

Manual de Servicios



Telefonía Fija 

Índice

- 1 - BUZÓN DE VOZ
- 2 - PRESENTACIÓN DE NÚMERO ENTRANTE
- 3 - OCULTAR NÚMERO PROPIO
- 4 - LLAMADA EN ESPERA
- 5 - PROTECCIÓN DE LLAMADA EN ESPERA
- 6 - LLAMADA ALTERNATIVA
- 7 - LLAMADA A TRES
- 8 - DESVÍOS DE LLAMADA

SERVICIOS INCLUIDOS EN LA LÍNEA

- 9 - RESTRICCIÓN DE LLAMADAS SIN IDENTIFICAR
- 10 - BUZÓN DE VOZ MÚLTIPLE O FAMILIAR
- 11 - LLAMADA SIN MARCAR
- 12 - RESTRICCIÓN DE LLAMADAS A PREFIJOS DETERMINADOS
- 13 - SERVICIO DE COBRO REVERTIDO
- 14 - TERMINAL CLASS

SERVICIOS ADICIONALES

- 15 - TELÉFONOS DE INTERÉS

TELÉFONOS DE INTERÉS



1- BUZÓN DE VOZ

El servicio Buzón de Voz multiplica las prestaciones de tu línea telefónica actual. Te permite recibir y almacenar los mensajes cuando no estás o no deseas atender el teléfono. Además, si cuando estás atendiendo una conversación telefónica recibes una segunda llamada que no deseas atender en el momento, ésta se desviará automáticamente al servicio Buzón de Voz. Los mensajes puedes escucharlos con información del día y a la hora desde cualquier teléfono. Además, si lo deseas, puedes personalizar el idioma y el mensaje de bienvenida. Siempre con total seguridad y la máxima confidencialidad. Este servicio es gratuito y dispones de él de forma automática aunque podrás solicitar la desactivación del servicio llamando al teléfono gratuito de Atención al Cliente o pulsando las teclas que aparecen en el apartado siguiente.

Activar y desactivar el Buzón de Voz

Activa y desactiva el servicio de buzón desde tu teléfono, pulsando las siguientes teclas con el auricular descolgado:

Código de activación: * 6 3 #

Código de desactivación: # 6 3 #

Para conocer el estado de este servicio

(activado o desactivado), pulsa: * # 6 3 #

Funcionamiento

Puedes acceder al Buzón de Voz, tanto desde tu línea como desde cualquier otra línea. Si bien la llamada de acceso al Buzón de Voz es sólo gratuita cuando la realizas desde tu línea.

ACCESO AL BUZÓN

1. Para acceder desde tu línea tienes tres posibles opciones:

1a. Descuelga el auricular y, tras un par de segundos, una voz te indicará el número de mensajes nuevos que tienes*.

1b. Descuelga el auricular y marca: **1201**

1c. Si eres usuario de un terminal de Euskaltel, verás que hay una tecla específica para el Buzón de Voz. Púlsala con el auricular descolgado para escuchar tus mensajes. Si no eres usuario de un terminal de Euskaltel, y quieres serlo, consulta el epígrafe Terminal Class, en el apartado Servicios Adicionales*.

* Opción no disponible para clientes que dispongan de línea Wimax

2. Para acceder desde una línea de teléfono diferente tienes dos opciones:

2a. Marca tu propio número de teléfono y espera a que el Buzón de Voz entre en funcionamiento. Debes pulsar **#** antes de que suene la señal de comienzo de grabación de mensajes. En ese momento, el sistema te pedirá que introduzcas la contraseña. Por motivos de confidencialidad, para que este tipo de acceso remoto esté disponible, es necesario que la contraseña -por defecto (0000)- haya sido modificada. Para cambiar la contraseña accede a la opción Modificaciones del Menú Principal y elige Modificar la contraseña.

2b. Llama al número 901 640 666. Este número te permite acceder a tu Buzón de Voz desde cualquier lugar del Estado. Sólo tienes que indicar tu número de teléfono y tu clave.

Para **inhabilitar** el acceso remoto a tu Buzón de Voz, basta con que fijas nuevamente la contraseña con su valor inicial:

0000

ESCUCHAR LOS MENSAJES

- Una vez que has accedido al buzón, una voz te informa del número de mensajes nuevos y también, de los escuchados.
- Además, de cada mensaje nuevo el sistema te indicará el día, la hora y el número de teléfono que ha dejado el mensaje.
- Inmediatamente a continuación, el sistema reproduce el mensaje.
- Una vez escuchado, el sistema te ofrece un menú de opciones relacionados con el mensaje.

