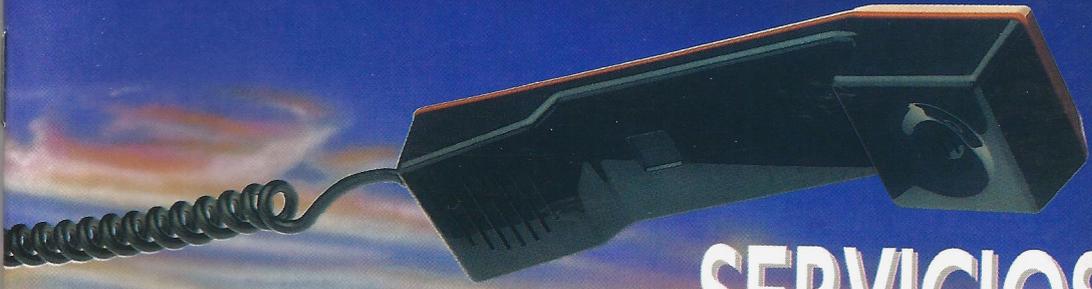


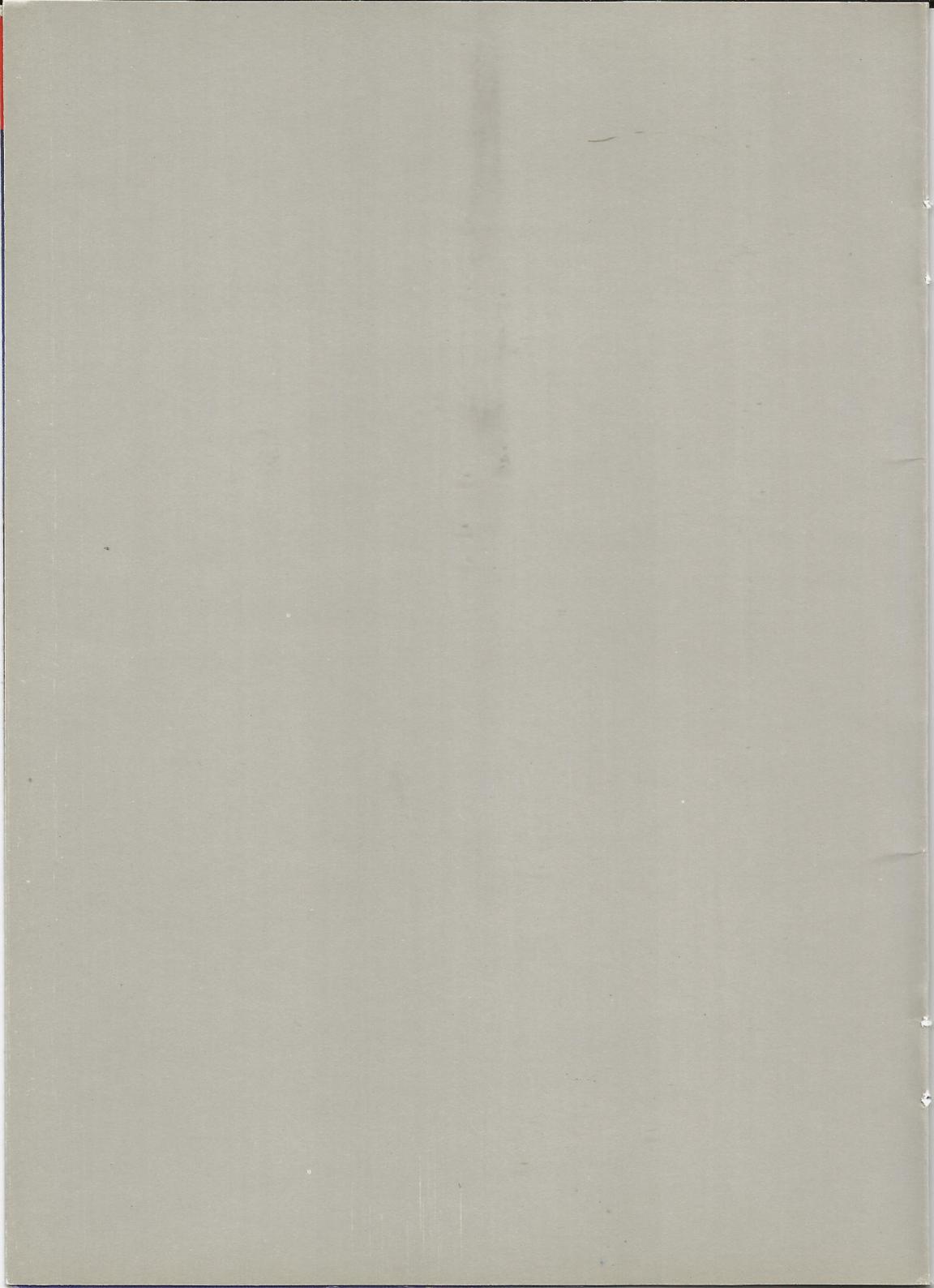


MANUAL DE USUARIO



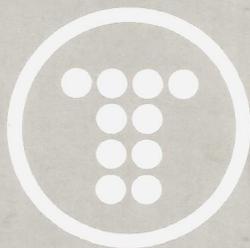
SERVICIOS SUPLEMENTARIOS TELEFONICOS





**MANUAL DE USUARIO DE LOS
SERVICIOS SUPLEMENTARIOS
TELEFONICOS**

Edita: Servicio de Publicaciones de **Telefónica**
Fotocomposición: Andueza
Impresión: Graffset, S. L.
Depósito Legal: M. 5051/1988



Bienvenido a las comunicaciones del futuro

Antes que nada, permítanos felicitarle. Es usted, desde hace algún tiempo, el usuario de un **teléfono del futuro**. En efecto, su teléfono está conectado a una central de conmutación digital, de las muchas que ya forman parte de nuestra red. A partir de ahora, su línea telefónica estará en la punta de lanza de los avances tecnológicos que **Telefónica** está introduciendo en su infraestructura y, como consecuencia, verá usted multiplicarse año tras año sus posibilidades de comunicación, conforme se vayan cubriendo etapas hacia las redes digitales integradas del futuro.

Con la contratación de uno o más grupos de **servicios suplementarios telefónicos** usted ha empezado a beneficiarse de un nuevo concepto de red telefónica, mucho más flexible y potente. A partir de ahora, posibilidades como las de conversar con más de un interlocutor a la vez (consulta y conferencia a tres, llamada en espera), desviar las llamadas que se reciban en su teléfono hacia otra línea (desvío inmediato