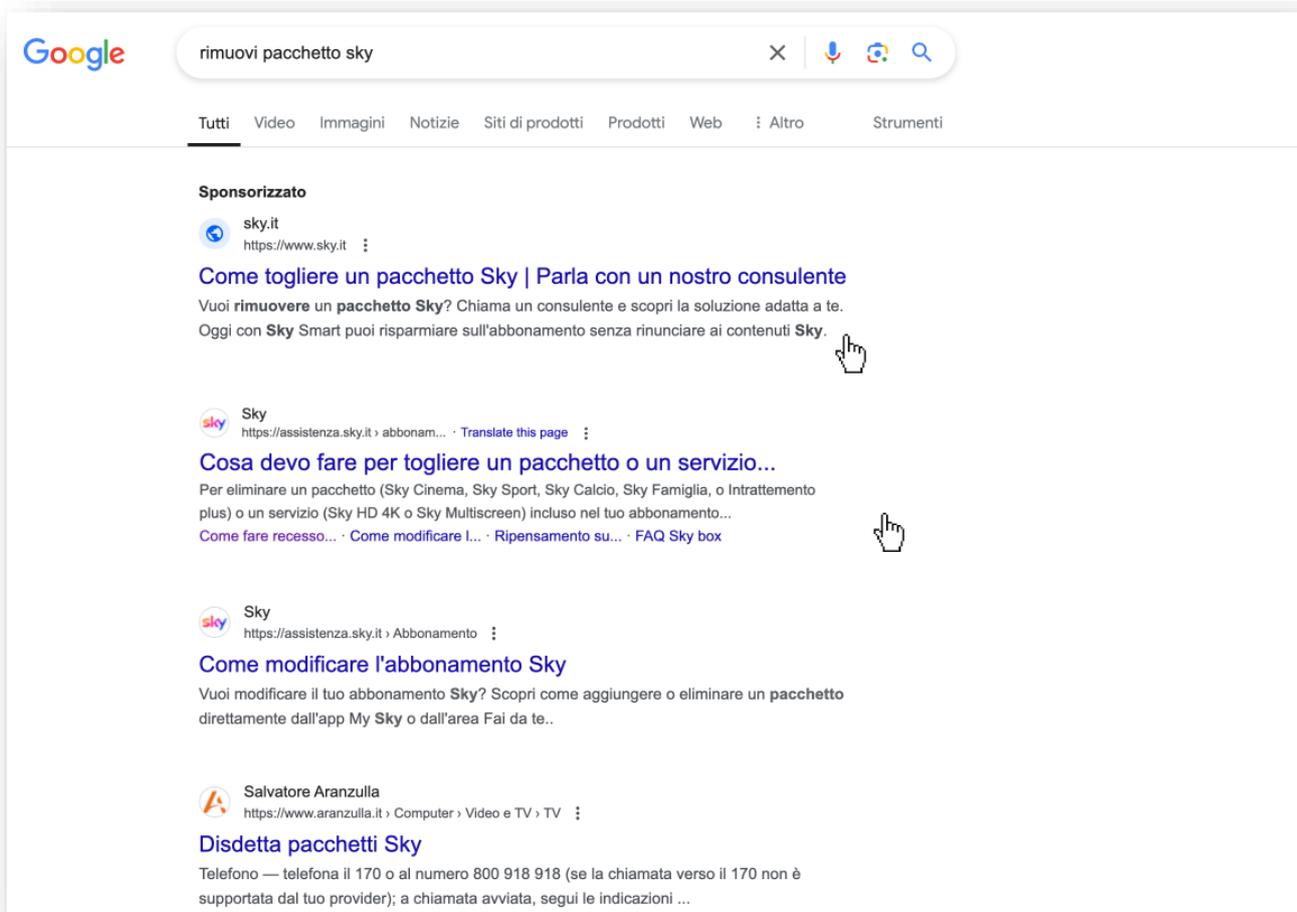


Figura 12 - Risultati Google della ricerca "Rimuovi pacchetto Sky"

Impegno 15

(speculare all'impegno 2 relativo alla disdetta)

Per l'effetto, Sky si impegna a modificare il titolo della pagina di atterraggio https://www.sky.it/landing-new/clienti/modifica-abbonamento?campaign=paid&esl-k=google-ads%7Cng%7Cc641304129307%7Cme%7Crimuovi%20pacchetto%20sky%7Cp%7Ct%7Cdc%7Ca144055167323%7Cg19254449177&cmp=search-brand_CB-TV-TRD_1x1_Keywords_GoogleIrelandLimited_NetworkGoogleSearch_alwayson_prevention_rimozionepacchetto&gad_source=1&gclid=CjwKCAjwyo60BhBiEiwAHmVLJaXq7CiSHUqJpiMObiti_Pi65SZ3ad4BjX8K0CT3hge6O3pZ4wfwFBoCx4YQAvD_BwE&gclidsrc=aw.dsm da "Vuoi rimuovere un pacchetto? - Trova la soluzione più adatta a te" in "Vuoi rimuovere un pacchetto Sky? - Chiamaci e trova la soluzione più adatta a te" (cfr. Figura 13)³.

³ Anche quest'impegno è già stato implementato al momento del deposito del presente Formulario di Impegni.

Vuoi rimuovere un pacchetto Sky? Chiamaci e trova la soluzione più adatta a te

Chiama il Numero Gratuito 800 922 312,
parlerai direttamente con un nostro consulente
per trovare la soluzione più adatta per te o per procedere alla rimozione.

Ricorda: oggi puoi risparmiare sul tuo abbonamento
anche senza rinunciare ai contenuti e alla qualità di Sky.

