

**D.170**  
**الإضافة 5**  
(2013/05)

**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  
إضافة بشأن مبادئ توجيهية للحد من الاحتيال

التوصية ITU-T D.170 - الإضافة 5

توصيات السلسلة D الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات  
المبادئ العامة للتعريف

D.0	المصطلحات والتعاريف المبادئ العامة للتعريف
D.9-D.1	إيجار وسائل اتصالات للاستعمال الخاص
D.39-D.10	مبادئ التسعير العامة المنطبقة على خدمات الاتصالات المعطياتية على الشبكات العمومية المكرسة للمعطيات
D.44-D.40	الترسيم والحاسبة في الخدمة الرقمية العمومية الدولية
D.49-D.45	الترسيم والحاسبة في الخدمة الدولية للرسائل البعدية
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 توكس 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

### إضافة بشأن مبادئ توجيهية للحد من الاحتيال

#### ملخص

تقدم الإضافة 5 إلى التوصية ITU-T D.170 مجموعة من المبادئ التوجيهية الاختيارية لمساعدة مشغلي الاتصالات على الحد من الاحتيال في تبادل حركة الاتصالات الدولية. وبما أن تعريف الاحتيال مسألة محلية تختلف باختلاف الولاية القضائية، فإن هذه الإضافة لا تقدم تعريفاً أو تحديداً للممارسات الاحتيالية المحتملة. وترمي هذه الإضافة إلى مساعدة المشغلين على صياغة مبادئ توجيهية جديدة (أو تحديث الحالية) للحد من الاحتيال حسب احتياجاتهم مع الارتقاء بالكفاءة في إدارة الحسابات.

#### التسلسل التاريخي

الصيغة	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
10.3	ITU-T D.170 Suppl. 3	2012/01/20	3
10.4	ITU-T D.170 Suppl. 4	2012/01/20	3
10.5	UIT -T D.170 Suppl. 5	2013/05/31	3

## تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات وتكنولوجيا 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 البيني والتطبيق مثلاً). ويعتبر التقييد بهذه التوصية حاصلًا 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 البيانات الخاصة ببراءات الاختراع في مكتب تقييس الاتصالات (TSB) في الموقع

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

© ITU 2013

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

## جدول المحتويات

### الصفحة

1	.....	مقدمة	1
1	.....	الهدف ومجال التطبيق	1.1
1	.....	فوائد هذه المبادئ التوجيهية	2.1
1	.....	الاختصارات والأسماء المختصرة	2
2	.....	مبادئ توجيهية اختيارية	3
2	.....	التوعية بسبل الاحتيال	1.3
	.....	عملية داخلية محددة جيداً لمنع الاحتيال واكتشافه والتعامل معه مع تحديد مسؤوليات واضحة واتفاقات على مستوى الخدمة	2.3
2	.....	التواصل: المداومة على تبادل المعلومات المتعلقة بأوجه الخلل والاستعراضات الدورية	3.3
2	.....	تعريف حدود قصوى للتوسع في التحقيقات	4.3
2	.....	مراجعة اتفاقات التوصيل البيئي	5.3
2	.....	الاكتشاف وتحديد الهوية	6.3
3	.....	التدابير المضادة	7.3
3	.....	دليل سريع للبحث	4



## حسابات الهاتف والتلكس الشهرية

### إضافة بشأن مبادئ توجيهية للحد من الاحتيال

#### 1 مقدمة

##### 1.1 الهدف ومجال التطبيق

تهدف هذه الإضافة إلى مساعدة مشغلي الاتصالات على الحد من الاحتيال في تبادل حركة الاتصالات الدولية. والمبادئ التوجيهية المقدمة أدناه اختيارية.

وكما تشير الفقرة 7.3 (التدابير المضادة)، هناك العديد من منتديات الخبراء في صناعة الاتصالات، بما في ذلك منتدى النفاذ الدولي غير المنتظم إلى الشبكة (FIINA) والفريق المعني بالاحتيال التابع للرابطة GSMA والمنتدى i3 (i3Forum)؛ حيث يقوم المشغلون بتبادل المعلومات المتعلقة بالممارسات الاحتيالية وطرائق الحد منها. ويُحذ مشاركة المشغلين المهتمين في عمل هذه المنظمات. وكيفية تعريف الاحتيال مسألة وطنية وتختلف باختلاف الولاية القضائية. ومن ثم، لا تُقدّم هذه الإضافة تعريفاً أو تحديداً للممارسات الاحتيالية المحتملة.

##### 2.1 فوائد هذه المبادئ التوجيهية

- تتمثل الفوائد المتوقع أن تجلبها المبادئ التوجيهية لمشغلي الاتصالات فيما يلي:
- مساعدة مشغلي الاتصالات في صياغة مجموعة من المبادئ التوجيهية (إن لم تكن موجودة) حسب احتياجاتهم أو مراجعة سياساتهم القائمة؛
  - ضمان الكفاءة في إدارة الحسابات.

#### 2 الاختصارات والأسماء المختصرة

تستعمل هذه الإضافة الاختصارات والأسماء المختصرة التالية:

ACD	متوسط مدة النداء (Average Call Duration)
ASR	نسبة الالتقاط إلى الإجابة (Answer-Seizure Ratio)
CLI	هوية الخط طالب النداء (Calling Line Identity)
PRS	خدمة بسعر تشجيعي (Premium Rate Service)
SIM	الوحدة النمطية لهوية المشترك (Subscriber Identity Module)
SLA	اتفاق مستوى الخدمة (Service Level Agreement)

#### 3 مبادئ توجيهية اختيارية

##### 1.3 التوعية بسبل الاحتيال

ينبغي للمشغل أن يحرص على نشر معلومات كاملة عن أنواع الاحتيال بين مختلف الدوائر المعنية بأعمال التوصيل البيئي الدولي مثل (أفرقة المبيعات والشبكات وضمن الإيرادات والفوترة).

