



## MANUAL DE USUARIO DE EL SERVICIO DE TELEFONÍA DIGITAL DE ACN

### Uso del adaptador de teléfono y llamadas desde casa

#### ➤ Directrices generales

#### 1. ¿Qué necesito para utilizar el servicio de telefonía digital de ACN?

- Los clientes necesitarán una conexión a Internet de banda ancha con una velocidad de carga mínima disponible de 128 Kbps y una dirección de envío y facturación en un país de Europa en el que el servicio de telefonía digital de ACN esté disponible. ACN también recomienda que los clientes utilicen el adaptador de teléfono de ACN con un router y un cable Ethernet.
- Además, es necesario tener tarjeta de crédito para el pedido inicial.

#### 2. ¿Cómo puedo saber si mi conexión a internet cumple la velocidad mínima para el servicio de telefonía digital de ACN?

- Para comprobar la velocidad de carga de su conexión a internet, vaya a <http://www.speedtest.net/>
- Asimismo, puede confirmar la velocidad de carga consultando el contrato con su proveedor de internet. Recuerde que la velocidad especificada será la velocidad máxima de carga y no la velocidad real, la cual puede variar en función de determinados factores, como la hora del día, el tráfico en la red, etc.

3. **¿Admite el servicio de telefonía digital de ACN aparatos de fax y sistemas de alarma?**
  - Lamentablemente, no. No se admiten los aparatos de fax ni los sistemas de alarma.
4. **¿Afectará el servicio de telefonía digital de ACN el rendimiento o la velocidad de mi conexión a internet si utilizo mi ordenador?**
  - Puede realizar y recibir llamadas de voz mientras utiliza el ordenador para acceder a internet, sin afectar las velocidades de carga y descarga. ACN utiliza avanzadas técnicas de compresión de audio para minimizar el tráfico de datos que exigen las llamadas y maximizar el ancho de banda disponible para el resto del tráfico de internet.
5. **Si ya dispongo de un adaptador de teléfono de otro fabricante, ¿puedo utilizarlo con el servicio de telefonía digital de ACN?**
  - No, solo se pueden utilizar los adaptadores de teléfono de ACN con el servicio de telefonía digital de ACN.

## ➤ **Alta al servicio de telefonía digital de ACN**

6. **¿Es seguro realizar el pedido en línea?**
  - Sí. Nuestro portal web está asegurado con un certificado SSL, lo cual proporciona el máximo nivel de protección de sus datos personales y de pago.
7. **¿Puedo solicitar el servicio de telefonía digital de ACN sin un dispositivo de ACN o solicitar un dispositivo de ACN sin el servicio?**
  - Por lo general, el servicio y el dispositivo de ACN se deben solicitar juntos. No obstante, hay una (1) excepción:
  - Los clientes que tienen un adaptador de teléfono de ACN sin servicio pueden solicitar un nuevo servicio para dicho dispositivo. Para ello, deben seleccionar la opción «Activar adaptador de teléfono de ACN usado» durante el proceso de alta.
8. **¿Puedo adquirir dos (2) dispositivos con el servicio de telefonía digital de ACN?**

- No, el servicio de telefonía digital de ACN funciona con un (1) dispositivo. Si desea dos (2) dispositivos, deberá entonces solicitar también (2) servicios.

#### **9. ¿Cómo sabré si mi servicio de telefonía digital de ACN se ha activado?**

- Recibirá un mensaje por correo electrónico a la dirección que haya introducido al efectuar el pedido.

#### **10. ¿Cuál es el proceso de portabilidad de número de teléfono?**

- Hasta que el proceso de portabilidad de su número de teléfono fijo actual haya finalizado, recibirá un nuevo número para que lo utilice con su servicio de telefonía digital de ACN. Una vez finalizada la portabilidad, podrá utilizar su número de teléfono fijo actual para hacer y recibir llamadas con el servicio de telefonía digital de ACN. Si la portabilidad no funcionara, podrá seguir utilizando el servicio con el número que le hemos proporcionado.

Para poder efectuar la portabilidad correctamente, sus datos personales y la dirección del servicio deben ser iguales que los datos registrados con su operador actual de línea fija.