Per ulteriori informazioni [clicca qui](#)

CHIAMA ORA

Servizio attivo tutti i giorni dalla 8.30 alle 22.30

Per ulteriori informazioni riguardanti le modalità di gestione del tuo abbonamento e per scoprire tutte le modalità di rimozione pacchetto consulta l'area [Assistenza](#)

[Gestione cookies](#)

Figura 13 - Pagina relativa alla rimozione pacchetto tramite operatore con link di rimando alle altre modalità

Impegno 16

(speculare all'impegno 3 relativo alla disdetta)

Sky si impegna ad aggiungere nella pagina di atterraggio di cui al precedente impegno 14, il link che rimanda alla pagina web in cui sono presenti tutte le modalità di downgrade incluse quelle che **non** necessitano dell'interlocuzione telefonica e nella quale è presente il link diretto al percorso di rimozione dei pacchetti online (cfr. Figura 13 e successivo Impegno 20).

A tal riguardo, la frase di rimando a tale pagina sarà modificata da "Per ulteriori informazioni visita la nostra guida nell'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza"), in "Per ulteriori informazioni riguardanti le modalità di gestione del tuo abbonamento e per scoprire tutte le modalità di rimozione pacchetto consulta l'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza") (cfr. Figura 13 sopra) in modo da rendere più esplicito il rimando alla pagina di guida downgrade (cfr. Figura 14).

Cosa devo fare per togliere un pacchetto o un servizio dal mio abbonamento Sky?

Per **eliminare un pacchetto** (Sky Cinema, Sky Sport, Sky Calcio, Sky Famiglia o Intrattenimento plus) o **un servizio** (Sky HD 4K o Sky Multiscreen) incluso nel tuo abbonamento Sky, vai nella sezione del **nostro sito** e segui il percorso online per rimuovere il pacchetto.

Puoi controllare lo stato di **cancellazione in corso** andando nella tua area **Fai da te**. Il pacchetto sarà disattivato al termine della sua validità, indicata accanto al pacchetto che hai disattivato.

Per i clienti Sky che hanno aderito al contratto di abbonamento prima del 4 febbraio 2021.

Al momento della richiesta, dovrai indicare il pacchetto o servizio che vuoi cancellare e la data a partire da cui rendere effettiva la richiesta (ultimo giorno di visione):

- **scadenza naturale**: corrisponde al termine del tuo abbonamento, che puoi scoprire accedendo all'**app My Sky** oppure alla sezione **Dati contratto** dell'area **Fai da te** del **nostro sito**
- **scadenza anticipata**: corrisponde alla **fine del mese successivo** rispetto alla data in cui hai richiesto la modifica. Ad esempio, se compili il modulo online o ci chiami il **20 marzo**, il pacchetto verrà disattivato il **30 aprile**.

Per i clienti Sky che hanno aderito al contratto di abbonamento al Servizio Sky a partire dal 4 febbraio 2021 con profili Sky Open o Sky Smart.

La rimozione del pacchetto selezionato sarà effettiva entro 30 giorni dalla tua richiesta o entro il minor termine di cui Sky ti informerà preventivamente.

Ti ricordiamo che:

- se hai aderito al **Profilo Sky Smart**, la rimozione del pacchetto o servizio opzionale comporta la restituzione a Sky degli sconti relativamente al pacchetto o servizio opzionale rimosso. Per maggiori informazioni, consulta la pagina **Trasparenza Tariffaria**. I costi che dovrai sostenere variano in base alla tipologia e al numero di pacchetti che scegli di rimuovere e al mese in cui richiedi la rimozione > **Consulta i costi**.
- Se hai aderito al **Profilo Sky Open**, la rimozione del pacchetto o servizio opzionale non comporta alcun costo.

Puoi chiedere il supporto di uno specialista o trovare con lui soluzioni alternative, chiamando il **Numero verde 800.922.312**.

Per maggiori informazioni **consulta la nostra pagina dedicata**.

Figura 14 - FAQ relativa alle modalità di rimozione pacchetto con link diretto al percorso di rimozione pacchetti online

* * *

SEZIONE (II): PROCEDURA DI RIMOZIONE PACCHETTO TRAMITE HOMEPAGE DI SKY E AREA

“ASSISTENZA”

In aggiunta all’Impegno n. 4 in forza del quale la scrivente s’impegna ad inserire nella homepage sky.it un pulsante denominato “Cerca in Assistenza”, Sky propone i seguenti impegni.

Impegno n. 17

(speculare all’impegno 6 relativo alla disdetta)

Nell’area “Assistenza”, nella stessa pagina web di cui all’impegno 15 relativa alle modalità di downgrade tramite operatore

(https://www.sky.it/landing-new/clienti/modifica-abbonamento?intcmp=serp-assistenza_suggeriti_dwg_rimuovi-pacchetto), Sky si impegna a cambiare il titolo della pagina suggerita, al fine di chiarire che tale pagina riguarda solamente la modalità di downgrade tramite operatore.

Pertanto, il titolo della pagina suggerita sarà modificato da “Vuoi rimuovere un pacchetto? Trova la soluzione più adatta a te” a “Vuoi rimuovere un pacchetto? Chiamaci e trova la soluzione più adatta a te” (cfr. Figura 13)⁴.

Impegno n. 18

(speculare all’impegno 7 relativo alla disdetta)

Nell’area “Assistenza”, nella stessa pagina web indicata di cui all’Impegno 15 relativa alle modalità di downgrade tramite operatore

(<https://www.sky.it/landing-new/clienti/modifica-abbonamento?intcmp=serp->

⁴ Anche quest’impegno è già stato implementato al momento del deposito del presente Formulario di Impegni.

[assistenza suggeriti dwg rimuovi-pacchetto](#)). Sky, si impegna a inserire un link che rimanda alla pagina web in cui sono presenti tutte le modalità di downgrade incluse quelle che **non** necessitano dell'interlocuzione telefonica e nella quale è presente il link diretto al percorso di rimozione dei pacchetti online.

Pertanto, la frase di rimando a tale pagina sarà modificata da "Per ulteriori informazioni visita la nostra guida nell'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza"), in "Per ulteriori informazioni riguardanti le modalità di gestione del tuo abbonamento e per scoprire tutte le modalità di rimozione pacchetto consulta l'area Assistenza" (con link di rimando su "Assistenza") in modo da rendere più esplicito il rimando alla pagina di guida downgrade (cfr. Figura 13).

