



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CCITT

COMITÉ CONSULTIVO
INTERNACIONAL
TELEGRÁFICO Y TELEFÓNICO

E.152

(11/1988)

SERIE E: EXPLOTACIÓN GENERAL DE LA RED,
SERVICIO TELEFÓNICO, EXPLOTACIÓN DEL
SERVICIO Y FACTORES HUMANOS

Explotación, numeración, encaminamiento y servicio
móvil – Explotación de las relaciones internacionales –
Explotación de las relaciones telefónicas internacionales

**Servicio internacional de cobro revertido automático
(SICRA)**

Reedición de la Recomendación E.152 del CCITT
publicada en el Libro Azul, Fascículo II.2 (1988)

NOTAS

1 La Recomendación E.152 del CCITT 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.

Recomendación E.152

SERVICIO INTERNACIONAL DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO (SICRA)

1 Preámbulo

Esta Recomendación trata en particular de las disposiciones para la realización, operación, gestión y tarificación del servicio internacional de cobro revertido automático. En algunos países puede existir también, en el plano nacional, un servicio de cobro revertido automático con asistencia de operadora¹⁾.

2 Definición

El **servicio internacional de cobro revertido automático (SICRA)** permite que se asigne a un abonado de un país, a través de su propia Administración, uno o más números telefónicos especiales de uno o más países que permitan a los usuarios de ese o esos países llamar gratuitamente al abonado. Todas las tarifas por el servicio y las comunicaciones las paga el abonado al servicio. A corto plazo, algunos países puede que no sean capaces de prestar el SICRA al usuario llamante totalmente gratis.

2.1 Posibles aplicaciones

En la mayoría de sus aplicaciones, el SICRA puede considerarse un instrumento de comercialización que ayuda a las compañías de un país a acrecentar su eficacia comercial en otros países.

Estas aplicaciones pueden incluir una amplia gama de actividades como por ejemplo ventas directas, servicio de clientes, líneas de emergencia, sistemas de reservas de varios tipos, prueba de nuevos mercados, comunicaciones con agentes y empleados, circuitos de clasificación para el personal de ventas y verificaciones de crédito.

Por medio de este servicio, las compañías pueden obtener mayores beneficios al aumentar sus ventas, una mayor satisfacción de los clientes, una reducción de los costes de explotación, una mayor rentabilidad y ventajas desde el punto de vista competitivo.

3 Gestión

A continuación se mencionan las directrices para los procedimientos administrativos cotidianos sobre las solicitudes de servicio, mantenimiento y recopilación de datos.

Para mayor claridad se designa por Administración A, a la Administración a la que pertenece el abonado (Administración del destino de las llamadas), la cual es responsable de todas las relaciones con el abonado. La Administración B es la Administración responsable del establecimiento del número de cobro revertido automático de su país.

Cada Administración designa un agente de contacto, responsable de todos los asuntos generales relacionados con el SICRA.

3.1 Solicitudes de servicio

3.1.1 Procedimiento general

La Administración A enviará la solicitud de servicio en representación de su cliente. La solicitud de servicio se cursa en el formato ilustrado en el anexo A y se transmite a la Administración B por telefax (véase el anexo B) o cualquier otro medio de telecomunicación convenido. La Administración B verificará la información contenida en el formulario de solicitud de servicio (FSS) y programará el trabajo necesario para activar el servicio en la fecha solicitada por el cliente.

Cada Administración debe indicar un punto de contacto para el intercambio de las solicitudes de servicio.

¹⁾ El denominado «servicio directo a país» o «servicio internacional de llamada directa por operadora» (SILDO), ofrecido en algunas relaciones internacionales, se especifica en otra Recomendación.

3.1.2 *Intervalo previo al comienzo del servicio*

Las Administraciones tratarán de realizar todas las etapas de la provisión del servicio en un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha de aparición del formulario de solicitud de servicio. El término «día laborable» deberá definirse bilateralmente.

Etapas

- 1: Primer día: Petición por la Administración A de un número de cobro revertido automático
- 2: Segundo día: Asignación del número y notificación a la Administración A
- 3: Tercer día: Envío de formulario de solicitud de servicio (FOS)
- 4: Cuarto día: Examen y tratamiento del FSS
- 5: Séptimo día: Activación del servicio
- 6: Octavo día: Prueba
- 7: Décimo día: Fin de las pruebas/puesta a disposición del cliente en la fecha prevista

Las etapas 1 y 2 pueden ser facultativas.

