ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

in collaborazione con:

FUB Fondazione Ugo Bordoni
Ricerca e Innovazione

Ministero dello Sviluppo Economico

Improvvisi disturbi alla TV? Potrebbe essere l'interferenza LTE. Scopri come risolvere il problema.

Per informazioni sul servizio scrivi a lte@adiconsum.it e visita il sito www.adiconsum.it
ADICONSUM NAZIONALE - Viale degli Ammiragli 91, 00136 Roma

IMPROVVISAMENTE NON VEDO BENE LA TELEVISIONE TERRESTRE. COSA ACCADE?

Si precisa immediatamente che in questo pieghevole ci si riferisce **esclusivamente alla ricezione di canali della televisione digitale terrestre** (sono esclusi quelli satellitari che si ricevono con la parabola).
Occorre fare attenzione se ***"improvvisamente"*** si manifestano dei disturbi al televisore. In questo caso è possibile che l'impianto di ricezione stia subendo interferenze da un impianto di trasmissione LTE, il nuovo sistema di telefonia mobile che permette l'utilizzo di internet in mobilità in banda ultra larga.
I disturbi potranno interessare tutti o solo alcuni canali (per esempio potrebbero non riguardare le trasmissioni di Raiuno, Raidue e Raitre), precludendone la visione sia parziale ("squadrettamento" e sonoro disturbato) che totale (segnale assente). Se i disturbi descritti si manifestano all'improvviso, è utile fare una segnalazione al servizio Help Interferenze per verificare se si ha diritto all'installazione gratuita di un filtro che risolverebbe il problema. **Se i disturbi di ricezione si manifestano da molto tempo è probabile che non dipendano dalla trasmissione dell'LTE ed è consigliabile chiamare il proprio installatore di fiducia.**

COME POSSO ESSERE CERTO CHE LA CAUSA È DOVUTA ALLE INTERFERENZE LTE?

Se si sono verificati i disturbi appena descritti, occorre avere la certezza che tutto dipenda dalle interferenze LTE facendo una segnalazione al servizio di assistenza realizzato dalla Fondazione Ugo Bordoni. Con questo sistema si potrà sapere se la zona dove è collocato l'impianto di ricezione televisiva è soggetta alle interferenze LTE.

COME SI ELIMINANO I DISTURBI DI RICEZIONE TELEVISIVA CAUSATI DALLE INTERFERENZE LTE?

Attraverso l'installazione di un filtro all'antenna di ricezione terrestre (personale o centralizzata). Il filtro deve essere inserito nell'impianto televisivo per bloccare la ricezione dei segnali LTE che producono interferenza. La complessità dell'operazione è principalmente legata al tipo di impianto sul quale deve essere installato il filtro.

SE LA TELEVISIONE NON SI VEDE A CAUSA DELL' LTE DEVO PAGARE L'INTERVENTO DI RIPRISTINO DEL SEGNALE TELEVISIVO?

No! Il servizio di assistenza e l'installazione del filtro sono **gratuiti** per tutti coloro che sono in regola con il pagamento del canone di abbonamento al servizio pubblico di radiodiffusione. Il costo del servizio, comprensivo degli interventi tecnici degli antennisti, è a carico degli operatori titolari delle licenze LTE in banda 800 MHz, che finanziano le misure di mitigazione delle interferenze tra i nuovi servizi 4G e gli impianti di ricezione televisiva terrestre (art. 14 comma 2-bis del Decreto Legge n. 179/2012, introdotto dalla Legge di conversione n. 221/2012).

COSA FA LA FONDAZIONE UGO BORDONI - FUB?

La Fondazione Ugo Bordoni (FUB) – ente terzo e indipendente, che opera sotto la supervisione del Ministero dello Sviluppo Economico – ha ricevuto l'incarico di fornire ai cittadini che subiscono disturbi alla ricezione della TV digitale terrestre a causa delle interferenze LTE tutti i servizi di assistenza, denominati **Help Interferenze.**

COSA FA L'ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI ADICONSUM?