Menú de Mensajes nuevos

- 1 Volver a escuchar el mensaje
- 2 Guardar el mensaje
- 3 Borrar el mensaje
- 4 Guardar como nuevo mensaje
- 8 Ayuda
- 0 Llamar al remitente del mensaje
- 1 1 Escuchar mensaje anterior

Puedes realizar cualquiera de estas acciones en cualquier momento, sin necesidad de esperar a terminar de escuchar el mensaje.

- Cuando has escuchado todos los mensajes nuevos, el sistema te guía al Menú Principal.

MENÚ PRINCIPAL

Desde el menú principal puedes configurar el sistema, así como volver a escuchar los mensajes guardados.

Menú Principal

- 1 Escuchar mensajes
- 3 Modificaciones
- 8 Ayuda
- 8 8 Introducción general al sistema
- 8 8 8 Introducción especial nuevos clientes
- 0 Salir del Buzón de Voz

Si eliges la opción **Escuchar mensajes**, el sistema reproduce los mensajes guardados que no has eliminado. Sobre estos mensajes, también tienes un menú de acciones.

Una vez has escuchado todos los mensajes, el sistema te guía nuevamente al menú principal.

Menú de Mensajes ya escuchados

- 1 Volver a escuchar
- 2 Guardar
- 3 Borrar
- 8 Ayuda
- 0 Llamar
- 1 1 Escuchar mensaje anterior

Con la opción **Modificaciones**, accedes a un nuevo menú que te permite modificar el mensaje de bienvenida, tu firma de voz personal, la contraseña para el acceso remoto al Buzón de Voz y el idioma que prefieras utilizar.

Modificaciones

- 1 Modificar mensajes de bienvenida
- 2 Modificar firma de voz personal
- 4 Modificar la contraseña
- 5 Cambiar el idioma
- 8 Ayuda

Si seleccionas la opción **Modificar mensaje de bienvenida**, el sistema te muestra el mensaje de bienvenida existente o te invita a grabar un mensaje de bienvenida nuevo. A continuación, y en ambos casos, las opciones que el sistema te da son:

Modificar Mensaje de Bienvenida

- 1 Grabar nuevo mensaje
- 2 Guardar
- 3 Borrar
- 8 Ayuda

Si seleccionas la opción **Modificar firma de voz** personal, el sistema te muestra la firma de voz personal existente o te invita a grabar una firma de voz personal nueva. A continuación, y en ambos casos, las opciones que el sistema te da son:

Modificar firma de voz personal

- 1 Grabar nuevo mensaje
- 2 Guardar
- 3 Borrar
- 8 Ayuda

Si seleccionas la opción **Modificar contraseña**, el sistema te pedirá que introduzcas dos veces la nueva contraseña. Esta contraseña será la que te permita acceder al Buzón de Voz de forma remota.

Si seleccionas la opción **Cambiar el idioma**, el sistema te permite elegir entre: Euskera, Castellano e Inglés. Elige tu idioma y, a continuación, pulsa **#**.

Cambiar el idioma

- 1 Castellano
- 2 Euskera
- 3 Inglés
- 8 Ayuda

2 - PRESENTACIÓN DE NÚMERO ENTRANTE

Te permite la visualización* del número de teléfono de la persona que te llama. Todos los clientes disponen de este servicio.

Puede solicitar la desactivación del servicio llamando al número gratuito de Atención al Cliente.

*Sólo en terminales compatibles con la presentación de numero entrante.

3 - OCULTAR NÚMERO PROPIO

Con este servicio puedes impedir que tu número de teléfono se visualice en el teléfono del usuario que recibe tu llamada. Para utilizar este servicio marca: **067** y a continuación, el número al que quieras llamar.

Este servicio también puede ser contratado de forma permanente llamando al teléfono gratuito de Atención al Cliente.

Quien recibe la llamada (siempre que disponga de Presentación de número entrante) recibirá en su teléfono un mensaje indicando que el llamante no desea ser identificado. Esto sucede siempre, excepto cuando el destino corresponda a entidades autorizadas (Servicios de Urgencia, Protección Civil y Cuerpos de Seguridad), en estos casos excepcionales tu número aparecerá siempre.

