

## D.170

الإضافة 1  
(2010/05)

## ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات  
في الاتحاد الدولي للاتصالات

السلسلة D: المبادئ العامة للتعريف

المبادئ العامة للتعريف - وضع الحسابات الهاتفية والتلكسية  
الدولية وتبادلها

حسابات الهاتف والتلكس الشهرية

الإضافة 1 - مبادئ توجيهية لإدارة المنازعات

التوصية ITU-T D.170 - الإضافة 1

توصيات السلسلة D الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات  
المبادئ العامة للتعريف

|                    |                                                                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D.0                | المصطلحات والتعاريف                                                                               |
|                    | المبادئ العامة للتعريف                                                                            |
| D.9-D.1            | إنجاز وسائل اتصالات للاستعمال الخاص                                                               |
| D.39-D.10          | مبادئ التسعير العامة المنطبقة على خدمات الاتصالات المعطيات على الشبكات العمومية المكرسة للمعطيات  |
| D.44-D.40          | الترسيم والحاسبة في الخدمة البرقية العمومية الدولية                                               |
| D.49-D.45          | الترسيم والحاسبة في الخدمة الدولية للرسائل البعيدة                                                |
| D.59-D.50          | المبادئ المنطبقة على البنية التحتية العالمية للمعلومات - الإنترنت                                 |
| D.69-D.60          | الترسيم والحاسبة في خدمة التلكس الدولية                                                           |
| D.75-D.70          | الترسيم والحاسبة في خدمة الفاكس الدولية                                                           |
| D.79-D.76          | الترسيم والحاسبة في خدمة الفيديو تكس الدولية                                                      |
| D.89-D.80          | الترسيم والحاسبة في الخدمة الدولية لإبراق الصور                                                   |
| D.99-D.90          | الترسيم والحاسبة في الخدمات المتنقلة                                                              |
| D.159-D.100        | الترسيم والحاسبة في الخدمة الهاتفية الدولية                                                       |
| <b>D.179-D.160</b> | <b>وضع الحسابات الهاتفية والتلكسية الدولية وتبادلها</b>                                           |
| D.184-D.180        | إرسالات البرامج الإذاعية والتلفزيونية الدولية                                                     |
| D.189-D.185        | الترسيم والحاسبة في الخدمات الساتلية الدولية                                                      |
| D.191-D.190        | إرسال المعلومات المتعلقة بالحاسبة الشهرية الدولية للاتصالات                                       |
| D.195-D.192        | اتصالات الخدمة والاتصالات ذات الامتيازات                                                          |
| D.209-D.196        | تصفية أرصدة الحسابات الدولية للاتصالات                                                            |
| D.269-D.210        | مبادئ الترسيم والحاسبة لخدمات الاتصالات الدولية المؤمنة على الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات (ISDN) |
| D.279-D.270        | مبادئ الترسيم والحاسبة لشبكات الجيل التالي (NGN)                                                  |
| D.284-D.280        | مبادئ الترسيم والحاسبة للاتصالات الشخصية العالمية                                                 |
| D.299-D.285        | مبادئ الترسيم والحاسبة للخدمات التي تدعمها الشبكة الذكية                                          |
|                    | توصيات تطبق على الصعيد الإقليمي                                                                   |
| D.399-D.300        | توصيات تنطبق في أوروبا وفي حوض البحر الأبيض المتوسط                                               |
| D.499-D.400        | توصيات تنطبق في أمريكا اللاتينية                                                                  |
| D.599-D.500        | توصيات تنطبق في آسيا وأوقيانيا                                                                    |
| D.699-D.600        | توصيات تنطبق في المنطقة الإفريقية                                                                 |

لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى قائمة التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات.

## حسابات الهاتف والتلكس الشهرية

### الإضافة 1

#### مبادئ توجيهية لإدارة المنازعات

##### الملخص

الغرض من هذه الإضافة هو مساعدة شركات الاتصالات على وضع عمليات تتسم بالكفاءة يمكن الاستعانة بها في حل المنازعات في إطار تسويات دولية. وينبغي، قبل تقديم المنازعة، أن يتفق الطرفان على معايير التسوية أو المنازعة، ويفضل تحديد هذه المعايير في اتفاق أو عقد موقع.

وتركز هذه الإضافة على ضمان الإيرادات والتكاليف، والحد من المخاطر المتعلقة بالإيرادات و/أو التكاليف. وتصف بالتفصيل المعايير التي يمكن أخذها في الاعتبار قبل تقديم أي منازعة والتحقق منها، والمصادر المحتملة للمنازعة، وتحديد صحة المنازعة أو الاختلاف.

وتوفر الإضافة توجيهات بشأن إدارة حل المنازعات الناشئة عن القصور في تحديث البيانات المرجعية (اختلاف الأسعار، أو جهة المقصد، أو الرمز الدليلي للنداء) والبيانات المتعلقة بالمعاملات (نقص الرسوم المستردة، وتفاوت الأحجام، وفوارق مناطق التوقيت، واجتياز النداءات منتصف الليل أو اجتيازها شهراً إلى آخر، والإعلانات السالبة، وازدواج العد، واتفاقات الأحجام الملزم بها، ونداءات الترسيم العكسي، ومُدد النداءات، وما إلى ذلك).

وتصف هذه الإضافة أيضاً أسلوباً لعملية تبادل سجلات تفاصيل النداء (CDR) ومقارنتها، وكيفية التعامل مع المنازعات غير المساواة.