de llamadas), o efectuar llamadas sin necesidad de marcar un número de teléfono (llamada directa sin marcación, marcación abreviada) pueden formar parte —o lo harán en un futuro muy próximo— del repertorio de prestaciones de su teléfono.

Acerca de este manual

En este cuadernillo se describen con todo detalle las operaciones que debe usted realizar para utilizar los servicios suplementarios telefónicos. Hemos incluido en un solo manual todos los servicios disponibles, que se agrupan a efectos de contratación en cuatro ofertas independientes:

GRUPO A
(HOJAS VERDES)

- Llamada en espera.
- Consulta y conferencia a tres.

GRUPO B
(HOJAS AZULES)

- Línea directa sin marcación.
- Desvío inmediato de llamadas.

GRUPO C
(HOJAS AMARILLAS)

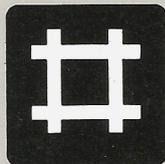
- Marcación abreviada

GRUPO D
(HOJAS ROJAS)

- Información Detallada

¡Es muy fácil!

El control de los servicios suplementarios se realiza desde su teclado, utilizando las teclas adicionales  («estrella» o «asterisco»),  («cuadrado») y, para el grupo A de servicios, . En cuanto haya adquirido usted cierta práctica en el manejo de los servicios suplementarios, le sorprenderá la facilidad y eficacia con que puede explotar las nuevas posibilidades de su teléfono. Para hacerlo aún más fácil, hemos incluido un desplegable en la última página que resume el procedimiento para cada servicio. Así no tendrá usted que memorizar nada.





