televisivi del suo impianto di antenna TV;

- **rifiutata** - ovvero ha avuto esito negativo. È stato accertato che l'indirizzo indicato non rientra tra le zone a rischio interferenze LTE e pertanto il problema segnalato non può essere risolto dal servizio Help Interferenze, è consigliabile chiamare l'installatore di fiducia.

Modalità di reclamo

Grazie all'accordo bilaterale tra FUB e Adiconsum, oltre a fornire assistenza agli utenti, Adiconsum provvederà a fornire una corretta informazione sulla problematica delle interferenze LTE-4G e garantire la risoluzione degli eventuali contenziosi.
Ciascun cittadino che utilizza il servizio Help interferenze può inoltrare un reclamo direttamente alla FUB utilizzando la sezione "Contatti" del sito ww.helpinterferenze.it. La FUB provvederà a fornire tempestivamente una risposta in grado di risolvere la richiesta del cittadino. In alternativa è possibile rivolgersi alle sedi di Adiconsum, sia per inoltrare il primo reclamo sia per avere chiarimenti sulla risposta al reclamo fornita dalla FUB. In presenza di presupposti, Adiconsum Regionale attiverà un reclamo di secondo livello, che prevede l'intervento coordinato di FUB e Adiconsum, con la possibilità dell'apporto tecnico dell'Ispettorato Territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico.
Per conoscere le modalità di invio del reclamo occorre rivolgersi alla sede di Adiconsum più vicina alla propria abitazione (riferimenti disponibili nella sezione "Contatti" del sito *www.adiconsum.it*).

Problemi di interferenze? Visita il sito www.helpinterferenze.it o contatta Adiconsum nella tua regione, che ti indicherà la sede territoriale più vicina a te.

ABRUZZO - Tel. 085 692842 - Via dei Sanniti, 18 - PESCARA
BASILICATA - Tel. 0835 330538 - Via Ettore Majorana, 31 - MATERA
CALABRIA - Tel. 0968 51844 - Via Ninfa Giusti Nicotera, 19 - LAMEZIA TERME
CAMPANIA - Tel. 081 5515120 - Via Medina, 5 - NAPOLI
EMILIA ROMAGNA - Tel. 051 256611 - Via Milazzo, 16 - BOLOGNA
FRIULI VENZIA GIULIA - Tel. 0432 610878 - Via Borgo Udine, 17 - PALMANOVA
LAZIO - Tel. 06 45674300 - Via Baldo degli Ubaldi, 378 - ROMA
LIGURIA - Tel. 010 2475630 - Piazza Campetto, 10 - GENOVA
LOMBARDIA - Tel. 02 89355520 - Via Vida, 10 - MILANO
MARCHE - Tel. 071 2822300 - Via Ragnini, 4 - ANCONA
MOLISE - Tel. 0874 478721 - Via Ziccardi, 10 - CAMPOBASSO
PIEMONTE - Tel. 011 6520499 - Via Madama Cristina, 50 - TORINO
PUGLIA - Tel. 080 5425919 - Via Giulio Petroni 15/F - BARI
SARDEGNA - Tel. 070 34993301 - Via Ancona, 1 - CAGLIARI
SICILIA - Tel. 091 6090850 - Piazza Castelnuovo, 35 - PALERMO
TOSCANA - Tel. 055 3269042 - Via Carlo Del Prete, 135 - FIRENZE
TRENTINO ALTO ADIGE - Tel. 0461 215221 - Via S. Croce, 63 - TRENTO
UMBRIA - Tel. 075 5067439 - Via Campo di Marte, n. 4 - PERUGIA
VALLE D'AOSTA - Tel. 0165 230777 - Loc. Gran Chemin, 22 - SAINT CHRISTOPE
VENETO - Tel. 041 5330866 - Via Piave, 7 - VENEZIA MESTRE

Per conoscere tutte le sedi Adiconsum consulta la sezione CHI SIAMO sul sito www.adiconsum.it o scarica gratuitamente la nuova APP!

Adiconsum

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

Test Noi Consumatori - Periodico settimanale di informazione e studi su consumi, servizi, ambiente. Anno XXV - numero 39 del 9 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.

TECNOLOGIA LTE-4G e TELEVISIONE

Da gennaio 2013, è arrivato in Italia il nuovo standard LTE che ci permette di utilizzare i telefonini e i tablet di nuova generazione 4G con connettività in banda ultra larga.

Il nuovo standard di comunicazione è utilizzato dalle compagnie telefoniche per offrirci nuovi servizi in mobilità "Ultra Internet 4G" con la trasmissione dati ad una velocità fino a 100 Mbit/s in download e fino a 50 Mbit/s in upload. Si ottengono prestazioni che migliorano nettamente l'esperienza della navigazione in Internet, consentendoci di fruire dei contenuti innovativi in mobilità - come il video streaming in HD - e di scaricare rapidamente file pesanti. La tecnologia LTE opera in banda 1800 MHz, 2600mhz e 800 MHz.