Impegno n. 19

(speculare all'impegno 5 relativo alla disdetta)

Nella pagina web di ricerca "Assistenza" (<https://assistenza.sky.it/>), a cui il cliente può accedere tramite il pulsante "Cerca in Assistenza" in homepage, Sky si impegna:

- (i) ad aggiungere tra i risultati preferiti (a cui sono riservati i primi posti tra i risultati di ricerca) un risultato suggerito "Rimozione pacchetto o servizio: scopri come rimuovere un pacchetto o servizio dal tuo abbonamento tramite chiamata ad un operatore e online?" relativo a tutte le modalità di rimozione pacchetto incluse quelle che **non** necessitano dell'interlocuzione telefonica ed in cui è presente il link diretto alla procedura online di rimozione pacchetto <https://assistenza.sky.it/abbonamento/faq-termini-condizioni?faq=cosa-devo-fare-per-togliere-un-pacchetto-o-un-servizio-dal-mio-abbonamento-sky>.
- (ii) a modificare il titolo del risultato relativo alla rimozione di pacchetto tramite operatore da "Vuoi rimuovere un pacchetto? Chiamaci e trova la soluzione più adatta a te" in "Rimozione pacchetto o servizio: con un nostro operatore potrai rimuovere un pacchetto o un servizio e avere tutte le informazioni su costi e modalità di rimozione e trovare possibili soluzioni per risparmiare".

The screenshot shows the Sky website's search results for the query "rimozione pacchetto". The page features a blue header with the Sky logo and navigation links. A search bar at the top contains the text "rimozione pacchetto". Below the search bar, the results are displayed under the heading "21 Risultati per 'rimozione pacchetto'". The first result is highlighted with a red border and contains the text: "Rimozione pacchetto o servizio: scopri come rimuovere un pacchetto o servizio dal tuo abbonamento tramite chiamata ad un operatore e online". Below this text are two buttons: "SUGGERITO" and "SKY.IT". To the right of the search results, there is a chatbot icon. Below the search results, there are three additional links related to Sky subscriptions, each with a "GUIDA" and "ABBONAMENTO" label.

Figura 15 - Aggiunta di un risultato suggerito relativo alle modalità di rimozione pacchetti senza interlocuzione telefonica

Impegno n. 20

Nella pagina web informativa dal titolo "Rimozione pacchetto o servizio: scopri come rimuovere un pacchetto o servizio dal tuo abbonamento tramite chiamata ad un operatore e online" <https://assistenza.sky.it/abbonamento/faq-termini-condizioni?faq=cosa-devo-fare-per-togliere-un-pacchetto-o-un-servizio-dal-mio-abbonamento-sky> Sky, si impegna a sostituire il link che rinvia alle Condizioni Generali con il link diretto al percorso guidato di downgrade sky.it/rimuovipacchetto (cfr. Figura 14 sopra).

Cliccando su tale link, il cliente atterrerà nel percorso online di rimozione pacchetti, che prevede il seguente flusso:

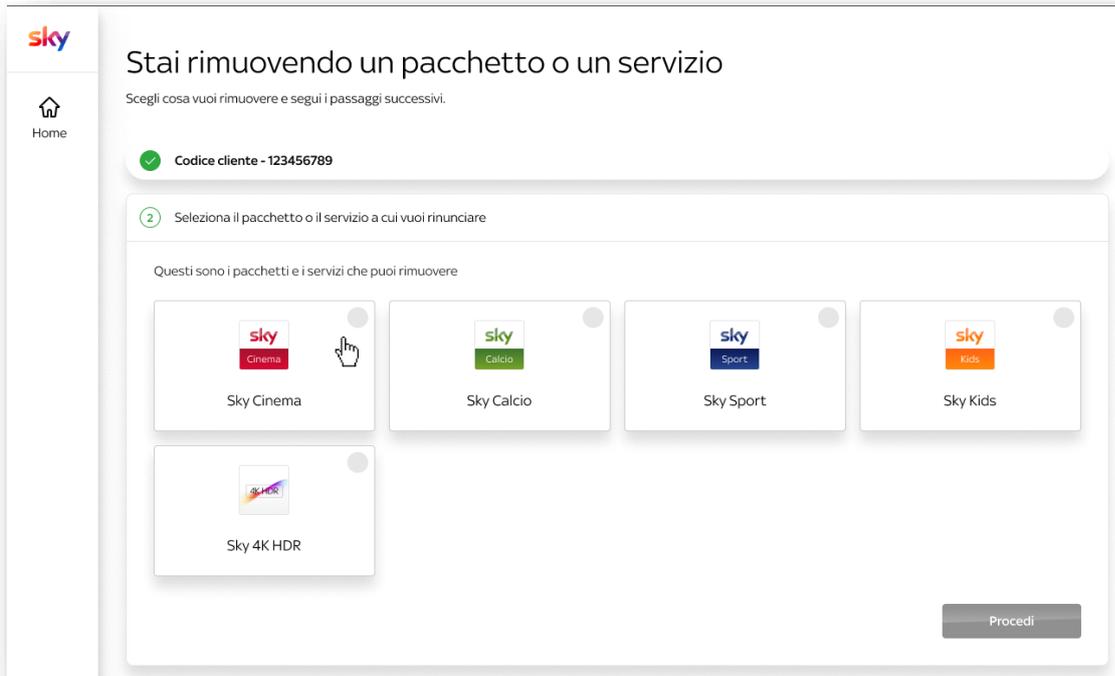


Figura 16 - Percorso online di rimozione pacchetti o servizi: indicazione pacchetti o servizi da rimuovere

