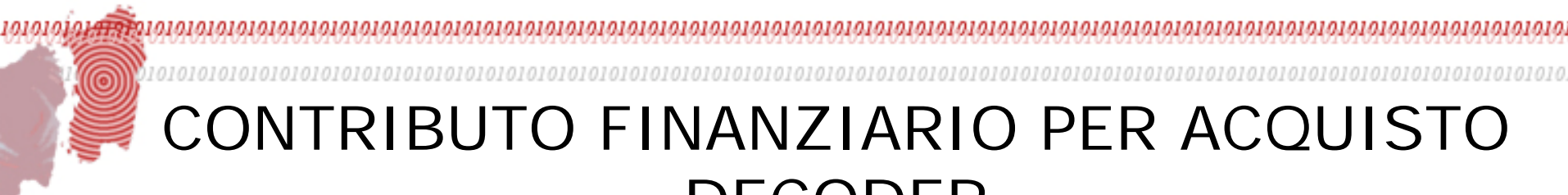


Eva Spina

Le iniziative a favore dell'utenza



CONTRIBUTO FINANZIARIO PER ACQUISTO DECODER

- **Beneficiari:** abbonati Rai residenti o proprietari di una seconda casa in Sardegna
- **Entità** variabile nel corso degli anni:
 - 2004: € 150 per tutta l'Italia
 - 2005 gen-ago € 70 per tutta l'Italia
 - 2005 set-dic € 90 solo Sardegna e Valle d'Aosta
 - 2006-31.07.2008 € 70 solo Sardegna e Valle d'Aosta
 - dal 15.09.2008 e tuttora in corso € 50 solo per Sardegna e Valle d'Aosta



