



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

E.120

RED TELEFÓNICA Y RDSI

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

**INSTRUCCIONES PARA LOS USUARIOS DEL
SERVICIO TELEFÓNICO INTERNACIONAL**

Recomendación UIT-T E.120

(Extracto del *Libro Azul*)

NOTAS

1 La Recomendación UIT-T E.120 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.120

INSTRUCCIONES PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO INTERNACIONAL¹⁾

Preámbulo

En la presente Recomendación se establecen los principios y directrices que deben guiar a las Administraciones en la preparación de las instrucciones destinadas a los usuarios.

El crecimiento de la red telefónica mundial pone de manifiesto la necesidad de aumentar la pericia del usuario de los servicios de telecomunicaciones. La falta de informaciones precisas y actualizadas únicamente puede provocar el descontento de los usuarios del servicio telefónico internacional y elevados gastos por parte de las Administraciones. Por consiguiente, se encarece a las Administraciones a que promuevan, por medio de la presente Recomendación, la aplicación cada vez más generalizada de las disposiciones directrices de la misma.

1 Principios generales

1.1 Las Administraciones deberán efectuar una amplia distribución de las instrucciones actualizadas del servicio telefónico público entre los usuarios.

1.2 El objetivo de tales instrucciones es permitir a los usuarios establecer las comunicaciones por sí mismos en el máximo grado posible y reducir los errores cometidos en el uso de la red telefónica internacional, y de esta forma:

- cooperar con el usuario para que obtenga mayor satisfacción,
- procurar que el uso más eficaz de la red permita a las Administraciones efectuar importantes economías.

1.3 Sobre esta base, la plena disponibilidad de instrucciones actualizadas debe considerarse como una parte igualmente importante del proceso general de planificación, establecimiento, explotación y mantenimiento, cuyos costos constituyen una parte normal e inherente de la prestación de un buen servicio de telecomunicaciones.

1.4 Las instrucciones elaboradas por las Administraciones deben revisarse con carácter periódico y permanente a fin de asegurar su perfeccionamiento. Las observaciones sobre la calidad del servicio, los estudios sobre las dificultades con que tropieza el usuario al establecer sus comunicaciones, los cuestionarios, los comentarios de los usuarios, los experimentos de laboratorio y cualesquiera otros medios disponibles o viables se considerarán instrumentos normales para la elaboración de instrucciones precisas.

1.5.1 La introducción de nuevos servicios deberá normalmente ir acompañada de instrucciones claras y fáciles de aplicar por parte del usuario. Dichas instrucciones constituyen un elemento normal de la introducción de estos servicios.

1.5.2 No se escatimarán esfuerzos para comprobar la eficacia de las instrucciones antes de su publicación. A continuación, podrán distribuirse a escala internacional las instrucciones que hayan resultado más eficaces en la práctica, habida cuenta de las necesidades de los diferentes países.

1.5.3 La concepción de las instrucciones debe constituir una parte fundamental del desarrollo de los nuevos servicios; debe examinarse esencialmente desde el punto de vista del usuario y no en una fase ulterior, cuando se adopten decisiones relativas a explotación, equipo y fabricación.

1.5.4 Se pondrán en conocimiento de todas las Administraciones interesadas los mejores métodos que hay que aplicar en materia de instrucciones, a base de la experiencia adquirida, con objeto de mejorar la utilización del teléfono por parte del usuario y de realizar importantes economías.

2 Instrucciones

2.1 Las guías telefónicas públicas, publicadas generalmente por las Administraciones, constituyen el medio utilizado con más frecuencia para facilitar instrucciones e informaciones a los usuarios, destinadas al uso eficaz del servicio telefónico.

¹⁾ Las otras Recomendaciones que conviene tener en cuenta correlativamente son: E.115, E.121, E.122, E.123, E.126, E.127, E.128, E.160 y E.161.

2.2 Además, estas instrucciones impresas deben normalmente encontrarse a disposición de los usuarios en lugares públicos, donde puedan tomar conocimiento de ellas, es decir, en los locutorios públicos, en las cabinas telefónicas de previo pago y en las oficinas de correos.

2.3 Para necesidades específicas, pueden ponerse a disposición de los usuarios otros tipos de instrucciones, por ejemplo:

- folletos con las instrucciones relativas a la marcación de los números,
- folletos con los códigos de numeración,
- folletos con los procedimientos de explotación (para los nuevos servicios),
- guías telefónicas personales,
- otros folletos de información telefónica (multilingües), fascículos o tarjetas de carácter especial.

