



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

E.126

RED TELEFÓNICA Y RDSI

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

**ARMONIZACIÓN DE LAS PÁGINAS DE
INFORMACIONES GENERALES DE LAS
GUÍAS TELEFÓNICAS PUBLICADAS POR
LAS ADMINISTRACIONES**

Recomendación UIT-T E.126

(Extracto del *Libro Azul*)

NOTAS

1 La Recomendación UIT-T E.126 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.

**ARMONIZACIÓN DE LAS PÁGINAS DE INFORMACIONES GENERALES
DE LAS GUÍAS TELEFÓNICAS PUBLICADAS POR LAS ADMINISTRACIONES**

1 Consideraciones generales

1.1 Se reconoce que normalmente los usuarios deberían recurrir a las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas para buscar en ellas las informaciones necesarias a fin de obtener los servicios telefónicos que necesitan y aplicar correctamente los procedimientos operativos.

1.2 Por otra parte, las informaciones apropiadas que figuran en las páginas de información generales de las guías telefónicas pueden favorecer el desarrollo del tráfico telefónico nacional e internacional, así como la utilización de los servicios por los usuarios nacionales.

1.3 Es evidente que los visitantes extranjeros necesitan recurrir también a las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas de cada país que visitan y que, por tanto, una presentación similar de estas informaciones en los diferentes países facilitará sus búsquedas.

1.4 En consecuencia, las Administraciones deberían tratar de que la presentación de las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas esté armonizada de una manera general sobre la base de las siguientes directrices generales, con el objetivo de poner a disposición de todos los usuarios del servicio telefónico una fuente uniforme de información cuya consulta sea fácil y de resultados satisfactorios.

2 Directrices

Para lograr la armonización requerida, las Administraciones deberían presentar las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas de acuerdo con las siguientes directrices:

2.1 Las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas publicadas en los diferentes países deberían contener indicaciones similares con miras a facilitar a los usuarios extranjeros la consulta y la búsqueda de informaciones.

2.2 Las informaciones enumeradas en el anexo A deberían recogerse siempre en las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas publicadas por las Administraciones.

2.3 Cada información debería presentarse, en la medida de lo posible, según el orden de prioridad indicado en el anexo A.

2.4 La presentación gráfica de las informaciones debería ser evocadora y atrayente para los usuarios (por ejemplo, mediante la utilización de letras y de colores y una disposición apropiada en las primeras páginas de la guía). Los ejemplos indicados en el anexo A son sólo ilustrativos, y no se recomienda ningún formato determinado.

2.5 En aras de la eficacia y para lograr el objetivo perseguido, especialmente en el caso de los visitantes extranjeros, se debería tratar de:

- formular las informaciones por medio de textos breves, concisos, claros y expresados en un lenguaje sencillo;
- utilizar términos consagrados y específicos;
- agrupar de manera lógica todas las informaciones concernientes a cada asunto;
- presentar los procedimientos operativos en forma esquemática, empleando símbolos que permitan comprender las diferentes secuencias sin tener que leer largos textos descriptivos, y utilizando ejemplos;
- utilizar símbolos normalizados para identificar los números y los servicios importantes (pueden utilizarse símbolos de uso a nivel nacional hasta que se logre una normalización); (véase la Recomendación E.121);
- utilizar mapas geográficos representativos para facilitar la aplicación de los procedimientos operativos.

2.6 Las últimas páginas del grupo de páginas de informaciones generales de las guías telefónicas deberían estar dedicadas al uso específico de los visitantes extranjeros y presentarse, por tanto, en los idiomas extranjeros más apropiados y contener en síntesis la mayor parte de las informaciones y de las instrucciones útiles para la explotación correcta del servicio telefónico (véase la Recomendación E.127).

2.7 Deben indicarse todos los indicativos interurbanos nacionales ya sea en la guía telefónica o en otra publicación.

2.8 En las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas deberían publicarse los prefijos nacionales e internacionales y una lista de los indicativos de país de todos los países accesibles. En estas páginas podrían figurar también algunos indicativos interurbanos extranjeros, y una lista más completa de éstos en una publicación separada, que no se imprimiría necesariamente al mismo tiempo que las guías telefónicas y que no tendría que ser distribuida a todos los abonados.

2.9 En cada reimpresión de las guías telefónicas debería verificarse la validez y la utilidad de las informaciones y de las instrucciones que figuran en las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas y en el "Fascículo" complementario.