CONTRIBUTO FINANZIARIO PER ACQUISTO DECODER

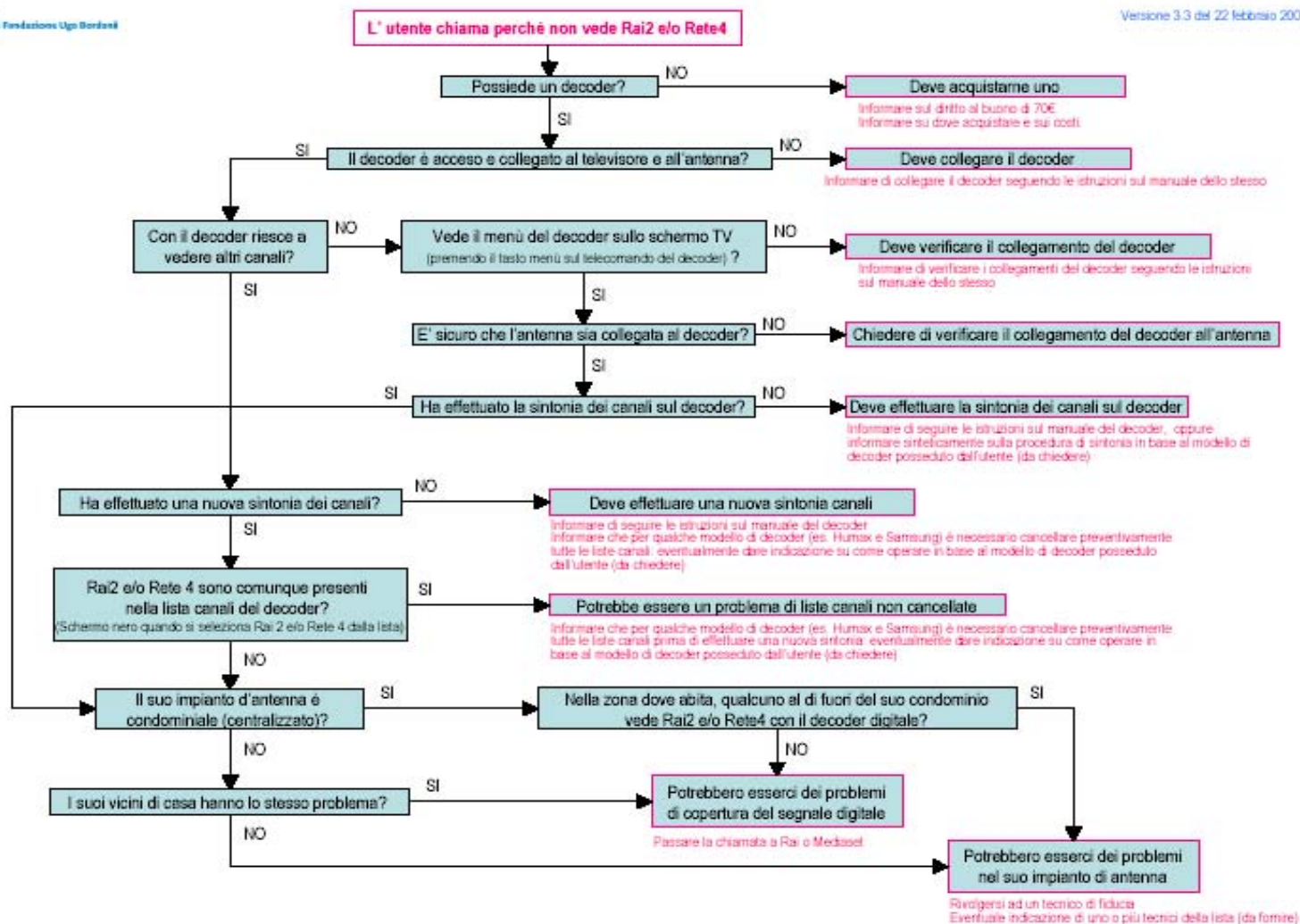
- **Modalità erogazione:**
 - 1. riduzione del prezzo complessivo del decoder, Iva inclusa, al netto di ogni eventuale sconto commerciale
 - 2. il contributo non può essere corrisposto più di una volta per ciascun cliente e non può superare in alcun caso il prezzo di vendita
 - 3. l'importo del contributo è rimborsato al rivenditore dal Ministero
- **Accredito Rivenditori:**
 - registrazione sul sito www.decoder.comunicazioni.it e adesione contrattuale.
 - I rivenditori accreditati sono stati 426 di cui 25 appartenenti alla grande distribuzione
- **Lettera informativa** su switch over/off a abbonati che non avevano usufruito del contributo



