

GUÍA
PRÁCTICA DE
soluciones de
telefonía

GRUPO TVCABLE[®]
Más para tu vida



Contenido

Introducción	2
Transferencia de llamadas	3
Llamadas Tripartita	3
Llamada en espera	4
Bloqueo - desbloqueo de llamadas	4
Identificador de llamadas	5
Detalle de llamadas	5
Guía telefónica	6
Call Center	6
Traslado de línea a otra dirección	7
Número restringido	7
Problemas comunes	7



Introducción

La presente publicación tiene por objeto poner a su disposición un manual que te facilite el uso de los servicios sin costo que el servicio telefónico de Grupo TVCable te ofrece. Para activar, controlar y desactivar estas funciones se utilizan básicamente tres teclas del teléfono:

- **Asterisco (*)**

Se utiliza para activar funciones, marcándose antes del código correspondiente.

- **Numeral (#)**

Permite desactivar funciones, marcándose antes del código correspondiente. Cuando se marca el final de una secuencia de teclas, da por finalizado el proceso.

- **Botón Flash**

Este botón tendrá que ser utilizado para poder disfrutar de algunos de los beneficios sin costo que la telefonía del Grupo TVCable te ofrece.



Transfiere tus llamadas donde quieras y recíbelas en el número fijo o celular que elijas.

Para habilitar esta opción:

- Levanta el teléfono y espera a que el tono de marcado suene.
- Marca *21
- Marca el número fijo o celular a donde quieras transferir la llamada.
- Marca #
- Cuelga.

Para deshabilitar:

- Levanta el teléfono y espera a que el tono de marcado suene.
- Marca *22
- Cuelga.



Conversa por teléfono con dos personas simultáneamente, sin importar donde se encuentren. Sigue los siguientes pasos:

- Haz una llamada o espera a recibir una.
- Aplasta la tecla **flash**.
- Marca el segundo número con el que quieras conversar.
- Cuando la segunda persona te conteste, presiona la tecla **flash** para integrarlo a tu conversación.

Recuerda

Con esta función podrás conversar máximo con dos números adicionales, dejándote a ti como tercer usuario.

Bloqueo y desbloqueo de llamadas



Controla tus llamadas y deshabilita ciertos números. Una vez bloqueados los números deberás realizar este procedimiento para poder comunicarte con ellos.

• Desbloqueo temporal (cualquier destino)

Marca *20 + clave + * + Número Teléfono + #

• Desbloqueo prolongado

Marca *33 + selecciona opción Desbloquear + clave + #

Una vez realizado cualquiera de estos dos procesos. Cierra la llamada y marca el número al que deseas comunicarte de forma directa.

Llamada en espera



Al activar esta función, podrás contestar una llamada paralelamente a la que ya sostienes, ingresa siguiendo los siguientes pasos:

- Mientras conversas por teléfono, una alerta audible te indicará que hay una llamada en espera.
- Pulsa la tecla **flash** de tu teléfono una vez. Tu primera llamada quedará retenida para dar paso a la segunda llamada que has recibido.
- Para regresar a la primera llamada, pulsa la tecla **flash**.

Recuerda

Si usted recibe una segunda llamada y ya finalizó con su primera llamada, cuelgue y el timbre del teléfono sonará automáticamente.



Recibe sin costo el detalle de tus llamadas, con el que te podrás informar cuando quieras, que es lo que pasa con tu línea de teléfono:

- Detalle de números marcados.
- Duración de cada llamada.
- Registro de fecha y hora.
- Costo de cada llamada.
- Archivo impreso o para verlo en línea.

Pasos para acceder al detalle:

- Ingresa a:
www.mitvcable.com/detallellamadas
- Si eres usuario nuevo, da clic en la opción "Regístrate" y sigue los pasos en pantalla. Recibirás un correo electrónico para confirmar el registro.
- Si eres usuario activo, da clic en la opción "Ingresar".



Descubre quien te está llamando antes de contestarle el teléfono.

Para acceder a este servicio, primero necesitas un teléfono fijo fabricado con identificador de llamadas.

Y cuando tengas tu teléfono con identificador podrás acceder automáticamente a este servicio





Consulta en nuestra página web todos los números telefónicos registrados con Grupo TVCable.

- Ingresa a : www.mitvcable.com
- Selecciona los parámetros de búsqueda que más se ajusten a tu necesidad.

Recuerda

Las búsquedas se realizan sólo con la siguiente información:

- Número de teléfono.
- Nombre del titular de la línea.
- Razón social.

El servicio de telefonía está disponible sólo en: Quito, Guayaquil, Manta, Machala, Ambato, Loja e Ibarra.



Para poder resolver todos tus problemas e inquietudes, comunícate a nuestra línea de asistencia disponible los 365 días del año, las 24 horas del día, llamando a los números **6000 100** o al **100**.



Con el servicio “número restringido” podrás elegir que tu número sea privado y no se publique en nuestra guía telefónica digital o impresa.



Cámbiate de casa y conserva tu número. Solicita el cambio a través del centro de atención al cliente, llamando al **6000 100** o en cualquiera de nuestras agencias. Costo del Servicio \$20.00 incluido impuestos en cualquier combinación.



No hay tono para llamadas internacionales

- Confirmar el número marcado (código internacional y el código del país.)
- Si el número marcado está correcto, prueba con otro número de teléfono.
- Si el problema es con un destino en particular, comunícate con el Call Center para verificar los bloqueos internacionales de la línea.

Marca pero no se puede comunicar con ciertos números.

- Probar con otro teléfono, el teclado puede estar averiado.
- Verificar con Call Center que la serie del número marcado no tenga ningún tipo de bloqueo, en caso de tenerlo, debes desactivarlo de forma permanente o temporal (ver Bloqueo - desbloqueo de llamadas).

No puede tomar la llamada en espera.

- Esta opción está habilitada por defecto.
- Para contestar la segunda llamada presiona **FLASH**, presiónalo otra vez para volver a la primera.

No puede hacer las transferencias de llamadas.

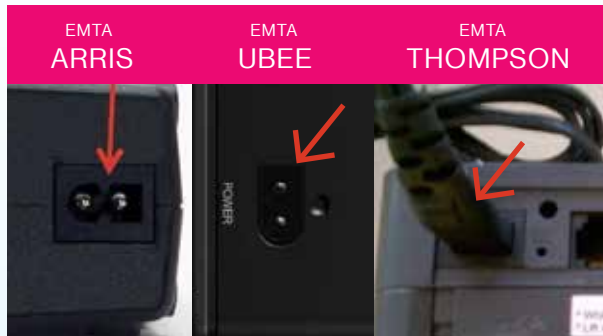
- Esta opción está habilitada por defecto.
- Si se desea que las llamadas entrantes sean transferidas a un número celular, la opción de bloqueo a celulares debe estar activada.
- Para habilitar o deshabilitar la opción de transferencia de llamadas, ver pág. 4

Problemas con tu línea telefónica cuando no tiene tono:

- Asegúrese que el EMTA tenga las luces indicadoras encendidas en verde.



- Si no es así desconecta de la electricidad el EMTA.



- Retira la batería y espera 15 segundos.



- Coloque de nuevo la batería y reconecta el modem a la electricidad, espera unos segundos y comenzará la secuencia de las luces indicadoras, si a pesar de esto no tienes acceso a tu servicio de telefonía, contáctanos a nuestro número de atención al cliente: **6000 100**