



GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL ACN

Como usar o adaptador telefónico e fazer chamadas a partir de casa

➤ Orientações gerais

1. Quais são os requisitos do Serviço de Telefone Digital ACN?

- Deverá possuir uma ligação de banda larga à Internet com uma velocidade de *upload* de pelo menos 128 kbps e uma morada de faturação e entrega num dos países europeus onde o Serviço de Telefone Digital ACN esteja disponível. A ACN recomenda ainda que o Adaptador Telefónico ACN seja utilizado em conjunto com um router e um cabo Ethernet.
- Além disso, é necessário um cartão de crédito para pagar o pedido inicial.

2. Como posso saber se a minha ligação à Internet preenche o requisito mínimo de velocidade exigido pelo Serviço de Telefone Digital ACN?

- Pode verificar a velocidade de *upload* da sua ligação à Internet no seguinte *website*: <http://www.speedtest.net/>
- Poderá também consultar a sua velocidade de *upload* no seu contrato de Internet. Todavia, a velocidade de *upload* aí indicada é a máxima e não a velocidade de que realmente dispõe no momento. A velocidade real pode variar em função de diversos fatores, tais como a altura do dia, o congestionamento da rede, etc.

3. O Serviço de Telefone Digital ACN suporta aparelhos de fax e sistemas de alarme?

- Não. Infelizmente, os aparelhos de fax e os sistemas de alarme não são suportados pelo serviço.

4. O Serviço de Telefone Digital ACN afeta a velocidade e o desempenho da minha ligação à Internet quando uso o computador?

- Pode fazer e receber chamadas de voz enquanto usa o seu computador para aceder à Internet, sem que isso afete a sua velocidade de *upload* e *download*. A ACN utiliza técnicas de compressão áudio avançadas para minimizar o tráfego de dados utilizado pelas chamadas e maximizar a largura de banda disponível para outro tráfego de Internet.

5. Se eu possuir um adaptador telefónico de outra marca, posso usá-lo com o Serviço de Telefone Digital ACN?

- Não. O Serviço de Telefone Digital ACN só funciona com o Adaptador Telefónico ACN.

➤ **Solicitar o Serviço de Telefone Digital ACN**

6. É seguro solicitar o Serviço de Telefone Digital ACN em linha?

- Sim. O nosso portal utiliza o protocolo SSL que proporciona o mais alto nível de segurança para os seus dados pessoais e pagamento.

7. Posso solicitar o Serviço de Telefone Digital ACN sem comprar o Equipamento ACN ou comprar o Equipamento ACN sem solicitar o serviço?

- Em geral, a solicitação do Serviço de Telefone Digital ACN obriga à compra do Equipamento ACN. Contudo, há uma exceção:
- O cliente que tenha um Adaptador Telefónico ACN usado e sem serviço pode solicitar um novo serviço de telefone digital para esse equipamento, assinalando a opção “Ativar Adaptador Telefónico ACN usado” durante o processo de adesão.

8. Posso comprar dois equipamentos ao solicitar o Serviço de Telefone Digital ACN?

- Não, o Serviço de Telefone Digital ACN funciona com apenas um equipamento. Se desejar possuir dois equipamentos, terá de solicitar mais um serviço.

9. Como posso saber se o Serviço de Telefone Digital ACN já foi ativado?

- Quando o Serviço de Telefone Digital ACN for ativado, receberá uma mensagem de confirmação da ativação no endereço de *e-mail* que nos forneceu aquando da solicitação do serviço.

➤ Instalação e configuração

10. Posso ligar mais do que um adaptador telefónico ao mesmo número de telefone?

- Ao contrário do que acontece com os telefones normais, não é possível ligar mais do que um adaptador telefónico ao mesmo número de telefone. Porém, pode ter vários adaptadores telefónicos no mesmo local com diferentes números registados numa só conta.