CALL CENTER

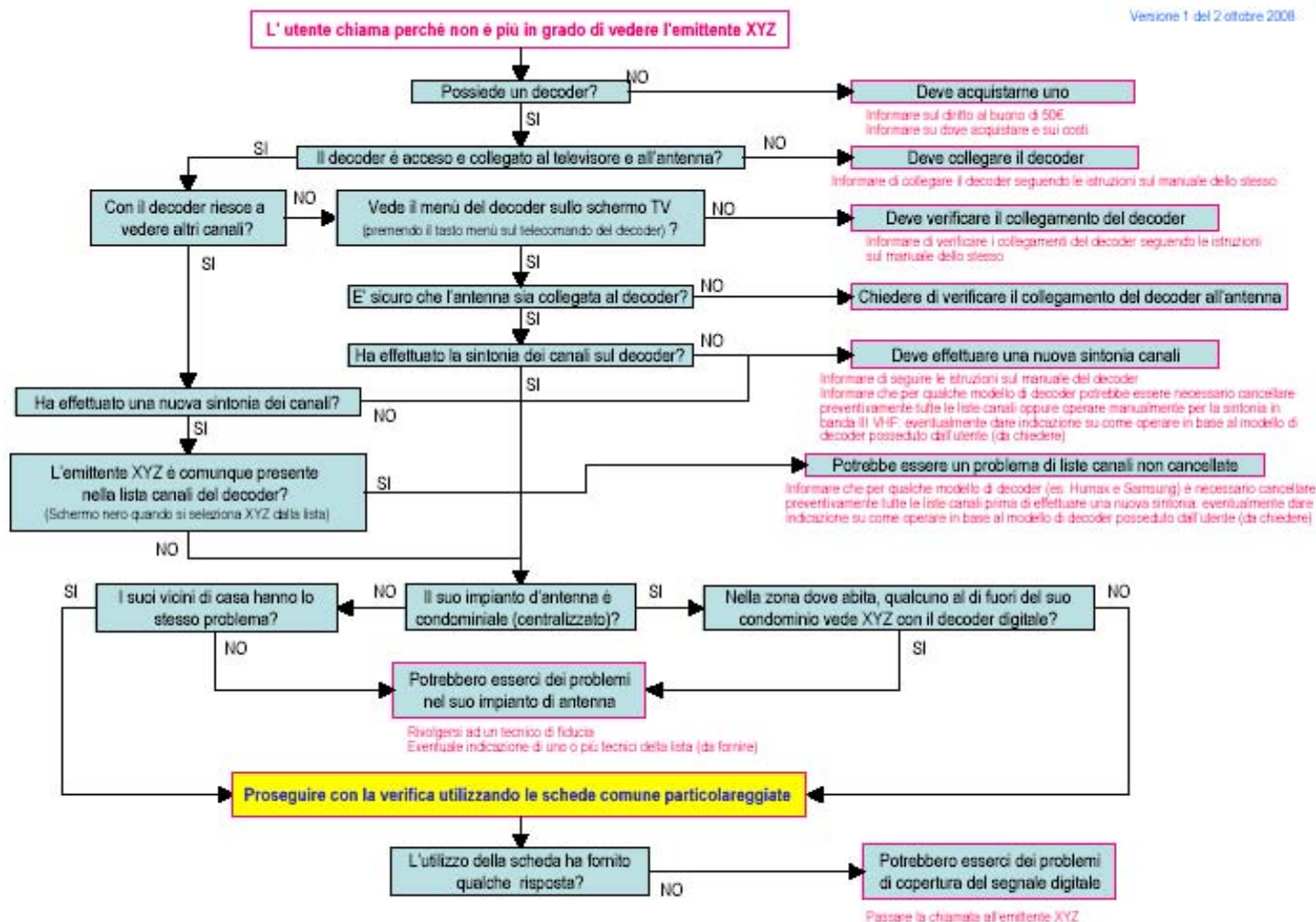
- È stato attivato un call center:
 - che risponde al numero verde 800.022.000, dal lunedì al sabato, salvo festivi, dalle 8.00 alle 20.00
 - in grado di fornire informazioni dettagliate sia sull’iniziativa (contributi, nominativi rivenditori e/o installatori accreditati, modalità switch over/switch off...)
 - sia sulle problematiche tecniche (modalità sintonizzazione decoder, informazioni su copertura segnale...)
- Nel call center durante il periodo degli switch over/off sono state attive 20 postazioni, aumentate nei giorni critici fino a 24
- Gli operatori del call center hanno seguito appositi corsi di formazione curati dalla Fondazione Bordoni sia in occasione degli switch over di marzo e novembre 2007 che dello switch off di ottobre 2008.
- Per la formazione degli operatori è stato creato un apposito “albero della conoscenza” con schede, aggiornabili in tempo reale, per guidare l’operatore nelle risposte ai quesiti posti dai cittadini. Sono state predisposte schede per la guida alla sintonizzazione di tutti i modelli di decoder ammessi al contributo

ALBERO CONOSCENZA SWITCH OVER MAR-NOV 07



ALBERO CONOSCENZA SWITCH OFF OTT 08

Versione 1 del 2 ottobre 2008



ESEMPIO SCHEDA OPERATORE SWITCH OFF OTT 08

SANTU LUSSURGIU

Ricezione in Banda III: SI
(da ch5 a ch12)

Ricezione in Banda IV: SI
(da ch21 a ch36)

Ricezione in Banda V: SI
(da ch37 a ch69)

