

# Movistar Imagenio

## Recarga de Móviles

### MANUAL DE USUARIO

Versión: 2

Publicación: abril 2010

---

Este manual de servicio es propiedad de Telefónica de España SAU, queda terminante prohibida la manipulación total o parcial de su contenido por cualquier medio salvo autorización escrita por parte de Telefónica de España SAU.

© TdE, 2006

---





## *Indice*

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                              | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>ACCESO AL SERVICIO DE RECARGAS DE MÓVILES</b> ..... | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>ALTA EN EL SERVICIO DE RECARGAS</b> .....           | <b>5</b>  |
| 3.1      | MENÚ INICIAL DE LA APLICACIÓN.....                     | 6         |
| <b>4</b> | <b>REALIZACION DE UNA RECARGA</b> .....                | <b>7</b>  |
| <b>5</b> | <b>CONSULTA DE CONSUMOS</b> .....                      | <b>9</b>  |
| <b>6</b> | <b>CONFIGURACION DEL SERVICIO</b> .....                | <b>10</b> |
| 6.1      | GESTIÓN DE LISTA DE MÓVILES.....                       | 11        |
| 6.1.1    | <i>Añadir un nuevo móvil</i> .....                     | 11        |
| 6.1.2    | <i>Eliminar un móvil</i> .....                         | 12        |
| 6.2      | GESTIÓN DE RECARGAS PERIÓDICAS.....                    | 13        |
| 6.3      | DESACTIVACIÓN/ACTIVACIÓN DEL SERVICIO .....            | 16        |
| 6.4      | CAMBIAR PIN RECARGA .....                              | 16        |

## 1 Introducción

Este servicio permite a los usuarios de tarjetas Movistar Activa, recargar estos tipos de tarjetas pre-pago en la plataforma Movistar Imagenio, con cargo a la factura asociada al teléfono fijo de Movistar Imagenio.

## 2 Acceso al servicio de recargas de móviles

Para acceder al servicio de Recarga de móviles, seleccione esta opción en el menú Interactiva.

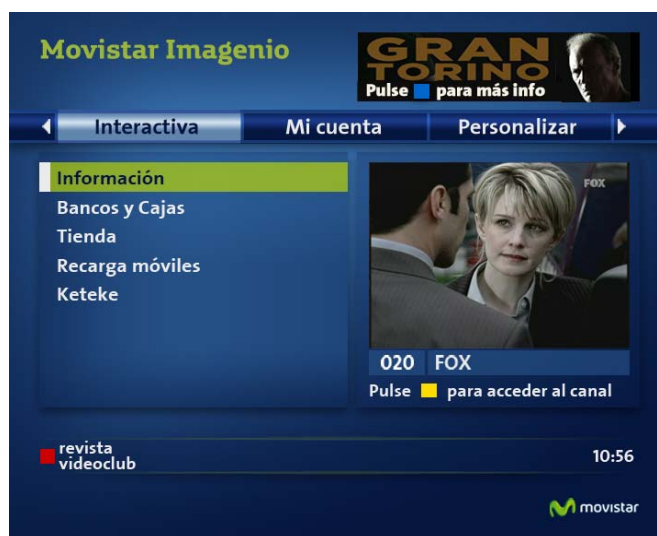


Figura 1: Menú interactiva

Sitúe el cursor en la opción Recarga móviles y pulse la tecla OK de su mando a distancia.

Si usted ya ha accedido anteriormente a la aplicación de Recarga de móviles, bien a través de Movistar Imagenio o bien a través del servicio de voz, puede que necesite activar el servicio, simplemente introduciendo el **PIN de recarga**.

El PIN de recarga es generado con valor 0000. Le recomendamos utilice la opción Cambiar PIN Recarga en el menú Configuración para modificar este valor. Si es usted usuario del servicio de Recarga de móviles por voz, le recomendamos poner el mismo valor del PIN de Recarga que usa en este otro servicio.



Figura 2: Solicitud de PIN para activación del servicio

## 3 ALTA EN EL SERVICIO DE RECARGAS

Si usted ya ha accedido anteriormente a la aplicación de Recarga de móviles, a través del servicio de voz, no necesitará identificarse como usuario nuevo, ni introducir su lista de móviles de nuevo, y seguirá teniendo disponible su límite de crédito y las recargas periódicas que halla programado desde este servicio.

