



## Preguntas frecuentes - Servicio de telefonía fija de ACN

### ACN y la preasignación de operador

1. ¿Ofrece ACN servicios a particulares y a empresas?  
En la actualidad, ACN no incluye en su cartera un producto específico para clientes-empresa. No obstante, gran cantidad de pequeñas empresas es cliente de ACN. ACN ofrece servicio a líneas analógicas y RDSI.
2. ¿Qué es la preasignación de operador (CPS)?  
Los clientes pueden elegir un operador alternativo a Movistar sin necesidad de cambiar de número, marcar un código de acceso (prefijo) o conectar un dispositivo adicional. Esto se denomina «preasignación de operador» (CPS). En virtud de este servicio, todas las llamadas se enviarán a través de ACN y se facturarán con las tarifas altamente competitivas de ACN. (Movistar enrutará determinados números de servicios).
3. ¿Cuáles son las ventajas de convertirse en cliente del servicio de preasignación de operador (CPS) de ACN?  
Como cliente de CPS, podrá beneficiarse de nuestras tarifas competitivas en TODAS las llamadas y estará conectado directamente al servicio de telefonía de ACN, sin la incomodidad de tener que marcar un prefijo o depender de la función de marcado rápido con cada una de las llamadas que realice.
4. ¿Qué llamadas se envían a través de ACN?  
ACN conectará y cobrará las llamadas a líneas fijas nacionales, llamadas a móviles y llamadas a destinos internacionales.
5. ¿Puedo solicitar el servicio de preasignación de operador (CPS) de ACN si tengo una línea de cable?  
No. Únicamente los clientes de Movistar pueden tener el servicio de preasignación con ACN.
6. ¿Puedo solicitar el servicio de preasignación de operador (CPS) de ACN si tengo ADSL con Movistar?  
Sí. ACN conectará todas las llamadas telefónicas estándar realizadas con la línea ADSL y cargará por ellas. Su proveedor de Internet seguirá cobrándole por el acceso a Internet.  
  
Nota: lo anteriormente mencionado no se aplicará a los clientes que tengan el alquiler de línea de ACN.
7. Si dispongo de dos números de teléfono en mi cuenta de Movistar, ¿puedo elegir la preasignación de operador (CPS) en una de esas líneas solamente?  
Sí. Si tiene una línea analógica normal, puede elegir en qué número(s) de teléfono desea la preasignación de operador de ACN. Asegúrese de introducir en el CST (Contrato de Servicio de Telefonía) o en el portal de solicitud de servicios todos los números que desea activar con el servicio de ACN.
8. ¿Se puede ofrecer la preasignación de operador de ACN a un rango de números?  
Sí. Si utiliza una centralita y tiene un rango de extensiones telefónicas conectadas a esta (más de 11 números consecutivos conectados a 1 número principal), introduzca el número principal en el CST (Contrato de Servicio de Telefonía) o en el portal de solicitud de servicios, y el rango de números de menor a mayor. No olvide consultar su factura de Movistar para cerciorarse de introducir el número principal correcto.