4 - LLAMADA EN ESPERA

Este servicio sirve para atender más de una llamada al mismo tiempo. Si estás en medio de una conversación telefónica y recibes otra llamada (oirás un tono en el auricular), puedes atenderla sin necesidad de finalizar la primera.

Activar y desactivar llamada en espera

Pulsa las siguientes teclas con el auricular descolgado:

Código de activación: ***43#**

Código de desactivación: **#43#**

Para conocer el estado de este servicio (activado o desactivado), pulsa: ***#43#**

Gestión de la llamada en espera:

R2 Conmutar entre las dos llamadas.

R1 Liberar llamada en curso y recuperar la llamada en espera.

5 - PROTECCIÓN DE LLAMADA EN ESPERA

La notificación de nueva llamada entrante mientras está establecida otra, puede interrumpir una llamada generando repercusiones negativas en las llamadas de datos. Este servicio permite proteger una determinada comunicación del servicio de llamada en espera.

Activación:

Si desea proteger una llamada de datos, marque *43* en el momento de realizar la llamada.

6 - LLAMADA ALTERNATIVA

Este servicio te permite realizar una llamada mientras mantienes una conversación telefónica.

Para ello, y durante el transcurso de una llamada telefónica, pulsa **R** y realiza la segunda llamada:

- Si la segunda llamada no contesta, puedes volver a la primera mediante **R**
- Si la segunda llamada es contestada, la gestión de las dos comunicaciones es similar a la de Llamada en Espera y Llamada a Tres.

7 - LLAMADA A TRES

Este servicio te permite establecer una llamada entre tres usuarios. Cada llamada establecida es facturada a la línea que la realiza.

Para ello, primero, sigue los pasos para realizar una llamada alternativa. Luego, establece la llamada a tres mediante

R 3

8 - DESVÍOS DE LLAMADA

DESVÍO INCONDICIONAL

Este práctico servicio, te permite desviar todas las llamadas que recibas a tu número de teléfono, o a otro número que previamente hayas programado.

La llamada desviada, se carga en tu factura y el llamante paga a su operadora por una llamada al destino inicial. Cuando el servicio está activado el tono que escuchas al descolgar el teléfono es diferente al tono continuo.

Activar y desactivar desvío incondicional de llamada

Pulsa las siguientes teclas con el auricular descolgado:

Código de activación: * 2 1 * número de desvío #

Código de desactivación: # 2 1 #

Para conocer el estado de este servicio

(activado o desactivado), pulsa: * # 2 1 #

DESVÍO DE LLAMADA SI COMUNICA

Te permite desviar todas las llamadas que recibas a tu número de teléfono hacia otro número cuando la línea esté ocupada.

La llamada desviada se cargará en tu factura y el llamante pagará a su operadora por una llamada al destino inicial. Cuando el servicio está activado el tono que escuchas al descolgar el teléfono es diferente al tono continuo.

Para utilizar este servicio, es necesario tener deshabilitado el servicio Llamada en espera, pulsa las siguientes teclas con el auricular descolgado:

Código de activación: * 6 7 * número de desvío #

Código de desactivación: # 6 7 # (una locución informa de la activación del servicio)

Para conocer el estado de este servicio

(activado o desactivado), pulsa: * # 6 7 #

DESVÍO DE LLAMADA SI NO RESPONDE

Te permite desviar las llamadas recibidas hacia otro número cuando no se responde la llamada transcurrido cierto tiempo. La llamada desviada se cargará en tu factura y el llamante pagará a su operadora por una llamada al destino inicial. Cuando el servicio está activado el tono que escuchas al descolgar el teléfono es diferente al tono continuo.

Activar y desactivar desvío de llamada si no se responde

Código de activación: * 6 1 * número de desvío #

Código de desactivación: # 6 1 #

Para conocer el estado de este servicio

(activado o desactivado), pulsa: * # 6 1 #

Pulsa las siguientes teclas con el auricular descolgado:

PROTECCIÓN DE DESVÍO

Evita que otra persona desvíe sus llamadas a tu número de teléfono sin que tu las autorices.