Canali in Banda III VHF: ch12, ch11, ch5

Data	Emittente analogica	Sito	Stato	Canale attuale	Canale digitale	Cambio banda	Problema di cambio banda o canale VHF	Cambio can.ne Banda III VHF	Problema cambio can.ne Banda III VHF
17 ottobre 2008	LA7	MONTE SERPEDDI'	Eseguita	26	57	SI	-	NO	-
	MTV	MONTE SERPEDDI'	Eseguita	25	60	SI	-	NO	-
	Nova TV	MONTE SERPEDDI'	Eseguita	11	40	SI	-	NO	-
	Rete A All Music	MONTE SERPEDDI'	Eseguita	12	65	SI	-	NO	-
21 ottobre 2008	Canale 5	BADDE URBARA	Eseguita	50	42	NO	-	NO	-
	Cinquestelle	BADDE URBARA	Eseguita	63	30	SI	-	NO	-
	Italia 1	BADDE URBARA	Eseguita	45	46	NO	-	NO	-
	LA7	BADDE URBARA	Eseguita	43	57	NO	-	NO	-
	MTV	BADDE URBARA	Eseguita	66	60	NO	-	NO	-
	Raitre	BADDE URBARA	Eseguita	47	47	NO	-	NO	-
	Raiuno	BADDE URBARA	Eseguita	5	5	NO	-	NO	-
	Rete Capri	BADDE URBARA	Eseguita	58	62	NO	-	NO	-
	Sardegna 1	BADDE URBARA	Eseguita	61	39	NO	-	NO	-
	TCS	BADDE URBARA	Eseguita	44	55	NO	-	NO	-
	Telesardegna	BADDE URBARA	Eseguita	62	68	NO	-	NO	-
	Videolina	BADDE URBARA	Eseguita	23	36	NO	-	NO	-
22 ottobre 2008	Canale 5	SANTU LUSSURGIU	Eseguita	25	42	SI	-	NO	-
	Italia 1	SANTU LUSSURGIU	Eseguita	21	46	SI	-	NO	-

Nota Stato: **NON ESEGUITA:** la transizione non è stata ancora eseguita (canale analogico ancora acceso)
ESEGUITA: la transizione è stata eseguita (spegnimento del canale analogico e accensione del relativo canale digitale)
SPENTO: il canale analogico è stato spento ma il relativo canale digitale non è stato ancora attivato (Trasferire la chiamata all'emittente)

Nota Banda III: Potrebbe essere necessario montare un'antenna in Banda III VHF o sostituire quella attuale con una adatta alla ricezione del canale digitale indicato.
 I programmi Rai potrebbero comunque essere ricevuti in Banda IV o V (vedi eventuale Nota Rai)
Rivolgersi a un tecnico

Nota Banda IV: Potrebbe essere necessario montare un'antenna in Banda IV
Rivolgersi a un tecnico

Nota Banda V: Potrebbe essere necessario montare un'antenna in Banda V
Rivolgersi a un tecnico

Nota Sintonizzazione: Il decoder potrebbe non essere in grado di sintonizzare automaticamente il canale in Banda III VHF
 Fare riferimento alle "Procedure di sintonizzazione dei decoder"

ES. SCHEDA GUIDA SINTONIZZAZIONE DECODER

Procedure di sintonizzazione (automatica) dei canali

Legenda:

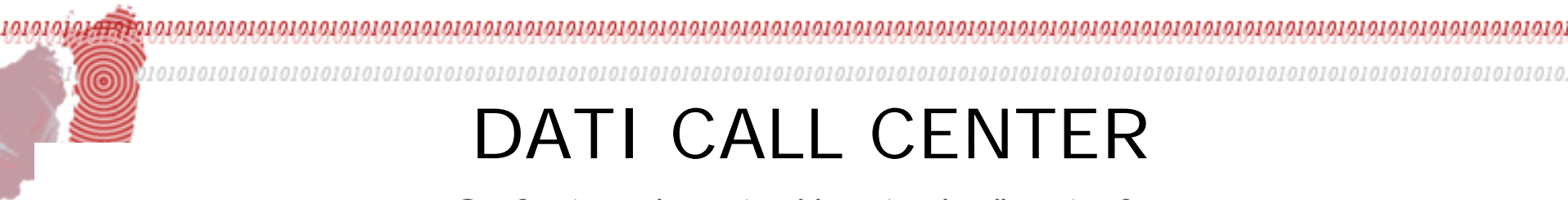
- i modelli di decoder in grado di eseguire l'ordinamento automatico del numero di canale (LCN) sono sottolineati;
- i modelli di decoder che possono usufruire del contributo statale sono indicati in **neretto**.

