

Protección al ciudadano

El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital 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 territorio los 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.

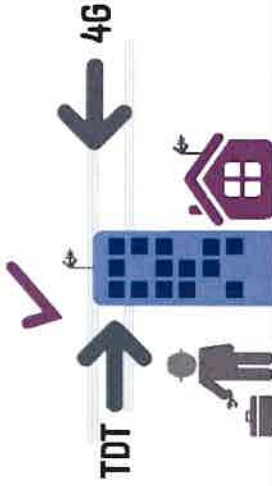
En la mayoría de los casos, la actuación consistirá en colocar un filtro en la instalación de recepción de televisión (antena).

Como sé si mi vivienda está afectada

1 Los ciudadanos que residan en zonas de mayor afectación **recibirán una carta en su domicilio** donde 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



CAU 900 833 999
www.llega800.es

Gestión de Reclamaciones
Garantizamos sus derechos

Para garantizar los derechos de los usuarios el Energía, Turismo y Agenda Digital a través de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital 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 Energía, Turismo y Agenda Digital. 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 901 336 699 y 968 010 362 o de la página web www.usuariositeleco.es

PLAZO: HASTA EL 31 DE JULIO