



**GUÍA**  
PRÁCTICA DE  
soluciones de  
telefonía

**GRUPO TVCABLE<sup>®</sup>**  
*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.



## Transferencia de llamadas

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.



## Llamada entre 3 usuarios

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.



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 al que deseas comunicarte** + **#**

**• 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.



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.

## Detalles de llamadas

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](http://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".

## Identificador de llamadas

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](http://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**.

## Número restringido



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

## Traslado de línea a otra dirección



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.

## Problemas comunes



### 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**, presionalo 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 indicatoras 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 indicatoras, si a pesar de esto no tienes acceso a tu servicio de telefonía, contáctanos a nuestro número de atención al cliente: **6000 100**

