



19



OFICINA ESPAÑOLA DE
PATENTES Y MARCAS

ESPAÑA

11 Número de publicación: **2 363 930**

51 Int. Cl.:
H04M 1/64 (2006.01)
H04M 1/57 (2006.01)

12

TRADUCCIÓN DE PATENTE EUROPEA

T3

96 Número de solicitud europea: **02712588 .9**
96 Fecha de presentación : **20.02.2002**
97 Número de publicación de la solicitud: **1362470**
97 Fecha de publicación de la solicitud: **19.11.2003**

54 Título: **Dispositivo para gestionar respuestas de un teléfono.**

30 Prioridad: **22.02.2001 SE 0100596**

45 Fecha de publicación de la mención BOPI:
19.08.2011

45 Fecha de la publicación del folleto de la patente:
19.08.2011

73 Titular/es: **AB AURORA INVEST**
Arosplan 3
752 36 Uppsala, SE

72 Inventor/es: **Leijonhufvud, Carl**

74 Agente: **Sanz-Bermell Martínez, Alejandro**

ES 2 363 930 T3

Aviso: En el plazo de nueve meses a contar desde la fecha de publicación en el Boletín europeo de patentes, de la mención de concesión de la patente europea, cualquier persona podrá oponerse ante la Oficina Europea de Patentes a la patente concedida. La oposición deberá formularse por escrito y estar motivada; sólo se considerará como formulada una vez que se haya realizado el pago de la tasa de oposición (art. 99.1 del Convenio sobre concesión de Patentes Europeas).

DESCRIPCIÓN

SECTOR DE LA INVENCION

5

La presente invención se refiere de forma general a la gestión de colas, y más específicamente a la selección de opciones de respuesta en un teléfono para gestionar las llamadas entrantes.

10

ANTECEDENTES DE LA INVENCION

Hoy en día se utilizan los teléfonos con mucha frecuencia y muy a menudo una persona que llama a una gran empresa es incorporada en una cola de llamadas en la que ha de esperar hasta que alguien esté dispuesto a hablar con ella. Existe una variedad de sistemas de centralita telefónica desarrollados para gestionar dichas colas de llamadas. Existen además los sistemas de lo que se denomina "devolución de llamada" que permiten que una persona que llama no necesite esperar en una cola de llamadas, sino que pueda elegir cuándo quiere que se le devuelva la llamada. Dichos sistemas son grandes, complejos y caros. Uno de dichos sistemas se divulga en la US 5581604, que facilita al usuario del teléfono unas funciones anexas automáticas con numerosas opciones para elegir.

Además, un particular o una pequeña empresa puede estar ocupado (por ejemplo, al teléfono, o en una reunión con un cliente/paciente) cuando recibe una llamada. En este caso es deseable disponer de la posibilidad de notificar a la persona que llama sin tener que interrumpir una actividad en curso e instalar una centralita telefónica capaz de realizar dicha función.

Existen actualmente varias soluciones diseñadas para particulares o pequeñas empresas, por ejemplo, contestadores e identificadores de llamadas. Un contestador facilita al destinatario de la llamada la posibilidad de dejar un mensaje pre-seleccionado a la persona que llama. El identificador de llamadas

ofrece la posibilidad de ver quién ha llamado y cuándo. Estas soluciones no son muy flexibles y por ese motivo resultan problemáticos para una persona que utiliza mucho la telefonía.

5 **RESUMEN DE LA INVENCIÓN**

Un objeto de la presente invención es proporcionar un dispositivo de gestión de colas de llamadas para particulares o pequeñas empresas que sea flexible y fácil de instalar y utilizar.

10

La presente invención logra dicho objeto, entre otros, mediante un sistema de acuerdo con la reivindicación 1 y un método de acuerdo con la reivindicación 12, respectivamente.

15 Constituye una ventaja de la presente invención el hecho de que el destinatario de la llamada pueda informar fácilmente a la persona que llama de su intención de devolver la llamada, sin interrumpir la actividad en curso, por ejemplo una llamada o una reunión con un cliente/paciente.