ومن المسلم به أن كل شركة من شركات الاتصالات تستخدم الإجراءات الخاصة بها، وهي إجراءات تعتمد على العمليات الداخلية، والموارد، والمعارف، والخبرات، والاتفاقات الثنائية المعقودة مع الشركاء. وتحدد الترتيبات التجارية عادة مكان حل المنازعات، واختيار القانون الذي سيُحكم إليه في ذلك، فضلاً عن أي متطلبات تفاوضية يجب الوفاء بها قبل الشروع في أي تحكيم رسمي. وتتوافر على الصعيد العالمي آليات كثيرة يمكن من خلالها تسوية المنازعات الناشئة عن هذه الترتيبات التجارية. وقد أثبتت هذه الآليات القائمة نجاحها في الماضي بوجه عام، ولا تظهر أي علامات تنم عن إخفاقها في معالجة قضايا التوصيلية الجارية أو المرتقبة.

وتقترح هذه الإضافة مجموعة من الممارسات الشائعة التي يمكن إدراجها في الاتفاقات الثنائية المبرمة بين الشركاء.

## السجل التاريخي

| الطبعة | التوصية             | تاريخ الموافقة | لجنة الدراسات |
|--------|---------------------|----------------|---------------|
| 1.0    | ITU-T E.270         | 1972-12-15     |               |
| 2.0    | ITU-T E.270         | 1976-10-08     |               |
| 3.0    | ITU-T D.170/E.270   | 1980-11-21     |               |
| 4.0    | ITU-T D.170/E.270   | 1984-10-19     |               |
| 5.0    | ITU-T D.170/E.270   | 1988-11-25     |               |
| 6.0    | ITU-T D.170         | 1993-03-12     | III           |
| 7.0    | ITU-T D.170         | 1995-03-20     | 3             |
| 8.0    | ITU-T D.170         | 1998-06-12     | 3             |
| 9.0    | ITU-T D.170         | 2006-06-27     | 3             |
| 10.0   | ITU-T D.170         | 2010-05-21     | 3             |
| 10.1   | ITU-T D.170 Suppl.1 | 2010-05-21     | 3             |
| 10.2   | ITU-T D.170 Suppl.2 | 2010-05-21     | 3             |

## تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICT). وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي. وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها. وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات. وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

## ملاحظة

تستخدم كلمة "الإدارة" في هذه التوصية لتدل بصورة موجزة سواء على إدارة اتصالات أو على وكالة تشغيل معترف بها. والتقييد بهذه التوصية اختياري. غير أنها قد تضم بعض الأحكام الإلزامية (بهدف تأمين قابلية التشغيل البيئي والتطبيق مثلاً). ويعتبر التقييد بهذه التوصية حاصلاً عندما يتم التقييد بجميع هذه الأحكام الإلزامية. ويستخدم فعل "يجب" وصيغ ملزمة أخرى مثل فعل "ينبغي" وصيغها النافية للتعبير عن متطلبات معينة، ولا يعني استعمال هذه الصيغ أن التقييد بهذه التوصية إلزامي.

## حقوق الملكية الفكرية

يسترعي الاتحاد الانتباه إلى أن تطبيق هذه التوصية أو تنفيذها قد يستلزم استعمال حق من حقوق الملكية الفكرية. ولا يتخذ الاتحاد أي موقف من القرائن المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية أو صلاحيتها أو نطاق تطبيقها سواء طالب بها عضو من أعضاء الاتحاد أو طرف آخر لا تشمله عملية إعداد التوصيات.

وعند الموافقة على هذه التوصية، لم يكن الاتحاد قد تلقى إخطاراً بملكية فكرية تحميها براءات الاختراع يمكن المطالبة بها لتنفيذ هذه التوصية. ومع ذلك، ونظراً إلى أن هذه المعلومات قد لا تكون هي الأحدث، يوصى المسؤولون عن تنفيذ هذه التوصية بالاطلاع على قاعدة المعطيات الخاصة ببراءات الاختراع في مكتب تقييس الاتصالات (TSB) في الموقع

<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>

© ITU 2010

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذه المنشورة بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

## المحتويات

### الصفحة

|    |                                                                  |   |
|----|------------------------------------------------------------------|---|
| 1  | ..... مجال التطبيق                                               | 1 |
| 1  | ..... المراجع                                                    | 2 |
| 1  | ..... التعاريف                                                   | 3 |
| 1  | ..... المختصرات                                                  | 4 |
| 1  | ..... ما هي إدارة المنازعات؟                                     | 5 |
| 2  | ..... عملية تسوية المنازعات                                      | 6 |
| 2  | ..... 1.6 المعايير                                               |   |
| 3  | ..... 2.6 تحليل المنازعة أو الاختلاف                             |   |
| 4  | ..... 3.6 المنازعات الناشئة عن القصور في تحديث البيانات المرجعية |   |
| 5  | ..... 4.6 المنازعات بشأن البيانات المتعلقة بالمعاملات            |   |
| 8  | ..... 5.6 تبادل سجلات تفاصيل النداء (CDR) ومقارنتها              |   |
| 8  | ..... 6.6 المنازعات غير المسواة                                  |   |
| 9  | ..... بعض الأسباب التقنية التي يمكن أن تُفضي إلى منازعات         | 7 |
| 10 | ..... مخطط انسيابي لعملية تسوية المنازعات                        | 8 |

## حسابات الهاتف والتلكس الشهرية

### الإضافة 1

## مبادئ توجيهية لإدارة المنازعات

### 1 مجال التطبيق

يتمثل مجال تطبيق هذه الإضافة في وصف العمليات التي يمكن اللجوء إليها لإدارة منازعة تتعلق بحساب معين، أو بفاتورة معينة، أو باسترداد الرسوم فيما بين طرفين.

