



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CCITT

E.140

COMITÉ CONSULTIVO
INTERNACIONAL
TELEGRÁFICO Y TELEFÓNICO

(08/92)

**RED TELEFÓNICA Y RDSI
EXPLOTACIÓN, NUMERACIÓN,
ENCAMINAMIENTO Y SERVICIO MÓVIL**

**SERVICIO TELEFÓNICO CON ASISTENCIA
DE OPERADORA**

Recomendación E.140



Ginebra, 1992

PREFACIO

El CCITT (Comité Consultivo Internacional Telegráfico y Telefónico) es un órgano permanente de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Asamblea Plenaria del CCITT, que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiarse y aprueba las Recomendaciones preparadas por sus Comisiones de Estudio. La aprobación de Recomendaciones por los miembros del CCITT entre las Asambleas Plenarias de éste es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución N.º 2 del CCITT (Melbourne, 1988).

La Recomendación E.140 ha sido revisada por la Comisión de Estudio I y fue aprobada por el procedimiento de la Resolución N.º 2 el 4 de agosto de 1992.

NOTA DEL CCITT

En esta Recomendación, la expresión «Administración» se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una Administración de telecomunicaciones como una empresa privada de explotación reconocida de telecomunicaciones.

© UIT 1992

Es propiedad. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o utilizarse, de ninguna forma o por ningún medio, sea éste electrónico o mecánico, de fotocopia o de microfilm, sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

Recomendación E.140

SERVICIO TELEFÓNICO CON ASISTENCIA DE OPERADORA

(revisada en 1992)

1 Alcance

1.1 En la Recomendación E.105 [1] se exponen los principios generales relativos a la explotación del servicio telefónico público internacional. Como se indica en el § 2 de la misma, el servicio telefónico puede ser explotado automáticamente, semiautomáticamente y manualmente. El servicio debe ponerse a disposición de los usuarios de manera totalmente automática, cuando sea posible. Sin embargo, el tipo de explotación depende de las preferencias de los usuarios, de sus necesidades y de la infraestructura de telecomunicaciones disponible. Por ejemplo, ciertas relaciones dependen de circuitos radiotelefónicos explotados manualmente¹⁾.

1.2 A la vista de la continua necesidad a la que responde el servicio telefónico asistido por operadora, la presente Recomendación establece los principios que deben observarse en su explotación. Incluye además disposiciones relativas a su realización por parte de las Administraciones. Sin embargo, las reglas detalladas para la aplicación de estos principios por las operadoras figuran en las «Instrucciones para operadoras del servicio telefónico internacional con ayuda de operadora» (Recomendación E.141 [2]). Véase también la Recomendación E.200 [3] en lo relativo a disposiciones específicas de los servicios radiotelefónicos móviles.

1.3 Los principios relativos a la tarificación y la contabilidad del servicio telefónico figuran en las Recomendaciones de la serie D.

2 Tipos de explotación y clases de comunicaciones

2.1 La definición y descripción de la explotación automática, semiautomática y manual figuran en la Recomendación E.105 [1].

2.2 Las clases de comunicaciones aceptadas en el servicio telefónico público internacional se enumeran en la Recomendación E.105 [1].

2.3 Normalmente, sólo es posible conceder prioridades diferentes a las distintas clases de comunicaciones con la explotación manual o semiautomática, siguiendo el orden de conexión de las llamadas dado en las «Instrucciones para las operadoras del servicio telefónico internacional con ayuda de operadora» (Recomendación E.141 [2]).

3 Facilidades ofrecidas a los usuarios

3.1 En el servicio telefónico internacional pueden aceptarse las siguientes facilidades¹⁾:

- a) sin acuerdo específico entre Administraciones:
 - peticiones de información;
- b) con acuerdo entre las Administraciones interesadas:
 - comunicaciones de teléfono a teléfono;
 - comunicaciones de persona a persona;
 - comunicaciones con cobro revertido;
 - comunicaciones con tarjeta con cargo a cuenta/con tarjeta de crédito;
 - comunicaciones conferencia;
 - comunicaciones de datos;

¹⁾ En las relaciones establecidas por radioenlaces, las Administraciones interesadas pueden llegar a un acuerdo y admitir como una facilidad las conferencias de abono, esto es, las efectuadas en principio regularmente entre los mismos teléfonos, a la misma hora conocida con antelación, y de igual duración, pedidas para un periodo determinado. Previo acuerdo entre las Administraciones interesadas, las conferencias de abono pueden ser objeto de tarifas reducidas.

- comunicaciones facsímil;
- comunicaciones directas al país de origen;
- otras comunicaciones (mediante acuerdos).