20 Las reivindicaciones dependientes pondrán de manifiesto otras características de la invención.

De acuerdo con una realización preferente de la presente invención, se comunica a la persona que llama una hora concreta a la que el destinatario de la llamada
25 piensa devolver la llamada. Constituye una ventaja del sistema el hecho de que la persona que llama no necesite averiguar qué hora es cuando llama al destinatario de la llamada.

De acuerdo con otra realización preferente de la presente invención se le
30 devuelve automáticamente la llamada a la persona que llama si la persona llamada no hubiera devuelto la llamada dentro del plazo comunicado a la persona que llama. Una ventaja de este sistema es que la persona que llama no necesita

permanecer en la incertidumbre en el caso de que la persona llamada tuviese cualquier contratiempo.

En la descripción que sigue a continuación se expondrán otras características y
5 ventajas de la presente invención.

BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS FIGURAS

La presente invención será más fácil de comprender a partir de la descripción
10 detallada de las realizaciones siguientes y de las figuras que se acompañan, proporcionadas únicamente como ilustración y que no constituyen, por tanto, ninguna limitación de la presente invención, en las que:

La Figura 1 muestra una vista esquemática de una disposición según la presente
15 invención;

La Figura 2 muestra una vista esquemática de una disposición conectada con un teléfono fijo de acuerdo con la presente invención y

20 La Figura 3 muestra una vista esquemática de una disposición conectada con un teléfono móvil de acuerdo con la presente invención.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS REALIZACIONES

25

En la siguiente descripción, con el propósito de constituir una explicación y no una limitación, se exponen detalles específicos, por ejemplo, técnicas y aplicaciones concretas, con el fin de permitir una comprensión integral de la presente invención. Sin embargo, será evidente para un experto en la técnica
30 que la presente invención se puede realizar de otras formas que no incluyen dichos detalles concretos. En otros casos se omiten descripciones detalladas de conocidos métodos y disposiciones a fin de no confundir la descripción de la presente invención con detalles innecesarios.

A continuación se describirá una primera realización de la presente invención en relación con la Figura 1.

5 Un dispositivo contestador para gestionar las respuestas de un teléfono consta de una pantalla 2, un alojamiento 3, un teclado que incluye un botón de activación 4 y dos teclas de selección 5 y 6, así como un dispositivo de conexión 8 para conectar el dispositivo contestador 1 con el teléfono. Además, el interior del alojamiento 3 incorpora un dispositivo de identificación a fin de identificar automáticamente el número de teléfono, que se denomina el número A, de una
10 persona que llama. Si el número A no está en la lista, o no se puede identificar por cualquier otro motivo, se pide a la persona que llama identificar el número de teléfono al que desea que el destinatario de su llamada responda. Dicho número se puede facilitar o bien por tonos DTMF (multifrecuencia de doble tono) o por
15 voz. La identificación por voz requiere más capacidad informática pero también ofrece la posibilidad de que una persona que llama sin dispositivo DTMF identifique su número de teléfono. Dicha petición es controlada por un procesador, por ejemplo, un micro-ordenador, colocado en el alojamiento 3.

20 El dispositivo contestador 1 mostrará algunas opciones de respuesta en la pantalla 2, cuando hay una llamada entrante al teléfono conectado con el dispositivo contestador 1. El procesador crea las opciones de respuesta a partir de unos parámetros predeterminados. Por ejemplo, se puede haber especificado que las opciones de respuesta mostradas deben ser: dentro de 5 minutos, dentro
25 de 15 minutos, 30 minutos y 1 hora. Se puede pasar entre las opciones de respuesta mediante las teclas de selección 5 para 6 y seleccionar, por ejemplo, "dentro de 15 minutos", pulsando la tecla de activación 4.

