



ADSL en asociación con Phone House

General

1. ¿Qué es ADSL?

ADSL son las siglas de *Asymmetric Digital Subscriber Line* (línea de suscripción digital asimétrica). Esta tecnología utiliza las líneas telefónicas existentes para proporcionar acceso a Internet de alta velocidad de forma segura y fiable. La tecnología ADSL proporciona un gran incremento de la velocidad, en comparación con otros métodos, como la conexión de acceso telefónico. Además, al contrario de dicho acceso, ADSL ofrece conexión continua. Por tanto, los sitios web de gran contenido multimedia, el correo electrónico y otras aplicaciones en línea están disponibles inmediatamente, en cualquier momento.

2. ¿Cuál es la ventaja de la conexión ADSL en relación con el cable?

ADSL proporciona un servicio dedicado por una línea telefónica individual. Los módems de cable ofrecen un servicio compartido por una red de cable. Esto quiere decir que el ancho de banda disponible con un operador de cable disminuye a medida que aumenta la cantidad de abonados en esa área. Además, la conexión ADSL es intrínsecamente más segura que una conexión por línea de cable compartida, con lo que se evita que otros usuarios afecten su conexión en cualquier medida.

3. ¿Pueden los usuarios particulares enlazar varios ordenadores a la misma conexión ADSL?

Sí. Es algo cada vez más habitual, especialmente en las familias con hijos que utilizan Internet para trabajos del colegio, juegos y el correo electrónico. Puede que sea necesario adquirir equipo adicional, como un enrutador de varios puertos.

4. ¿Se verá afectado el servicio telefónico de mi cliente?

No. Los filtros de la línea telefónica separarán el tráfico de voz y el de datos. Los clientes podrán navegar y hablar por teléfono a la vez.

5. ¿Pueden los clientes ver vídeos en línea con ADSL?

Sí. La mayoría de los tráilers de películas y los vídeos con ancho de banda elevado utilizan velocidades entre los 80 y los 128 Kbps, lo cual es aceptable para ADSL. Los clientes podrán ver vídeos en línea sin problemas, incluso si descargan mensajes de correo electrónico y ejecutan otras aplicaciones a la vez.

6. A veces puede ser difícil conectarse a Internet mediante acceso telefónico. ¿Sucede lo mismo con ADSL?

No. A diferencia de los servicios de módem analógico que obligan a los usuarios a autenticarse en un servidor antes de acceder a Internet, la conexión ADSL está activa sin interrupciones, de modo que el usuario estará conectado en cuanto encienda el ordenador y abra el navegador web. Con ADSL, ya no se producen señales de ocupado, largos retrasos por la autenticación, ni interrupciones de la conexión.

7. ¿Qué edad mínima debe tener una persona para poder realizar el pedido con Phone House?

El cliente debe tener 18 años como mínimo.

8. ¿Pueden los residentes de Ceuta, Melilla y las Islas Canarias solicitar servicios ADSL de Phone House?

Los residentes de las Islas Canarias pueden solicitar ADSL con Phone House. Lamentablemente este servicio no está a disposición de los residentes en Ceuta o Melilla.

Cambio de operador

9. Si mi cliente ya tiene ADSL, ¿tiene que cancelar el contrato con su operador actual antes de efectuar el pedido?

No, el cliente no necesita cancelar el contrato actual, ya que la cancelación se producirá durante el proceso de activación. No obstante, para que la activación sea más rápida, es aconsejable que el cliente cancele el contrato aproximadamente 1 semana después de efectuar el pedido. De este modo, se minimizará la interrupción del servicio que sufrirá el cliente.

10. ¿Pueden los clientes transferir su servicio ADSL si tienen en la actualidad un contrato que especifica un compromiso de permanencia con otro operador?

Sí. No obstante, el cliente deberá abonar una cuota de cancelación al operador actual según el periodo que quede del compromiso de permanencia.