9. ¿Puedo solicitar la preasignación de operador si tengo más de un número de teléfono?  
Sí. Si tiene más de un número de teléfono analógico en la misma cuenta de Movistar, solo deberá rellenar y firmar un CST (Contrato de Servicio de Telefonía) o un pedido electrónico. Si tiene más de una cuenta de Movistar, deberá rellenar y firmar CST distintos o enviar pedidos electrónicos independientes por cada cuenta con Movistar.
10. ¿Funcionará el bloqueo de llamadas cuando tenga la preasignación de operador (CPS) de ACN?  
El bloqueo de llamadas de los números de tarificación especial funcionará con el servicio de preasignación. No se garantiza el funcionamiento de otras opciones de bloqueo con la preasignación.
11. ¿Se puede activar con ACN una cabina de teléfono que se ha alquilado a Movistar con carácter privado?  
No es aconsejable preasignar con ACN cabinas telefónicas privadas. En función del tipo de cabina, cabe la posibilidad de que no le sea posible calcular los costes de las llamadas cuando éstas estén preasignadas. No se puede utilizar el servicio de preasignación de ACN con cabinas telefónicas públicas.
12. Si tengo una tarifa plana de Internet con Movistar, ¿es posible tener el servicio de preasignación de operador (CPS) de ACN?  
Sí, la preasignación no afectará su servicio de Internet.
13. ¿Se pueden preasignar con ACN los sistemas de alarma?  
Aunque la mayoría de los sistemas de alarma pueden recibir la preasignación de ACN, ACN no puede garantizar el funcionamiento correcto del servicio. El cliente debe aceptar la responsabilidad por la conexión.
14. ¿Incluye el contrato un compromiso de permanencia?  
No.
15. Tengo una línea RDSI, ¿puede conectarse a los servicios de ACN?  
Sí, ACN puede facilitar el servicio de sólo preasignación a los clientes con líneas del tipo RDSI-2 y RDSI-30. Si tiene una línea RDSI-30, es importante que introduzca todos los números en el rango de esa línea en el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) o en el portal de solicitud de servicios, para garantizar que todos ellos sean activados correctamente. Introduzca el número principal en el primer campo que se refiere a líneas RDSI en la sección 2c del CST; a continuación, el primer número del rango en el campo «Rango de» y el último número del rango en el campo siguiente (después de «a:»). No olvide comprobar su factura de Movistar para cerciorarse de introducir el número principal correcto. En estos momentos, el servicio de alquiler de línea de ACN no admite líneas RDSI.
16. ¿Puedo seguir utilizando los servicios de Movistar si contrato la preasignación de operador de ACN?  
Sí. Los costes relativos a dichos servicios aparecerán en la factura de Movistar.
17. ¿Con quién debo ponerme en contacto, si se produce un fallo en la línea o un problema de servicio?  
Si tiene el servicio de alquiler de línea, siempre debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN en el número 800 098 212 (lun-vie, 08:30-19:00, hora de España peninsular). Si solo tiene el servicio de preasignación, dependerá del problema. Si el fallo afecta a las llamadas entrantes, Movistar es responsable por ser el proveedor de la red, por lo que debe ponerse en contacto directo con Movistar en el número 1004 para comunicar el problema. Si las llamadas salientes son las afectadas, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN y explique con claridad que ha intentado efectuar una llamada y especifique el número al que ha intentado llamar. Si tiene un problema con la calidad del servicio o la disponibilidad de determinadas funciones de Movistar, póngase en contacto con ACN y describa el problema. El número es 800 098 212 (lun-vie, 08:30-19:00, hora de España peninsular).

## Activación con ACN

18. ¿Cómo puedo hacerme cliente de ACN?  
Sencillamente, cumplimente el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) acompañado de un representante independiente de ACN. El representante independiente de ACN enviará el contrato a ACN.  
También es posible hacer el pedido en línea a través del portal de solicitud de servicios de ACN, disponible en la tienda virtual ACN o en [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Tan solo debe elegir «Telefonía fija» y pulsar el botón «Darse de alta».
- Nota: al iniciar el proceso de pedido, deberá introducir el número de equipo de su representante independiente de ACN.
- Aviso importante: Debe tener una línea activa con Movistar. Si tiene un servicio con Movistar que entra en conflicto con la activación con ACN, deberá cancelar dicho servicio antes de recibir la activación de ACN.
19. ¿Puedo solicitar los servicios de ACN si no conozco a un representante independiente de ACN?  
Sí, puede hacer un pedido a través del portal de solicitud de servicios, disponible en [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
20. ¿Tengo que ser el titular del número con Movistar para hacerme cliente de ACN?  
Sí, los datos personales que se introduzcan en el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) o en el portal de solicitud de servicios, y el formulario de solicitud de la preasignación deben coincidir con los que constan en la factura de Movistar.
21. ¿Necesito cancelar mi servicio con Movistar al solicitar el servicio de preasignación de operador o alquiler de línea de ACN?  
No debe cancelar el servicio de alquiler de línea con Movistar, tanto si solicita solo la preasignación o la preasignación más el alquiler de línea. No obstante, recomendamos que, antes de solicitar el alquiler de línea de ACN, compruebe las condiciones generales de su actual servicio de alquiler de línea, sobre todo en lo referente a cualquier tipo de compromiso de permanencia que deba abonar por adelantado.
22. ¿Puedo contratar solamente la preasignación de operador (CPS), es decir, sin el servicio de alquiler de línea de ACN?  
Sí. Si solo desea el servicio de preasignación de ACN, rogamos así lo indique en el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) o elija «Solo preasignación de operador» en el portal de solicitud de servicios. No obstante, si solicita los servicios de alquiler de línea y preasignación de ACN, disfrutará de la comodidad de recibir una única factura mensual de ACN en concepto de línea y gastos en llamadas, además de tener solamente un punto de contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
23. Si ya tengo el servicio de preasignación de operador (CPS) de ACN ¿qué tengo que hacer para solicitar el servicio de alquiler de línea?  
Los clientes existentes que deseen contratar el alquiler de línea de ACN como complemento al servicio de preasignación deben enviar un nuevo CST o hacer un pedido electrónico para solicitar el alquiler de línea.
24. ¿Cómo sabré que tengo la preasignación de operador (CPS) con ACN?  
Una vez que la preasignación se haya confirmado, recibirá una carta de confirmación de ACN y una notificación de Movistar.
25. ¿Cuánto tarda la activación con ACN?  
Una vez recibido el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) o el pedido electrónico debidamente cumplimentado, el servicio de ACN se activará en el plazo aproximado de 7 a 10 días laborables.  
En el caso de solicitar también el alquiler de línea de ACN, el mismo plazo se aplicará para la activación de la preasignación de operador. El servicio de alquiler