Si su número fijo actual está asociado con su conexión DSL, la portabilidad no es posible ya que su alquiler de línea será cancelado, lo que en la mayoría de los casos tendrá como resultado la pérdida de su servicio DSL. Si usted posee cable de banda ancha u otra conexión de banda ancha no asociada con el número que desea portar, la portabilidad es posible sin que ello resulte en la pérdida de su servicio de banda ancha.

Por el momento no es posible realizar la portabilidad de números de líneas RDSI. ACN espera poder ofrecer este servicio en el futuro.

Haga clic en el enlace de abajo para descargar e imprimir la Autorización de portabilidad numérica. Cumplimente el formulario y envíelo por correo electrónico (escaneado), correo postal o fax, utilizando los datos indicados en el formulario. Rogamos también nos facilite la penúltima factura telefónica de su operador actual.

[http://reps.acneuro.com/ACN-Europe\\_files/docs/be/DPS\\_Porting\\_ES\\_ES.pdf](http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/be/DPS_Porting_ES_ES.pdf)

En cuando recibamos su Autorización de portabilidad numérica, iniciaremos el proceso de portabilidad.

ACN iniciará el proceso de portabilidad de su número de teléfono transcurrido el periodo de reflexión. Dicho periodo de reflexión comienza una vez que recibamos su equipo ACN. Si ha elegido la opción de activar un equipo de ACN usado, el periodo de reflexión comenzará inmediatamente después de la activación de este.

## ➤ **Instalación y configuración**

### **11. ¿Puedo tener más de un adaptador de teléfono con el mismo número de teléfono?**

- A diferencia de los teléfonos convencionales, no es posible tener más de un (1) adaptador de teléfono con el mismo número. No obstante, puede tener una cuenta con varios adaptadores de teléfono en la misma ubicación y con números distintos.

### **12. ¿Puedo utilizar varios aparatos de teléfono con el servicio de telefonía digital de ACN?**

- Sí, es posible con el adaptador de teléfono de ACN.
- Muchos de nuestros clientes con el adaptador utilizan teléfonos inalámbricos que se componen de una estación base y varios aparatos. Esta estación base se conecta directamente al puerto «Phone» del adaptador de teléfono. Se pueden distribuir varios aparatos por la casa. Asimismo, puede adquirir una extensión con varios conectores de teléfono y conectarla al puerto «Phone» del adaptador de teléfono. De este modo, podrá utilizar varios teléfonos con el servicio de telefonía digital de ACN.

### **13. Si utilizo varios aparatos con el servicio de telefonía digital de ACN y el adaptador de teléfono, ¿sonarán todos los teléfonos al recibir una llamada?**

- Sí, todos los teléfonos conectados al dispositivo de ACN sonarán y podrá responder con cualquiera de ellos.

## ➤ **Funciones**

### **14. ¿Cómo funciona la función de llamada en espera?**

- Cuando esté atendiendo una llamada, oirá unos pitidos que le indican que está recibiendo otra llamada. Para aceptar dicha llamada y poner la llamada en curso en espera, presione brevemente (1-2 segundos) el botón Flash o la tecla de colgar de su teléfono. Para volver a la llamada original, de nuevo presione brevemente el botón Flash o la tecla de colgar.

#### **15. ¿Cómo puedo hacer una llamada a 3?**

- Marque el primer número al que desee llamar. Cuando la persona conteste, pulse la tecla de conferencia. Esta acción pondrá la primera llamada en espera y le permitirá marcar el segundo número. Marque el número de la segunda persona y presione la tecla de marcar.
- Cuando la segunda persona conteste, presione la tecla de conferencia una vez más y se iniciará la llamada a tres.

#### **16. ¿Cómo puedo saber si el servicio de telefonía digital no está disponible?**

- Para determinar la disponibilidad del servicio, debe descolgar el teléfono conectado al adaptador de teléfono, comprobar el tono de llamada e intentar hacer y recibir llamadas. Es aconsejable que intente llamar a distintos números. Asimismo, debe comprobar que tiene el adaptador de teléfono instalado correctamente y que los cables están conectados adecuadamente.

