



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

UIT-T

E.104

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

(02/95)

**RED TELEFÓNICA Y RED DIGITAL DE SERVICIOS
INTEGRADOS**

**EXPLOTACIÓN, NUMERACIÓN, ENCAMINAMIENTO
Y SERVICIO MÓVIL**

**SERVICIO INTERNACIONAL DE ASISTENCIA
SOBRE DIRECTORIOS TELEFÓNICOS Y
ACCESO PÚBLICO**

Recomendación UIT-T E.104

(Anteriormente «Recomendación del CCITT»)

PREFACIO

El UIT-T (Sector de Normalización de las Telecomunicaciones) es un órgano permanente de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Conferencia Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (CMNT), que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que a su vez producen Recomendaciones sobre dichos temas.

La aprobación de Recomendaciones por los Miembros del UIT-T es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución N.º 1 de la CMNT (Helsinki, 1 al 12 de marzo de 1993).

La Recomendación UIT-T E.104 ha sido preparada por la Comisión de Estudio 1 (1993-1996) del UIT-T y fue aprobada por el procedimiento de la Resolución N.º 1 de la CMNT el 21 de febrero de 1995.

NOTA

En esta Recomendación, la expresión «Administración» se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una administración de telecomunicaciones como una empresa de explotación reconocida de telecomunicaciones.

© UIT 1995

Es propiedad. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o utilizarse, de ninguna forma o por ningún medio, sea éste electrónico o mecánico, de fotocopia o de microfilm, sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

ÍNDICE

| | <i>Página</i> |
|---|---|
| 1 | Introducción..... 1 |
| 2 | Alcance 1 |
| 3 | Métodos para obtener la información 1 |
| 4 | Principios generales aplicables a los diferentes métodos utilizados para obtener información..... 2 |
| 5 | Tarificación y contabilidad 2 |
| 6 | Calidad de servicio 2 |

RESUMEN

En la presente Recomendación se ofrece un panorama de los métodos y principios generales que habrá que utilizar para establecer un servicio internacional de asistencia sobre directorios telefónicos.

**SERVICIO INTERNACIONAL DE ASISTENCIA SOBRE DIRECTORIOS
TELEFÓNICOS Y ACCESO PÚBLICO**

(Ginebra, 1994)

1 Introducción

En el servicio internacional, el intercambio de información relacionada con las listas de abonados está aumentando cada vez más dado el crecimiento del tráfico internacional y el incremento de la cantidad de gente que viaja al extranjero (negocios, turismo, etc.).

Para facilitar a los clientes el uso de la red telefónica internacional, las EER suministrarán un servicio internacional de asistencia sobre directorios telefónicos.

2 Alcance

En esta Recomendación se ofrece un panorama de los métodos y principios generales que habrá que utilizar para establecer un servicio internacional de asistencia sobre directorios telefónicos.

3 Métodos para obtener la información

El método que debe seguirse para facilitar a los abonados y a las operadoras de un país informaciones sobre los números telefónicos nacionales significativos (como se especifica en la Recomendación E.160) de los abonados de otros países, depende de:

- la organización del servicio de información dentro del país de destino, la distancia entre ambos países, los métodos de explotación, etc.;
- la mejora y racionalización que muchas EER tratan de conseguir para sus servicios de información nacional e internacional.

La operadora del país de origen encargada de atender las solicitudes de información debe estar en condiciones de obtener la información deseada, según la propia organización del servicio de información de cada país, por uno de los siguientes métodos:

- a) mediante directorios telefónicos (véase la Recomendación E.114);
- b) mediante otros sistemas de información proporcionados por el país de destino y mantenidos al día (por ejemplo, las microfichas);
- c) llamando a la operadora del servicio de información del país de destino (véase la Recomendación E.141):
 - en caso de que ninguna razón de tipo lingüístico o de otro tipo se oponga a ello, la operadora de salida del país de origen deberá poder acceder directamente al centro (o centros) de información extranjero adecuado que tiene informaciones actualizadas o está en condiciones de obtenerlas de otros centros;
 - cuando razones de tipo lingüístico o de otro tipo no permitan a la operadora de salida acceder directamente al centro de información extranjero adecuado, la operadora de salida deberá dirigirse a la operadora de la central internacional del país de destino;
 - si la EER ha distribuido su servicio de información entre varios centros de información, se deberán tomar disposiciones para dar acceso a un servicio internacional centralizado de información o, si ha lugar, a una operadora de asistencia, cuando la operadora del país de origen tropieza con dificultades de idioma o de otro tipo;
- d) teniendo acceso a los computadores de otros países utilizados por los servicios de información (véase la Recomendación E.115):
 - ya sea a través de un computador nacional, utilizando los procedimientos adecuados; o bien,
 - en condiciones particulares, directamente, utilizando conexiones especializadas o conmutadas.

4 Principios generales aplicables a los diferentes métodos utilizados para obtener información

Cualquiera que sea la relación de que se trate, las EER deben respetar los siguientes principios generales:

- a) Toda solicitud de información procedente de usuarios y relativa a números de abonados de otro país debe dirigirse normalmente a las operadoras del país de origen, que tomarán todas las disposiciones oportunas para obtener la información solicitada; durante la búsqueda de la información, puede ser útil mantener al abonado en línea.
- b) Con objeto de que las operadoras del país de origen tengan acceso fácil a los servicios de información internacional de otros países, es aconsejable que las EER (conforme a la Recomendación E.149) proporcionen los códigos de encaminamiento o de numeración abreviada que dan acceso a los servicios extranjeros de información, manuales o informatizados.
Las EER no deben comunicar a sus abonados estos números de acceso.
- c) A reserva de un acuerdo bilateral entre las EER interesadas, puede autorizarse a los abonados de un país el acceso al servicio de información de otro país.
- d) Un sistema internacional debe poder suministrar:
 - en lo que concierne al abonado al que se desea llamar: su número internacional;
 - en lo que concierne a la localidad en que reside ese abonado: el indicativo de país y el indicativo de destino nacional;
 - números especiales para otros servicios.
- e) Los números secretos no han de comunicarse.

5 Tarificación y contabilidad

Las disposiciones sobre la tarificación y contabilidad del servicio internacional de asistencia sobre directorios telefónicos, si las hay, aparecen en las Recomendaciones de la serie D.

6 Calidad de servicio

La calidad de servicio abarca una gran cantidad de aspectos diferentes, tanto desde el punto de vista del abonado como desde el de las empresas de explotación. Todos estos factores o aspectos diferentes inciden en el resultado que se presenta a los abonados. Algunos de estos factores son:

- Una respuesta correcta para el abonado, o sea, que se ha conseguido el número correcto. Esto puede entrañar dificultades, porque a veces el abonado desconoce el nombre, la localidad, etc., de la persona o empresa buscada.
- La multiplicidad de números correspondientes a distintos tipos de telecomunicación, por ejemplo, teléfono, móvil, fax, MHS y EER diferentes. Incluso puede suceder que el abonado llamante desconozca a qué red EER está conectada la persona o empresa a la que llama.
- Una respuesta rápida, lo que significa que el tiempo de diálogo entre el abonado y la operadora debe ser de una duración aceptable.
- Un plazo de respuesta aceptable cuando el abonado llama al proveedor de servicio.
- Expectativas de servicios de seguimiento.
- Los costos del servicio prestado por la EER no deben superar las posibilidades económicas del abonado.
- Un tiempo de respuesta razonable en los diferentes sistemas informatizados que conforman el servicio.
- Diversos tipos de funciones de retroalimentación entre las EER interesadas.

Hasta tanto se establezcan las normas, cada EER debe suministrar:

- Un punto para la comunicación de las averías técnicas, disponible 24 horas al día y 7 días por semana.
- Un punto de asistencia de operadora, disponible 24 horas al día y 7 días por semana.
- Un punto para la comunicación de asuntos administrativos, disponible durante las horas comerciales corrientes.
- Un tiempo productivo y de respuesta del servicio informatizado que no difiera significativamente de las normas utilizadas en el servicio nacional.