

Guía de ayuda a la herramienta de tramitación

[¿Qué es y qué ventajas tiene?](#)

[Identificación en la Herramienta](#)

[1. Alta de un nuevo cliente](#)

[Registro](#)

[Envío de documentación](#)

[2. Portabilidades](#)

[Posibles errores y su solución](#)

[Error en el titular](#)

[ICC de la SIM de la operadora de origen no es correcta](#)

[Operadora de origen o número de teléfono incorrecto](#)

[3. Buscar Suscripciones](#)

[Reemplazos/Duplicados de SIM](#)

[4. Ayuda](#)

[Acceso administrador](#)

[1. Agentes](#)

[2. Opciones](#)

[3. SIMs](#)

[4. Marketing](#)

[Otros datos de interés](#)

[Activar SIM](#)

[Vincular la línea](#)

[Configurar Internet](#)

[Identificación en la Herramienta](#)

[1. Crear nuevo cliente](#)

[Registro](#)

[2. Portabilidades](#)

[Posibles errores y su solución](#)

[Error en el titular](#)

[ICC de la SIM de la operadora de origen no es correcta](#)
[Operadora de origen o número de teléfono incorrecto](#)

[3. Buscar Suscripciones](#)

➤ [Reemplazos/Duplicados de SIM](#)

[4. Ayuda](#)

[Acceso administrador](#)

[1. Agentes](#)

[2. Opciones](#)

[Otros datos de interés](#)

[Activar SIM](#)

[Vincular la línea](#)

[Configurar Internet](#)

[SIMs canceladas o fallidas \(ver procedimiento completo en documento añadido al apartado "Novedades"\)](#)

¿Qué es y qué ventajas tiene?

A través de esta guía te enseñaremos cómo funciona la herramienta con la que podrás gestionar y tramitar las solicitudes de los clientes de Tuenti. Podrás realizar un registro de número nuevo o gestionar una portabilidad. Además, podrás solicitar un duplicado de una tarjeta SIM, relanzar una portabilidad fallida o consultar el estado de una línea.

Identificación en la Herramienta

Accede a tiendastuenti.com y podrás identificarte como una de nuestras tiendas. Cada una de ellas dispondrá de un usuario y contraseña facilitados por Tuenti (cada responsable de tienda tiene la posibilidad de contactar con Tuenti para adquirir dichas claves).



Acceso Tiendas

	<input type="text" value="Usuario"/>
	<input type="password" value="Contraseña"/>
<input type="button" value="Acceder"/>	

En la herramienta se incluyen las funcionalidades más demandadas como:

- Información extensiva de tarifas en la página principal y sección de novedades (Argumentario de ventas, Configuración de acceso a internet, Guía de Ayuda de la herramienta de tramitación, Guía de Ayuda al vendedor y Cambio de operativa de SIMs canceladas o fallidas).
- Listado de portabilidades pendientes para relanzar aquellas portabilidades que hayan dado error.
- Posibilidad de consultar el estado de una suscripción y sus bonos asociados, para poder informar in situ al cliente de cualquier problema, lo que redundará en una mejor atención al cliente.

Zona de preguntas más frecuentes relativas a tiendas así como un acceso al área general de ayuda de Tuenti.

PREPAGO

El cliente tiene la opción de contratar una de nuestras tarifas con 1 GB, 4 GB y 7 GB y con la opción de añadir uno de los bonos de llamadas GSM (50 min y 120 min.). El cliente pagará su tarifa por adelantado en la tienda y disfrutará de ella durante 30 días desde el momento de

activación de la línea.

CONTRATO

El cliente no paga nada al comprar la SIM. En la primera factura pagará el importe proporcional de los días que ha tenido la tarifa más el consumo fuera de bono si lo hubiera tenido.

La página de inicio se divide en:

- La barra de menú con 4 opciones para gestionar altas nuevas o consultar líneas y la Ayuda.
- Un panel con todos los manuales disponibles para el vendedor.
- Un panel con información sobre las tarifas.
- Las condiciones de las tarifas.
- La información general de las tarifas.

Como puedes ver, en la herramienta tienes solo cuatro opciones en la barra superior que te permitirán gestionar sin problema aquellos trámites para dar de alta a un usuario con número nuevo o gestionar una portabilidad.

