FUB
Fondazione Ugo Bordoni
Ricerca e Innovazione

Vice Direttore Generale
Prot. FUB/VDG/140/13

Roma, 24 luglio 2013

Al Sindaco
All'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune

OGGETTO: attività di comunicazione ai cittadini sulle modalità di segnalazione di eventuali interferenze tra servizi mobili di telefonia nella banda degli 800 MHz e impianti per la ricezione televisiva domestica

Egregio Sindaco,

il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni ha istituito un Tavolo Tecnico con la partecipazione degli Operatori mobili di telefonia, la Fondazione Ugo Bordoni (FUB), l'Istituto Superiore delle Comunicazioni (ISCOM) e l'Associazione Adiconsum in rappresentanza del CNCU. Obiettivo del Tavolo è la definizione delle misure e delle modalità d'intervento necessarie per minimizzare i possibili disservizi nella visione del segnale televisivo derivanti da eventuali interferenze tra gli impianti per la ricezione televisiva domestica e i servizi a banda ultralarga mobile nella banda degli 800 MHz (Telefonia 4G).

Il Ministero ha affidato alla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) la gestione delle segnalazioni relative al verificarsi dei fenomeni interferenziali suddetti e la gestione delle modalità d'intervento da effettuare sugli impianti per la ricezione televisiva domestica.

Le segnalazioni possono essere effettuate tramite il **numero verde 800 126 126** e tramite un web form presente sul sito web **www.helpinterferenze.it.** Tali segnalazioni sono accolte tramite un risponditore automatico e un contact center.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, ritenendo necessario informare i cittadini sull'operatività del numero verde e del sito web sopraindicati, ha anche affidato alla Fondazione Ugo Bordoni il coordinamento delle relative attività di comunicazione al pubblico. Nell'ambito del suddetto mandato, FUB ha pianificato una fase di sperimentazione volta a consolidare le modalità con cui diffondere ai cittadini, in modo il più possibile mirato, la conoscenza dei due servizi (sito e Numero verde).

In questa fase sperimentale, si è optato per una comunicazione ai cittadini mediata da figure professionali (tecnici installatori, rivenditori di apparati elettronici, amministratori di condominio, Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) dei comuni coinvolti), al fine di evitare fenomeni di allarmismo rispetto a problemi tecnici stimati in numero assai ridotto.

A tal fine, Le chiediamo la collaborazione della Sua Amministrazione per informare e veicolare ai cittadini tramite gli uffici URP le informazioni corrette.

In allegato i materiali dalla campagna di comunicazione utilizzabili presso i vostri uffici o tramite strumenti web.

Cordiali saluti

Mario Frullone

Fondazione Ugo Bordoni
Viale del Policlinico, 147
00161 Roma
tel. +39 06 54801
fax +39 06 5480 4400
www.fub.it

Problemi con la TV?

www.helpinterferenze.it

Se a partire dal 1 gennaio 2013
non ricevi bene i segnali TV del digitale terrestre, puoi rivolgerti al servizio Help Interferenze, per verificare se i disturbi dipendono dall'accensione delle antenne **LTE per i nuovi servizi 4G**.

In caso di disturbi nella ricezione della TV digitale terrestre, l'utente privato o l'amministratore di un condominio può inviare una Segnalazione a Help Interferenze. 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.

Numero Verde
800 126 126

Ministero dello Sviluppo Economico

FUB
Fondazione Ugo Bordoni
Ricerca e Innovazione

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

Numero Verde
800 126 126

Per maggiori informazioni:

www.helpinterferenze.it

HELP interferenze

4G TV

Ministero dello Sviluppo Economico

FUB
Fondazione Ugo Bordoni
Ricerca e Innovazione

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. Secondo le stime, a livello nazionale sono circa 700 mila le antenne della TV digitale terrestre che potrebbero subire interferenze dei segnali LTE.

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 Bordoni, 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.

Perché fare la Segnalazione

Il cittadino che rileva disturbi alla televisione digitale terrestre può effettuare una Segnalazione al servizio HELP Interfrenze 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
- richiedere l'invio del **Filtro Antenna** (opzione attualmente non disponibile) comprensivo delle istruzioni di montaggio, con cui l'utente può provvedere autonomamente all'intervento

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.