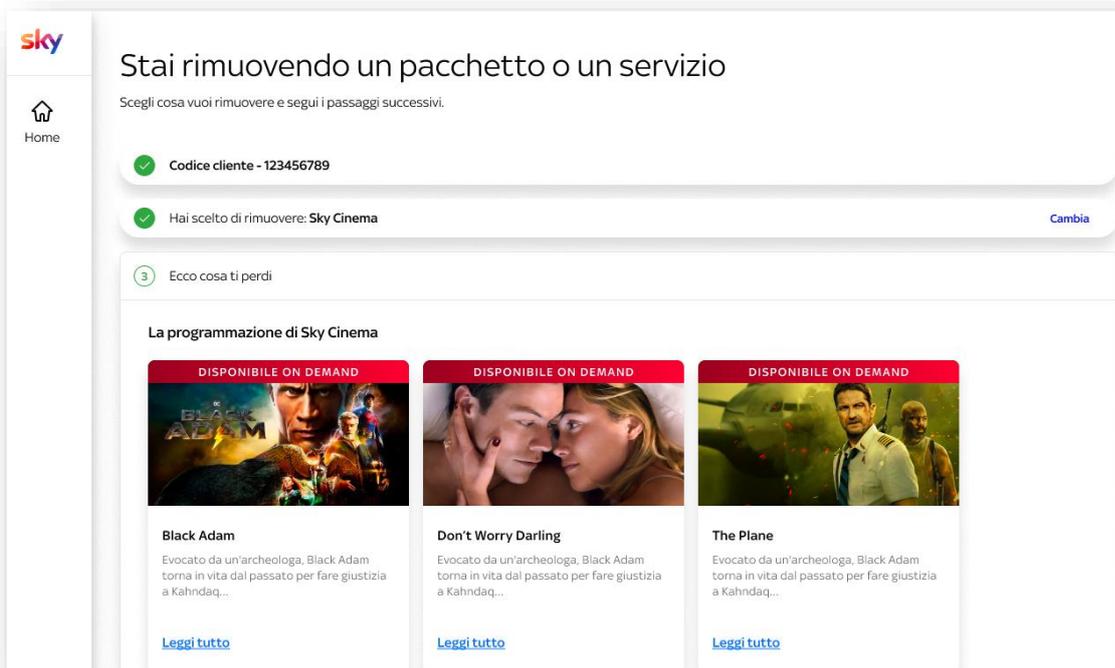


Figura 17 - Percorso online di rimozione pacchetti o servizi: riepilogo dei contenuti che il cliente intende rimuovere

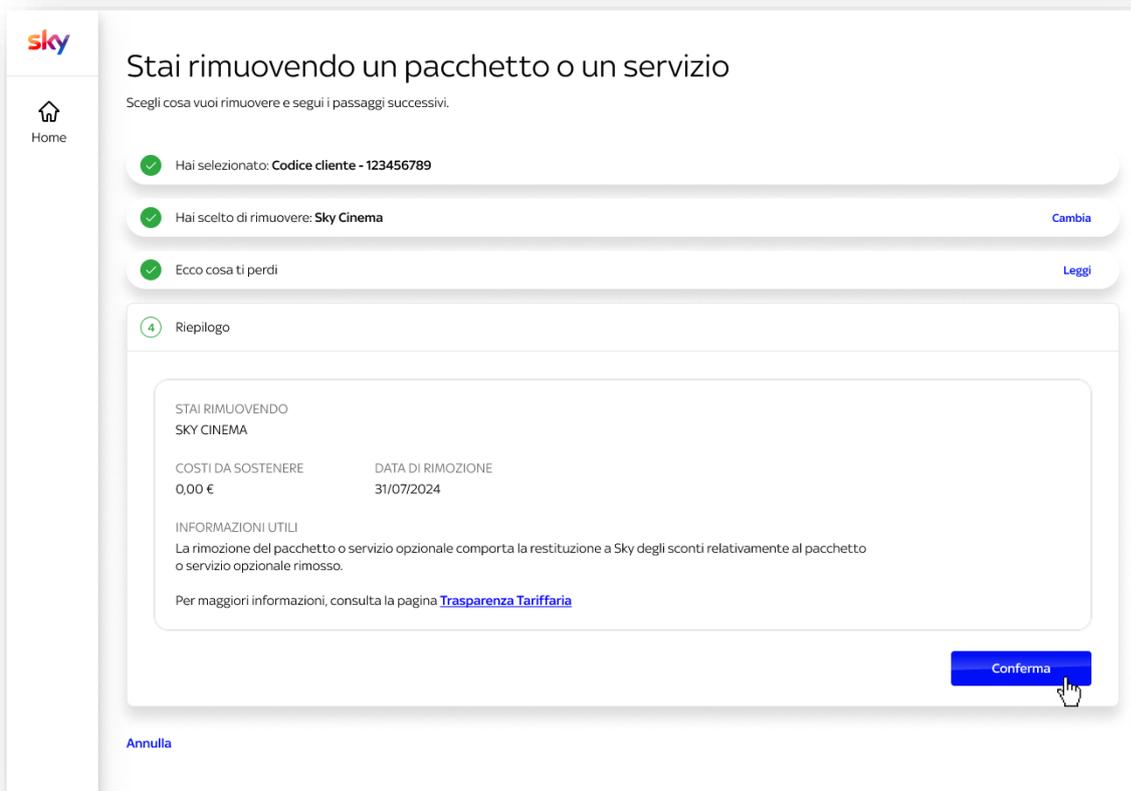


Figura 18 - Percorso online di rimozione pacchetti o servizi: data di rimozione pacchetto e informazioni sulla rimozione