Vamos a explicar por partes las diferentes opciones que podemos encontrarnos en la barra de menú de la página principal:

1. Crear nuevo cliente.
2. Portabilidades pendientes.
3. Búsquedas suscripciones.
4. Ayuda.

1. Crear nuevo cliente

Desde la opción “Crear nuevo cliente” podremos crear una alta nueva con el tipo de tarifa que queramos (Prepago o Contrato) e indicar si es un número nuevo o una portabilidad.

*NOTA: Si el cliente nos facilita un pasaporte o un DNI comunitario a la hora de realizar el registro, la única opción posible en estos casos será elegir 1GB por 6€ : 1GB + 0 céntimos + min. ilimitados desde la app pagando un PVP de 30€ (el resto de dinero se añade como saldo a la línea). A partir del segundo mes de servicio, el cliente podrá usar cualquier otra tarifa.**

*Esta medida obedece a la necesidad de reforzar las garantías de rentabilidad y el control de riesgos de este tipo de operaciones, lo que permite al mismo tiempo reforzar la confiabilidad de las mismas contribuyendo a evitar posibles usos abusivos o fraudulentos.

Registro

Tanto en Prepago como en Contrato primero tendremos que introducir los datos personales del cliente.

A lo largo del registro encontraremos notas para el vendedor (a la derecha) para una gestión correcta.

Crear nuevo cliente

Portabilidades pendientes

Buscar suscripciones

Ayuda

Alta nuevo cliente

Agente de venta

Agente por defecto

1. Datos personales

Nombre

Nombre

Primer apellido

Primer apellido

Segundo apellido

Segundo apellido

E-mail

E-mail

Repite e-mail

Repetir e-mail

⚠ Es muy importante que la dirección de email del cliente sea real y pertenezca al cliente, ya que de lo contrario podría provocar consecuencias legales.

Teléfono de contacto

Teléfono

Documento de identidad

Tipo de documento

Documento de identidad

Sexo

- Hombre
 Mujer

Fecha de nacimiento

Día

Mes

Año

Nacionalidad

España

Dirección

Calle

Nombre de la vía

Número

Piso

Escalera

Puerta

Provincia

Localidad

Código Postal

Información para el vendedor

Solicita a tu cliente DNI, NIE o pasaporte, para verificar que sus datos son correctos.

! Es muy importante introducir una dirección de email válida a la que el cliente tenga acceso ya que va a gestionar su línea a través de esta dirección (recargar, cambiar de tarifa, contactar con soporte, etc).

A continuación seleccionaremos los datos de la línea y del producto comprado:

- El tipo de tarifa (Prepago o Contrato).
- El número (nuevo o portabilidad).
- La tarifa elegida por el cliente.
- Seleccionar si el cliente quiere añadir un bono GSM a su tarifa (50 min. por 3€ o 120 min. por 4€ en prepago y contrato y un bono de llamadas ilimitadas por 10€ en la modalidad de contrato únicamente)

2. Tarifa

Tipo de tarifa

- Prepago
- Contrato

Número

- Nuevo número
- Portabilidad

Código ICC

Tarifa (elige el PVP para añadir más saldo al cliente)

Tuenti LOL 1 GB	0 min	10 €
Tuenti LOL 1 GB + 4G + VD	0 min	
	50 min (3 €)	
	120 min (4 €)	

En los casos de contrato tendremos que indicar, además, los datos bancarios para poder cobrar las facturas.

3. Datos bancarios

Titular de la cuenta

Número de cuenta

© Tuenti 2014

Una vez tengamos seleccionados los datos se nos mostrará un cartel informativo que contendrá la confirmación y el resumen de la compra.

Al pulsar el botón “Continuar y registrar SIM” se registra la SIM en el caso de ser número nuevo, y en el caso de portabilidad, se solicitará la portabilidad. (El proceso de portabilidad tarda unos dos días hábiles en completarse. Recuerda que podrás consultar el estado de la portabilidad desde Portabilidades pendientes).

Podremos realizar cambios en los datos introducidos antes de Registrar SIM.

Una vez registrada la SIM se debe imprimir el contrato. Podremos seleccionar la opción de imprimirlo en español o en catalán.



