



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CCITT

COMITÉ CONSULTATIF
INTERNATIONAL
TÉLÉGRAPHIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

E.152

(11/1988)

SÉRIE E: EXPLOITATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU,
SERVICE TÉLÉPHONIQUE, EXPLOITATION DES
SERVICES ET FACTEURS HUMAINS

Exploitation, numérotage, acheminement et service
mobile – Exploitation des relations internationales –
Exploitation des relations téléphoniques internationales

Le service de libre-appel international (SLAI)

Réédition de la Recommandation E.152 du CCITT publiée
dans le Livre Bleu, Fascicule II.2 (1988)

NOTES

1 La Recommandation E.152 du CCITT a été publiée dans le Fascicule II.2 du Livre Bleu. Ce fichier est un extrait du Livre Bleu. La présentation peut en être légèrement différente, mais le contenu est identique à celui du Livre Bleu et les conditions en matière de droits d'auteur restent inchangées (voir plus loin).

2 Dans la présente Recommandation, le terme «Administration» désigne indifféremment une administration de télécommunication ou une exploitation reconnue.

Recommandation E.152

LE SERVICE DE LIBRE-APPEL INTERNATIONAL (SLAI)

1 Préambule

La présente Recommandation traite particulièrement des dispositions concernant la mise en œuvre, l'exploitation, la gestion et la tarification du service automatique de libre-appel international (SLAI). Dans certains pays, il peut aussi exister, au niveau national, un service de libre-appel recourant au personnel opérateur¹⁾.

2 Définition

Le SLAI accorde à un abonné, dans un pays donné, la faculté de se faire allouer, par l'intermédiaire de sa propre Administration, un ou plusieurs numéros de téléphone spéciaux dans un ou plusieurs autres pays pour permettre à des usagers situés dans ce ou ces pays correspondants de l'appeler sans acquitter aucune taxe. Toutes les taxes des communications et redevances seront acquittées en totalité par l'abonné au service. A court terme, certains pays peuvent ne pas être en mesure de fournir le SLAI à l'appelant avec la gratuité complète.

2.1 Applications possibles

Dans la plupart de ses applications, le SLAI peut être considéré comme un outil d'étude de marché capable d'aider les entreprises commerciales d'un pays pour améliorer l'efficacité de leurs affaires dans d'autres pays.

Ces applications peuvent englober un large éventail d'activités comme, par exemple, la vente directe, le service après-vente, les lignes d'appel d'urgence, divers types de réservations, les essais de nouveaux marchés, les contacts avec les représentants et pour les équipes commerciales, le contrôle des avoirs.

Grâce à ce service, les entreprises peuvent tirer les bénéfices de l'accroissement de leurs ventes, satisfaire leur clientèle, réduire leurs coûts d'exploitation, accroître leur rentabilité et leur compétitivité.

3 Gestion

Sous ce point figurent les lignes directrices des procédures administratives au jour le jour concernant la commande, la maintenance et la saisie des données du service.

Pour clarifier l'exposé, on désigne par Administration A l'Administration de l'abonné (Administration de destination des appels qui est responsable de toutes les relations avec cet abonné). L'Administration B est l'Administration responsable de la mise en œuvre du numéro de libre-appel sur son territoire.

Chaque Administration devrait désigner une personne de contact, responsable de tous les problèmes relatifs au SLAI.

3.1 Commande du service

3.1.1 Procédure générale

L'Administration A produit cette commande au nom de son client. La commande est convertie dans le format indiqué à l'annexe A et envoyée par télécopie ou télécommunications mutuellement agréées à l'Administration B (voir l'annexe B). L'Administration B vérifiera les informations figurant sur le formulaire de commande et programmera le travail nécessaire pour introduire le service à la date indiquée.

Chaque Administration doit indiquer un point de contact pour l'échange des commandes de service.

¹⁾ Le service dénommé «Pays direct» ou «Appel direct de l'opératrice étrangère» (ADOE) exploité dans quelques relations internationales, fait l'objet d'une autre Recommandation.

3.1.2 *Délai précédant l'introduction du service*

Les Administrations devront s'efforcer, chaque fois que cela est possible, de franchir toutes les étapes de la fourniture du service dans un délai de 10 jours ouvrables au maximum après l'émission du formulaire de commande. Le terme «jour ouvrable» devra être défini par accord bilatéral.

Etapas:

- 1: 1^{er} jour: Demande de l'Administration A par télécopie d'un numéro libre-appel
- 2: 2^e jour: Numéro attribué et Administration A avisée
- 3: 3^e jour: Etablissement du formulaire de commande
- 4: 4^e jour: Contrôle et traitement du formulaire de commande
- 5: 7^e jour: Démarrage du service
- 6: 8^e jour: Essais
- 7: 10^e jour: Fin des essais/Date prévue par le client.

