Union internationale des télécommunications

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

D.170

Supplément 1
(05/2010)

SÉRIE D: PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION

Principes généraux de tarification – Etablissement et échange des comptes téléphoniques et télex internationaux

---

Comptes téléphoniques et télex mensuels

Supplément 1: Lignes directrices relatives à la gestion des contestations

Recommandation UIT-T D.170 – Supplément 1

RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE D

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION

TERMES ET DÉFINITIONS	D.0
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION	
Location de moyens de télécommunication à usage privé	D.1–D.9
Principes de tarification applicables aux services de communication de données sur les RPD spécialisés	D.10–D.39
Taxation et comptabilité dans le service télégraphique public international	D.40–D.44
Taxation et comptabilité dans le service international de télémessagerie	D.45–D.49
Principes applicables à l'infrastructure GII-Internet	D.50–D.59
Taxation et comptabilité dans le service télex international	D.60–D.69
Taxation et comptabilité dans le service international de télécopie	D.70–D.75
Taxation et comptabilité dans le service vidéotex international	D.76–D.79
Taxation et comptabilité dans le service phototélégraphique international	D.80–D.89
Taxation et comptabilité dans les services mobiles	D.90–D.99
Taxation et comptabilité dans le service téléphonique international	D.100–D.159
Etablissement et échange des comptes téléphoniques et télex internationaux	**D.160–D.179**
Transmissions radiophoniques et télévisuelles internationales	D.180–D.184
Taxation et comptabilité des services internationaux par satellite	D.185–D.189
Transmission des informations comptables mensuelles internationales des télécommunications	D.190–D.191
Communications de service et communications privilégiées	D.192–D.195
Règlement des soldes des comptes internationaux de télécommunication	D.196–D.209
Tarification et comptabilité des services internationaux de télécommunication assurés par RNIS	D.210–D.269
Tarification et comptabilité des réseaux de prochaine génération	D.270–D.279
Tarification et comptabilité des télécommunications personnelles universelles	D.280–D.284
Tarification et comptabilité des services assurés sur le Réseau intelligent	D.285–D.299
RECOMMANDATIONS À CARACTÈRE RÉGIONAL	
Recommandations applicables en Europe et dans le Bassin méditerranéen	D.300–D.399
Recommandations applicables en Amérique latine	D.400–D.499
Recommandations applicables en Asie et en Océanie	D.500–D.599
Recommandations applicables dans la Région Afrique	D.600–D.699

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

Recommandation UIT-T D.170

Comptes téléphoniques et télex mensuels

Supplément 1

Lignes directrices relatives à la gestion des contestations

Résumé

Le présent supplément a pour objet d'aider les opérateurs de télécommunication dans l'élaboration de processus efficaces susceptibles d'être utilisés pour régler des différends concernant le règlement des comptes internationaux. Avant de pouvoir formuler une contestation, les parties doivent s'être accordées sur des critères de rapprochement ou de contestation qu'il serait préférable de préciser dans un accord ou un contrat signé.

Le présent supplément est centré sur la garantie des recettes et des coûts et permet de diminuer tout risque concernant les recettes et les coûts. Il décrit de manière détaillée les critères qui peuvent être pris en considération avant de formuler et de vérifier une contestation, de déterminer ses origines possibles et d'établir la validité d'un désaccord.

Le présent supplément donne des directives sur la gestion du règlement des différends dus à une mauvaise mise à jour des données de référence (désaccord sur la taxe, la destination ou l'indicatif de numérotation) et à des données transactionnelles (taux de recouvrement insuffisant, désaccord sur le volume, différences de fuseaux horaires, appels se prolongeant après minuit et sur le mois suivant, déclarations négatives, double comptabilisation, accords de volume garanti, appels taxés à l'arrivée, durées d'appel, etc.).

Il décrit également une méthode d'échange et de comparaison de relevés CDR et la manière de procéder en cas de différend non réglé.

Il apparaît que les opérateurs de télécommunication utilisent leurs propres procédures, qui dépendent de leurs processus internes, de leurs ressources, de leurs connaissances, de leur expérience ainsi que des accords bilatéraux qu'ils ont conclus avec d'autres exploitants. Les accords commerciaux déterminent généralement l'instance d'arbitrage compétente et la législation applicable pour régler les différends, ainsi que les possibilités de négociation qui doivent être épuisées avant que puisse être entamée la procédure d'arbitrage officiel. Il existe dans le monde de nombreux mécanismes permettant de résoudre les différends qui surviennent dans les accords commerciaux de ce type. Ces mécanismes ont généralement très bien fonctionné par le passé et rien ne laisse penser qu'ils ne peuvent pas permettre de résoudre les problèmes de connectivité existants ou prévus.

