

Bogotá, 25 de Noviembre de 2021

Asunto: Cambio de marcación a números fijos y desde móviles a fijos. Contextualización cumplimiento de la Resolución CRC 5826 de 2019.

Por medio de esta comunicación le recordamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) estableció desde el 1° de septiembre de 2021 una nueva forma de marcación desde y hacia líneas fijas en todo Colombia. Este nuevo plan de marcación única nacional puede ser consultado en la página creada por la CRC: <http://www.cambiala.gov.co/>.

Actualmente nos encontramos en la etapa de coexistencia, vigente desde el pasado 1° de septiembre hasta el 30 de noviembre de 2021, lapso en que se podrán realizar y recibir llamadas con la marcación antigua y también con los cambios descritos para la nueva forma de marcación.

Reiteramos que a partir del 1° de diciembre de 2021 empezará el periodo de establecimiento, donde sólo se generarán llamadas con la nueva forma de marcar. Con este cambio dejarán de operar los códigos para hacer llamadas de larga distancia nacional, por lo que sólo es necesario marcar el 60 más el indicativo de ciudad de destino. Importante que tenga en cuenta que no hay cambios para llamadas a larga distancia internacional desde fijo y desde celulares, ni tampoco hay cambios para llamadas internacionales a líneas móviles en Colombia.

Para ETB es muy importante garantizar que nuestros clientes estén al tanto de cualquier modificación que pueda impactar en el uso de nuestros servicios de telecomunicaciones, los cuales siempre estaremos dispuesto para prestarse con las mejores condiciones técnicas y de calidad. Por tal motivo es sustancial que conozca el impacto que puede incurrir la nueva forma de marcar dentro del desarrollo de las actividades diarias de su empresa, entidad u organización. Adjunto a esta comunicación los posibles impactos que podrá tener sus servicios de voz corporativa desde el periodo de establecimiento. Resonamos en la importancia de la actualización de los números telefónicos de contacto en páginas web, firmas de correo, papelería membretada, tarjetas de contacto y/o todo documento o material que incluya sus teléfonos de contacto.

En ETB estarán habilitados los respectivos canales de atención y estaremos en disposición de atender las dudas que dé a lugar sobre esta nueva forma de marcar.

Gracias por preferirnos y darnos la confianza de ser su proveedor de servicios de telecomunicaciones, nuestro compromiso de trabajar día a día para brindarle la mejor atención.

Cordialmente,

Vicepresidencia de Empresas y Ciudades Inteligentes

Cambio en Servicios de Voz Resolución CRC 5826_2019

Con el fin de motivar el uso de los servicios de telefonía fija en Colombia, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publicó la resolución 5826 de 2019, por la cual se establece un nuevo plan de marcación única nacional (<https://www.crc.com.gov.co/resoluciones/00005826.pdf>)

La CRC solicita que a partir del 1º de septiembre de 2021 se cuente con un esquema de marcación única nacional de 10 dígitos para llamadas a una red fija o móvil, suprimiendo el código de operador de larga distancia y el prefijo de red móvil 03, de esta manera:

1. Llamadas locales en ciudad/municipio: se marcará a 10 dígitos así:
60 (prefijo) + indicativo ciudad/municipio + 7 dígitos del número telefónico (ejem: 6012422000)
2. Llamadas larga distancia nacional: se marcará a 10 dígitos así:
60 (prefijo) + indicativo ciudad de destino + 7 dígitos del número telefónico (ejem: llamada de Bogotá hacia Medellín, se marcará 6042422000)
3. Llamadas desde número fijos nacionales hacia móviles: se marcará a 10 dígitos así:
3058791116 (ya no se debe anteponer el código 03)
4. Llamadas desde móviles hacia número fijos nacionales: se marcará a 10 dígitos, así:
60 (prefijo) + indicativo ciudad de destino + 7 dígitos del número telefónico (ejem: llamada hacia número fijos en Medellín, se marcará 6042422000) (ya no se debe anteponer el código 03)

Las llamadas hacia los números 1XY (como por ejemplo la línea de emergencia 123), las llamadas de cobro revertido 018000 (NTF), las llamadas de tarifa con prima 01900 y las llamadas de larga distancia internacional (LDI) no cambiarán su forma de marcación.

Tipos posibles de Impacto

1. **Dialplan:** El cliente debe garantizar que las reglas configuradas en el *dialplan* de la planta telefónica/aplicación de telefonía IP (patrones de marcado) permitan a los usuarios realizar las marcaciones de acuerdo con las definiciones de la resolución, y que dicha marcación sea enviada correctamente hacia el proveedor de voz (PSTN). Este ajuste dentro de la planta telefónica/aplicación de telefonía no requiere que sea coordinado con ETB.