Les étapes 1 et 2 sont facultatives.

3.1.3 *Conditions antérieures à la passation de la commande*

L'Administration A peut avoir une raison de demander l'attribution d'un numéro de libre-appel avant passation d'une commande (au cas où son client demande un numéro spécifique et/ou pour vérifier la période de préavis nécessaire à l'introduction du service). Il peut être soumis une liste de dix numéros de libre-appel au maximum (dans la série disponible). Si le ou les numéros ne sont pas disponibles, l'Administration B attribuera le numéro immédiatement disponible et en informera l'Administration A. L'Administration A peut alors demander des numéros supplémentaires, si nécessaire.

Pour cette procédure, on utilisera le formulaire de l'annexe B, ou un formulaire similaire.

Dans les circonstances habituelles, l'Administration B fera connaître le numéro de libre-appel attribué à l'Administration A dans les deux jours suivant la réception de la demande.

L'Administration B garantit la réservation d'un numéro libre-appel pendant deux mois. Au-delà de cette période, l'Administration B se réserve le droit d'annuler la réservation si un autre client a formulé une demande.

Si aucun formulaire de commande n'est reçu après qu'un numéro ait été réservé pendant plus de deux mois, l'Administration B peut annuler la réservation. D'une manière générale, l'Administration B doit notifier rapidement à l'Administration A l'annulation d'un numéro réservé.

3.1.4 *Préparation du formulaire de commande*

Le formulaire de l'annexe A, dont les détails figurent ci-après, sera utilisé pour la commande par les Administrations A et B. Les Administrations peuvent décider d'un commun accord de fixer les éléments obligatoires de la commande, par exemple, «type de commande», etc.

- a) *Numéro de coordination:* numéro de référence pour identifier la commande.
- b) *Date de transmission*
- c) *Type de commande:*
 - *Nouvel accès:* un nouveau service impliquant un nouveau numéro de libre-appel est établi.
 - *Modification:* un service existant nécessite une modification.
 - *Résiliation:* un service existant est résilié.
 - *Suspension:* l'Administration B interrompra le service mais conservera le numéro de libre-appel pendant 60 jours.

- d) *Complément de commande en instance:*
- *Numéro:* indication séquentielle (exemple: 001, 002, etc.). Le numéro de coordination doit être le même que celui du formulaire de commande original.
 - *Modification:* à utiliser lorsque les informations du formulaire original doivent être modifiées. La section «Remarques» doit être utilisée pour indiquer avec exactitude les informations modifiées.
 - *Report de la date prévue:* à utiliser lorsque le client de l'Administration A ne peut pas accepter le service à la date initialement prévue. Il est important que l'Administration B *n'ouvre pas* le service s'il ne peut pas être effectivement utilisé, ou s'il devient nécessaire, pour une raison quelconque, de modifier la date prévue.
 - *Annulation du formulaire de commande:* elle doit être reçue avant la date prévue et annulera le formulaire et tous les compléments en suspens. Le formulaire d'annulation doit contenir toutes les informations du formulaire de commande original.
- e) *Numéro de commande de l'Administration A:* c'est le numéro de la demande de service de l'Administration A.
- f) *Date prévue par le client:* un délai de 10 jours ouvrables sera généralement nécessaire à l'Administration B pour l'ouverture du service. Le service sera considéré comme débutant officiellement à l'heure et à la date prévue spécifiée sur le formulaire de commande par l'Administration A. Il convient de noter que le service sera opérationnel 3 jours ouvrables avant la date prévue.
- g) *Numéro de libre-appel:* à remplir lorsqu'un numéro de libre-appel a été attribué par avance. Si un client accepte le numéro libre-appel immédiatement disponible, cet espace sera laissé vierge.
- h) *Fonctionnement selon l'heure:* à n'utiliser que là où un travail de coordination est nécessaire pour maintenir un service sans interruption au client (exemple: le client se déplace à une heure déterminée, ce qui implique une modification du numéro de téléphone terminal).
- i) *Numéro de routage:* numéro de l'Administration A pour acheminement des appels SLAI entrants.
- j) *Possibilités d'accès à l'abonné:* indiquer le nombre de lignes terminales (aux fins de gestion du réseau, voir le § 5.4).
- k) *Réservé à l'Administration B*
- l) *Assistance à l'annuaire:* indiquer «oui» si un client de l'Administration A doit figurer dans le système d'assistance à l'annuaire de l'Administration B.
- m) *Insertion dans l'annuaire:* si l'Administration B offre l'inscription dans les annuaires téléphoniques aux abonnés SLAI étrangers, l'inscription désirée devra être indiquée par l'Administration A, conformément au format prescrit par l'Administration B, selon les instructions ci-après:
- Format:*
- utiliser des chiffres pour les indications numériques,
 - utiliser une perluète «&» plutôt que «et»,
 - ne pas mettre de ponctuation,
 - pas plus de 50 caractères alphanumériques.
- n) *Insertions supplémentaires:* si l'Administration B, directement ou par l'intermédiaire d'une agence, offre des insertions supplémentaires dans des annuaires alphabétiques et/ou par professions, l'Administration A devra indiquer si le client souhaite obtenir des insertions supplémentaires.
- Remarque* – Pour les points l) à n), les modalités d'application doivent être convenues entre les Administrations.
- o) *Observations:* porter toute information intéressant cette commande (exemple: notification immédiate du numéro de libre-appel attribué).
- p) *Origine:* nom et numéro de contact du coordonnateur de l'Administration A.