#### **17. ¿Existe un servicio de buzón de voz?**

- Sí. El servicio de telefonía digital de ACN ofrece buzón de voz.

#### **18. ¿Ofrece el servicio de telefonía digital de ACN bloqueo de llamadas?**

- Sí, si desea bloquear las llamadas a números de tarificación adicional, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN.

#### **19. ¿Ofrece el servicio de telefonía digital de ACN funciones estándar, como llamada en espera, identificación de llamadas y desvío de llamadas?**

- Sí. El servicio de telefonía digital de ACN ofrece las funciones habituales de un teléfono convencional, entre las que se incluyen:
  - Llamada en espera

- Identificador de llamadas
- Desvío de llamadas
- Llamada a 3 (conferencia de audio)
- Buzón de voz
- Rellamada
- Marcado rápido

## **20. ¿Cómo puedo establecer el marcado rápido?**

- Para establecer el marcado rápido, marque \*74, seguido de un número de un dígito. Introduzca el número de teléfono que desee asociar con dicho número de marcado rápido y pulse #. Para llamar a ese número, simplemente introduzca el dígito correspondiente y pulse #.

## **➤ Facturación y pago**

### **21. ¿Ofrece ACN facturación electrónica?**

- Sí, ACN ofrece facturación electrónica. En cuanto la factura mensual esté disponible, recibirá una notificación por correo electrónico, con un enlace en donde podrá consultarla.

### **22. ¿Qué formas de pago hay disponibles?**

- El pago por el dispositivo de ACN únicamente se puede efectuar con tarjeta de crédito. Los gastos mensuales pueden abonarse con tarjeta de crédito o domiciliación bancaria.

## **➤ Su cuenta ACN**

### **23. ¿Cómo cambio los datos de mi cuenta o gestiono las opciones del servicio?**

- Puede gestionar su cuenta en línea a través del portal de clientes de ACN (situado en [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu)) o si se pone en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN.

# Uso de la app ACN Companion

## ➤ Directrices generales

### 24. Descarga e instalación de ACN Companion

- Visite Google Play o App Store para descargar la app gratuita ACN Companion.
- Busque «ACN Companion».
- Instale la app igual que se instala cualquier otra en su smartphone.
- Una vez instalada, abra ACN Companion e introduzca sus credenciales de inicio de sesión:
  - Nombre de usuario
  - Contraseña

*Nota: si aún no tiene un nombre de usuario y contraseña, llame al Servicio de Atención al Cliente de ACN y siga las instrucciones del menú automatizado.*

### 25. Funciona ACN Companion en cualquier smartphone?

- Vea la lista completa de smartphones admitidos [aquí](#).

### 26. ¿Utiliza ACN Companion los minutos de mi contrato móvil?

- Mientras utilice la app ACN Companion a través de Wi-Fi solo o 3G/4G, los minutos de voz de su contrato móvil no se utilizan. Sin embargo, podrían aplicarse tarifas por uso de datos móviles si se utiliza la app en una red 3G/4G. Es importante asegurarse de que se está usando la app ACN Companion para hacer llamadas. ACN recomienda Wi-Fi como el mejor tipo de conexión.

### 27. He olvidado mi nombre de usuario/contraseña de ACN Companion. ¿Cómo encuentro esos datos?

- Si ha olvidado su nombre de usuario y contraseña, llame al Servicio de Atención al Cliente de ACN y siga las instrucciones del menú automatizado.

### 28. Deseo cambiar mi nombre de usuario de ACN Companion. ¿Cómo puedo hacerlo?

- El nombre de usuario de ACN Companion es único para su número de teléfono y no se puede modificar.

**29. ¿Cuántas líneas de ACN Companion puedo solicitar con mi servicio de telefonía digital de ACN?**

- Con cada línea principal del servicio de telefonía digital se ofrece una línea de ACN Companion.

**30. ¿Cómo utilizo ACN Companion en más de un smartphone?**

- ACN Companion está registrado con un smartphone cada vez. Si desea cambiar el smartphone registrado, llame al Servicio de Atención al Cliente de ACN y siga las instrucciones del menú automatizado.