Le présent Supplément propose une série de pratiques courantes qui pourraient être prévues dans des accords bilatéraux entre les partenaires.

Historique

Edition	Recommandation	Approbation	Commission d'études
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

AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

NOTE

Dans la présente publication, l'expression "Administration" est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue.

Le respect de cette publication se fait à titre volontaire. Cependant, il se peut que la publication contienne certaines dispositions obligatoires (pour assurer, par exemple, l'interopérabilité et l'applicabilité) et considère que la publication est respectée lorsque toutes ces dispositions sont observées. Le futur d'obligation et les autres moyens d'expression de l'obligation comme le verbe "devoir" ainsi que leurs formes négatives servent à énoncer des prescriptions. L'utilisation de ces formes ne signifie pas qu'il est obligatoire de respecter la publication.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UIT attire l'attention sur la possibilité que l'application ou la mise en œuvre de la présente publication puisse donner lieu à l'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle. L'UIT ne prend pas position en ce qui concerne l'existence, la validité ou l'applicabilité des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient revendiqués par un membre de l'UIT ou par une tierce partie étrangère à la procédure d'élaboration des publications.

A la date d'approbation de la présente publication, l'UIT n'avait pas été avisée de l'existence d'une propriété intellectuelle protégée par des brevets à acquérir pour mettre en œuvre la présente publication. Toutefois, comme il ne s'agit peut-être pas de renseignements les plus récents, il est vivement recommandé aux développeurs de consulter la base de données des brevets du TSB sous http://www.itu.int/ITU-T/ipr/.

© UIT 2010

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

			Page
1	Champ d'application		1
2	Références		1
3	Définitions		1
4	Abréviations et acronymes		1
5	En quoi consiste la gestion d'une contestation?		1
6	Règlement des différends		2
	6.1	Critères	2
	6.2	Analyse de la contestation ou du désaccord	3
	6.3	Contestation due à une mauvaise mise à jour des données de référence	4
	6.4	Contestation relative à des données transactionnelles	5
	6.5	Echange et comparaison de relevés CDR	7
	6.6	Différend non réglé	8
7	Possibles causes techniques de contestation		8
8	Organigramme opérationnel du processus de gestion des contestations		10

Recommandation UIT-T D.170

Comptes téléphoniques et télex mensuels

Supplément 1

Lignes directrices relatives à la gestion des contestations

1 Champ d'application

Le présent supplément vise à décrire les processus envisageables pour gérer une contestation relative à un compte, une facture ou un taux de recouvrement bilatéral donné.

2 Références

[UIT-T D.170] Recommandation UIT-T D.170 (2010), *Comptes téléphoniques et télex mensuels*.

3 Définitions

Les termes utilisés dans le présent supplément peuvent être définis de la manière suivante:

Une déclaration de compte ou de trafic (conformément aux Recommandations de l'UIT) est par définition:

– Le document envoyé par l'exploitant "A" à l'exploitant "B" pour déclarer ce que l'exploitant "A" doit à l'exploitant "B".

Une facture (reroutage ou hubbing) est par définition:

– Le document envoyé par l'exploitant "B" à l'exploitant "A" pour facturer à l'exploitant "A" ce qu'il lui doit.

4 Abréviations et acronymes

Les abréviations et les acronymes suivants sont employés dans la présente Recommandation:

CDR relevé détaillé des communications (*call detail record*)

IDD service automatique international (*international direct dialing*)

5 En quoi consiste la gestion d'une contestation?

La gestion d'une contestation est considérée comme une certaine garantie de facturation car elle permet de diminuer les risques concernant les recettes et les coûts. Il y a contestation lorsque l'écart entre les relevés de l'entreprise A et la facture ou la déclaration des relevés de l'entreprise B et ceux indiqués dans la déclaration ou la facture d'un exploitant est supérieur à celui prévu par les paramètres de rapprochement que vous avez négociés avec l'opérateur en question.

Parmi les nombreuses causes de contestation, on trouve le plus souvent une mauvaise mise à jour des données de référence. Les facteurs à l'origine de contestations et des mesures de précaution sont décrits dans les paragraphes ci-après.