3.1.5 *Attribution du numéro de libre-appel*

La politique d'attribution des numéros de libre-appel peut être résumée comme suit:

- les numéros seront ceux spécifiés par l'Administration B;
- les numéros demandés par le client lui seront attribués s'ils sont disponibles;
- les numéros réservés sont destinés au service de libre-appel du client et ne peuvent pas être revendus ou négociés (moyennant un droit). Toute tentative de la sorte amènera l'Administration B à reprendre ces numéros pour nouvelle attribution;
- l'Administration B ne percevra aucune taxe supplémentaire pour un numéro demandé par le client;
- les clients du libre-appel ne disposent d'aucune prérogative légale ni d'aucun droit de propriété pour les numéros et devront être avisés en conséquence par l'Administration A;
- les abonnés du libre-appel ne doivent pas faire la publicité de leur numéro avant la date prévue par le client;
- quant un service existant est résilié, c'est la politique de l'Administration B qui sera suivie en matière de réattribution des numéros;
- l'Administration B se réserve le droit du jugement et du choix final pour tout numéro de libre-appel émis.

3.1.6 *Assistance à l'annuaire et listes d'abonnés*

L'assistance à l'annuaire dans le pays de l'Administration B peut être obtenue au choix du client de l'Administration A. Si les clients souhaitent avoir leur numéro de libre-appel inclus dans le système d'assistance à l'annuaire, ils doivent l'indiquer dans le formulaire de commande.

Les listes détaillées doivent faire l'objet d'accords bilatéraux.

3.1.7 *Définition des lignes et capacités d'accès*

L'Administration A indiquera le nombre réel de lignes d'accès à la disposition ou acquises par son client. Cette information peut servir aux fins de gestion du réseau.

3.1.8 *Autorisation de mise en œuvre du service*

Les deux Administrations mettront le service en œuvre quelques jours avant la date prévue par le client pour permettre les essais appropriés et le contrôle du service avant cette date.

3.1.9 *Essais avant ouverture du service*

L'Administration A contrôlera le fonctionnement du numéro d'accès du client et procédera à des essais pendant les jours précédant la date prévue sur le formulaire de commande.

L'Administration B procédera à un essai du service la veille de la date prévue, au plus tard.

3.1.10 *Contrôle de la commande*

En sa qualité d'initiateur et d'interface avec le client, l'Administration A doit être responsable du contrôle d'ensemble afin d'assurer une exécution satisfaisante de la commande et de la mise en œuvre du service.

3.1.11 *Clients abusifs*

L'Administration B avisera l'Administration A de tout usage inhabituel ou abusif du libre-appel par ses clients. L'Administration A devra tenter de remédier à la situation dans les meilleurs délais (exemple: convaincre le client de résoudre le problème).

Dans les cas extrêmes, l'Administration B peut être amenée à résilier le service à un client qui a montré une incapacité ou un refus de contrôler son service de libre-appel international.

L'Administration B consultera l'Administration A avant de prendre une quelconque initiative.

3.2 *Procédures d'exploitation*

3.2.1 *Centres d'exploitation*

Tous les problèmes devront être signalés au centre d'exploitation désigné pour chaque Administration. Ces centres procéderont aux essais avant ouverture du service, à l'élimination des dérangements et à la détermination de la qualité du service.

3.2.2 *Essais avant ouverture du service*

Chaque nouveau numéro de libre-appel international fera l'objet d'un essai de communication au numéro de l'abonné avant la date fixée par le client. A cette date, le numéro d'acheminement sera communiqué au client, et un appel final du pays d'origine vers l'accès à l'abonné terminera l'essai.

