



Servicio de telefonía digital de ACN

General

- 1. ¿Está el servicio de telefonía digital de ACN disponible en Ceuta, Melilla o las Islas Canarias?**
El servicio de telefonía digital de ACN está disponible en las Islas Canarias, pero no en Ceuta o Melilla.
- 2. ¿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 (para el videoteléfono, se aconsejan 384 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 videoteléfono o el adaptador de teléfono con un enrutador y un cable Ethernet. Para disfrutar del servicio de telefonía digital, necesita lo siguiente:
 - Una tarjeta de crédito para el pedido inicial
 - Conexión a Internet de alta velocidad, como ADSL o cable, con una velocidad de carga mínima de 128 Kbps (para el videoteléfono, se aconsejan 384 Kbps).
- 3. ¿Cómo puedo comprobar la velocidad de carga de mi conexión a Internet?**
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. Sin embargo, tenga en cuenta que la velocidad que se especifique será la velocidad máxima de carga y no la velocidad real.
- 4. Tengo límite de consumo con mi servicio de Internet. ¿Cuánto uso hará el dispositivo de ACN de mi límite de descarga?**
Si utiliza el dispositivo de ACN con la velocidad de carga recomendada de 128 o 256 Kbps durante 7 horas de llamadas al mes, utilizará 1 GB de su límite de descarga. Si utiliza el dispositivo de ACN durante aproximadamente 34 horas al mes de llamadas a líneas fijas o móviles, también consumirá 1 GB. Tenga en cuenta que esta cantidad se basa en su consumo y no incluye las llamadas de voz o vídeo que reciba, las cuales también cuentan.

Puesto que la mayoría de las conexiones a Internet de alta velocidad limitadas fijan un límite de consumo de entre 5 y 50 GB al mes, la mayoría de las personas notarán que no superan su límite mensual si hacen un uso normal del dispositivo de ACN.
- 5. ¿Admite el servicio de telefonía digital de ACN aparatos de fax y sistemas de alarma?**
El servicio de telefonía digital de ACN admite el tráfico de audio y vídeo (con el videoteléfono de ACN). En la actualidad, no se admiten el servicio de fax ni los sistemas de alarma.
- 6. ¿Afectará el servicio de telefonía digital de ACN el rendimiento 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. Sin embargo, apreciará una disminución en la velocidad durante las llamadas de vídeo. ACN utiliza avanzadas técnicas de compresión de audio para minimizar el tráfico de datos causado por las

llamadas con el objetivo de maximizar el ancho de banda disponible para el resto del tráfico de Internet.

7. **Si ya dispongo de un videoteléfono o un adaptador de teléfono de otro fabricante, ¿puedo utilizarlo con el servicio de telefonía digital de ACN?**
No, únicamente se puede utilizar el videoteléfono de ACN o el adaptador de teléfono de ACN con el servicio de telefonía digital de ACN.

Alta al servicio de telefonía digital de ACN

8. **¿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.
9. **¿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. Existen dos excepciones:
- Los clientes que tienen un videoteléfono o un adaptador de teléfono de ACN sin servicio pueden solicitar un nuevo servicio para dicho dispositivo. Para ello, deben seleccionar la opción «Activar videoteléfono de ACN usado» o «Activar adaptador de teléfono de ACN usado» durante el proceso de alta. For customers that have a previous generation ACN Videophone and service it is possible to “upgrade” to an ACN IRIS X Videophone by selecting the “Upgrade” link on the first order page.
 - Also customers with an ATA DPS subscription who also have an ACN Videophone and want to connect the Videophone to that service can select the “Upgrade” link on the first order page.
10. **¿Puedo adquirir dos dispositivos con el servicio de telefonía digital de ACN?**
No, el servicio de telefonía digital de ACN funciona con un dispositivo. Si desea dos dispositivos, deberá solicitar también dos servicios.
11. **¿Puedo mantener mi número de teléfono actual?**
Sí. Aunque no puede realizar la portabilidad de su número fijo actual al servicio de telefonía digital de ACN, no desactive su número ya que, de hacerlo, cancelaría el servicio de alquiler de línea y, en consecuencia, el servicio ADSL. Además, al no cancelar el número, su servicio telefónico actual permanecerá activo, por lo que sus contactos podrán seguir llamándole con normalidad.

En el futuro, esperamos poder ofrecerle la posibilidad de portar su número de teléfono fijo actual al servicio de telefonía digital de ACN.

12. **¿Se aplican gastos de envío?**
En los envíos del dispositivo de ACN a las Islas Canarias, se aplicarán impuestos locales (IGIC y AIEM).
13. **¿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.

