

A4.1 FAQs RESIDENCIAL

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

MIGRACIÓN DE VELOCIDAD 1 MB A 3 MB - SERVICIO ADSL (2007)

RESIDENCIAL

1. ¿En qué consiste el cambio del servicio ADSL de 1 Mbps al servicio ADSL 3 Mbps de Telefónica?

En Telefónica queremos darte más. Mucho más por lo mismo. Ahora, podrás disfrutar del nuevo servicio ADSL a 3 Mbps y seguirás pagando lo mismo. Y sin ningún trámite por tu parte.

Esta mejora está destinada a todos los clientes ADSL 1MB Tarifa Plana de Telefónica que estén en cobertura válida para 3MB.

2. ¿Qué ventajas tiene para el usuario este cambio de servicio y consiguiente aumento de la velocidad de descarga?

Supone disfrutar el triple de tu conexión. Más velocidad de navegación, más capacidad de descarga, más diversión. En definitiva, podrás sacarle aún más partido a tu ADSL de Telefónica.

4. ¿Este cambio de servicio significa que sube el precios de mi servicio ADSL?

Seguirás pagando lo mismo . El precio es el mismo, pero la velocidad se triplica. Ser cliente de Telefónica, es una ventaja.

5. ¿En qué fecha se tiene previsto que todos los usuarios de ADSL 1 Mbps de Telefónica de España disfruten del nuevo servicio ADSL a 3 Mbps?

El cambio de servicio se producirá a partir del próximo día 2 de Julio. Si desea más información sobre la fecha prevista, puede consultarla en www.telefonicaonline.com/triplevelocidad

6.¿Hay que contratar el cambio de servicio o Telefónica “se encargará de todo”?:

Telefónica realizará todas las gestiones necesarias para que puedas disfrutar cuanto antes del nuevo servicio ADSL a 3 Mbps sin que tengas que hacer nada por tu parte.

7.¿Es necesario modificar el equipamiento técnico o la actual instalación doméstica de sus clientes para adaptarse a la nueva velocidad?

En la mayoría de los casos no será necesario modificar el equipamiento técnico del usuario .

Asimismo, tampoco será necesario realizar actuaciones técnicas en el domicilio del usuario.

No obstante, una vez que te informemos del cambio de servicio o que tu mismo compruebes en www.telefonicaonline.com/triplevelocidad que ya dispones de 3Mbps, te recomendamos apagar y encender tanto el ordenador como el Router para que éste sincronice a la nueva velocidad.

8. ¿Se va a seguir comercializando la modalidad de ADSL 1 Mbps?

Sí, la modalidad de ADSL 1 Mbps seguirá comercializándose, por lo que si tras el cambio de servicio, desea volver a su antigua modalidad de 1 Mbps, podrá hacerlo.

9. ¿Afecta a todas las líneas ADSL?

No, esta mejora está destinada a todos los clientes ADSL de Telefónica 1 Mbps Tarifa Plana, siempre que tengan cobertura para la velocidad de 3 Mbps y no estén disfrutando de ninguna promoción.

10. ¿Cómo afecta a la promoción que tengo contratada?

Si quieres seguir disfrutando de la promoción contratada, realizaremos el cambio de servicio cuando ésta finalice. Si prefieres comenzar a disfrutar de 3Mbps en tu línea desde este momento y renunciar a la promoción, por favor, ponte en contacto con nosotros a través de tu canal habitual.

11. ¿Se encuentra también afectado el Servicio Imagenio?

Si, los clientes de Imagenio 1MB, también pueden beneficiarse de este cambio de servicio en las mismas condiciones y en los mismos plazos que el resto de líneas ADSL 1MB Tarifa plana de Telefónica.

12. ¿Cómo afectan estos cambios a los actuales usuarios de ADSL 1 Mbps? ¿Va a suponer algún coste adicional para los usuarios?

El único cambio es que una vez realizada el cambio de servicio en tu línea, tendrás triple velocidad de navegación al mismo precio y podrás seguir disfrutando de los servicios que tenías: correo, antivirus, etc.