Grazie alla collaborazione con la FUB, Adiconsum realizza una buona pratica per dare maggiori garanzie agli utenti. Adiconsum **fornisce una corretta informazione, mette a disposizione di tutti i consumatori le proprie sedi per effettuare le segnalazioni (supportando il servizio Help Interferenze), monitora i servizi realizzati a seguito delle segnalazioni, riceve gli eventuali reclami e risolve gli eventuali contenziosi.**

COME POSSO FARE LA SEGNALAZIONE DI CATTIVA VISIONE DELLA TV?

Gli utenti possono utilizzare diversi canali per segnalare malfunzionamenti. È possibile effettuare la segnalazione – fornendo i dati identificativi, quelli relativi all'impianto di antenna TV e gli estremi del canone di abbonamento al servizio pubblico di radiodiffusione – mediante:

- il sito internet **www.helpinterferenze.it**
- il numero verde **800 126 126**
- le sedi territoriali di **Adiconsum**

CHI PUÒ FARE LA SEGNALAZIONE?

Tutti i cittadini che improvvisamente hanno disturbi di ricezione sul proprio televisore:

- **Utente privato** - proprietario dell'immobile e dell'impianto di antenna TV, in regola con il pagamento del canone per il servizio pubblico di radiodiffusione;

- **Amministratore di condominio** o incaricato di uno stabile - che sottopone la richiesta per conto di un condominio dotato di un impianto di antenna TV centralizzato o condiviso da più utenti.

Nel caso in cui l'utente che usufruisce di un impianto di antenna TV privato sia l'affittuario o goda di un comodato d'uso gratuito, la segnalazione verrà fatta come Utente privato dall'inquilino dell'immobile o dal proprietario dell'immobile se i televisori usati sono di sua proprietà.

LE SEDI ADICONSUM RACCOLGONO LE SEGNALAZIONI DI TUTTI?

L'assistenza integrativa di Adiconsum **è rivolta esclusivamente agli utenti privati**. Gli operatori di Adiconsum effettuano la segnalazione a Help Interferenze, a nome e per conto del consumatore, su preciso mandato. La pratica sarà seguita da Adiconsum fino alla sua completa risoluzione.

DOPO LA SEGNALAZIONE COSA ACCADE?

Viene fornito il numero identificativo della segnalazione, definito **"codice segnalazione"**, grazie al quale è possibile conoscere lo stato di lavorazione della propria pratica. Occorre innanzitutto attendere se l'esito della segnalazione è positivo oppure no. Se la segnalazione ha avuto esito positivo il codice segnalazione si trasforma in **"codice intervento"**, prevedendo in abbinamento l'intervento di un tecnico.

QUANTO TEMPO PASSA FRA LA SEGNALAZIONE E IL RIPRISTINO DEL SEGNALE TELEVISIVO?

L'operazione di assistenza deve concludersi nel più breve tempo possibile. In caso di intervento, l'invio del tecnico viene concordato con l'utente riducendo ogni possibile ritardo, in una data in cui entrambi siano disponibili

COME FACCIO A SAPERE CHE IL TECNICO È INVIATO DA HELP INTERFERENZE?

In caso di segnalazione con esito positivo, si verrà contattati al numero di telefono, comunicato durante la segnalazione, dall'antennista autorizzato a eseguire l'intervento che citerà il "codice intervento". Al momento del contatto telefonico dovrà essere il tecnico incaricato a citare il "codice intervento" in modo che l'utente possa verificarlo con quello in proprio possesso.

SE MI VIENE RIFIUTATO L'INTERVENTO DELL'ANTENNISTA COSA POSSO FARE?

Se l'intervento del tecnico viene rifiutato, significa che la zona dove è collocato l'impianto di ricezione televisiva non è soggetta a disturbi di interferenze dovuti a LTE, per esempio perché non vi sono impianti di trasmissione LTE che operino in banda 800 MHz. Se si desiderano ulteriori spiegazioni si può nuovamente contattare Help Interferenze attraverso la sezione del sito "Contatti" o rivolgersi alle sedi di Adiconsum.

SE NON SONO CONVINTO DELLE RISPOSTE FORNITE DA HELP INTERFERENZE COSA POSSO FARE?