11. Posso ligar vários telefones ao Serviço de Telefone Digital ACN?

- Sim, com o Adaptador Telefónico ACN é possível fazê-lo.
- Muitos dos nossos clientes de adaptador telefónico usam sistemas de telefone sem fios que incluem uma base principal e terminais adicionais. A base principal do telefone sem fios liga-se diretamente à porta “PHONE” do adaptador telefónico. Poderá colocar os terminais adicionais em quaisquer divisões da sua casa. Ou, se preferir, pode comprar uma extensão telefónica múltipla e ligá-la à porta “PHONE” do adaptador telefónico. Assim, poderá usar vários telefones com o Serviço de Telefone Digital ACN.

12. Se eu utilizar vários telefones com o Serviço de Telefone Digital ACN com adaptador telefónico todos os telefones tocam?

- Sim, todos os telefones ligados ao seu Equipamento ACN tocarão e poderão ser atendidos.

➤ Facilidades

13. Como funciona a facilidade de chamada em espera?

- Se estiver ao telefone e ouvir uma série de sinais sonoros, significa que está a receber outra chamada. Para atender essa chamada e suspender a

chamada em curso, prima por um ou dois segundos o botão “Alternar” ou o botão “Desligar chamada” do seu telefone. Para retomar a chamada inicial, prima novamente por um ou dois segundos o botão “Alternar” ou o botão “Desligar chamada” do seu telefone.

14. Como se fazem chamadas a três?

- Para fazer uma chamada a três, marque o primeiro número a que pretende ligar. Assim que o interlocutor atender a chamada, prima o botão de conferência. Esta operação colocará automaticamente o primeiro interlocutor em espera e permitir-lhe-á marcar o segundo número. Marque o segundo número e prima “Chamar”.
- Assim que o segundo interlocutor atender a chamada, prima novamente o botão de conferência para dar início à conferência telefónica.

15. Como saber se o Serviço de Telefone Digital ACN está indisponível?

- Para saber se o Serviço de Telefone Digital ACN está ou não disponível, levante o auscultador do telefone ligado ao adaptador telefónico, verifique se ouve o sinal de linha e, depois, tente fazer e receber chamadas (ligue, pelo menos, a dois números de telefone diferentes). Deverá também verificar se o adaptador telefónico se encontra devidamente instalado e se os cabos estão ligados corretamente.

16. O Serviço de Telefone Digital ACN tem correio de voz?

- Sim, o Serviço de Telefone Digital ACN oferece correio de voz.

17. O Serviço de Telefone Digital ACN oferece barramento de chamadas?

- Sim, pode barrar as chamadas realizadas para os serviços de valor acrescentado, sendo que para o fazer deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da ACN.

18. O Serviço de Telefone Digital ACN oferece facilidades de chamadas como chamada em espera, apresentação do número e reencaminhamento de chamadas?

- Sim, o Serviço de Telefone Digital ACN oferece todas as facilidades de chamadas disponíveis no serviço telefónico tradicional, incluindo:
 - Chamada em espera
 - Apresentação do número

- Reencaminhamento de chamadas
- Chamada a três (audioconferência)
- Correio de voz
- Remarcação do último número
- Marcação rápida

19. Como se configura a facilidade de marcação rápida?

- Para configurar a marcação rápida, introduza *74 seguido de um número de marcação rápida (um número de um dígito). Depois, introduza o número de telefone que pretende associar a esse número e prima #. Para ligar ao número, basta premir o número de um dígito definido e, depois, premir #.

➤ Faturação e pagamento

20. A ACN disponibiliza fatura eletrónica?

- Sim, a ACN disponibiliza fatura eletrónica. Será notificado/a via *e-mail*, logo que a sua fatura mensal se encontre disponível, com uma ligação para a página onde a poderá consultar.

21. Que meios de pagamento estão disponíveis?

- O pagamento do Equipamento ACN só pode ser efetuado com cartão de crédito. A mensalidade do serviço pode ser paga com cartão de crédito ou por débito direto.

➤ Conta de cliente ACN

22. Como posso alterar os dados da minha conta de cliente ou gerir as facilidades do serviço?

- Pode gerir a sua conta de cliente através do Portal de clientes ACN (acessível em www.myacn.eu) ou entrando em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente.