3.1.3 *Requisitos previos al envío de la solicitud de servicio*

La Administración A puede tener motivos para averiguar ciertos detalles antes de enviar una solicitud de servicio para solicitar la asignación de un número de cobro revertido automático (por ejemplo, el cliente desea que se le asigne un número específico, y/o verificar el plazo de aviso necesario para el comienzo del servicio). Se puede someter una lista con un máximo de diez números de cobro revertido automático preferidos por el cliente (dentro de la gama disponible). Si la Administración B no dispone del número especificado, ni de los señalados alternativamente, asignará el siguiente número disponible y lo notificará a la Administración A. La Administración A podrá pedir entonces números adicionales si es preciso.

Para este proceso se utilizará el formulario del anexo B o uno similar.

En circunstancias normales, la Administración B comunicará a la Administración A el número de cobro revertido automático asignado en un plazo de dos días contados a partir de la recepción de la solicitud.

La Administración B garantiza la reserva de un número de cobro revertido automático durante dos meses. Después de este periodo, la Administración B se reserva el derecho de cancelar la reserva si otro cliente lo ha solicitado.

Si no se recibe ningún FSS después de haberse reservado un número durante más de dos meses, la Administración B podrá cancelar la reserva. En todos los casos, la Administración B deberá notificar rápidamente a la Administración A la cancelación de todo número reservado.

3.1.4 *Preparación del formulario de solicitud de servicio*

Las Administraciones A y B utilizarán el formulario especial del anexo A (que se detalla a continuación) como FSS. (Las Administraciones pueden acordar bilateralmente identificar los componentes obligatorios del FSS, como «Tipo de FSS», etc.)

- a) *Número de coordinación*: un número de referencia para identificar la solicitud de servicio.
- b) *Fecha de envío*
- c) *Tipo de FSS*:
 - *Nuevo*: se establece un nuevo servicio, con un nuevo número de cobro revertido automático.
 - *Cambio*: se requiere la modificación de un servicio existente.
 - *Desconexión*: se desconecta completamente un servicio existente.
 - *Suspensión*: la Administración B desconectará el servicio, pero mantendrá el número de cobro revertido automático durante 60 días.

- d) *Suplemento de FSS pendiente:*
- *Número:* indicación secuencial, por ejemplo, 001, 002, etc. El número de coordinación debe ser el mismo que el del FSS inicial.
 - *Modificación:* se utiliza cuando debe modificarse la información contenida en el FSS inicial. La sección «Observaciones» debe utilizarse para indicar exactamente la información que se modifica.
 - *Cambio de la fecha prevista:* se utiliza cuando el abonado o la Administración A no pueden aceptar el servicio en la fecha prevista indicada inicialmente. Es importante que la Administración B *no* active el servicio cuando éste no pueda utilizarse efectivamente, o se hace necesario, por cualquier razón, cambiar la fecha prevista.
 - *Cancelación de FSS:* debe recibirse antes de la fecha prevista, y cancelará el FSS y todos los suplementos pendientes. La cancelación del FSS debe contener toda la información del FSS inicial.
- e) *Número de solicitud de la Administración A:* número de la petición de servicio de la Administración A.
- f) *Fecha prevista por el cliente:* por lo general, la Administración B necesitará un plazo de no más de 10 días laborables para iniciar el servicio. Se considerará que el servicio comienza oficialmente en la hora y fecha prevista, especificada por la Administración A en el FSS. Obsérvese que la activación del servicio se efectuará algunos días antes de la fecha prevista.
- g) *Número de cobro revertido automático:* este espacio se utilizará cuando se haya preasignado un número de cobro revertido automático. Si el cliente está dispuesto a aceptar el número de cobro revertido automático siguiente disponible, deberá dejarse en blanco.
- h) *Activación según la hora:* este espacio sólo debe utilizarse cuando sea necesaria la coordinación del trabajo para mantener un servicio ininterrumpido al cliente (por ejemplo, el cliente se va a desplazar a una hora determinada, lo que entraña un cambio del número telefónico de terminación).
- i) *Número de encaminamiento:* número de la Administración A para el encaminamiento de las llamadas SICRA entrantes.
- j) *Capacidades de acceso:* indíquese la cantidad de líneas de terminación. (Utilizado a efectos de gestión de red; véase el § 5.4.)
- k) *Para el uso de la Administración B solamente*
- l) *Asistencia sobre números en la guía:* indíquese «si» el cliente de la Administración A deberá incluirse en el sistema de información sobre los números que aparecen en la guía de la Administración B.
- m) *Listados de la guía:* Si la Administración B permite incluir en sus guías telefónicas los abonados SICRA extranjeros, la Administración A debe indicar el listado deseado de acuerdo con las exigencias del formato de la Administración B, según las indicaciones siguientes:
- Formato:*
- deben utilizarse cifras para la indicación de los números,
 - debe preferirse la utilización del símbolo «&» («y» comercial) a la palabra «y»,
 - no deben utilizarse signos de puntuación,
 - no deben utilizarse más de 50 caracteres alfanuméricos.
- n) *Listados de la guía adicionales:* si la Administración B, directamente o a través de una agencia, ofrece listados adicionales en orden alfabético y/o guías clasificadas, la Administración A debe indicar si su cliente está interesado en la obtención de listados adicionales.
- Nota* – En el caso de los apartados l) a n), la manera detallada de llevarlos a efecto debe disponerse de forma bilateral.
- o) *Observaciones:* se indica aquí toda información relativa a la solicitud de servicio en cuestión, por ejemplo, que se notifique inmediatamente el número de cobro revertido automático asignado.
- p) *Originador:* nombre y número(s) de contacto del coordinador de la Administración A.