Ejemplo: El cliente usa el dígito “0” como código de escape

Destino	Regla (patrón) marcación antes de CRC5826	Regla (patrón) marcación después de CRC5826
Local	0 XXXXXXXX	0 60(1-8)XXXXXXXX
Larga distancia Nacional	0 0(5-9)XXXXXXXX	0 60(1-8)XXXXXXXX
Larga distancia internacional	0 00(5-9)X.	0 00(5-9)X.
celular (móviles)	0 03(3XX)XXXXXXXX	0 3XXXXXXXXXX
1XY	0 1XX	0 1XX

2. **Uso de datáfonos:** El uso de datáfono a través de la línea telefónica fija puede verse afectado por el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique si el datafono está configurado para marcar con el plan de marcación antiguo. Se recomienda que para el próximo 1º de diciembre de 2021 el datáfono utilice obligatoriamente el nuevo plan de marcación para que las llamadas puedan cursar.

- 3. Centrales de monitoreo de alarmas y/o llamadas de módems “dialup”:** El servicio de monitoreo de alarmas (telesentinel, prosegur, etc.) que se presta haciendo uso de la línea telefónica o cualquier servicio que requiera la comunicación de equipos vía la línea telefónica utilizando por ejemplo tonos DTMF, puede verse afectado por el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique si el módem correspondiente está configurado para marcar con el plan de marcación antiguo, es posible que las llamadas originadas no se establezcan debido a que los módems pueden estar configurados para esperar el tono de repique y si esta configuración tiene un temporizador corto es posible que no alcancen a esperar que se reproduzca el mensaje en banda y aborte la llamada. Se recomienda que a partir del 1º de diciembre de 2021 el módem utilice únicamente el nuevo plan de marcación para que las llamadas puedan cursar.
- 4. Fax:** El uso de fax a través de la línea telefónica fija puede verse afectado por el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique, si el fax está configurado para marcar con el plan de marcación antiguo, es posible que las llamadas originadas no se establezcan. Se recomienda que a partir del 1º de diciembre del 2021 es obligatorio que el fax utilice el nuevo plan de marcación para que las llamadas puedan cursar.
- 5. Desvíos de llamada:** Las líneas telefónicas fijas que tengan activo el servicio de desvío de llamadas, pueden ver el servicio afectado, si el número de desvío está configurado con el plan de marcación antiguo se escuchará dos veces el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique y adicionalmente con esta configuración la llamada no será tramitada a partir del 1º de diciembre de 2021. Se recomienda que a partir del 1º de diciembre de 2021 sea obligatorio que el número de desvío utilice el nuevo plan de marcación para que las llamadas puedan cursar.
- 6. CallCenter:** El uso de líneas telefónicas que sean usadas para el servicio de callcenter puede verse afectado por el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique si los agentes continúan utilizando el plan de marcación antiguo, dado que el tiempo de establecimiento de la llamada será mayor. Se recomienda que a partir del 1º de diciembre de 2021 sea obligatorio que se utilice el nuevo plan de marcación para que las llamadas puedan cursar.
- 7. IVR:** El tráfico (llamadas) entrantes hacia un servicio de IVR puede verse afectado por el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique si los usuarios que originan la llamada continúan utilizando el plan de marcación antiguo, dado que el tiempo de establecimiento de la llamada será mayor. Se recomienda que las empresas que tienen implementado un IVR para su operación informen a sus usuarios la utilización del nuevo plan de marcación a 10 dígitos para las llamadas originadas hacia los IVR.
- 8. Marcador progresivo o predictivo:** Las líneas telefónicas (fijas y móviles) que son utilizadas para el servicio de generación automática de llamadas (marcador progresivo o predictivo) pueden ver el servicio afectado, si el número de destino está configurado con el plan de marcación antiguo se escuchará el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique y adicionalmente con esta configuración la llamada no será tramitada a partir del 1º de diciembre de 2021. Se recomienda que en los números de destino de las campañas estén configurados para utilizar el nuevo plan de marcación a 10 dígitos para que las llamadas puedan cursar.
- 9. Troncal SIP fija o móvil:** las llamadas telefónicas que sean realizadas a través de troncales SIP (fijas o móviles) puede verse afectado por el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique si dichas aplicaciones continúan utilizando el plan de marcación antiguo, dado que el tiempo de establecimiento de la llamada será mayor. Para evitar esto, el cliente debe comprobar que su planta telefónica/aplicación de telefonía IP permita generar llamadas de acuerdo con el nuevo plan de marcación a 10 dígitos para las llamadas originadas, ya que a partir del 1º de

diciembre de 2021 es obligatorio haber realizado el ajuste en su planta telefónica/aplicación de telefonía IP para que las llamadas puedan cursar.

- 10. Enlaces RDSI/PRI:** las llamadas telefónicas que sean realizadas a través de enlaces RDSI-PRI o E1 puede verse afectado por el mensaje en banda que será inyectado antes del tono de repique si dichas aplicaciones continúan utilizando el plan de marcación antiguo, dado que el tiempo de establecimiento de la llamada será mayor. Para evitar esto, el cliente debe comprobar que su planta telefónica permita la realización de llamadas de acuerdo con el nuevo plan de marcación y deberá hacer divulgación al interior de su compañía para utilizar el nuevo plan de marcación a 10 dígitos para las llamadas originadas.