### 2.3 عملية داخلية محددة جيداً لمنع الاحتيال واكتشافه والتعامل معه مع تحديد مسؤوليات واضحة واتفاقات على مستوى الخدمة

ينبغي للمشغلين وضع مجموعة من العمليات والإجراءات تحيط بجميع خطوات العملية بدءاً بالمنع ومروراً باكتشاف ممارسات الاحتيال المتعلقة بتبادل الحركة الدولية. وينبغي تبادل هذه العمليات والإجراءات مع الأفرقة ذات الصلة إضافة إلى وضع خطة عمل محددة جيداً تدعمها اتفاقات مستوى الخدمة.

وينبغي أن يشمل ذلك "لوحات عرض" تتيح للأفرقة المعنية سهولة الاطلاع.

### 3.3 التواصل: المداومة على تبادل المعلومات المتعلقة بأوجه الخلل والاستعراضات الدورية

ينبغي أن تضم آلية معالجة الاحتيال تواتراً وتدفقاً حراً للمعلومات المتعلقة بأوجه الخلل المبلغ عنها في الحركة والشبكة، إضافة إلى استعراض دوري منتظم للتقدم المحرز في الحالات المبلغ عنها سابقاً.

### 4.3 تعريف حدود قصوى للتوسع في التحقيقات

ينبغي في ظل توافر نظام للتعامل مع الاحتيال وغير ذلك من الموارد اللازمة وضع حدود مالية واضحة تبدأ عندها التحقيقات بشأن القضايا الحرجة وتُعبأ لها الموارد لأغراض التحقيقات.

### 5.3 مراجعة اتفاقات التوصيل البيئي

اتفاقات التوصيل البيئي بين المشغلين عبارة عن اتفاقات تجارية تُبرم فيما بينهم. وقد يرى بعض المشغلين إبرام اتفاقية للتوصيل البيئي لإدراج أحكام توضح كيفية معالجة الأنشطة الاحتمالية.

وتتسم بعض اتفاقات التوصيل البيئي حالياً بطبيعة عمومية بالغة وينبغي للمشغلين النظر في استعراضها مع الأفرقة القانونية ذات الصلة من أجل إمكانية تحديثها بحيث تعكس أحدث الخبرات والآليات المتعلقة بمعالجة الاحتيال.

### 6.3 الاكتشاف وتحديد الهوية

- اكتشاف الاحتيال على أرقام خدمة الأسعار المميزة - التنبيهات، وما إلى ذلك، المشتبه بها
- الزيادة غير الطبيعية في الحركة إلى وجهات معينة
- تحليل أنماط النداء
- إعداد ملفات تعريفية للعملاء حسب حجم النداءات وأنواعها
- شكاوى العملاء بشأن الخطأ في تحديد هوية الخط الطالب أو غيابها
- نسب الحركة بين النداءات الواردة والصادرة لاكتشاف صناديق وحدات هوية المشترك
- العمل على معلمات مختلفة مثل متوسط مدة النداء ونسب الإجابة إلى الالتقاط، وغير ذلك
- تحديد منشئ النداء والمطالبة بوقف التسيير إلى المشغلين غير الشرعيين.

### 7.3 التدابير المضادة

- الاستثمار في أنظمة إدارة الاحتيال
- الاستثمار في أنظمة مراقبة الشبكات واكتساب مجموعة المهارات اللازمة لإدارتها
- العمل مع فريق التحكم في الشبكات والجودة لتحديد المشكلة بدقة
- إعلام فريق المبيعات بما يُكتشف من سلوكيات غير طبيعية بمجرد اكتشافها
- عرض المشاكل على الهيئات التنظيمية المحلية لتتدخل



- مراجعة الأسعار وتعديلها بشكل نشط
- إجراء التحقيقات والاستعانة بالشرطة. وتختلف هذه الإجراءات باختلاف القوانين المحلية بين بلد وآخر
- التواصل مع الأفرقة المعنية بالاحتيال لدى شركات الاتصالات المحلية
- جمع معلومات استطلاعية من المنتديات الدولية (مثل FIINA و GSMA و I3Forum وغير ذلك)
- الإلزام بخطة ترقيم مستقلة للأسعار المميزة
- القيام بتحليل الأرقام، وما إلى ذلك.

#### 4 دليل سريع للبحث

- اقتناء أنظمة مؤتمتة واكتساب مجموعة المهارات اللازمة للتعامل معها
- مراجعة اتفاقات التوصيل البيئي
- عملية داخلية جيدة التعريف لمكافحة الاحتيال
- إجراء مراجعات مستمرة
- إجراء اتصالات مستمرة
- التحرك السريع
- استمرار المراقبة خاصة خلال عطلات نهاية الأسبوع
- الإبلاغ عن الواجهات التي يتم حججها على الفور
- تكثيف التواصل مع المشغل التالي مباشرة الذي يتناول ذلك النداء
- تنبيه الهيئات التنظيمية وجهات الإنفاذ الوطنية.





## 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	المطاريق وطرائق التقييم الذاتية والموضوعية
السلسلة Q	التبديل والتشوير
السلسلة R	الإرسال البرقي
السلسلة S	التجهيزات المطرافية 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 ومسائل الأمن
السلسلة Y	البنية التحتية العالمية للمعلومات وملامح بروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل التالي
السلسلة Z	اللغات والجوانب العامة للبرمجيات في أنظمة الاتصالات