3.1.5 *Asignación de número de cobro revertido automático*

La política para la asignación de números de cobro revertido automático puede resumirse como sigue:

- los números serán los especificados por la Administración B;
- se asignarán los números solicitados por los clientes, si están disponibles;
- los números reservados están destinados al servicio de comunicaciones del abonado al cobro revertido automático, y no deberán revenderse ni transmitirse en forma alguna (mediante una cuota). Todo intento de proceder de esta manera dará derecho a la Administración B a reclamar los números asignados y reasignarlos a otros clientes;
- la Administración B no percibirá una tarifa suplementaria por un número solicitado por el cliente;
- los abonados al cobro revertido automático no tienen ninguna prerrogativa legal ni ningún derecho de propiedad sobre los números y deben ser advertidos en consecuencia por la Administración A;
- los abonados al cobro revertido automático no deberán anunciar su número antes de la fecha prevista por el cliente;
- cuando se rescinde un servicio existente, se aplicará la política de la Administración B en cuanto a la reasignación de números;
- la Administración B tendrá derecho a la decisión final sobre toda asignación de un número de cobro revertido automático.

3.1.6 *Asistencia sobre números en la guía/listados*

El abonado de la Administración A podrá pedir información sobre los números que aparecen en la guía del país B. Si los abonados desean que sus números de cobro revertido automático se incluyan en el sistema de información sobre los números que aparecen en la guía, tal circunstancia deberá especificarse en el FSS.

Los detalles sobre los listados deberán determinarse mediante acuerdo bilateral.

3.1.7 *Definición de las capacidades/líneas de acceso*

La Administración A indicará el número real de líneas de acceso a disposición de su abonado. Este detalle puede ser utilizado a efectos de gestión de la red.

3.1.8 *Autorización de servicio*

Ambas Administraciones activarán el servicio unos días antes de la fecha prevista por el cliente. Esto permitirá efectuar pruebas y verificaciones adecuadas del servicio antes de la fecha prevista por el cliente.

3.1.9 *Pruebas previas a la puesta en servicio*

La Administración A verificará el funcionamiento del número de acceso al abonado y realizará pruebas previas a la puesta en servicio durante los días que preceden a la fecha prevista en el FSS.

La Administración B probará el servicio, a más tardar, el día anterior a la fecha prevista.

3.1.10 *Control de las solicitudes de servicio*

Como originador y entidad en contacto con el abonado, la Administración A ejercerá la responsabilidad global de control para asegurar que la solicitud de servicio y la puesta en servicio se efectúen satisfactoriamente.

3.1.11 *Clientes abusivos*

La Administración B notificará a la Administración A toda utilización inhabitual o abusiva del cobro revertido automático, por sus abonados. La Administración A deberá tratar de corregir la situación lo más pronto posible (por ejemplo, convenciendo al abonado de la necesidad de resolver el problema).

En casos extremos, la Administración B podría rescindir la prestación del servicio a un abonado que no está en condiciones, o no desea, controlar su servicio internacional de cobro revertido automático.

Antes de tomar tal decisión, la Administración B consultará a la Administración A.

3.2 *Prácticas operacionales*

3.2.1 *Centros de operaciones*

Todos los problemas deben notificarse al centro de operaciones designado por cada Administración. Estos centros se encargan de realizar las pruebas previas al servicio, la localización de fallos y la comprobación de la calidad del servicio.

3.2.2 *Pruebas previas al servicio*

Cada nuevo número de cobro revertido automático internacional será probado hasta el número de abonado, antes de la fecha prevista por el cliente. En dicha fecha se comunicará al cliente el número de encaminamiento y se terminarán las pruebas con una llamada final desde el país de origen al acceso del abonado.

3.2.3 *Perturbaciones*

Toda perturbación en el servicio con llamadas entrantes o salientes deberá comunicarse al centro de operaciones.

En el caso de perturbaciones en el servicio de llegada, se establece una llamada internacional entrante simulada. Si la llamada llega al abonado, se pasa a la Administración B la prueba del servicio y la eliminación de la perturbación. Si la llamada no llega al abonado, la Administración A se encargará de eliminar la perturbación lo antes posible.

