

Protecció al ciutadà

El Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital ha imposat obligacions als operadors mòbils (licenciataris de la banda de 800 MHz (Orange, Telefónica i Vodafone) per garantir que quan posin en servei els serveis 4G pel territori, la recepció de televisió dels ciutadans no es vegi afectada.

Totes les actuacions tècniques necessàries que han de fer els operadors **no tindran cap cost per als ciutadans**.



En què consisteixen les actuacions

A mesura que els operadors despleguin els serveis 4G en aquesta banda de freqüències, hauran d'actuar als edificis potencialment afectats per garantir que les condicions en la recepció de televisió no es vegin afectades i els ciutadans puguin seguir rebent els canals de televisió en condicions de qualitat similars a les existents.

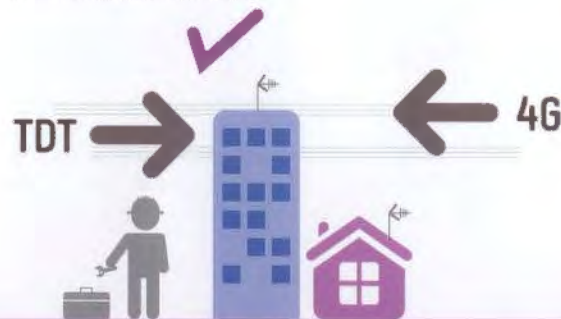
En la majoria dels casos, l'actuació consistirà a col·locar un filtre a la instal·lació de recepció de televisió (antena).

Com sé si el meu habitatge està afectat

1 Els ciutadans que resideixin a zones de major afectació **rebran una carta al seu domicili** on se'ls informará que a partir d'aquest moment poden sol·licitar l'adaptació de l'antena del seu edifici per evitar les potencials afectacions.

Per a això haurà de fer el següent:

- Si viu en un edifici col·lectiu, parli amb el president de la comunitat de propietaris o amb l'administrador de finques perquè contacti amb el Centre d'Atenció a Usuaris (CAU) a través de les diferents alternatives especificades al final d'aquest fullet.
- Si viu en un habitatge individual, contacti directament amb el CAU.



Aquestes actuacions preventives es faran abans de la posada en servei de les emissions 4G a la seva zona.

2 A més de les actuacions prèvies, en alguns casos es podrien produir afectacions en la recepció de televisió una vegada iniciades les emissions. En aquest cas, els ciutadans també podran sol·licitar durant un termini de 6 mesos al CAU que es duguin a terme les actuacions tècniques necessàries per garantir la recepció del servei de televisió. Aquestes actuacions també seran gratuïtes per als usuaris.



Si té algun dubte sobre aquest procés o observa problemes en la recepció de televisió, contacti amb el CAU al 900 833 999 o consulti la pàgina web www.llega800.es.



CAU 900 833 999
www.llega800.es

Gestió de reclamacions
Garantim els seus drets

Per garantir els drets dels usuaris, el Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital, a través de la Secretaria d'Estat per a la Societat de la Informació i l'Agenda Digital, resoldrà les reclamacions presentades pels ciutadans contra les respostes i actuacions que hagin estat efectuades pels operadors respecte de les actuacions prèvies i correctores exigides.

Per poder reclamar, cal que s'hagi adreçat abans al **900 833 999** o emplenat el formulari de reclamacions inclòs a la pàgina web www.llega800.es. es i si en el termini d'un mes, la solució o resposta no és satisfactòria o no n'ha rebut cap, pot posar una reclamació durant els 3 mesos posteriors davant el Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital. Per informar-se sobre aspectes relatius a aquestes reclamacions, com ara la documentació que cal adjuntar o a través de quines vies es pot presentar, es pot adreçar a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions a través dels telèfons 901 33 66 99 i 968 010 362 o de la pàgina web www.usuarioteleco.es