

МСЭ-Т

СЕКТОР СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ МСЭ

D.170

Добавление 1
(05/2010)

СЕРИЯ D: ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ

Общие принципы тарификации – Составление и обмен счетами международной телефонной и телексной связи

Месячные телефонные и телексные счета

**Добавление 1 – Руководящие указания
по управлению разрешением споров**

Рекомендация МСЭ-Т D.170 – Добавление 1

РЕКОМЕНДАЦИИ МСЭ-Т СЕРИИ D
ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	D.0
ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ	
Аренда средств электросвязи для частного пользования	D.1–D.9
Принципы тарификации, применимые к службам передачи данных по специализированным сетям данных общего пользования	D.10–D.39
Начисление платы и учет в международной телеграфной службе общего пользования	D.40–D.44
Начисление платы и учет в международной службе телесообщений	D.45–D.49
Принципы, применимые к ГИИ-Интернет	D.50–D.59
Начисление платы и учет в международной службе телекс	D.60–D.69
Начисление платы и учет в международной факсимильной службе	D.70–D.75
Начисление платы и учет в международной службе видеотекс	D.76–D.79
Начисление платы и учет в международной фототелеграфной службе	D.80–D.89
Начисление платы и учет в службах подвижной связи	D.90–D.99
Начисление платы и учет в международной телефонной службе	D.100–D.159
Составление и обмен счетами международной телефонной и телексной связи	D.160–D.179
Передача международных программ звукового вещания и телевидения	D.180–D.184
Начисление платы и учет по услугам международной спутниковой связи	D.185–D.189
Передача сведений, относящихся к международной финансовой отчетности	D.190–D.191
Служебная и привилегированная электросвязь	D.192–D.195
Погашение сальдо международных счетов за электросвязь	D.196–D.209
Принципы начисления платы и учета для международных услуг электросвязи, предоставляемых ЦСИС	D.210–D.269
Принципы начисления платы и учета для сетей последующих поколений (СПП)	D.270–D.279
Принципы начисления платы и учета для универсальной персональной электросвязи	D.280–D.284
Принципы начисления платы и учета для услуг, предоставляемых интеллектуальной сетью	D.285–D.299
РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ПРИМЕНЕНИЯ	
Рекомендации, применимые в Европе и бассейне Средиземного моря	D.300–D.399
Рекомендации, применимые в Латинской Америке	D.400–D.499
Рекомендации, применимые в Азии и Океании	D.500–D.599
Рекомендации, применимые в Африканском регионе	D.600–D.699

Для получения более подробной информации просьба обращаться к перечню Рекомендаций МСЭ-Т.

Месячные телефонные и телексы счета

Добавление 1

Руководящие указания по управлению разрешением споров

Резюме

Настоящее Добавление предназначено для оказания помощи операторам электросвязи при разработке эффективных процессов, которые могли бы использоваться для разрешения споров при международных взаиморасчетах. Перед тем как начать спор, сторонами должны быть согласованы критерии урегулирования или критерии спора и предпочтительно, чтобы эти критерии были указаны в подписанном соглашении или договоре.

В этом Добавлении внимание акцентируется на обеспечении поступления дохода и показателей затрат, и оно направлено на уменьшение риска, связанного с недополучением дохода и/или превышением затрат. В нем приводятся подробные данные о критериях, которые могут быть учтены, перед тем как начать какой-либо спор или проверять его обоснованность, возможные источники спора и определение правомерности спора или разногласий.

В Добавлении приводятся руководящие указания по управлению разрешением споров, вызванных плохим ведением базовых контрольных данных (расхождения в таксах, пунктах назначения или кодах набора) и данных по операциям (недостача по таксе за возмещение, расхождение в объеме трафика, различия часовых поясов, вызовы, осуществляемые на границе суток или двух месяцев, отрицательные декларации, двойной счет, соглашения о фиксированном объеме трафика, обратные вызовы, за которые взимается плата, продолжительность вызовов и т. д.).

Кроме того, в нем описывается процесс для метода обмена и сравнения записей параметров вызовов (Call Detail Record (CDR)), а также для действий в случае неразрешимых споров.

В Добавлении признается, что операторы электросвязи используют собственные процедуры, которые зависят от внутренних процессов, ресурсов, знаний, опыта и двусторонних соглашений с партнерами. В коммерческих договоренностях, как правило, определяются место и применимое право для разрешения споров, а также любые требования в отношении переговоров, которые должны быть полностью использованы, прежде чем может начаться официальный арбитраж. Во всем мире существует много механизмов, с помощью которых происходит урегулирование споров, возникающих на основе этих коммерческих договоренностей. Данные существующие механизмы успешно использовались в прошлом, и нет никаких признаков того, что они не в состоянии разрешить существующие или предполагаемые вопросы, связанные с возможностью установления соединений.