Instalación y configuración

14. **¿Necesito un enrutador?**
Aunque le aconsejamos que utilice uno, no es necesario tener un enrutador. Puede conectar el dispositivo de ACN entre el módem y el ordenador. Si desea ver las instrucciones de instalación, consulte la **Guía de instalación rápida** situada en www.myacn.eu. También recibirá esta guía con el dispositivo.
15. **¿Puedo tener más de un videoteléfono o adaptador de teléfono con el mismo número de teléfono?**

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

16. ¿Puedo utilizar tarjetas de datos (tarjetas prepago de acceso a Internet) o Wi-Fi con mi videoteléfono o adaptador de teléfono?

El modelo de videoteléfono IRIS X tiene Wi-Fi integrado para conectarse con la red Wi-Fi doméstica u otras redes que funcionen con un código de seguridad. Los modelos anteriores del videoteléfono no incorporan Wi-Fi. Además, se recomienda encarecidamente que no se utilice tarjetas de datos o conexión Wi-Fi con el IRIS 3000, el IRIS 5000 o el adaptador de teléfono. Asimismo, ACN no puede responder a las llamadas técnicas relacionadas con el uso de estos dispositivos en el videoteléfono o el adaptador de teléfono.

17. ¿Puedo utilizar varios aparatos de teléfono con el servicio de telefonía digital de ACN?

Es posible con el adaptador de teléfono de ACN, pero el videoteléfono IRIS X no admite la conexión de teléfonos analógicos.

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 para teléfonos del adaptador de teléfono. A continuación, se pueden colocar varios aparatos por la casa.

Asimismo, puede adquirir una extensión con varios conectores de teléfono y conectarla al puerto para teléfonos del videoteléfono o adaptador de teléfono de ACN. De este modo, podrá utilizar varios teléfonos con el servicio de telefonía digital de ACN.

18. 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.

19. Mi videoteléfono IRIS 3000 o IRIS 5000 no funciona, pero sigue en garantía. ¿Podrían enviarme un equipo de sustitución para mi videoteléfono IRIS 3000 o IRIS 5000?

Sí. Le enviaremos el mismo modelo de videoteléfono para sustituir al dañado.

Uso del servicio de telefonía digital de ACN con el videoteléfono de ACN

20. ¿Puedo realizar una llamada inmediatamente después de instalar el videoteléfono?

Consulte la guía de instalación rápida para ver cómo instalar el videoteléfono. La primera vez que conecte el teléfono a nuestra red, puede que tenga que esperar hasta 15 minutos hasta que esté listo para su uso. Durante este tiempo, el sistema realizará una descarga inicial del software y se conectará al servicio de telefonía digital de ACN. Es importante que deje finalizar este proceso sin interrupciones para asegurarse de que no se produzcan errores y para evitar dañar el videoteléfono.

21. ¿Qué sucede cuando llamo a personas que no tienen un videoteléfono?

El videoteléfono funciona igual que un aparato de teléfono convencional. Por tanto, puede hacer y recibir llamadas con normalidad a/de números que no estén conectados a un videoteléfono.

22. ¿Puedo utilizar el ordenador mientras hablo por teléfono?

Sí. El servicio de telefonía digital de ACN utiliza la conexión de Internet, no el ordenador. Si la calidad de la imagen disminuye, intente no utilizar el ordenador para acceder a Internet a la vez que realiza llamadas de vídeo.

23. ¿Cómo puedo saber si el servicio de telefonía digital no está disponible?

Esto varía por modelo de videoteléfono.

En el IRIS X, mire si el número de teléfono aparece en la esquina superior derecha de la pantalla, con una figura verde al lado.

En el IRIS 5000, compruebe la luz de registro (la luz azul).

En el IRIS 3000, compruebe si la luz verde de la izquierda está encendida sin parpadear.

Si todo lo anterior está correcto pero aún así no puede hacer o recibir llamadas, apague y vuelva a encender el videoteléfono, espere a que se haya iniciado completamente y, a continuación, intente hacer y recibir llamadas (utilice más de un número para hacer llamadas). Además, asegúrese de haber instalado correctamente el videoteléfono.

Uso del servicio de telefonía digital de ACN con el adaptador de teléfono de ACN

24. ¿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.

25. ¿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 Marcar. Cuando la segunda persona conteste, presione la tecla de conferencia una vez más y se iniciará la llamada a tres.

26. ¿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.

Funciones

27. ¿Existe un servicio de buzón de voz?

Sí. El videoteléfono de ACN ofrece las funciones habituales de un teléfono convencional, incluyendo el buzón de voz. Pero, ¿para qué dejar un buzón de voz si puede dejar un buzón de vídeo? El servicio de telefonía digital de ACN y el videoteléfono le permiten enviar y recibir mensajes de vídeo.