En premier lieu, il y a contestation lorsque l'on constate un désaccord au niveau des données, mais les désaccords ne se traduiront pas tous par une contestation. Par exemple, une désaccord pour lequel l'incidence financière est significative entraînera un différend, tandis que cela ne sera pas

nécessairement le cas si l'incidence financière est mineure. On utilise indifféremment les termes contestation et désaccord.

Le commerce de gros en général est un processus d'échanges mutuels et, pour entretenir des relations durables, les parties devront peut-être parfois faire des compromis.

6 Règlement des différends

Le présent paragraphe peut être lu en association avec le § 8 "Organigramme du processus de gestion des contestations".

6.1 Critères[1]

Avant de pouvoir formuler une contestation, les parties doivent s'accorder sur des critères de rapprochement ou de contestation. Il serait préférable de préciser ces critères dans un accord ou un contrat signé. L'utilisation de critères convenus présente notamment les avantages suivants:

– Permet de s'assurer que les deux parties s'appuient sur la même base (c'est-à-dire qu'elles comparent des pommes avec des pommes).
– Evite les contestations inutiles et coûteuses.
– Permet de formuler une contestation et de régler le différend dans des délais acceptables.
– Permet de réduire de manière considérable les délais nécessaires pour résoudre le problème puisque les parties n'entameront pas d'échanges inutiles afin de clarifier la contestation.

En règle générale, les critères dépendent, d'une part, du type d'accord ou de contrat négocié entre exploitants et, d'autre part, de la nature des activités. Entendez-vous sur des critères satisfaisants pour vous et votre partenaire. Ces critères peuvent par exemple être les suivants:

– Variance acceptable (exprimée en % ou en valeur).
– Délai convenu pour formuler une contestation – 3 ou 6 mois maximum à compter de la date de la facture ou de la déclaration. Cet élément est nécessaire car la plupart des systèmes d'exploitant ne peuvent stocker qu'un nombre limité de relevés CDR mensuels.
– Fixation de bonne foi d'un délai estimatif pour régler un différend.
– Acceptation par les parties de régler les montants non contestés dans le délai fixé dans l'accord, par exemple dans les 30 jours.
– Spécification du type de service (téléphonie bilatérale, hubbing, reroutage, volume garanti, etc.).
– Les rapprochements doivent toujours porter sur les mois de trafic, jamais sur les mois comptables ou doivent s'effectuer selon les conditions du contrat.
– Préciser si les rapprochements portent sur les volumes de trafic et/ou des valeurs financières. Ces deux méthodes ont leurs avantages et leurs inconvénients.
– Pays ou ville de destination (généralement obligatoire) – précisez si les villes doivent être incluses dans des groupements à un niveau supérieur et donnez la liste de villes qui composent un groupe.
– Type de produit ou de trafic – précisez si les types de produits/trafic doivent être regroupés, donnez la liste des produits qui composent un groupe, etc.
– Taxes et majorations, indiquez l'unité monétaire utilisée.
– Volumes de trafic.
– Nombre d'appels, le cas échéant.

[1] S'applique à l'auteur comme au destinataire de la contestation.

– Exploitant de destination, le cas échéant.
– Pays ou ville et/ou exploitant d'origine, le cas échéant.
– Exploitant de transit/intermédiaire (le cas échéant).
– Valeur financière des éléments contestés, si nécessaire. Précisez une valeur minimum pour une contestation.
– Etc.

Lorsqu'un exploitant reçoit une contestation, il devrait suivre les étapes suivantes:

– Enregistrer la contestation et vérifier les éventuelles contestations antérieures et la manière dont les différends ont été réglés (ce qui peut orienter vers la cause éventuelle).
– Accuser réception de la contestation et indiquer dans quel délai vous y répondrez.

6.2 Analyse de la contestation ou du désaccord[1]

Il est important de comprendre l'origine d'un désaccord ou d'une contestation. Un désaccord ou une contestation doit être quantifiable et mesurable en termes financiers.

Il peut être dû aux causes suivantes:

– les taxes ne correspondent pas;
– les indicatifs de numérotation et/ou les destinations ne correspondent pas;
– les volumes de trafic et/ou le nombre d'appels ne correspondent pas;
– les produits ne correspondent pas;
– les arrondis ne correspondent pas;
– les fuseaux horaires ne correspondent pas;
– autres.

Chacune de ces causes est décrite plus en détail dans les paragraphes ci-après.