Por el contrario, si usted no ha sido nunca usuario del servicio de recargas de móviles por el servicio de voz, deberá identificarse como usuario nuevo. Para ello, cuando seleccione la opción Recarga Móviles, la primera vez, le aparecerá la siguiente pantalla:

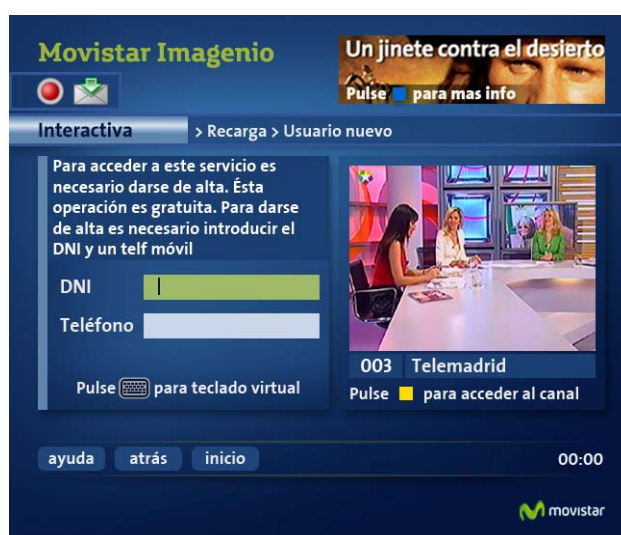


Figura 3: Introducción de datos para alta en el servicio

Los datos que debe introducir el usuario son los siguientes:

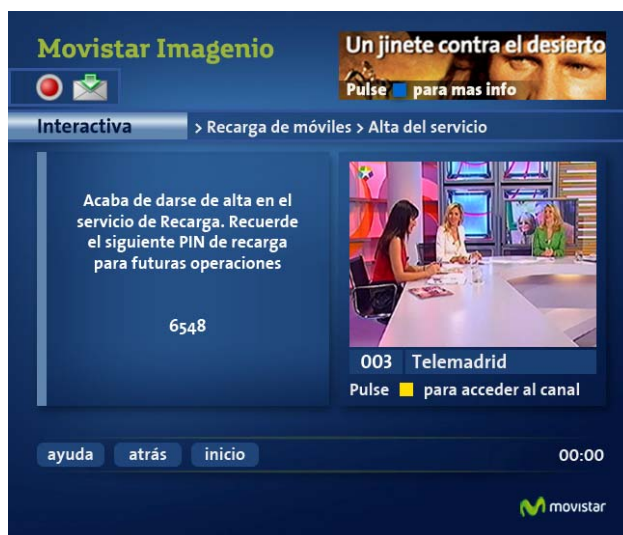
- o El DNI (sólo las cifras) asociado al titular de la factura del teléfono fijo asociado al servicio

Movistar Imagenio.

- o Un teléfono móvil en el que se permita hacer una recarga.

Pulse el botón verde Alta. Si los datos introducidos son correctos aparecerá una pantalla de confirmación con el **PIN de recarga**, que deberá utilizar en las acciones que se le solicite. También deberá tener en cuenta que para realizar la recarga de su móvil, bien de forma directa o bien mediante recarga programada, deberá disponer del **PIN de compra**.

**Lea atentamente, en cada ocasión, el tipo de PIN requerido**



**Figura 4: Confirmación de alta**

Tome nota de su PIN de Recarga y pulse el botón verde aceptar, para ir al menú inicial de la aplicación. Si alguno de los datos introducidos no es correcto, el sistema le avisará del error y deberá introducirlo de nuevo.

Recuerde que este proceso de identificación de usuario nuevo sólo deberá realizarlo la primera vez. En ocasiones sucesivas, al seleccionar la opción Recarga Móviles del menú Mi área, le aparecerá directamente la pantalla principal de la aplicación (ver figura 6).

## ***3.1 Menú inicial de la aplicación***

Desde este menú podrá realizar las recargas deseadas, consultar sus datos de consumo y establecer los valores de configuración.

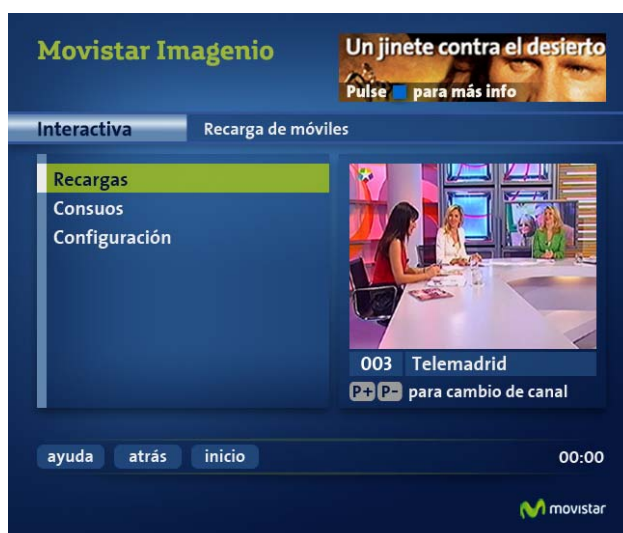


Figura 5: Menú inicial Recarga de móviles

## 4 REALIZACION DE UNA RECARGA

Desde esta pantalla podrá recargar el móvil que desee, siempre y cuando este haya sido incorporado al sistema. Si desea conocer como añadir o eliminar un móvil de su lista de móviles asociados al servicio, consulte el apartado 5.1. Gestión de Móviles en el capítulo 5. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

Para seleccionar el móvil a recargar, deberá elegir entre las posibilidades que le ofrece la pantalla, situando el cursor en el campo deseado y usando las teclas de movimiento izquierda/derecha. Cuando aparezca el valor deseado, sitúe el cursor en el campo "cantidad" y realice la misma operación. A continuación pulse la tecla verde Aceptar.