3.2.3 *Le cas de dérangements*

Les dérangements du service entrant ou sortant sont signalés au centre d'exploitation.

En cas de dérangements du service entrant, un appel international d'arrivée simulé sera établi. Si l'appel aboutit à l'abonné, le dérangement sera signalé à l'Administration B pour essai et élimination. Si l'appel n'aboutit pas, le dérangement sera réparé dès que possible.

Pour les appels sortants, un appel d'essai sera établi sur le côté sortant du commutateur international. Si l'appel n'aboutit pas, celui-ci sera signalé à l'Administration A pour la poursuite des essais.

3.3 *Saisie de données*

3.3.1 *Saisie des données du pays d'origine*

Les données statistiques provenant du centre de libre-appel seront utilisées pour fournir une évaluation du trafic de départ dans son ensemble.

Les données disponibles seront indiquées sur base bilatérale.

3.3.2 *Echange de données sur le trafic des clients*

Aucune taxe ne sera perçue pour l'échange de telles informations entre les Administrations. Si des relevés sont fournis au client, l'Administration A décidera du niveau de la taxe éventuelle à percevoir et ne rémunérera pas l'Administration B.

4 **Options commerciales**

En principe, le SLAI de base est exploité comme décrit au § 2. Les Administrations peuvent offrir en option des possibilités plus larges pour les activités commerciales de leurs abonnés.

Quelques caractéristiques possibles de ces options sont décrites ci-après.

4.1 *Numéro universel de libre-appel*

Cette option permet à un client de se voir attribuer un numéro de libre-appel spécial qui demeure le même à travers le monde bien que les appels vers ce numéro puissent, si besoin est, être acheminés vers divers accès selon le pays ou le point d'origine. Pour diverses raisons, la plupart des pays doivent actuellement attribuer au SLAI une part restreinte de la série des numéros du libre-appel national. Toutefois, il peut être possible d'attribuer la même série de numéros au SLAI dans la série réservée au libre-appel national dans chaque pays, au moins en ce qui concerne les derniers chiffres du numéro de libre-appel. Les abonnés au SLAI devraient avoir la faculté de choisir leur numéro de libre-appel dans cette série.

L'annexe C donne des séries de numéros qui, par exemple, peuvent être réservés aux abonnés demandant des numéros de libre-appel universels (il est toutefois admis que plusieurs Administrations ne pourront pas appliquer ce plan de numérotage dans le proche avenir).

4.2 *Annonces pour les appelants*

Pour informer (en option – voir le § 5.2.2) l'appelant du caractère exceptionnel du numéro de libre-appel, une annonce pourrait lui être faite après son accès à ce numéro. L'annonce pour le SLAI devrait être différente de celle du service «Pays direct».

4.3 *Acheminement des appels par zone géographique*

En général, le numéro de SLAI est lié à un certain point d'accès (point de destination) de l'abonné, de sorte qu'il est possible de n'atteindre qu'un seul point à partir de l'ensemble du pays d'origine. Afin de couvrir les secteurs commerciaux régionaux d'un pays, il devrait être possible de choisir des zones géographiques plus petites du pays comme points d'origine des appels de SLAI.

4.3.1 *Zones géographiques construites sur la base de modules*

Pour rendre cette option possible, le pays doit être divisé en zones géographiques selon un système de construction en modules qui suivraient les limites traditionnelles telles que les provinces ou départements, les zones linguistiques, les secteurs économiques ou politiques, ou les réseaux. Les clients du SLAI devraient désigner le point d'accès de tous (ou d'une partie de) ces modules (zones géographiques) de manière que chaque module (zone d'exploitation) soit lié à un point d'accès. Selon l'origine géographique de l'appel, celui-ci sera acheminé vers ce point d'accès terminal prédéterminé par l'abonné SLAI. Quelle que soit l'origine géographique, l'appelant utilise toujours le même numéro de téléphone.

4.4 *Acheminement des appels selon l'heure*

Cette option permet aux clients du SLAI d'acheminer leur trafic vers des accès différents à des heures déterminées dans la journée ou selon les jours de la semaine. L'accès peut changer selon:

- l'heure (heure, minute),
- le jour de la semaine (di., lu., ma., me., je., ve., sa.),
- la date (jour, mois, année).

4.4.1 *Acheminement des appels selon un horaire*

Les différentes applications des heures à tarifs plein ou réduit par pays seront coordonnées par l'Administration qui détient la possibilité de dévier l'acheminement.