В настоящем Добавлении предлагается набор общих практических мер, которые могли бы включаться в двусторонние соглашения между партнерами.

Хронологическая справка

Издание	Рекомендация	Утверждение	Исследовательская комиссия
1.0	МСЭ-Т E.270	15.12.1972 г.	
2.0	МСЭ-Т E.270	08.10.1976 г.	
3.0	МСЭ-Т D.170/E.270	21.11.1980 г.	
4.0	МСЭ-Т D.170/E.270	19.10.1984 г.	
5.0	МСЭ-Т D.170/E.270	25.11.1988 г.	
6.0	МСЭ-Т D.170	12.03.1993 г.	III
7.0	МСЭ-Т D.170	20.03.1995 г.	3-я
8.0	МСЭ-Т D.170	12.06.1998 г.	3-я
9.0	МСЭ-Т D.170	27.06.2006 г.	3-я
10.0	МСЭ-Т D.170	21.05.2010 г.	3-я
10.1	МСЭ-Т D.170, Доб. 1	21.05.2010 г.	3-я
10.2	МСЭ-Т D.170, Доб. 2	21.05.2010 г.	3-я

ПРЕДИСЛОВИЕ

Международный союз электросвязи (МСЭ) является специализированным учреждением Организации Объединенных Наций в области электросвязи и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Сектор стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) – постоянный орган МСЭ. МСЭ-Т отвечает за изучение технических, эксплуатационных и тарифных вопросов и за выпуск Рекомендаций по ним с целью стандартизации электросвязи на всемирной основе.

На Всемирной ассамблее по стандартизации электросвязи (ВАСЭ), которая проводится каждые четыре года, определяются темы для изучения Исследовательскими комиссиями МСЭ-Т, которые, в свою очередь, вырабатывают Рекомендации по этим темам.

Утверждение Рекомендаций МСЭ-Т осуществляется в соответствии с процедурой, изложенной в Резолюции 1 ВАСЭ.

В некоторых областях информационных технологий, которые входят в компетенцию МСЭ-Т, необходимые стандарты разрабатываются на основе сотрудничества с ИСО и МЭК.

ПРИМЕЧАНИЕ

В настоящей Рекомендации термин "администрация" используется для краткости и обозначает как администрацию электросвязи, так и признанную эксплуатационную организацию.

Соблюдение положений данной Рекомендации осуществляется на добровольной основе. Однако данная Рекомендация может содержать некоторые обязательные положения (например, для обеспечения функциональной совместимости или возможности применения), и в таком случае соблюдение Рекомендации достигается при выполнении всех указанных положений. Для выражения требований используются слова "следует", "должен" ("shall") или некоторые другие обязывающие выражения, такие как "обязан" ("must"), а также их отрицательные формы. Употребление таких слов не означает, что от какой-либо стороны требуется соблюдение положений данной Рекомендации.

ПРАВА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

МСЭ обращает внимание на вероятность того, что практическое применение или выполнение настоящей Рекомендации может включать использование заявленного права интеллектуальной собственности. МСЭ не занимает какую бы то ни было позицию относительно подтверждения, действительности или применимости заявленных прав интеллектуальной собственности, независимо от того, доказываются ли такие права членами МСЭ или другими сторонами, не относящимися к процессу разработки Рекомендации.

На момент утверждения настоящей Рекомендации МСЭ не получил извещение об интеллектуальной собственности, защищенной патентами, которые могут потребоваться для выполнения настоящей Рекомендации. Однако те, кто будет применять Рекомендацию, должны иметь в виду, что вышесказанное может не отражать самую последнюю информацию, и поэтому им настоятельно рекомендуется обращаться к патентной базе данных БСЭ по адресу: <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© ITU 2010

Все права сохранены. Ни одна из частей данной публикации не может быть воспроизведена с помощью каких бы то ни было средств без предварительного письменного разрешения МСЭ.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 Сфера применения	1
2 Справочные документы.....	1
3 Определения	1
4 Сокращения и акронимы	1
5 Что такое управление разрешением споров?	1
6 Процесс разрешения споров	2
6.1 Критерии.....	2
6.2 Анализ спора или разногласий	3
6.3 Споры, касающиеся плохого ведения базовых контрольных данных.....	4
6.4 Споры, касающиеся данных по операциям	5
6.5 Обмен и сравнение CDR	7
6.6 Неразрешимые споры.....	7
7 Возможные технические причины, приводящие к спорам	8
8 Блок-схема процесса управления разрешением споров	9

Месячные телефонные и телексы счета

Добавление 1

Руководящие указания по управлению разрешением споров

1 Сфера применения

Сфера применения настоящего Добавления включает описание возможных процессов, предназначенных для управления разрешением спора, относящегося к какому-либо конкретному счету, счету-фактуре и двусторонней таксе за возмещение.

