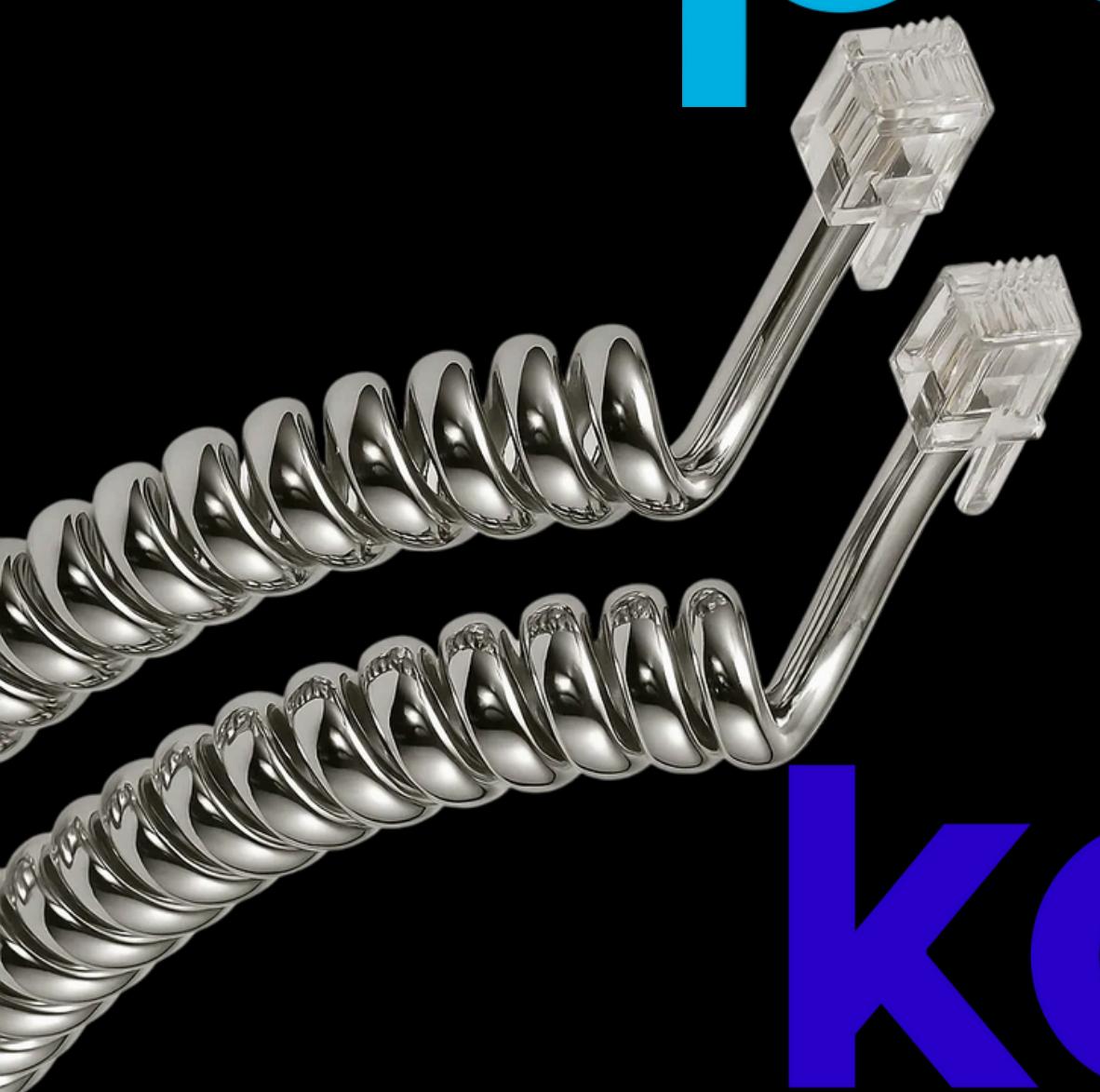


# personal



# X

# konecta



# ¿Qué es TOIP o telefonía IP?

---

La **telefonía IP**, también llamada **VoIP, Voz IP** o **telefonía en la nube**, es la telefonía que funciona a través de la **conexión a Internet** y en la que los teléfonos se conectan a un módem o router para tener un **servicio de voz**.