de línea se activará posteriormente, aproximadamente 3-4 semanas después de que se haya enviado el pedido.

26. ¿Cuánto se tarda en añadir el servicio de alquiler de línea a mi servicio existente? Si usted ya es cliente de ACN y desea alterar su contrato para recibir el alquiler de línea además de la preasignación, se aplicará el mismo plazo que se ha indicado en la pregunta 25.

### Alquiler de línea de ACN

27. ¿Está el alquiler de línea de ACN disponible con todos los planes de llamadas y tipos de líneas?  
Sí, el servicio de alquiler de línea está disponible con todos los planes de llamadas. En estos momentos, el servicio de alquiler de línea está únicamente disponible con líneas analógicas y no las RDSI.
28. ¿Existe un compromiso de permanencia vinculante con el servicio de alquiler de línea de ACN?  
Sí, existe un compromiso de permanencia vinculante de 12 meses.
29. Cuando solicite el servicio de alquiler de línea de ACN, ¿se transferirán automáticamente a ACN todos los servicios adicionales de la línea que tengo con Movistar?  
El servicio de alquiler de línea de ACN incluye automáticamente 5 valiosas funciones adicionales: servicio contestador (buzón de voz), identificación de llamada, llamada en espera, desvío de llamadas e identificación de llamada en espera. Otras funciones, incluso si las tiene actualmente con Movistar, no estarán disponibles con el servicio de alquiler de línea de ACN. Cualquier otro servicio adicional que el cliente tuviera contratado con su anterior operador de telefonía dejará de existir.
30. Si soy cliente del servicio de alquiler de línea de ACN y tengo pensado cambiar de domicilio, ¿qué debo hacer?  
En estos momentos, ACN no puede facilitar el servicio de mudanza para el alquiler de línea. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN en el número 800 098 212 (lun-vie, 08:30-19:00, hora de España peninsular) y ACN le ayudará en la medida de lo posible con el traslado de su servicio de alquiler de línea. La solicitud de cambio de domicilio debe ser procesada por Movistar.
31. En la actualidad, alquilo un equipo de telefonía de Movistar. Si ahora contrato el servicio de alquiler de línea de ACN, ¿puedo seguir utilizando el equipo de Movistar? ¿Cómo se cobrará esto?  
El equipo de Movistar (teléfono, contestador automático, etc.) seguirá funcionando con el servicio de alquiler de línea de ACN. No obstante, Movistar seguirá cobrando por el alquiler de este equipo. Para eliminar estos costes, puede que Movistar le venda el equipo por una pequeña cantidad o usted puede decidir devolver el equipo a Movistar y utilizar otro equipo que adquiera.
32. ¿Se bloquearán los números de tarificación especial (números 80x y 90x) con el alquiler de línea de ACN?  
En virtud de la normativa actual, algunos números de tarificación especial serán bloqueados de forma predeterminada. Se trata de números que empiezan por 907 y por 803, 806, 807 o 905 seguidos de 7, 8 o 9). Si desea desbloquearlos, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN por medio del formulario de contacto en línea, situado en la sección Asistencia de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu), o por teléfono en el número 800 098 212 (lun-vie 08:30-19:00, hora de España peninsular). Otros números de tarificación especial estarán disponibles sin ningún tipo de contratiempo.

