

Union internationale des télécommunications

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

D.170

Supplément 5
(05/2013)

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 relatif aux lignes directrices sur la
lutte contre la fraude**

Recommandation UIT-T D.170 – Supplément 5

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 relatif aux lignes directrices sur la lutte contre la fraude

Résumé

Le Supplément 5 à la Recommandation UIT-T D.170 contient un ensemble de lignes directrices d'application volontaire visant à aider les opérateurs de télécommunication à lutter contre la fraude dans les échanges de trafic de télécommunication international. Étant donné que la définition de la fraude est une question nationale et qu'elle varie d'une juridiction à l'autre, le présent Supplément ne donne pas de définition et n'identifie pas les pratiques frauduleuses possibles. Il a pour objet d'aider les opérateurs à formuler de nouvelles lignes directrices sur la lutte contre la fraude (ou à mettre à jour les lignes directrices existantes) en fonction de leurs besoins, et de favoriser une gestion efficace des comptes.

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
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	ITU-T D.170 Suppl. 5	2013-05-31	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 2013

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 Introduction	1
1.1 Objectif et champ d'application	1
1.2 Avantages des présentes lignes directrices	1
2 Abréviations et acronymes	1
3 Lignes directrices d'application volontaire	1
3.1 Sensibilisation à la fraude	1
3.2 Un mécanisme interne de prévention, de détection et de gestion des fraudes bien défini associé à des responsabilités claires et des accords de niveau de service	2
3.3 Communication: partage fréquent d'informations sur les anomalies et examens à intervalles réguliers	2
3.4 Définition de seuils déclenchant une enquête	2
3.5 Examen des accords d'interconnexion	2
3.6 Détection et identification	2
3.7 Contremesures	2
4 Guide rapide	3

Recommandation UIT-T D.170

Comptes téléphoniques et télex mensuels

Supplément relatif aux lignes directrices sur la lutte contre la fraude

1 Introduction

1.1 Objectif et champ d'application

Le présent Supplément vise à aider les opérateurs de télécommunication à lutter contre la fraude dans les échanges de trafic de télécommunication international. L'application de ces lignes directrices est volontaire.

Comme il est indiqué dans le § 3.7 (Contremesures), il existe plusieurs forums rassemblant des experts du secteur, par exemple, le Forum for the International Irregular Network Access (FIINA), le Forum anti-fraude de la GSMA et l'i3Forum, dans le cadre desquels les opérateurs partagent des informations sur les pratiques frauduleuses et des méthodes pour lutter contre ces pratiques. Les opérateurs qui le souhaitent sont encouragés à participer aux travaux de ces organisations.

La définition de la fraude est une question nationale et varie d'une juridiction à l'autre. Par conséquent, le présent Supplément ne donne pas de définition et n'identifie pas les pratiques frauduleuses possibles.

1.2 Avantages des présentes lignes directrices

Ces lignes directrices devraient offrir les avantages suivants aux opérateurs de télécommunication:

- aider les opérateurs de télécommunication à formuler un ensemble de lignes directrices (s'il n'en existe aucun), en fonction de leurs besoins, ou à revoir leurs politiques existantes;
- garantir une gestion efficace des comptes.

2 Abréviations et acronymes

Le présent Supplément utilise les abréviations et acronymes suivants:

ACD	durée moyenne de communication (<i>average call duration</i>)
ASR	taux de prises avec réponse (<i>answer-seizure ratio</i>)
CLI	identité de la ligne appelante (<i>calling line identity</i>)
PRS	service kiosque (<i>premium rate service</i>)
SIM	module d'identification d'abonné (<i>subscriber identity module</i>)
SLA	accord de niveau de service (<i>service level agreement</i>)

3 Lignes directrices d'application volontaire

3.1 Sensibilisation à la fraude

L'opérateur devrait veiller à ce que les divers départements internes jouant un rôle dans l'activité d'interconnexion internationale (ventes, réseau, garantie des recettes et facturation) partagent toutes les informations dont ils disposent sur les types de fraude.