4.4.2 *Acheminement des appels selon la date*

Les clients peuvent demander des modifications temporaires dans leur cycle périodique de sept jours pour les congés d'affaires et les jours fériés. En conséquence, le client peut demander un acheminement des appels selon la date. Il s'agit d'un acheminement déterminé qui est différent de celui qui serait normalement prévu pour cette date particulière.

4.4.3 *Acheminement variable (ou de transfert)*

Les clients peuvent également demander des modifications temporaires dans leur cycle périodique de sept jours pour des événements spéciaux ou des campagnes. Le trafic sera acheminé vers des accès de rechange par commande directe de l'abonné. Cette option de transfert concerne des modifications de routage non périodiques.

4.4.4 *Commande du numéro de transfert*

Le client peut activer le numéro de transfert en contactant l'agence d'exploitation de l'Administration qui introduira une demande en bonne et due forme dans le système au nom du client, ou bien le client peut contacter le système directement. Dans les deux cas, le trafic sera acheminé vers l'accès de transfert au lieu de l'accès du programme de routage périodique. Il devrait être possible de programmer aussi par avance la demande d'activation du numéro de transfert.

4.5 *Etablissement des appels en cas d'occupation (selon les conditions de trafic)*

Le but de cette option est de faire établir les appels, lorsque le numéro est trouvé occupé, de la manière la plus efficace en évitant les prises inutiles dans les équipements du réseau, les appels aboutissant à une occupation étant arrêtés au départ ou près du départ. Il est donc souhaitable d'enregistrer la prise locale des accès des abonnés en temps réel. Trois sous-options sont possibles selon le nombre de prises dans une période de temps déterminée.

4.5.1 *Déviation des appels vers d'autres points d'accès terminaux*

Cette sous-option offre la possibilité que des tentatives d'appels aboutissant à une occupation, après avoir été transférées vers l'accès correspondant, soient routées sur un autre accès terminal de l'abonné. Une série d'autres accès terminaux peut être déterminée. Si l'un de ces autres accès est disponible, l'appel sera routé vers une annonce enregistrée ou mis en attente.

4.5.2 *Appels en attente*

Cette sous-option offre la possibilité que des tentatives d'appels aboutissent à une occupation, après avoir été transférées à tous les autres accès correspondants, soient mises en attente jusqu'à ce qu'un accès à l'abonné soit disponible. L'appelant recevra une annonce en conséquence. Si un accès est disponible, l'appel sera prélevé dans la file d'attente selon le principe «premier arrivé – premier servi» et acheminé sur cet accès.

4.5.3 *Annonce enregistrée*

Cette sous-option offre la possibilité d'acheminer vers une annonce enregistrée un appel qui ne peut être établi vers l'accès de l'abonné. Cette annonce peut être personnalisée ou normalisée. Différentes annonces peuvent être élaborées selon le motif de la tentative d'appel infructueuse:

- occupation: annonce de conditions normales du trafic,
- encombrement: annonce de conditions de trafic surchargé.

4.6 *Statistiques de l'abonné*

Cette option offre la possibilité de donner à l'abonné davantage d'informations sur l'usage et la prise de son accès, que ne le fait sa facture mensuelle.

4.6.1 *Informations en temps réel*

Ces informations sont données à l'abonné pendant l'appel local, comme sur l'écran de son équipement. Par exemple:

- l'indicateur de libre-appel montre si l'appel entrant est un libre-appel qui doit être payé par l'abonné;
- le numéro d'abonné de l'appelant;
- le point d'origine de l'appel;
- les informations de facturation sur l'appel local.

D'autres informations doivent être fournies à l'abonné sur un écran de visualisation comme:

- usage des lignes d'accès;
- nombre d'appels dans la file d'attente;
- informations comptables (facturation) de la dernière période comptable;
- nombre de prises/tentatives d'appels: cycle de 15 minutes pour les dernières 24 heures;
- nombre d'appels fructueux: cycle d'une heure pour le dernier cycle de 7 jours.

4.6.2 *Analyse par l'Administration*

Ces données et informations sont traitées ultérieurement par l'Administration et fournies périodiquement (chaque mois, par exemple) à l'abonné sous forme de listings.

a) *Relevé des communications*

Toutes les prises au cours de la période de temps spécifiée sont enregistrées et présentées sous forme de tableau avec:

- début de la prise de l'appel avec date et heure;
- numéro d'abonné de l'appelant;
- point d'origine de l'appel;
- temps de réponse de l'abonné à l'appel;
- durée de la communication.

b) *Profil des tentatives d'appels*

Toutes les tentatives d'appels dans une période déterminée (par exemple: périodes de 5, 15, 60 minutes) sont enregistrées, ventilées selon leurs origines et listées.