2.10 Cada Administración debe ser libre de componer su propia guía telefónica en la forma y con el contenido que considere más apropiados desde el punto de vista nacional, habida cuenta del coste de producción de las guías. Sin embargo, el tipo de información que debe figurar en las páginas de informaciones generales, el orden de presentación y el orden de prioridad deberían ajustarse a la presente Recomendación con la finalidad de lograr la armonización requerida.

ANEXO A

(a la Recomendación E.126)

Lista de los datos que deben figurar en las páginas de informaciones generales de las guías telefónicas

En el cuadro A-1/E.126 figuran los datos y su prioridad para la inclusión en las páginas de informaciones generales.

CUADRO A-1/E.126

Prioridad	Datos
1	<p><i>Índice y servicios de urgencia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diferentes temas tratados en las primeras páginas - Números de llamada de los servicios de seguridad
2	<p><i>Números importantes o útiles, horario de los servicios y eventuales tarifas</i></p> <p>Servicios de utilidad pública</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agua - Gas - Correos y teléfonos - Ferrocarriles - Otros <p>Servicios auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informaciones - Averías - Telegramas - Otros <p>Servicios facultativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de despertador - Información horaria - Meteorología - Otros
3	<p><i>Modo de utilizar el teléfono</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Modo operativo - Tonos
4	<p><i>Procedimientos para obtener los diferentes tipos de comunicaciones</i></p> <p>(Representación en forma de símbolos y utilización de mapas en la máxima medida posible)</p> <p>Tipos de comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locales - Interurbanas - Internacionales (continentales e intercontinentales) <p>Prefijos e indicativos interurbanos e internacionales (mencionados en la guía telefónica y/o en un fascículo separado)</p> <p>Tarificación</p> <p>Husos horarios</p>

Prioridad	Datos
5	<i>Modo de utilizar la guía y explicación de los símbolos y abreviaturas</i>
6	<i>Teléfono público</i> Oficinas Cabinas Aparatos telefónicos a la disposición del público
7	<i>Mapas</i>
8	<i>Otras informaciones</i> Informaciones específicas – Presentación recomendada de los números nacionales e internacionales Información general – Servicio comercial y productos diversos – Abonos y facturación – Lista de las guías y modo de adquisición – Administración: direcciones y números telefónicos
9	<i>Páginas destinadas a los visitantes extranjeros</i>

Prioridad 1

Índice

Servicios de urgencia

Números importantes o útiles:

- Servicios de utilidad pública
- Servicios auxiliares

Modo de utilizar el teléfono

- Modo operativo y tonos

Procedimientos para obtener los diferentes tipos de comunicaciones

- Servicio automático
- Indicativos
- Servicio con intervención de operadora
- Tarificación
- Husos horarios

Modo de utilizar la guía y explicación de los símbolos y abreviaturas

Teléfono público

- Oficinas
- Cabinas
- Aparatos telefónicos a la disposición del público

Mapas

Otras informaciones

- Presentación recomendada de los números nacionales e internacionales
- Servicio comercial y productos diversos
- Abonos y facturación
- Lista de las guías y modo de adquisición
- Administración: direcciones y números telefónicos

Páginas destinadas a los visitantes extranjeros

SOS

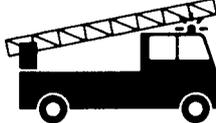
Servicios de urgencia

Número de teléfono

Descripción

Servicios de seguridad

	Ambulancias	Número de teléfono
	Asistencia médica Hospital Centro anti-venenamiento	Número(s) de teléfono

	Policía	Número de teléfono
	Bomberos	Número de teléfono

CCITT - 81910

Esquema

Símbolo (en color)	Título	Número(s) de teléfono
	Subtítulo Detalles	

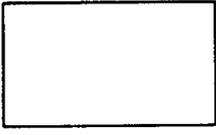
Nota – Los símbolos se han tomado de la Recomendación E.121.

Prioridad 2

Números importantes o útiles

Servicios de utilidad pública

	Agua	Número de teléfono
---	------	--------------------

	Correos Teléfonos	Número(s) de teléfono
--	----------------------	-----------------------

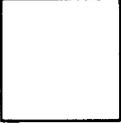
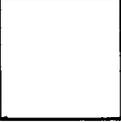
CCITT - 81920

Esquema

Símbolo (en color)	Título	Número de teléfono
	Subtítulo Detalles	

Nota – Los servicios se indican como ejemplo.