En el caso de las llamadas salientes, se hará una llamada de prueba desde el lado de salida del conmutador internacional. Si la llamada no se completa, se pasará a la Administración A el tratamiento de la perturbación, a fin de que ésta continúe las pruebas.

3.3 *Recopilación de datos*

3.3.1 *Recopilación de datos relativos al funcionamiento del servicio en el país de origen*

Los datos estadísticos procedentes de la central para cobro revertido automático se utilizarán para proporcionar valores de tráfico para todas las llamadas salientes.

Los datos disponibles se especificarán por acuerdo bilateral.

3.3.2 *Intercambio de datos sobre el tráfico de los clientes*

No se percibirá tarifa alguna por el intercambio de tales informaciones entre las Administraciones. Si estos informes se suministran al abonado, la Administración A decidirá si deberá o no percibir por ello una tarifa que no reembolsará a la Administración B.

4 Posibilidades para los clientes

En principio, la explotación del SICRA básico es la indicada en el § 2. Como opción de la Administración, pueden ofrecerse a los abonados a este servicio posibilidades más amplias para sus actividades comerciales.

A continuación se describen otras posibilidades.

4.1 *Número de cobro revertido automático universal*

Esta posibilidad permite asignar a un cliente un número de cobro revertido automático especial que sea el mismo en todo el mundo, mientras que las llamadas a este número, si así se desea, pueden encaminarse a diferentes accesos de destino según el país o punto de origen. Por diversas razones, la mayoría de los países tienen actualmente que asignar una parte limitada de la gama de los números de cobro revertido automático nacionales para el SICRA. Sin embargo, sería posible asignar la misma gama de numeración para el SICRA dentro de la gama de números de cobro revertido automático nacionales de cada país, por lo menos en lo que respecta a las últimas cifras del número de cobro revertido automático. Los abonados al SICRA deben tener derecho a elegir sus números de cobro revertido automático en dicha gama de numeración.

En el anexo C se muestra un ejemplo de las gamas de numeración que pueden reservarse para los clientes que solicitan números de cobro revertido automático universales (se reconoce, sin embargo, que varias Administraciones no podrán aplicar este plan de numeración a corto plazo).

4.2 *Anuncio a los usuarios llamantes*

Para informar al usuario llamante como una opción (véase el § 5.2.2) sobre el carácter peculiar del número de cobro revertido automático, se le puede transmitir un anuncio después de acceder al número de cobro revertido automático. El anuncio del SICRA deberá ser diferente del anuncio del SILDO.

4.3 *Encaminamiento de llamadas por zona geográfica*

En general, el número SICRA está relacionado con un punto terminal nacional (acceso de destino) del abonado, de tal forma que sólo es posible alcanzar uno de estos puntos, desde cualquier punto del país de origen. A fin de tener en cuenta los distritos de comercialización regional dentro de un país, deberá ser posible elegir zonas geográficas más pequeñas del país, como puntos de origen para las llamadas SICRA.

4.3.1 *Sistema de construcción modular para áreas de servicio geográficas*

Para que pueda utilizarse esta posibilidad, el país deberá dividirse en áreas de servicio geográficas, según un sistema de construcción modular, que servirán de guía junto con demarcaciones tradicionales tales como provincias o departamentos, zonas lingüísticas, distritos económicos o políticos, o redes. Los clientes del SICRA tendrán que especificar un acceso de destino para todos estos módulos (zonas de servicio geográficas), o sólo para algunos de ellos, de modo que cada módulo (zona de servicio) esté relacionado con un solo acceso de destino. Según su origen geográfico, la llamada será encaminada a un acceso de destino predefinido del abonado al SICRA. Con independencia del origen geográfico, el usuario llamante utilizará siempre el mismo número de cobro revertido automático.

4.4 *Encaminamiento de las llamadas según la hora*

Esta posibilidad permite a los abonados al SICRA encaminar su tráfico a distintos accesos de destino en determinadas horas del día o en determinados días de la semana. Los accesos de destino pueden variar según:

- la hora (hora – minuto),
- el día de la semana (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo),
- la fecha (día – mes – año).

4.4.1 *Encaminamiento de las llamadas según el horario*

Las diferentes aplicaciones de horarios de tarifa normal o reducida seguidos por los países deben ser coordinadas por la Administración que proporciona la capacidad de desviación.

4.4.2 *Encaminamiento de las llamadas según la fecha*

Los abonados pueden desear cambios temporales de su ciclo periódico de siete días para tener en cuenta los días festivos o los cierres por vacaciones. Por esta razón, los abonados pueden solicitar un encaminamiento de las llamadas en función de la fecha. Este es un encaminamiento específico diferente del previsto normalmente para esta fecha específica.