Servicios disponibles

11. ¿Qué operadores puede elegir mi cliente?

Orange, Yacom, Jazztel o Vodafone.

Estos operadores están disponibles en territorio peninsular, Islas Baleares y las Islas Canarias.

Los servicios de Internet de **Cable Ono** e **Internet Móvil** están disponibles pero no se tienen en cuenta para calificar ni para las comisiones.

12. ¿Hay servicio ADSL específico para particulares y para empresas?

Sí, aunque solo Orange ofrece servicios ADSL para clientes empresa.

13. ¿Pueden mis clientes solicitar una línea fija en combinación con ADSL?

Sí. Jazztel y Vodafone ofrecen ADSL en combinación con una línea telefónica fija.

14. ¿Cómo aparecerán mis pedidos del paquete de ADSL+ Móvil en mi Lista de Clientes Personales?

Tendrá dos pedidos en su LCP, un pedido de ADSL y un pedido de Móvil. Recuerde: Líneas adicionales de móvil NO serán compensadas.

Pedido y procesamiento

15. ¿Cómo realizo un pedido?

La única forma de realizar un pedido es en línea a través de www.acnmobile.es. Tenga en cuenta que no debe efectuar pedidos en nombre de sus clientes. El cliente deberá efectuar el pedido utilizando el número de equipo de usted, o usted y el cliente deberán realizarlo conjuntamente.

Aunque Phone House tiene muchos puntos de venta en España, la única forma de capturar el número de equipo del representante es en línea, lo que le asegura que usted recibirá su retribución por cada cliente. Por tanto, debe utilizar el sitio web anteriormente mencionado.

16. ¿Cómo puedo acceder al sitio web?

Sencillamente haga clic en el icono ADSL e introduzca su número de equipo en el campo **Nº equipo ACN**, situado en la esquina superior derecha de la pantalla. Antes de continuar, es muy importante que revise todo el material de formación disponible en esa página. Para acceder al sitio web, haga clic en **Haz tu pedido**, situado en la esquina inferior izquierda.

17. ¿Cómo aparecerán mis pedidos de ADSL+Móvil en mi Lista de Clientes Personales (LCP)?

Tendrá dos pedidos en su LCP, un pedido de ADSL y un pedido de telefonía móvil. Recuerde: las líneas adicionales de móvil NO serán retribuidas.

18. ¿Cómo puedo saber si es posible recibir ADSL en la dirección de mi cliente?

Phone House confirmará qué servicios ADSL están disponibles en la dirección del cliente durante la llamada telefónica que mantendrá para finalizar y confirmar el pedido (es parte del proceso explicado más adelante).

19. ¿Cómo realizo el pedido en línea con mi cliente?

1. Diríjase a www.acnmobile.es.
2. Haga clic en el icono «ADSL».
3. Introduzca su número de equipo y haga clic en OK.
4. Elija el enlace **Haz tu pedido**, situado en la esquina inferior izquierda.
5. Rellene el formulario (**Ficha de Pedido**), introduciendo la información obligatoria.

Para que el pedido sea correcto, es fundamental que los datos del cliente se introduzcan; por ejemplo, el número de teléfono debe ser el del cliente y no el del representante de ACN, puesto que ése será el número de activación del servicio ADSL. Además, Phone House llamará al cliente para finalizar el pedido, tal como se explica abajo.

Nota: asegúrese de elegir en el menú desplegable la franja horaria en la que el cliente estará disponible para atender la llamada de un agente de Phone House. Asimismo, no olvide proporcionar un número de contacto que coincida con la hora en que el cliente desea que le llamen.

6. Haga clic en **Enviar**, situado en la parte inferior de **Ficha de Pedido**, para enviar el pedido.

7. Un agente de Phone House llamará al cliente para finalizar y confirmar el pedido utilizando grabación de voz, la cual actúa como firma digital del cliente. Es importante tener en cuenta que la grabación de voz se debe efectuar con el titular de la línea telefónica, incluso si es una persona distinta a la que solicitó el servicio ADSL.

