



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

E.130

RED TELEFÓNICA Y RDSI

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

**ELECCIÓN DE LOS SERVICIOS
TELEFÓNICOS SUPLEMENTARIOS
MÁS ÚTILES Y DESEABLES**

Recomendación UIT-T E.130

(Extracto del *Libro Azul*)

NOTAS

1 La Recomendación UIT-T E.130 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.130

ELECCIÓN DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS SUPLEMENTARIOS MÁS ÚTILES Y DESEABLES

1 Consideraciones generales

Los criterios de elección de los servicios suplementarios más adecuados que hay que introducir dependen fundamentalmente de las condiciones particulares de cada país. En esta Recomendación sólo se indican directrices, que cada Administración ha de evaluar con sumo cuidado.

Se sugiere que a la hora de escoger los servicios, se consideren los definidos en la lista de servicios suplementarios (véase el suplemento N.º 1 al final del presente fascículo). En el suplemento N.º 1 se presenta información solamente general sobre los servicios suplementarios en cuestión, a fin de que las Administraciones puedan hacerse una idea de la naturaleza de los mismos. En el § 1 del suplemento se presentan los servicios que, según se considera, tienen repercusiones internacionales, y se procura especificar esas repercusiones para cada uno de ellos. El § 2 del suplemento trata de los servicios que, según se considera, no tienen repercusiones en el plano internacional. En el apéndice I al suplemento se tratan los servicios que no se consideran suplementarios.

La experiencia adquirida en estos servicios por las Administraciones que han introducido ya algunos se consigna en forma de observaciones y datos de mercado, dentro de esta lista.

2 Elementos que deben considerarse para la determinación del servicio suplementario más útil y deseable

2.1 Posibilidades de comercialización

2.1.1 Importancia de las necesidades del cliente

- ¿Hasta qué punto es necesario el servicio para el cliente?
- ¿Resuelve el servicio, efectivamente, el problema del cliente?

2.1.2 Volumen esperado del mercado

- ¿Cuántos usuarios cabe esperar?
- ¿Hay disponibles productos o servicios substitutivos?
- ¿Habrá restricción del mercado como consecuencia de la competencia?

2.1.3 Aceptación del servicio por el cliente, desde el punto de vista de los “factores humanos”

- Inteligibilidad del contexto del servicio.
- Procedimientos que influyen en la facilidad de comprensión, manejo y memorización del servicio.

2.1.4 Sensibilidad del cliente al precio

- Límite esperado de las tasas que han de aplicarse al servicio de que se trate o al conjunto más corriente de servicios que ha de utilizar el abonado medio. (Pudiera servir de referencia el importe mensual de las tasas en el servicio telefónico normal.)

2.1.5 Relación coste/beneficio desde el punto de vista de las Administraciones

2.2 Aspectos relativos a la implantación del servicio

2.2.1 Requisitos técnicos

- ¿Hasta qué punto el nuevo servicio sobrecargará la red actual?

2.2.2 *Repercusiones en lo concerniente a los reglamentos*

- Conflictos dentro de los reglamentos actuales.
- Problemas relativos a la privacidad de las comunicaciones.

2.2.3 *Aspectos relativos a la tarificación*

- Modalidades de la tarificación (por ejemplo, en función de la utilización, o a título de arrendamiento).

2.2.4 *Implicaciones internacionales*

3 **Aspectos básicos de la realización**

Pueden contemplarse tres soluciones técnicas diferentes para prestar servicios suplementarios a los abonados:

- 1) adición o modificación del soporte lógico y/o el soporte físico de las redes públicas (excluidos los terminales);
- 2) instalación de terminales telefónicos especiales;
- 3) una combinación de las soluciones 1 y 2.

Como orientación, se hacen las consideraciones siguientes:

- Algunos servicios sólo pueden prestarse adoptando la solución 1 o la 3. En estos casos, la solución 3 ofrecerá una mejor calidad de servicio a los abonados pues permitirá un tratamiento de mejor calidad. Esto pudiera conseguirse utilizando dispositivos de teclado y presentación visual especializados, dando indicaciones a los usuarios mediante pictogramas y símbolos, visualización de textos, etc.
- Si sólo se dispone de un sistema electromecánico tradicional, la solución 2 puede ser la única forma económica de implantar algunos servicios suplementarios (por ejemplo, marcación abreviada, repetición de número).
- Si el sistema disponible y el tipo de servicio permiten escoger entre las tres soluciones, debe tenerse en cuenta lo siguiente:
 - la solución 1 confiere plena flexibilidad en la adaptación de los servicios a las necesidades de los abonados;
 - la solución 3 puede mejorar el tratamiento;
 - la solución 2 ofrece las mismas ventajas a los usuarios que la solución 3 y no requiere que el sistema tenga características especiales.