

# Servicio Centrex

Manual del Servicio para  
Teléfono Forma Multiservicio

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Las **llamadas** que curse **entre las líneas del Grupo** utilizando la numeración corta (**NC**) del plan privado **son gratuitas**.
- Cuando desee realizar **llamadas externas** al Grupo, deberá marcar siempre **el número 0 y, a continuación, el número de Red Pública**. Estas llamadas están sujetas a las tarifas regulares del Servicio Telefónico Básico.

Para que el Servicio Centrex funcione correctamente asegúrese de que su teléfono tiene seleccionado el interruptor en la posición MF (Multifrecuencia).

## OPERATIVA DEL SERVICIO

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LLAMADAS

#### Llamadas internas al Grupo

Cuando desee comunicarse con alguien que pertenece a su Grupo Centrex:

- Descuelgue el microteléfono.
- Espere tono de marcar.
- Marque el número corto deseado y espere respuesta.

#### Llamadas externas al Grupo

Cuando quiera comunicarse con alguien que no pertenece a su Grupo Centrex:

- Descuelgue el microteléfono.
- Espere tono de marcar.
- Marque 0, a continuación el número exterior deseado y espere respuesta.

Si la línea tiene restricciones podrá efectuar llamadas externas a través de la/s línea/s de operadora, si dispone de ella/s, o por transferencia de otra línea sin restricciones.

## SERVICIOS DE INTERCOMUNICACIÓN

### Transferencia

Utilice esta facilidad si desea transferir una comunicación ya establecida a otro teléfono de su Grupo Centrex o externo al mismo.

### Procedimiento:

1. **Pulse la tecla “Llamada a Tres”.**
2. **Espere tono de marcar** (la primera comunicación queda retenida).
3. **Marque: NC ó NA**
4. **Espere respuesta del número llamado.**
5. **Cuelgue el teléfono (\*)** (la comunicación se ha transferido).

(\*) Dependiendo de la central a la que pertenezca, **en lugar de colgar directamente**, el procedimiento es:

- **Marque: “Datos” R4** (la comunicación se ha transferido). Ahora puede colgar su teléfono.

**NC:** número interno de la persona a quien quiere hacer la transferencia (número corto)

**NA:** número externo de la persona a quien quiere hacer la transferencia (0 más número de Red Pública)

## Consulta

Utilice esta facilidad si ha realizado o recibido una llamada y, durante la conversación, desea hacer una consulta a un tercero.

## Activación:

1. **Pulse la tecla “Llamada a Tres”.**
2. **Espera tono de marcar** (la primera comunicación queda retenida).
3. **Marque: NC ó NA**
4. **Espera respuesta del número llamado.**
5. **Realice la consulta que proceda.**
6. **Pulse la tecla “Llamada en Espera” para alternar entre las dos conversaciones** (una de ellas queda retenida).
7. **Pulse la tecla “Liberar” para finalizar la llamada en curso** (se recupera la comunicación retenida).

## En caso de no poder comunicar con el número llamado (no contesta o comunica):

- **Pulse la tecla “Liberar”** (se recupera la primera comunicación).  
Si en su lugar cuelga el microteléfono, recibirá señal acústica indicativa de que ha dejado retenida la primera comunicación. Al descolgar recupera de nuevo la misma.

## Desactivación:

Esta facilidad se desactiva una vez que el que originó la consulta pulsa **“Liberar”** y cuelga el teléfono.

**NC:** número interno de la persona a quien quiere hacer la consulta (número corto)

**NA:** número externo de la persona a quien quiere hacer la consulta (0 más número de Red Pública)

## Conferencia a tres

Utilice esta facilidad si ha realizado o recibido una llamada y desea que un tercero participe en la conversación ya establecida.

### Activación:

1. **Pulse la tecla “Llamada a Tres”.**
2. **Espere tono de marcar** (la primera comunicación queda retenida).
3. **Marque: NC ó NA**
4. **Espere respuesta del número llamado.**
5. **Pulse la tecla “Llamada a Tres”** (en este momento quedan comunicados los tres participantes).

Todos los participantes oirán un tono de conferencia a tres cada 5 segundos.

### En caso de no poder comunicar con el número llamado (no contesta o comunica):

- **Pulse la tecla “Liberar”** (se recupera la primera comunicación).  
Si en su lugar cuelga el microteléfono, recibirá señal acústica indicativa de que ha dejado retenida la primera comunicación. Al descolgar recupera de nuevo la misma.

### Desactivación:

Esta facilidad se desactiva una vez que el que originó la conferencia a tres cuelga el teléfono. Si es otro participante quien cuelga quedan conectados los otros dos.