4.4.3 *Encaminamiento variable de las llamadas (transferencia)*

Los abonados pueden también desear cambios temporales de su ciclo periódico de siete días para tener en cuenta sucesos especiales o campañas. El tráfico se encaminará hacia accesos de destino alternativos mediante una maniobra de activación por el abonado. Esta posibilidad de transferencia es aplicable a los cambios no periódicos del encaminamiento.

4.4.4 *Activación del número de transferencia*

El abonado puede activar el número de transferencia poniéndose en contacto con la entidad de explotación de la Administración, que dará entrada a la correspondiente petición en el sistema en nombre del abonado, o bien el abonado puede interactuar directamente con el sistema. En ambos casos, el tráfico se encaminará en lo sucesivo al acceso alternativo y no a los accesos de destino del programa de encaminamiento periódico. Además, deberá ser posible tomar disposiciones para que la petición de activación del número de transferencia pueda hacerse por anticipado.

4.5 *Compleción de llamadas a abonados ocupados (encaminamiento de la llamada en función del tráfico)*

La finalidad de esta posibilidad es la de completar todas las llamadas de la manera más eficaz cuando se encuentren con un número ocupado; esto evita las tomas ineficaces de los recursos de la red, deteniéndose las llamadas que encuentran un estado de ocupado, en el origen o cerca del origen. Así pues, es deseable registrar la toma local de los accesos de abonados en tiempo real. Dependiendo del número de tomas durante un plazo determinado, pueden darse tres modalidades para esta posibilidad.

4.5.1 *Desvío de llamadas hacia otros accesos de destino*

Según esta modalidad, las tentativas de llamada que encuentran la condición de ocupado después de haber sido transferidas al correspondiente acceso de destino, deben ser encaminadas a un acceso de destino alternativo del abonado. Puede definirse una serie de accesos de destino alternativos. Si ninguno de estos accesos alternativos está disponible, la llamada se encaminará a una unidad que transmitirá un anuncio grabado, o se retendrá en una cola.

4.5.2 *Paso de las llamadas a una cola*

Según esta modalidad, las tentativas de llamada que encuentran la condición de ocupado después de haber sido transferidas a todos los accesos de destino correspondientes, se introducen en una cola hasta que se desocupa un acceso al abonado. El llamante recibirá un anuncio apropiado. Cuando se desocupa un acceso, se extrae una llamada de la cola según el principio primero en entrar, primero en salir (FIFO, first in-first out) y se encamina hacia este acceso.

4.5.3 *Anuncio grabado*

Según esta modalidad, una llamada que no puede llegar al acceso del abonado se encamina hacia una unidad que transmite un anuncio grabado. Este anuncio puede ser personalizado o general. En función del motivo por el cual no se completó la llamada, pueden definirse diferentes anuncios.

- ocupado: anuncio de condiciones normales de tráfico;
- sobrecarga: anuncio de condiciones de sobrecarga de tráfico.

4.6 *Estadísticas del abonado*

Esta posibilidad tiene por objeto proporcionar al abonado más información sobre el uso y la toma de su acceso que la que pudiera derivarse de una factura mensual.

4.6.1 *Información en tiempo real*

Estas informaciones se dan al abonado durante la llamada local, por ejemplo, en una pantalla de su equipo. Como ejemplos de estas informaciones cabe señalar:

- indicador de cobro revertido automático, que señala si una llamada entrante es de cobro revertido automático, que deberá ser pagada por el abonado,
- número del abonado llamante,
- punto de origen de la llamada,
- información de facturación de la llamada local.

Deben proporcionarse al abonado, mediante una presentación visual, otras informaciones como:

- utilización de las líneas de acceso,
- número de llamadas en cola en la red,
- información de contabilidad (facturación) sobre el último periodo de facturación,
- número de tomas/tentativas de llamada: ciclo de 15 minutos para las últimas 24 horas,
- número de llamadas completadas: ciclo de 1 hora para el último ciclo de 7 días.

4.6.2 *Análisis por la Administración*

Estos datos e informaciones son procesados ulteriormente por la Administración y facilitados al abonado en forma de listas periódicas (por ejemplo, mensuales).

a) *Lista de comunicaciones*

Se registran y presentan en una lista todas las tomas dentro del periodo de tiempo especificado, con:

- fecha y hora del comienzo de la toma de la llamada,
- número del abonado llamante,
- punto de origen de la llamada,
- tiempo de respuesta del abonado,
- duración de la comunicación.

b) *Perfil de las tentativas de llamada*

Todas las tentativas dentro de un periodo especificado (por ejemplo, 5 minutos, 15 minutos, 60 minutos) son registradas, clasificadas según su origen, y presentadas en una lista.

4.7 *Servicio de información y asistencia sobre números publicados en la guía*

El abonado al SICRA podrá obtener facultativamente INFORMACIONES del país de origen sobre los números publicados en la guía.