**Es la telefonía que establece las comunicaciones a través de Internet.**

El funcionamiento de este tipo de líneas es el mismo que el **tradicional**, y aún mejor porque a través de un **único enlace** se accede a todos los **servicios** (**línea fija, internet y TV**).



**¿TODOS LOS  
MÓDEMOS  
TIENEN TOIP?**





Todos los módems de FTTH son compatibles con TOIP

Hay varios modem que cuentan con 2 entradas de TOIP la entrada donde tiene que estar conectado el telefono es la TEL 1 porque TEL 2 esta bloqueado

## Módems HFC compatibles con TOIP

Technicolor CGA4233  
(Docsis 3.1)



Sagemcom  
F@ST3686T



Sagemcom F@ST3890 V3  
(Docsis 3.1)



Kaon  
CG3000



# Guía de marcación para realizar llamadas desde un teléfono fijo

---

**Cliente desea llamar dentro de la misma área local. Ej: es de Córdoba (351) y llama a un destino en Córdoba (351)**

- A un teléfono fijo ☐ Se marca directamente el Número Local (sin prefijo interurbano). Ej: 420-7270.
- A un teléfono móvil ☐ Se marca 15 + Número Local (sin prefijo interurbano). Ej: 15 2065307.

**Cliente desea llamar a un área local distinta. Ej: es de Córdoba (351) y llama a un destino en Tucumán (381)**

- A un teléfono fijo ☐ Se marca 0 + Prefijo interurbano + Número Local. Ej: 0-381-430-5874.
- A un teléfono móvil ☐ Se marca 0 + Prefijo interurbano + 15 + Número Local. Ej: 0-381-15-2046325.

**Cliente desea llamar al exterior**

- A un teléfono internacional Se marca 0 + Prefijo internacional + Número internacional.



# **Todo tiene un límite, el TOIP también**

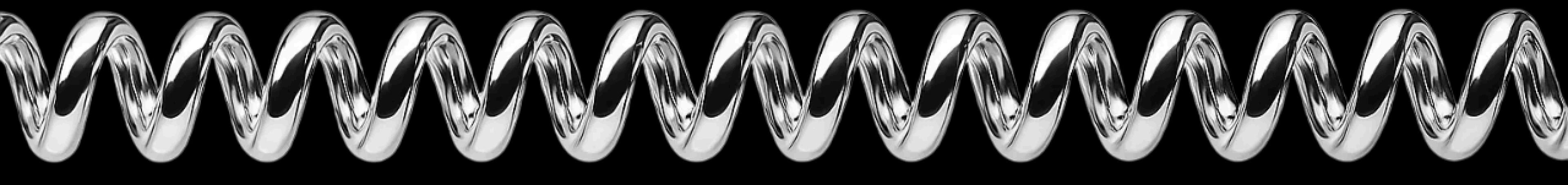
El crédito disponible para el servicio de telefonía es de \$1000 (sin impuestos).

Este crédito se aplica exclusivamente a llamadas excedentes, como llamadas de larga distancia internacional (LDI) o aquellas realizadas a operadores móviles distintos de Personal.

