



PROBLEMAS EN LA RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE TELEVISIÓN

Ante los reiterados problemas en la recepción de la señal de algunos canales de televisión les informamos del procedimiento a seguir para comunicar la incidencia:

1. Reunir la mayor información posible sobre la incidencia: canal o canales afectados, si la situación es permanente o intermitente, posible influencia de las condiciones meteorológicas (presencia de lluvia, niebla, nieve,...), usuarios o zonas afectadas (preguntar a vecinos en la zona, por ejemplo),...
2. Para una avería en una única vivienda o bloque, es conveniente que la instalación sea revisada por un técnico competente, que efectúe las medidas necesarias de señal, y **emita un boletín** reflejando la situación existente: que la instalación reúne las condiciones técnicas exigidas y la antena se encuentra orientada correctamente, pero la señal recibida no dispone de la potencia y/o calidad suficiente, o existe alguna interferencia.
3. Notificar la incidencia: si bien Junta de Castilla y León no es en algunos casos de quien depende el mantenimiento del repetidor, se puede dar el aviso de la incidencia a través de sus teléfonos de atención al ciudadano¹ :

0 1 2

983 327 850

La comunicación de incidencias en televisión digital de centros emisores mantenidos por la Junta de Castilla y León se describe en la siguiente URL:

<https://comunidaddigital.jcyl.es/web/es/infraestructuras-servicios/television-digital.html>

4. Es posible comunicar la incidencia directamente a la empresa Cellnex Telecom en el teléfono gratuito:

900 53 54 72

5. También es posible comunicar la situación en el teléfono publicado en Internet para cuestiones sobre TDT por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, que es la administración competente².

91 030 54 21

<https://television.digital.gob.es/ayuda-ciudadano/Paginas/telefonos-atencion.aspx>

¹ Horario: lunes a viernes (no festivos) de 8:00 a 22:00 h y sábados (no festivos) de 9:00 h - 14:00 h. Tarifa plana. Coste aproximado para el 012 entre 0,43€ a 0,83€, según operadora, IVA incluido.

² El horario de atención es (horario peninsular) es de lunes a viernes y de 9:00-18:00 horas