2.4 El acceso a las instrucciones verbales puede facilitarse por medio de operadoras o por un servicio de anuncios orales registrados con tal finalidad; uno de los objetivos perseguidos debería consistir en reducir al mínimo posible la necesidad del usuario de recurrir a la asistencia de la operadora.

2.5 Para difundir el conocimiento de las informaciones de carácter especial, podría ser oportuno incluirlas en los programas de las escuelas, en los programas de radiodifusión y televisión, utilizar otros medios impresos de gran difusión y recurrir a presentaciones públicas especiales destinadas a mejorar la pericia del usuario.

3 Guías telefónicas públicas

3.1 Las Administraciones publican regularmente guías telefónicas públicas que constituyen el medio más corriente utilizado con la finalidad de dar a conocer a los usuarios los números de servicio puestos generalmente a disposición del público, las instrucciones para la utilización del servicio telefónico y los números telefónicos corrientes de los abonados en un orden que permita su fácil consulta. Se reconoce que la forma de establecer las guías de abonados (anuarios telefónicos) depende de consideraciones que pueden variar de un país a otro. Es conveniente, sin embargo, que estas guías de abonados sean de fácil consulta para las Administraciones y/o los abonados de otros países. Esto indica la conveniencia de procurar que exista similitud en el orden y la presentación de la información en las guías de los diferentes países, siempre que las diferencias de idioma lo permitan.

3.2 Para estas informaciones pueden utilizarse textos, pictogramas y símbolos normalizados internacionalmente. Importa ante todo que las informaciones suministradas al solicitante sean perfectamente claras (véase la Recomendación E.121). Sería muy útil, para estimular la utilización del servicio telefónico internacional, que las guías (especialmente las que se envíen a las demás Administraciones y a los abonados de otros países) se impriman en caracteres latinos, sobre todo los apellidos y direcciones de los abonados.

3.3 Las guías telefónicas públicas pueden abarcar una o varias zonas de numeración; en este último caso, la zona geográfica debe basarse en la zona de servicio de las centrales o en una determinada región geográfica o, incluso, en parte solamente de esta zona o región determinada por una comunidad de intereses. Estas guías se entregan gratuitamente a los abonados de la zona de que se trate.

3.4 Pueden constar de uno o varios volúmenes, teniendo presente la necesidad de que sean breves y sencillas, de que su publicación sea regular y se actualice periódicamente, y que ofrezcan las máximas facilidades de lectura y consulta al usuario. Convendría que en cada volumen de las guías de abonados figurara una recapitulación de las subdivisiones que contiene, o un gráfico equivalente.

3.5 Un factor importante que deberá tenerse en cuenta al publicar las guías telefónicas públicas lo constituyen las diferencias idiomáticas que pueda haber entre los residentes y los visitantes extranjeros. La información multilingüe que se incluya deberá tener una presentación atractiva a fin de no disuadir del uso del teléfono a quienes, por desconocer parcial o totalmente el idioma del país, no se imponen de las condiciones de utilización.

3.6 Para evitar dificultades de interpretación de las instrucciones debido a las diferencias entre los idiomas, debe proseguirse la armonización de las páginas de información general de la guía telefónica, en las cuales se dan instrucciones en forma clara y concisa mediante símbolos y pictogramas recomendados y con una representación gráfica de los procedimientos operacionales del servicio telefónico (véase la Recomendación E.126).

3.7 Además, a fin de reducir las dificultades de los visitantes extranjeros al consultar las primeras páginas de la guía telefónica, algunas de ellas deben contener una síntesis de las informaciones esenciales presentada en varios idiomas extranjeros, con referencias al texto completo de las instrucciones de las páginas de información general en el idioma nacional (véase la Recomendación E.127).

3.8 Es preferible que las guías telefónicas públicas se dividan al menos en dos partes fundamentales de diferente color para distinguirlas fácilmente (páginas de color rosa, por ejemplo, para las instrucciones y páginas de color blanco con los números de los abonados). Otra solución podría consistir en el marcado del canto de las páginas o en la inserción de publicidad entre las distintas partes del volumen.