Ciudad, (jurisdicción)	348	♦ Código de área ♦
 <a href="#">Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA)</a>		11
 <a href="#">Córdoba (Provincia de Córdoba)</a>		351 / 3543
 <a href="#">Corrientes (Provincia de Corrientes)</a>		379
 <a href="#">Formosa (Provincia de Formosa)</a>		370
 <a href="#">La Plata (Provincia de Buenos Aires)</a>		221
 <a href="#">La Rioja (Provincia de La Rioja)</a>		380
 <a href="#">Mendoza (Provincia de Mendoza)</a>		261
 <a href="#">Neuquén (Provincia del Neuquén)</a>		299
 <a href="#">Paraná (Provincia de Entre Ríos)</a>		343
 <a href="#">Posadas (Provincia de Misiones)</a>		376
 <a href="#">Rawson (Provincia del Chubut)</a>		2804
 <a href="#">Resistencia (Provincia del Chaco)</a>		362
 <a href="#">Río Gallegos (Provincia de Santa Cruz)</a>		2966
 <a href="#">Salta (Provincia de Salta)</a>		387
 <a href="#">San Fernando del Valle de Catamarca (Provincia de Catamarca)</a>		383
 <a href="#">San Juan (Provincia de San Juan)</a>		264
 <a href="#">San Luis (Provincia de San Luis)</a>		266
 <a href="#">San Miguel de Tucumán (Provincia de Tucumán)</a>		381
 <a href="#">San Salvador de Jujuy (Provincia de Jujuy)</a>		388
 <a href="#">Santa Fe (Provincia de Santa Fe)</a>		342
 <a href="#">Santa Rosa (Provincia de La Pampa)</a>		2954
 <a href="#">Santiago del Estero (Provincia de Santiago del Estero)</a>		385
 <a href="#">Viedma (Provincia de Río Negro)</a>		2920
 <a href="#">Ushuaia (Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur)</a>		2901



**A continuación se detallan los tipos de números no geográficos más comunes, aunque puede haber otros:**

- 0800: **números de acceso gratuito (excepto desde teléfonos móviles).**
  - 0810: **números tasados a tarifa de llamada local**
  - 0822: **números de acceso gratuito (excepto desde teléfonos móviles) para tarjetas de llamadas**
  - 0600: **números de servicios con tarifa diferenciada**
  - 0609: **números de juegos con tarifa diferenciada**
  - 0610: **acceso a internet por dial-up al costo de llamada local o usualmente menos**
  - 0605: **números de tarifa diferenciada para donaciones de caridad**
- 

Podés verificar si una línea fija está activa usando la Web de Diagnóstico, que está en la pestaña « **HERRAMIENTAS** » de la Base de Conocimientos.

Call Center Contingencia FIC - Desktop viewer

CBS - Herran X Web Gestión X Web Gestión X SNAP X Customer fin X CCIP - Capa X consultaitrac X Personal Fijo X App de Grilla X IBM X CODI+ X CODI+ X +

Personal

Consultas ▾ Logs ▾ Gabriel Hector Cruz Nesteruk

Consulta de Diagnóstico  
Consulta RED  
Líneas GSM  
Líneas GSM FIJO  
Líneas BAM Arnet  
Consulta IMS (VOLTE/VoWIFI)

Hola Gabriel,  
¡Bienvenido!

Personal | Fibertel | Cablevisión | FiberCorp | TELECOM

© Copyright 2015 | Telecom Argentina S.A. Derechos Reservados.

# Ingresamos en « Consultas IMS (VOLTE/voWIFI) »

Call Center Contingencia PIC - Desktop Viewer

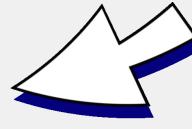
CBS - Herramientas | Web Gestión | Web Gestión | SNAP | Customer fin | CCIP - Capa | consultaitrac | Personal Fijo | App de Grilla | IBM | CODI+ | CODI+

→ G webgestionmovil/default.aspx

Personal Consultas Logs Gabriel Hector Cruz Nesteruk

DN (54) - Consultar

- Consulta de Diagnóstico
- Consulta RED
- Líneas GSM
- Líneas GSM FIJO
- Líneas BAM Arnet
- Consulta IMS (VOLTE/VoWIFI)**



