

1. USUARIOS

1.1 En mi casa no recibo la señal de la TDT, ¿Qué debo hacer?

En la página web "www.sattdt.es" existe una opción en el menú superior llamada "Instaladores autorizados" " donde podrá buscar el distribuidor más cercano, el cual, le suministrará el receptor y realizará la instalación.



1.2 Que sucede si en mi zona no existen ningún distribuidor autorizado.

Amplíe la búsqueda a otras zonas cercanas a la suya.

1.3 Tenía instalado un receptor y ahora no me funciona ¿Con quién debo contactar?

Póngase en contacto con un distribuidor autorizado, siguiendo los pasos explicados en el punto 1.1.

1.4 Tengo instalado un receptor y deseo mudarme a otra Comunidad Autónoma. ¿Qué debo hacer?

Deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de TDT SAT a través el correo electrónico sattdt@cellnextelecom.com indicando el número de serie de su receptor y la comunidad autónoma a la que se va a trasladar.

1.5 Tengo instalado un receptor y se me ha averiado. ¿Qué debo hacer?

Deberá contactar con el distribuidor que le realizó la instalación, puede consultar los datos del distribuidor, siguiendo los pasos explicados en el punto 1.1.

1.6 Tengo instalado un receptor, se ha averiado y el distribuidor que me lo instaló no aparece en el listado de distribuidores autorizados (se han seguido los pasos del punto 1.1 para buscar el listado de distribuidores autorizados). ¿Qué debo hacer?

Se deberá contactar con el distribuidor autorizado más próximo.

1.7 ¿puedo solicitar un receptor para una caravana o autocaravana?

Sí, las condiciones son las siguientes:

- Los vehículos en los que se autoriza la instalación de receptores SATTDT son las **autocaravanas y las caravanas, matriculadas en España**, según las definiciones establecidas en el Anexo II del Reglamento general de vehículos aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.
- En dichos vehículos, los dos primeros dígitos del código de clasificación que figura en la tarjeta ITV, que corresponden al criterio de construcción, deberán ser uno de los siguientes: 32, 33, 40 o 41. Los dos dígitos siguientes, que corresponden al criterio de utilización, deberán ser el 00 o el 48.
- La autorización se concede para la recepción de la TDT en territorio nacional y para receptores de recepción mixta terrestre/satélite (combo).

La documentación que se debe presentar es:

- Matrícula
- Fotocopia de la tarjeta ITV

1.8 ¿puedo solicitar un receptor para una embarcación?

Sí, las condiciones son las siguientes:

- La embarcación deberá estar matriculada en el registro de buques y empresas navieras de la Dirección General de la Marina Mercante.
- La autorización se concede para la recepción de la TDT en el mar territorial español o en travesías entre puertos españoles.
- Antes de realizar la instalación o una vez realizada esta, es conveniente su notificación a la Dirección General de la Marina Mercante o la Capitanía Marítima del puerto donde se lleve a cabo la instalación.

La documentación que se debe presentar es:

- Nombre de la embarcación
- NIB
- MMSI
- Matrícula
- Ruta o zona de navegación
- Dirección del puerto y Comunidad Autónoma donde se encuentra la embarcación o, en su caso, el puerto de salida

2. Distribuidores

2.1 ¿Qué es necesario para ser un distribuidor autorizado?

Para ser distribuidor autorizado de SAT-TDT es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar registrado en el registro de instaladores del ministerio o el equivalente de las comunidades autónomas con categoría "A".
- Haber recibido la formación específica de SAT-TDT.
- Haber firmado el código de buenas prácticas con al menos un proveedor de receptores SAT-TDT.

2.2 ¿Cómo puedo realizar la formación específica de SAT-TDT?

Debe ponerse en contacto con el fabricante de receptores para que le facilite la formación adecuada.

2.3 ¿Cuáles son los proveedores de receptores de SAT-TDT?

Los proveedores de receptores SAT-TDT son:; Televés, Ikusi, Fagor, Alcad y Engel.

2.4 Cumpló todo lo anterior y me gustaría conocer como darme de alta.

Es necesario acceder a la página web www.sattdt.es y presionar en el botón "Solicitud de alta".



2.5 Me he registrado pero no me llega el correo de confirmación. ¿Qué debo hacer?

Normalmente el correo tarda unos minutos, siempre inferior a una hora. Si pasado este tiempo no se recibe en la bandeja de entrada, se debe revisar la bandeja de SPAM, porque al ser un correo automático, algunos correos lo pueden desechar como correo basura. Si no se recibe en una de las bandejas, ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de TDTSAT a través del correo electrónico: sattdt@cellnextelecom.com.

2.6 Me he registrado y no he recibido el correo con mi contraseña, ¿Por qué?

El proceso de registro consta de tres pasos, que son los siguientes:

- Primer Paso: datos personales esenciales: se solicita el NIF/DNI, la razón social, el nombre de usuario y el correo electrónico.
- Segundo Paso: recibirá un correo electrónico con el asunto "Confirmación solicitud alta instalador". Existe un enlace en el correo para terminar el registro.
- Tercer Paso: una vez se verifica el cumplimiento del punto 2.1, recibirá un correo electrónico con el asunto "Registro completado".

2.7 No recuerdo mi contraseña. ¿Cómo puedo recuperarla?

No es posible recuperar la contraseña, pero si conseguir una nueva. Se debe acceder a la página web www.sattdt.es y tras entrar en Iniciar sesión, se debe acceder a "¿Ha olvidado la contraseña?".

2.8 No recuerdo mi contraseña y tampoco el nombre de usuario.

Ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de SATTDT a través del correo electrónico sattdt@cellnextelecom.com

2.9 ¿puedo solicitar activaciones para caravanas o autocaravanas?

Las condiciones para activar receptores en caravanas o autocaravanas son:

- Las empresas instaladoras deben estar inscritas en los tipos A o F en el Registro empresas instaladoras de telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Estas empresas deberán haber recibido la formación específica SAT-TDT, así como haber firmado contrato con al menos un proveedor de receptores SAT-TDT.

2.10 ¿puedo solicitar activaciones para embarcaciones?

Las condiciones para activar receptores en embarcaciones son:

- Las empresas instaladoras son aquellas inscritas en los tipos A o F en el Registro empresas instaladoras de telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, así como las inscritas en los tipos M1 y M2 en el Registro de empresas instaladoras de equipos radioeléctricos marinos de la Dirección General de la Marina Mercante. Estas empresas deberán haber recibido la formación específica SAT-TDT, así como haber firmado contrato con al menos un proveedor de receptores SAT-TDT

2.11 ¿puedo solicitar activaciones para autobuses o autocares?

Las condiciones para activar receptores en autobuses o autocares son:

- Las empresas instaladoras son aquellas inscritas en los tipos A o F en el Registro empresas instaladoras de telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Estas empresas deberán haber recibido la formación específica SAT-TDT, así como haber firmado el código de buenas prácticas con al menos un proveedor de receptores SAT-TDT