## Servicios adicionales

### 33. ¿Qué servicios adicionales ofrece ACN?

Si desea ver los servicios adicionales que ACN pone a su disposición, consulte la Guía de servicios adicionales, situada en el «Centro de datos» de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).

Estos servicios están disponibles únicamente con el servicio de alquiler de línea. Si tiene solamente la preasignación de operador, deberá ponerse en contacto con su operadora de alquiler de línea.

### 34. ¿Puedo activar y desactivar las funciones incluidas con el servicio de alquiler de línea de ACN?

Sí. Con el servicio de alquiler de línea de ACN puede activar y desactivar las funciones incluidas. Consulte la «Guía de servicios adicionales», situada en el «Centro de datos» de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu), o bien, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ACN por medio del formulario de contacto en línea, situado en la sección Asistencia de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu), o por teléfono en el número 800 098 212 (lun-vie 08:30-19:00, hora de España peninsular).

## Facturación y pago

### 35. ¿Recibiré factura de Movistar una vez que reciba la preasignación de ACN?

No, con el alquiler de línea de ACN disfrutará de la comodidad de recibir una factura mensual en concepto del alquiler de línea y los costes de llamadas. Si es cliente de solo preasignación, Movistar sigue siendo el operador para el alquiler de línea, por lo que recibirá facturas de Movistar por este concepto y puede que también se incluyan costes por llamadas que no se hayan podido realizar a través de ACN.

### 36. ¿Cuáles son las formas de pago para abonar las facturas?

La forma más cómoda de abonar sus facturas es la domiciliación bancaria, muchas personas optan por esta forma de pago. La domiciliación bancaria garantiza además que las facturas se abonen a tiempo, por lo que nunca tendrá que abonar cuotas adicionales por demora en el pago. El importe de la factura mensual se deducirá directamente de su cuenta aproximadamente entre 15 y 30 días después de que usted la haya recibido.

Para abonar sus facturas por domiciliación bancaria, elija dicha forma de pago en el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) e introduzca los datos necesarios, o bien, descargue el formulario de domiciliación bancaria del «Centro de datos» de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Asimismo, puede abonar las facturas por transferencia bancaria en la cuenta siguiente:

Nº de cuenta bancaria: 01560002.53.0300015631, Banco ABN AMRO.

Si prefiere pagar por transferencia bancaria, asegúrese de incluir una referencia con su número de cuenta ACN, lo cual consta en su factura, de modo que no se produzcan retrasos innecesarios en el procesamiento del pago.

### 37. ¿Con qué frecuencia recibiré facturas de ACN?

Recibirá una factura al mes. Si no indicó en el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) o en el pedido electrónico que quería recibir facturas detalladas, puede solicitarlo al Servicio de Atención al Cliente por medio del formulario de contacto en línea, situado en la sección Asistencia de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu), o por teléfono en el número 800 098 212 (lun-vie 08:30-19:00, hora de España peninsular).

### 38. He contratado el plan ACN Basic Plus. ¿Exactamente qué llamadas no tienen costes por minuto?

Para que la llamada sea considerada perteneciente a ACN-2-ACN (sin costes por minuto), el destinatario debe ser un cliente activo de telefonía fija de ACN, independientemente del plan de este utilice. Consideramos cliente activo de telefonía fija al que haya efectuado una llamada como mínimo en los últimos 30

días con el servicio de telefonía fija de ACN. Las llamadas a líneas de datos –como Internet o la red privada virtual–, a teléfonos móviles, a servicios especiales y al extranjero no se consideran parte del plan ACN-2-ACN, por lo que están sujetas a nuestras tarifas normales especificadas en la lista correspondiente.