SERVICIO DE LLAMADA EN ESPERA

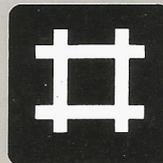


El abonado que posea este servicio activado recibirá, cuando se encuentre en conversación y una tercera persona intente comunicarse con él, un tono especial («tono de indicación de llamada en espera») que le indicará esta circunstancia. En ese momento, podrá ignorar esta nueva llamada, o bien, mediante las operaciones que se describen a continuación, retener al abonado con quien se encontraba en conversación y establecer comunicación con la tercera persona, pudiendo realizar el cambio de conversación con uno u otro comunicante cuantas veces sea necesario, manteniéndose en todo momento el secreto en las conversaciones.

Asimismo, podrá liberar en cualquier momento una de las dos comunicaciones, manteniendo la otra.

ACTIVACION del servicio (para poder recibir el tono de indicación de llamada en espera cuando, estando en conversación, llegue otra llamada).

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque * 4 3 # .
4. Recibirá un tono de confirmación.
5. Cuelgue su microteléfono.



UTILIZACION

Cuando, estando en conversación con un abonado B, le llegue a usted otra llamada de C, recibirá un tono especial, indicativo de llamada en espera, teniendo opción a las siguientes alternativas:

- Ignorar el intento de nueva llamada, siguiendo con normalidad la comunicación original.
- Retener a B y pasar a conversación con C, mediante el siguiente procedimiento.
 1. Pulsar el botón **R**.
 2. Esperar tono de invitación a marcar.
 3. Marcar **2**.

A partir de este momento, podrá establecer comunicaciones con B y C alternativamente, mediante el mismo procedimiento (pulsar **R**—esperar tono de marcar— pulsar **2**), pudiendo ocurrir en el transcurso de estas conmutaciones las siguientes eventualidades:

- Si al establecer la conexión con uno de ellos, B ó C, éste hubiera colgado, usted obtendría un «silencio» por su línea telefónica, pero podría conmutar nuevamente la comunicación hacia el otro abonado (pulsar **R** - esperar tono - pulsar **2**).
- Si en algún momento usted cuelga se liberará la comunicación con la persona con quien hablaba en ese momento (B o C), pero recibirá usted inmediatamente otra llamada, para recordarle que tiene todavía una comunicación retenida, con la que podrá ponerse en conversación sin más que descolgar el teléfono. Recuerde que para liberar dos comunicaciones es necesario colgar dos veces.

Otro procedimiento para liberar la comunicación en curso y pasar a conversación con la comunicación retenida es el siguiente:

1. Pulse **R**.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Pulse **I**.



En ese momento, quedará liberada la comunicación en curso y se pasará a conversación con el otro abonado, pudiendo liberar esta segunda comunicación sin más que colgar el microteléfono.

DESACTIVACION

Si usted no desea recibir llamadas mientras está conversando, debe desactivar el servicio de llamada en espera, procediendo de la siguiente forma:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque  **4** **3** .
4. Recibirá un tono de confirmación (tono de marcar).
5. Cuelgue su microteléfono.

TENGA EN CUENTA QUE...

El servicio de llamada en espera no funcionará, aunque lo tenga usted activado, cuando su teléfono esté cursando llamadas de consulta o conferencia a tres.

Si al activar o desactivar la llamada en espera no recibe usted el tono de confirmación (tono de marcar), debe repetir la operación, ya que por alguna causa la central telefónica no ha recibido correctamente su mensaje. En este caso, en vez del tono de confirmación se recibe una sucesión de «pitidos» (bip-bip-bip... bip-bip-bip...) para indicarle que su petición de activación o desactivación no ha sido recibida correctamente.



CONSULTA Y CONFERENCIA A TRES



Si usted dispone de este servicio y se encuentra en conversación con otro abonado, podrá retener temporalmente esta comunicación y establecer otra con un tercer usuario (llamada de consulta).