El abonado al SICRA podrá también obtener facultativamente una inscripción en la GUÍA del país de origen. Dada la naturaleza peculiar de los números de cobro revertido automático, deberían crearse y publicarse páginas especiales (por ejemplo verdes) en cada listado regional.

Con la finalidad de conseguir la utilización de un símbolo único para el SICRA, la forma de escritura de los números de cobro revertido automático en la GUÍA o anuncios publicitarios debería ser la misma en todos los países que participan en el servicio.

Los detalles deberá especificarlos el Grupo de Trabajo Factores Humanos del CCITT.

5 Disposiciones operacionales y técnicas

5.1 *Descripción general*

Los abonados que están dispuestos a pagar una tarifa por las llamadas entrantes pueden optar por uno o varios tipos de abonos al SICRA en sus respectivas Administraciones según las variantes siguientes:

- un número específico para el SICRA,
- opciones operacionales.

5.1.1 *Número SICRA*

Este es el número que deben marcar los usuarios en el extranjero para poder llamar al abonado al SICRA de la Administración A. La asignación de este número es un asunto de índole nacional. Además de los requisitos que se indican más adelante, el número SICRA debe facilitar la identificación de la Administración. Consiste en:

5.1.1.1 *Prefijo específico para el SICRA: código de acceso SICRA*

El código de acceso tiene las siguientes funciones:

- sirve de identificación única para el servicio,
- impide la tarificación de las llamadas salientes,
- asegura al usuario llamante que el procedimiento de llamada es gratuito para él,
- encamina las llamadas hacia la central especializada en el tratamiento del SICRA.

5.1.1.2 *Número de abonado al SICRA*

Este número es asignado por la Administración del país del abonado (Administración A), dentro de una serie propuesta por la Administración del país de origen de las llamadas (Administración B). Si el abonado desea obtener el SICRA en varios países, deberá asignársele un número SICRA determinado en cada país, pero, a largo plazo, el número SICRA podría ser independiente del país de origen de las llamadas (plan de numeración común: véase el anexo C).

5.2 *Exigencias operacionales*

En la práctica, las exigencias operacionales mencionadas a continuación pueden satisfacerse en diferentes partes de la red global que interviene en la prestación del servicio; muchas de ellas dependerán de los medios que ponen en juego las Administraciones para prestar el servicio.

5.2.1 *El país de destino (Administración A) debe procurar:*

- establecer de manera autónoma la facturación de sus abonados al SICRA,
- llevar a cabo estadísticas para las cuentas internacionales por cada relación,
- evitar toda posibilidad de fraude, o de doble percepción,
- efectuar observaciones de tráfico.

5.2.2 *El país de origen (Administración B) debe procurar:*

- asegurar que la llamada será gratuita para el usuario llamante,
- evitar toda posibilidad de fraude,
- controlar la red para evitar las llamadas masivas (contador limitador del número de llamadas),
- efectuar observaciones de tráfico,
- tomar disposiciones para que las llamadas puedan efectuarse desde cualquier aparato telefónico público o privado,
- permitir o prohibir cualquier encaminamiento de llamadas desde una determinada zona de acceso, y
- como una opción, informar al usuario llamante, mediante un anuncio, sobre el SICRA.

5.3 *Exigencias técnicas*

Es deseable que las capacidades potenciales y las facilidades de servicio sean similares en ambos países para una relación dada. No obstante, las Administraciones tendrán libertad para incorporar opciones y funciones que no requieran cambios u otra forma de colaboración por parte de otras Administraciones que participan en el SICRA, con independencia del momento en que las otras Administraciones están en condiciones de proporcionar la misma característica.

5.3.1 *El país de origen (Administración B) debe procurar:*

- a) supervisar las llamadas SICRA para controlar su validez;
- b) prohibir la tarificación de las llamadas salientes;
- c) encaminar las llamadas hacia una central especializada en el tratamiento del SICRA que verifique la validez del número SICRA y lo traduzca a un número de encaminamiento indicado por la Administración de destino.

La Administración B deberá traducir el número marcado al formato requerido por la Administración A. Esto normalmente se hará en forma de un número de encaminamiento que utilizará la Administración A para identificar al abonado llamado. Este código de encaminamiento debe ser confidencial.

El número de encaminamiento podría tener la estructura siguiente:

- el indicativo del país de destino,
- el código SICRA entrante del país de destino,
- el código (o indicativo) del país de origen,
- el número específico del abonado llamado;

- d) encaminar la llamada, después de la traducción del número entrante, hacia una central internacional de salida;
- e) efectuar una gestión eficaz de la red para permitir un curso normal del tráfico;
- f) evitar el fraude.

Cuando una Administración terminal no tenga capacidades para el tratamiento de las llamadas entrantes (facturación terminal), la traducción podría hacerse a un número normal de la red telefónica pública conmutada (RTPC). La llamada se encaminará como una comunicación automática internacional normal.