# Al ingresar a la línea, podremos visualizar los datos necesarios para la gestión.

Call Center Contingencia FIC - Desktop viewer

webgestionmovil/default.aspx

Personal Consultas Logs Gabriel Hector Cruz Nesteruk

MSISDN (54) - 3414829400

Consultar

CSCF_info_dinamica	<ul style="list-style-type: none"><li>Register state: Registered</li><li>nodo: mun01dc_CSCF</li><li>IMPI: +543414829400@ims.vobb.mnc034.mcc722.3gppnetwork.org</li><li>Register time: 3600</li><li>Residual time: 2065</li><li>User Session ID: NULL</li><li>User agent: Brbcm-Callctrl/v1</li><li>Contact address: 3414829400 ;q=1.0;expires=3600</li></ul>
ENS	<ul style="list-style-type: none"><li>CONTENT: 10 101 U sip+e2u !^.*\$!sip:+543414829400@ims.vobb.mnc034.mcc722.3gppnetwork.org!</li><li>TTL: 86400</li></ul>

Uno de los campos clave es « **Register State** » el cual debe aparecer con el estado « **Registered** »

**FIRE PROFILES**

**COMMUNES**



## **DESTINO INALCANZABLE:**

- Consultar al cliente si el inconveniente se presenta en **llamadas entrantes y/o salientes**
- Verificar si la línea tiene tono
- Verificar el estado del producto **TELEFONÍA** en el CRM tanto a nivel **Producto, como componente**: - activo o no cargado
- En caso de que el servicio esté al día, pero aun así figure suspendido por mora, realizar escalamiento a SIC Activo
- Verificar en CRM que el servicio no posea alguno de los siguientes bloqueos:

## Baja calidad de audio – Pasos de verificación:

- Verificar señal del equipo (CM/ONT) en CODI+, o CCIP. Si es FTTH y no hay monitoreo, revisar estabilidad de sesión en el horario indicado por el cliente.
- Si hay falla de señal o fuera de niveles, se debe generar una orden de servicio a domicilio.
- Con señal correcta, conectar el teléfono directamente al CM/ONT (sin roseta, divisor, filtros, FAX o alarma) para descartar interferencias.
- ! Solo se puede conectar un teléfono directamente en ToIP, o varios usando equipo especial. Informar al cliente si no cumple esta condición.
- Revisar estado de cables/fichas del teléfono. Si hay daño físico, preguntar si tiene otro aparato. Si no, informar que no se puede continuar el diagnóstico.
- Si se hizo alguna modificación, reiniciar el CM/ONT y probar de nuevo.
- Probar funcionamiento del servicio, llamando desde varias líneas para ver si el problema se replica.

# Falla en un solo número:

- Indicar que el problema está en la línea de destino.
- ¿El cliente puede llamar a otros números sin problemas?
- Si persiste la falla, indagar detalles específicos del tipo de problema para continuar con el diagnóstico.

## Fallas más comunes:

- Jitter (Eco) en la llamada y/o audio entrecortado
- Ruido tipo fritura

# Otro tipo de ruidos:

- **Interferencias radiales:** (Se escucha sonido de radio/otro sonido).
- **Ruido blanco:** (como cuando se corta la señal de cable en el televisor (Lluvia)).
- **Zumbidos:** (como si fuera un "Tono" constante sonando).
- **Eco en llamada:** generar service
- **Ruido tipo fritura:** Este tipo de ruidos es muy común en clientes que migraron su línea de cobre a TolP usando el mismo teléfono y dicho teléfono no funciona correctamente, generando este tipo de ruidos en la comunicación. Se debe probar con un teléfono nuevo o indicar al cliente que lo consiga. Caso contrario, si el cliente no poseía línea de cobre anteriormente, indicar que deberá realizar pruebas con otro aparato telefónico. Ante estos fallos, NO realices envío de service NI escalamiento al NOC, ya que el inconveniente no se presenta en el servicio.