6.2.1 Etablir la validité d'une contestation ou d'un désaccord[1]

Il s'agit en premier lieu de déterminer si une contestation ou un désaccord est valable. Pour ce faire, il faut suivre les étapes suivantes:

– Vérifiez les critères de rapprochement convenus dans le contrat ou l'accord.
  - La contestation repose-t-elle sur les mêmes critères? (voir le § 6.1 pour une description des critères de rapprochement).
  - Vos données sont-elles rassemblées et/ou extraites au même niveau? En d'autres termes, comparez-vous des pommes avec des pommes?
– L'objet de la contestation dépasse-t-il la variance convenue en pourcentage?
  - Vérifiez la valeur financière réelle de la variance.
  - Si la valeur financière est inférieure au montant convenu pour la variance, alors ne formulez pas de contestation ou refusez la contestation qui vous est adressée. Le fait de résoudre un problème ne devrait pas entraîner de dépenses supérieures à la valeur financière sur laquelle porte la contestation. Vous auriez non seulement perdu un temps précieux, mais vous risqueriez également d'être perçu comme un client "embêtant", ce qui pourrait nuire à la relation commerciale que vous entretenez avec l'autre exploitant.
– La contestation a-t-elle été formulée dans le délai convenu?
  - Si tel n'est pas le cas, l'acceptation ou le refus de la contestation est à la discrétion de celui qui en fait l'objet.

Si vous répondez positivement à l'une des questions ci-dessus et si la valeur financière sur laquelle porte la contestation est importante, alors passez à l'étape 2.

6.2.2 Déterminer la cause première de la contestation ou du désaccord[1]

Cette étape correspond à l'analyse de la cause première de la contestation ou du désaccord et nécessite de procéder par élimination. Une mauvaise mise à jour des données de référence et des données transactionnelles incomplètes sont les deux causes les plus courantes de contestation. On trouvera aux § 6.3 et 6.4 des listes d'éléments à vérifier, dont l'objectif est de guider les exploitants dans ce processus.

6.3 Contestation due à une mauvaise mise à jour des données de référence

6.3.1 Désaccord sur les taxes

Les taxes figurant dans *votre système* correspondent-elles à celles indiquées dans la version la plus récente du barème des taxes pour le reroutage/hubbing, de l'accord de volume garanti, de l'avis de modification des taxes ou de tout autre contrat que vous avez négocié avec l'exploitant?[2]

– Vérifiez les taxes et la date d'application.

– Rétroactivité des taxes ou des accords: le fait de revoir les taxes applicables au trafic influe sur le rapprochement financier. Mettez à jour votre système dès que des accords ou des contrats sont signés. L'absence de mise à jour régulière d'un système de facturation entraîne non seulement des contestations, mais aussi des paiements excessifs et une sous-facturation.

La *taxe contestée* correspond-elle à celle indiquée dans la version (papier ou électronique) la plus récente du barème des taxes pour le reroutage/hubbing, de l'accord de volume garanti ou de tout autre contrat que vous avez négocié avec l'exploitant?[3]

– Si tel n'est pas le cas, vérifiez l'historique des contestations formulées par l'exploitant en question. Si l'exploitant a pour habitude de ne pas mettre à jour ses dossiers, alors refusez la contestation et joignez un exemplaire de l'accord de taxes le plus récent à l'avis de refus.

– S'il s'agit du premier problème, vous êtes libre de décider soit d'accepter le désaccord et de demander à l'exploitant de corriger les données dans la prochaine déclaration ou facture, soit de rejeter la contestation.

La taxe contestée a-t-elle été convertie d'une monnaie à une autre?[1]

– Vérifiez si le désaccord peut être dû à des règles appliquées pour arrondir une taxe convertie.

– Si l'incidence financière de ces règles d'arrondi est mineure, refusez la contestation. Dans le cas contraire, acceptez-la.

6.3.2 Désaccord sur la destination ou l'indicatif de numérotation

Les indicatifs de numérotation et/ou les destinations figurant dans votre système correspondent-ils à ceux indiqués dans la version la plus récente du barème des taxes pour le reroutage/hubbing, de l'accord de volume garanti, de l'avis de modification des taxes ou de tout autre contrat que vous avez négocié avec l'exploitant?[2]

– Certaines destinations ou villes ont-elles été regroupées? Vos regroupements sont-ils corrects?

– Mettez votre système à jour au besoin.