### 2 المراجع

[ITU-T D.170] التوصية ITU-T D.170 (2010)، حسابات الهاتف والتلكس الشهرية.

### 3 التعاريف

- يمكن تعريف المصطلحات المستعملة على النحو غير الحصري التالي:
- الحساب أو كشف إعلان الحركة (وفقاً لتوصيات الاتحاد الدولي للاتصالات) هو:
- ما ترسله الشركة "A" إلى الشركة "B" لإعلان عما تدين به الشركة "A" للشركة "B".
  - فاتورة (تغيير مسار النداءات أو تحويل النداءات) هي:
  - ما ترسله الشركة "B" إلى الشركة "A" لمطالبة الشركة "A" بما تدين به للشركة "B".

### 4 المختصرات

تستخدم هذه الإضافة المختصرات التالية:

|     |                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------|
| CDR | سجل تفاصيل النداء (Call Detail Record)                    |
| IDD | المراقبة الدولية المباشرة (International Direct Dialling) |

### 5 ما هي إدارة المنازعات؟

تعتبر إدارة المنازعات شكلاً من ضمان الفوترة بحكم أنها تقلل من المخاطر المتعلقة بالإيرادات و/أو التكاليف، وتتم متى حدث اختلاف بين سجلات الشركة "A" والفاتورة/الإعلان المقيدين في سجلات الشركة "B"، ويشمل ذلك إعلاناً مقدماً، أو فاتورة مقدمة، من شركة، وتتجاوز قيمته، أو قيمتها، بارامترات التوفيق التي تم التفاوض عليها بين شركتكم وشركة معينة.

وتنجم المنازعات عن أسباب عديدة من أكثرها شيوعاً القصور في تحديث البيانات المرجعية. وتصف الفقرات التالية العوامل التي تُفضي المنازعات والتدابير الرامية إلى تفاديها.

تنشأ المنازعة، أول ما تنشأ، عند ملاحظة اختلاف في البيانات. غير أن اختلاف البيانات لا يفضي دوماً إلى منازعات، فإن نجحت عنه، مثلاً، آثار مالية هامة أدى ذلك إلى تقديم منازعة، أما إن لم تنجم عنه إلا آثار ضئيلة، فإن ذلك قد لا يسفر بالضرورة عن منازعة. ويُستعمل مصطلح المنازعة والاختلاف كمرادفين.

وتمثل تجارة الجملة عموماً عملية ذات اتجاهين، ويتطلب الحفاظ على علاقات طويلة الأجل، أن يتوصل الطرفان إلى حلول توفيقية من حين لآخر.

## 6 عملية تسوية المنازعات

يمكن قراءة هذه الفقرة بشكل أفضل بالاقتران مع الشكل الوارد في الفقرة 8: مخطط انسيابي لعملية المنازعات.

### 1.6 المعايير<sup>1</sup>

على الطرفين أن يتفقا، قبل التقدم بمنازعة، على معايير التسوية أو المنازعة. ويُستحسن تحديد هذه المعايير في الاتفاق أو العقد الموقع بينهما. ويحقق وضع معايير متفق عليها الفوائد التالية على سبيل المثال لا الحصر:

- التأكد من أن كلا الطرفين يستعمل نفس الأساس، أي مقارنة ما يقبل المقارنة؛
- تفادي المنازعات التي لا داعي لها والتي تكون غير فعّالة من حيث التكلفة؛
- تقديم المنازعات وتسويتها ضمن أطر زمنية معقولة؛
- اختصار الزمن اللازم لتسوية المسألة إلى حد كبير، بالنظر إلى أن الطرفين لن ي دخلا في مراسلات لا داعي لها لاستيضاح المنازعات.

وتعتمد المعايير عموماً على نوع الاتفاق أو العقد المبرم بين الشركات كما يعتمد على طابع النشاط. وعليكم أن تتفقوا على معايير تكون مرضية لكم ولشريككم. ويمكن أن تتمثل هذه المعايير فيما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

- المقدار المقبول من التفاوت، مُقوماً بنسبة مئوية أو بمبلغ محدد؛
- الاتفاق على مهلة زمنية لتقديم المنازعة - 3 أو 6 أشهر كحد أقصى اعتباراً من تاريخ الفاتورة أو الإعلان. وهذا أمر ضروري لأن معظم أنظمة الشركات لا تخزن على الخط إلا كمية محدودة من سجلات تفاصيل النداء (CDR) الشهرية؛
- تحديد مهلة زمنية مستهدفة لحل المنازعات بافتراض حسن النية؛
- اتفاق كلا الطرفين على تسوية المبالغ التي ليست رهن المنازعة وفقاً للشروط المحددة في الاتفاق، أي في غضون 30 يوماً، مثلاً، وما إلى ذلك؛
- تحديد نوع الخدمة، ومن ذلك مثلاً المهاتفة الثنائية، أو تحويل النداءات، أو تغيير مسار النداءات، أو الحجم المُلتزم به، إلى غير ذلك؛
- تسوية الحساب دوماً على أساس شهر الحركة - لا الشهر المحاسبي - أو وفقاً للشروط المحددة في الاتفاق؛
- تحديد ما إذا كانت تسوية الحساب ستجري على أساس أحجام الحركة و/أو القيم المالية. ويلاحظ أن لكل منهما مزاياه وعيوبه؛
- بلد أو مدينة انتهاء النداء (وهو بيان إلزامي عادة) - تحديد ما إذا كان يلزم ضم المدن إلى تجمّع أعلى مستوى، ووضع قائمة بالمدن التي تشكل مجموعة ما؛
- نوع المنتج أو الحركة - تحديد ما إذا كان يلزم تجميع أنواع المنتجات/الحركة، ووضع قائمة بالمنتجات التي تشكل مجموعة ما، إلى غير ذلك؛

<sup>1</sup> ينطبق ذلك على تقديم المنازعات وتلقيها.