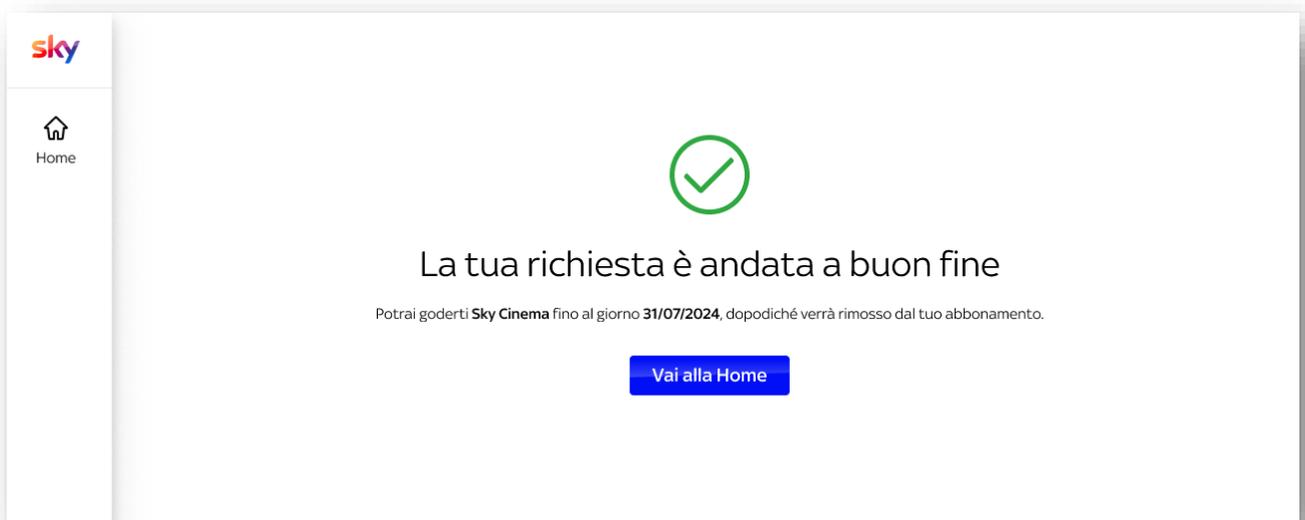


Figura 19 - Percorso online di rimozione pacchetti o servizi: conferma rimozione pacchetto

Sky, si impegna a *modificare le Condizioni Generali di Abbonamento Sky sostituendo il termine "downgrade" con la dicitura "rimuovi pacchetto"*.

* * *

SEZIONE (III): PROCEDURA DI RIMOZIONE PACCHETTO TRAMITE AREA PERSONALE "FAI DATE"

Impegno n. 22

(speculare all'impegno 12 relativo alla disdetta)

Sky, si impegna a *aggiungere nell'area personale (ossia nell'area "Fai da te") del sito sky.it, ed in particolare nella sezione "Gestione servizi" un riquadro dedicato alla gestione dell'abbonamento denominato "Condizioni Generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi"*. Sotto a questo titolo verrà inserita la seguente dicitura con indicazione esplicita delle parole "rimozione dei pacchetti": "Consulta le Condizioni Generali o le FAQ dove puoi trovare le informazioni utili per la gestione del tuo abbonamento, le modalità di disdetta, rimozione o modifica dei pacchetti". In tale riquadro, inserire un link che rimandi direttamente alle FAQ dove è presente il link per accedere alla sezione che consente la rimozione del singolo pacchetto e/ o servizio (c.d. downgrade) <https://assistenza.sky.it/abbonamento/faq-termini-condizioni?faq=cosa-devo-fare-per-togliere-un-pacchetto-o-un-servizio-dal-mio-abbonamento-sky>.

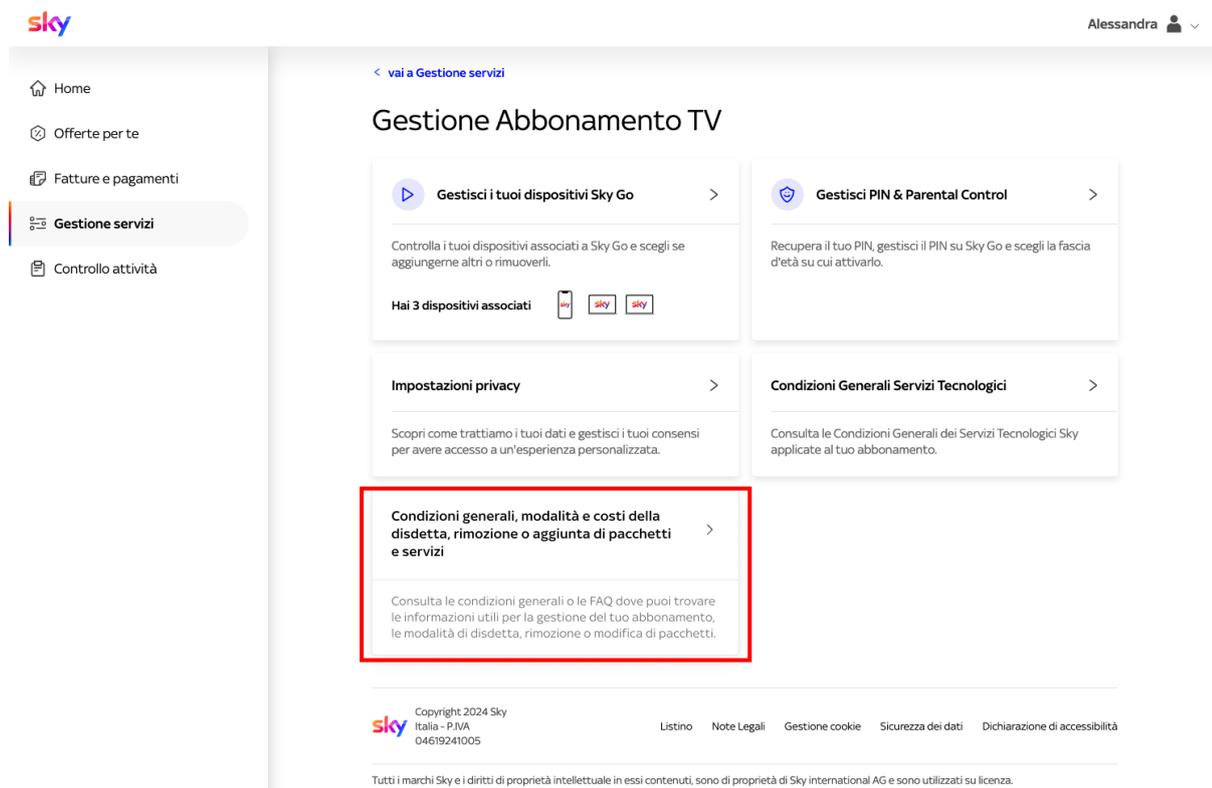


Figura 20 - Nuovo riquadro area "gestione servizi"

Da qui in avanti, il percorso utente è quello indicato nelle Figure 10, 14 e da 16 a 19.