3.8.1 Las directrices que deben darse a los usuarios para hacer sus llamadas debieran consistir, por ejemplo, en las que figuran a continuación, que se indican por orden de importancia:

- índice;
- números para las llamadas de urgencia (por ejemplo, policía, bomberos, ambulancias, servicio de idiomas, etc.);
- números de los servicios especiales y números para obtener la asistencia de una operadora;
- modo de marcar los números;
- instrucciones para marcar los números locales con listas de centrales o nombres de lugares geográficos, códigos, mapas de la zona de servicio y tasas aplicables, en su caso;
- instrucciones para marcar los números interurbanos nacionales con la lista de nombres de localidades, prefijos interurbanos, indicativos de zona, mapas y detalles relativos a la tasación, etc.;
- instrucciones para marcar los números internacionales, con prefijos internacionales, indicativos de país, indicativos de zona y detalles relativos a la tasación, etc.;
- modo de utilizar la guía;
- informaciones generales que la Administración pueda considerar útiles o importantes para el usuario;
- ejemplos tomados de la Recomendación E.123 para ilustrar la notación nacional e internacional normalizada de los números telefónicos, a fin de facilitar la comprensión de la composición de los números internacionales;
- números, direcciones y puntos de información de la Administración;
- lista de códigos y números de teléfono de los servicios telefónicos disponibles, junto con los símbolos recomendados para ayudar a los visitantes extranjeros.

3.8.2 *Lista de abonados*

- Lista alfabéticas, en caracteres negros sobre fondo blanco, de los abonados (apellidos, nombre o iniciales y dirección postal) dispuesta según un plan de numeración, la zona servida por una central o una zona geográfica (o en combinaciones de las mismas), con una identificación apropiada en tipografía más gruesa al principio de la lista y en la cabecera de cada página y/o columna.
- Las listas de abonados pertenecientes a otra zona e incluso a otros países deberían distinguirse con claridad y contener la información oportuna para establecer una comunicación.
- Las listas alfabéticas pueden dividirse, si ha lugar, en dos partes, a saber: abonados residenciales y abonados comerciales.

3.8.3 Las páginas de instrucciones deben preceder a las listas de abonados.

3.8.4 Cuando en un país sea necesario utilizar más de un idioma, podrán utilizarse, según convenga, colores u otros medios para diferenciar las páginas de instrucciones.

3.9 La misma guía puede comprender secciones distintas de la lista alfabética de abonados; estas secciones también pueden publicarse como volumen o volúmenes separados. Pueden ser, por ejemplo:

3.9.1 *Sección profesional de la guía (páginas amarillas)*

- Clasificación por orden alfabético de las actividades comerciales y profesionales, seguida de los nombres, también en orden alfabético, correspondientes al encabezamiento respectivo, junto con la dirección y el número telefónico.

3.9.2 *Promoción comercial (páginas verdes)*

- Sección o páginas suplementarias que permiten a la Administración explicar los servicios que desea prestar a título oneroso o gratuito y donde se dan instrucciones relativas a aparatos especiales que pueden conectarse a la red, además de otras informaciones (por ejemplo, servicios postales o telegráficos, centralitas

privadas, servicio télex o de datos). Pueden utilizarse fotografías, pictogramas y símbolos recomendados, particularmente para estimular a los visitantes extranjeros a hacer uso de los servicios disponibles.

3.9.3 Las secciones profesionales facultativas y las de promoción comercial deben ir a continuación de las páginas de instrucciones a fin de no desmentir la naturaleza básica de estas últimas, desde el punto de vista de los usuarios.

3.10 Es conveniente comprobar periódicamente la eficacia de las guías telefónicas públicas a fin de mejorar la pericia del usuario en la utilización de la red.

3.11 La cubierta o las primeras páginas de la guía, o de cada una de las partes de guía en varios volúmenes, deberían utilizarse de preferencia para destacar ciertas informaciones importantes, como los números para llamadas de urgencia, si bien éstos pueden también incluirse en otras partes.

3.12 En las últimas páginas o en las páginas inutilizadas a causa de la impresión o de la encuadernación podrían incluirse otras informaciones consideradas importantes por las Administraciones, por ejemplo, legislación o reglamentación nacional, información sobre facturación, etc. Estas páginas podrían también utilizarse para la anotación personal de números telefónicos, a fin de aumentar el valor que la guía tiene para el usuario.

3.13 Las Administraciones podrían estudiar la posibilidad de dedicar personal a la mejora de la presentación de las guías, la solución de determinados problemas particulares, etc., lo que puede provocar ingresos adicionales, por ejemplo, mediante la creación de nuevas secciones.

3.14 En la Recomendación E.114 se señalan las condiciones que rigen la distribución de listas de abonados (guías y otros sistemas existentes) a otras Administraciones.