5.3.2 *El país de destino (Administración A) debe procurar:*

- a) identificar el número de encaminamiento SICRA entrante para el siguiente tratamiento especial:
 - verificación de la validez del número recibido,
 - traducción al número nacional del abonado al SICRA,
 - encaminamiento de la llamada por la red nacional,
 - registro de los datos de la comunicación para fines de facturación y contabilidad internacionales, como una opción,
 - transmisión de un anuncio al abonado llamado para informarle sobre el tipo de la llamada recibida,
- b) efectuar una gestión eficaz de la red para evitar las llamadas masivas,
- c) evitar el fraude.

5.4 *Gestión de la red*

Las reglas del CCITT sobre el plan de encaminamiento telefónico internacional son también aplicables a las llamadas SICRA.

Además, las Administraciones deben prever la provisión de facilidades de gestión de red en sus redes de cobro revertido automático, equivalentes a las provistas en la red normal.

A medida que se desarrolle el SICRA, podrán necesitarse medios de gestión de red avanzados, para asegurar que la congestión producida por una gran cantidad de llamadas a un número no afecte al SICRA o a otras intensidades de tráfico importantes.

6 **Calidad de servicio**

La calidad del servicio de cobro revertido automático debe ser una exigencia básica para responder a las necesidades de los clientes y lograr un crecimiento suficiente del mercado.

Los aspectos fundamentales que hay que respetar son:

- a) La calidad de transmisión debe ser la misma que la del servicio telefónico internacional ordinario.
- b) Debe asegurarse la estabilidad de las conexiones; deben evitarse las interrupciones indeseables, los cortes excesivos.
- c) Las comunicaciones deben establecerse lo más rápidamente posible, de acuerdo con las Recomendaciones de la serie E.400.
- d) El servicio debe ser activado en el menor plazo posible; se debe tratar que éste no sea superior a 10 días laborables.
- e) Deben establecerse procedimientos de mantenimiento para asegurar que el tiempo de restablecimiento sea lo más corto posible.
- f) Se debe dar una facturación detallada al cliente, si éste la solicita.
- g) Deberán realizarse observaciones de servicio planificadas, a fin de asegurar que se satisfacen las condiciones requeridas de calidad de servicio para los usuarios (véanse las Recomendaciones de la serie E.400).

ANEXO A
(a la Recomendación E.152)
Formulario de solicitud

DE
Administración A

A
Administración B

N.º DE COORDINACIÓN:
CC –

Fecha de envío:

.....
.....
Día Mes Año

Tipo de solicitud (márquese con una cruz la casilla apropiada)	Nueva	Cambio	Rescisión	Suspensión
--	-------	--------	-----------	------------

Suplemento de solicitud pendiente	N.º	Modificación (márquese con una cruz la casilla apropiada)	Cambio de la fecha prevista (márquese con una cruz la casilla apropiada)	Cancelación (márquese con una cruz la casilla apropiada)
---	-----------	--	--	---

Administración A Fecha prevista por el cliente:
Día Mes Año

Solicitud N.º

Número de cobro
revertido automático: Hora de activación:

N.º de encaminamiento: Capacidades de acceso:

Administración B

Asistencia sobre números de la guía de la Administración B: ¿Se inscribe al cliente de la Administración A?	Sí	No
Listas de abonados de la Administración B: ¿Se inscribe al cliente de la Administración A?	Sí	No
Listas adicionales: ¿Desea ser contactado?	Sí	No

Lista:

Nombre y dirección del cliente:

Observaciones:

Coordinador: N.º de teléfono:

ANEXO B

(a la Recomendación E.152)

Formulario de mensaje facsímil

Fecha:

Día Mes Año

DE: Nombre:
Dirección:
(Administración A) N.º de facsímil:
N.º de teléfono para contacto e información:

A: Nombre:
Dirección:
(Administration B) N.º de facsímil:
N.º de teléfono para contacto e información:

PETICIÓN DE ASIGNACIÓN DE NÚMERO(S) DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO

Nombre del cliente:
1.
2.
3.