A partir de ese momento, y sin más que marcar códigos adecuados desde su teléfono, podrá conversar con uno cualquiera de sus dos corresponsales —manteniendo retenida la comunicación con el otro—, establecer comunicación simultánea entre los tres corresponsales (conferencia a tres), o liberar la comunicación con uno de los abonados, manteniéndola con el otro.

Todas estas operaciones se realizan mediante la tecla **R** de su teléfono, de la forma siguiente:

CONSULTA

Si usted (A) está en conversación con un abonado B, y desea establecer comunicación con otro C dejando retenido («a la espera») a B, deberá proceder como sigue:

1. Pulsar el botón **R**.
2. Esperar tono de invitación a marcar.
3. Marcar el número del abonado C que desee alcanzar (o bien su código abreviado *** * 0 0** *** * 0 1**, etc., si dispone del servicio de marcación abreviada).

A partir del momento en que C descuelgue su teléfono, la comunicación entre usted y C (A-C) quedará establecida, y su comunicación con B (A-B) seguirá retenida.

Desde ese momento, usted puede establecer conversaciones alternativas con B o con C, dejando retenido al otro. Para ello, utilice el procedimiento siguiente:



1. Pulsar el botón **R**.
2. Esperar tono de invitación a marcar.
3. Marcar **2**.

Durante este proceso, y si no se pasa a conferencia a tres, se mantiene el secreto de las comunicaciones.

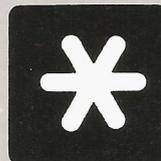
Esta conmutación de la conversación con B o con C podrá realizarse cuantas veces se desee, teniendo en cuenta que, si en una de estas conmutaciones el abonado B o C hubiera colgado, usted obtendría un «silencio» en su línea telefónica, pero podría conmutar nuevamente hacia el otro abonado pulsando **R 2**.

Si en situación de conversación con uno de los abonados, estando el otro retenido, usted cuelga, se liberará la comunicación con aquel con quien hablaba, pero recibirá inmediatamente una nueva llamada por su teléfono, recordándole que tiene todavía una comunicación retenida con la que se pondrá una vez más en conversación sin más que descolgar su teléfono. Al colgar nuevamente se interrumpe definitivamente la comunicación. En otras palabras: al colgar, usted sólo libera la comunicación en curso, pero no la que tenga retenida.

Otra forma de liberar la comunicación en curso es la siguiente:

1. Pulsar el botón **R**.
2. Esperar tono de invitación a marcar.
3. Pulsar **I**.

Con esta operación, se libera la comunicación en curso y se pasa a conversación con la comunicación retenida.



CONFERENCIA A TRES

Para obtener una conversación a tres, una vez en comunicación con B ó C, y el otro retenido (situación inicial de consulta), bastará con realizar el siguiente procedimiento:

1. Pulsar el botón **R** .
2. Esperar tono de invitación a marcar.
3. Marcar **3** .

Inmediatamente, los tres abonados pasarán a estar en conversación (cuando uno hable, los otros dos podrán escucharle). **Durante la conversación, se emitirá a intervalos regulares una señal característica destinada a advertir a los tres usuarios que su conversación está siendo escuchada por más de un interlocutor.**

Si usted desea volver a la situación inicial (hablar sólo con B y dejar retenido a C), deberá:

1. Pulsar el botón **R** .
2. Esperar tono de invitación a marcar.
3. Marcar **2** .

Finalmente, podrá concluir la comunicación con uno de ellos, aquel con quien se encuentre en conversación en ese momento:

1. Pulsando **R** .
2. Esperando tono de invitación a marcar.
3. Marcando **I** .





SERVICIO DE LINEA DIRECTA (SIN MARCACION)



Este servicio permite establecer comunicaciones con un número N, local, nacional o internacional, prefijado y previamente registrado, sin más que descolgar su microteléfono y dejar transcurrir un pequeño intervalo de tiempo (siete segundos). Si durante esos siete segundos se realiza cualquier otra operación, no se llevará a cabo la marcación directa aunque haya sido programada.