---

2 S'applique lorsque vous voulez formuler une contestation.

3 S'applique lorsque vous recevez une contestation.

L'exploitant conteste-t-il des destinations que vous ne proposez pas?[3]

– Les indicatifs de numérotation et/ou les destinations contestés correspondent-ils à ceux indiqués dans la version la plus récente du barème des taxes pour le reroutage/hubbing, de l'accord de volume garanti ou de tout autre contrat que vous avez négocié avec l'exploitant?
– Le cas échéant, l'exploitant a-t-il correctement regroupé les destinations?
– Vérifiez votre corbeille d'erreurs et corrigez toute éventuelle erreur dans les relevés CDR. Il peut simplement s'agir de destinations manquantes.
– Vérifiez l'historique des contestations formulées par l'exploitant en question. Si l'exploitant a pour habitude de ne pas mettre à jour ses dossiers alors refusez la contestation et joignez un exemplaire de l'accord sur les indicatifs de numérotation le plus récent à l'avis de refus.
– S'il s'agit du premier problème, vous êtes libre de décider soit d'accepter le désaccord et de demander à l'exploitant de corriger les données dans la prochaine déclaration ou facture, soit de rejeter la contestation.

6.4 Contestation relative à des données transactionnelles

6.4.1 Taux de recouvrement insuffisant

Il y a contestation concernant un taux de recouvrement insuffisant lorsque vous constatez un désaccord sur le trafic ou un déficit de trafic entre vos relevés et ceux associés à une déclaration ou une facture reçue d'un autre opérateur. Il conviendrait d'évaluer la valeur financière de la variance afin de justifier l'analyse des données de trafic. Si la valeur financière est importante, formulez une contestation ou acceptez-la. Ne formulez pas de contestation si la valeur est faible ou refusez la contestation si son incidence est mineure.

Par exemple, 10 000 minutes manquantes à 0,01 USD équivalent à 100 USD, somme qui n'est pas suffisamment élevée pour justifier une contestation.

6.4.2 Désaccord sur le volume[1]

Lorsque des données transactionnelles ou des volumes de trafic sont contestés, on peut se pencher sur les grands points suivants:

– Les critères de rapprochement sont-ils respectés?
– Les données ont-elles été correctement regroupées?
– Vérifiez que le total figurant sur la déclaration ou la facture correspond aux données de votre système.
– Validez à nouveau les engagements pris concernant les volumes, les seuils et/ou les remises.
– Les relevés CDR erronés ont-ils tous été rectifiés? Si tel n'est pas le cas, rectifiez les erreurs puisque ces relevés sont peut-être ceux correspondant aux volumes de trafic nécessaires pour atteindre le niveau de volume garanti ou le volume de trafic contesté.
– Les fichiers CDR ont-ils tous été traités? Si tel n'est pas le cas, traitez les fichiers en retard.
– Vérifiez le volume (total, puis par taxe appliquée pour toute éventuelle erreur de classification d'indicatifs de numérotation).
– Eliminez les éventuelles causes d'erreur dans votre propre système – voir la liste au § 8.

6.4.2.1 Différences de fuseaux horaires[1]

Recherchez les différences de fuseaux horaires. Votre système effectue peut-être une facturation en heure locale tandis que celui de l'autre exploitant effectue peut-être la facturation en heure UTC/GMT. Il est recommandé d'utiliser le fuseau UTC/GMT pour évaluer et facturer les données.

Si les désaccords concernent les fuseaux horaires, tenez compte de cet élément lors du rapprochement des déclarations ou factures futures afin d'éviter de nouvelles contestations. Pour ce faire, il est possible de convertir vos relevés CDR pour utiliser le même fuseau que l'autre exploitant et de revoir les volumes.

Si les relevés CDR sont extraits de plusieurs commutateurs, assurez-vous à ce que les horloges sont synchronisées dans l'ensemble de votre réseau.

6.4.2.2 Appels se prolongeant après minuit (et sur le mois suivant)[1]

Si un appel se prolonge après minuit ou sur le mois suivant, vérifiez si sa durée est comptabilisée dans sa totalité à la date avant minuit ou si elle est partagée (avant et après minuit).

De quelle manière vous et votre partenaire commercial comptabilisez-vous ces appels?

Le contrat ou l'accord que vous avez passé avec votre partenaire prévoit-il une manière de comptabiliser ces appels?