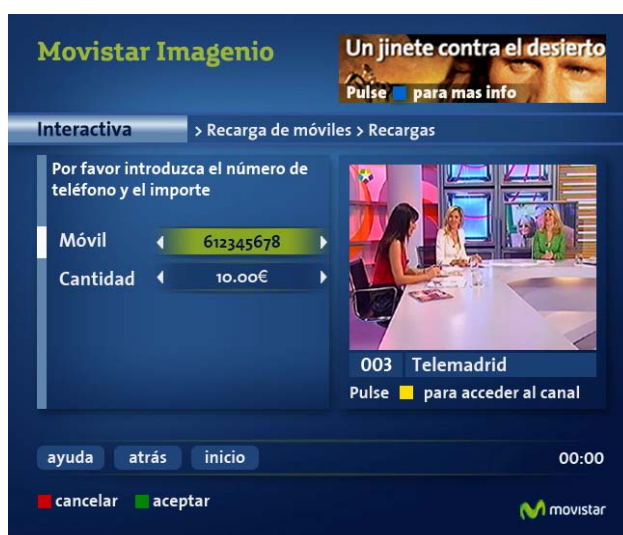
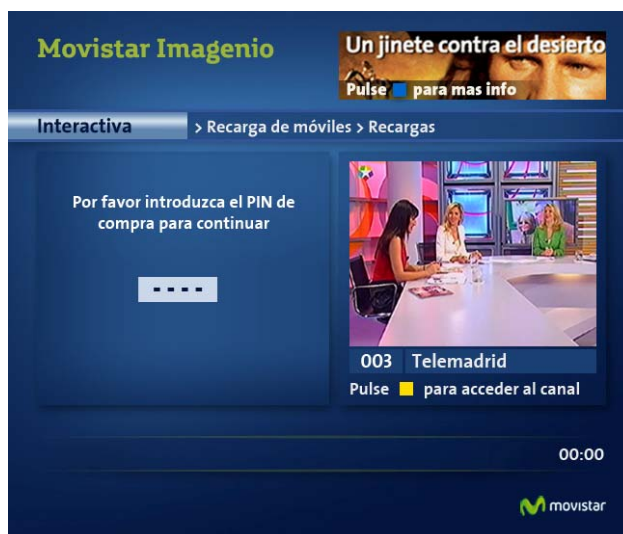


Figura 6: Pantalla de recarga de móviles

**Muy importante:** Los valores permitidos como cantidades de recarga serán calculados por el sistema, restando al límite máximo permitido para cada cliente, los importes ya consumidos o por consumir en recargas periódicas ya programadas.

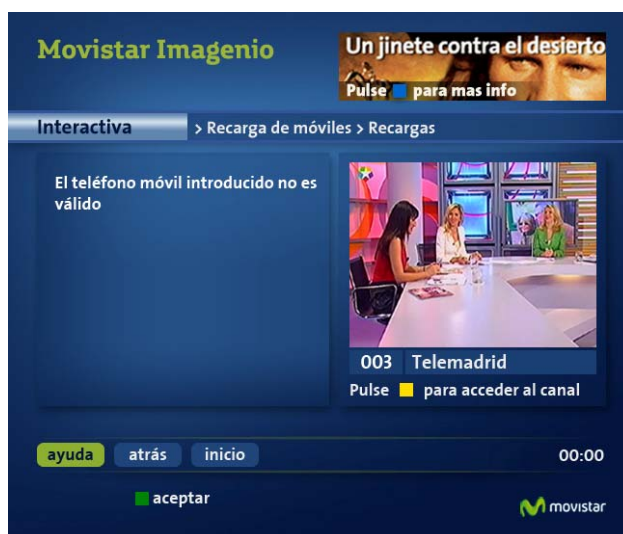
# Movistar Imagenio

Para hacer efectiva la recarga, pulse la tecla verde y el sistema le solicitará que teclee el PIN de compra y si no desea continuar, pulse la tecla roja Cancelar.



**Figura 7: PIN de compra para Recarga**

Si el número de móvil introducido no es válido, le mostrará al usuario la siguiente pantalla de error. Recuerde que el móvil introducido para recargar debe ser un número de Tarjeta Movistar Activa.