La utilización del servicio comprende tres procesos:

- **GRABACION** del número directo.

Usted puede programar el número de marcación directa, y modificarlo cuantas veces lo desee, mediante el siguiente procedimiento:

1. Descuelgue su microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque *** 5 3 ***.
4. Marque el número telefónico deseado.
5. Marque **#**.
6. Recibirá un tono de confirmación (tono de marcar).
7. Cuelgue su microteléfono.

Para modificar un número ya grabado, basta con grabar el nuevo número, repitiendo de nuevo el proceso anterior.

- **LLAMADA DIRECTA** al número previamente grabado.

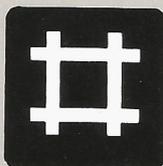
Cada vez que usted descuelgue, el sistema le dará siete segundos para que empiece a marcar. Si durante esos siete segundos no pulsa ninguna tecla, se efectuará automáticamente una llamada al número directo.

- **BORRADO** del número directo.

Para borrar un número grabado en este servicio, debe seguirse el siguiente procedimiento:

1. Descuelgue su microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque    .
4. Recibirá un tono de confirmación (tono de marcar).
5. Cuelgue su microteléfono.

Después de esta operación, su teléfono actúa de forma normal, y no realiza la marcación automática a los siete segundos del descolgado, al no existir número grabado.





SERVICIO DE DESVIO INMEDIATO DE LLAMADAS



Cuando tenga activado este servicio, las llamadas dirigidas a su teléfono serán desviadas hacia otro previamente definido por usted, que debe estar en la misma zona de tarificación. Así por ejemplo, cuando está esperando una llamada a su teléfono y precisa ir a ver a unos parientes o amigos, podrá recibir en casa de ellos las llamadas dirigidas originalmente a su teléfono.

Las operaciones necesarias para utilizar este servicio son:

ACTIVACION Y GRABACION del número hacia el que se desea desviar:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque * 2 1 * .
4. Marque el número N al que desea sean transferidas sus llamadas.
5. Marque # .
6. Recibirá un tono de confirmación.
7. Cuelgue su microteléfono.

UTILIZACION

Una vez activado el servicio, todas las llamadas dirigidas a su teléfono serán transferidas inmediatamente al número de destino N previamente fijado por usted.

Mientras esté activado el servicio, cada vez que usted descuelgue para hacer una llamada recibirá un tono normal de invitación a marcar en el que aparecen, a intervalos regulares, momentos de mayor intensidad, con el fin de recordarle que todas las llamadas que usted reciba serán transferidas a otro número.

Si tiene usted una conversación establecida desde su teléfono, y el desvío de llamadas está activado hacia un número N, las llamadas que se reciban en su teléfono no darán lugar al «tono de ocupado», sino que serán transferidas al número N (siempre que no esté a su vez ocupado). Esto permite dividir el trabajo de dos teléfonos de una forma cómoda y eficaz, haciendo que uno de ellos no reciba nunca llamadas, que son siempre atendidas por el otro.

DESACTIVACION (para eliminar la desviación anterior):

1. Descuelgue su microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque  **2**  .
4. Recibirá un tono de confirmación (tono de marcar).
5. Cuelgue su microteléfono.

TENGA EN CUENTA QUE...

Cada llamada telefónica sólo puede ser desviada una vez. En consecuencia, si una llamada de A a B es desviada por este último a un tercer teléfono C, éste no podrá a su vez desviarla a un cuarto abonado D, aunque tenga el servicio de desviación activado.

Sólo pueden desviarse llamadas dentro de la misma zona de tarificación. Si usted intenta desviar sus llamadas a otra zona de tarificación, su petición no será aceptada por la central telefónica.

Si al activar o desactivar un servicio no recibe usted el tono de confirmación (tono de marcar), debe repetir la operación, ya que por alguna causa la central telefónica no ha recibido un mensaje correcto (por ejemplo, ha intentado usted desviar a distinta zona de tarificación). En estos casos, en vez del tono de confirmación se recibe una sucesión de «pitidos» (bip-bip-bip... bip-bip-bip...) para indicarle que su petición de activación o desactivación no ha sido recibida correctamente.