Como usar a app ACN Companion

➤ Orientações gerais

23. Como descarregar e instalar a app ACN Companion?

- Navegue até à App Store ou ao Google Play.
- Procure a app “ACN Companion” (a app é grátis).
- Instale a app, como qualquer outra app, no seu smartphone.
- Uma vez efetuada a instalação, abra a app ACN Companion e introduza os seus dados de acesso:
 - Nome de utilizador
 - Senha

Nota: se ainda não possuir um nome de utilizador e senha unipessoais, ligue ao Serviço de Apoio ao Cliente da ACN e siga as instruções automáticas do portal de voz.

24. A app ACN Companion funciona em qualquer smartphone?

- Não. Para consultar a lista completa dos smartphones compatíveis, clique [aqui](#).

25. A app ACN Companion utiliza os minutos de voz do operador móvel?

- A app ACN Companion não consome os minutos de voz do operador móvel quando é usada através de redes wi-fi ou 3G/4G (note que à utilização de redes 3G/4G podem aplicar-se as tarifas de dados do operador móvel). É importante certificar-se de que efetua as chamadas através da app ACN Companion. A ACN recomenda a utilização de redes wi-fi como o tipo de ligação preferencial.

26. Esqueci-me do meu nome de utilizador ou da minha senha. Onde posso consultar estes dados?

- Se se tiver esquecido do seu nome de utilizador ou da sua senha, ligue ao Serviço de Apoio ao Cliente da ACN e siga as instruções automáticas do portal de voz.

27. Gostaria de alterar o nome de utilizador que uso na app ACN Companion. Posso fazê-lo?

- Não. O nome de utilizador que usa na app ACN Companion está associado de forma exclusiva ao seu número de telefone e não pode ser alterado.

28. Quantas linhas ACN Companion posso solicitar com o Serviço de Telefone Digital ACN?

- Cada linha principal do Serviço de Telefone Digital ACN oferece apenas uma única linha ACN Companion.

29. Posso utilizar a app ACN Companion em mais do que um smartphone?

- A app ACN Companion só pode ser associada a um smartphone de cada vez. Se desejar alterar o smartphone que se encontra associado à app ACN Companion, ligue ao Serviço de Apoio ao Cliente da ACN e siga as instruções automáticas do portal de voz.

30. Como é que desassocio o meu smartphone da app ACN Companion para poder instalar a app ACN Companion noutra smartphone?

- A app ACN Companion só pode estar associada a um smartphone de cada vez. Se desejar alterar o smartphone que se encontra associado à app ACN Companion, ligue ao Serviço de Apoio ao Cliente da ACN e siga as instruções automáticas do portal de voz.

31. Como é que posso remover a app ACN Companion do meu smartphone?

- Pode desinstalar a app como desinstala qualquer outra aplicação no seu smartphone.

32. Posso ligar ao equipamento do meu Serviço de Telefone Digital ACN a partir da app ACN Companion?

- A app ACN Companion e o equipamento principal do seu Serviço de Telefone Digital ACN partilham o mesmo número de telefone. Se tentar ligar ao número principal do seu Serviço de Telefone Digital ACN a partir da app ACN Companion, a chamada será encaminhada para o correio de voz.

33. Posso transferir uma chamada da app ACN Companion para o equipamento do meu Serviço de Telefone Digital ACN?

- Não.

➤ **Fazer e receber chamadas**

34. Preciso de uma ligação à Internet para fazer chamadas com a app ACN Companion?

- Sim. A app ACN Companion permite-lhe fazer chamadas como faz com o seu smartphone, mas é necessário uma ligação wi-fi ou 3G/4G para que a chamada seja estabelecida.

35. Como é que se fazem e recebem chamadas com a app ACN Companion?

- Abra a app e marque o número ao qual deseja ligar ou então puxe a sua lista de contactos e selecione o número de telefone. As chamadas efetuadas para o seu número do Serviço de Telefone Digital ACN aparecerão no seu smartphone, desde que tenha uma sessão iniciada na app ACN Companion.

36. Posso fazer uma chamada com a app ACN Companion e, ao mesmo tempo, usar o equipamento do meu Serviço de Telefone Digital ACN?

- Sim. Pode fazer uma chamada com a app ACN Companion e simultaneamente fazer uma chamada com o equipamento do seu Serviço de Telefone Digital ACN.