**31. ¿Cómo anulo el registro de mi smartphone actual para descargar ACN Companion en otro smartphone?**

- ACN Companion está registrado con un smartphone cada vez. Si desea cambiar el smartphone registrado, llame al Servicio de Atención al Cliente de ACN y siga las instrucciones del menú automatizado.

**32. ¿Cómo elimino ACN Companion de mi smartphone?**

- Desinstale la app como haría con cualquier otra app de su smartphone.

**33. ¿Puedo llamar a mi dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN desde la app ACN Companion?**

- La app ACN Companion y su dispositivo principal del servicio de telefonía digital de ACN comparten el mismo número de teléfono. Si se intenta hacer una llamada desde la app ACN Companion al número principal del servicio de telefonía digital de ACN, la llamada irá al buzón de voz.

**34. ¿Puedo pasar una llamada desde la app ACN Companion a mi dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN?**

- No.

➤ **Hacer y recibir llamadas**

↓



**35. ¿Necesito conexión a internet para realizar una llamada con la app ACN Companion?**

- Sí. Aunque hacer una llamada con ACN Companion es lo mismo que hacer una llamada local a través de su operador móvil, necesita Wi-Fi o 3G/4G para establecer la llamada.

**36. ¿Cómo hago y recibo llamadas con ACN Companion?**

- Abra la app y sencillamente marque el número al que desea llamar directamente o abra su lista de contactos y elija el número de teléfono. Las llamadas a su número del servicio de telefonía digital de ACN aparecerán en su smartphone siempre que tenga la sesión iniciada en la app ACN Companion.

**37. ¿Puedo hacer llamadas con ACN Companion a la vez que está en uso mi dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN?**

- Sí. Se pueden hacer llamadas independientes simultáneamente desde la app ACN Companion y el dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN.

**38. ¿Puedo recibir una llamada en ACN Companion mientras mi dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN está en uso?**

- Sí. ACN Companion puede recibir llamadas mientras el dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN está en uso. Del mismo modo, el dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN puede recibir llamadas mientras ACN Companion está en uso.

**39. ¿Qué sucede si recibo una llamada en mi smartphone mientras ACN Companion está en uso?**

- **iPhone**  
Un iPhone pone la llamada ACN Companion en espera automáticamente y responde la llamada entrante.
- **Android**  
Un dispositivo Android avisa de la llamada entrante, con lo que se puede poner la llamada ACN Companion en espera para atender la llamada entrante.

**40. Si alguien llamada a mi número de teléfono digital de ACN, ¿sonará mi smartphone?**

- Sí. Siempre que tenga sesión iniciada en la app ACN Companion, usted recibirá la llamada en su smartphone y en el número principal del servicio de telefonía digital de ACN. Se denomina «duplicación».

**41. ¿Puedo utilizar ACN Companion para hacer llamadas de vídeo?**

- ACN Companion admite solamente llamadas de audio.

**42. ¿Puedo utilizar la lista de contactos del teléfono móvil para hacer una llamada a través de mi servicio de telefonía digital de ACN?**

- No. Debe utilizar la lista de contactos que hay en la app ACN Companion para realizar una llamada. Si hace una llamada desde su lista de contactos principal, se asociará con el plan de llamadas que tenga contratado con su operador móvil.

**43. Mi adaptador del servicio de telefonía digital de ACN no está conectado. ¿Puedo utilizar de todas formas ACN Companion en mi smartphone?**

- Sí. Una vez que haya solicitado la app ACN Companion y la haya instalado en su smartphone, puede empezar a hacer (y recibir) llamadas con la app. ACN Companion funcionará independientemente de si el dispositivo del servicio de telefonía digital de ACN está conectado o no.
- **Aviso importante:** la cuenta del servicio de telefonía digital de ACN debe estar al día. Si el servicio estuviera suspendido por falta de pagos, la app ACN Companion y el servicio de telefonía digital de ACN no funcionarán para hacer o recibir llamadas.