4.7 *Annuaire et assistance à l'annuaire*

L'ASSISTANCE à l'annuaire dans le pays d'origine peut être obtenue en tant qu'option par l'abonné au service libre-appel.

Une inscription dans l'ANNUAIRE du pays d'origine peut aussi être obtenue comme option par l'abonné au libre-appel. En raison du caractère particulier des numéros de libre-appel, des pages spéciales (pages vertes, par exemple) devraient être créées et publiées dans chaque annuaire régional.

Dans le but d'obtenir un symbole unique pour le SLAI, la présentation des numéros de libre-appel dans les annuaires ou dans les supports publicitaires devrait être la même dans tous les pays participants.

Les détails devront être définis par le Groupe de travail des facteurs humains du CCITT.

5 Conditions opérationnelles et techniques

5.1 *Description générale*

Les abonnés qui sont prêts à payer les communications d'arrivée qui leur sont adressées peuvent souscrire un ou plusieurs abonnements au SLAI auprès de leur Administration avec les caractéristiques suivantes:

- numéro SLAI spécifique,
- facilités d'exploitation.

5.1.1 *Le numéro SLAI*

C'est le numéro que composent les correspondants à l'étranger de l'abonné au SLAI de l'Administration A. L'attribution de ce numéro se fait sur le plan national dans l'Administration B. Outre les objectifs suivants, le numéro d'acheminement SLAI doit permettre l'identification de l'Administration de destination.

5.1.1.1 *Préfixe caractéristique du SLAI: le code d'accès SLAI*

Ce préfixe a pour fonction:

- de conférer au service une identité unique,
- d'interdire la taxation du demandeur,
- d'informer l'appelant de la gratuité de la procédure d'appel,
- d'acheminer l'appel vers un centre spécialisé au traitement du SLAI.

5.1.1.2 *Numéro d'abonné au libre-appel*

Ce numéro est attribué par l'Administration du pays de l'abonné (Administration A) dans une série donnée proposée par l'Administration du pays d'origine des appels (Administration B). Si l'abonné souhaite bénéficier du SLAI dans plusieurs pays, il lui sera attribué un numéro spécial SLAI pour chacun d'eux mais, à long terme, celui-ci pourrait être indépendant du pays d'origine des appels (pour le plan de numérotage commun, voir l'annexe C).

5.2 *Conditions opérationnelles*

Dans la pratique, les conditions opérationnelles mentionnées ci-dessous peuvent être remplies en divers points de l'ensemble du réseau participant à la fourniture du service, mais elles dépendront beaucoup des capacités du service mises en œuvre par chaque Administration.

5.2.1 *Le pays de destination (Administration A) doit s'efforcer de:*

- établir la facturation de ses abonnés au SLAI de manière autonome,
- établir les statistiques à l'usage des comptes internationaux pour chaque relation,
- se prémunir contre des tentatives de fraude et de double perception,
- procéder à des observations de trafic.

5.2.2 *Le pays d'origine (Administration B) doit s'efforcer de:*

- garantir la gratuité de l'appel pour l'appelant,
- se prémunir contre des tentatives de fraude,
- contrôler le réseau afin d'éviter des appels de masse (compteur de limitation du nombre d'appels),
- procéder à des observations du trafic,
- autoriser l'appel à partir de tout poste téléphonique public ou privé,
- autoriser ou interdire l'acheminement à partir d'une zone d'accès donnée, et
- en option, informer l'appelant du SLAI avec une annonce.

5.3 *Caractéristiques techniques*

Il est souhaitable que les capacités potentielles et les facilités de service soient équivalentes dans les deux pays pour une relation donnée. Toutefois, les Administrations auront la faculté d'ajouter des options et des fonctions n'exigeant pas de changement ou d'autre forme de soutien de la part des autres Administrations participant au SLAI, quelle que soit la date à laquelle les autres Administrations seront à même de fournir la même prestation.

5.3.1 *Le pays d'origine (Administration B) doit s'efforcer de:*

- a) filtrer les appels SLAI pour contrôle de validité;
- b) interdire la taxation des appels sortants;
- c) acheminer les appels vers un centre spécialisé pour le traitement du SLAI, qui doit vérifier la validité du numéro SLAI et le traduire dans un numéro d'acheminement communiqué par l'Administration de destination des appels.

L'Administration B devra traduire le numéro composé dans le format demandé par l'Administration A. Cela s'effectuera normalement sous forme de numéro d'acheminement qui sera utilisé par l'Administration A pour identifier l'abonné appelé. Ce code d'acheminement doit demeurer confidentiel.