**Figura 8: Pantalla móvil no válido**

Si el proceso de recarga se ha realizado correctamente se le mostrará al usuario la siguiente pantalla de confirmación en la que junto a los datos del número de móvil y la cantidad recargada, aparecerá el número de referencia de la operación. Este número de referencia deberá facilitarlo al servicio de Atención de Clientes si desea reclamar por problemas en la disponibilidad de dicha recarga.





Figura 9: Pantalla de confirmación de recarga

Pulsando el botón verde aceptar podrá volver al menú inicial de la aplicación de recarga de móviles.

## 5 CONSULTA DE CONSUMOS

En esta opción Consumos del menú de Recarga de móviles, podrá consultar su consumo acumulado, el saldo disponible en el mes y el límite mensual que tiene asignado.

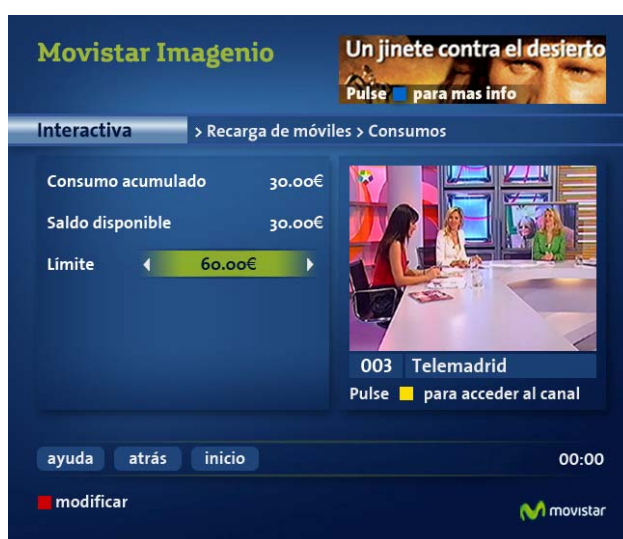


Figura 10: Pantalla de consulta de consumos

Este cambio de límite se podrá realizar siempre y cuando no se haya sobrepasado el número máximo de operaciones permitidas en el mes.

El valor del límite mensual podrá modificarse, siempre dentro del valor máximo y el mínimo permitidos por el sistema. El sistema le avisará si el valor que introduce no cumple este requisito. Podrá elegir entre las cantidades que le ofrece la pantalla, usando las teclas de movimiento izquierda/derecha. Cuando aparezca el valor deseado, pulse la tecla verde Aceptar

A continuación, la aplicación solicitará la introducción del PIN de recarga, como aparece en la siguiente figura:

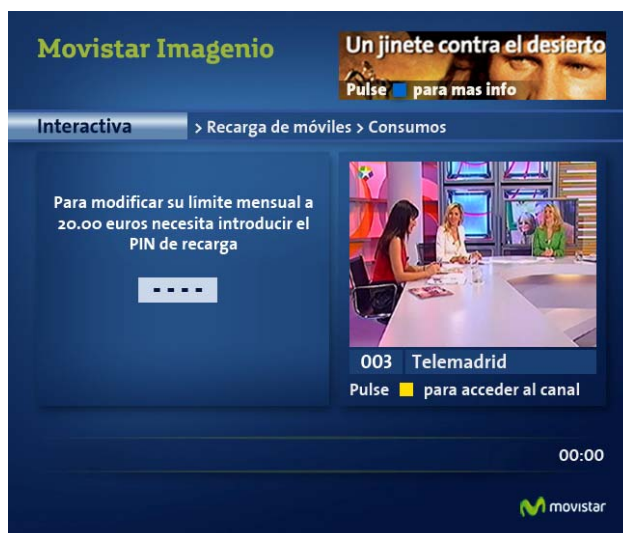


Figura 11: Introducción de PIN de recarga

Si el PIN introducido es correcto, aparecerá una pantalla de confirmación. Desde la misma se podrá volver al menú inicial de la aplicación de recargas pulsando el botón verde Aceptar.

## 6 CONFIGURACION DEL SERVICIO

Desde esta opción de configuración del servicio de Recargas, podrá realizar las siguientes operaciones:

- o Gestión de móviles (añadir o borrar de la lista de móviles asociados al servicio)
- o Recargas periódicas
- o Desactivar / Activar el servicio
- o Cambiar PIN recarga