Marca (Distributore)	Modello	Costrut.	NOTE
Access Media	<u>STBL 3012</u> <u>THINBOX (*)</u>	Access Media	Procedura di SINTONIZZAZIONE 1) Premere "MENU" sul telecomando 2) Selezionare "sintonizza canali" e premere "OK" 3) Selezionare "sintonia automatica" e premere "OK" 4) Confermare premendo "OK" 5) Attendere fine ricerca 6) Premere "OK" Procedura di SINTONIZZAZIONE manuale per la ricezione anche dei canali E7 e E9 (Banda III VHF) 1) Premere "MENU" sul telecomando 2) Selezionare "sintonizza canali" e premere "OK" 3) Selezionare "sintonia manuale digitale" e premere "OK" 4) Selezionare "sintonia frequenza" e inserire la frequenza "191500" (se il comune riceve Raiuno digitale sul canale E7) "205500" (se il comune riceve Raiuno digitale sul canale E9) e premere "OK" 5) Selezionare "larghezza di banda", scegliere 7 Mhz e premere "OK" 6) Selezionare "Intervallo di guardia", scegliere 1/32 e premere "OK" 7) Selezionare "Modo di Trasmissione", scegliere 8K e premere "OK" 8) Selezionare "Sintonizza" e premere "OK" 9) Attendere fine ricerca 10) Premere "OK"
	<u>STBL 3006 (*)</u> <u>STBL 3014</u> <u>STBL 3015</u> <u>STBL 3017</u> <u>STB 5010-MBOX</u>		

Tipologia chiamate ricevute dal call center (%)