**Este tipo de ruidos son causados por alguna de las siguientes situaciones:**

- **Fallas del cableado interno, fichas/cableado del teléfono en mal estado.**
- **Problemas en el aparato telefónico (Ya sea físico por haberse caído u otro fallo)**
- **Teléfono Inalámbrico antiguo pegado al CM/ONT (trabajan en la misma frecuencia que la red WiFi 2.4 GHz) generando interferencia.**

# SIN TONO - Verificaciones clave:

- **Confirmar que el número asignado al CM/ONT coincide con el reclamado por el cliente.**
- **Si el servicio es reciente, consultar si la línea es nueva o proviene de una portabilidad (de cobre a ToIP).**
- **Verificar que el teléfono esté conectado al puerto correcto del CM/ONT: "TEL 1", "1", "VoiP1" o "Phone". El puerto 2 podría no estar habilitado.**
- **Si persiste la falla, revisar que el teléfono esté en modo TONO (TONE) y no en PULSO (PULSE).**
- **Para comprobarlo, se puede llamar al cliente y pedirle que presione un número. Si se escuchan varios "beeps" al marcar, el teléfono está en modo PULSO.**

# SIN TONO

Verificar si el número de teléfono asignado al CM/ONT corresponde con el número que reclama el cliente

Internet 1000 MB + Flow Full con Deco

Línea: 1147064912 Act. Date: 15/02/2024

Cuenta: 1002056807110002 Detalles de Consumo

Estado:  **Activo** Asistencia Técnica

Velocidad: 1000 MB Historiales

Tecnología: HFC

Ciclo: 21



## Datos del dispositivo

<b>Tipo de Equipo:</b>	eMTA ToIP
<b>Número abonado:</b>	1147064912
<b>Número de Serie:</b>	CP1951LM6QV
<b>MacAddress:</b>	383FB3E43B34

[Ver dispositivo >](#)

Podés chequearlo desde la « **Vista 360°** » o en « **CODI** »

# SIN TONO X

Indicar al cliente que conecte el teléfono en el puerto correcto del equipo: “TEL 1”, “1”, “VoiP1” o “Phone”. El puerto 2 puede no estar habilitado en ciertos modelos, por lo tanto no se recomienda usarlo.



Algunos modelos de CM WiFi tienen únicamente un puerto de telefonía disponible, por lo que no es posible conectar más de un teléfono directamente sin equipamiento adicional.

**El CSCF (Call Session Control Function) es un componente clave en IMS que gestiona el registro, sesiones y autenticación de usuarios.**

**Register state: Registered**

- El usuario está actualmente registrado en el sistema IMS.

**nodo: mun01dc\_CSCF**

- Nombre del nodo o servidor CSCF donde se gestiona la sesión del usuario.

**IMPI: +543414829400@ims.vobb.mnc034.mcc722.3gppnetwork.org**

- Identidad privada del usuario (IMPI). Se usa para autenticación interna en el núcleo de IMS.

**Register time: 3600**

- Tiempo total de registro en segundos (1 hora).

**Residual time: 2065**

- Tiempo restante antes de que expire el registro, también en segundos.

**User Session ID: NULL**

- No se ha asignado un identificador de sesión en esta instancia.

**User agent: Brcm-Callctrl/v1**

- Identifica el software o dispositivo que inició el registro (en este caso, probablemente un equipo con chipset Broadcom).

**Contact address: 3414829400 ;q=1.0;expires=3600**

- Dirección de contacto del usuario, con prioridad q=1.0 y tiempo de expiración igual al Register time.

### ✳ Sección: ENS (Emergency Notification Service)

**Esta sección parece referirse a una configuración para el servicio de notificaciones de emergencia:**

**CONTENT: 10 101 U sip+e2u !^.\*\$!sip:+543414829400@ims.vobb.mnc034.mcc722.3gppnetwork.org!**

- Una expresión regular que mapea cualquier entrada (por el ^.\*\$) al SIP del usuario para servicios de emergencia.

**TTL: 86400**

- Tiempo de vida del registro ENS en segundos (24 horas).

**¿Preguntas?**