- السعر والرسوم الإضافية، بما في ذلك تحديد العملة؛
- أحجام الحركة؛
- عدد النداءات، عند الاقتضاء؛
- شركة الانتهاء، عند الاقتضاء؛
- بلد أو مدينة و/أو شركة المنشأ، عند الاقتضاء؛
- المرور العابر/عبر شركة (عند الاقتضاء)؛
- القيمة المالية للبنود موضوع المنازعة، إذا اقتضى الحال. عليكم تحديد قيمة دنيا للمنازعة؛
- وما إلى ذلك من معايير.

ينبغي لكم، عند تلقي منازعة ما، اتباع الخطوات التالية:

- تسجيل المنازعة ومراجعة أي منازعات سابقة وكيفية تسويتها (مما قد يعطي فكرة عما قد يكون أصل المشكلة).
- الإشعار باستلام المنازعة وذكر المهلة التي سيتم الرد خلالها.

## 2.6 تحليل المنازعة أو الاختلاف<sup>1</sup>

من الضروري فهم سبب الاختلاف أو المنازعة. ويجب أن يكون الاختلاف أو المنازعة قابليين للتكمية والقياس من حيث القيمة المالية.

وقد ينتج الاختلاف أو المنازعة عما يلي:

- تباين الأسعار؛
- تباين الرموز الدليلية للمراقبة و/أو جهات المقصد؛
- تباين أحجام الحركة و/أو عدد النداءات؛
- تباين المنتجات؛
- تباين قواعد تقريب الأرقام؛
- تباين مناطق التوقيت؛
- أسباب أخرى.

ويوصف كل سبب من هذه الأسباب بالتفصيل في الفقرات التالية.

### 1.2.6 تحديد صحة المنازعة أو الاختلاف<sup>1</sup>

الخطوة الأولى هي تحديد مدى صحة المنازعة أو الاختلاف. ويتضمن ذلك التحليل التالي:

- التحقق من معايير التسوية المتفق عليها في العقد أو الاتفاق:
- هل تستند المنازعة إلى المعايير نفسها؟ انظر الفقرة 1.2 للاطلاع على وصف لمعايير التسوية.
- هل تم تجميع و/أو استخلاص بيانات شركتكم على نفس المستوى، أي هل تُجرى المقارنة بين ما هو قابل للمقارنة؟
- هل تتجاوز المنازعة مقدار الاختلاف المتفق عليه، مُقوماً بالنسبة المئوية؟
- يجري التحقق من القيمة المالية الفعلية لمقدار الاختلاف.
- إذا كانت القيمة المالية أقل من مقدار الاختلاف المتفق عليه، تعيّن عندئذ عدم تقديم المنازعة أو رفض المنازعة المقدمة. وينبغي ألا تتجاوز تكلفة تسوية المسألة القيمة المالية للمنازعة. ولا يقتصر الأمر هنا على إهدار وقت

ثمين فحسب، وإنما قد ينظر إلى شركتكم على أنها عميل "مزعج" مما قد ينعكس سلباً على علاقة العمل مع الطرف الآخر.

- هل قدمت المنازعة ضمن المهلة الزمنية المتفق عليها؟

• إذا لم يكن الأمر كذلك، وجبت الموازنة بين ما إذا كان من الأفضل قبول المنازعة أم رفضها.

فإذا كانت الإجابة على أي من الأسئلة الواردة أعلاه 'نعم' وكانت القيمة المالية للمنازعة لا بأس بها، انتقلوا عندئذ إلى الخطوة 2.

## 2.2.6 تحديد السبب الأصلي أو الأسباب الأصلية للمنازعة أو الاختلاف<sup>1</sup>

تتناول هذه الخطوة التالية تحليل السبب الأصلي للمنازعة أو الاختلاف، وتقف عليه من خلال استبعاد ما عداه. ومن أكثر العوامل المُفضية إلى المنازعات شيوعاً عاملان هما: القصور في تحديث البيانات المرجعية، وعدم استكمال البيانات المتعلقة بالمعاملات. وتتناول الفقرتان 3.6 و 4.6 أدناه قوائم العناصر التي يجب مراجعتها لإرشاد الشركات في هذه العملية.

## 3.6 المنازعات الناشئة عن القصور في تحديث البيانات المرجعية

### 1.3.6 اختلاف الأسعار

هل يناظر السعر المعمول به في نظام شركتكم السعر الوارد في أحدث إصدار لكشف أسعار تغيير مسار النداءات/تحويل النداءات، واتفاق الحجم المُلتزم به، والإخطار بتغيير السعر أو أي تعاقد آخر تم التفاوض بشأنه بين شركتكم والشركة الأخرى؟<sup>2</sup>

- يتعين التحقق من السعر ومن تاريخ النفاذ؛

- سريان الأسعار أو الاتفاقات بأثر رجعي: تؤثر إعادة تحديد سعر الحركة على عملية التسوية المالية. ويتعين تحديث نظام شركتكم حالما تُوقع الاتفاقات أو العقود. فأنظمة الفوترة التي لا يجري تحديثها بانتظام تؤدي لا إلى المنازعات فحسب، وإنما تؤدي أيضاً إلى دفع مبالغ زائدة وإلى نقص التحصيل.