Help Interferenze non ha nessun motivo per negare un intervento se l'impianto di ricezione è collocato in una zona dove sono presenti interferenze LTE. Ad ogni modo, se l'utente ritiene di avere diritto all'installazione del filtro ed è in possesso di ulteriori motivazioni ritenute non in linea con le risposte fornite da Help Interferenze, può rivolgersi alle sedi di Adiconsum. Grazie ad una diretta collaborazione con la FUB, Adiconsum può rivedere la pratica nel caso in cui riscontrasse delle valide motivazioni del consumatore e formulare una nuova segnalazione. Nel caso in cui l'ulteriore segnalazione porti ad un esito positivo, sarà attivato un intervento.

SE DOPO L'INTERVENTO DELL'ANTENNISTA CONTINUO A VEDERE MALE LA TV COSA FACCIO?

Ci si può rivolgere nuovamente, attraverso la sezione "Contatti" del sito www.helpinterferenze.it, al servizio Help Interferenze che a fronte della mancata risoluzione del problema provvederà a suggerire una soluzione alternativa o predisporre l'intervento dell'Ispettorato Territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico. In alternativa ci si può rivolgere alle sedi di Adiconsum.

SE IL TECNICO INVIATO DA HELP INTERFERENZE PROPONE DI ESEGUIRE LAVORI AGGIUNTIVI AL MIO IMPIANTO, COSA DEVO FARE?

Il tecnico inviato da Help Interferenze deve installare solo il filtro. Se riscontra problemi di impianto che non permettono la visione nonostante il filtro, può segnalare il problema all'utente, ma non è tenuto ad eseguire lavori.

COME SI INOLTRANO I RECLAMI?

Eventuali reclami sul servizio di assistenza possono essere inoltrati all'help desk di Help Interferenze, inviando un messaggio attraverso l'apposito web form presente nella sezione "Contatti" del sito **www.helpinterferenze.it.** In alternativa ci si può sempre rivolgere alle sedi di Adiconsum. Se la risposta al reclamo non è soddisfacente, attraverso le sedi di Adiconsum, è possibile effettuare un reclamo di secondo livello, che sarà trattato in modo coordinato da FUB e Adiconsum, con la possibilità dell'apporto tecnico dell'Ispettorato Territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico.

A CHI POSSO SEGNALARE DISSERVIZI SUL SISTEMA DI ASSITENZA?

La Fondazione Ugo Bordoni – FUB è sempre pronta a recepire ogni segnalazione sul disservizio del sistema Help Interferenze attraverso l'apposito web form presente nella sezione "Contatti" del sito **www.helpinterferenze.it.**
Inoltre, tutte le sedi di Adiconsum sono pronte a recepire qualsiasi segnalazione da parte dei cittadini, anche allo scopo di valutare le funzionalità dell'assistenza fornita agli utenti e interagire con la FUB e il Ministero dello Sviluppo Economico, per eventuali miglioramenti del servizio.

IN ALTERNATIVA POSSO UTILIZZARE IL MIO ANTENNISTA PER RIPRISTINARE IL SEGNALE TELEVISIVO?

I cittadini sono sempre liberi di richiedere assistenza a chi vogliono, sostenendo i costi in prima persona. Occorre però fare attenzione a due fattori:

1. Essere certi che i disturbi televisivi siano imputabili alle interferenze LTE. Solo il servizio Help Interferenze può dare questa certezza, disponendo di tutte le informazioni necessarie, comprese quelle sull'accensione delle antenne radiomobili LTE.

2. Verificare che il filtro da installare sia certificato CEI e sia quindi quello predisposto appositamente per l'eliminazione dell'interferenza LTE.

DOVE POSSO TROVARE ULTERIORI INFORMAZIONI?

È possibile avere ulteriori informazioni rivolgendosi alle sedi Adiconsum, consultando il sito **www.adiconsum.it** nella sezione *"Noi per te"*, inviando una email a **lte@adiconsum.it** o utilizzando le FAQ sul sito www.helpinterferenze.it.

4G

Servizi di telefonia mobile di quarta generazione, che si basano sullo standard di trasmissione ultraveloce del traffico dati (LTE), permettendo l'utilizzo di applicazioni multimediali avanzate. Acronimo di Fourth Generation.

AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO

Cittadino che svolge le funzioni di amministratore di un condominio dotato dell'impianto di antenna TV centralizzato.

ANTENNA CENTRALIZZATA

Unico sistema di antenne di ricezione dei segnali televisivi utilizzata in condivisione dai diversi appartamenti presenti in uno stabile.