4 Locutorios públicos, cabinas telefónicas de previo pago

4.1 Los locutorios públicos y las cabinas telefónicas de previo pago deben identificarse exteriormente, de preferencia, por los símbolos aprobados internacionalmente, sobre todo en los lugares frecuentados por turistas.

4.2 Además, estarán equipados con guías telefónicas correspondientes a las zonas en que están situados y folletos adecuados con las instrucciones que deben aplicar los usuarios.

4.3 En los locutorios públicos se expondrán visiblemente las listas de las centrales con las que se puede comunicar sin marcar el número nacional completo. También se expondrán listas de códigos de selección, particularmente los de uso más común, a fin de reducir al mínimo las peticiones de información a las operadoras.

4.4 En los locutorios públicos y en las cabinas telefónicas de previo pago se expondrán pictogramas y símbolos que indiquen a los usuarios la forma de establecer llamadas nacionales e internacionales, obtener la asistencia de operadora o efectuar llamadas de urgencia (bomberos, policía, etc.). (Véase la Recomendación E.121.)

4.5 Las Administraciones presentarán, de preferencia, las instrucciones en más de un idioma y prestarán la necesaria atención a la posibilidad de utilizar varios idiomas a fin de otorgar la máxima asistencia, sobre todo en los locutorios y en los terminales de los medios de transporte donde suelen hallarse los visitantes extranjeros, con el fin reducir el costo de los servicios de asistencia por operadora.

La armonización de los aspectos relativos a los factores humanos de los aparatos de previo pago puede constituir un medio eficaz no sólo para favorecer el empleo correcto de estos aparatos en el servicio telefónico internacional sino también para evitar la necesidad de diferentes instrucciones para los visitantes extranjeros, las cuales podrían resultar superfluas en el futuro.

4.6 Asimismo, podrá exponerse cualquier otra instrucción detallada relativa a otros servicios prestados por las Administraciones.

5 Instrucciones para ciertas necesidades específicas

5.1 El ámbito de validez, el tamaño y la disponibilidad normal de las guías telefónicas públicas, la facilidad y la necesidad de viajar de los usuarios, la creciente utilización y fiabilidad de las telecomunicaciones y la falta de conocimientos de los visitantes extranjeros sobre las condiciones de utilización imponen la necesidad de distribuir informaciones personales en materia de instrucciones.

5.2 Tales instrucciones suelen incluirse en folletos con formato de bolsillo que se entregan a los nuevos abonados, tanto residenciales como comerciales y a los usuarios que emplean muy a menudo el teléfono. Estos folletos también pueden obtenerse a petición. Pueden contener instrucciones de los siguientes tipos:

- folletos con las instrucciones relativas a la marcación de los números,
- folletos con los códigos de numeración,
- folletos con los procedimientos de explotación,
- guías telefónicas personales,
- otros folletos de información telefónica, fascículos o tarjetas de carácter especial.

5.3 Las Administraciones debieran pensar en la posibilidad de ofrecer las informaciones adecuadas a los visitantes extranjeros, a sus propios abonados que tengan el propósito de viajar al extranjero, o a los usuarios que tengan necesidad de tal información. Las disposiciones en cuestión debieran ser objeto de acuerdos bilaterales, en beneficio de todos los interesados.

5.4 Debe prestarse cuidadosa atención a la publicación de instrucciones en más de un idioma a fin de que su difusión sea la mayor posible. El empleo de pictogramas y símbolos recomendados, ayudaría al usuario a hacer frente a situaciones poco comunes (véase la Recomendación E.121).

5.5 Los folletos con instrucciones sobre la forma de marcar los números se publican para facilitar las comunicaciones nacionales e internacionales. Lo mejor, en teoría, sería que las instrucciones relativas a ambos tipos de conferencias estén contenidas en el mismo folleto y coincidan esencialmente con las instrucciones facilitadas en las guías telefónicas públicas.

Como quiera que en la actualidad los aparatos de previo pago tienen características diferentes en los distintos países, deben darse instrucciones detalladas para identificar esos aparatos, efectuar correctamente comunicaciones nacionales e internacionales desde ellos y pagar correctamente las comunicaciones.

5.6 Los folletos relativos a los códigos de numeración deben contener en secciones distintas del mismo folleto las listas de códigos apropiados para las comunicaciones nacionales e internacionales.