هل يناظر السعر موضوع المنازعة السعر الوارد في أحدث إصدار لكشف أسعار تغيير مسار النداءات/تحويل النداءات (إلكتروني أو ورقي)، واتفاق الحجم المُلتزم به، أو أي عقد آخر تم التفاوض بشأنه بين شركتكم والشركة الأخرى؟<sup>3</sup>

- إذا لم يكن الأمر كذلك، راجعوا سجل المنازعات مع الشركة المعنية. فإذا كان من عادة الشركة أن تهمل تحديث سجلاتها عليكم عندئذ رفض السعر موضوع المنازعة وإرفاق نسخة من أحدث اتفاق على السعر بمذكرة رفض المنازعة؛

- إذا كانت الشركة تخالف 'للمرة الأولى' ترك الأمر لتقديركم، أي جاز لكم قبول الاختلاف ومطالبة الشركة بإدخال التصحيح في الإعلان المقبل أو الفاتورة المقبلة أو رفض السعر موضوع المنازعة.

هل جرى تحويل السعر موضوع المنازعة من عملة إلى أخرى؟<sup>1</sup>

- يجري التحقق مما إذا كان الاختلاف يعزى إلى قواعد تقريب الأرقام المطبقة على السعر الذي جرى تحويله؛

- إذا كان الأثر المالي لقواعد تقريب الأرقام ضئيلاً عليكم رفض السعر موضوع المنازعة، أما في الحالة العكسية، فعليكم قبولها.

<sup>2</sup> ينطبق عندما يراد تقديم منازعة ما.

<sup>3</sup> ينطبق عندما تتلقى الشركة منازعة ما.

### 2.3.6 اختلاف جهة المقصد أو الرمز الدليلي للمراقبة

هل تناظر الرموز الدليلية للمراقبة و/أو جهات المقصد في نظام شركتكم الرموز الدليلية للمراقبة وجهات المقصد الواردة في كشف أسعار تغيير مسار النداءات/تحويل النداءات، أو اتفاق الحجم الملتزم به، أو الإخطار بتغيير السعر أو أي عقد آخر تم التفاوض بشأنه بين شركتكم والشركة الأخرى؟<sup>2</sup>

- هل جرى تجميع أي من جهات المقصد أو المدن معاً؟ هل التجميعات صحيحة؟
- قوموا بتحديث نظام شركتكم إذا لزم الأمر.

هل تتناول المنازعة المقدمة من الشركة الأخرى جهات مقصد لا تخدمها شركتكم؟<sup>3</sup>

- هل تناظر الرموز الدليلية للمراقبة و/أو جهات المقصد في نظام شركتكم الرموز الدليلية للمراقبة وجهات المقصد الواردة في أحدث إصدار لكشف أسعار تغيير مسار النداءات/تحويل النداءات، أو اتفاق الحجم الملتزم به، أو أي عقد آخر جرى التفاوض بشأنه بين شركتكم والشركة الأخرى؟
- عند الاقتضاء، هل قامت الشركة بتجميع جهات المقصد على النحو الصحيح؟
- راجعوا سلة أخطائكم ونقّحوها أي سجلات تفاصيل النداءات (CDR) خاطئة. فربما كانت تشتمل على جهات المقصد 'الناقصة'؛
- راجعوا سجل المنازعات مع الشركة المعنية. فإذا كان من عادة الشركة أن تهمّل تحديث سجلاتها عليكم عندئذ رفض السعر موضوع المنازعة وإرفاق نسخة من أحدث اتفاق للرموز الدليلية للمراقبة بمذكرة رفض المنازعة؛
- إذا كانت الشركة تخالف 'للمرة الأولى' ترك الأمر لتقديركم، أي جاز لكم قبول الاختلاف ومطالبة الشركة بإدخال التصحيح في البيان المقبل أو الفاتورة المقبلة، أو رفض الرمز الدليلي للمراقبة موضوع المنازعة.

### 4.6 المنازعات بشأن البيانات المتعلقة بالمعاملات

#### 1.4.6 نقص الرسوم المستردة

تقوم منازعة بشأن نقص الرسوم المستردة عند ملاحظة اختلاف أو نقص في الحركة بين سجلات شركتكم والسجلات المدرجة في الإعلان الوارد أو الفاتورة الواردة من شركة ما. وينبغي حساب القيمة المالية للتفاوت لتبرير الجهود المبذولة في تحليل بيانات الحركة. فإذا كانت القيمة المالية لا بأس بها فعليكم عندئذ تقديم المنازعة أو قبولها. أما إذا كانت هذه القيمة ضئيلة، فلا تقوموا بتقديم المنازعة، أو قوموا برفضها.

مثال ذلك إذا كان هنالك نقص قدره 10 000 دقيقة بتكلفة 0,01 دولار أمريكي للدقيقة، أي نقص تعادل قيمته 100 دولار أمريكي، فقد لا يستحق الأمر عناء استهلال المنازعة.