Activa y desactiva protección de desvío

Pulse las siguientes teclas:

Código de activación: * 0 2 #

Código de desactivación: # 0 2 #

Para conocer el estado de este servicio (activado o desactivado), pulse: * # 0 2 #



9 - RESTRICCIÓN DE LLAMADAS SIN IDENTIFICAR

Este servicio evita que recibas llamadas de origen desconocido. Para activar o desactivar este servicio llama a nuestro teléfono gratuito de Atención al Cliente.

10 - BUZÓN DE VOZ MÚLTIPLE O FAMILIAR

Consiste en subdividir el Buzón de Voz, de tal modo que la persona que llame pueda dejar mensajes a diferentes personas. El número máximo de buzones habilitados por línea será de 4.

Para contratar este servicio llama al número gratuito de Atención al Cliente. Tiene una cuota mensual fija que se cobrará independientemente de si se activa o no el servicio a partir de la fecha de alta.

El funcionamiento del Buzón de Voz Múltiple o Familiar es similar al del Buzón de Voz Básico. (Ver epígrafe Buzón de Voz). Únicamente debes utilizar tu número de Buzón de Voz Múltiple o Familiar (de 1 a 4) para acceder al mismo.

Si lo que deseas es acceder a tu Buzón de Voz desde una línea de teléfono diferente a la propia llamando a tu número de teléfono deberás indicar tu número de buzón y a continuación pulsar # , tras lo cual el sistema te pedirá tu contraseña de acceso. Por motivos de confidencialidad, es necesario que la contraseña por defecto (0000) haya sido modificada.

El resto de funciones del Buzón de Voz Múltiple o Familiar son iguales que en el Buzón de Voz Básico.

11 - LLAMADA SIN MARCAR

Este servicio realiza una llamada a un teléfono prefijado de forma automática si tras descolgar el teléfono no se marca ningún número en 5 segundos

Para activar o desactivar este servicio llama al número gratuito de Atención al Cliente.

El servicio Llamada sin Marcar es muy útil en hogares con personas mayores y niños (por ejemplo se puede configurar el servicio para que llame automáticamente a un servicio de urgencia).

12 - RESTRICCIÓN DE LLAMADAS A PREFIJOS DETERMINADOS

Este servicio te permite restringir las llamadas que realices desde tu línea a los siguientes destinos:

- Números 800.
- Números 900.
- Servicio de tarificación adicional 803 y 806*.
- Llamadas Interprovinciales.
- Llamadas Internacionales.
- Llamadas a móviles.

Para activar o desactivar este servicio llama al número gratuito de Atención al Cliente.

* Los servicios 803 y 806 de alto coste estarán restringidos por defecto y se podrá solicitar su activación.

13 -SERVICIO DE COBRO REVERTIDO

El servicio de Cobro Revertido te permite realizar llamadas a cobro revertido a teléfonos fijos de Euskaltel tanto desde teléfonos nacionales como internacionales.

Sólo tienes que llamar a los siguientes números de teléfono, dependiendo del lugar de origen desde el que realizas la llamada, y seguir las instrucciones que te indicará la locución:

Desde fijos nacionales: 900 840 024

Desde fijos internacionales: código de salida internacional del país origen de la llamada + 800 7575 8585

14 - TERMINAL CLASS

Como cliente, tienes a tu disposición un terminal analógico compatible con los servicios Class personalizado por Euskaltel. Este terminal se ofrece en régimen de cesión y supone la aplicación de una cuota mensual. Asimismo, este producto conllevará un servicio de mantenimiento de la instalación interna y del terminal.

Puede contratar el Terminal Class, llamando al número gratuito de Atención al Cliente.



15 - TELÉFONOS DE INTERÉS

Atención al Cliente Residencial: 1717
 Atención al Cliente Empresa: 900 840 590

Horarios	Residencial	Empresas
Lunes – Viernes	08:00 – 24:00	08:00 – 22:00
Sábado	08:00 – 14:00	10:00 – 22:00

Averías: 1718

Información de Números de Teléfono: 11840

(Información de teléfonos particulares y empresas de cualquier Operador de telefonía de ámbito nacional).

Horario: 24 horas, 365 días al año.

Desde teléfonos fijos de acceso directo Euskaltel: 60 cents/min primer minuto y 1 cents/seg resto. Desde teléfonos móviles Euskaltel: 84,5 cents/min primer minuto y 1,41 cents/seg resto. Impuestos indirectos no incluidos.