3.2 No todas las facilidades anteriores, o no necesariamente, están restringidas al servicio con ayuda de operadora. Algunas de ellas (por ejemplo, las comunicaciones facsímil) corresponden a servicios de nivel superior que utilizan normalmente las conexiones automáticas de la red telefónica pública conmutada (RTPC) como mecanismo de transporte de los datos. Para los niveles superiores de estos servicios serán aplicables otras Recomendaciones (por ejemplo, las Recomendaciones F.160 [4] y F.180 [5] para los servicios telefax).

3.3 Las comunicaciones de teléfono a teléfono son las que se piden con un número telefónico especificado.

3.4 Las comunicaciones de persona a persona son las que se piden para efectuarse entre el número de teléfono de la persona llamante, que puede indicar su nombre (o el número de una extensión), y otra persona determinada (o una extensión); debe identificarse suficientemente la persona deseada (por su nombre, su función, etc.).

Si la Administración de destino ofrece esta posibilidad, puede enviarse un mensajero cuando no se haya podido obtener a la persona deseada en un aparato telefónico y, sobre todo, cuando dicha persona no esté abonada al servicio telefónico.

4 Peticiones de comunicación

4.1 Explotación en servicio rápido y con preparación en la salida y en la llegada

4.1.1 Ha de hacerse todo lo posible (previsión del suficiente número de circuitos, instalaciones y personal) para satisfacer inmediatamente las peticiones de comunicación (explotación en servicio rápido) en los circuitos internacionales.

4.1.2 Cuando una comunicación no pueda establecerse rápidamente, la persona llamante puede especificar, a reserva de la validez de la petición (véase el § 4.2) y hasta la hora en la que se le haya indicado que la comunicación estará a punto de ser establecida:

- a) que la comunicación no se establezca hasta después de una hora determinada;
- b) que la comunicación no se establezca durante un periodo dado; o
- c) que se anule la petición a una hora dada.

4.2 Validez de las peticiones de comunicación

4.2.1 La validez de las peticiones de comunicación que no hayan sido rechazadas por el destinatario o anuladas por la persona llamante, expirará a las ocho de la mañana (hora oficial o legal de la central de origen) del día indicado seguidamente, cuando todas las centrales interesadas efectúen un servicio permanente, y en el momento indicado de la clausura (hora de cierre) del servicio diario, cuando todas las centrales interesadas no efectúen un servicio permanente:

- i) para las comunicaciones de teléfono a teléfono, el día siguiente al día en el que se hizo la petición;
- ii) para las comunicaciones de persona a persona y las comunicaciones conferencia, el segundo día siguiente al día en que se hizo la petición.

4.2.2 No obstante, este plazo podrá prolongarse ocho horas como máximo:

- i) cuando la comunicación no haya podido establecerse a causa de dificultades en el encaminamiento de tráfico;
- ii) cuando las diferencias de hora entre las dos centrales correspondientes lo justifiquen.

4.2.3 En las relaciones efectuadas por radioenlaces que funcionen a tiempo parcial, y mediante acuerdo entre las Administraciones interesadas, las peticiones de comunicación pueden seguir siendo válidas mientras no hayan sido satisfechas, rechazadas por el destinatario o anuladas por la persona llamante.

5 Encaminamiento de las llamadas

5.1 En cada relación telefónica internacional, las Administraciones interesadas determinan de común acuerdo la ruta (o las) rutas primarias y, si es posible, una o varias rutas secundarias, teniendo en cuenta factores tales como las horas de servicio, el volumen del tráfico, las tasas de distribución entre las Administraciones, etc.

5.2 La ruta primaria que puede seguir más de un itinerario es la que debe utilizarse normalmente para encaminar el tráfico telefónico de una relación determinada.

5.3 Las rutas secundarias se utilizan sobre todo en caso de congestión de la ruta primaria, cuando la calidad de transmisión por esta ruta no es suficiente o fuera de las horas de servicio de la ruta primaria. En explotación con preparación en la salida y en la llegada, cuando se haya preparado una comunicación por una ruta secundaria por no estar disponible la primaria pero no se pueda establecer al primer intento, convendrá establecerla por la ruta secundaria. No obstante, la comunicación podrá transferirse a la ruta primaria, en caso de necesidad, cuando dicha ruta deje de estar congestionada.

5.4 La tasa de percepción por la comunicación para una relación dada es la misma, tanto si se utiliza la ruta primaria como una ruta secundaria. (Véase el Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales, artículo 6.1.2 [6].)

5.5 Cuando sea posible, el encaminamiento a través de países de tránsito se hará por conmutación automática o, cuando el tráfico lo justifique, por circuitos directos, asignados con carácter temporal o permanente. Debe concederse atención a las dificultades inherentes a la utilización de la explotación manual en una central intermedia. Si no puede evitarse ese tránsito manual, se aplicarán las directrices operacionales de la anterior Recomendación E.147 [7].