#### 2.4.6 اختلاف حجم الحركة<sup>1</sup>

عندما تنشأ منازعة بشأن البيانات المتعلقة بالمعاملات أو بشأن أحجام الحركة يمكن أداء الاختبارات العمومية التالية:

- هل تم الوفاء بمعايير التسوية؟
- هل تم تجميع البيانات على نحو صحيح؟
- تأكدوا من تطابق المجاميع المذكورة في الإعلان أو الفاتورة مع البيانات المدرجة في نظام شركتكم.
- تأكدوا مرة أخرى من صحة حجم الالتزامات، والعبثات، و/أو الخصومات.
- هل تم تصحيح جميع سجلات CDR الخاطئة؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، قوموا بتصحيح الأخطاء إذ إن هذه السجلات CDR قد تشتمل على أحجام الحركة المطلوبة للوصول إلى الحجم الملتزم به أو إلى حجم الحركة موضوع المنازعة.

- هل تمت معالجة جميع ملفات CDR؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، قوموا بمعالجة ما يوجد من متأخرات.
- تحققوا من الحجم الإجمالي ثم من الأحجام الإجمالية، مع مراعاة أن رسوماً ربما تكون قد طبقت على تصنيف خاطئ للرموز الدليلية للمراقبة.
- تحققوا من عوامل الخطأ الممكنة داخل نظام شركتكم - انظر قائمة عوامل الخطأ الممكنة أدناه.

#### 1.2.4.6 فروق مناطق التوقيت<sup>1</sup>

راجعوا فروق مناطق التوقيت. فقد تكون الفوترة في نظام شركتكم في منطقة توقيت محلية بينما قد تكون عملية الفوترة في الشركة الأخرى في منطقة التوقيت العالمي المنسق UTC/GMT. ومنطقة التوقيت العالمي المنسق UTC/GMT هي الموصى بها لقياس وفوترة البيانات.

إذا كانت الاختلافات تتعلق بمناطق التوقيت، وحب أخذ ذلك في الاعتبار لدى تسوية الإعلانات والفواتير المقبلة تفادياً للمنازعات في المستقبل. ويمكن القيام بذلك بتحويل سجلات CDR في شركتكم إلى نفس منطقة التوقيت المعتمدة لدى الشركة الأخرى ثم استعراض أحجام الحركة.

إذا كانت سجلات CDR مأخوذة من بدالات متعددة تأكدوا من تزامن الميقاتيات في شبكتكم بأكملها.

#### 2.2.4.6 النداءات التي تجتاز منتصف الليل (والتي تجتاز شهراً لآخر)<sup>1</sup>

إذا كانت النداءات تجتاز منتصف الليل أو تجتاز شهراً لآخر تحققوا مما إذا كانت المدة بأكملها قد حُسبت في التاريخ السابق لمنتصف الليل أم إذا كانت المدة قد قُسمت بين ما قبل منتصف الليل وما بعده.

كيف تحاسب شركتكم والشركة الأخرى على هذه النداءات؟

هل ينص العقد أو الاتفاق بين شركتكم والشركة الأخرى على كيفية المحاسبة على هذه النداءات؟

#### 3.2.4.6 الإعلانات السالبة<sup>1</sup>

ينبغي في بعض الأحوال إهمال الإعلانات السالبة في عملية التسوية إذ إنها قد تؤدي إلى إعلان يعادل صفراً. ولنفتراض أن 100 دقيقة قد صُرح عنها بسعر قدره 0,50 دولار أمريكي. ولنفتراض أن السعر تغير بعد ذلك إلى 0,10 دولار أمريكي. فإذا أعلنت الشركة تسوية السعر بالأسلوب التالي وحب إهمال الإعلان السالب في عملية التسوية:

- 100- دقيقة بسعر قدره 0,40 دولار أمريكي.

- في الأصل أعلن عن 100 دقيقة وتقوم الشركة الآن بتسوية مالية، أي 100+ دقيقة - 100- دقيقة = 0 مما يعطي الانطباع بالإعلان عن صفر دقيقة وهو أمر غير صحيح.

#### 4.2.4.6 ازدواج العد<sup>1</sup>

يجوز ببساطة أن تكون أحجام الحركة قد عُدَّت مرتين - ولذا عليكم أن تدرسوا بعناية كيفية حساب سعر الحركة في نظام شركتكم وكيف تعلن الشركة الأخرى عن حركة الاتصالات.

مثال: قد يكون لنداء واحد سعر بالدقيقة (رسم الانتهاء) علاوة على رسم إضافي بالدقيقة (رسم تسويق). ويُفترض أن تكون مدة النداء 100 دقيقة.

تقدم الشركة "A" المعلومات كما يلي:

| نوع الرسم    | السعر | المدة | المبلغ | العملة       |
|--------------|-------|-------|--------|--------------|
| رسم الانتهاء | 0,1   | 100   | 10,00  | دولار أمريكي |
| رسم التسويق  | 0,2   | 100   | 20,00  | دولار أمريكي |

وينبغي لدى التسوية المالية جمع هذين السجلين، مما يعطينا 30,00 دولاراً أمريكياً.

ولكن من زاوية الحركة لا يمكن جمع المدة لأن مدة النداء 100 دقيقة وليس 200 دقيقة. ولتجنب العدّ المزدوج يجب أن تؤخذ في الاعتبار معايير أخرى مثل تاريخ الحركة وهوية المنتج وجهة المقصد.