37. Posso receber uma chamada na app ACN Companion enquanto o equipamento do meu Serviço de Telefone Digital ACN estiver a ser usado?

- Sim. A app ACN Companion consegue receber chamadas enquanto o equipamento do Serviço de Telefone Digital ACN está a ser usado. Do mesmo modo, o equipamento do Serviço de Telefone Digital ACN consegue receber chamadas enquanto a app ACN Companion está a ser usada.

38. O que acontece se eu estiver a usar a app ACN Companion e receber uma chamada no meu smartphone?

- **iPhone**
O iPhone suspende automaticamente a chamada da app ACN Companion e atende a chamada recebida.
- **Android**
O dispositivo Android informa-o/a da chamada recebida e dá-lhe duas opções: suspender a chamada da app ACN Companion e atender a chamada recebida.

39. Se alguém ligar para o meu número de telefone digital da ACN, o meu smartphone toca?

- Sim. Receberá a chamada no número principal do seu Serviço de Telefone Digital ACN e também no seu smartphone, desde que tenha uma sessão iniciada na app ACN Companion. Esta tecnologia chama-se *twinning*.

40. Posso usar a app ACN Companion para fazer chamadas de vídeo?

- Não, a app ACN Companion suporta apenas chamadas de voz.

41. Posso usar a lista de contactos do meu smartphone para fazer uma chamada através do meu Serviço de Telefone Digital ACN?

- Não. Para fazer uma chamada com a app ACN Companion, tem de utilizar a lista de contactos da app ACN Companion. Se fizer a chamada a partir da sua lista de contactos principal, a chamada será associada ao plano de chamadas de que dispõe junto do seu operador móvel.

42. O adaptador telefónico do meu Serviço de Telefone Digital ACN não está conectado. Posso continuar a usar a app ACN Companion no meu smartphone?

- Sim. Assim que tiver solicitado e instalado a app no seu smartphone, poderá começar a fazer (e receber) chamadas utilizando a app. A app ACN Companion funciona independentemente de o equipamento do seu Serviço de Telefone Digital ACN estar ou não conectado.
- **Nota importante:** a sua conta do Serviço de Telefone Digital ACN tem de estar em dia. Se o serviço tiver sido suspenso por não pagamento, não

será possível fazer/receber chamadas com a app ACN Companion nem com o Serviço de Telefone Digital ACN.

➤ Facilidades

43. Posso aceder ao correio de voz do meu Serviço de Telefone Digital ACN na app ACN Companion?

- Sim. Para aceder às suas mensagens de voz, marque *62 (no seu smartphone) ou o número do seu Serviço de Telefone Digital ACN.

44. Como posso saber se tenho uma nova mensagem de voz?

- Depende do smartphone em que estiver a usar a aplicação. O iPhone apresenta um indicador numérico de mensagens novas. Os dispositivos Android compatíveis com a aplicação não apresentam qualquer indicador de mensagem nova.

45. Posso fazer chamadas a três (audioconferência) com a app ACN Companion?

- Sim.

46. Que número é apresentado ao interlocutor quando eu faço uma chamada a partir da app ACN Companion?

- O número apresentado ao interlocutor é o número de telefone principal do seu Serviço de Telefone Digital ACN.

➤ Resolução de problemas

A ACN desaconselha a alteração das “Preferências” ou das “Definições avançadas” da app ACN Companion. Se, após efetuar alterações, experimentar problemas, reponha as preferências e as definições avançadas originais, desinstalando e reinstalando a app.

47. A qualidade do som das chamadas não é boa. Como posso melhorar a qualidade do som das chamadas?

- Use uma ligação wi-fi, sempre que possível. Este tipo de ligação proporciona a melhor qualidade de chamadas. Se não houver ligações wi-fi
DPS_API_PT_2016_1.0

fi disponíveis, uma ligação de dados 4G é a melhor opção. Embora a app seja compatível com ligações 3G, é possível que, se as usar, continuem a verificar-se problemas com o som das chamadas.

48. Eu tenho uma ligação à Internet no meu smartphone, mas não consigo fazer/receber chamadas com a app ACN Companion. O que devo fazer?