Solo la banda 800 MHz trasmette sui canali UHF 61-69, fino a poco tempo fa utilizzata esclusivamente per la trasmissione televisiva dei canali digitali. **L'utilizzo di queste frequenze televisive può, in alcuni casi, provocare dei disturbi alla visione dei programmi televisivi.** Il problema si risolve dotando l'antenna televisiva di un apposito filtro. Le aziende telefoniche, in accordo con il Ministero dello Sviluppo Economico, assistono i cittadini e garantiscono l'**installazione gratuita dei filtri** attraverso il servizio **HELP Interferenze** (*www.helpinterferenze.it*), realizzato dalla Fondazione Ugo Bordoni - FUB.

SE IMPROVVISAMENTE VEDO MALE LA TELEVISIONE TERRESTRE?

Alcuni cittadini potrebbero **improvvisamente** riscontrare problemi di ricezione di uno o più canali televisivi o l'oscuramento totale della propria TV. Forse vicino alla propria abitazione è stata accesa una stazione radiomobile LTE. Secondo le stime, a livello nazionale saranno solo circa 700 mila le antenne della TV digitale terrestre che potrebbero subire le interferenze dei segnali LTE. Per questo motivo **diventa indispensabile accertare se l'indirizzo coinvolto dal problema rientra tra le zone geografiche interessate dalle interferenze LTE** e se, di conseguenza, si ha diritto a ricevere l'installazione gratuita del filtro. Per saperlo bisogna utilizzare il servizio Help Interferenze (www.helpinterferenze.it) o rivolgersi ad Adiconsum.

Il problema riguarda solo la TV terrestre, non colpisce la televisione satellitare.

PER OTTENERE ASSISTENZA BISOGNA RIVOLGERSI A **HELP interferenze** O **ADICONSUM**

Help Interferenze è il nuovo servizio di assistenza dedicato ai cittadini che riscontrano disturbi alla TV digitale terrestre, dovuti alle interferenze tra i segnali LTE in banda 800 MHz e quelli televisivi.
Il servizio è accessibile al sito www.helpinterferenze.it e al numero verde gratuito 800 126 126. In alternativa, grazie ad un protocollo bilaterale con la FUB, è possibile chiedere assistenza nelle sedi Adiconsum che utilizzeranno Help interferenze per conto del consumatore.

COME FUNZIONA **HELP interferenze**

In caso di disturbi nella ricezione della TV digitale terrestre, l'utente privato o l'amministratore di un condominio può effettuare - tramite la modalità web o il numero verde o le sedi Adiconsum (solo per i privati) - una Segnalazione a Help Interferenze comunicando alcuni dati, tra cui quelli sul proprio impianto di antenna TV e quelli anagrafici.
Se l'impianto sarà ritenuto in una zona colpita da interferenze LTE in banda 800 MHz, 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.

Per ottenere assistenza bisogna fare sempre la Segnalazione

Se improvvisamente si hanno disturbi alla televisione digitale terrestre – assenza di alcuni o di tutti i canali oppure "squadrettamento" e sonoro disturbato – occorre effettuare una Segnalazione al servizio Help Interferenze per capire se il proprio problema dipenda dalle interferenze create dai segnali LTE o da altri fattori.

Utilizzando Help Interferenze è possibile sapere:

- se l'indirizzo coinvolto dai problemi di ricezione dei segnali TV sia effettivamente interessato dalle interferenze create dai segnali LTE;
- se si ha diritto all'intervento dell'antennista per il ripristino della corretta ricezione dei segnali televisivi, attraverso l'installazione di un filtro d'antenna.

Chi può fare la Segnalazione

La Segnalazione può essere effettuata da parte di tutti i cittadini che riscontrano improvvisi 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 di installazione gratuita del filtro d'antenna è riservato ai cittadini in regola con il pagamento del Canone di abbonamento al servizio di radiodiffusione o esenti in base alle regole vigenti.

Cosa succede dopo l'invio della Segnalazione

In seguito all'invio della Segnalazione, l'utente riceve il Codice Segnalazione con cui è possibile consultare tramite l'accesso al sito www.helpinterferenze.it lo stato della propria richiesta. Al termine delle verifiche, l'utente potrà sapere se la sua Segnalazione è stata:

- **autorizzata** - ovvero ha avuto esito positivo. In questo caso l'utente verrà contattato dall'antennista per l'intervento di ripristino della corretta ricezione dei segnali