وقد تعرض الشركة "B" المعلومات كما يلي:

| السعر 1 | السعر 2 | المدة | المبلغ 1 | المبلغ 2 | المجموع | العملة       |
|---------|---------|-------|----------|----------|---------|--------------|
| 0,1     | 0,2     | 100   | 10,00    | 20,00    | 30,00   | دولار أمريكي |

وقد تقدم الشركة "C" المعلومات كما يلي:

| السعر | المدة | المبلغ | العملة       |
|-------|-------|--------|--------------|
| 0,3   | 100   | 30,00  | دولار أمريكي |

ولا يمكن للشركات أن تملي على غيرها كيفية تقديم البيانات إذ إن أنظمة الفوترة تتباين، ولكل نظام القيود الخاصة به. ففي حالة الشركة "B" والشركة "C" ليس هناك ازدواج في عدّ مدة النداء. وينبغي للشركات أن تتخذ جانب الحذر وأن تتحقق من احتمالات ازدواج العد.

#### 5.2.4.6 اتفاقات الأحجام الملزم بها<sup>1</sup>

من الأفضل إجراء عملية التسوية بمستوى عال من التفصيل بدلاً من إجراءاتها بمستوى مفرط الانخفاض في التفصيل. ولا توجد شركتان تعالجان التزامات الحجم الثنائي بنفس الأسلوب، وقد لا تكون أحجام الحركة متباينة إلا أن التفاصيل قد تختلف. إذ تتوقف التفاصيل على مستوى حساب الحركة المنصوص عليه في الاتفاق.

#### 6.2.4.6 المعاملات المستبعدة<sup>1</sup>

قد يحدث أن تستبعد شركة ما بعض المعاملات، فلا تُدرجها في الإعلانات أو الفواتير لسبب أو لآخر. ولذا عليكم أن تتبادلوا إحصاءات الحركة مع الشركات التي عقدتم معها اتفاقات متوالية على أساس شهري. وبالنسبة للمحاسبة المباشرة، عليكم تعقب السجلات CDR لمعرفة ما إذا كانت هناك معاملات مستبعدة.

#### 7.2.4.6 نداءات الترسيم العكسي<sup>1</sup>

تطرح تسوية هذا النوع من الحركة أكبر الصعوبات، وعليكم معالجتها على أساس كل حالة على حدة.

#### 8.2.4.6 مدد النداء<sup>1</sup>

ينبغي أن تنص الاتفاقات والعقود على المدة التي ينبغي أن تُستعمل بالنسبة للخدمات الخاصة، ومن ذلك مثلاً:

- بالنسبة لخدمة البلد المباشرة قد تشتمل المدة على زمن انتظار النداء.
- عليكم تحديد الخدمات التي تحسب قيمتها على أساس زمن الشبكة والخدمات التي تحسب قيمتها على أساس مدة المحادثة.
- لا تطبق جميع الشركات نفس قواعد تقريب الأرقام عند تجميع السجلات في الفواتير والإعلانات. وعليكم أخذ ذلك الفارق في الحسبان مقوماً بنسبة مئوية ومبلغ.

## 5.6 تبادل سجلات تفاصيل النداء (CDR) ومقارنتها<sup>1</sup>

يمكن استعمال سجلات تفاصيل النداء (CDR) لتسوية المنازعات. ولكن يُوصى بعدم اللجوء إلى تبادل سجلات CDR إلا كخطوة أخيرة في حالة عدم موافقة أي من الطرفين على ملخص البيانات الذي سبق تقديمه.

تستغرق عملية مقارنة سجلات CDR وقتاً طويلاً للغاية، ولاستعمال عملية التسوية ينبغي أن تقتصر البيانات المستخلصة على البيانات موضوع المنازعة فقط.

ولكن إذا كان من المطلوب الاطلاع على سجلات CDR المفوترة لشهر كامل فإن البيانات ينبغي أن تُقصر المعايير على سجلات لا تغطي إلا يوماً أو عدة أيام.

ويمكن استخدام سجلات CDR للأغراض التالية:

- تقديم مجاميع حجم النداءات والدقائق الفعلية والدقائق المفوترة بالاستناد إلى سجلات CDR الخاصة بشركتكم وإلى الفاتورة التي ترسلها الشركة الأخرى؛
  - التأكد من أن سجلات CDR الخاصة بالشركة الأخرى تناظر الحجم المتوقع وفقاً للفاتورة التي أرسلتها؛
  - مقارنة سجلات CDR بحسب التاريخ، خصوصاً اليوم الأول واليوم الأخير من فترة الفوترة؛
  - التحقق من أن سجلات CDR الخاصة بكلا الطرفين تتعلق بنفس منطقة التوقيت.
- إذا كانت المنازعة تتناول أحجاماً مفوترة تغطي عدة أشهر فمن الموصى به ألا يجري تبادل سجلات CDR إلا لشهر واحد. وللشركة العميل الخيار في تحديد ذلك الشهر.
- ويتعين على الشركات التي تتقدم بمنازعة ما أن تأخذ في الاعتبار المعايير الواردة أعلاه.

وإذا لم يسفر تبادل سجلات CDR عن تسوية المنازعة تتخذ ترتيبات لإجراء اختبار من طرف إلى طرف بين بدالة شركتكم وبدالة الشركة مقدمة المنازعة، أي إجراء قياسات على امتداد فترات زمنية وأيام يتفق عليها الطرفان. فإذا أسفر كلا التبادلين عن إحصاءات متماثلة بشأن أحجام الحركة و/أو جهات المقصد و/أو أنواع الحركة، كان ذلك يعني أن سبب المنازعة يُعزى إلى عملية المعالجة اللاحقة.