Envío de documentación

La documentación firmada por los clientes que hay que enviar a Tuenti es la correspondiente a las hojas "Para la Empresa". Además de la documentación personal aportada por el cliente:

documento identificativo y copia de la cuenta bancaria si procede.

Nos la podéis remitir de dos formas:

- Escaneado a documentacion@tuenti.com
- Por correo postal a la siguiente dirección:

**Apartado de correos 2036
28770 Colmenar Viejo
Madrid**

Actualmente, se exige que la documentación se envíe, al menos, 1 vez al mes.

Si escogéis la opción de enviarlos escaneados, tendréis que enviarlos igualmente de forma física a la dirección postal indicada. Podéis ir acumulando esos contratos que habéis enviado escaneados y enviarlos entre los 3-6 meses siguientes tras el alta del cliente.

Es muy importante que no nos llegue documentación suelta, es decir, únicamente un DNI o un recibo bancario suelto.

La norma de envío es enviar las hojas relativas al contrato junto con la documentación identificativa (DNI;CIF;NIE) y siempre la primera hoja del documento tendrá que ser el contrato.

2. Portabilidades

La tienda dispondrá en todo momento de la lista de portabilidades que se han solicitado desde la misma. En la lista se mostrarán aquellas portabilidades fallidas, canceladas y las que están pendientes de completarse.

Consulta de portabilidad. Portabilidades pendientes.

En este apartado se podrán consultar todas las portabilidades pendientes con los datos siguientes:

- Titular de la línea
- Tipo (Contrato o Prepago)
- Fecha de petición
- Operador de origen
- Estado

Al pulsar el icono Ver detalles tendremos la opción de imprimir el contrato de nuevo en caso de necesitarlo así como la opción de reemplazar la SIM, que veremos más adelante.

En el caso de que la portabilidad haya dado error tendremos que consultar el listado de **Portabilidades fallidas.**

Posibles errores y su solución

Cuando una portabilidad nos dé error nos saltará dentro de las portabilidades fallidas. En cada una de ellas podremos ver el motivo del rechazo y un botón, justo al lado, que indica “solucionar”. A continuación se indican los errores más comunes que ahora podrás resolver con la nueva herramienta:

Error en el titular

Al portar una línea de una operadora a otra es imprescindible que el titular en la operadora receptora sea la misma persona que en la de origen. Este error se da cuando el nombre completo y/o el número de identificación personal del titular no se hayan introducido correctamente al solicitar la portabilidad.

Solución: es necesario contactar con el cliente y aclarar cuáles son los datos correctos del titular de la línea. Una vez tengamos los datos correctos podemos editar los campos correspondientes pulsando en el botón Solucionar.

ICC de la SIM de la operadora de origen no es correcta

Este error se da cuando el ICC que hemos introducido en la portabilidad (el ICC de la SIM de la operadora donante) no es correcto.

Solución: es necesario contactar con el cliente y pedirle que nos indique el ICC correcto. Si el cliente tiene alguna duda al respecto deberá contactar con su operadora de origen.

Operadora de origen o número de teléfono incorrecto

Este error se produce en el caso de que la operadora de origen y/o el número de teléfono que hayamos introducido no sean correctos.

Solución: es necesario contactar con el cliente y pedirle que nos indique cuál es su operadora de origen y/o su número de teléfono correcto. Si el cliente tiene alguna duda al respecto deberá contactar con su operadora de origen.

También podemos consultar la operadora de origen introduciendo el número de teléfono en la CMT (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones):

<https://www.cnmc.es/es-es/telecomunicacionesysaudiovisuales/herramientasyregistros/consultadenumeraci%C3%B3nm%C3%B3vil.aspx>

Ayuda

La operadora de origen y/o el número de teléfono introducido no son correctos.

Para solucionar el problema es necesario contactar con el cliente para que indique cuál es su operadora de origen y/o su número de teléfono correctos y reintentar la portabilidad con los datos introducidos correctamente. Si tiene alguna duda al respecto deberá contactar con su operadora de origen.