La structure du numéro d'acheminement s'articule autour:

- de l'indicatif du pays de destination,
- du code SLAI entrant du pays de destination,
- du code (ou indicatif) du pays d'origine,
- du numéro spécifique de l'abonné demandé;

- d) acheminer l'appel, après conversion du numéro entrant, vers un centre international de départ;
- e) gérer efficacement le réseau pour permettre un écoulement normal du trafic;
- f) interdire la fraude.

Lorsqu'une Administration terminale ne dispose pas de possibilités de traitement des appels d'arrivée (facturation terminale), la traduction peut consister en un numéro normal du réseau téléphonique public commuté (RTPC). L'appel sera acheminé comme une communication internationale automatique normale.

5.3.2 *Le pays de destination (Administration A) doit s'efforcer de:*

- a) identifier le numéro d'acheminement SLAI entrant en vue du traitement ci-après:
 - vérification de la validité du numéro reçu,
 - traduction dans le numéro national de l'abonné au SLAI,
 - acheminement de l'appel sur le réseau national,
 - saisie des données de la communication aux fins de comptabilité et facturation internationales et, en option,
 - diffusion d'une annonce pour informer l'abonné demandé du type de communication reçue;
- b) gérer efficacement le réseau afin d'éviter des appels de masse;
- c) prévenir la fraude.

5.4 *Gestion du réseau*

Les règles du CCITT concernant le plan d'acheminement téléphonique international s'appliquent aussi aux appels du SLAI.

De plus, les Administrations doivent prévoir la fourniture de facilités de gestion du réseau dans leurs réseaux de libre-appel équivalentes à celles fournies dans le réseau normal.

Des moyens de gestion du réseau avancés peuvent s'avérer nécessaires avec la croissance du SLAI pour s'assurer que la saturation résultant de nombreux appels sur un numéro ne vienne porter préjudice au SLAI ou à d'autres courants importants de trafic.

6 **Qualité de service**

La qualité du service de libre-appel doit être un principe fondamental pour pouvoir répondre aux besoins de la clientèle et obtenir une croissance suffisante du marché.

Les aspects essentiels à respecter sont:

- a) La qualité de transmission devrait être la même que pour le service téléphonique international ordinaire.
- b) Le maintien des connexions doit être assuré; les interruptions indésirables ou les coupures excessives doivent être évitées.
- c) Les communications doivent être établies dans le délai le plus bref possible, conformément aux Recommandations de la série E.400.
- d) La mise en œuvre du service doit être réalisée dans le délai le plus bref possible; une période de 10 jours ouvrables semble être la cible à atteindre.
- e) Des procédures de maintenance doivent être établies pour assurer un délai moyen de rétablissement aussi bref que possible.
- f) Des informations claires de facturation doivent être fournies, sur sa demande, à la clientèle.
- g) Des observations du service doivent être effectuées selon un programme afin de s'assurer que les conditions requises de qualité de service soient garanties aux utilisateurs (voir les Recommandations de la série E.400).

ANNEXE A

(à la Recommandation E.152)

**Formulaire de commande pour le service
de libre-appel international**

DE

A

N° DE COORDINATION:

Administration A

Administration B

CC –

.....
Date de transmission:

.....
Jour Mois Année

Type de commande (marquer une case d'une croix)	Nouvelle	Modification	Résiliation	Suspension
---	----------	--------------	-------------	------------

Supplément de commande en instance	N°	Modification (marquer d'une croix la case qui convient)	Changement de date prévue (marquer d'une croix la case qui convient)	Annulation de commande (marquer d'une croix la case qui convient)
--	----------	---	---	--

Administration A Date prévue par le client:
Jour Mois Année

Commande N°

N° de libre-appel: Heure de mise en service:

N° d'acheminement: Capacités d'accès:

Administration B

Assistance à l'annuaire de l'Administration B: client de l'Administration A à inscrire?	Oui	No
Listes d'abonnés de l'Administration B: client de l'Administration A à inscrire?	Oui	No
Listes supplémentaires: souhaitez-vous être contacté?	Oui	No

Liste:

Nom et adresse du client:

Observations:

Coordonnateur: N.° de téléphone:

ANNEXE B

(à la Recommandation E.152)

Télexcopie

Date:

 Jour Mois Année

ORIGINE: Nom:
 Adresse:
(Administration A) N° du télexcopieur:
 N° de téléphone pour contact et informations:

DESTINATION: Nom:
 Adresse:
(Administration B) N° du télexcopieur:
 N° de téléphone pour contact et informations:

DEMANDE D'ATTRIBUTION DE NUMÉRO(S) DE LIBRE-APPEL

Nom du client:
1.
2.
3.

Observations:
.....
.....
.....
.....
.....