2 Справочные документы

[ITU-T D.170] Рекомендация МСЭ-Т D.170 (2010 г.), *Месячные телефонные и телексы счета*.

3 Определения

Определение терминов, используемых в настоящем Добавлении, включает в том числе:

счет или отчет о декларировании трафика (в соответствии с Рекомендациями МСЭ-Т) определяется как:

- то, что оператор "А" направляет оператору "В" для декларирования того, что оператор "А" должен оператору "В".

Счет-фактура (транзит или концентрация) определяется как:

- то, что оператор "В" направляет оператору "А" для выставления счета оператору "А" за то, что он должен оператору "В".

4 Сокращения и акронимы

В настоящей Рекомендации используются следующие сокращения и акронимы:

CDR	Call Detail Record	Запись параметров вызова
IDD	International Direct Dialing	Прямой набор международного телефонного номера

5 Что такое управление разрешением споров?

Управление разрешением споров рассматривается как форма обеспечения достоверности выставляемых счетов, поскольку оно уменьшает риск, связанный с недополучением дохода и/или превышением затрат. Оно имеет место в случае, когда расхождение между записями компании "А" и счетом-фактурой/декларацией собственных записей компании "В" и теми записями, которые включены в декларацию или счет-фактуру оператора, превосходят параметры выверки, согласованные между вами и конкретным оператором.

Споры возникают по множеству причин, среди которых наиболее распространенной причиной является плохое ведение базовых контрольных данных. В разделах, ниже, описаны факторы, которые приводят к спорам, и меры их предупреждения.

Прежде всего, спор возникает, когда отмечается расхождение в данных. Не все расхождения приводят к спору, например если расхождение имеет значительное финансовое воздействие, то будет начат спор, тогда как незначительное финансовое воздействие необязательно может приводить к спору. Термины спор и расхождения используются взаимозаменяемо.

Как правило, оптовая торговля – это двухсторонний процесс, и для сохранения долгосрочных взаимоотношений сторонам может быть необходимо время от времени идти на компромисс.

6 Процесс разрешения споров

Лучше всего можно читать настоящий раздел, одновременно рассматривая рисунок в разделе 8 "Блок-схема процесса управления разрешением споров".

6.1 Критерии¹

Перед тем как начать спор, стороны должны согласовать критерии выверки или критерии спора. Предпочтительно, чтобы эти критерии были указаны в подписанном соглашении или договоре. Преимущества наличия согласованных критериев включают в том числе:

- обеспечение того, что стороны используют одну и ту же основу, т. е. сравнивают "яблоки с яблоками";
- недопущение начала ненужных или не оправдывающих затраты споров;
- осуществление начала и разрешения споров в приемлемых временных рамках;
- значительное сокращение времени разрешения проблемы, таким образом, чтобы стороны не занимались ненужной перепиской для уточнения спорных вопросов.

Обычно критерии обусловлены типом соглашения или договора, согласованного операторами в процессе переговоров, и зависят от характера коммерческой деятельности. Согласуйте критерии, которые будут работать на вас и вашего партнера. Примеры критериев включают в том числе:

- приемлемые процент несоответствия и несоответствие сумм;
- согласованные временные рамки для начала спора;
- приблизительный целевой показатель временных рамок для разрешения спора, основанных на доброй воле;
- обе стороны соглашаются погасить неоспоренные суммы в соответствии с условиями соглашения, например 30 дней и др.;
- определение типа обслуживания, например двухсторонняя телефонная связь, концентрация, транзит, фиксированный объем и пр.;
- всегда осуществляйте урегулирование спора по объему месячного трафика – никогда по отчетному месяцу – или в соответствии с условиями договора;
- укажите, осуществляете ли вы урегулирование спора по объемам трафика и/или по финансовым стоимостям. Оба способа имеют свои "за" и "против";
- страна или город завершения вызова (обычно обязательны) – указать, следует ли объединить города в группу более высокого уровня, и перечислить города, составляющие группу;
- продукт или тип трафика – укажите, следует ли сгруппировать вместе продукты/типы трафика, перечислить продукты, которые составляют группу и т. д.;
- такса и дополнительная плата, включая валюту;
- объемы трафика;
- количество вызовов, когда это целесообразно;
- завершающий оператор, в зависимости от обстоятельств;
- страна или город и/или оператор происхождения вызова, в зависимости от обстоятельств;
- транзит/через оператора (когда это целесообразно);
- финансовая стоимость оспариваемых элементов, если требуется. Укажите минимальную стоимость для начала спора;
- др.