Servicios auxiliares

	<p>Número de teléfono</p>		<p>Número de teléfono</p>		<p>Número de teléfono</p>
<p>Información Descripción Tarifas Horarios</p>		<p>Averías</p>		<p>Telegramas Descripción Tarifas Horarios</p>	

CCITT - 01930

Esquema

<p>Símbolo (en color)</p>	
<p>Título Descripción Tarifas Horarios</p>	<p>Número de teléfono</p>

Nota – El símbolo se ha tomado de la Recomendación E.121.

Prioridad 3

Modo de utilizar el teléfono

Modo operativo y tonos

- Verifique el número de su corresponsal o del servicio deseado consultando la guía telefónica o su agenda personal.
- Al descolgar el teléfono, el tono de invitación a marcar que recibirá será el siguiente:



- Después de marcar el número, recibirá, bien el tono de llamada, que es el siguiente:



bien el tono ocupado, que es el siguiente:



- Otros: se describirán en su caso.

Nota - Los tonos se indican como ejemplo. Para la representación gráfica de los tonos, véase la Recomendación E.121.

Prioridad 4

Procedimientos par obtener los diferentes tipos de comunicaciones

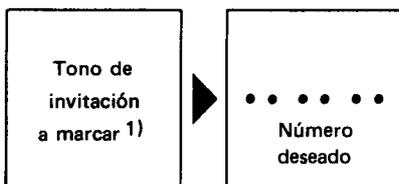
(Los diagramas representativos se dejan al criterio de cada Administración)

Servicio automático

- Comunicaciones locales: dentro de un distrito

Información

Número de teléfono



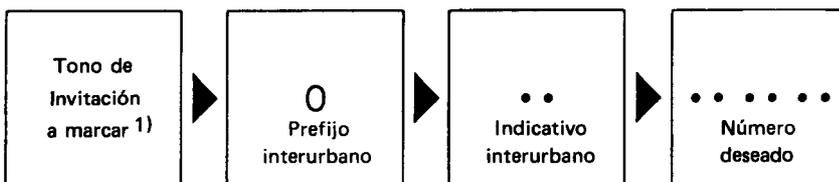
(La Administración puede presentar un ejemplo)

- Comunicaciones interurbanas: entre dos distritos

Prefijo: 0

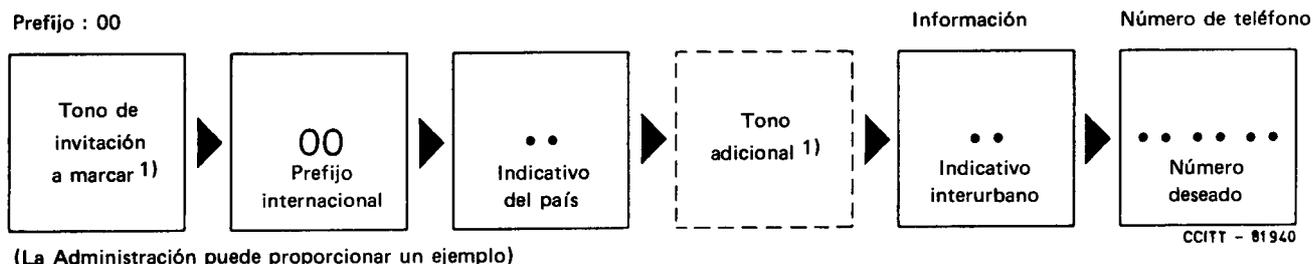
Información

Número de teléfono



(La Administración puede proporcionar un ejemplo)

– Comunicaciones internacionales: entre dos países



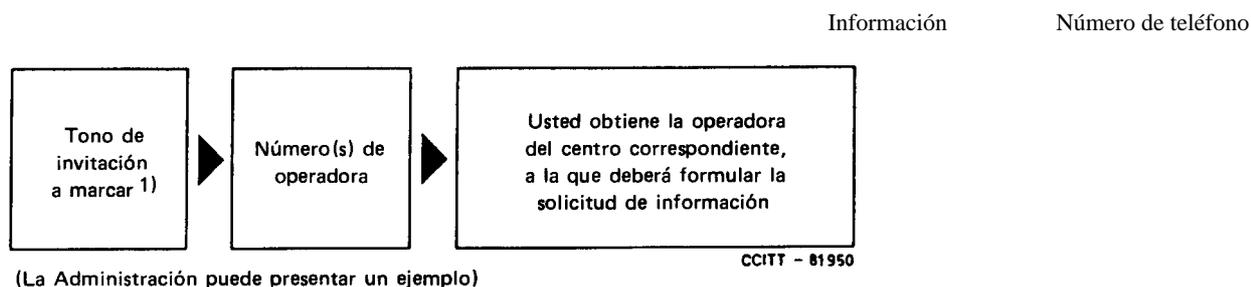
1) Para la presentación gráfica de los tonos, véase la Recomendación E.121.