3.2 Un mécanisme interne de prévention, de détection et de gestion des fraudes bien défini associé à des responsabilités claires et des accords de niveau de service

Les opérateurs devraient mettre en place un ensemble de mécanismes et de procédures couvrant toutes les étapes, de la prévention à la détection de comportements frauduleux liés à l'échange de trafic international. Ces mécanismes et procédures ainsi qu'un plan d'action bien défini assorti d'accords de niveau de service (SLA) devraient être communiqués aux équipes internes compétentes.

Ce mécanisme devrait comprendre un "tableau d'affichage" facile à consulter pour les équipes concernées.

3.3 Communication: partage fréquent d'informations sur les anomalies et examens à intervalles réguliers

Le mécanisme de lutte contre la fraude devrait faciliter la communication et l'échange d'informations concernant les anomalies signalées dans le trafic et sur le réseau, et comprendre un examen régulier des progrès réalisés concernant les cas signalés.

3.4 Définition de seuils déclenchant une enquête

Dès lors qu'un système de gestion des fraudes et d'autres ressources sont disponibles, il faudrait définir un plafond financier clair à partir duquel une enquête est ouverte et des ressources sont affectées en vue d'enquêter sur des cas graves.

3.5 Examen des accords d'interconnexion

Les accords d'interconnexion entre opérateurs sont des arrangements commerciaux convenus mutuellement. Certains opérateurs envisageront peut-être de faire figurer dans un accord d'interconnexion une disposition précisant les modalités de lutte contre les activités frauduleuses.

Certains accords d'interconnexion existants peuvent être très généraux et les opérateurs pourront envisager de les faire examiner par leurs équipes de juristes en vue de les mettre à jour compte tenu des données d'expérience les plus récentes et des mécanismes de lutte contre la fraude.

3.6 Détection et identification

- Détection de la fraude sur des numéros de service kiosque (PRS) suspects – alarmes, etc.
- Augmentation anormale du trafic vers certaines destinations
- Analyse de la structure des appels
- Etablissement du profil des clients par volume et par type d'appels
- Plaintes des clients concernant une identité de la ligne appelante (CLI) erronée ou absente
- Ratio de trafic appels entrants/appels sortants pour la détection des SIMBox
- Examen de différents paramètres, par exemple la durée moyenne de communication (ACD), le taux de prises avec réponse (ASR), etc.
- Détermination de l'origine de l'appel et cessation du routage vers des opérateurs illégaux.

3.7 Contremesures

- Investir dans des systèmes de gestion des fraudes
- Investir dans des systèmes de surveillance du réseau et acquérir les compétences nécessaires pour les utiliser
- Travailler avec les équipes de surveillance du réseau et de contrôle de la qualité afin d'identifier le problème
- Signaler immédiatement les comportements anormaux à votre équipe des ventes

- Exposer les problèmes aux régulateurs locaux pour qu'ils interviennent
- Examiner et modifier la tarification sans attendre
- Mener des enquêtes et des interventions avec la police. Ces actions varient d'un pays à l'autre en fonction de la législation locale.
- Assurer la liaison avec les groupes de lutte contre la fraude des exploitants nationaux
- Recueillir des informations auprès de forums internationaux (par exemple, FIINA, GSMA et I3Forum)
- Rendre les plans de numérotage pour les services kiosque obligatoires
- Demander une analyse des numéros, etc.

4 Guide rapide

- Acheter des systèmes automatisés et acquérir les compétences nécessaires pour les utiliser
- Réexaminer les accords d'interconnexion
- Mettre en place un mécanisme interne de lutte contre la fraude clairement défini
- Procéder fréquemment à des examens
- Publier fréquemment des communications
- Prendre des mesures sans délai
- Rester vigilant, en particulier pendant les week-ends et les vacances
- Signaler immédiatement les destinations en bloc
- Maintenir une communication fréquente avec l'opérateur suivant dans le processus de traitement de l'appel
- Alerter le régulateur national et les organismes locaux chargés de faire appliquer la loi.

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