6.4.2.3 Déclarations négatives[1]

Dans certains cas, il convient d'ignorer les déclarations négatives dans le processus de rapprochement car elles entraînent une déclaration équivalente à zéro. Considérons que 100 minutes ont été déclarées avec une taxe de 0,50 USD. Cette taxe a ensuite été réduite à 0,10 USD. Si l'exploitant déclare l'ajustement de taxe de la manière ci-après, il ne faut pas tenir compte de la déclaration négative lors du rapprochement:

– –100 minutes 0,40 USD.

– Au départ, 100 minutes ont été déclarées et l'exploitant procède maintenant à un ajustement financier, c'est-à-dire que +100 minutes – 100 minutes = 0, ce qui laisse penser que l'on a déclaré zéro minute, ce qui n'est pas correct.

6.4.2.4 Double comptabilisation[1]

Les volumes de trafic peuvent facilement être comptabilisés deux fois – analysez attentivement le mode de taxation du trafic dans votre propre système et le mode de déclaration du trafic de l'autre exploitant.

Exemple: un appel unique peut être associé à une taxe à la minute (taxe de terminaison) ainsi qu'à une majoration à la minute (taxe de commercialisation). La durée de l'appel est de 100 minutes.

L'exploitant "A" présente les informations sous la forme suivante:

Type de taxe	Tarif	Durée	Montant	Monnaie
Taxe de terminaison	0,1	100	10,00	USD
Taxe de commercialisation	0,2	100	20,00	USD

Lors du rapprochement financier, ces deux lignes doivent être ajoutées, ce qui donne 30 USD.

Cependant, du point de vue du trafic, il n'est pas possible d'ajouter les durées puisque l'appel dure 100 minutes et non 200. D'autres critères, comme la date du trafic, l'identificateur du produit et la destination doivent être pris en considération afin d'empêcher que l'appel ne soit comptabilisé deux fois.

L'exploitant "B" peut présenter les informations sous la forme suivante:

Tarif 1	Tarif 2	Durée	Montant 1	Montant 2	Total	Monnaie
0,1	0,2	100	10,00	20,00	30,00	USD

L'exploitant "C" peut présenter les informations sous la forme suivante:

Tarif	Durée	Montant	Monnaie
0,3	100	30,00	USD

Les exploitants ne peuvent pas s'imposer un format de présentation des données car les systèmes de facturation sont différents et chacun a ses propres limites. Dans les cas des exploitants "B" et "C", la durée n'est pas comptabilisée deux fois. Les exploitants sont invités à faire attention et à vérifier les situations qui pourraient entraîner une double comptabilisation.

6.4.2.5 Accords de volume garanti[1]

Il vaut mieux que le rapprochement se fasse sur un plan général plutôt que sur des données trop détaillées. Tous les opérateurs traitent leurs engagements de volume bilatéral de façon différente, les volumes de trafic concorderont toujours, mais les détails seront peut-être différents, selon le profil chronologique de la comptabilisation du trafic prévu dans l'accord.

6.4.2.6 Retraits de transaction[1]

Un exploitant peut retirer des transactions, c'est-à-dire qu'il peut exclure des transactions de déclarations ou de factures pour une raison quelconque. Vérifiez que vous échangez vos statistiques en matière de trafic avec les exploitants avec lesquels vous avez conclu des accords en cascade sur une base mensuelle. En ce qui concerne la comptabilité directe, examinez les relevés CDR afin d'établir si des transactions peuvent avoir été retirées.

6.4.2.7 Appels taxés à l'arrivée[1]

Les rapprochements pour ce type de trafic sont parmi les plus difficiles à effectuer – à gérer au cas par cas.

6.4.2.8 Durées d'appel[1]

Les accords et les contrats devraient préciser quelle durée doit être utilisée pour les services spéciaux, par exemple:

– Pour le service de pays domicile direct, la durée peut inclure ou exclure le temps d'attente de l'appel.
– Précisez quels sont les services pour lesquels on comptabilise la durée dans le réseau et ceux pour lesquels on comptabilise la durée de conversation.
– Les parties n'utilisent pas toutes les mêmes règles d'arrondi pour le cumul des relevés sur les factures et les déclarations. Exprimez cet élément en variance (% ou valeur).

6.5 Echange et comparaison de relevés CDR[1]

Les relevés détaillés des communications (CDR) peuvent servir à régler des différends. Il est toutefois recommandé de n'échanger des relevés CDR qu'en dernier recours, si aucune des parties n'est d'accord avec le récapitulatif des données déjà fourni.