Las teclas de introducción de datos pueden ser diseñadas de muchas formas
30 diferentes. La tecla de activación puede ser omitida permitiendo que se seleccione automáticamente la opción que se haya señalado después de transcurrir 5 segundos, por ejemplo, sin una pulsación activa, exceptuando preferentemente el caso de señalar una opción directamente, al recibir la

llamada. En tal caso habría que desplazar el cursor antes de que se seleccione automáticamente una opción, por ejemplo, tras 5 segundos. Las teclas de selección se pueden diseñar como botón avance/retroceso, como botón deslizante, o como palanca/ratón. Además, es evidente que una alternativa sería una pantalla sensible. Otra posibilidad es que las opciones de respuesta sean marcadas por ejemplo, mediante un número, y que las teclas de activación sean las teclas numéricas correspondientes 0-9.

Aparte de mostrar las distintas opciones de respuesta, el número A se muestra en la pantalla para que el destinatario de la llamada tenga la posibilidad de saber a quién ha de devolver la llamada. Si el número A es 123 la pantalla podría mostrar:

IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE LLAMA: 123

- 15 Carl le devolverá la llamada dentro de 5 minutos
 - Carl le devolverá la llamada dentro de 15 minutos
 - Carl le devolverá la llamada dentro de 30 minutos
 - Carl le devolverá la llamada dentro de 1 hora
- 20 El dispositivo contestador emite una señal, por ejemplo un sonido, una vibración o una señal luminosa, para comunicar al destinatario de la llamada de que existe una llamada entrante. Además dicha señal se emite incluso si la persona a la que se llama está ocupada con una llamada en curso. Para facilitar la identificación de la persona que llama por parte del destinatario de la llamada, el número A se puede asociar con un alias (programado por el usuario del dispositivo contestador) y si el número A de la persona que llama tiene un alias, se muestra en la pantalla en lugar de, o junto con, el número A.

El usuario selecciona una de las opciones de respuesta y a continuación se transmite al número A la opción de respuesta seleccionada. Se indica en la pantalla a qué número A y/o alias se debe devolver la llamada y cuándo, o después de cuánto tiempo. El tiempo restante puede mostrarse en forma de una cuenta atrás, actualizándose en la pantalla.

Si alguien más llama a continuación, la pantalla mostrará en su parte superior la identidad de la persona a la que hay que devolver una llamada y a qué hora tiene que llamar; por debajo se indicará el número/alias de la persona
5 actualmente en la cola; abajo del todo están las opciones de respuesta que se pueden elegir para la llamada actual. Las opciones de respuesta son determinadas por los parámetros predeterminadas pero también por las opciones de respuesta ya seleccionadas, es decir, una opción de respuesta previamente seleccionada no se volverá a mostrar, de modo que la persona a la que se llama
10 no incurra el riesgo de duplicar el tiempo de devolución de llamadas.

Para garantizar que la persona que llama ha entendido el mensaje del contestador, es posible pedirle que confirme que ha recibido la información o solicitar una repetición del mensaje, preferentemente por señalización DTMF.
15 Además, la persona que llama puede utilizar la petición de confirmación para evitar que le vuelvan a llamar, absteniéndose de acusar la recepción de la información. Por ejemplo, sería posible utilizar esta opción si la persona que llama sabe que no podrá contestar en el momento propuesto para devolver la llamada.

20

Una vez transcurrido el plazo para devolver la llamada de acuerdo con una opción de respuesta seleccionada, o cuando está a punto de pasar, el dispositivo emite una señal acústica, luminosa o una vibración para recordar a la persona a la que se llama de la respuesta prometida. Preferentemente, dicha señal recordatoria será diferente de la señal que indica que se ha recibido una llamada.
25 Dicha señal se emite incluso si la persona a la que se llama está ocupada por una llamada en curso. Si el destinatario de la llamada no vuelve a llamar dentro del plazo prometido o después de un tiempo suplementario, por ejemplo, dos minutos, el dispositivo llamará automáticamente e informará a la persona que
30 había llamado que el destinatario no ha podido devolver la llamada en el momento prometido y para preguntar si el destinatario de la llamada puede devolver la llamada más tarde. Otra posibilidad sería que el tiempo suplementario se establezca en función del periodo que transcurre hasta el

momento prometido de respuesta, es decir, cuanto más tiempo se establezca como demora hasta la respuesta, mayor será el tiempo suplementario. Se solicita preferentemente a la persona que llama que confirme dicho mensaje por señalización DTMF o por voz. Dicha llamada automática sólo se realiza después
5 de haberse emitido una señal de recordatorio al destinatario de la llamada.

