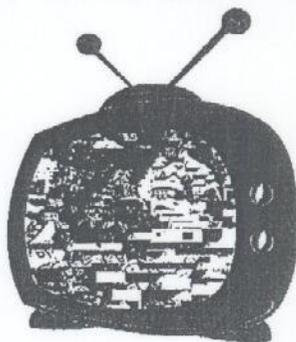


SERVIZIO GRATUITO DI ASSISTENZA AI CITTADINI

Problemi con la TV?



Gentile cittadino,

il Ministero dello Sviluppo Economico
ha istituito un **servizio gratuito** di assistenza
ai cittadini denominato **HELP Interferenze**.

Dal 1 gennaio 2013 si stanno **progressivamente** introducendo nuovi sistemi di comunicazione elettronica a banda larga – segnali LTE detti anche 4G – che in particolari condizioni potrebbero interferire con il segnale televisivo del digitale terrestre ricevuto nelle abitazioni.

Qualora nella sua zona si riscontrassero **improvvisi problemi di ricezione del segnale televisivo del digitale terrestre** sarà possibile ricevere informazioni sul servizio:

- mediante il sito web www.helpinterferenze.it, dove è anche possibile effettuare una segnalazione di interferenza
- chiamando il numero verde



In presenza dei requisiti tecnici e amministrativi richiesti per l'accesso al servizio sarà inviato un antennista che effettuerà un **intervento gratuito** di ripristino della corretta ricezione dei segnali televisivi.

Gestore del servizio Help Interferenze



www.helpinterferenze.it

Come fare la Segnalazione

La Segnalazione può essere effettuata tramite le modalità:

- **web** - che prevede la compilazione di un apposito web form sul sito www.helpinterferenze.it
- **numero verde** - che prevede la chiamata al numero gratuito 800 126 126

Quali dati sono richiesti

Per effettuare una Segnalazione è necessario comunicare i seguenti dati:

- dati anagrafici e personali
- dati relativi al Canone di abbonamento al servizio di radiodiffusione
- dati dell'impianto di antenna TV
- dati dell'eventuale referente

Cosa succede dopo

Al termine dell'operazione all'utente viene comunicato il Codice Segnalazione, che serve per consultare, tramite l'accesso al sito www.helpinterferenze.it, lo stato della propria Segnalazione. Al termine delle verifiche da parte del nostro sistema, l'utente potrà sapere se la sua Segnalazione è stata:

- **autorizzata** - ovvero ha avuto esito positivo. L'utente verrà contattato dall'antennista per l'intervento di ripristino della corretta ricezione dei segnali televisivi del suo impianto di antenna TV
- **rifiutata** - ovvero ha avuto esito negativo. È stato accertato da parte dei nostri tecnici che l'indirizzo indicato non rientra tra le zone a rischio interferenze LTE e, quindi, il problema segnalato non può essere risolto dal nostro servizio.



Per maggiori informazioni:

www.helpinterferenze.it

HELP interferenze

4G TV



 *Ministero dello
Sviluppo Economico*

 **FUB**
Fondazione Ugo Bordoni
Ricerca e Innovazione

HELP interferenze 4G TV



COME FUNZIONA?

In caso di disturbi nella ricezione della TV digitale terrestre, l'utente privato o l'amministratore di un condominio può effettuare - tramite le modalità web e numero verde - una Segnalazione a HELP Interferenze comunicando alcuni dati, tra cui quelli sul proprio impianto di antenna TV e quelli anagrafici. In presenza dei requisiti tecnici e amministrativi richiesti per l'accesso al servizio, senza alcun costo per il cittadino, sarà inviato un antennista che effettuerà l'intervento di ripristino della corretta ricezione dei segnali televisivi presso l'indirizzo indicato dal richiedente.



IL GESTORE

La realizzazione di HELP Interferenze è stata affidata alla Fondazione Ugo Bordini, ente terzo e indipendente, che opera sotto la supervisione del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento per le comunicazioni. Il costo del servizio e i relativi interventi tecnici degli antennisti sono a carico degli operatori titolari delle frequenze in banda 800 MHz, che tramite un fondo appositamente costituito finanziano le misure atte alla mitigazione delle interferenze tra i nuovi servizi 4G e gli impianti di ricezione TV (art. 14 comma 2-bis del Decreto Legge n. 179/2012, introdotto dalla Legge di conversione n. 221/2012). Il servizio è disciplinato dall'apposito regolamento del Ministero dello sviluppo economico.



CHE COS'È?

HELP Interferenze è un nuovo servizio di assistenza ai cittadini che riscontrano disturbi alla TV digitale terrestre, dovuti alle interferenze tra i segnali LTE e quelli televisivi. Le potenziali difficoltà nella ricezione dei segnali della TV dipendono dalla graduale accensione da parte degli operatori di telefonia mobile delle stazioni radio base LTE, che trasmettono in banda 800 MHz (le trasmissioni LTE in banda 1800 MHz e 2600 MHz non creano interferenze alla TV). La tecnologia LTE è alla base dei sistemi di telefonia mobile di quarta generazione, detti anche servizi 4G, che consentono la connessione internet ultraveloce per smartphone e tablet.



CHI È INTERESSATO?

Il servizio HELP Interferenze è dedicato a tutti i cittadini che, a partire dal 1 gennaio 2013, riscontrano problemi di ricezione di uno o più canali o l'oscuramento totale della propria TV. Tramite il servizio è possibile sapere se l'indirizzo coinvolto dal problema rientra tra le zone geografiche interessate dalle interferenze LTE e ricevere adeguato supporto. Il problema coinvolge solo la TV digitale terrestre, mentre non colpisce la televisione satellitare.

Perché fare la Segnalazione

Il cittadino che rileva disturbi alla televisione digitale terrestre può effettuare una Segnalazione al servizio HELP Interferenze per verificare se il proprio problema dipende dalle interferenze create dai segnali LTE, con cui vengono trasmessi i nuovi servizi 4G per la telefonia mobile.

Nello specifico attraverso una Segnalazione è possibile:

- sapere se l'indirizzo coinvolto dai problemi di ricezione dei segnali TV sia effettivamente interessato dalle interferenze create dai segnali LTE
- avere diritto all'intervento dell'antennista per il ripristino della corretta ricezione dei segnali televisivi, se si accerta che l'indirizzo coinvolto dal problema si trova in una zona a rischio interferenze generate dai segnali LTE

Chi può fare la Segnalazione

La Segnalazione può essere effettuata da parte di tutti i cittadini che riscontrano disturbi alla televisione digitale terrestre. La Segnalazione può essere sottoposta in qualità di:

- **Utente privato** - se l'utente è proprietario dell'immobile in cui usufruisce dell'impianto di antenna TV privato
- **Amministratore di condominio o incaricato di uno stabile** - se l'utente sottopone la richiesta per conto di un condominio dotato di un impianto di antenna TV centralizzato o condiviso da più utenti

Il servizio è riservato ai cittadini in regola con il pagamento del Canone di abbonamento al servizio di radiodiffusione o esenti in base alle regole vigenti.