Il peut être très long de comparer les relevés CDR et, lorsque cela est possible, afin d'accélérer le règlement du différend, il conviendrait de n'extraire que les données contestées.

Toutefois, s'il faut consulter des relevés CDR portant sur un mois complet, les données devraient limiter les critères à des relevés CDR portant sur un ou quelques jours seulement.

Il est ainsi possible de:

– calculer la somme du volume des appels, des minutes effectivement consommées et des minutes facturées à partir de votre relevé CDR et de la facture envoyée par l'exploitant;

– s'assurer que le relevé CDR de l'exploitant correspond au volume attendu compte tenu de la facture envoyée;

– comparer les relevés CDR du point de vue des dates, en vérifiant en particulier le premier et le dernier jour de la période de facturation;

– vérifier que les relevés CDR des deux parties sont exprimés dans le même fuseau horaire.

Si la contestation de volume porte sur plusieurs mois, il est recommandé de n'échanger qu'un seul relevé CDR mensuel. L'exploitant-client a la possibilité de choisir le mois.

Les exploitants à l'origine d'une contestation doivent tenir compte des critères susmentionnés.

Si l'échange de relevés CDR ne permet pas de régler le différend, organisez un essai de bout en bout entre votre commutateur et celui de l'exploitant à l'origine de la contestation. En d'autres termes, effectuez des mesures sur des périodes et des jours mutuellement convenus. Si les deux commutateurs donnent des statistiques identiques concernant les volumes de trafic et/ou les destinations et/ou les types de trafic, cela laisse alors supposer que la cause se trouve plus loin dans la séquence des opérations.

6.6 Différend non réglé

Afin d'entretenir une bonne relation commerciale avec l'autre exploitant, il est recommandé d'adopter un comportement normal et constructif et de ne pas interrompre les paiements au motif qu'un différend n'a pas été réglé. Les montants non contestés devraient être payés.

Autre possibilité, si les deux parties décident d'avoir recours à une procédure d'arbitrage, elles peuvent nommer ou engager un médiateur extérieur (par exemple, un exploitant ou un tiers) afin de les aider à régler le différend.

7 Possibles causes techniques de contestation

Le tableau ci-après contient et décrit certaines causes probables de contestation. On part de l'hypothèse que "l'exploitant A" est à l'origine de la contestation et que "l'exploitant B" la reçoit.

Cause	Description
Durée minimale	La durée minimale d'appel diffère de celle prévue dans le contrat.
Données manquantes	Les données relatives aux appels ne sont pas enregistrées dans le commutateur ou ne sont pas saisies dans le système de facturation.
Appel long	L'exploitant A peut enregistrer une transaction comme correspondant à deux appels ou plus tandis que l'exploitant B l'enregistre comme un seul appel. (Le nombre total de minutes est le même mais le nombre d'appels peut être différent et les enregistrements multiples peuvent avoir eu lieu dans des périodes de facturation différentes.)
Statut des réponses	Les appels sans réponse sont traités comme ayant obtenu une réponse – cela pourrait être dû à un problème de signalisation dans le réseau ou à une erreur du système de facturation.
Acheminement vers le mauvais exploitant	L'acheminement se fait peut-être vers le mauvais exploitant dans un système.
Bouclage	Un même appel peut être enregistré comme correspondant à deux appels car il a été envoyé deux fois sur deux circuits différents (double retour d'information vers l'origine).

Cause	Description
Gestion de la durée	Possibles erreurs du système de facturation lors de la conversion des durées d'appel et utilisation de ces données converties.
Compartiment d'erreur	Relevés CDR rejetés dans le compartiment d'erreur et non résolus.
Indicatifs de numérotation	Mauvaise classification des indicatifs de numérotation due à une erreur humaine lors de la saisie.
Commutations multiples	En cas de commutations multiples (dans un même pays ou entre pays), la correspondance des éléments de trafic doit être exacte afin de veiller à ce qu'un même appel ne soit pas interprété comme étant plusieurs appels différents. Ce phénomène est aggravé lorsque les horloges ne sont pas synchronisées.
Pannes	Des ruptures de câble et une interruption de service pourraient entraîner l'acheminement du trafic via d'autres routes non convenues et déboucher sur la perte d'enregistrements de mesures de trafic.