Los actuales clientes de ADSL 1 Mbps Tarifa Plana van a poder beneficiarse de las nuevas prestaciones de ADSL a través de un proceso gradual de cambio de servicio al nuevo ADSL a 3 Mbps, siempre que la cobertura de su línea lo permita.

14. ¿El plan de cambio de servicio supondrá algún tipo de incidencia en la prestación del Servicio ADSL 1 Mbps?

Telefónica realizará todas las gestiones necesarias para cambiarte al servicio ADSL 3 Mbps sin el menor trámite por tu parte y sin ninguna incidencia en la prestación del servicio. Si detectas cualquier incidencia, por favor, ponte en contacto con nosotros a través de tu canal habitual.

15. ¿Cómo se va a comunicar a los usuarios estas modificaciones?

Telefónica enviará una carta a sus clientes comunicándoles los plazos previstos para el cambio de servicio. Si deseas información más exacta sobre las fechas, puedes consultarla en www.telefonicaonline.com/triplevelocidad. Adicionalmente, recibirás un sms en tu número de teléfono fijo cuando ya dispongas de la nueva velocidad. Si tu teléfono no es compatible con texto, una locución te leerá el mensaje.

16. ¿Todos los usuarios actuales de 1 Mbps Tarifa Plana van a poder al nuevo servicio ADSL a 3 Mbps?

Sí, todos los clientes ADSL de 1 Mbps Tarifa Plana de Telefónica de España, siempre que la calidad de su bucle y la cobertura permita navegar a la velocidad de 3 Mbps. La velocidad máxima por usuario depende esta calidad de su bucle, de factores tales como la distancia entre domicilio de usuario y la central telefónica, etc.

Por tanto, en determinadas circunstancias Telefónica de España no podrá realizar el cambio de servicio a algunos clientes de ADSL 1 Mbps Tarifa Plana pero realizará el mayor esfuerzo posible para que todos los clientes se beneficien de esta mejora.

17. ¿A partir de cuándo se podrá consultar el proceso de cambio al servicio ADSL 3 Mbps?

A partir del 2 de Julio, cuando se disponga del correspondiente plan de ejecución.

18. ¿Cuándo comenzará el cambio al servicio ADSL 3 Mbps?

El cambio de servicio comenzará a realizarse a partir del próximo 2 de Julio y se prevé su finalización en el plazo de unas quince semanas.

19. ¿Existe algún tipo de incompatibilidad al cambiar a un servicio de más velocidad?

En casos puntuales puede ocurrir que la velocidad del nuevo servicio sea incompatible con las condiciones específicas de determinados bucles de abonado. Para dichos casos se ha previsto una revisión individualizada de las posibles circunstancias que impidan alcanzar la velocidad de 3Mbps.

20. Muy sucintamente: principales ventajas derivadas del paso al nuevo servicio ADSL a 3 Mbps.

Son muchas las ventajas de ser cliente de Telefónica. Pero ahora, queremos darte aún más. Más velocidad de navegación, más capacidad de descarga, más diversión: ADSL a 3Mbps para que disfrutes el triple de tu conexión sin que te cueste más, pues seguirás pagando lo mismo.

21. ¿Se mantendrán el precio actual con carácter indefinido o el cliente acabará pagando el incremento de su velocidad?

Telefónica ofrece de forma gratuita a sus clientes ADSL 1Mbps tarifa plana el cambio al servicio ADSL a 3 Mbps. No tendrás que hacer nada ni pagar nada más. Sólo disfrutar el triple al mismo precio.

22. ¿Va a existir distinto nivel de servicio y de mantenimiento con el nuevo servicio?

Disfrutarás de triple velocidad con la calidad de siempre. Y si tienes contratado algún servicio de mantenimiento, no sufrirá ninguna modificación.

Los niveles de calidad se van a mantener y los servicios de mantenimiento que tenga contratados el cliente no sufrirán modificación.