6 Duración tasable

6.1 La duración tasable de una comunicación la determinan, en principio, la operadora o la central de salida; sin embargo, en explotación con preparación en la salida y en la llegada, y previo acuerdo entre las Administraciones interesadas, puede determinarla la operadora de la central directora internacional de tránsito.

6.2 En el caso de las comunicaciones de cobro revertido o con tarjeta con cargo a cuenta con tarjeta de crédito, se puede confiar a la operadora de la central de llegada, previo acuerdo entre las Administraciones interesadas, la determinación de la duración tasable.

7 Demora en contestar las operadoras

7.1 La pronta respuesta de las operadoras a las llamadas procedentes de los circuitos internacionales es indispensable para asegurar un servicio rápido de calidad satisfactoria y para la utilización eficaz de tales circuitos. A estos efectos, conviene prever un número de operadoras suficiente y la colaboración entre ellas.

7.2 Tanto en la explotación manual como en la semiautomática, la demora media de las operadoras de llegada, de las operadoras de asistencia y de las operadoras de tráfico diferido no debe exceder de cinco segundos en el 80% de las llamadas.

7.3 En explotación semiautomática, la demora en contestar las operadoras de asistencia debería ser menor que la de las operadoras de llegada. Para ello, las operadoras que ejercen la doble función de operadora de asistencia y operadora de llegada concederán prioridad al contestar a las llamadas de asistencia.

8 Instrucciones para las operadoras

8.1 En el servicio telefónico internacional con ayuda de operadora, el establecimiento rápido y fiable de las comunicaciones exige una coordinación perfecta de las operaciones efectuadas por las operadoras que participan, lo que exige que observen las mismas reglas operacionales. A tal fin, las Administraciones deben:

- hacer todo lo posible para que se apliquen diligentemente las «Instrucciones para las operadoras del servicio telefónico internacional con ayuda de operadora»;
- dar una gran importancia a la capacitación del personal de las posiciones de operadoras internacionales y de sus supervisoras (véase la Recomendación E.119 [8]).

8.2 Las disposiciones de esas «Instrucciones» relativas a la tarificación de comunicaciones se refieren únicamente a las «tasas de percepción» (aplicadas a los usuarios), según se define esa expresión en la Recomendación D.150 [9].

8.3 Para la definición de las «Instrucciones» véase el artículo 2 del Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales [6]. Véase la Recomendación C.3 [10] en relación con los principios generales de las Instrucciones, incluidas las disposiciones para su modificación periódica y la fecha de entrada en vigor de instrucciones nuevas o modificadas.

9 Capacitación del personal de las posiciones internacionales

9.1 La formación profesional de las operadoras y del personal de supervisión es de primordial importancia para obtener una utilización eficaz de los circuitos en el servicio telefónico internacional. A este respecto, es de suma utilidad que las supervisoras y operadoras se perfeccionen en los idiomas de otros países y se familiaricen con las costumbres de los abonados, la organización del servicio y el manejo de los equipos en el otro extremo del circuito.

9.2 En consecuencia se recomienda:

- a) que en el curso de su formación se facilite a dichas operadoras información sobre los métodos y prácticas de explotación seguidos en los países con los que puedan estar en relación;
- b) que se efectúen frecuentes intercambios de supervisoras y operadoras entre centrales telefónicas de países diferentes.

Referencias

- [1] Recomendación del CCITT *Servicio telefónico internacional*, Rec. E.105, UIT, Ginebra, 1992.
- [2] Recomendación del CCITT *Instrucciones para el servicio telefónico internacional*, Libro Azul, Rec. E.141, UIT, Ginebra, 1988.
- [3] Recomendación del CCITT *Disposiciones de explotación para el servicio móvil marítimo*, Libro Azul, Rec. E.200, UIT, Ginebra, 1988.
- [4] Recomendación del CCITT *Disposiciones generales relativas a la explotación de los servicios facsímil públicos internacionales*, Libro Azul, Rec. F.160, UIT, Ginebra, 1988.
- [5] Recomendación del CCITT *Disposiciones generales relativas a la explotación del servicio facsímil público internacional entre estaciones de abonado (telefax)*, Libro Azul, Rec. F.180, UIT, Ginebra, 1988.
- [6] *Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales*, Melbourne, 1988.
- [7] Recomendación del CCITT *Tráfico internacional de tránsito en explotación manual*, Libro Azul, Rec. E.147, UIT, Ginebra, 1988.
- [8] Recomendación del CCITT *Capacitación del personal de las posiciones internacionales*, Libro Azul, Rec. E.119, UIT, Ginebra, 1988.
- [9] Recomendación del CCITT *Nuevo régimen de establecimiento de las cuentas telefónicas internacionales*, Rec. D.150, UIT, Ginebra, 1992.
- [10] Recomendación del CCITT *Instrucciones para los servicios de telecomunicaciones internacionales*, Libro Azul, Rec. C.3, UIT, Ginebra, 1988.