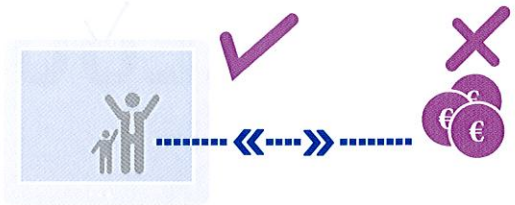
Protección al ciudadano

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo ha impuesto obligaciones a los operadores móviles licenciatarios de la banda de 800MHz (Orange, Telefónica y Vodafone), para garantizar que según se vayan desplegando por el territoriolos servicios 4G en esta, la recepción de televisión de los ciudadanos no se vea afectada.

Todas las actuaciones técnicas necesarias que deben realizar los operadores **no tendrán coste alguno para los ciudadanos.**



En qué consisten las actuaciones

A medida que los operadores vayan desplegando los servicios 4G en esta banda de frecuencias, deberán actuar en los edificios potencialmente afectados para garantizar, que las condiciones en la recepción de televisión no se vean afectadas y los ciudadanos puedan seguir recibiendo los canales de televisión en condiciones de calidad similares a las existentes.

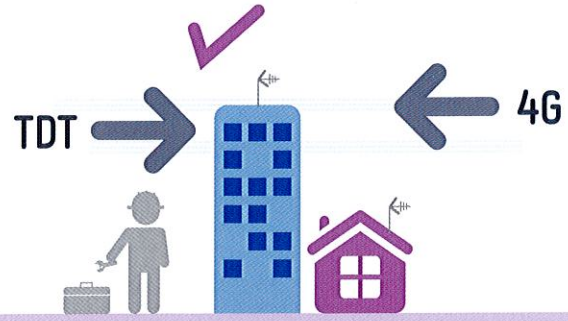
En la mayoría de los casos, la actuación consistirá en colocar un filtro en la instalación de recepción de televisión (antena).

Como sé si mi vivienda está afectada

1 Los ciudadanos que residan en zonas de mayor afectación **recibirán una carta en su domicilio** dónde se les informará que a partir de ese momento pueden solicitar la adaptación de la antena de su edificio para evitar las potenciales afectaciones.

Para ello debe hacer lo siguiente:

- Si vive en un edificio colectivo, hable con el Presidente de su Comunidad de Propietarios o con su Administrador de Fincas para que contacten con el Centro Atención a Usuarios (CAU), a través de las diferentes alternativas especificadas al final de este folleto.
- Si vive en una vivienda individual, contacte usted directamente con el CAU.



2 Además de las actuaciones previas, en algunos casos, se podrían producir afectaciones en la recepción de televisión una vez iniciadas las emisiones. En ese caso, los ciudadanos también podrán solicitar durante un plazo de 6 meses al CAU, que se realicen las actuaciones técnicas necesarias para garantizar la recepción del servicio de televisión. Estas actuaciones también serán gratuitas para los usuarios.

Ante cualquier duda con respecto a este proceso o si observa problemas en la recepción de televisión contacte con el CAU o consulte la página Web

llega 800

CAU 900 833 999

www.llega800.es

Gestión de Reclamaciones

Garantizamos sus derechos

Para garantizar los derechos de los usuarios el Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información resolverá las reclamaciones presentadas por los ciudadanos contra las respuestas y las actuaciones que hayan sido efectuadas por los operadores respecto a las actuaciones previas y correctivas exigidas.

Para poder reclamar es necesario que Vd. se haya dirigido antes al **900 833 999** o rellenado el formulario de Reclamaciones incluido en la página web, www.llega800.es, y solo si, en el plazo de un mes, la solución o la contestación no es satisfactoria o bien no ha recibido respuesta, puede poner una reclamación durante los 3 meses posteriores ante el Ministerio de Industria. Para informarse sobre aspectos relativos a estas reclamaciones, como la documentación que debe adjuntarse o a través de qué vías pueden presentarse, se puede dirigir a la oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, a través de los teléfonos 901.33.66.99 y 968 010 362 o de la página web www.usuariosteleco.es

Comienzo del despliegue de la 4G móvil en la banda de 800MHz: Convivencia TDT y 4G

Finalizado el reciente proceso del Dividendo Digital **(liberación de la banda de 800MHz),** los operadores adjudicatarios de dicha banda de telefonía móvil van a comenzar el despliegue de la 4G en las frecuencias que antes utilizaba el servicio de televisión

Las emisiones de telefonía móvil 4G se van a producir en la banda adyacente a la de TDT (Televisión Digital Terrestre), por lo que es posible que la recepción de la señal de televisión pueda verse afectada en algunos edificios o viviendas muy próximos a las estaciones de telefonía móvil .

Beneficios de la 4G en la banda de 800MHz

Esta tecnología supone una mejora en la velocidad de internet en movilidad, por ejemplo, las descargas y subidas de videos serán mucho más rápidas y proporciona, mejor cobertura en el interior de los edificios. Además la 4G en la banda de 800MHz alcanza mayor cobertura geográfica por lo que mejorará el servicio en las poblaciones de menor tamaño y zonas rurales.

www.llega800.es

Contacta con:

900 833 999

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

DESPLIEGUE 4G EN LA BANDA DE 800MHZ

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO