

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

D.170

Suplemento 1

(05/2010)

SERIE D: PRINCIPIOS GENERALES DE TARIFICACIÓN

Principios generales de tarificación – Establecimiento
e intercambio de las cuentas telefónicas y télex
internacionales

Cuentas telefónicas y télex mensuales

**Suplemento 1: Directrices para la gestión
de controversias**

Recomendación UIT-T D.170 – Suplemento 1

RECOMENDACIONES UIT-T DE LA SERIE D
PRINCIPIOS GENERALES DE TARIFICACIÓN

| | |
|---|--------------------|
| TÉRMINOS Y DEFINICIONES | D.0 |
| PRINCIPIOS GENERALES DE TARIFICACIÓN | |
| Arriendo de medios de telecomunicaciones de uso privado | D.1–D.9 |
| Principios de tarificación aplicables a los servicios de comunicación de datos por redes públicas de datos especializadas | D.10–D.39 |
| Tasación y contabilidad en el servicio público internacional de telegramas | D.40–D.44 |
| Tasación y contabilidad en el servicio internacional de telemensajes | D.45–D.49 |
| Principios aplicables a la infraestructura GII-Internet | D.50–D.59 |
| Tasación y contabilidad en el servicio télex internacional | D.60–D.69 |
| Tasación y contabilidad en el servicio internacional de facsímil | D.70–D.75 |
| Tasación y contabilidad en el servicio videotex internacional | D.76–D.79 |
| Tasación y contabilidad en el servicio internacional de telefotografía | D.80–D.89 |
| Tasación y contabilidad en los servicios móviles | D.90–D.99 |
| Tasación y contabilidad en el servicio telefónico internacional | D.100–D.159 |
| Establecimiento e intercambio de las cuentas telefónicas y télex internacionales | D.160–D.179 |
| Transmisiones internacionales radiofónicas y de televisión | D.180–D.184 |
| Tasación y contabilidad en los servicios internacionales por satélite | D.185–D.189 |
| Transmisión de información sobre cuentas mensuales internacionales de telecomunicaciones | D.190–D.191 |
| Telecomunicaciones privilegiadas y de servicio | D.192–D.195 |
| Liquidación de los saldos de las cuentas internacionales de telecomunicaciones | D.196–D.209 |
| Tarificación y contabilidad en los servicios internacionales de telecomunicaciones por la RDSI | D.210–D.269 |
| Tarificación y contabilidad en las redes de la próxima generación | D.270–D.279 |
| Tarificación y contabilidad en las telecomunicaciones personales universales | D.280–D.284 |
| Tarificación y contabilidad en los servicios soportados por la red inteligente | D.285–D.299 |
| RECOMENDACIONES APLICABLES EN EL PLANO REGIONAL | |
| Recomendaciones aplicables en Europa y en la Cuenca Mediterránea | D.300–D.399 |
| Recomendaciones aplicables en América Latina | D.400–D.499 |
| Recomendaciones aplicables en Asia y Oceanía | D.500–D.599 |
| Recomendaciones aplicables en la Región África | D.600–D.699 |

Para más información, véase la Lista de Recomendaciones del UIT-T.

Recomendación UIT-T D.170

Cuentas telefónicas y télex mensuales

Suplemento 1

Directrices para la gestión de controversias

Resumen

El presente suplemento tiene por finalidad ayudar a los operadores de telecomunicaciones en la elaboración de procedimientos eficaces que podrían ser utilizados para resolver controversias relativas a la liquidación de cuentas internacionales. Antes de que se plantee una controversia, las partes deben acordar una reconciliación o criterios de controversias, criterios que de preferencia deben ser definidos en el acuerdo o contrato firmado.

Este suplemento da prioridad a la garantía de ingresos y costos y atenúa el riesgo asociado a la obtención de ingresos y/o a los costos. En él se describen detalles de los criterios que pueden tenerse en cuenta antes del surgimiento y verificación de una controversia, de posibles fuentes de controversia y de la determinación de la validez de la controversia o discrepancia.

En el suplemento se dan orientaciones sobre la gestión de la solución de controversias resultantes del mantenimiento defectuoso de datos de referencia (discrepancia en cuanto a las tasas, al destino de la llamada o al código de marcación) y de los datos sobre transacciones (déficit de la tasa de recuperación, discrepancias sobre volúmenes, las diferencias entre zonas horarias, llamadas que sobrepasan la medianoche o que pasan de un mes al siguiente, declaraciones negativas, doble cómputo, acuerdos sobre volúmenes comprometidos, llamadas de cobro revertido, duración de las llamadas, etc.).

También se describe un método de intercambio y comparación de CDR y de qué forma proceder con las controversias no resueltas.

Es un hecho reconocido que las empresas de telecomunicaciones utilizan sus propios procedimientos, que dependen de procesos internos, recursos, conocimientos, experiencias y acuerdos bilaterales con sus homólogos. Los acuerdos comerciales suelen determinar el lugar y la elección de legislación para resolver las controversias, así como los requisitos de negociación que deben ser agotados antes de que comience el arbitraje oficial. Hay numerosos mecanismos en todo el mundo a través de los cuales se resuelven las controversias planteadas en esos acuerdos comerciales. Por lo general, estos mecanismos se han aplicado satisfactoriamente en el pasado y no hay señales de que no hayan resuelto problemas actuales o previstos en materia de conectividad.

En el presente suplemento se propone un conjunto de prácticas comunes que podrían incorporarse en acuerdos bilaterales entre asociados.

Historia

| Edición | Recomendación | Aprobación | Comisión de estudios |
|---------|---------------------|------------|----------------------|
| 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 |

PREFACIO

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas en el campo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación. El Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es un órgano permanente de la UIT. Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT), que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que a su vez producen Recomendaciones sobre dichos temas.

La aprobación de Recomendaciones por los Miembros del UIT-T es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución 1 de la AMNT.

En ciertos sectores de la tecnología de la información que corresponden a la esfera de competencia del UIT-T, se preparan las normas necesarias en colaboración con la ISO y la CEI.

NOTA

En esta publicación, la expresión "Administración" se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una administración de telecomunicaciones como una empresa de explotación reconocida de telecomunicaciones.

La observancia de esta publicación es voluntaria. Ahora bien, la publicación puede contener ciertas disposiciones obligatorias (para asegurar, por ejemplo, la aplicabilidad o la interoperabilidad), por lo que la observancia se consigue con el cumplimiento exacto y puntual de todas las disposiciones obligatorias. La obligatoriedad de un elemento preceptivo o requisito se expresa mediante las frases "tener que, haber de, hay que + infinitivo" o el verbo principal en tiempo futuro simple de mandato, en modo afirmativo o negativo. El hecho de que se utilice esta formulación no entraña que la observancia se imponga a ninguna de las partes.

PROPIEDAD INTELECTUAL

La UIT señala a la atención la posibilidad de que la utilización o aplicación de la presente publicación suponga el empleo de un derecho de propiedad intelectual reivindicado. La UIT no adopta ninguna posición en cuanto a la demostración, validez o aplicabilidad de los derechos de propiedad intelectual reivindicados, ya sea por los miembros de la UIT o por terceros ajenos al proceso de elaboración de publicaciones.

En la fecha de aprobación de la presente publicación, la UIT [ha recibido/no ha recibido] notificación de propiedad intelectual, protegida por patente, que puede ser necesaria para aplicar esta publicación. Sin embargo, debe señalarse a los usuarios que puede que esta información no se encuentre totalmente actualizada al respecto, por lo que se les insta encarecidamente a consultar la base de datos sobre patentes de la TSB en la dirección <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© UIT 2010

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse por ningún procedimiento sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

ÍNDICE

| | Página |
|-----|--|
| 1 | Ámbito de aplicación..... 1 |
| 2 | Referencias 1 |
| 3 | Definiciones..... 1 |
| 4 | Abreviaturas y acrónimos 1 |
| 5 | ¿Qué es la gestión de controversias? 1 |
| 6 | Solución de controversias 2 |
| 6.1 | Criterios 2 |
| 6.2 | Análisis de las controversias o discrepancias 3 |
| 6.3 | Controversias relativas al mantenimiento defectuoso de datos de referencia 4 |
| 6.4 | Controversias relativas a los datos sobre transacciones 5 |
| 6.5 | Intercambio y comparación de CDR1 8 |
| 6.6 | Controversias no resueltas 8 |
| 7 | Factores técnicos que pueden dar lugar a controversias 8 |
| 8 | Proceso de divergencia 10 |

Recomendación UIT-T D.170

Cuentas telefónicas y télex mensuales

Suplemento 1

Directrices para la gestión de controversias

1 **Ámbito de aplicación**

El presente suplemento describe la gestión de las controversias suscitadas por las cuentas, facturas y tasas de recuperación bilaterales.

2 **Referencias**

[UIT-T D.170] Recomendación UIT-T D.170 (2010), *Cuentas telefónicas y télex mensuales*.

3 **Definiciones**

En este suplemento se definen los siguientes términos:

Estado de cuentas o declaración de tráfico (en aplicación de las Recomendaciones de la UIT):

- Documento que el operador "A" envía al operador "B" con el fin de declarar que el operador "A" adeuda una determinada cantidad al operador "B".

Facturas (en concepto de reoriginación o concentración de tráfico):

- Documento que el operador "B" envía al operador "A" y en el que señala la cantidad que el operador "A" adeuda al operador "B".

4 **Abreviaturas y acrónimos**

En este suplemento se utilizan las abreviaturas y los acrónimos siguientes:

CDR Registros detallados de llamadas (*call detail record*)

IDD Marcación directa internacional (*international direct dialling*)

5 **¿Qué es la gestión de controversias?**

La gestión de controversias, en tanto que se considera en cierto modo una garantía de facturación ya que atenúa el riesgo asociado a la obtención de ingresos y/o a los costos, tiene lugar cuando se plantea una discrepancia entre las cantidades consignadas en los registros de la Empresa "A" y la factura/declaración de las cantidades consignadas en los registros de la Empresa "B" y las incluidas en la declaración o factura del operador con el que mantiene relaciones, discrepancia que excede los parámetros de reconciliación negociados por usted y dicho operador.

Las controversias obedecen a múltiples causas, entre las cuales la más común es un mantenimiento defectuoso de los datos de referencia. En las siguientes cláusulas se describen los factores que dan lugar a controversias y las medidas de precaución que se adoptan al respecto.

Una controversia surge cuando se observa una discrepancia entre los datos, pero no todas las discrepancias traerán por resultado una controversia, ya que ello dependerá, entre otras cosas, del valor financiero de esa discrepancia. Hay que señalar que los términos "controversia" y "discrepancia" se utilizan indistintamente.

Como el tráfico al mayoreo representa en general un proceso bidireccional, las partes interesadas deberán estar dispuestas a llegar a compromisos ocasionalmente, si desean mantener relaciones duraderas.

6 Solución de controversias

Esta cláusula puede leerse conjuntamente con la figura de la cláusula 8: Gráfico de flujos de la tramitación de controversias.

6.1 Criterios¹

Antes de que pueda suscitarse una controversia, las partes deberán convenir en una serie de criterios de reconciliación o controversia, criterios que preferiblemente deberían especificarse en un acuerdo o contrato firmados. Las ventajas de establecer criterios convenidos son, entre otras las siguientes:

- Se garantiza que ambas partes utilicen las mismas bases de comparación (manzanas con manzanas).
- Se evita que se susciten controversias innecesarias y onerosas.
- De este modo es posible plantear y resolver controversias dentro de plazos aceptables.
- Se reduce considerablemente el tiempo necesario para resolver el problema suscitado, ya que las partes no tendrán necesidad de intercambiar correspondencia para precisar el motivo de la controversia considerada.

Normalmente, estos criterios se basan en el tipo de acuerdo o contrato negociado entre los operadores y dependen de la índole del problema planteado. Habrá que acordar criterios que resulten eficaces para los operadores. A continuación, señalamos a título de ejemplo una serie de criterios:

- Una varianza expresada en valor porcentual y valor absoluto aceptable.
- Un plazo convenido para plantear una controversia.
- Un plazo estimado de buena fe para resolver controversias.
- Ambas partes convienen en liquidar las cantidades aceptadas y en los plazos señalados en el correspondiente acuerdo, por ejemplo, 30 días.
- Habrá que especificar el tipo de servicio de que se trate, por ejemplo, telefonía bilateral, concentración de tráfico, reoriginación de tráfico, volúmenes de tráfico comprometidos, etc.
- Reconciliar en todos los casos el tráfico mensual, pero no basándose en el mes de cómputo, o las condiciones del contrato.
- Especificar si lo que se reconcilia son valores de tráfico y/o valores financieros. Ambos métodos de reconciliación tienen ventajas e inconvenientes.
- Terminación del tráfico nacional urbano (normalmente obligatoria). Habrá que especificar si las ciudades consideradas han de incorporarse en una agrupación de mayor nivel y enumerar las ciudades que integren un grupo dado.
- Tipo de producto de tráfico: especificar los diferentes tipos de productos/tráfico que habrá que agrupar conjuntamente, enumerar los productos que integran un determinado grupo, etc.
- Registrar tasas y sobretasas e indicar la moneda en que se han fijado.
- Registrar los volúmenes de tráfico.
- Contar, en su caso, las llamadas.

¹ Se aplica al caso en que se planteen controversias o reciban notificaciones de controversia.

- Indicar, en su caso, el operador que termine el tráfico.
- Indicar, en su caso, el país, ciudad y/u operador que origine el tráfico.
- Indicar el operador de tránsito o conducto (en caso necesario).
- Evaluar financieramente, en caso necesario, los elementos de una controversia. Especificar el valor mínimo asignable a una controversia.
- Etc.

Tras la recepción de una notificación de controversia, habrá que seguir los siguientes pasos:

- Registrar la controversia y verificar los diferentes elementos de las controversias anteriormente planteadas y cómo éstas se han resuelto, para obtener indicios en cuanto a la forma en que podría solucionarse la controversia recientemente planteada.
- Acusar recibo de la notificación de controversia e indicar la fecha en que usted dará cuenta de su reacción.

6.2 Análisis de las controversias o discrepancias¹

Resulta importante entender cuál es el origen de una discrepancia o controversia, y ésta debe ser cuantificable y medible financieramente.

Una discrepancia o controversia puede obedecer a:

- una falta de concordancia entre tasas;
- una falta de concordancia entre códigos de marcación y/o destino de las llamadas;
- una falta de concordancia entre volúmenes de tráfico y/o cómputos de llamadas;
- una falta de concordancia entre productos;
- una falta de concordancia en el redondeo;
- una falta de concordancia en las zonas horarias;
- otras razones.

Cada una de estas causas se describen detalladamente en el siguiente párrafo.

6.2.1 Determinación de la validez de una controversia o discrepancia¹

El primer paso que hay que dar estriba en cerciorarse de si una controversia o discrepancia resulta válida, paso que entraña, a su vez, las siguientes fases:

- Verifique que los criterios de reconciliación sean los convenidos en el correspondiente contrato o acuerdo.
 - ¿Se basa la controversia exactamente en los mismos criterios para ambos operadores? Para una descripción de los criterios de reconciliación, véase el párrafo 6.1.
 - ¿Los datos agregados y/o extraídos por usted corresponden al mismo plano? ¿Está usted comparando manzanas con manzanas?
- ¿La controversia sobrepasa la varianza porcentual acordada?
 - Verificar el valor financiero de la varianza.
 - Si el valor anterior es inferior al de la varianza convenida, no habrá que plantear una controversia o rechazar la controversia declarada. El costo de resolver una controversia no deberá exceder el valor financiero de la misma, ya que, de lo contrario, no sólo habrá desperdiciado un tiempo valioso, sino que también lo tomarán por un cliente "molesto", cuyo comportamiento podría incidir negativamente en la relación comercial que mantiene con su contraparte.

- ¿Se ha planteado la controversia dentro del plazo convenido?
 - De no ser así, habrá que determinar con discernimiento si la controversia puede aceptarse o rechazarse.

Si se responde afirmativamente a una de las preguntas anteriores y el valor financiero de la controversia es significativo, proceda a la segunda fase.

6.2.2 Determinar la causa o causas principales de la controversia o discrepancia¹

Esta segunda fase entraña el análisis de la causa principal de la controversia o discrepancia, para lo cual habrá que proceder por eliminación. Un mantenimiento defectuoso de los datos de referencia y la obtención de datos fragmentarios sobre las transacciones efectuadas son dos de las causas más comunes de controversia. En los párrafos 6.3 y 6.4 se examinan las listas de verificación para orientar la actuación de los operadores en esta fase.

6.3 Controversias relativas al mantenimiento defectuoso de datos de referencia

6.3.1 Discrepancia acerca de las tasas

¿La tasa definida por *su sistema* corresponde a la tasa extraída más reciente de la hoja en que se consignan las tasas del tráfico de reoriginación/concentración, del acuerdo concertado sobre los volúmenes comprometidos, de la notificación relativa a la modificación de las tasas o de cualquier otro contrato negociado entre usted y el operador con el que mantiene relaciones?²

- Verifique la tasa y la fecha efectiva.
- Antedatación de tasas o acuerdos: la modificación de las tasas de tráfico afecta la reconciliación financiera. Actualice su sistema tan pronto como se firmen los acuerdos o contratos del caso. Los sistemas de facturación que no se actualizan regularmente no sólo ocasionan controversias, sino que también redundan en pagos excesivos y en una recaudación de ingresos insuficiente.

¿La *tasa disputada* se ajusta a la tasa más reciente publicada extraída de la hoja de tasas de reoriginación/concentración de tráfico (electrónica o en versión impresa), del acuerdo sobre los volúmenes comprometidos o de otros contratos negociados por usted y el operador con el que mantiene relaciones?³

- De no ser así, verifique el historial de controversias del operador. Si éste tiene por costumbre no actualizar sus registros, rechace la tasa disputada y adjunte a la notificación de rechazo copia del acuerdo de tasación más reciente.
- Si ésta es la "primera infracción" del operador, proceda con discernimiento, lo que significa que podrá optar por rechazar la tasa disputada o aceptar la discrepancia de que se trate y solicitar que el operador introduzca la correspondiente corrección en su próxima declaración o factura.

¿Se ha convertido la tasa disputada de una moneda a otra?¹

- Verifique si la discrepancia puede atribuirse a las reglas de redondeo aplicables a la tasa convertida en otra moneda.
- Si el impacto financiero de las reglas de redondeo es marginal, rechace la tasa disputada y, de lo contrario, acéptela.

² Se aplica si usted desea plantear controversias.

³ Se aplica si usted recibe una notificación de controversia.

6.3.2 Discrepancia en cuanto al destino de la llamada o el código de marcación

¿Los códigos de marcación y/o destinos de llamada registrados en *su sistema* corresponden a los códigos de marcación y destinos extraídos de la hoja de tasas de reoriginación/concentración, del acuerdo sobre los volúmenes comprometidos, de la notificación de modificación de las tasas o de cualquier otro contrato negociado por usted y el operador con el que mantiene relaciones?²

- ¿Se han agrupado los destinos o las ciudades considerados? ¿Son correctas las agrupaciones que usted ha realizado?
- Actualice su sistema, en caso necesario

¿El operador disputa destinos a los que usted no dirige llamadas?³

- ¿Los códigos de marcación y/o destinos *disputados* corresponden a la tasa más reciente extraída de la hoja de tasas de reoriginación/concentración, del acuerdo sobre los volúmenes comprometidos o de cualquier otro contrato negociado por usted y el operador?
- En su caso, ¿agrupa el operador correctamente los destinos?
- Verifique su papelera de errores y borre el contenido de cualesquiera registros detallados de llamadas (CDR) que contengan errores. El problema puede limitarse a que tales CDR contengan destinos "desconocidos".
- Verifique el historial de controversias del operador con el que mantiene relaciones. Si el operador tiene por costumbre no actualizar sus registros, rechace la tasa disputada y adjunte una notificación de rechazo copia del último acuerdo sobre códigos de marcación.
- Si ésta es la "primera infracción" del operador proceda como lo estime conveniente, esto es, podría aceptar la controversia y negarse a que el operador incluya la correspondiente corrección en la siguiente declaración o factura, o rechazar el código de marcación disputado.

6.4 Controversias relativas a los datos sobre transacciones

6.4.1 Tasa de recuperación en caso de insuficiencia de ingresos

Este tipo de controversias surge cuando se observa una discrepancia o insuficiencia de tráfico entre la cantidad que usted haya registrado y la incluida en la declaración o factura de tráfico entrante del operador con el que mantiene relaciones. El valor financiero de la varianza que se haya calculado debe justificar los esfuerzos que entraña el análisis de los datos de tráfico. Si dicho valor financiero resulta significativo, debe plantear o aceptar la controversia. No plantee una controversia si su valor es muy pequeño o rechácela si sus efectos resultan poco apreciables.

Así por ejemplo, una insuficiencia de 10 000 minutos, cantidad que habría que multiplicar por 0,01 USD, arroja un total de 100 USD, importe que tal vez no justifique el esfuerzo de iniciar una controversia.

6.4.2 Discrepancia sobre volúmenes¹

Siempre que los datos sobre transacciones o volúmenes de tráfico sean objeto de controversia habrá que hacerse las siguientes preguntas o realizar las pruebas genéricas que se señalan a continuación:

- ¿Se ha atendido a todos los criterios de reconciliación?
- ¿Se han agrupado correctamente los datos?
- Confirme que los totales de la declaración o factura correspondan a los datos registrados en su sistema.
- Valide una vez más los compromisos, umbrales y/o descuentos de volumen.
- ¿Se han resuelto los CDR erróneos? De no ser así, rectifique los errores, ya que puede suceder que estos CDR contengan los volúmenes de tráfico necesarios para determinar un volumen comprometido o el volumen de tráfico disputado.

- ¿Se han procesado todos los ficheros de los CDR? En caso contrario, investigue los registros anteriores.
- Verifique el volumen total de tráfico y, acto seguido, los volúmenes por tasa impuesta para cerciorarse de que se hayan clasificado erróneamente códigos de marcación.
- Verifique sobre la base de los elementos que pueda contener su propio sistema -véase a continuación la lista de estos elementos.

6.4.2.1 Zonas horarias diferentes¹

Cerciórese de que no haya zonas horarias diferentes, ya que su sistema puede facturar en una zona horaria local mientras que su contraparte podría hacerlo en la zona horaria UTC/GMT. Esta última zona es la que se recomienda para medir los datos y facturar.

Si las controversias registradas tienen que ver con las zonas horarias, habrá que tenerlo en cuenta a la hora de reconciliar las declaraciones y facturas futuras, para evitar controversias. Esto puede hacerse convirtiendo sus CDR a la zona horaria de su contraparte y examinando los correspondientes volúmenes de tráfico.

Si los CDR se obtienen a partir de múltiples centrales, garantice que los relojes estén sincronizados a lo largo de toda su red.

6.4.2.2 Llamadas que sobrepasan la medianoche (o que pasan de un mes al siguiente)¹

Si se registra este tipo de llamadas, verifique se haya contabilizado toda la duración de las llamadas antes de medianoche o si dicha duración se divide entre antes y después de medianoche.

¿De qué forma usted y su contraparte contabilizan dichas llamadas?

¿El contrato o acuerdo entre usted y su contraparte estipula la forma en que esas llamadas deben contabilizarse?

6.4.2.3 Declaraciones negativas¹

En los procesos de reconciliación puede darse el caso de que no deban tomarse en consideración las declaraciones negativas ya que podrían dar lugar a una declaración final nula. En efecto, supongamos que se han declarado 100 minutos de tráfico a una tasa de 0,50 USD y que la tasa se ha modificado, pasando así a 0,10 USD. Para llevar a cabo una reconciliación, la declaración negativa podría dejarse a un lado, si el operador declara que ha ajustado esa tasa de la siguiente forma:

- -100 minutos 0,40 USD.
- El operador, que declaró en un principio 100 minutos de tráfico, procede a realizar un ajuste financiero consistente en la siguiente operación: +100 minutos -100 minutos = 0, lo que puede prestarse a interpretar, incorrectamente que ha declarado cero minutos.

6.4.2.4 Doble cómputo¹

Los volúmenes de tráfico pueden prestarse fácilmente a un doble cómputo, por lo cual deberá analizar cuidadosamente de qué forma tasa el tráfico su propio sistema y cómo lo declara el operador con el que usted mantiene relaciones.

Ejemplo: Una sola llamada puede entrañar una tasa por minuto (derecho de terminación) y una sobretasa por minuto (derecho de comercialización). La llamada dura 100 minutos.

El operador "A" comunica la siguiente información:

| Tipo de tasa | Tasa | Duración | Cantidad | Moneda |
|--------------------------|------|----------|----------|--------|
| Tasa de terminación | 0,1 | 100 | 10,00 | USD |
| Tasa de comercialización | 0,2 | 100 | 20,00 | USD |

Tratándose de la reconciliación financiera, habría que añadir estos dos registros, lo que arrojaría un total de 30 USD.

Sin embargo, en el contexto del tráfico, no puede agregarse la duración de la llamada, ya que dicha duración es en este caso de 100 minutos y no de 200. Habrá que tomar en consideración igualmente otros criterios, por ejemplo la fecha del tráfico, la identidad del producto y el destino de la llamada, para impedir un doble cómputo.

El operador "B" puede presentar la información, como sigue:

| Tasa 1 | Tasa 2 | Duración | Cantidad 1 | Cantidad 2 | Total | Moneda |
|--------|--------|----------|------------|------------|-------|--------|
| 0,1 | 0,2 | 100 | 10,00 | 20,00 | 30,00 | USD |

El operador "C" puede presentar la información, como sigue:

| Tasa | Duración | Cantidad | Moneda |
|------|----------|----------|--------|
| 0,3 | 100 | 30,00 | USD |

Los operadores no pueden imponer uno al otro la forma en que deben presentarse los datos, puesto que sus sistemas de facturación difieren entre sí y cada uno de ellos tiene sus propias limitaciones. En el caso del operador "B" y el operador "C", la duración de la llamada no se computa dos veces. Los operadores deberían estar atentos a verificar los casos en que podría registrarse un doble cómputo.

6.4.2.5 Acuerdos sobre volúmenes comprometidos¹

Es mejor mantener la reconciliación de la manera que sea más detallada, ya que ninguno de los dos operadores tramita del mismo modo los compromisos de volumen bilaterales, lo que quiere decir que sus volúmenes de tráfico podrían coincidir, pero no así su detalle, que depende del orden en el que el tráfico se computa en un acuerdo.

6.4.2.6 Transacciones retenidas¹

Un operador puede retener transacciones, esto es, excluirlas de sus declaraciones o facturas por una razón determinada. Cerciórese de que intercambia estadísticas sobre el tráfico con operadores con los cuales puede haber concertado acuerdos mensuales en cascada. Si desea llevar a cabo un cómputo directo, examine sus CDR para determinar si ha habido posibilidad de retener transacciones.

6.4.2.7 Llamadas de cobro revertido¹

Es el tipo de tráfico más difícil de reconciliar, por lo cual habrá que proceder caso por caso.

6.4.2.8 Duraciones de las llamadas¹

Los acuerdos y contratos concertados deberían estipular la duración de la llamada que habría que utilizar tratándose de servicios especiales, por ejemplo:

- En el caso del servicio directo a país de origen, la duración de la llamada podría incluir o excluir el tiempo de retención de la misma.
- Habría que especificar cuáles son los servicios que se basan en el tiempo del transcurso de una llamada en la red y no así en la duración de la conversación.
- No todas las partes aplican las mismas reglas de redondeo cuando los datos registrados se someten a agregación en facturas y declaraciones. Habrá que factorizar estas cantidades en varianzas expresadas en valor porcentual y valor absoluto.

6.5 Intercambio y comparación de CDR¹

Los registros detallados de llamadas (CDR) podrían utilizarse para resolver controversias. Se recomienda, empero, que el intercambio de CDR se efectúe únicamente como un paso final, cuando ninguna de las partes acepte los datos resumidos ya comunicados.

La comparación de CDR puede ser una tarea muy engorrosa, razón por la cual, cuando sea posible acelerar el proceso de solución de controversias, habría que extraer únicamente los datos disputados.

Con todo, si se requieren CDR facturados por mes íntegro, habría que limitar los criterios que deberían reunirse para obtener los datos a CDR de un día o de varios días.

Cabe recurrir a los CDR con los siguientes propósitos:

- Sumar los volúmenes, los minutos reales y los minutos facturados de llamadas a partir de sus CDR y de las facturas que le envíe el operador con el cual mantiene relaciones.
- Garantizar que los CDR del operador respondan al volumen previsto por factura enviada.
- Comparar por fecha a los CDR -especialmente los que correspondan al primer y último día del periodo de facturación.
- Verificar que los CDR de ambas partes correspondan a la misma zona horaria.

En caso de que los volúmenes disputados se hayan facturado durante varios meses, se recomienda que sólo se intercambien CDR correspondientes a un mes. El cliente del operador tiene la opción de preguntar a éste de qué mes se trata.

Los operadores que inicien procesos de controversia o envíen notificaciones de controversia deben tener en cuenta los criterios precitados.

Si el intercambio de CDR no resuelve la controversia planteada, deberá llevar a cabo una prueba de extremo a extremo entre su central y la central de los operadores que hayan suscitado la controversia, para lo cual tendrá que tomar medidas entre periodos y días mutuamente convenidos. Si ambas centrales envían estadísticas similares sobre volúmenes y/o destinos de tráfico y/o tipos de tráfico, ello será un indicio de que la causa de la controversia habrá que buscarla en una fase ulterior al procesamiento.

6.6 Controversias no resueltas

Para mantener una buena relación comercial con su contraparte, le recomendamos que no retenga los pagos correspondientes a una controversia aún no resuelta. Dicho de otro modo, los pagos deberían hacerse en relación con importes no disputados.

Por el contrario, si ambas partes convienen en un proceso de arbitraje, podrían nombrar o contratar a un mediador externo (por ejemplo, a otro operador o a una tercera parte) para contribuir a la solución de la controversia planteada.

7 Factores técnicos que pueden dar lugar a controversias

En el siguiente cuadro se enumeran y describen algunas causas probables de controversia. En el cuadro se ha supuesto que el "operador A" es el que envía la notificación de controversia y el "operador B" el que la recibe.

| Causa | Descripción |
|--|---|
| Duración mínima | Se utiliza una duración mínima para las llamadas diferente a aquella que fue acordada en el correspondiente contrato. |
| Datos que faltan | Datos sobre llamadas no registrados en la central o capturados en el sistema de facturación. |
| Larga duración | El "operador A" puede registrar una transacción como si hubiera habido dos o más llamadas, mientras que el "operador B" la registra como una llamada. (El total de minutos debería ser el mismo, aunque el cómputo de llamadas pueda diferir, y los distintos registros pueden abarcar dos meses.) |
| Situación de la respuesta | Las llamadas no respondidas se consideran como respondidas – esto puede obedecer a problemas en la señalización de la red o a errores cometidos por el sistema de facturación. |
| Encaminamiento erróneo del tráfico a otro operador | El sistema puede asignar erróneamente una ruta de tráfico a otro operador. |
| Bucle | Una llamada puede registrarse como si hubieran sido dos, debido al hecho de que se haya enviado dos veces a través de dos circuitos diferentes (devuelta a través del originador). |
| Tratamiento del tiempo | Es posible que el sistema de facturación haya cometido errores en lo que concierne a la duración temporal de las conversaciones y la utilización ulterior de esos datos convertidos. |
| Cubo de errores | Se han arrojado CDR rechazados al cubo de errores y no se han rectificado. |
| Códigos de marcación | Se han clasificado erróneamente códigos de marcación debido a errores de origen humano en la carga de datos. |
| Múltiples centrales | Cuando se trabaja con varias centrales (dentro del mismo país o a través de diferentes países), las llamadas deben hacerse corresponder de manera precisa para garantizar que ninguna llamada pueda interpretarse como si hubiera habido varias llamadas, problema éste que puede agudizarse si los relojes no se encuentran sincronizados. |
| Interrupciones | La ruptura de cables y la perturbación del servicio podrían hacer que el tráfico se desviara a rutas no convenidas y que se perdieran mediciones del tráfico ya realizadas. |

8 Proceso de divergencia

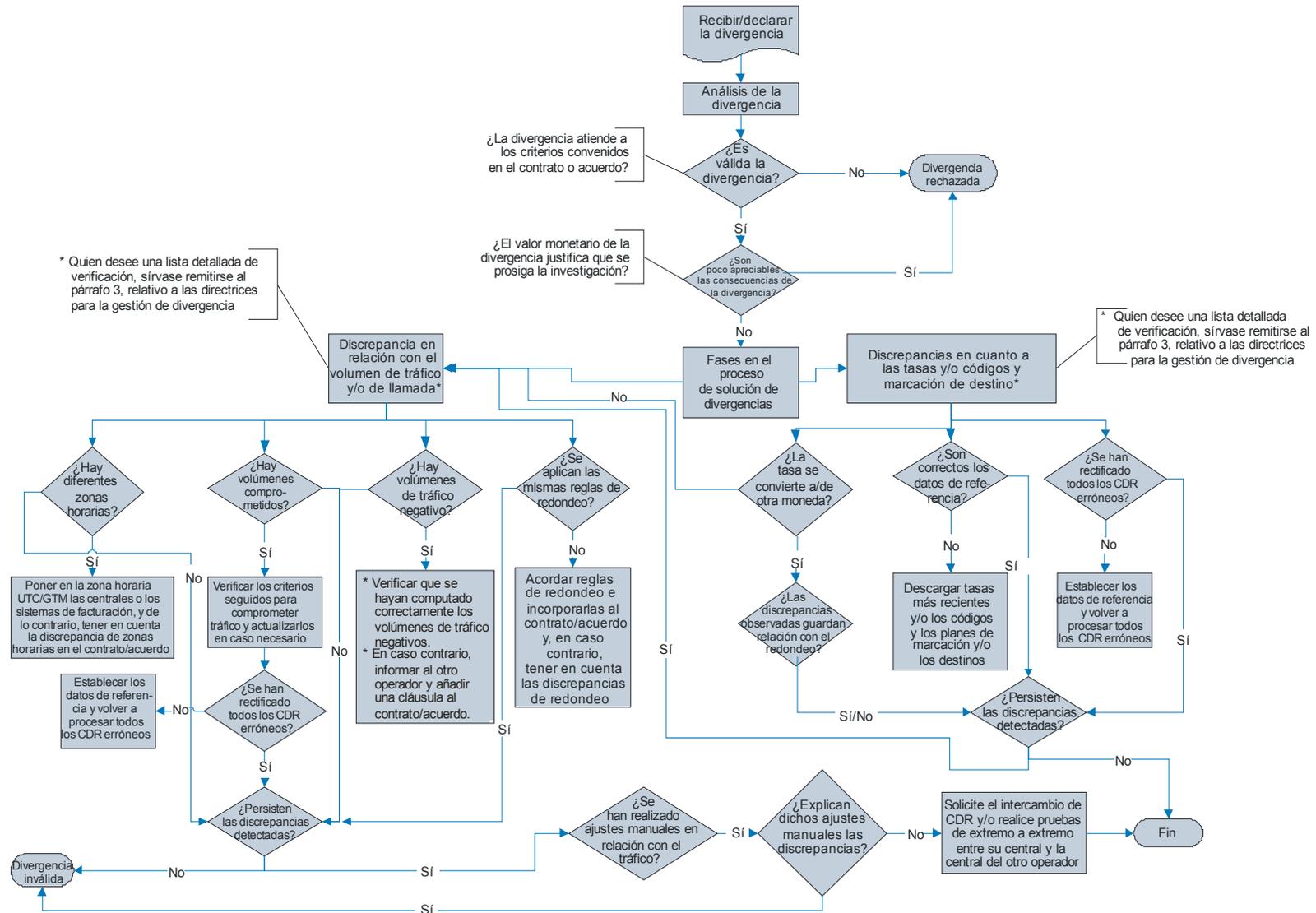


Figura 8.1 – Gráfico de flujos de la tramitación de controversias

SERIES DE RECOMENDACIONES DEL UIT-T

| | |
|----------------|---|
| Serie A | Organización del trabajo del UIT-T |
| Serie D | Principios generales de tarificación |
| Serie E | Explotación general de la red, servicio telefónico, explotación del servicio y factores humanos |
| Serie F | Servicios de telecomunicación no telefónicos |
| Serie G | Sistemas y medios de transmisión, sistemas y redes digitales |
| Serie H | Sistemas audiovisuales y multimedios |
| Serie I | Red digital de servicios integrados |
| Serie J | Redes de cable y transmisión de programas radiofónicos y televisivos, y de otras señales multimedios |
| Serie K | Protección contra las interferencias |
| Serie L | Construcción, instalación y protección de los cables y otros elementos de planta exterior |
| Serie M | Gestión de las telecomunicaciones, incluida la RGT y el mantenimiento de redes |
| Serie N | Mantenimiento: circuitos internacionales para transmisiones radiofónicas y de televisión |
| Serie O | Especificaciones de los aparatos de medida |
| Serie P | Calidad de transmisión telefónica, instalaciones telefónicas y redes locales |
| Serie Q | Conmutación y señalización |
| Serie R | Transmisión telegráfica |
| Serie S | Equipos terminales para servicios de telegrafía |
| Serie T | Terminales para servicios de telemática |
| Serie U | Conmutación telegráfica |
| Serie V | Comunicación de datos por la red telefónica |
| Serie X | Redes de datos, comunicaciones de sistemas abiertos y seguridad |
| Serie Y | Infraestructura mundial de la información, aspectos del protocolo Internet y Redes de la próxima generación |
| Serie Z | Lenguajes y aspectos generales de soporte lógico para sistemas de telecomunicación |