- Verifique se dispõe de Internet no seu smartphone, navegando até um *website*.
- Verifique se a app está registada e se os seus dados de acesso estão corretos.
 - Pode consultar o seu nome de utilizador e a sua senha, ligando ao Serviço de Apoio ao Cliente da ACN e seguindo as instruções automáticas do portal de voz.
- Prima o ícone de telefone que se encontra no canto inferior esquerdo do ecrã principal da app ACN Companion. Deverá ver a mensagem “Telefone pronto” e o número do seu Serviço de Telefone Digital ACN ao cimo do ecrã do seu smartphone (na zona central).
 - Se vir estes dois itens, deverá ser capaz de fazer/receber chamadas.
 - Se não vir estes dois itens, encerre a sessão na aplicação, acedendo ao ícone de definições (no canto inferior direito) e premindo a opção de sair no canto superior direito da aplicação, e inicie uma nova sessão.

49. As chamadas caem passados 15 minutos. Porque é que isto acontece?

- Durante os testes iniciais, verificámos que alguns fornecedores de serviços de Internet limitam as chamadas VoIP a 15 minutos. Para mais informações sobre este assunto, deverá contactar o seu fornecedor de serviço de Internet. Infelizmente, este assunto está fora do controlo da ACN.
- Se quiser, pode tentar usar também o tráfego de dados do seu operador móvel.

➤ **Outras questões**

50. Quanto tráfego de dados é que a app ACN Companion consome quando é utilizada numa rede 3G ou 4G?

- Uma chamada de 5 minutos consome, normalmente, 2,2 MB de dados. No entanto, dependendo do tipo de ligação, poderão ser consumidos um máximo de 6,5 MB.

51. Como posso otimizar as definições da app ACN Companion?

- As definições da app ACN Companion estão otimizadas para os clientes da ACN. A ACN desaconselha a alteração das definições.

52. Quais são as definições originais da app ACN Companion?

iPhone

Conta

Ativada – ligada

Preferências

Rede de dados móvel

Usar quando disponível – ativada

Permitir chamadas VoIP – ativada

Geral

Executar em segundo plano – ativada

Chamada recebida

Emitir toque – ativada

Vibrar – ativada

Alerta atender – ativada

Alerta não atendida – ativada

Toque – Marimba

Chamada em curso

Imagem de fundo – cor uniforme

Imagem do contacto – nenhuma

Número de telefone

Ligar com um único toque – ativada

Mostrar domínio URI – desativada

Controlo de autenticação

Autenticação automática – ativada

Definições avançadas

Autenticação mais detalhada – desativada

Enviar histórico – estatísticas de chamadas – apresenta as estatísticas da última chamada.

Android

(as opções podem variar conforme o dispositivo Android)

Conta

Definições específicas de conta
Desativar dados móveis – desativada
Desativar chamadas VoIP – desativada

Preferências

Rede de dados móvel
Usar quando disponível – ativada
Permitir chamadas VoIP – ativada
Chamada recebida
Emitir toque – ativada
Vibrar – ativada
Imagem do contacto – ativada
Toque – Marimba
Número de telefone
Ligar com um único toque – ativada
Mostrar domínio URI – desativada
Adicionais
Ganho de áudio – repor todas as definições originais
Emitir toque de teclado – desativada
Manter rádio wi-fi acordada – ativada
Iniciar automaticamente no arranque – ativada
Contactos ordenados por – nome próprio
Apresentação do contacto – nome próprio primeiro
Usar ordem fonética – desativada
Usar notificações LED – desativada
Controlo de autenticação
Autenticação automática – ativada

Definições avançadas

Eliminação de eco – desativada
Ganho do microfone – máximo
Ganho do altifalante – máximo
Opções media avançadas
Tipo de API áudio – faixa áudio
Modo de eliminação de eco – automático
Controlo do ganho automático – ativada
Controlo de latência baixa – desativada
Equipamento do dispositivo
Altifalante – desativado
Fonte de entrada de áudio – comunicação de voz
Fluxo de reprodução – chamada de voz
Autenticação na aplicação

Autenticação mais detalhada – ativada
Enviar histórico – não utilizado