Impegno n. 22 bis

(speculare all'impegno 12 bis relativo alla disdetta)

Sky si impegna a modificare l'ordine delle FAQ in modo che le pagine relative alla procedura di recesso/disdetta e di rimozione pacchetti o servizi appaiano ai primi posti dei risultati di ricerca, successivamente al risultato relativo alle Condizioni Generali del Servizio Sky (Cfr. Figura 10).

SEZIONE (IV): PROCEDURA DI DISATTIVAZIONE TRAMITE APP MY SKY (SMARTPHONE E TABLET)

Impegno n. 23

(speculare all'impegno 13 relativo alla disdetta)

Sky si impegna ad aggiungere nella sezione "Servizi" dell'App My Sky un riquadro dedicato alla gestione dell'abbonamento denominato "Condizioni Generali, modalità e costi della disdetta, rimozione o aggiunta di pacchetti e servizi". Sotto a questo titolo verrà inserita la seguente dicitura con indicazione esplicita delle parole "rimozione dei pacchetti": "Consulta le Condizioni Generali o le FAQ dove puoi trovare le informazioni utili per la gestione del tuo abbonamento, le modalità di disdetta, rimozione o modifica dei pacchetti ". In tale riquadro, Sky si impegna ad inserire un link che rimandi direttamente alle FAQ dove è presente il link per accedere alla sezione che consente la rimozione del singolo pacchetto e/ o servizio (c.d. downgrade) <https://assistenza.sky.it/abbonamento/faq-termini-condizioni?faq=cosa-devo-fare-per-togliere-un-pacchetto-o-un-servizio-dal-mio-abbonamento-sky>.

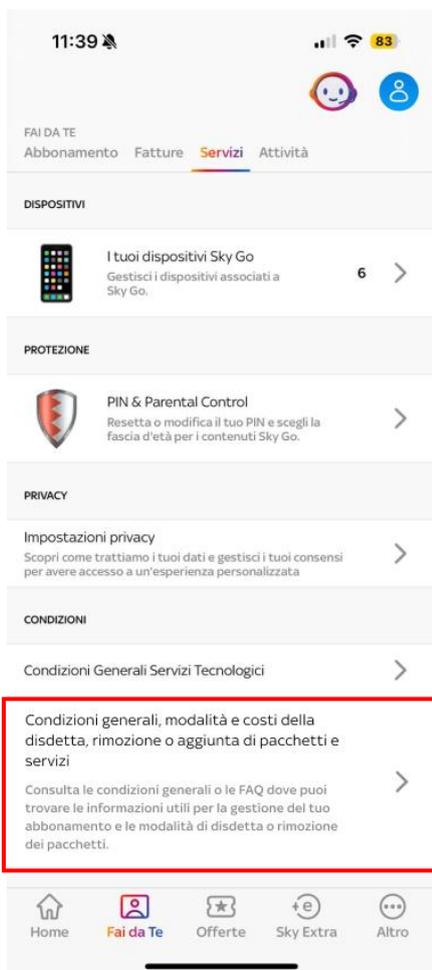


Figura 21 - Aggiunta sezione nell'area "servizi" dell'App My Sky

Impegno n. 23bis

(speculare all'impegno 13bis relativo alla disdetta)

Sky si impegna a modificare l'ordine delle FAQ in modo che le pagine relative alla procedura di recesso/disdetta e di rimozione pacchetti o servizi appaiano ai primi posti dei risultati di ricerca, successivamente al risultato relativo alle Condizioni Generali del Servizio Sky (Cfr. Figura 10).

Impegno n. 24

Sky si impegna ad accorpare il quarto passaggio con il quinto passaggio nel percorso guidato di downgrade sky.it/rimuovipacchetto (cfr. Figura 18).

Impegno n. 25

(speculare all'impegno 10 relativo alla disdetta)

Sky si impegna a ridurre i pop-up promozionali presenti nel percorso guidato di downgrade.

Impegno 26

Sky si impegna ad aggiungere nella procedura online di rimozione di pacchetti e servizi, l'informazione circa la possibilità di rimuovere più pacchetti ripetendo il processo senza soluzione di continuità. Il testo verrà inserito in modo statico nella prima schermata del percorso guidato di rimozione pacchetto o servizio e sarà il seguente "Se desideri rimuovere più pacchetti, puoi farlo ripetendo questo percorso online per ciascuno dei pacchetti o servizi che desideri rimuovere" o simile.

sky

Stai rimuovendo un pacchetto o un servizio

Se desideri rimuovere più pacchetti, puoi farlo ripetendo questo percorso online per ciascuno dei pacchetti o servizi che desideri rimuovere.

Codice cliente - 123456789

Hai scelto di rimuovere: Sky Cinema [Cambia](#)

3 Ecco cosa ti perdi

La programmazione di Sky Cinema

DISPONIBILE ON DEMAND

Black Adam
Evocato da un'archeologa, Black Adam torna in vita dal passato per fare giustizia a Kahndaq...

[Leggi tutto](#)

DISPONIBILE ON DEMAND

Don't Worry Darling
Evocato da un'archeologa, Black Adam torna in vita dal passato per fare giustizia a Kahndaq...

[Leggi tutto](#)

DISPONIBILE ON DEMAND

The Plane
Evocato da un'archeologa, Black Adam torna in vita dal passato per fare giustizia a Kahndaq...

[Leggi tutto](#)

* * *

3. Impegni in merito alle modalità di disattivazione del servizio NOW TV

Impegno n. 27

Sky si impegna ad inserire nell'App di NOW l'indirizzo della pagina web su now.it contenente le informazioni ed il link per l'avvio delle procedure di recesso e downgrade (cfr. link "Gestisci il tuo abbonamento qui").