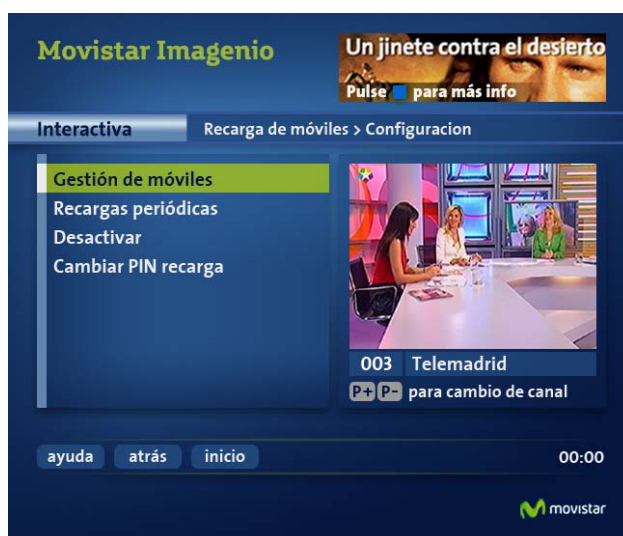


Figura 12: Menú Recarga de móviles > Configuración

Sitúe el cursor en la opción deseada y pulse OK en su mando a distancia.

## 6.1 Gestión de lista de móviles

Con esta opción podrá configurar la lista de móviles asociados al teléfono fijo desde la aplicación de Movistar Imagenio, teniendo en cuenta las siguientes limitaciones:

- No podrá superar el número de móviles definido por el sistema como máximo.
- Se comprobará que no ha superado el máximo número de operaciones permitidas en un mes.
- Se comprobará que los números de móvil introducidos son válidos y no figuran en las listas de teléfonos prohibidos de TdE.

**Tenga en cuenta que cada vez que agrega o borra un móvil de su lista de móviles, se incrementa la lista de cambios permitidos en el mes, cuyo valor máximo es 4.**

### 6.1.1 Añadir un nuevo móvil

El aspecto de la pantalla de gestión de móviles puede observarse en la siguiente figura:

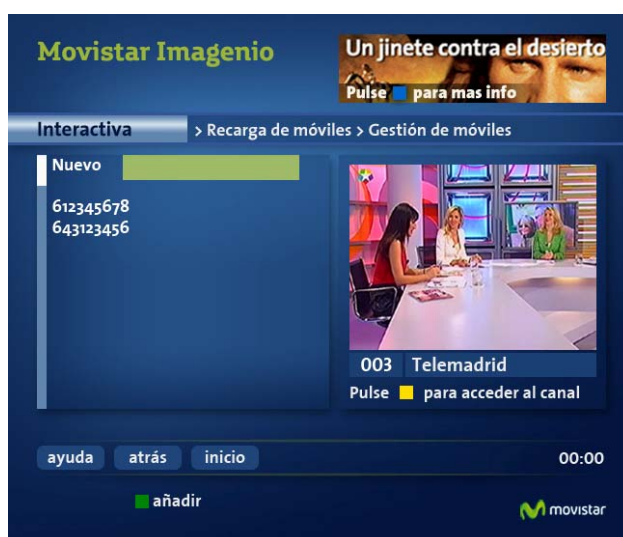


Figura 13: Gestión de móviles

Para dar de alta un nuevo móvil teclee el número y pulse el botón verde añadir. Si el número introducido es correcto le aparecerá una pantalla solicitando el **PIN de recarga**. En caso contrario, el sistema le avisará de los posibles problemas con su número de móvil: o bien es un número no permitido o bien, aún siendo correcto, usted ha agotado el número de cambios permitidos en el mes, en cuyo caso no podrá realizar añadir un nuevo móvil hasta el mes próximo.

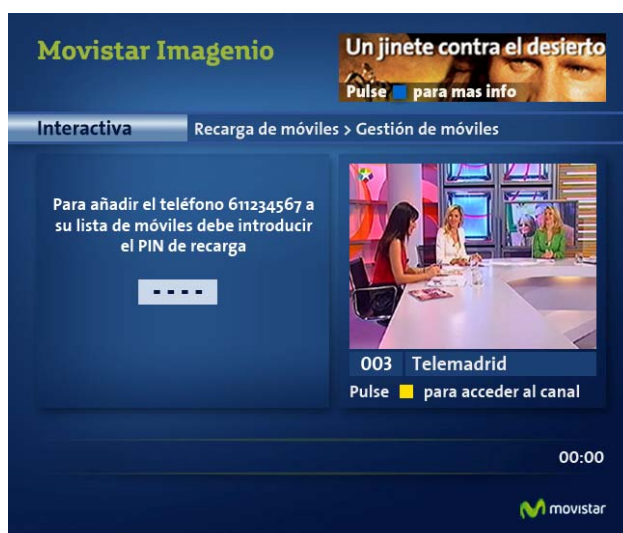


Figura 14: Solicitud de PIN de recarga para añadir un móvil al servicio

## 6.1.2 Eliminar un móvil

Para borrar un móvil de la lista del servicio deberá seleccionarlo situando el cursor sobre dicho número y pulsar el botón rojo borrar.

También en este caso el sistema comprobará el número de cambios que se han realizado en el mes. Si ha superado el número de cambios permitidos, el sistema le avisará y no podrá realizar esta operación hasta el mes próximo.