BANDA 800 MHz

Porzione della banda di frequenze tra 790 e 862 MHz, sottratta alla televisione digitale terrestre e destinata, a partire dal 2013, ai servizi di telefonia mobile di quarta generazione a standard LTE.

CODICE INTERVENTO

Numero identificativo dell'intervento dell'antennista, che coincide con il Codice Segnalazione assegnato dal nostro sistema contestualmente alla sottomissione della richiesta. Serve per tutelare i cittadini da eventuali frodi.

CODICE SEGNALAZIONE

Codice numerico comunicato all'utente che ha inviato la Segnalazione. Serve per consultare lo stato della propria Segnalazione e coincide con il Codice Intervento nel caso in cui venga autorizzato l'intervento.

DISTURBI SELETTIVI

Interferenza che impedisce la corretta ricezione di uno o più canali televisivi. Si verifica a causa dei segnali LTE impiegati per i servizi di telefonia mobile 4G.

DVB-T

Sistema digitale per la diffusione di programmi televisivi e servizi digitali attraverso trasmettitori e ripetitori

televisivi terrestri, che ha sostituito la televisione analogica.

FILTRO ANTENNA

Dispositivo inserito in opportuni punti dell'impianto di ricezione televisivo per evitare che il segnale di telefonia mobile 4G possa essere ricevuto dall'impianto televisivo e creare interferenza.

GESTORE

Fondazione Ugo Bordoni, ente terzo e indipendente che opera sotto la supervisione del Ministero dello Sviluppo economico - Dipartimento Comunicazioni, alla quale è stata affidata la realizzazione e la gestione del servizio HELP Interferenze.

IMPIANTO CONDOMINIALE CANALIZZATO

Sistema dotato di centralina di distribuzione del segnale televisivo condominiale suddiviso in moduli distinti su cui è possibile intervenire singolarmente per ripristinare la corretta ricezione dei segnali TV.

IMPIANTO CONDOMINIALE A LARGA BANDA

Sistema dotato di centralina di distribuzione del segnale televisivo condominiale che non permette l'intervento sulle singole frequenze TV per il ripristino della corretta ricezione dei segnali.

LTE

Standard di trasmissione dei segnali alla base dei servizi di telefonia mobile di quarta generazione - 4G. Acronimo di Long Term Evolution.

MAPPA GEOREFERENZIATA

Apposita mappa geografica digitale tramite cui nella fase di Segnalazione è necessario identificare la posizione dell'impianto d'antenna associata a un indirizzo su cui si vuole richiedere un intervento.

OPERATORI TITOLARI

Operatori di telefonia mobile assegnatari delle frequenze in banda 800 MHz, che offrono il servizio 4G in Italia.

RISPONDITORE AUTOMATICO (RA)

Servizio che permette di ricevere informazioni su HELP Interferenze attraverso un numero verde dedicato.

UTENTE PRIVATO

Cittadino in regola con il pagamento del Canone di abbonamento al servizio di radiodiffusione che possiede un impianto di antenna TV privato.

SATURAZIONE

Interferenza che impedisce la corretta ricezione di tutti i canali televisivi. Si verifica a causa di elevati livelli di segnali LTE ricevuti, impiegati per i servizi di telefonia mobile 4G.

TRASMETTITORE TELEVISIVO

Impianto elettronico che trasmette segnali televisivi a distanza mediante l'emissione di onde elettromagnetiche ad alta frequenza.

WEB FORM

Modulo elettronico di questo sito per l'inserimento delle informazioni richieste per l'invio della Segnalazione.

ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Improvvisi disturbi alla TV? Potrebbe essere l'interferenza LTE. Scopri come risolvere il problema.

Test Noi Consumatori - Periodico settimanale di informazione e studi su consumi, servizi, ambiente. Anno XXV - numero 40 del 10 ottobre 2013.
Direttore: Pietro Giordano - Direttore responsabile: Francesco Guzzardi - Amministrazione: Adiconsum, Viale degli Ammiragli n. 91, 00136 Roma - Reg. Trib. Roma n. 350 del 09/06/88 - Iscriz. ROC n. 1887.
Questo periodico è associato all'Unione Stampa Periodica Italiana.