8 Organigramme opérationnel du processus de gestion des contestations

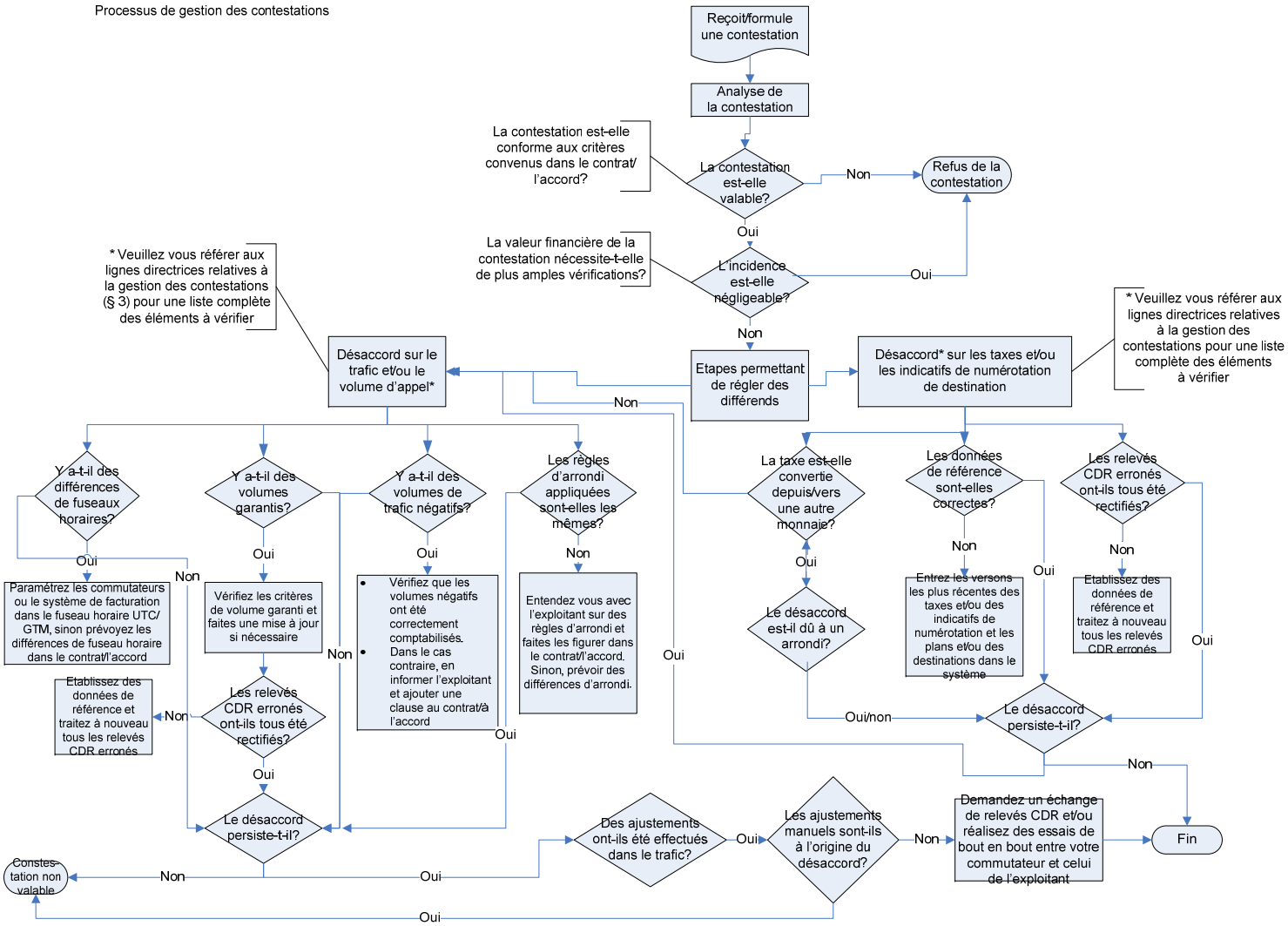

Figure 8-1 – Processus de gestion des contestations

SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

Série A	Organisation du travail de l'UIT-T
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	Réseaux câblés et 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	Gestion des télécommunications y compris le RGT et maintenance des réseaux
Série N	Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle
Série O	Spécifications des appareils de mesure
Série P	Terminaux et méthodes d'évaluation subjectives et objectives
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, communication entre systèmes ouverts et sécurité
Série Y	Infrastructure mondiale de l'information, protocole Internet et réseaux de prochaine génération
Série Z	Langages et aspects généraux logiciels des systèmes de télécommunication

Imprimé en Suisse
Genève, 2010