5.7 Los folletos de instrucciones para marcar los números (para obtener los servicios deseados) pueden ser esencialmente idénticos a los folletos relativos a los códigos de numeración. Sin embargo, deberían también comprender los procedimientos adecuados de mando para los servicios especiales que el usuario quizá desee utilizar, preferiblemente de un carácter normalizado internacionalmente.

5.8 Podrán también ponerse tarjetas o folletos especiales a disposición de los interesados, para explicar, por ejemplo:

- los códigos de numeración o las instrucciones aplicables a los visitantes extranjeros sobre la forma de establecer comunicaciones nacionales e internacionales;
- los tonos que pueden oírse al marcar números nacionales e internacionales, ilustrados por pictogramas o símbolos internacionalmente normalizados;
- el uso de los servicios especiales disponibles o cuya utilización se desea estimular;
- las sugerencias útiles o prácticas destinadas a los visitantes extranjeros, relativas a cualquier aspecto del servicio.
- las instrucciones para que los usuarios del teléfono puedan obtener, desde el país extranjero en el que se encuentren, una comunicación telefónica con su propio país (véase el suplemento N.º 6 al final del presente fascículo).

5.9 Los folletos mencionados más arriba, así como el suplemento N.º 6, pueden combinarse en la medida de lo posible a condición de que no se pierda de vista la comodidad de su empleo por el usuario (véase la Recomendación E.128).

5.10 Las guías telefónicas personales pueden ser particularmente útiles para los usuarios que quieran apuntar en ellas ciertos números especiales o de uso frecuente. Las Administraciones podrían considerar la inclusión de un mínimo de información fundamental en estas guías.

5.11 Se encarece a las Administraciones que establezcan y mantengan estrechas relaciones con las oficinas de turismo de otros países a fin de asegurarse de que todo futuro visitante disponga de información actualizada sobre sus servicios, adecuadamente traducida.

6 Instrucciones facilitadas por las operadoras o por anuncios grabados

6.1 Pueden facilitarse a los usuarios instrucciones para marcar correctamente los números, como se exige, por medio de operadoras especiales de interceptación o de anuncios grabados al efecto.

6.2 Estas instrucciones podrán darse en más de un idioma o se podrá dirigir al usuario a una operadora encargada de facilitar la oportuna asistencia lingüística. De ello se desprende que estas operadoras deberán haber recibido una formación especial.

6.3 En lo posible, deberán preverse aparatos con anuncios grabados que satisfagan las necesidades del servicio público y fomentar entre los usuarios el empleo de este medio para obtener información relativa a las instrucciones que hay que aplicar (por ejemplo, demostración de tonos o anuncios extranjeros, etc.).

6.4 Para contribuir a la mayor comprensión del sistema telefónico mundial, todo anuncio oral utilizado en las diferentes redes para suministrar informaciones especiales debería alternar con el tono especial de información.

Nota – Se trata del tono normalizado internacionalmente y concebido para invitar al abonado que llama a ponerse en relación con una operadora de su país cuando no está en condiciones de comprender una información oral.

6.5 En caso de utilización de anuncios grabados, es de gran importancia elegir las palabras con sumo cuidado a fin de evitar cualquier confusión por parte del usuario.

7 Instrucciones especiales

7.1 Las Administraciones pueden decidir divulgar informaciones especiales por otros medios formales, por ejemplo:

- cursos educativos en los programas escolares de las clases primarias o superiores;
- programas educativos y material didáctico para los profesores;
- programas de radio y televisión con información en materia de instrucción con excepción de la publicidad;
- publicación de instrucciones en periódicos o revistas;
- exhibición de películas a grupos privados o a grupos más numerosos en locales públicos;
- presentación con ocasión de exposiciones locales, nacionales o internacionales;
- inserciones especiales en las facturas de los clientes;
- hojas sueltas especiales de distribución general o limitada;
- cursos especiales en los locales del cliente o de las Administraciones (concernientes, por ejemplo, a las centralitas privadas, a los usuarios del servicio céntrix, etc.);
- tarjetas postales con el cambio de número y membretes adhesivos de cartas (para uso individual), etc.

Para la formación de futuros usuarios, que pueden constituir una proporción cada vez mayor de la clientela de las telecomunicaciones mundiales, es posible que puedan utilizarse algunos de los medios anteriormente mencionados.

7.2 Algunas de estas soluciones resultarán más eficaces que otras y, aunque puede ser difícil calcular tal eficacia, su evaluación constituye un factor importante para determinar la forma más económica de obtener el mejor resultado en materia de instrucciones.