### Su cuenta ACN

39. ¿Qué debo hacer para cambiar los datos personales de mi cuenta?  
Las modificaciones por cambio de domicilio o de plan de llamadas pueden efectuarse desde el formulario de contacto en línea, situado en la sección Asistencia de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Para cambios relacionados con el número de teléfono, nombre o titular de cuenta, simplemente llame al Servicio de Atención al Cliente de ACN en el número 800 098 212 (lun-vie, 08:30-19:00, hora de España peninsular), para efectuar dichos cambios en su cuenta.

Nota: para cambios relacionados con la dirección del servicio, póngase en contacto con Movistar.

40. ¿Cómo modifico mis datos tal como aparecen en las guías de abonados?  
Si sólo tiene el servicio de preasignación de ACN, la forma en que sus datos aparecen en las guías de abonados no sufrirá alteraciones. Movistar procesará toda solicitud de modificación que desee.  
Si tiene los servicios de alquiler de línea y preasignación, el modo en que sus datos constan en las guías de abonados aparecerá sin modificaciones. Si desea cambiar sus datos en las guías de abonados, utilice el formulario disponible en el «Centro de datos» de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).

41. ¿Cómo modifico mi preferencia de idioma?  
Si no seleccionó la casilla correspondiente en el Contrato de Servicio de Telefonía (CST) el pedido electrónico para indicar una preferencia de idioma, recibirá la correspondencia en el idioma en que esté el CST/formulario que nos envíe firmado y debidamente cumplimentado. De todas formas, puede modificar la preferencia de idioma posteriormente por medio del formulario de contacto en línea, situado en la sección Asistencia de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).

42. ¿Cómo cancelo el servicio con ACN?  
En caso de que desee cancelar el servicio de ACN, solicítelo por medio del formulario de contacto en línea, situado en la sección Asistencia de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Al cancelar algún servicio de ACN, rogamos sea claro y conciso en la solicitud. Tenga en cuenta lo siguiente:
- a) su solicitud de cancelación enviada directamente a ACN (cuando se trate de la terminación del servicio de alquiler de línea) puede resultar en la pérdida del servicio (lea más abajo); y
  - b) no es posible cancelar el servicio de preasignación y mantener el servicio de alquiler de línea de ACN.

Por lo general, si desea transferir su servicio de telefonía fija (alquiler de línea y preasignación) de ACN a otro operador (es decir, desea que la línea siga activa y no cambiar de número), ya sea Movistar u otro, recomendamos que se ponga en contacto directamente con tal operador, quien tomará los pasos necesarios para la cancelación de los servicios de ACN. Recuerde que, al transferir o cancelar los servicios de alquiler de línea y preasignación de ACN, puede que se apliquen tasas de cancelación de contrato.

Si es cliente de sólo preasignación, la solicitud resultará en la cancelación de dicho servicio. Como consecuencia, Movistar procesará y cargará todas las llamadas.

En cuanto la solicitud de cancelación haya sido procesada, recibirá una carta de confirmación de ACN.

Si solicita la cancelación de los servicios de alquiler de línea y CPS de ACN en lugar de transferir la línea como se indica más arriba, la solicitud resultará en el bloqueo de su línea telefónica, por lo que no podrá realizar llamadas. Cuando usted lo solicite, Movistar u otro operador podrá hacerse cargo de la línea y desbloquearla. Asimismo, si usted lo solicita, Movistar puede desactivar la línea, con lo que ya no podrá realizar ni recibir llamadas, y perderá el número de teléfono. Hasta el momento en que Movistar u otro operador se haga cargo de la línea, la cancelación del servicio de ACN no será efectiva, por lo que hasta dicha fecha deberá abonar los costes en concepto del servicio de alquiler de línea.

De todas formas, para solicitar la cancelación, también puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de ACN en el número 800 098 212 (lun-vie, 08:30-19:00, hora de España peninsular).

**43. ¿Cómo solicito un cambio de domicilio?**

Si tiene el servicio de alquiler de línea de ACN, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, por medio del formulario de contacto en línea, situado en la sección Asistencia de [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Tenga en cuenta que la tramitación de esta solicitud puede tardar de 4 a 6 semanas.

Si solamente tiene preasignación de operador, la solicitud de cambio de domicilio debe hacerla a través de su operador de alquiler de línea. Una vez que su operador tramite el cambio de domicilio, deberá informar a ACN sobre dicho cambio, lo cual puede hacer también por medio del formulario de contacto en línea de nuestro sitio web.