➤ **Funciones**

**44. ¿Podré consultar el buzón de voz de mi servicio de telefonía digital de ACN desde la app ACN Companion?**

- Sí. Para escuchar los mensajes del buzón de voz, marque \*62 (desde el smartphone o marque el número del servicio de telefonía digital de ACN directamente).

**45. ¿Cómo puedo saber si tengo un mensaje de voz?**

- Dependerá del smartphone en que utilice la aplicación. Un iPhone mostrará un indicador numérico de que espera un mensaje. Si utiliza un dispositivo Android, no aparece ningún indicador de que hay mensaje en espera.

**46. ¿Puedo hacer llamada a 3 (conferencia) con ACN Companion?**

- Sí.

**47. ¿Qué aparece en el identificador de llamadas cuando hago una llamada desde la app ACN Companion?**

- El identificador de llamadas muestra su número principal del servicio de telefonía digital de ACN.

➤ **Solución de problemas**

ACN recomienda que no cambie las preferencias o la configuración avanzada de la app ACN Companion. Si hace cambios y surge un problema, restablezca las preferencias y la configuración avanzada a los valores predeterminados. Para ello, desinstale y vuelva a instalar la app.

**48. Tengo problemas con la calidad del sonido. ¿Qué puedo hacer para mejorar la calidad de mi llamada?**

- Utilice conexión Wi-Fi siempre que le sea posible. Este tipo de conexión le dará la mejor calidad. Si no hay una red Wi-Fi disponible, la mejor opción es utilizar la red 4G. Aunque hay compatibilidad con la red 3G, puede que le surjan problemas con la calidad del sonido.

**49. Tengo conexión a internet en mi smartphone pero no puedo hacer ni recibir llamadas con la app ACN Companion. ¿Qué pasa?**

- Navegue a una página web con el aparato para comprobar que está en línea.
- Verifique que la app está registrada y que los datos de inicio de sesión son correctos.

- Para conocer su nombre de usuario y contraseña, llame al Servicio de Atención al Cliente de ACN y siga las instrucciones del menú automatizado.
- Pulse el icono del teléfono que hay en la parte inferior izquierda de ACN Companion (pantalla predeterminada). Debe aparecer el mensaje «Phone Ready» (Teléfono listo) y el número del servicio de telefonía digital de ACN en la parte superior/central de la pantalla de su smartphone.
  - Si esto aparece, debe poder hacer y recibir llamadas.
  - Si no aparece, salga de la aplicación y vuelva a iniciar sesión. Para ello, vaya a «Settings» (Configuración), que es el icono que aparece en la esquina inferior derecha, y pulse Logout (Cerrar sesión), situado en la esquina superior derecha.

**50. He notado que mis llamadas se cortan transcurridos 15 minutos. ¿Qué pasa?**

- Después de las pruebas iniciales, hemos detectado que algunos proveedores de servicios de internet limitan las llamadas VoIP a 15 minutos. Rogamos se ponga en contacto con su proveedor directamente en lo referente a este asunto. Por desgracia, se trata de una cuestión fuera del control de ACN.
- Puede optar por utilizar también los datos móviles.

➤ **Otro**

**51. ¿Cuántos datos se consumen al utilizar ACN Companion en una red 4G o 3G?**

- Normalmente, una llamada de 5 minutos consume 2,2 MB de datos. No obstante, en función del tipo de conexión, se podrían consumir hasta 6,5 MB de datos.

**52. ¿Cómo hago cambios para optimizar la configuración en ACN Companion?**

- La configuración de la app ACN Companion ha sido optimizada para los clientes de ACN. Le recomendamos que no la altere.

**53. ¿Cuál es la configuración predeterminada de la app ACN Companion?**

**iPhone**

**Account** (Cuenta)

Enabled (Activado) – On (Encendido)

### **Preferences (Preferencias)**

Mobile Data Network (Red de datos móviles)

Use When Available (Usar si disponible) - Enabled (Activado)

Allow VoIP Calls (Permitir llamadas VoIP) - Enabled (Activado)

General

Run in Background (Ejecutar en segundo plano) -Enabled (Activado)

Incoming Call (Llamada entrante)

Play Ringtone (Reproducir tono de llamada) - Enabled (Activado)