После принятия спора следует предпринять следующие шаги:

- Зарегистрируйте спор и проверьте любые предыдущие спорные вопросы и их разрешение (это может подсказать, в чем могла бы заключаться основная причина).
- Подтвердите принятие спора и укажите, когда вами будет предоставлена обратная связь.

¹ Применяются как для начала, так и для принятия споров.

6.2 Анализ спора или расхождений¹

Важно понять причину расхождений или спора. Расхождения или спор должны поддаваться измерению и оценке в финансовых понятиях.

Расхождения или спор могут быть следствием:

- несоответствия такс;
- несоответствия кодов набора и/или пунктов назначения;
- несоответствия объемов трафика и/или количества вызовов;
- несоответствия продуктов;
- несоответствия из-за округления;
- несоответствия часовых поясов;
- других причин.

Каждая из этих причин подробно описана в следующих разделах.

6.2.1 Определение правомерности спора или расхождений¹

Первый этап состоит в определении правомерности спора или расхождений. Он включает следующий анализ:

- Проверка критериев выверки, согласованных в договоре или соглашении.
 - Основан ли спор на совершенно одинаковых критериях? Описание критериев выверки см. в разделе 6.1.
 - Объединяются ли и/или извлекаются ли ваши собственные данные на том же уровне, т. е. сравниваете ли вы "яблоки с яблоками"?
- Превышается ли в споре согласованный процент несоответствия?
 - Проверить реальную финансовую стоимость несоответствия.
 - Если финансовая стоимость ниже согласованного несоответствия сумм, то не начинайте спор или отклоните объявленный спор. Затраты на разрешение вопроса не должны превышать финансовой стоимости спора. Вы бы не только потеряли драгоценное время, но и вас могли бы начать воспринимать как "надоедливую" клиента, что может отрицательно повлиять на отношения с вашим партнером.
- Был ли начат спор в пределах согласованного временного интервала?
 - Если нет, то следует проявлять осмотрительность в отношении того, следует ли принять спор или отвергнуть его.

Если на какой-либо из поставленных выше вопросов дается ответ "Да" и финансовая стоимость спора является значительной, то переходите ко второму этапу.

6.2.2 Определение основной(ых) причины (причин) спора или расхождений¹

Этот второй этап связан с анализом основной причины спора или расхождений и включает процесс ее исключения. Плохое ведение базовых контрольных данных и неполные данные по операциям являются двумя самыми распространенными факторами, которые приводят к спорам. Контрольные перечни для предоставления операторам руководства в отношении этого процесса рассмотрены в разделах 6.3 и 6.4, ниже.

6.3 Споры, касающиеся плохого ведения базовых контрольных данных

6.3.1 Расхождения такс

Соответствует ли такса в *вашей системе* последней таксе из прейскуранта на транзит/концентрацию, соглашения о фиксированном объеме, уведомления об изменении таксы или любого другого договора, согласованного между вами и оператором?²

- Проверить величину таксы и дату ее вступления в действие.
- Датирование задним числом такс или соглашений: установление новых такс на трафик влияет на финансовое урегулирование. Обновите свою систему, как только будут подписаны соглашения или договоры. Системы выставления счетов, которые обновляются не регулярно, не только приводят к спорам, но и становятся также причиной переплаты и недостаточных сборов.

Соответствует ли *оспариваемая такса* последней опубликованной таксе из прейскуранта на транзит/концентрацию (в электронной или бумажной форме), соглашения о фиксированном объеме или любого другого договора, согласованного между вами и оператором?³

- Если нет, то проверьте данные о предыдущих спорах в отношении рассматриваемого оператора. Если оператор систематически не следит за обновлением своих записей, то тогда отклоните оспариваемую таксу и приложите копию самого последнего соглашения по таксам к уведомлению об отклонении спора.
- Если оператор "нападает первым", то проявляйте осмотрительность, т. е. вы можете сохранить расхождения и просить оператора направить исправление в следующей декларации или счете-фактуре, или вы можете принять решение об отклонении оспариваемой таксы.