Cuando el destinatario de la llamada devuelve la llamada a una persona cuya llamada consta en la pantalla, posiblemente señalando y activando el mensaje de respuesta que indica que se tiene que devolver la llamada a esta persona, se
10 elimina dicho mensaje de la pantalla después de terminar de devolver la llamada. Es posible asimismo eliminar dicho mensaje de la pantalla sin llamar primero. Otra posibilidad sería no eliminar automáticamente el mensaje pero recordar al usuario mediante una señal que se ha realizado la llamada y que se puede borrar la indicación de la pantalla. Por ejemplo, si otra persona que no sea la que llamó
15 al destinatario de la llamada contesta a la devolución de la llamada, el usuario debe poder indicar que le vuelvan a llamar en lugar de eliminar el mensaje de la pantalla.

De acuerdo con una segunda realización de la presente invención, el dispositivo
20 contestador, aparte de los elementos incorporados en la primera realización, consta de un reloj o similar para crear una referencia temporal. Si el dispositivo contestador se dota de un reloj, los plazos o las horas indicados a la persona que llama (y los que se señalan en la pantalla) pueden representar un momento concreto en el tiempo, por ejemplo, las 14.30. La ventaja de indicar una hora
25 concreta, en comparación con un plazo relativo, como "dentro de 30 minutos", es que la hora concreta no necesita ser actualizada en la pantalla. Además, la persona que llama no necesita comprobar el momento en que recibe el dato de la hora a que el destinatario de la llamada piensa devolver la llamada.

30 Un ejemplo de la información mostrada en pantalla, si el número A 321 llama a las 12.00 y tiene Peter como su alias programado, sería:

IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE LLAMA: Peter, 321 HORA PARA DEVOLVER

LA LLAMADA

	Carl le devolverá la llamada en menos de 30 minutos	1200-1230
	Carl le devolverá la llamada en 30 minutos	1230
5	Carl le devolverá la llamada a las 1230	1230
	Carl le devolverá la llamada después de las 1600	1600*

El símbolo * es un ejemplo de un símbolo que se puede utilizar para indicar que se debe realizar una llamada después de un cierto plazo concreto. En los tres
 10 primeros casos puede ser conveniente establecer una alarma de recordatorio tres minutos después de transcurrir el plazo, y en el cuarto caso un plazo adecuado puede ser una o dos horas.

Otra posibilidad, si el usuario del dispositivo contestador sabe que estará
 15 ocupado durante cierto tiempo, por ejemplo hasta las 1100, la definición de los parámetros se puede elegir de modo que las opciones de respuesta contengan propuestas de horas concretas para devolver la llamada, a intervalos de 10 minutos, empezando a las 1110 y, si estuviesen seleccionadas, las opciones de respuesta se eliminarán como posibles nuevas opciones de respuesta. El
 20 procesador deberá ser capaz de poder crear opciones de respuesta "hechas a medida" para unos números A concretos, Si, por ejemplo, hay una llamada de una persona con un número A determinado, se puede reservar 45 minutos para esa llamada en lugar de sólo 10 minutos. Es decir, la creación de opciones de respuesta para la siguiente persona que llama no proporciona alternativas que
 25 entren en conflicto con el tiempo reservado.

Otra posibilidad, si el usuario está ocupado durante cierto tiempo, por ejemplo hasta las 1100, podrá indicar una reserva automática de horas concretas entre
 las 1100 y las 1300. Se reservan, por ejemplo, las cinco primeras horas
 30 concretas a intervalos de cinco minutos, de modo que el destinatario de la llamada pueda volver a llamar a la otra persona para una conversación breve o quedar para más tarde para tener una conversación más extendida. Después de

ese momento se reservan horas concretas para devolver la llamada a intervalos de 15 minutos, por ejemplo.