Vibrate (Vibrar) - Enabled (Activado)

Alert Answer (Avisar responder) - Enabled (Activado)

Alert Missed (Avisar perdidas) - Enabled (Activado)

Ringtone (Tono de llamada) - Marimba

Call in Progress (Llamada en curso)

Background Image (Imagen de fondo) – solid color (color sólido)

Contact Image (Imagen del contacto) - None (Ninguna)

Phone Number (Número de teléfono)

Single Touch To Call (Un toque para llamar) - Enabled (Activado)

Show URI Domain (Mostrar dominio URI) - Disabled (Desactivado)

Login Control (Control de inicio de sesión)

Auto Login (Inicio de sesión automático) - Enabled (Activado)

### **Advanced Settings (Configuración avanzada)**

Verbose Logging (Registro detallado) – Disabled (Desactivado)

Send Log (Enviar registro) – Call Statistics (Estadísticas de llamadas) –  
Displays statistics on last call (Mostrar estadísticas de última llamada).

### **Android**

*(las opciones pueden variar según el dispositivo Android)*

#### **Account (Cuenta)**

Account Specific Features (Funciones específicas de cuenta)

Disable Mobile Data (Desactivar datos móviles) – Disabled (Desactivado)

Disable VoIP Calls (Desactivar llamadas VoIP) - Disabled (Desactivado)

### **Preferences (Preferencias)**

Mobile Data Network (Red de datos móviles)

Use When Available (Usar si disponible) - Enabled (Activado)

Allow VoIP Calls (Permitir llamadas VoIP) - Enabled (Activado)

Incoming Call (Llamada entrante)

Play Ringtone (Reproducir tono de llamada) - Enabled (Activado)

Vibrate (Vibrar) - Enabled (Activado)

Contact Image (Imagen del contacto) – Enabled (Activado)

Ringtone (Tono de llamada) - Marimba

Phone Number (Número de teléfono)

Single Touch To Call (Un toque para llamar) - Enabled (Activado)

Show URI Domain (Mostrar dominio URI) - Disabled (Desactivado)  
Additional (Adicional)  
Audio Gain (Ganancia de audio) – Reset all to return to defaults  
(Restablecer todo para volver a predeterminado)  
Play Keypad Tone (Reproducir tono de teclado) - Disabled (Desactivado)  
Keep Wi-Fi Radio Awake (Mantener radio Wi-Fi encendida) – Enabled  
(Activado)  
Auto Start on Boot (Inicio automático al encender) – Enabled (Activado)  
Contact Sort Order-First Name (Orden de contactos-Nombre propio)  
Contact Display Order (Mostrar contactos) – First Name First (Apellido  
primero)  
Use Phonetic Sorting (Usar orden fonético) - Disabled (Desactivado)  
Use LED Notifications (Usar notificaciones LED) - Disabled (Desactivado)  
Login Control (Control de inicio de sesión)  
Auto Login (Inicio de sesión automático) - Enabled (Activado)

#### **Advanced Settings (Configuración avanzada)**

Echo Cancellation (Anulación de eco) – Disabled (Desactivado)  
Microphone Gain (Ganancia de micrófono) – Highest (Máxima)  
Speaker Gain (Ganancia de altavoz) – Highest (Máxima)  
Advanced Media Options (Opciones avanzadas de medios)  
Audio API Type (Tipo de API de audio) – Audio Track (Pista de audio)  
Echo Cancellation Mode (Modo de cancelación de eco) – Auto (Autom.)  
Auto Gain Control (Control de ganancia automático) – Enabled (Activado)  
Low Latency Control (Control de latencia baja) - Disabled (Desactivado)  
Device Hardware (Hardware del dispositivo)  
Speakerphone Fix (Corregir altavoz) – Disabled (Desactivado)  
Audio Input Source (Fuente de entrada de audio) – Voice Communication  
(Comunicación de voz)  
Playback Stream (Flujo de reproducción) – Voice Call (Llamada de voz)  
Application Logging (Registro de aplicación)  
Verbose Logging (Registro detallado) – Enabled (Activado)  
Send Log (Enviar registro) – Not used (No usado)