Была ли конвертирована оспариваемая такса из одной валюты в другую?¹

- Проверьте, может ли расхождение быть обусловлено использованием правил округления, применяемым к конвертируемой таксе.
- Если финансовое влияние правил округления незначительно, то отклоните оспариваемую таксу или же согласитесь с ней.

6.3.2 Расхождения пунктов назначения или кодов набора

Соответствуют ли коды набора и/или пункты назначения в *вашей системе* кодам набора и пунктам назначения из прейскуранта на транзит/концентрацию, соглашения о фиксированном объеме, уведомления об изменении таксы или любого другого договора, согласованного между вами и оператором?²

- Были ли сгруппированы вместе какие-либо пункты назначения или города? Правильно ли вы осуществили группирование?
- Обновите свою систему, если необходимо.

Оспаривает ли оператор пункты назначения, которых у вас нет?³

- Соответствуют ли *оспариваемые* коды набора и/или пункты назначения самой последней таксе из прейскуранта на транзит/концентрацию, соглашения о фиксированном объеме или любого другого договора, согласованного между вами и оператором?
- Правильно ли оператор сгруппировал пункты назначения, когда это применимо?
- Проверьте свою "корзину ошибок" и исправьте любые записи параметров вызова (CDR), которые содержат ошибки. Они могут просто включать "недостающие" пункты назначения.
- Проверьте данные о предыдущих спорах в отношении рассматриваемого оператора. Если оператор систематически не следит за обновлением своих записей, то тогда отклоните оспариваемую таксу и приложите копию самого последнего соглашения по кодам набора к уведомлению об отклонении спора.

² Применяется, когда вы хотите начать спор.

³ Применяется, когда вы принимаете спор.

- Если оператор "нападает первым", то проявляйте осмотрительность, т.е. вы можете сохранить расхождения и просить оператора направить исправление в следующей декларации или счете-фактуре, или вы можете принять решение об отклонении оспариваемого кода набора.

6.4 Споры, касающиеся данных по операциям

6.4.1 Недостача по таксе за возмещение

Спор в отношении недостачи по таксе за возмещение начинается, когда отмечаются расхождения по трафику между вашими записями и данными, включенными в импортную декларацию оператора или счет-фактуру или недостача. Следует рассчитать финансовую стоимость несоответствия для обоснования усилий, связанных с проведением анализа данных трафика. Если финансовая стоимость является значительной, то начинайте или принимайте спор. Не начинайте спор, если стоимость незначительна или отклоняйте спор, если воздействие незначительно.

Например, недостача 10 000 минут по 0,01 долл. США, составляющая 100 долл. США, может не стоить усилий по инициированию спора.

6.4.2 Расхождения объема трафика¹

Во всех случаях, когда оспариваются данные по операциям или объемы трафика, могут быть выполнены следующие типичные проверки:

- Были ли удовлетворены критерии выверки?
- Правильно ли были сгруппированы данные?
- Подтвердите соответствие итоговых цифр в декларации или счете-фактуре данным вашей системы.
- Перепроверьте обязательства в отношении объема, пороги и/или скидки.
- Были ли исправлены все CDR с ошибками? Если нет, исправьте ошибки, поскольку эти CDR могут включать данные по объемам трафика, требуемые для получения информации, касающейся фиксированного объема или оспариваемого объема трафика.
- Были ли обработаны все файлы CDR? Если нет, то устраните весь накопленный объем невыполненной работы.
- Проверьте общий объем, а затем объемы по таксам, начисленным в отношении любой неправильной классификации кодов набора.
- Осуществите проверку по возможным факторам в рамках вашей системы (см. список возможных факторов, ниже).

6.4.2.1 Различия часовых поясов¹

Проверьте, различаются ли часовые пояса. Ваша система может выставлять счета в местном часовом поясе, тогда как ваш партнер, возможно, выставляет счета в часовом поясе UTC/GMT. Рекомендованный часовой пояс для оценки данных и выставления счетов – это UTC/GMT.

Если расхождения касаются часовых поясов, учтите это при выверке будущих деклараций и счетов-фактур во избежание новых споров. Это может быть осуществлено путем перевода ваших CDR в те же часовые пояса, что и у вашего партнера, и рассмотрения объемов.

Если CDR разделяются по нескольким коммутационным станциям, обеспечьте синхронизацию часов по всей вашей сети.

6.4.2.2 Вызовы, осуществляемые на границе суток (или двух месяцев)¹

Если вызовы осуществляются на границе суток или двух месяцев, проверьте, учитывается ли их общая продолжительность по дате до полуночи или же делится на продолжительность до и после полуночи.

Как вы и ваш партнер учитываете эти вызовы?