**NC:** número interno de la persona a la que se invita a la conferencia a tres (número corto)

**NA:** número externo de la persona a la que se invita a la conferencia a tres (0 más número de Red Pública)

## Llamada en espera

Active esta facilidad si desea recibir una indicación audible (tono de llamada en espera) cuando reciba una nueva llamada mientras está hablando por su teléfono.

### Activación:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: \*43#
4. Espere nuevo tono de marcar (confirmación de que la llamada en espera se ha activado).

Ahora tiene esta facilidad operativa. **Si con una primera comunicación establecida escucha tono de indicación de llamada en espera**, puede atender la misma conforme al siguiente procedimiento:

1. Pulse la tecla “Llamada en espera” (la primera comunicación queda retenida).

Ahora puede atender la segunda llamada.

Puede volver a la primera pulsando de nuevo la tecla “Llamada en espera”.

2. Pulse la tecla “Liberar” (finaliza la llamada actual).

Si se olvida de pulsar la tecla “Liberar” y en su lugar cuelga el microteléfono, habrá dejado retenida la otra llamada. En este caso su teléfono sonará advirtiéndole de tal circunstancia.

Ahora puede continuar con la otra comunicación.

3. Cuelgue el teléfono para finalizar.

Cuando no quiera tener activa esta facilidad actúe como se indica:

### Desactivación:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: #43#
4. Espere nuevo tono de marcar (confirmación de que la llamada en espera se ha desactivado).

## CAPTURA DE LLAMADAS

Utilice esta facilidad para contestar una llamada que suena en otro teléfono del Grupo y que no está siendo atendida.

### Captura general

Se captura (es decir, se contesta) cualquier llamada que no esté siendo atendida. Si hay más de una llamada no atendida se captura la que más tiempo lleva sonando.

#### Activación:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: \*8#

Ahora puede atender la llamada.

### Captura selectiva

Se captura (es decir, se contesta) sólo la llamada del número seleccionado.

#### Activación:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: \*8\*NC#

Ahora puede atender la llamada.

**NC:** número interno del teléfono que está sonando y desea contestar (número corto)

## Desvío incondicional

Active esta facilidad si desea que sus llamadas se contesten en otro teléfono. A partir de ahora **no podrá recibir llamadas**, aunque **sí realizarlas**.

Con el teléfono Forma Multiservicio puede utilizar las teclas de “**Desvío**” y de “**Memoria Desvío**” para desviar automáticamente la llamada a un número previamente grabado.

**Grabación del número de desvío** (este paso no es preciso una vez grabado el número con anterioridad).

1. **Descuelgue el microteléfono** (se enciende el indicador de uso en modo Multiservicio).
2. **Pulse la tecla “Datos”** (el indicador de uso en modo Multiservicio se apaga).
3. **Pulse la tecla “Grabar”**.
4. **Marque: NC ó NA**
5. **Pulse la tecla “Memoria”**.
6. **Pulse la tecla “\*” que aparece rotulada como “Memoria Desvío”**.
7. **Cuelgue el microteléfono**.

## Activación:

1. **Descuelgue el microteléfono.**
2. **Espere tono de marcar.**
3. **Pulse la tecla “Desvío”**.
4. **Espere nuevo tono de marcar** (indicativo de que el desvío se ha activado).
5. **Cuelgue el microteléfono.**

Como confirmación de que su desvío ha sido aceptado, pasados al menos 10 segundos, descuelgue el microteléfono: deberá oír tono de invitación a marcar entrecortado.

Cuando desee volver a recibir llamadas por su número deberá desactivar el desvío:

## Desactivación

1. **Descuelgue el microteléfono.**
2. **Espere tono de marcar. Debe ser entrecortado** (indicativo de que el desvío está activo).
3. **Pulse la tecla “Desvío”**.
4. **Espere nuevo tono de marcar. Debe ser continuo** (indicativo de que el desvío se ha desactivado).
5. **Cuelgue el microteléfono.**

El desvío incondicional deja sin utilidad a los desvíos si ocupado y si ausente, aunque también estén activados.

## Operativa alternativa

Si no desvía siempre al mismo número, y no desea grabar cada vez un nuevo número, la operativa recomendada es la siguiente:

### Activación:

1. **Descuelgue el microteléfono.**
2. **Espere tono de marcar.**
3. **Marque: \*21\*NC# ó \*21\*NA#**
4. **Espere nuevo tono de marcar** (indicativo de que el desvío se ha activado).
5. **Cuelgue el microteléfono.**

Como confirmación de que su desvío ha sido aceptado, pasados al menos 10 segundos, descuelgue el microteléfono: deberá oír tono de invitación a marcar entrecortado.