En el caso de que el dispositivo contestador incorpora de un reloj, de modo que
5 se pueda especificar una hora concreta, existe otra ventaja cuando el dispositivo de identificación puede identificar el prefijo de zona y/o del país desde el que le están llamando. De este modo la opción de respuesta facilitada a la persona que llama se puede ajustar si se encuentra en una zona horaria diferente a la de la persona a la que llama. El mensaje mostrado en la pantalla se muestra, sin
10 embargo, sin ajustar. No obstante, si el usuario llama a alguien en una zona horaria diferente a la suya, se muestra además la zona horaria local del receptor en relación con el prefijo de país/zona. De este modo es fácil que el usuario entienda por qué nadie contesta si es de noche en el lugar donde reciben la llamada, por ejemplo.

15

Si no es posible identificar la zona horaria desde la que están llamando (es decir, si la persona llama desde un teléfono móvil), se especifican unas opciones de respuesta relativas. Para que quede más claro, es posible especificar unas horas tanto relativas como concretas, por ejemplo, Carl volverá a llamarle en 15
20 minutos, es decir 1415.

Otra forma de utilizar el prefijo de zona del número A es identificar con ello en qué idioma es más apropiado contestar. Por tanto, si el prefijo se identifica como un número de EE.UU., la opción de respuesta seleccionada se transmite en
25 inglés. Si el prefijo se identifica como un número de España, se transmite la opción de respuesta seleccionada en español, etc.

A continuación se describe en relación con la Figura 2 un dispositivo contestador como el que se ha descrito anteriormente, pero conectado con una red fija
30 (PSTN).

El dispositivo contestador 1' se conecta entre un teléfono 9, diseñado para PSTN, y el PSTN 10. Se conecta un "conector de datos" entre el dispositivo

contestador 1' y un conector para el PSTN 10 y el "conector de datos" del teléfono 9 está conectado con el dispositivo contestador 1'. Además, es posible fabricar el teléfono con un dispositivo contestador incorporado. Con dicho teléfono se puede utilizar el teclado del teléfono como teclas de entrada de datos
5 y activación.

El hecho de que se tenga que realizar una breve interrupción en una llamada en curso para seleccionar una opción de respuesta constituye una desventaja del dispositivo contestador incorporado. Su ventaja es que al dispositivo contestador
10 queda muy a mano, una cualidad importante al utilizar un teléfono inalámbrico o móvil. Otra solución sería conectar sólo un contacto entre el dispositivo contestador y el teléfono y ninguno entre el dispositivo contestador y el PSTN, y de este modo toda la señalización se realizaría a través del teléfono. Las conexiones entre el dispositivo contestador y el teléfono pueden ser sustituidas
15 fácilmente mediante comunicación inalámbrica.

Se describirá a continuación un dispositivo contestador, conectado con un teléfono móvil, de la forma anteriormente descrita, en relación con la Figura 3.

20 El dispositivo contestador 1" se conecta con un teléfono móvil 11 mediante una conexión por radio, por ejemplo Bluetooth, y funciona de forma similar a un dispositivo contestador de un teléfono fijo conectado solamente con el teléfono. Igualmente, el dispositivo contestador se puede conectar con el teléfono móvil por un cable o por contacto directo (de forma mecánica). Una ventaja de la
25 conexión física es que el dispositivo queda a mano, pero su desventaja es que el dispositivo puede resultar voluminoso al manejar el teléfono móvil. Como en el caso de un teléfono fijo, un dispositivo contestador también puede ser incorporado en un teléfono móvil, con sus correspondientes ventajas e inconvenientes, respectivamente.