28. ¿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.

29. ¿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
- Retención de llamada
- Llamada a 3 (conferencia de audio)
- Buzón de voz
- Rellamada
- Marcado rápido

30. **¿Cómo puedo establecer el marcado rápido?**
Para establecer el marcado rápido, marque *74, seguido de un código de un dígito. A continuación, introduzca el número de teléfono que desee asociar con dicho código y pulse #. Para llamar a ese número, simplemente introduzca el código de un dígito correspondiente y pulse #.
31. **¿Cuáles son las ventajas de las llamadas ACN-2-ACN?**
Con las llamadas ACN-2-ACN, nos referimos a que puede disfrutar de llamadas de voz y vídeo ilimitadas con todos los abonados al servicio de telefonía digital de ACN sin costes adicionales.

Facturación y pago

32. **¿Hay un gasto adicional por realizar o recibir una llamada de vídeo?**
No.
33. **¿Ofrece ACN facturación electrónica o en papel?**
ACN ofrece facturación electrónica. En cuanto la factura mensual esté disponible, recibirá una notificación por correo electrónico, con un enlace en donde podrá consultarla.
34. **¿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.
35. **¿Existe un periodo de permanencia vinculante con el servicio de telefonía digital de ACN?**
Sí, existe un periodo de permanencia vinculante de 12 meses.

Su cuenta ACN

36. **¿Cómo puedo cambiar los datos de mi cuenta o gestionar las opciones del servicio?**
Puede usar el portal de clientes de ACN (situado en www.myacn.eu) o ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN.
37. **¿Pueden los clientes existentes del servicio de telefonía digital de ACN con un modelo anterior de videoteléfono de ACN adquirir el nuevo videoteléfono IRIS X?**
Sí. Los clientes existentes de ACN pueden adquirir el nuevo videoteléfono IRIS X y mantener su número de teléfono. Tenga en cuenta que se trata de una actualización de la cuenta existente del servicio de telefonía digital y que no se aplicará ningún cambio al contrato de suministro del servicio.
38. **¿Cómo puedo adquirir el nuevo videoteléfono IRIS X si ya dispongo de un modelo anterior?**
Esta opción está disponible en el portal de alta, al que puede acceder a través de www.myacn.eu. El videoteléfono existente seguirá en servicio hasta que se envíe el nuevo videoteléfono IRIS X. Cuando reciba el nuevo videoteléfono, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a fin de activar el aparato y así finalizar la actualización.
39. **¿Qué sucede entonces con mi modelo anterior del videoteléfono?**
Una vez que haya activado el nuevo videoteléfono, el modelo anterior ya no funcionará con su servicio actual. Si usted u otra persona desea volver a utilizar dicho videoteléfono, puede solicitar un nuevo servicio para ese aparato. Simplemente seleccione la opción «Activar videoteléfono de ACN usado» en el portal de alta al servicio. No es necesario ni obligatorio que devuelva el videoteléfono antiguo a ACN.
40. **Al sustituir el videoteléfono IRIS 3000 o IRIS 5000 con el IRIS X, ¿qué sucede con mi plan de precios actual?**

Adquirir el IRIS X en sustitución del IRIS 3000 o IRIS 5000 no afecta su plan de precios actual. Cuando se pase al nuevo videoteléfono, se le cambiará a un plan más interesante, denominado Digital One. Una vez que haya recibido el nuevo videoteléfono, podrá decidir cambiar al plan Digital Plus, el cual incluye más minutos de llamadas a móviles y más destinos internacionales. Para hacer este cambio, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

41. ¿Cómo puedo pasarme del adaptador de teléfono al videoteléfono de ACN?

Existe una opción para el caso en la sección de alta al servicio de telefonía digital de ACN, situada en www.myacn.eu.

Cuando reciba el nuevo videoteléfono, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a fin de activar el aparato y así finalizar el cambio.

Si desea reutilizar un videoteléfono existente, puede elegir la opción «Activar videoteléfono de ACN usado».

42. ¿Qué sucede entonces con mi adaptador de teléfono?

Una vez que haya activado el videoteléfono, el adaptador de teléfono ya no funcionará con su servicio actual. Si usted u otra persona desea volver a utilizar dicho adaptador de teléfono, puede solicitar un nuevo servicio para ese aparato. Simplemente seleccione la opción «Activar adaptador de teléfono de ACN usado» en la sección de alta al servicio.

No es necesario ni obligatorio que devuelva el adaptador de teléfono antiguo a ACN.