ANNEXE C

(à la Recommandation E.152)

Exemple de séries de numéros pour le libre-appel international

Pays	Préfixe d'accès		
A	066		
B	11		
CH	046 05		
D	0130		
DK	0430/0434 ^{a)}	0000-0999	pour ADOE
E	900-OX	1000-1099	
F	19 05 90	2100-2199	pour service de libre-appel
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)} A partir de mai 1989: 800

RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE E
**EXPLOITATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU, SERVICE TÉLÉPHONIQUE,
 EXPLOITATION DES SERVICES ET FACTEURS HUMAINS**

EXPLOITATION, NUMÉROTAGE, ACHEMINEMENT ET SERVICE MOBILE

EXPLOITATION DES RELATIONS INTERNATIONALES

Définitions	E.100–E.103
Dispositions de caractère général concernant les Administrations	E.104–E.119
Dispositions de caractère général concernant les usagers	E.120–E.139
Exploitation des relations téléphoniques internationales	E.140–E.159
Plan de numérotage du service téléphonique international	E.160–E.169
Plan d'acheminement international	E.170–E.179
Tonalités utilisées dans les systèmes nationaux de signalisation	E.180–E.189
Plan de numérotage du service téléphonique international	E.190–E.199
Service mobile maritime et service mobile terrestre public	E.200–E.229

DISPOSITIONS OPÉRATIONNELLES RELATIVES À LA TAXATION ET À LA
 COMPTABILITÉ DANS LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL

Taxation dans les relations téléphoniques internationales	E.230–E.249
Mesure et enregistrement des durées de conversation aux fins de la comptabilité	E.260–E.269

UTILISATION DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL POUR LES
 APPLICATIONS NON TÉLÉPHONIQUES

Généralités	E.300–E.319
Phototélégraphie	E.320–E.329

DISPOSITIONS DU RNIS CONCERNANT LES USAGERS

Plan d'acheminement international	E.350–E.399
-----------------------------------	-------------

QUALITÉ DE SERVICE, GESTION DE RÉSEAU ET INGÉNIERIE DU TRAFIC

GESTION DE RÉSEAU

Statistiques relatives au service international	E.400–E.409
Gestion du réseau international	E.410–E.419
Contrôle de la qualité du service téléphonique international	E.420–E.489

INGÉNIERIE DU TRAFIC

Mesure et enregistrement du trafic	E.490–E.505
Prévision du trafic	E.506–E.509
Détermination du nombre de circuits en exploitation manuelle	E.510–E.519
Détermination du nombre de circuits en exploitation automatique et semi-automatique	E.520–E.539
Niveau de service	E.540–E.599
Définitions	E.600–E.649
Ingénierie du trafic RNIS	E.700–E.749
Ingénierie du trafic des réseaux mobiles	E.750–E.799

QUALITÉ DE SERVICE: CONCEPTS, MODÈLES, OBJECTIFS, PLANIFICATION DE
 LA SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT

Termes et définitions relatifs à la qualité des services de télécommunication	E.800–E.809
Modèles pour les services de télécommunication	E.810–E.844
Objectifs et concepts de qualité des services de télécommunication	E.845–E.859

Pour plus de détails, voir la Liste des Recommandations de l'UIT-T.

SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

Série A	Organisation du travail de l'UIT-T
Série B	Moyens d'expression: définitions, symboles, classification
Série C	Statistiques générales des télécommunications
Série D	Principes généraux de tarification
Série E	Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains
Série F	Services de télécommunication non téléphoniques
Série G	Systèmes et supports de transmission, systèmes et réseaux numériques
Série H	Systèmes audiovisuels et multimédias
Série I	Réseau numérique à intégration de services
Série J	Transmission des signaux radiophoniques, télévisuels et autres signaux multimédias
Série K	Protection contre les perturbations
Série L	Construction, installation et protection des câbles et autres éléments des installations extérieures
Série M	RGT et maintenance des réseaux: systèmes de transmission, de télégraphie, de télécopie, circuits téléphoniques et circuits loués internationaux
Série N	Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle
Série O	Spécifications des appareils de mesure
Série P	Qualité de transmission téléphonique, installations téléphoniques et réseaux locaux
Série Q	Commutation et signalisation
Série R	Transmission télégraphique
Série S	Equipements terminaux de télégraphie
Série T	Terminaux des services télématiques
Série U	Commutation télégraphique
Série V	Communications de données sur le réseau téléphonique
Série X	Réseaux de données et communication entre systèmes ouverts
Série Y	Infrastructure mondiale de l'information et protocole Internet
Série Z	Langages et aspects informatiques généraux des systèmes de télécommunication