30

Queda evidente que la presente invención se puede modificar de distintas formas. Dichas variaciones no se consideran desviaciones del alcance de la presente invención. Se pretende que todas dichas variaciones, evidentes para

una persona experta en la técnica, se incluyan dentro del alcance de la presente invención.

- Con un dispositivo contestador que selecciona una opción de respuesta sin selección activa del modo anteriormente descrito, dicha opción de respuesta puede funcionar como un mensaje general, por ejemplo, tras 20 segundos o 2 tonos de llamada. Es decir, puede actuar como un contestador combinado con un identificador de llamada, que notifica a la persona que llama de que el destinatario de su llamada le pide que se le permita volver a llamar más tarde.
- 10 También es posible, por ejemplo, que cuando el destinatario de la llamada está ocupado al teléfono, el dispositivo contestador seleccione una opción de respuesta sin selección activa sin retraso, de modo que actúe como un contestador. En tal caso la pantalla indica que se ha enviado dicho mensaje a los números A conectados con la persona que llama, o posiblemente al alias
- 15 asociado con el mismo.

REIVINDICACIONES

1. Dispositivo para gestionar respuestas de un teléfono, que consta de:

- 5
- un dispositivo de conexión (8) para conectar dicho dispositivo con dicho teléfono (9; 11) ; y
 - un dispositivo de identificación para identificar un número de teléfono, que se denomina el número A, que corresponde a una persona que llama;

caracterizado en que dicho dispositivo está compuesto por:

- 10
- un procesador configurado para crear al menos dos posibles opciones a partir de unos parámetros predeterminados, en los que se indica en cada posible opción de respuesta una respectiva hora concreta a la que el destinatario de la llamada en dicho teléfono piensa devolver la llamada, en el que cada hora concreta respectiva difiere de las demás;
 - 15 - una pantalla (2) dispuesta para mostrar dichas posibles opciones de respuesta y para indicar dicho número A; y
 - un dispositivo de entrada (4, 5, 6) para la selección de una de dichas al menos dos posibles opciones de respuesta,
 - en el que dicho procesador se configura para transmitir un mensaje
 - 20 asociado con la opción de respuesta seleccionada a un teléfono asociado con dicho número A y para mostrar la opción de respuesta elegida como seleccionada para dicho número A en dicha pantalla y para eliminar dicha opción de respuesta seleccionada de las posibles opciones de respuesta.

25

2. Dispositivo de acuerdo con la reivindicación 1, que incorpora un dispositivo de reloj para establecer una referencia en el tiempo a fin de crear una hora concreta.

30

3. Dispositivo de acuerdo con la reivindicación 1 o 2, en el que dicho dispositivo de identificación consta de un medio para identificar la zona horaria desde la que llama dicho número A.

4. Dispositivo de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-3, en el que dicho dispositivo de identificación se configura para solicitar el número A de dicha persona que llama para la identificación de dicho número A mediante tonos DTMF o voz, si la identificación automática de dicho número A no funciona.

5

5. Dispositivo de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-4, compuesto por un dispositivo de señalización para indicar a dicho destinatario de la llamada que existe una llamada entrante.

10 6. Dispositivo de acuerdo con la reivindicación 5, en el que dicho dispositivo de señalización se configura para alertar a dicho destinatario de la llamada, una vez transcurrido dicho plazo u hora concreta de dicha opción de respuesta visualizada y seleccionada.

15 7. Dispositivo de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-6, en el que dicho procesador se configura para crear opciones de respuesta en función de dicho número A.

20 8. Dispositivo de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-7, en el que dicho procesador se dispone para llamar a dicho número A, una vez transcurrido dicho plazo u hora concreta, para informar a la persona que había llamado de que no ha sido posible realizar la devolución de llamada de la opción de respuesta seleccionada.

25 9. Dispositivo de acuerdo con la reivindicación 8, en el que dicho procesador se configura para solicitar a la persona que llama la confirmación mediante tonos DRMF o por voz.

30 10. Dispositivo de acuerdo con la reivindicación 8 o 9, en el que dicho procesador se configura para mostrar en dicha pantalla que se ha llamado a dicho número A.