Antes de efectuar la eliminación del móvil seleccionado, se comprobará si existen recargas periódicas programadas. Si es así, le avisará que esta recarga será también eliminada junto con el móvil seleccionado.

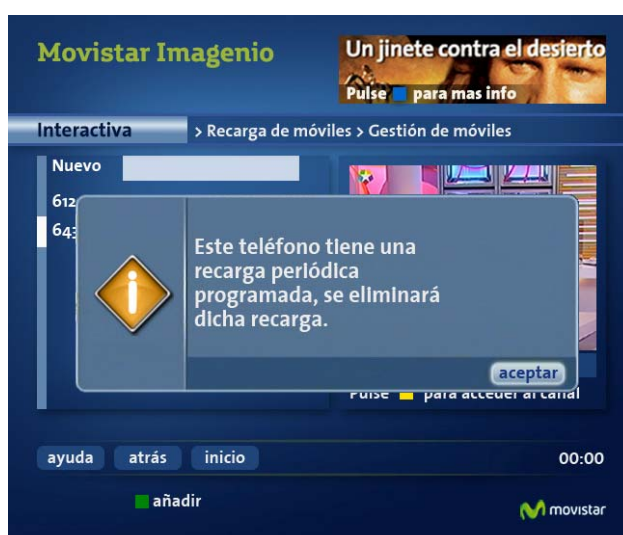


Figura 15: Aviso de eliminación de recarga periódica

Para poder realizar esta operación la aplicación solicitará al usuario de nuevo el **PIN de recarga** (ver Figura 14).

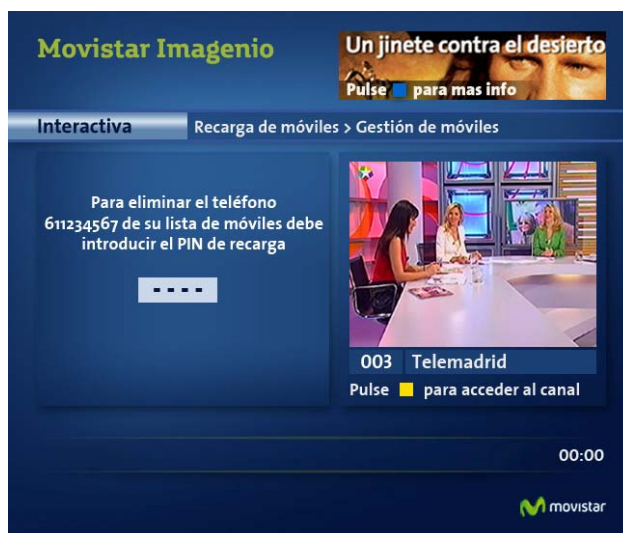


Figura 16: Solicitud de PIN de recarga para borrar un móvil del servicio

De manera análoga a lo descrito para el alta de un nuevo número, el borrado de un móvil sólo será posible si no se ha superado el número máximo de cambios permitidos en el mes.

## 6.2 Gestión de recargas periódicas

Con esta opción podrá configurar una recarga periódica para cada uno de los móviles dados de alta en su lista de móviles. Los datos que deberá cumplimentar son: móvil, cantidad y aplicación mensual o trimestral. Las operaciones permitidas son:

- o Alta de recarga periódica
- o Eliminación de recarga periódica

Las recargas se realizan el día 1 del mes que corresponda y la modificación, eliminación o alta tienen validez inmediata, haciéndose efectivas el siguiente día 1 que corresponda. Se podrá programar una recarga periódica para cada móvil y la suma de todas las recargas de todos sus móviles no podrá exceder su límite mensual.

Para realizar la programación de una recarga, seleccione Recargas periódicas (ver figura 11), aparecerá entonces la lista de recargas periódicas ya programadas si las hubiera (ver figura 15).





# Movistar Imagenio

Figura 17: Lista de recargas periódicas programadas

Desde esta pantalla podrá realizar una nueva recarga periódica o borrar una ya existente.

Para añadir una nueva recarga el usuario deberá pulsar el botón verde añadir. Aparecerá la pantalla siguiente, donde se podrán configurar los datos de la nueva recarga (móvil, cantidad y período).