Datos de la portabilidad

Tarifa Bono de 1 GB
Tamaño Nano SIM
Status Error en la solicitud

Datos del titular de la línea

Nombre
Primer apellido
Segundo apellido
Documento de identidad

Opciones

Número a portar
Operador donante
Tipo de tarifa actual Prepago Contrato
ICC actual

[Reintentar portabilidad](#)

En el caso de que hayamos editado los datos correctamente y la portabilidad se haya relanzado veremos una confirmación en la pantalla. También veremos un aviso si los datos no han sido modificados de forma correcta.

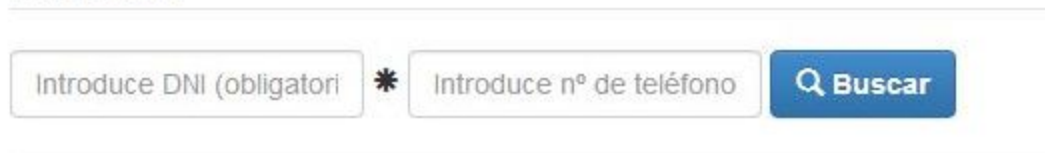
En los casos en los que editemos los datos para procesar de nuevo la petición deberemos imprimir de nuevo el contrato.

NO BORRAR SUSCRIPCIÓN si se desea solicitar de nuevo la portabilidad.

3. Buscar Suscripciones

La herramienta permite buscar las altas realizadas por DNI/NIE/Pasaporte (campo obligatorio) y número de teléfono.

Buscador



The image shows a search interface with the title "Buscador". Below the title, there are two input fields and a search button. The first input field is labeled "Introduce DNI (obligatori)" and the second is labeled "Introduce nº de teléfono". A blue button with a magnifying glass icon and the text "Buscar" is positioned to the right of the second input field. The fields are separated by an asterisk symbol.

Dentro de este campo podremos ver la siguiente información de cualquier línea de .Tuenti (también las que se hayan dado de alta en otras tiendas u online):

- Información de la línea
 - Número de teléfono
 - Estado de la suscripción (activa o inactiva)
 - ICC
 - Estado de la línea (activa, preactiva, etc)
 - Línea vinculada a un perfil de Tuenti (Sí/No)
- Portabilidad
 - Día previsto para completar la portabilidad
 - Operadora de origen
- Información del usuario de la línea
 - Nombre y apellidos del usuario de la línea (si el usuario es menor de edad el titular y el usuario difieren)
 - Fecha de nacimiento
- Información del titular
 - Nombre y apellidos del titular de la línea
 - Número de documento de identificación personal
 - Fecha de nacimiento
 - Email
 - Dirección postal completa

- Servicios contratados
 - Tipo de contrato (Prepago o Contrato)
 - Tarifa contratada
 - Saldo de la línea (en Prepago)
 - Validez de la tarifa
 - Minutos GSM incluidos
 - Minutos VozDigital incluidos
 - Datos incluidos
 - Datos consumidos
 - Autorenovación de tarifa (si está activada o no)
 - Datos fuera de bono
 - Minutos, GB y SMS incluidos en la tarifa contratada
 - Tarificación fuera de lo contratado en la tarifa

De esta forma **el vendedor podrá dar soporte** a los clientes sobre sus **dudas generales** de una forma mucho más eficiente en la misma tienda sin tener que dirigirles al soporte de Tuenti.

Los clientes sólo necesitarán contactar con Soporte si desean realizar algún **cambio** en sus datos personales, tarifa contratada, etc (a través de la aplicación de Tuenti o a través de un ordenador entrando en la cuenta de Tuenti).

Además, como hemos comentado anteriormente, se podrá solicitar un reemplazo de la SIM para una línea, ya sea por robo o pérdida o por cambio en el formato de la tarjeta. Esta opción está dentro de la información de la línea.

➤ **Reemplazos/Duplicados de SIM**

Un cliente podrá solicitar una SIM de reemplazo por cambio de formato o robo/pérdida. En este último caso, la aplicación ofrece la posibilidad de suspender esa SIM y reemplazarla por otra nueva.

Para ello, en primer lugar, el agente deberá acceder al “Buscador” de la pestaña “Buscar suscripciones”.