11. Dispositivo de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-10, en el que dicho dispositivo se incorpora en dicho teléfono.

12. Método para gestionar respuestas de un teléfono, caracterizado por los siguientes pasos:

- 5 - identificación de un número de teléfono, denominado número A, que corresponde a una persona que llama;
- creación de al menos dos posibles opciones de respuesta, en las que cada una de dichas posibles opciones de respuesta consta de una indicación de una respectiva hora concreta a la que un destinatario de llamada en dicho teléfono piensa devolver la llamada, en el que cada
10 una de las respectivas horas concretas difiere de las demás;
- visualización de dichas posibles opciones de respuesta e indicación de dicho número A en una pantalla,
- selección de una de al menos dos posibles opciones de respuesta;
- transmisión a un teléfono asociado con dicho número A de un mensaje
15 asociado con la opción de respuesta seleccionada;
- visualización de la opción de respuesta elegida como seleccionada para dicho número A en dicha pantalla; y
- eliminación de dicha opción de respuesta elegida como posible opción de respuesta.

20

13. Método de acuerdo con la reivindicación 12, en el que se establece unas horas concretas en dicho paso de creación.

14. Método de acuerdo con la reivindicación 12 o 13, en el que dicho paso de
25 identificación identifica la zona horaria asociada con dicho número A.

15. Método de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 12-14, en el que dicho paso de transmisión es seguido por el paso de la llamada, que consta de llamar a dicho número A una vez transcurrido dicho plazo u hora concreta para
30 notificar a dicha persona que llama de que no ha sido posible realizar la devolución de llamada de dicha opción de respuesta.

16. Método de acuerdo con la reivindicación 15, en el que dicho paso de la llamada es seguido por un paso de confirmación que consta de pedir a dicha persona que llama que confirme haber recibido dicha información.

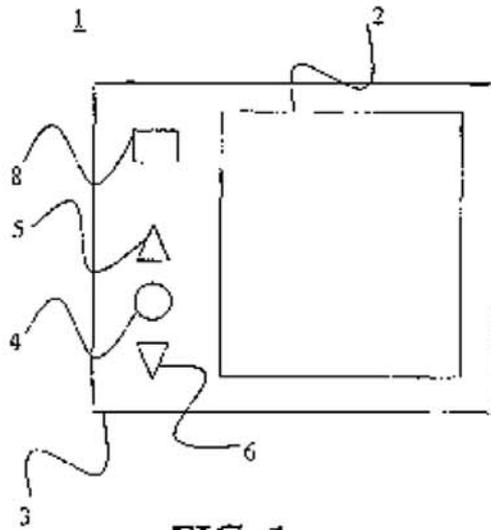


FIG. 1

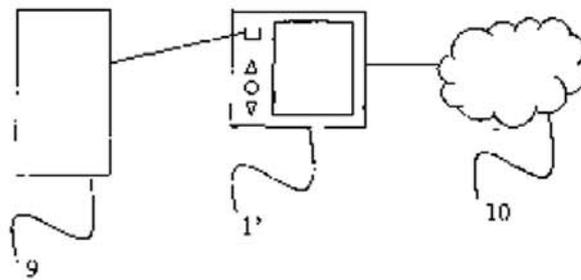


FIG. 2

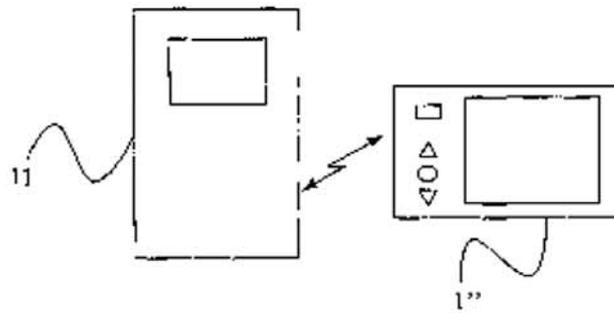


FIG. 3