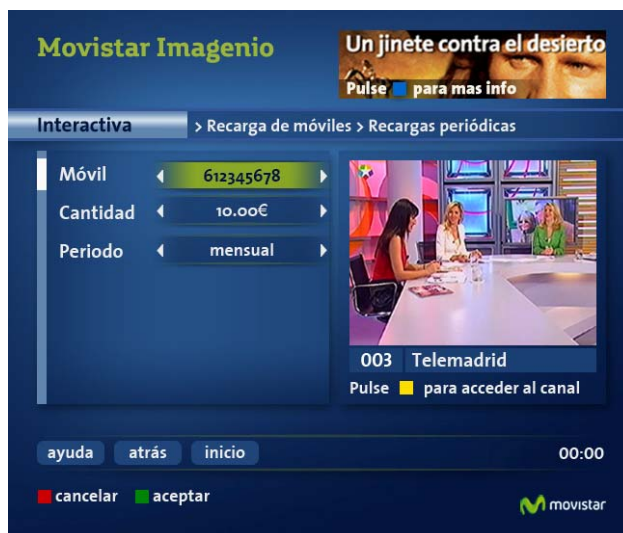


Figura 18: Configuración de recargas periódicas

Si no desea continuar pulse el botón rojo cancelar.

Tanto el número de teléfono, como la cantidad a recargar y el periodo de recarga se podrán seleccionar de entre unas listas de valores posibles con las teclas de movimiento (arriba y abajo para cambiar de opción, izquierda y derecha para cambiar el valor seleccionado).

Recuerde que la totalidad de los importes ya recargados más las recargas programadas no pueden superar su límite mensual. Si esto sucediera, el sistema le mostrará un mensaje indicándole que la recarga no es posible.

Una vez introducidos sus datos pulse la tecla verde aceptar. Tras este paso, la aplicación solicitará el **PIN de compra** para realizar la operación.

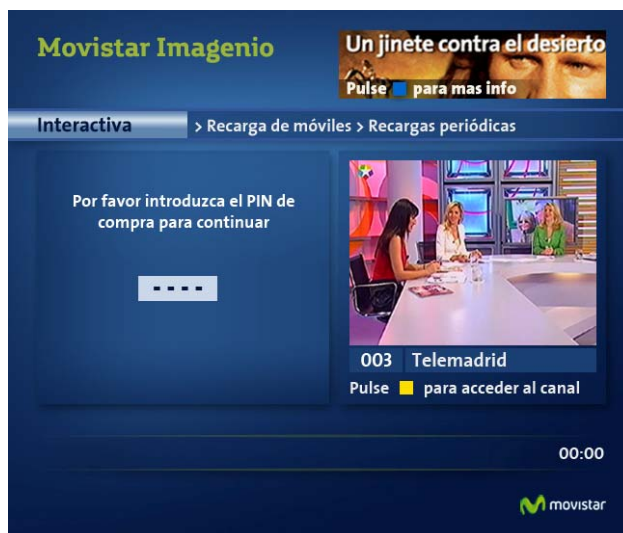


Figura 19: Introducción de PIN de compra para programar recarga periódica

# Movistar Imagenio

Si el PIN introducido no es el correcto el sistema le avisará con un mensaje y deberá volver a introducirlo correctamente. Si lo introduce correctamente, la pantalla siguiente le confirmará el éxito de la operación.

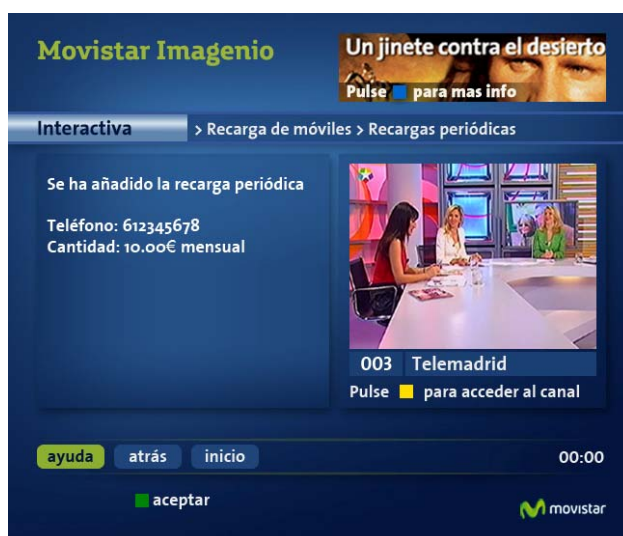


Figura 20: Confirmación de recarga periódica realizada

El usuario puede borrar una recarga periódica ya existente (ver figura 15) situando el cursor sobre la recarga a eliminar y pulsando el botón rojo borrar. A continuación, la aplicación solicitará la introducción del **PIN de compra** para procesar la petición, como puede verse en la siguiente figura:

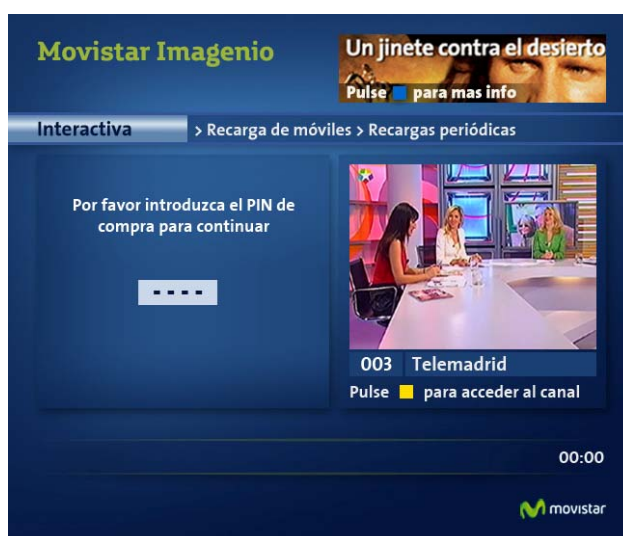


Figura 21: Solicitud de PIN de recarga para borrar un móvil del servicio

Si el PIN introducido no es el correcto el sistema le avisará con un mensaje y deberá volver a introducirlo correctamente. Si lo introduce correctamente, la pantalla siguiente le confirmará el éxito de la operación.

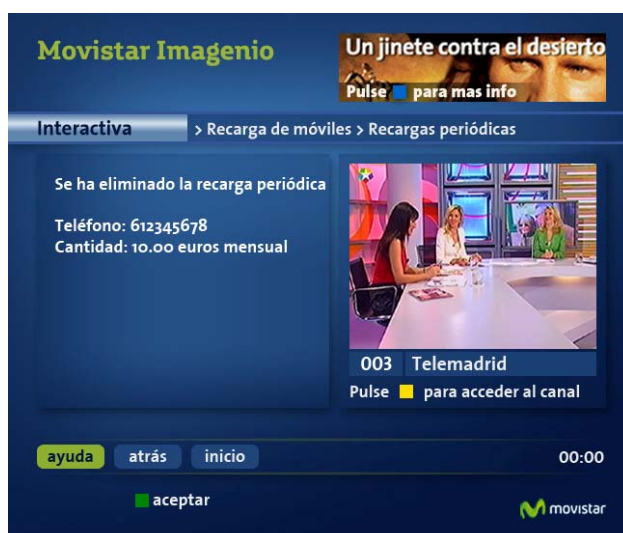


Figura 22: Confirmación de recarga periódica eliminada

## 6.3 Desactivación/Activación del servicio

Para desactivar el servicio de recarga de móviles deberá seleccionar la entrada Desactivar en el menú de configuración (ver figura 11). Tras seleccionarla, la aplicación le solicitará el **PIN de recarga** para proceder a la desactivación, como puede verse en la siguiente figura:

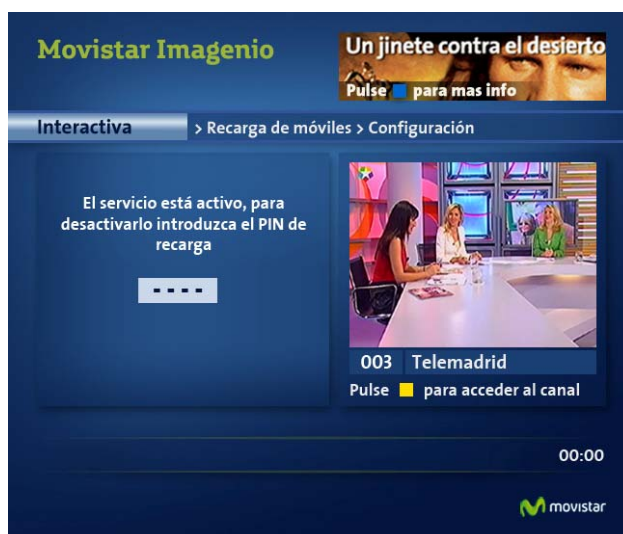


Figura 23: Introducción de PIN de recarga para desactivar el servicio

Si el PIN de recarga es correcto accederá a una pantalla de confirmación en la que se le informará del resultado de la operación. Si ésta se ha realizado con éxito y se desactiva el servicio, la próxima vez que desee acceder a Recarga de Móviles únicamente tendrá la opción de activarlo (de nuevo mediante la introducción del PIN de recarga)

Una vez confirme la acción aparecerá el menú Recarga Móviles.

## 6.4 Cambiar PIN Recarga

Para cambiar el PIN de recarga deberá seleccionar la opción Cambiar PIN Recarga en el menú de configuración del servicio (ver figura 11). Tras seleccionarla accederá a una pantalla donde se le



# Movistar Imagenio

solicitará el PIN antiguo, el nuevo y la confirmación del nuevo. Esta pantalla puede verse en la figura siguiente:



**Figura 24: Pantalla de modificación del PIN de Recarga**

Para confirmar el cambio de PIN es necesario pulsar el botón verde aceptar, tras lo cual se accederá a una pantalla de confirmación en la que se informará del resultado de la operación. Desde la misma se volverá al menú de configuración del servicio con el botón verde aceptar.