

Fiche pratique de diagnostic

• **Cas 1** : les téléspectateurs reçoivent la TNT par satellite, leur contact de proximité est le revendeur qui leur a installé leur parabole.

• **Cas 2** : les téléspectateurs habitent dans une zone blanche (non-couverte par la TNT). Pour savoir si l'on est en zone blanche, consulter Tous au numérique : www.tousaunumerique.fr/comment-faire/etes-vous-couvert-par-la-tnt/ Dans ce cas de figure, la parabole est une des solutions palliatives (si la zone est couverte, le câble, l'ADSL ou la fibre optique peuvent être des solutions).

• **Cas 2 bis** : les téléspectateurs sont en limite de couverture d'un émetteur, ce qui se caractérise par des perturbations irrégulières, une sensibilité de la qualité d'image à la météo. Dans certains cas, une réorientation d'antenne peut suffire, les puissances respectives des émetteurs régionaux ayant pu être modifiées avec le passage au tout numérique. Sinon, mêmes solutions que précédemment. Il faut s'appuyer sur l'expertise de son antenniste habituel qui sait où est localisé l'émetteur le mieux reçu dans telle ou telle commune.

• **Cas 3** : les téléspectateurs ont une installation qui n'est pas conforme - typiquement ils reçoivent la télévision grâce à une antenne intérieure. Dans ce cas, recourir aux services d'un antenniste (<http://www.tousaunumerique.fr/ou-et-quand/>) .

Cas 4 : toutes les vérifications précédentes ont été effectuées. Alors le téléspectateur remplit une fiche de demande d'enquête avec l'aide de son antenniste qui certifie que le problème de réception n'est pas dû à l'installation de son client. Cette demande d'enquête se télécharge sur le site de l'Agence nationale des fréquences (<http://www.anfr.fr/fr/protection-controle/reception-tv.html>).