## 6.6 المنازعات غير المسواة

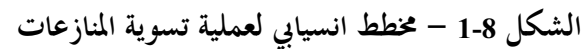
حفاظاً على العلاقة التجارية الطيبة مع الشركة الأخرى، يُوصى باتباع ممارسات تجارية عادية وثمررة وعدم الامتناع عن الدفع بحجة وجود منازعة غير مسواة. فالمبالغ غير الخاضعة للمنازعة ينبغي دفعها.

وكخيار آخر، يمكن للطرفين، إذا اتفقا على عملية تحكيم، تعيين وسيط خارجي (شركة اتصالات أو طرف ثالث مثلاً) للمساعدة في عملية تسوية المنازعة.

## 7 بعض الأسباب التقنية التي يمكن أن تُفضي إلى منازعات

يتضمن الجدول التالي ويصف بعض الأسباب التي يمكن أن تُفضي إلى منازعات. ويفترض فيه أن "الشركة A" هي مرسلّة المنازعة وأن "الشركة B" هي التي تتلقاها.

| السبب                      | الوصف                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مدة النداء الدنيا          | استعمال مدة نداء دنيا مختلفة عن المدة المنصوص عليها في العقد.                                                                                                                                              |
| نقص البيانات               | عدم تسجيل بيانات نداء في البدالة أو عدم إدراجها في نظام الفوترة.                                                                                                                                           |
| طول مدة النداء             | قد تسجل "الشركة A" معاملة ما على أنها نداءً أو أكثر بينما تسجلها "الشركة B" على أنها نداء واحد. (يكون المجموع الإجمالي للدقائق واحداً ولكن عدّ النداءات قد يختلف، وقد تغطي السجلات المتعددة فترة شهرين).   |
| حالة الرد                  | معاملة النداءات غير المجابة على أنها نداءات مجابة، وقد يُعزى ذلك إلى مسائل تتعلق بتشوير الشبكة أو إلى خطأ في نظام الفوترة.                                                                                 |
| التسيير خطأً إلى شركة أخرى | قد يحدث التسيير خطأً عبر شركة أخرى في النظام.                                                                                                                                                              |
| المعاودة                   | قد يسجل نداء واحد كنداءين لأنه قد أرسل مرتين عبر دارتين مختلفتين عائداً من خلال المرسل.                                                                                                                    |
| معاملة الزمن               | احتمال حدوث أخطاء عند تحويل المدد الزمنية في نظام الفوترة، وعند الاستعمال اللاحق لتلك البيانات المحوّلة.                                                                                                   |
| سلة الأخطاء                | إدراج سجلات CDR المرفوضة التي لم تسوّى في سلة الأخطاء.                                                                                                                                                     |
| الرموز الدليلية للمراقبة   | القصور في تصنيف الرموز الدليلية للمراقبة بسبب خطأ بشري في التحميل.                                                                                                                                         |
| تعدّد البدالات             | عند التعامل مع بدالات متعددة (في نفس البلد أو في عدة بلدان) يجب أن تكون مضاهاة النداء دقيقة للتأكد من عدم تفسير نداء واحد على أنه عدة نداءات منفصلة. وتتفاقم هذه المشكلة عندما لا تكون الميقاتيات متزامنة. |
| الأعطال                    | قد يتسبب انقطاع الكيبلات وتعطل الخدمات في تحوّل الحركة إلى مُسَيِّرات غير متّفق عليها وإلى فقدان تسجيلات قياسات الحركة.                                                                                    |





## سلاسل التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات

|           |                                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| السلسلة A | تنظيم العمل في قطاع تقييس الاتصالات                                              |
| السلسلة D | المبادئ العامة للتعريف                                                           |
| السلسلة E | التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية            |
| السلسلة F | خدمات الاتصالات غير الهاتفية                                                     |
| السلسلة G | أنظمة الإرسال ووسائطه والأنظمة والشبكات الرقمية                                  |
| السلسلة H | الأنظمة السمعية المرئية والأنظمة متعددة الوسائط                                  |
| السلسلة I | الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات                                                   |
| السلسلة J | الشبكات الكبلية وإرسال إشارات تلفزيونية وبرامج صوتية وإشارات أخرى متعددة الوسائط |
| السلسلة K | الحماية من التداخلات                                                             |
| السلسلة L | إنشاء الكبلات وغيرها من عناصر المنشآت الخارجية وتركيبها وحمايتها                 |
| السلسلة M | إدارة الاتصالات بما في ذلك شبكة إدارة الاتصالات (TMN) وصيانة الشبكات             |
| السلسلة N | الصيانة: الدارات الدولية لإرسال البرامج الإذاعية الصوتية والتلفزيونية            |
| السلسلة O | مواصفات تجهيزات القياس                                                           |
| السلسلة P | نوعية الإرسال الهاتفي والمنشآت الهاتفية وشبكات الخطوط المحلية                    |
| السلسلة Q | التبديل والتشوير                                                                 |
| السلسلة R | الإرسال البرقي                                                                   |
| السلسلة S | التجهيزات المطرافة للخدمات البرقية                                               |
| السلسلة T | المطاريق الخاصة بالخدمات التلمائية                                               |
| السلسلة U | التبديل البرقي                                                                   |
| السلسلة V | اتصالات البيانات على الشبكة الهاتفية                                             |
| السلسلة X | شبكات البيانات والاتصالات بين الأنظمة المفتوحة ومساائل الأمن                     |
| السلسلة Y | البنية التحتية العالمية للمعلومات وملاحم بروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل التالي   |
| السلسلة Z | اللغات والجوانب العامة للبرمجيات في أنظمة الاتصالات                              |