Предусмотрено ли в договоре или соглашении между вами и вашим партнером, каким образом эти вызовы должны учитываться?

6.4.2.3 Отрицательные декларации¹

В некоторых случаях отрицательные декларации не должны приниматься во внимание в процессе урегулирования, поскольку это может привести к нулевой декларации. Предположим, что 100 минут были декларируются по таксе 0,50 долл. США. После этого такса изменилась до 0,10 долл. США. Если оператор декларирует корректировку таксы следующим образом, то отрицательная декларация не должна быть принята во внимание при урегулировании:

- –100 мин. 0,40 долл. США.
- Изначально были декларируются 100 минут, а теперь оператор осуществляет финансовую корректировку, т. е. +100 мин. – 100 мин. = 0, что создает впечатление о декларировании нуля минут, а это неправильно.

6.4.2.4 Двойной счет¹

Объемы трафика могут быть легко подсчитаны дважды – внимательно проанализируйте, каковы таксы на трафик в рамках вашей системы и как декларирует трафик оператор.

Пример: один вызов может включать таксу за минуту (сбор за завершение), а также дополнительную плату за минуту (маркетинговый сбор). Продолжительность вызова – 100 минут.

Оператор "А" представляет информацию как:

Тип сбора	Такса	Продолжительность	Сумма	Валюта
Сбор за завершение	0,1	100	10,00	долл. США
Маркетинговый сбор	0,2	100	20,00	долл. США

В плане финансового урегулирования должны быть добавлены данные этих двух записей, т. е. 30 долл. США.

Однако, рассматривая трафик, нельзя складывать эту продолжительность, поскольку продолжительность вызова составляет 100, а не 200 минут. Для предотвращения двойного счета должны учитываться другие критерии, такие как данные трафика, идентификатор продукта и пункт назначения.

Оператор "В" может представить информацию как:

Такса 1	Такса 2	Продолжительность	Сумма 1	Сумма 2	Итого	Валюта
0,1	0,2	100	10,00	20,00	30,00	долл. США

Оператор "С" может представить информацию как:

Такса	Продолжительность	Сумма	Валюта
0,3	100	30,00	долл. США

Операторы не могут диктовать друг другу, как должны быть представлены данные, поскольку системы выставления счетов различны и каждой системе присущи свои ограничения. В случае оператора "В" и оператора "С" продолжительность не подсчитывается дважды. Операторы должны иметь это в виду и проверять ситуации, при которых возможен двойной счет.

6.4.2.5 Соглашения о фиксированном объеме трафика¹

Лучше осуществлять выверку на уровне более подробного анализа, чем на уровне менее подробного анализа. Два оператора всегда по-разному рассматривают двухсторонние обязательства в отношении объема трафика: объемы трафика будут совпадать, но детали могут отличаться. Подробные данные зависят от порядка учета трафика в том или ином соглашении.

6.4.2.6 Скрытые операции¹

Оператор может скрывать операции, т. е. исключать операции из деклараций или счетов-фактур по какой-нибудь причине. Обеспечьте ежемесячный обмен статистическими данными о трафике с операторами, с которыми у вас есть каскадные соглашения. В целях непосредственного учета отслеживайте CDR для определения возможных скрытых операций.

6.4.2.7 Обратные вызовы¹

Это один из наиболее сложных типов трафика для выверки – решение проблемы осуществляется в зависимости от конкретного случая.

6.4.2.8 Продолжительность вызовов¹

В соглашениях и договорах должно быть предусмотрено, какую продолжительность следует использовать для специальных услуг, например:

- в отношении услуги прямого доступа к своей стране продолжительность может включать или исключать время удержания вызова;
- определите, какие услуги основаны на сетевом времени в отличие от продолжительности разговора;
- не все стороны используют те же правила округления, когда записи объединяются в счета-фактуры и декларации. Учитывайте это в процентах и составляйте сумму расхождений.

6.5 Обмен и сравнение CDR¹

Записи параметров вызовов (CDR) могут использоваться для разрешения споров. Однако рекомендуется, чтобы обмен CDR осуществлялся только как заключительный шаг, если ни одна из сторон не согласна с уже предоставленными сводными данными.

Сравнение CDR может занять очень много времени, и, по возможности, для ускорения процесса разрешения спора, извлеченные данные должны быть ограничены только оспариваемыми данными.

Однако, если требуются полные CDR за месяц, по которому выставляется счет-фактура, критерии должны быть ограничены данными CDR только за день или дни.

