



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

E.125

RED TELEFÓNICA Y RDSI

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

**ENCUESTAS ENTRE USUARIOS DEL
SERVICIO TELEFÓNICO INTERNACIONAL**

Recomendación UIT-T E.125

(Extracto del *Libro Azul*)

NOTAS

1 La Recomendación UIT-T E.125 se publicó en el fascículo II.2 del Libro Azul. Este fichero es un extracto del Libro Azul. Aunque la presentación y disposición del texto son ligeramente diferentes de la versión del Libro Azul, el contenido del fichero es idéntico a la citada versión y los derechos de autor siguen siendo los mismos (Véase a continuación).

2 Por razones de concisión, el término «Administración» se utiliza en la presente Recomendación para designar a una administración de telecomunicaciones y a una empresa de explotación reconocida.

© UIT 1988, 1993

Reservados todos los derechos. No podrá reproducirse o utilizarse la presente Recomendación ni parte de la misma de cualquier forma ni por cualquier procedimiento, electrónico o mecánico, comprendidas la fotocopia y la grabación en micropelícula, sin autorización escrita de la UIT.

Recomendación E.125

ENCUESTAS ENTRE USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO INTERNACIONAL

Un método de evaluación de la calidad del servicio telefónico consiste en la realización de encuestas entre los usuarios para conocer sus opiniones y experiencias reales sobre diversos aspectos del servicio que utilizan. Con este fin, se han elaborado y editado dos cuestionarios en las anteriores ediciones del Libro del CCITT, a saber:

- a) cuestionario para abonados nacionales que establecen llamadas internacionales;
- b) cuestionario para visitantes de otros países que establecen llamadas nacionales e internacionales.

En el *Libro Rojo* del CCITT, Tomo II, fascículo II.2 (UIT, Ginebra, 1985) figuran, el texto completo de estos cuestionarios y las orientaciones para su utilización.