Figura 22 - Indirizzo pagina web di gestione abbonamento

Impegno n. 28

Sky si impegna a modificare il tasto "HELP" presente nell'header a destra della home page del sito nowtv.it in "Assistenza".

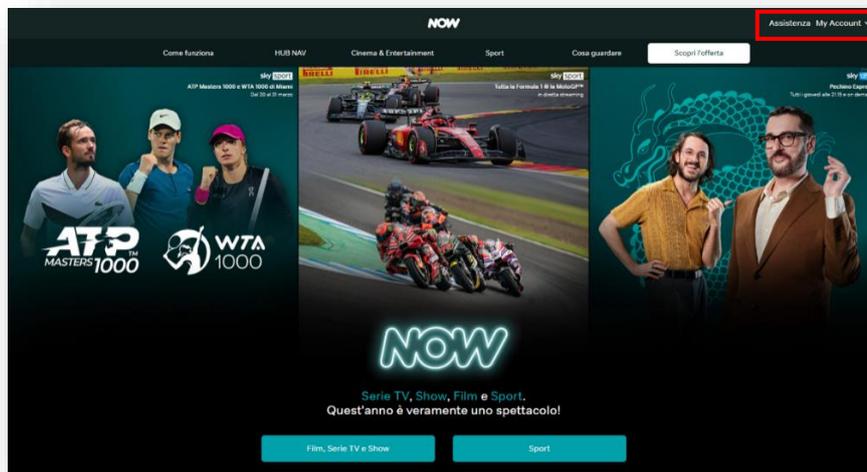


Figura 23 - Sostituzione di "Help" con "Assistenza"

Impegno n. 29

Sky si impegna a modificare il tasto "Help" presente nell'App in "Assistenza e FAQ" per i dispositivi Android; Sky si impegna ad inserire nell'App per i dispositivi iOS la dicitura "Se cerchi Assistenza trovi risposte alle tue domande qui: <https://www.nowtv.it/assistenza>".

Per Android:

Per iOS:

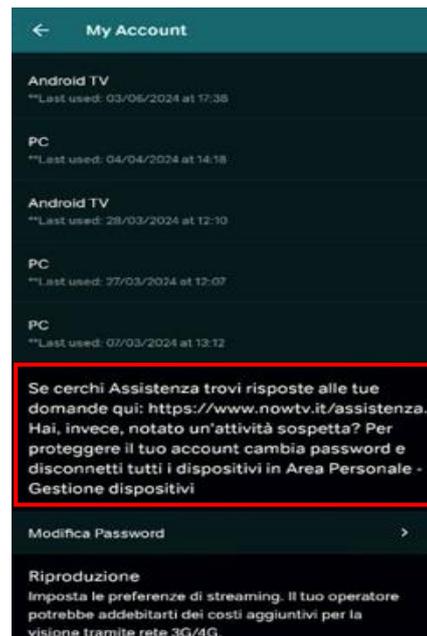
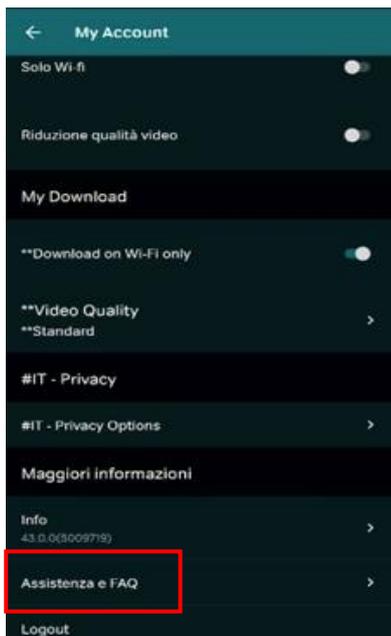


Figura 24 - Aggiunto riferimento all'area Assistenza

Impegno n. 30

Sky si impegna a inserire nel riquadro delle FAQ "Gestione Account" che si apre dopo aver cliccato il tasto "Assistenza" una terza FAQ specifica sulla disattivazione o riattivazione dei Pass denominata "Come disattivare o riattivare il mio Pass?"