Indicativos

En la “guía de Indicativos” figuran los indicativos interurbanos de todas las localidades nacionales y los indicativos de diferentes países, a los cuales pueden seguir los indicativos interurbanos extranjeros utilizados más frecuentemente.

Servicio con intervención de operadora

- Comunicaciones locales
- Comunicaciones interurbanas
- Comunicaciones internacionales



1) Para la presentación gráfica de los tonos, véase la Recomendación E.121.

Tarificación (La publicación de esta información se deja al criterio de cada Administración)

- Comunicaciones locales (automáticas y con intervención de operadora)
- Comunicaciones interurbanas (automáticas y con intervención de operadora)
- Periodos de tarificación
- Comunicaciones internacionales (automáticas y con intervención de operadora)

Husos horarios (La publicación de esta información se deja al criterio de cada Administración)

Prioridad 5

Modo de utilizar la guía y explicación de los símbolos y abreviaturas

(La publicación de esta información se deja al criterio de cada Administración)

Prioridad 6

Teléfono público

Oficinas

Información relativa a:

- los servicios ofrecidos
- las tarifas aplicadas
- otras informaciones, a discreción de cada país

Cabinas

Comunicaciones posibles y tarifas

Aparatos telefónicos a disposición del público

Comunicaciones admitidas y tarifas

Prioridad 7

Mapas

Pueden utilizarse mapas para indicar las zonas abarcadas por la guía telefónica y las guías par las zonas adyacentes.

(La publicación de esta información se deja al criterio de cada Administración)

Prioridad 8

Otras informaciones

Informaciones específicas

- Presentación recomendada de los números nacionales e internacionales

En las relaciones personales o comerciales, cada abonado deberá comunicar a sus corresponsales:

- su número nacional, con el prefijo interurbano, para la recepción de llamadas interurbanas, y
- su número internacional, para la recepción de llamadas internacionales, a ser posible presentado de la forma siguiente:

Teléfono	National	(06) 78 21 91
	Internacional	+ 39 6 78 21 91

que corresponde, por ejemplo, al abonado 78 21 91 de Roma (6) – Italia (39). El símbolo “+” representa el prefijo de acceso al servicio internacional en el país de salida.

Aviso – Al establecer una comunicación internacional debe omitirse el prefijo interurbano cero que precede al indicativo interurbano nacional en algunos países. Por ejemplo, para llamar a Amsterdam (020) desde otro país, marque usted el 20 después del indicativo de país para los Países Bajos, que es el 31. Algunos países tienen un prefijo interurbano distinto que debe omitirse en la marcación internacional. Por ejemplo, en Finlandia el prefijo internacional es el 9, mientras que el indicativo interurbano de Helsinki es el 0; para llamar a Helsinki (90) desde otro país, marque usted el 0 después del indicativo de país de Finlandia, que es el 358.

Otros países no suelen incluir su prefijo interurbano con el indicativo interurbano al escribir los números telefónicos; en tales casos usted no debe omitir las primeras cifras al establecer una comunicación internacional.

Informaciones generales (se deja al criterio de cada Administración)

- Servicio comercial y productos diversos

Descripción

Información

Número de teléfono

- Abonos y facturación

Información relativa a

- a) categorías de abonados
- b) contribuciones a los costes de instalación, traslados y sustituciones
- c) arriendos periódicos
- d) condiciones de abonado
- e) datos que figuran en el recibo periódico
- f) modalidades de pago de los recibos
- g) condiciones para el pago aplazado

Información

Número de teléfono

- Lista de guías y modo de adquisición

- a) lista de guías de los diferentes distritos
- b) condiciones de venta
- c) dirección del centro de venta

- Administración: dirección y números telefónicos

Prioridad 9

Páginas destinadas a los visitantes extranjeros

Descripción

Una o más páginas, en uno o más idiomas, que contengan la información esencial para que los visitantes extranjeros puedan acceder correctamente a los servicios básicos y sumamente importantes. La información deberá incluir los aspectos siguientes:

- generalidades
- servicios de urgencia
- modo de operación
- tonos
- comunicaciones nacionales
- comunicaciones internacionales
- instrucciones para buscar los indicativos
- servicios de información sobre la guía de abonados
- periodos de tarificación
- oficinas, cabinas y aparatos telefónicos a disposición del público: detalles de operación y tonos especiales.