Después buscar por número de DNI y una vez encontrado el cliente darle a “Ver”. Una vez dentro de la información de la línea podrás seleccionar la opción “Reemplazar SIM” y:

- Elegir el formato de la SIM de reemplazo (normal/micro/nano)
- Introducir el ICC de la nueva SIM

Pedir reemplazo de SIM

El cliente deberá abonar 6€ por esta operación.

Tamaño

SIM

Micro SIM

Nano SIM

Nuevo ICC

[Reemplazar SIM](#)

© Tuenti 2014

El precio recomendado de los reemplazos es de 6€ más IVA.

4. Ayuda

A través de esta pestaña podrás consultar:

- **Los manuales de ayuda:**
 - Configuración de acceso a Internet.
 - Guía de ayuda a la herramienta de tramitación
 - Guía de ayuda al vendedor
 - Tarifas vigentes
 - Guía de liquidación de facturas para el distribuidor.
- **Las preguntas frecuentes:** te permitirán resolver cualquier duda sobre el servicio de Tuenti
- **Los contactos con el equipo de Soporte** para tiendas de Tuenti y su horario

Acceso administrador

La herramienta también tiene un área disponible **para administradores únicamente**. Si no tienes la contraseña de acceso para administrador puedes pedirla escribiendo a tiendastuenti@tuenti.com



© Tuenti 2016

Desde esta opción podrás:

- [Crear agentes](#)
- [Cambiar contraseñas](#)

1. Agentes

Opción para añadir agentes a la herramienta. Al crear agentes, cada vendedor puede identificarse en la plataforma y las ventas aparecen asociados a estos, lo que facilita el reporte de ventas y el pago de comisiones.

También se pueden eliminar agentes desde este apartado.

2. Opciones

Área para cambiar la contraseña tanto de Administración como de la Tienda.

Cambiar contraseña de Administración

Cambiar contraseña de administración

Cambiar contraseña de la Tienda

Cambiar contraseña de la tienda

Otros datos de interés

➤ Activar SIM

El usuario sale de la tienda con la SIM registrada en el sistema pero no está activa. Se activa automáticamente cuando el usuario introduce la SIM en un teléfono libre o tablet. En el caso de las portabilidades el usuario podrá hacer uso de su SIM cuando la portabilidad se haya completado.

En el caso de que la SIM no se active correctamente al introducirla en un terminal se recomienda realizar una selección manual de red desde los ajustes del terminal.

➤ Vincular la línea

Es esencial que el cliente disponga de una cuenta de Tuenti para poder gestionar su línea tanto desde el móvil como desde un ordenador en todo momento. Sólo a través de la cuenta móvil podrá solicitar un cambio de tarifa, consultar su historial, su consumo, hacer una recarga, contactar con Soporte y mucho más.

Para ello sólo deberá bajarse la aplicación de Tuenti desde la App Store para iPhone o desde la Play Store para Android.

➤ Configurar Internet

Pasos a seguir en la configuración APN:

Si recibe un sms de configuración automática una vez activa la sim, sólo tiene que aceptarlo para empezar a navegar.

Siempre comprueba que la configuración del teléfono es:

- Nombre: Tuenti
- APN: tuenti.com
- Usuario/Contraseña: tuenti / tuenti

Hay modelos que no son compatibles con el sistema de configuración automática, pero pueden configurarlo manualmente accediendo a <http://tuenti.com/movil/configura>.

En muchos terminales es necesario activar "Itinerancia de datos" desde los ajustes para poder navegar.

Si el cliente sigue sin poder navegar puede ponerse en contacto con soporte a través de:

Web: www.tuenti.com/movil/soporte

Email: soportemovil@tuenti.com

- **SIMs canceladas o fallidas (ver procedimiento completo en documento añadido al apartado "Novedades")**

En el caso de que el cliente finalmente no desee pagar y sea de contrato es necesario que el distribuidor llame al centro de soporte (91 178 36 08) para solicitar la cancelación de esta alta ya que, de no ser cancelada, al cliente se le facturará el servicio mensualmente hasta que la baja se realice correctamente.

Si se ha utilizado una SIM para realizar el registro posteriormente fallido o cancelado, se podrá seguir utilizando para otra venta si no se ha entregado al cliente. Habrá que contactar con el teléfono de atención al distribuidor para que validen esa SIM para nuevo uso.