CDR могут быть использованы для:

- составления сумм объема вызовов, реальных минут и минут, по которым выставляются счета, на основе ваших CDR и счета-фактуры, направленного оператором;
- обеспечения того, чтобы записи CDR оператора соответствовали предполагаемому объему по каждому направляемому им счету-фактуре;
- сравнения записей CDR по дате – особенно первого и последнего дней расчетного периода;
- проверки того, что в CDR обеих сторон используется один и тот же часовой пояс.

В случае когда оспариваются объемы за несколько месяцев, по которым выставляются счета-фактуры, рекомендуется обмениваться CDR только за один месяц. Клиент оператора имеет возможность выбрать определенный месяц.

Операторы, которые инициируют или направляют спор, должны учитывать вышеупомянутые критерии.

Если обмен CDR не приводит к разрешению спора, организуйте сквозную проверку между вашей коммутационной станцией и коммутационной станцией оператора, который начал спор, т. е. проведите измерения по взаимно согласованным периодам времени и дням. Если обе АТС дают аналогичные статистические данные по объемам трафика и/или пунктам назначения и/или типам трафика, то это указывает, что причина спора связана с последующей обработкой.

6.6 Неразрешимые споры

Для поддержания хороших отношений с вашим партнером рекомендуется установить нормальную и плодотворную деловую практику, при которой не происходит отказ от платежа в связи с неизбежным неразрешимым спором. Должен быть осуществлен процесс оплаты неоспариваемых сумм.

В случае если обе стороны согласны на процесс арбитража, они могут назначить или нанять внешнего посредника (например, оператора или ту или иную третью сторону) для оказания помощи в разрешении спора.

7 Возможные технические причины, приводящие к спорам

В таблице, ниже, перечислены некоторые вероятные причины и их описания, по которым возникают споры. В таблице, ниже, предполагается, что "Оператор А" отправляет спор, а "Оператор В" – его принимает.

Причина	Описание
Минимальная продолжительность	Использование минимальной продолжительности вызова, отличающейся от той, что была оговорена в контракте.
Недостающие данные	Данные о вызовах не зарегистрированы на коммутационной станции или не получены системой выставления счетов.
Большая продолжительность	"Оператор А" может зарегистрировать данные операции, как относящиеся к двум или большему количеству вызовов, тогда как "Оператор В" регистрирует данные по одному вызову. (Общее количество минут должно быть тем же, но количество вызовов может различаться, а несколько записей могут охватывать два месяца.)
Статус ответа	Вызовы, на которые не ответили, обрабатываются как вызовы, на которые ответили, – это может произойти из-за наличия проблем в сигнализации сети или ошибки в системе выставления счетов.
Маршрут к ненадлежащему оператору	В системе может быть назначен маршрут к ненадлежащему оператору.
Образование замкнутых контуров сетевых путей	Один вызов может быть зарегистрирован дважды, поскольку он был дважды направлен обратно через отправителя по двум различным контурам.
Обработка, касающаяся длительности	Возможные ошибки системы выставления счетов, обусловленные преобразованиями длительности и последующим использованием этих преобразованных данных.
Корзина с ошибками	Отклоненные CDR в корзине с ошибками, которые не были разрешены.
Коды набора	Неверно классифицированные коды набора из-за ошибки человека при их вводе.
Несколько коммутационных станций	При работе с несколькими коммутационными станциями (в одной или нескольких странах) должно быть обеспечено точное соответствие вызовов с тем, чтобы один вызов не толковался как несколько отдельных вызовов. Этого сложнее добиться, если часы не синхронизированы.
Выходы из строя	Разрывы кабелей и нарушения работы служб могут стать причинами отклонения трафика на несогласованные маршруты и потери записи об измерениях трафика.