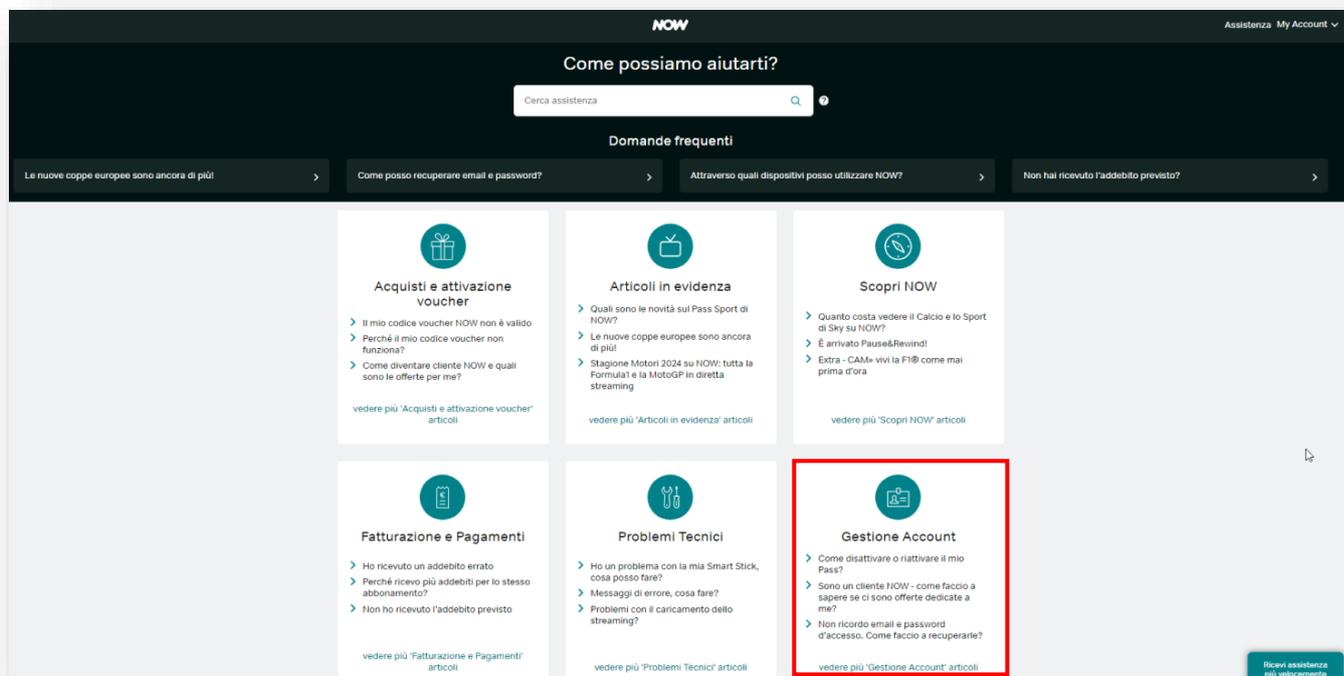




Figura 25 - Riquadro "Gestione account" nel quale verrà inserita la FAQ "Come disattivare o riattivare il mio Pass?"

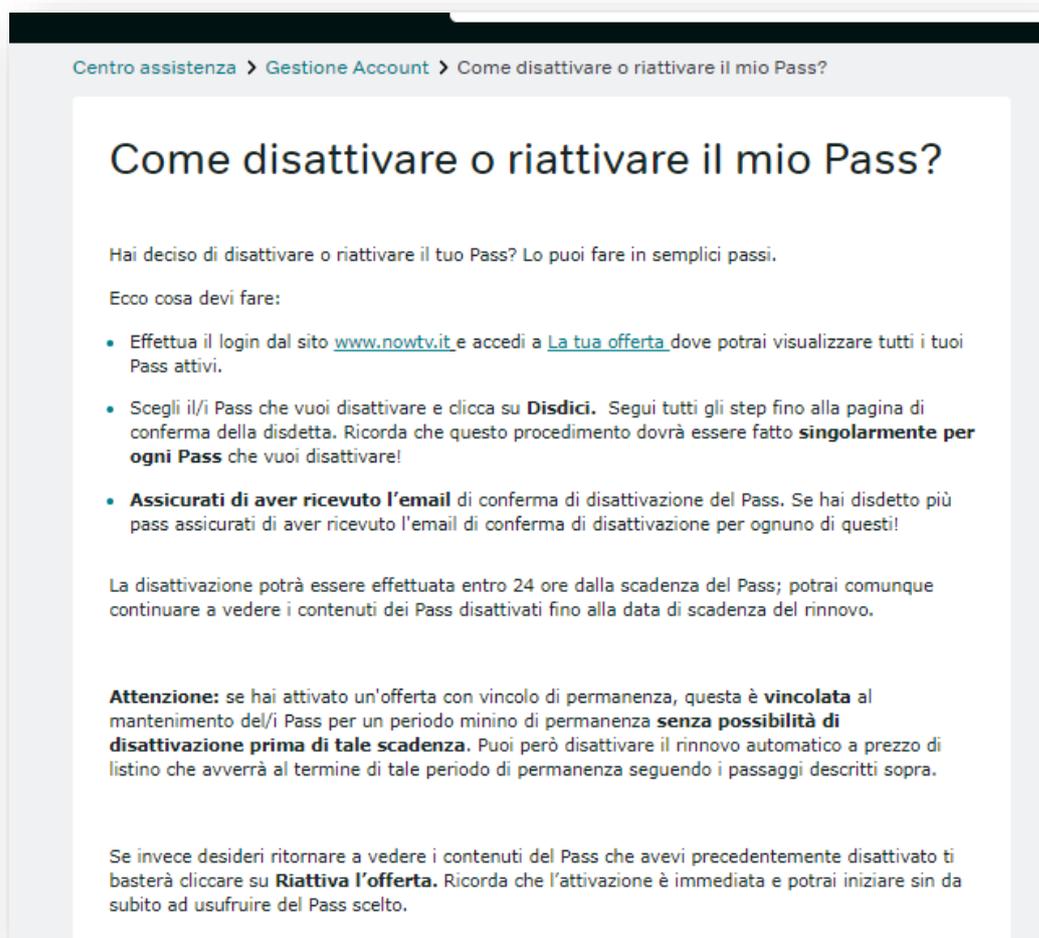


Figura 26 - Riquadro "Gestione account" nel quale verrà inserita la FAQ "Come disattivare o riattivare il mio Pass?"

1.4 Impegni relativi al servizio clienti e il risponditore automatico

Impegno n. 31

Sky si impegna a inserire nelle Linee guida degli operatori del call center la seguente dicitura per chiarire che è possibile procedere alla rimozione di più pacchetti nell'ambito di una medesima telefonata: "Se il cliente chiede di rimuovere più pacchetti contemporaneamente, rispondere al cliente che è possibile. Inserisci una richiesta alla volta ma nell'ambito della stessa telefonata e con la medesima efficacia"

Se il cliente chiede di rimuovere più pacchetti contemporaneamente, rispondere al cliente che è possibile. Inserisci una richiesta alla volta ma nell'ambito della stessa telefonata e con la medesima efficacia.

Figura 27 - Aggiunta alle linee guida dei call center

Impegno 32

Sky si impegna ad inserire nelle Linee guida degli operatori del call center la seguente dicitura per informare il cliente che è possibile procedere alla rimozione di un pacchetto o alla disdetta dell'abbonamento online: "se il cliente chiede informazioni per disdire o rimuovere pacchetti online, comunicare che può accedere alla procedura di disdetta o di rimuovi pacchetto tramite i link presenti nelle pagine informative presenti nell'area Assistenza rispettivamente del recesso e della rimozione di pacchetto. Comunicare inoltre al cliente che può rimuovere più pacchetti contemporaneamente anche attraverso la procedura online, facendo il processo in sequenza".