SERVICIO DE MARCACION ABREVIADA



El abonado a este servicio tiene la posibilidad de establecer llamadas a determinados números telefónicos locales, nacionales e internacionales por él elegidos, marcando simplemente unos códigos abreviados de dos cifras.

Las operaciones que forman parte de este servicio son las siguientes:

GRABACION de un número telefónico N para su posterior marcación abreviada.

1. Descuelgue su microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque * 5 1 * .
4. Marque el código abreviado de dos cifras
(00, 01, 02, ...).
5. Marque * .
6. Marque el número N, incluyendo prefijos.
7. Marque # .
8. Recibirá tono de confirmación (tono de marcar).
9. Cuelgue su microteléfono.

USO haciendo una llamada telefónica mediante marcación abreviada.

1. Descuelgue su microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque *** ***.
4. Marque el código abreviado correspondiente.
5. Telefónica marcará por usted el número completo.

BORRADO de un número telefónico previamente grabado en un código abreviado.

1. Descuelgue su microteléfono.
2. Espere tono de invitación a marcar.
3. Marque **# 5 1 ***.
4. Marque el código abreviado.
5. Marque **#**.
6. Recibirá un tono de confirmación.
7. Cuelgue su microteléfono.

Mediante esta operación se deja libre el código abreviado. Si usted desea sustituir el número correspondiente a un código, **no necesita borrar previamente dicho código**. Basta con grabar el nuevo número, con lo que automáticamente desaparecerá el antiguo.

TENGA EN CUENTA QUE...

Si al activar o desactivar el servicio (por ejemplo, al grabar o borrar un código de marcación abreviada) usted no recibiera el tono de confirmación (tono de marcar), debe repetir la operación, ya que por alguna causa la central telefónica no ha recibido un mensaje correcto. En estos casos, en vez del tono de confirmación se recibe una sucesión de «pitidos» (bip-bip-bip... bip-bip-bip...) para indicarle que su petición de activación o desactivación no ha sido recibida correctamente.



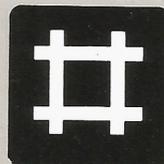
SERVICIO DE INFORMACION DETALLADA

Los usuarios de este servicio reciben, en períodos bimestrales, información impresa y detallada de las comunicaciones automáticas interurbanas e internacionales efectuadas desde su línea de abono.

Para cada comunicación interurbana o internacional que se realice desde su teléfono, Vd. recibirá detalle de:

- Número de abonado llamado.
- Fecha (día y mes).
- Hora (hora y minutos).
- Duración (horas, minutos y segundos).
- Impulsos («pasos» de contador).
- Importe en pesetas.

Esta información será complementaria a la del recibo telefónico, que seguirá siendo el documento válido y fehaciente a efectos de facturación de su servicio telefónico.



DIAGRAMAS

RESUMEN DE SIMBOLOS UTILIZADOS

	Descolgar microteléfono		Colgar microteléfono		
	Esperar tono de marcar o de confirmación				
	Pulsar tecla *		Pulsar tecla #		Pulsar tecla R
			Pulsar teclas 1, 2, ..., 0	
	...		Marcar un número de abonado		

**SERVICIO DE LLAMADA EN ESPERA
INSTRUCCIONES RESUMIDAS**

ACTIVACION

DESACTIVACION

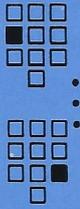
	Descolgar microteléfono		Descolgar microteléfono		
	Esperar tono de marcar		Esperar tono de marcar		
	Pulsar «estrella»		Pulsar «cuadrado»		
		Marcar 4 3			Marcar 4 3
	Pulsar «cuadrado»		Pulsar «cuadrado»		
	Esperar tono de confirmación (tono de marcar)		Esperar tono de confirmación (tono de marcar)		
	Colgar microteléfono		Colgar microteléfono		
			Para aceptar una llamada en espera		
			Para pasar de una llamada a la otra		
			Para liberar la llamada con la que se está en conversación en ese momento		