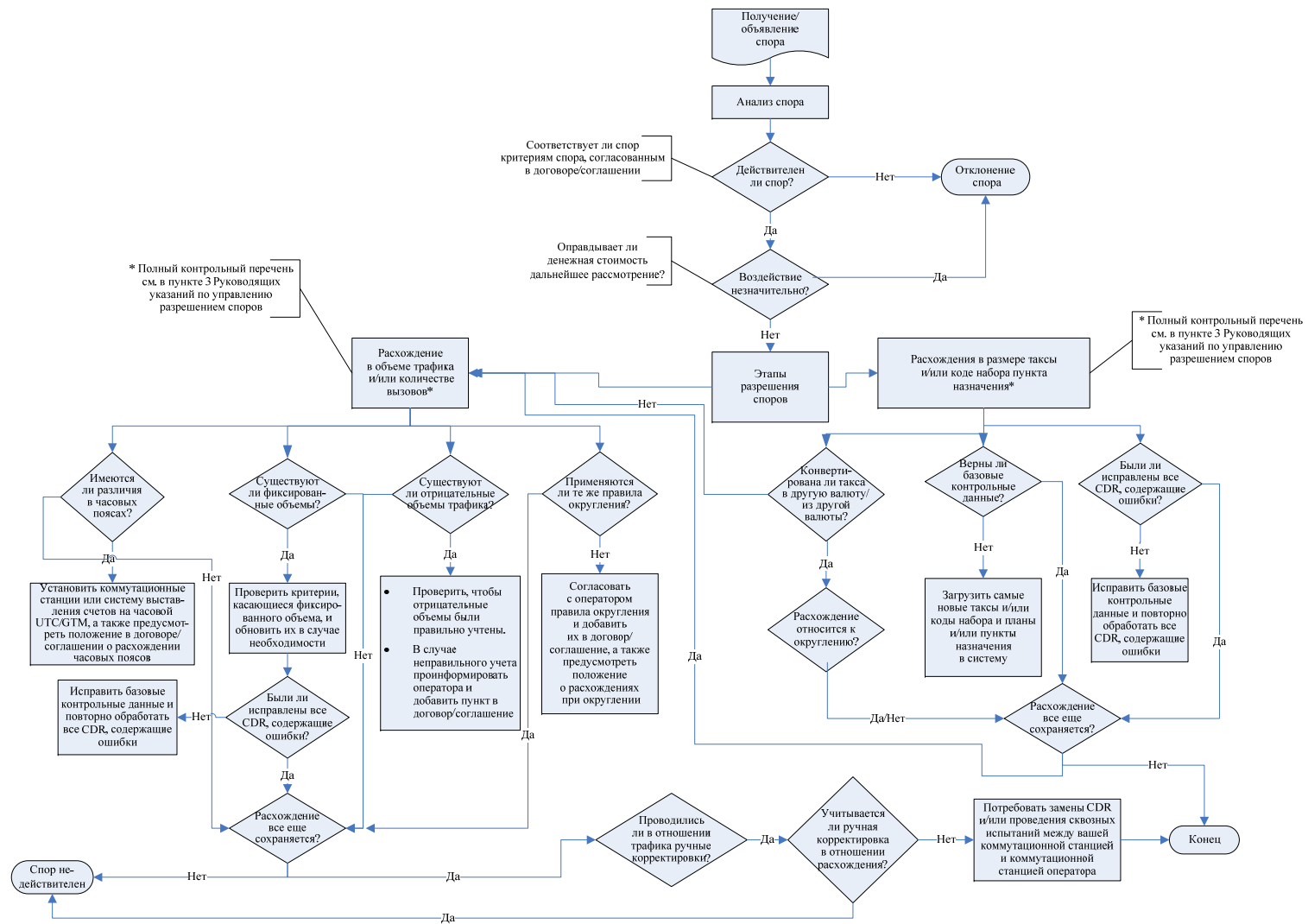


Рисунок 8-1 – Блок-схема процесса урегулирования споров

СЕРИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ МСЭ-Т

Серия А	Организация работы МСЭ-Т
Серия D	Общие принципы тарификации
Серия E	Общая эксплуатация сети, телефонная служба, функционирование служб и человеческие факторы
Серия F	Нетелефонные службы электросвязи
Серия G	Системы и среда передачи, цифровые системы и сети
Серия H	Аудиовизуальные и мультимедийные системы
Серия I	Цифровая сеть с интеграцией служб
Серия J	Кабельные сети и передача сигналов телевизионных и звуковых программ и других мультимедийных сигналов
Серия K	Защита от помех
Серия L	Конструкция, прокладка и защита кабелей и других элементов линейно-кабельных сооружений
Серия M	Управление электросвязью, включая СУЭ и техническое обслуживание сетей
Серия N	Техническое обслуживание: международные каналы передачи звуковых и телевизионных программ
Серия O	Требования к измерительной аппаратуре
Серия P	Качество телефонной передачи, телефонные установки, сети местных линий
Серия Q	Коммутация и сигнализация
Серия R	Телеграфная передача
Серия S	Оконечное оборудование для телеграфных служб
Серия T	Оконечное оборудование для телематических служб
Серия U	Телеграфная коммутация
Серия V	Передача данных по телефонной сети
Серия X	Сети передачи данных, взаимосвязь открытых систем и безопасность
Серия Y	Глобальная информационная инфраструктура, аспекты протокола Интернет и сети последующих поколений
Серия Z	Языки и общие аспекты программного обеспечения для систем электросвязи