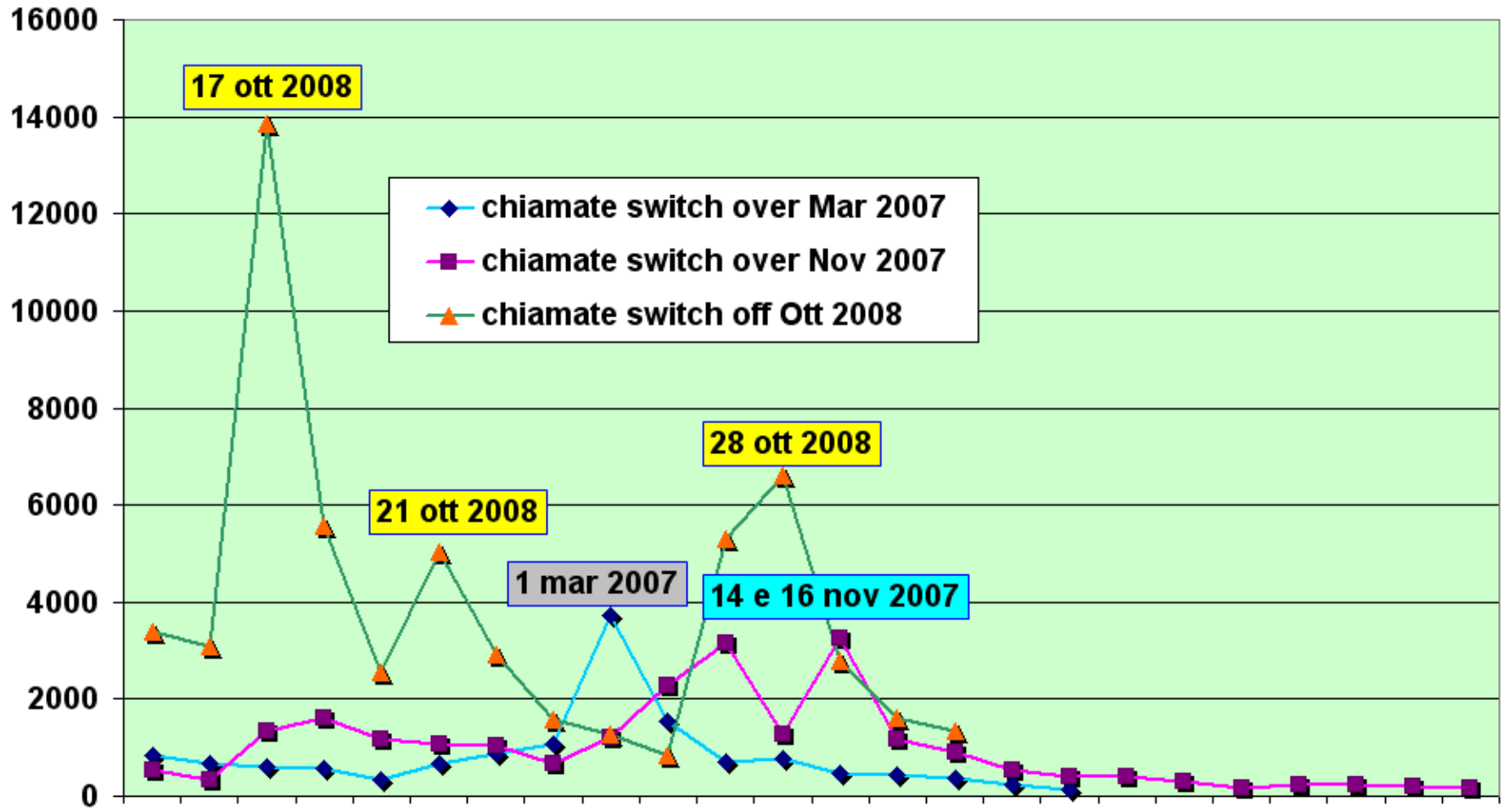
	Assistenza tecnica	Copertura segnale	Informazioni iniziativa	Informazioni contributo	Informazioni rivenditori/antennisti	Trasferimenti emittenti
switch over Mar 2007	55	10	7	11	10	7
switch over Nov 2007	12	15	40	17	15	1
switch off Ott 2008	56	34	5	2	1	2

	Abitanti coinvolti	Comuni coinvolti
switch over Mar 2007	650.000	125
switch over Nov 2007	780.000	214
switch off Ott 2008	1.600.000	377



DATI CALL CENTER

Confronto andamento chiamate al call center fra switch over Mar/Nov 2007 e switch off Ott 2008





ASSISTENZA DOMICILIARE FASCE DEBOLI

- Richiesta di collaborazione con enti locali (lettera a 377 sindaci e 8 presidenti di Provincia) per coinvolgimento associazioni di volontariato/operatori servizi sociali
- Corsi di formazione e istruzioni pratiche (a cura della Fondazione Bordoni) a rappresentanti di associazioni di volontariato/operatori servizi sociali



ASSISTENZA DOMICILIARE FASCE DEBOLI

Antennisti/Installatori

- Coinvolgimento associazioni di categoria
- Pubblicazione sul sito istituzionale di soggetti in regola con la L. n. 46/90. Hanno aderito all'iniziativa 179 tra antennisti e installatori



VERIFICA RISULTATI

- Strumenti utilizzati: incentivi finanziari, call center, cooperazione con enti locali, cooperazione con associazioni di categoria, coinvolgimento di associazioni di volontariato, consumatori, scuole
- Validità degli strumenti utilizzati: indispensabili l'apporto del Call Center per il rapporto con la cittadinanza e la cooperazione con enti locali e associazioni
- Correttivi da implementare nel processo: dimensionamento call center (eventuale affiancamento con altri call center)