**SERVICIO DE CONSULTA Y CONFERENCIA A TRES
INSTRUCCIONES RESUMIDAS**

	<p>Para realizar una llamada de consulta, partiendo de una comunicación ya existente, con otro usuario.</p>
	<p>Para pasar de una comunicación a la otra.</p>
	<p>Para pasar a conferencia a tres.</p>
	<p>Para volver a situación de consulta, desde conferencia a tres.</p>
	<p>Para liberar la llamada con la que se esté en conversación en ese momento.</p>

**SERVICIO DE LINEA DIRECTA SIN MARCACION
INSTRUCCIONES RESUMIDAS**

GRABACION DE UN NUMERO

	Descolgar microteléfono
	Esperar tono de marcar
	Pulsar «estrella»
 	Marcar 5 3
	Pulsar «estrella»
	Marcar el número telefónico deseado, incluyendo prefijos de nacional o internacional
	Pulsar «cuadrado»
	Esperar tono de confirmación (tono de marcar)
	Colgar microteléfono

UTILIZACION DEL SERVICIO

	Descolgar microteléfono
	Esperar tono de marcar
Si antes de 7 segundos no inicia usted ninguna marcación, se efectuará automáticamente una llamada al número previamente grabado	

BORRADO DEL NUMERO DIRECTO

	Descolgar microteléfono
	Esperar tono de marcar
	Pulsar «cuadrado»
 	Marcar 5 3
	Pulsar «cuadrado»
	Esperar tono de confirmación (tono de marcar)
	Colgar microteléfono

**SERVICIO DE DESVIO INMEDIATO DE LLAMADAS
INSTRUCCIONES RESUMIDAS**

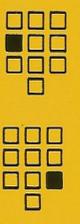
ACTIVACION

DESACTIVACION

	Descolgar microteléfono		Descolgar microteléfono
	Esperar tono de marcar		Esperar tono de marcar
	Pulsar «estrella»		Pulsar «cuadrado»
	Marcar 2 1		Marcar 2 1
	Pulsar «estrella»		Pulsar «cuadrado»
	Marcar número telefónico al que se desea desviar, que debe estar en la misma zona de tarificación		Esperar tono de confirmación (tono de marcar)
	Pulsar «cuadrado»		Colgar microteléfono
	Esperar tono de confirmación (tono de marcar)		
	Colgar microteléfono		

**SERVICIO DE MARCACION ABREVIADA
INSTRUCCIONES RESUMIDAS**

PARA GRABAR UN NUMERO

	Descolgar microteléfono		Pulsar «cuadrado»
	Esperar tono de marcar		Esperar tono de confirmación
	Pulsar «estrella»		Colgar microteléfono
		Marcar 5 1	
	Pulsar «estrella»		
		Marcar código abreviado de dos cifras	
	Pulsar «estrella»		
	Marcar número telefónico deseado, incluyendo prefijos de nacional o internacional		

**SERVICIO DE MARCACION ABREVIADA
INSTRUCCIONES RESUMIDAS**

PARA MARCAR MEDIANTE CODIGO

	Descolgar microteléfono
	Esperar tono de marcar
	Pulsar «estrella»
	Pulsar «estrella»
 	Marcar el código abreviado correspondiente (dos cifras)
<p>Telefónica marcará por usted, automáticamente, el número completo correspondiente al código abreviado</p>	

PARA BORRAR UN CODIGO...

	Descolgar microteléfono	
	Esperar tono de marcar	
	Pulsar «cuadrado»	
		Marcar 5 1
	Pulsar «estrella»	
		Marcar código abreviado a borrar
	Pulsar «cuadrado»	
	Esperar tono de confirmación	
	Colgar microteléfono	
<p>OTRO PROCEDIMIENTO</p> <p>Al grabar un número en un código de marcación abreviada, se borra el número anteriormente asignado a dicho código.</p>		



Telefónica

Dirección General Comercial
Departamento de Márketing y Ventas Residencial