Nota: recuerde que no se enviará una confirmación del pedido por correo electrónico.

IMPORTANTE: tenga en cuenta que, cuando acceda al sitio web para solicitar servicios de telefonía móvil, en esa sección también encontrará una pestaña para ADSL. ACN no podrá retribuir por los pedidos efectuados a través de dicha pestaña en lugar de a través del proceso descrito anteriormente.

Nota para los clientes de Vodafone: Phone House rellenará el contrato y lo enviará a la dirección del cliente. El cliente deberá devolver el contrato firmado a Phone House, acompañado de la documentación necesaria.

20. Una vez que se efectúa el pedido, ¿qué sucede?

Si el cliente supera la comprobación de solvencia, el operador seleccionado le enviará el módem. El cliente lo recibirá aproximadamente una semana antes de la activación.

Phone House informará a los clientes que no superen la comprobación de solvencia.

Nota para los clientes de Vodafone: el kit de Vodafone (hardware, como por ejemplo, el enrutador) se enviará al cliente desde el almacén de Phone House en cuanto Vodafone haya recibido y aprobado el contrato.

21. ¿Cuáles son los motivos de rechazo de un cliente?

A continuación, los motivos por los que un cliente podría ser rechazado:

- La información proporcionada no es correcta
- El cliente tiene una deuda anterior pendiente con el operador del que solicita el servicio ADSL. En tal caso, el cliente puede volver a solicitar el servicio una vez que la deuda se haya saldado

22. ¿Cómo puedo realizar un seguimiento de los pedidos realizados a través de Phone House?

Puede controlar el estado de los pedidos a través de su Lista de Clientes Personales (LCP) en MiACN para representantes. Al principio cada pedido aparecerá como **incompleto** en la LCP. Dicho estado cambiará una vez que el cliente haya superado la comprobación de solvencia.

Su pedido puede tardar hasta 5 días naturales en aparecer en su Lista de Clientes Personales (LCP).

23. ¿Se aplican gastos de envío por el envío del módem?

No.

24. ¿Cuánto tiempo tardará la activación del servicio ADSL en la línea telefónica de mi cliente?

Si el cliente supera la comprobación de solvencia, el servicio ADSL tardará un máximo de 4 semanas en activarse en la línea telefónica del cliente.

25. ¿Cuál es el compromiso de permanencia del contrato?

- Orange: 18 meses
- Yacom: 12 meses
- Jazztel: no se aplica ningún compromiso de permanencia
- Vodafone: 18 meses

26. ¿Se pueden solicitar renovaciones o ampliaciones de contrato en línea?

No. La renovación del contrato se debe efectuar directamente con el operador seleccionado.

Tenga en cuenta que las renovaciones no se tienen en cuenta para las calificaciones o comisiones.

27. ¿Quién enviará la factura mensual?

El cliente recibirá una factura mensual del operador que haya seleccionado.

A quién contactar

28. Si tengo una pregunta relacionada con un pedido efectuado a través de Phone House, ¿con quién debo ponerme en contacto?

Depende de la pregunta. A modo de referencia general, utilice las siguientes pautas para dirigirse a la fuente de información correcta, en función del tipo de duda que tenga:

MiACN para representantes

- Dudas relacionadas con el estado del pedido (consulte la Lista de Clientes Personales)
- Dudas relacionadas con las comisiones y calificaciones (consulte las Preguntas frecuentes)

Phone House (PedidosACN@phonehouse.es)

- Dudas relacionadas con los servicios y tarifas
- Dudas relacionadas con las Condiciones generales
- Dudas relacionadas con retrasos en el procesamiento de pedidos

El operador ADSL seleccionado

- Todas las dudas una vez que el cliente haya sido activado, como por ejemplo, la facturación mensual.