### Desactivación:

1. **Descuelgue el microteléfono.**
2. **Espere tono de marcar. Debe ser entrecortado** (indicativo de que el desvío está activo).
3. **Pulse la tecla “Desvío”.**
4. **Espere nuevo tono de marcar. Debe ser continuo** (indicativo de que el desvío se ha desactivado).
5. **Cuelgue el microteléfono.**

**NC:** número interno al que quiere desviar la llamada (número corto)

**NA:** número externo al que quiere desviar la llamada (0 más número de Red Pública)

**Desvío si ocupado**

Active esta facilidad si desea que las llamadas que reciba mientras su teléfono está ocupado se contesten en otro teléfono.

**Activación:**

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: \*67\*NC# ó \*67\*NA#
4. Espere nuevo tono de marcar (indicativo de que el desvío se ha activado).
5. Cuelgue el microteléfono.

Como confirmación de que su desvío ha sido aceptado, pasados al menos 10 segundos, descuelgue el microteléfono: deberá oír tono de invitación a marcar entrecortado.

Cuando no desee hacer uso de esta facilidad (si la tenía activa) debe desactivarla:

**Desactivación:**

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar entrecortado (indicativo de que el desvío está activo).
3. Marque: #67#
4. Espere nuevo tono de marcar. Debe ser continuo (indicativo de que el desvío se ha desactivado).
5. Cuelgue el microteléfono.

**Si a la vez que el desvío si ocupado se activa el desvío incondicional, actúa este en lugar del desvío si ocupado.**

**NC:** número interno al que quiere desviar la llamada (número corto)

**NA:** número externo al que quiere desviar la llamada (0 más número de Red Pública)

**Desvío si ausente**

Active esta facilidad si desea que sus llamadas se contesten en otro teléfono después de que el suyo haya sonado cuatro veces seguidas sin ser descolgado.

**Activación:**

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: **\*61\*NC# ó \*61\*NA#**
4. Espere nuevo tono de marcar (indicativo de que el desvío se ha activado).
5. Cuelgue el microteléfono

Como confirmación de que su desvío ha sido aceptado, pasados al menos 10 segundos, descuelgue el microteléfono: deberá oír tono de invitación a marcar entrecortado.

Cuando no desee hacer uso de esta facilidad (si la tenía activa) debe desactivarla:

**Desactivación:**

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar entrecortado (indicativo de que el desvío está activo).
3. Marque: **#61#**
4. Espere nuevo tono de marcar. Debe ser continuo (indicativo de que el desvío se ha desactivado).
5. Cuelgue el microteléfono.

**Si a la vez que el desvío si ausente se activa el desvío incondicional, actúa éste en lugar del desvío si ausente.**

**NC:** número interno al que quiere desviar la llamada (número corto)

**NA:** número externo al que quiere desviar la llamada (0 más número de Red Pública)

## CANDADO

Si alguna línea del Grupo se contrató con el nivel de restricción de **Candado**, éste puede activarse para restringir al ámbito provincial las llamadas que se realicen por esa línea. Sólo disponen de clave de acceso (de 4 cifras) aquellas líneas para las que se solicitó al contratar el Servicio.

### Activación:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: \*33\*clave de acceso#
4. Espere nuevo tono de marcar.

### Desactivación:

1. Descuelgue el microteléfono.
2. Espere tono de marcar.
3. Marque: #33\*clave de acceso#
4. Espere nuevo tono de marcar.

Las líneas con candado activado pueden realizar llamadas externas de ámbito superior al provincial a través de la/s línea/s de operadora, si se dispone de ella/s, o por transferencia de otra línea sin restricciones.

## **FACILIDAD DE OPERADORA**

Su función principal es la de distribuir las llamadas entrantes y salientes de las líneas del Grupo.

Las facilidades asociadas a las líneas de operadora son **Conferencia a tres, Consulta, Transferencia de llamadas y Captura** (contestar llamadas que suenan en otro teléfono del Grupo que no sea de otra operadora).

La operativa de estas facilidades se realiza de la misma manera que las líneas normales del Grupo.

Si dispone de Operadora, como máximo dos, se accede a ella según se indica:

- **Para llamar desde el exterior del Grupo Centrex se marcará su número de la red telefónica.**
- **Las llamadas externas dirigidas al número común (cabecera de operadoras) las recibirá cualquier operadora que esté libre.**
- **Las llamadas internas a cualquier línea de operadora se realizan marcando un 9.**
- **Para llamar específicamente a una operadora desde el Grupo Centrex se marcará su número corto particular.**

#### **OBSERVACIONES.**

El uso de las facilidades de **desvío, transferencia y consulta** equivale a la realización de una nueva llamada del número que disfruta de esa facilidad. Esta llamada es gratuita cuando se realiza entre líneas del Grupo y está sujeta a tarifas regulares cuando se realiza a líneas externas al Grupo.