Observaciones:
.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO C

(a la Recomendación E.152)

**Ejemplo de series de números para el
servicio internacional de cobro revertido automático**

Pais	Código de acceso		
A	066		
B	11		
CH	046 05		
D	0130		
DK	0430/0434 ^{a)}	0000-0999	para SILDO
E	900-OX	1000-1099	} para el servicio de cobro revertido automático
F	19 05 90	2100-2199	
GB	0 800 89	3200-3299	
GR		4300-4399	
I	1678	5400-5499	
IRL		6500-6599	
L		7600-7699	
N	050	8700-8799	
NL	06	9900-9999	
S	020 XX		
SF	9800		
J			
CDN	1 800 XXX		
US	1 800 XXX		

^{a)} Desde mayo de 1989: 800

RECOMENDACIONES UIT-T DE LA SERIE E
**EXPLOTACIÓN GENERAL DE LA RED, SERVICIO TELEFÓNICO,
EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO Y FACTORES HUMANOS**

EXPLOTACIÓN, NUMERACIÓN, ENCAMINAMIENTO Y SERVICIO MÓVIL	
EXPLOTACIÓN DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES	
Definiciones	E.100–E.103
Disposiciones de carácter general relativas a las Administraciones	E.104–E.119
Disposiciones de carácter general relativas a los usuarios	E.120–E.139
Explotación de las relaciones telefónicas internacionales	E.140–E.159
Plan de numeración del servicio telefónico internacional	E.160–E.169
Plan de encaminamiento internacional	E.170–E.179
Tonos utilizados en los sistemas nacionales de señalización	E.180–E.189
Plan de numeración del servicio telefónico internacional	E.190–E.199
Servicio móvil marítimo y servicio móvil terrestre público	E.200–E.229
DISPOSICIONES OPERACIONALES RELATIVAS A LA TASACIÓN Y A LA CONTABILIDAD EN EL SERVICIO TELEFÓNICO INTERNACIONAL	
Tasación en el servicio internacional	E.230–E.249
Medidas y registro de la duración de las conferencias a efectos de la contabilidad	E.260–E.269
UTILIZACIÓN DE LA RED TELEFÓNICA INTERNACIONAL PARA APLICACIONES NO TELEFÓNICAS	
Generalidades	E.300–E.319
Telefotografía	E.320–E.329
DISPOSICIONES DE LA RDSI RELATIVAS A LOS USUARIOS	
Plan de encaminamiento internacional	E.350–E.399
CALIDAD DE SERVICIO, GESTIÓN DE LA RED E INGENIERÍA DE TRÁFICO	
GESTIÓN DE RED	
Estadísticas relativas al servicio internacional	E.400–E.409
Gestión de la red internacional	E.410–E.419
Comprobación de la calidad del servicio telefónico internacional	E.420–E.489
INGENIERÍA DE TRÁFICO	
Medidas y registro del tráfico	E.490–E.505
Previsiones del tráfico	E.506–E.509
Determinación del número de circuitos necesarios en explotación manual	E.510–E.519
Determinación del número de circuitos necesarios en explotación automática y semiautomática	E.520–E.539
Grado de servicio	E.540–E.599
Definiciones	E.600–E.649
Ingeniería de tráfico de RDSI	E.700–E.749
Ingeniería de tráfico de redes móviles	E.750–E.799
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN: CONCEPTOS, MODELOS, OBJETIVOS, PLANIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO	
Términos y definiciones relativos a la calidad de los servicios de telecomunicación	E.800–E.809
Modelos para los servicios de telecomunicación	E.810–E.844
Objetivos para la calidad de servicio y conceptos conexos de los servicios de telecomunicaciones	E.845–E.859

Para más información, véase la Lista de Recomendaciones del UIT-T.

SERIES DE RECOMENDACIONES DEL UIT-T

Serie A	Organización del trabajo del UIT-T
Serie B	Medios de expresión: definiciones, símbolos, clasificación
Serie C	Estadísticas generales de telecomunicaciones
Serie D	Principios generales de tarificación
Serie E	Explotación general de la red, servicio telefónico, explotación del servicio y factores humanos
Serie F	Servicios de telecomunicación no telefónicos
Serie G	Sistemas y medios de transmisión, sistemas y redes digitales
Serie H	Sistemas audiovisuales y multimedios
Serie I	Red digital de servicios integrados
Serie J	Transmisiones de señales radiofónicas, de televisión y de otras señales multimedios
Serie K	Protección contra las interferencias
Serie L	Construcción, instalación y protección de los cables y otros elementos de planta exterior
Serie M	RGT y mantenimiento de redes: sistemas de transmisión, circuitos telefónicos, telegrafía, facsímil y circuitos arrendados internacionales
Serie N	Mantenimiento: circuitos internacionales para transmisiones radiofónicas y de televisión
Serie O	Especificaciones de los aparatos de medida
Serie P	Calidad de transmisión telefónica, instalaciones telefónicas y redes locales
Serie Q	Conmutación y señalización
Serie R	Transmisión telegráfica
Serie S	Equipos terminales para servicios de telegrafía
Serie T	Terminales para servicios de telemática
Serie U	Conmutación telegráfica
Serie V	Comunicación de datos por la red telefónica
Serie X	Redes de datos y comunicación entre sistemas abiertos
Serie Y	Infraestructura mundial de la información y aspectos del protocolo Internet
Serie Z	Lenguajes y aspectos generales de soporte lógico para sistemas de telecomunicación