

الحمد لله

الجمهورية التونسية

مجلس المنافسة

الجلسة العامة

- استشاري -

القطاع: خدمات الإنترنت القارة

الرأي عدد 152574

صادر عن مجلس المنافسة

بتاريخ 31 ديسمبر 2015

إنّ مجلس المنافسة،

بعد الإطّلاع على مكتوب رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات المرسم بكتابة المجلس تحت عدد 152574 بتاريخ 08 سبتمبر 2015، والمتضمّن طلب إبداء رأي مجلس المنافسة حول وثيقة استشارة عموميّة موضوعها تقييم جودة خدمات الأنترنت بتونس و ذلك طبقا للفصل 11 من القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 والمتعلّق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار.

وبعد الإطّلاع على القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 والمتعلّق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار.

و على الأمر عدد 370 لسنة 2006 المؤرخ في 03 فيفري 2006 و المتعلق بضبط إجراءات وصيغ الإستشارة الوجوبية لمجلس المنافسة حول مشاريع النصوص الترتيبية،

و على الأمر عدد 477 لسنة 2006 المؤرخ في 15 فيفري 2006 و المتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي وسير أعمال مجلس المنافسة،
و بعد الإطلاع على ما يفيد إستدعاء أعضاء المجلس و فق الصيغ القانونية لجلسة يوم الخميس 31 ديسمبر 2015.

و بعد التأكد من توفر النصاب القانوني،
وبعد الاستماع إلى المقررة السيدة بثينة الأديب في تلاوة تقريرها الكتابي.
و بعد مداولة استقر رأي الجلسة العامة لمجلس المنافسة على ما يلي:

✓ الإطار العام للإستشارة :

ورد بملف الاستشارة أنّ موضوع تقييم جودة خدمات الأنترنات يدخل ضمن صلاحيات الهيئة الوطنية للاتصالات المنصوص عليها بكلّ من مجلة الاتصالات ونصوصها التطبيقية وخاصة منها الأمر عدد 4773 لسنة 2014 المؤرخ في 16 ديسمبر 2014 والمتعلق بشروط وإجراءات منح التراخيص لمزودي خدمات الأنترنات.

وقد أكّدت الهيئة الوطنية للاتصالات في نصّ مراسلتها للمجلس أنّ نتائج الاستشارة ستمكن من تحديد المعايير النهائية لتقييم جودة الخدمات الإدارية والفنية ذات الصلة بخدمات الأنترنت.

هذا فضلا على أنّ الهدف من وضع معايير مماثلة يتمثل أساسا في مراقبة مدى احترام المتدخلين في هذه السوق لمعايير الجودة وبالتالي تمكين المستهلك من معلومات واضحة تمكنه من مقارنة دقيقة لمستويات جودة الخدمات المروجة وهو الأمر الذي يساعد على تدعيم المناخ التنافسي داخل هذه السوق. وتضمنت استشارة الحال أسئلة متعدّدة شملت جوانب تقنية وإدارية لها صلة بإشكالية البحث عن المعايير الأكثر تناسبا مع عملية تقييم جودة خدمات الأنترنت إلى جانب ملحقين لأهمّ المعايير الفنية والإدارية المقترح اعتمادها من الهيئة الوطنية للاتصالات لتقييم جودة خدمات الأنترنت القارة.

✓ الإطار الترتيبي و التهريري المنظم لعملية تقييم خدمات الأنترنت من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات:

- أوكل المشرع التونسي للهيئة الوطنية للاتصالات صلاحيات هامة في مجال تقييم ومراقبة جودة خدمات الأنترنت ومن بين أهمّ النصوص ذات الصلة نذكر خاصة:
- الفصل 63 من مجلة الاتصالات الصادرة بمقتضى القانون عدد 1 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001 والمنقح بمقتضى القانون عدد 10 لسنة 2013.
- الأمر عدد 4773 لسنة 2014 مؤرخ في 26 ديسمبر 2014 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الأنترنت.
- الأمر عدد 3026 لسنة 2008 مؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بالشروط العامة للاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ.

- الأمر عدد 2638 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات توريد وتسويق وسائل أو خدمات التشفير عبر شبكات الاتصال.

✓ سوق خدمات الإنترنت القارة:

يتطلب توفير هذه الخدمة للمستهلك وجود أكثر من جهة أو مسدي خدمة يعملون في إطار متكامل من أجل تمكين طالب الخدمة من النفاذ إلى الشبكة العنكبوتية.

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أنّ مستوى تدّخل هذه الأطراف يتباين من حيث طبيعة الخدمة المقدّمة وأيضا من حيث العلاقة بمستعمل خدمة النفاذ.

❖ أطرافه تتدخل في إدارة وتطوير جودة النفاذ إلى شبكة الإنترنت

أ- الوكالة التونسية للإنترنت

أحدثت الوكالة التونسية للإنترنت سنة 1996 للاضطلاع بمهام الإشراف على خدمات الإنترنت وتعميم استعمالها على المستوى الوطني. وتجسيما لذلك تعمل الوكالة على:

- تطوير استراتيجية استعمال الإنترنت بالبلاد وإيجاد تطبيقات جديدة في المجال.

- المساهمة في تركيز الشبكات الوطنية (التربية، الصحة، الفلاحة..)
- إدارة الربط الوطني بالشبكة وكذلك العمود الفقري لشبكة الإنترنت.
- تسجيل المسميات الفرعية من النطاق الدولي الخاص بتونس (Tn.)
- تنظيم ندوات وحلقات تكوينية حول استعمال تكنولوجيات الإنترنت
- توفير خدمات الإنترنت والربط بالشبكة للهياكل الإدارية والمركزية منها والعمومية وإيواء مواقع الواب.

- متابعة التطور التكنولوجي في مجال الأنترنت.
وقد شكلت الوكالة منذ بعثها سنة 1996 نقطة تبادل وطني للأنترنت
TunIXP من وجهة نظر تقنية، تؤمن العبور لعناوين الأنترنت IP وتبادل حركة
الأنترنت بين مزودي الخدمات في تونس.

ب- الهيئة الوطنية للاتصالات

تضطلع الهيئة الوطنية بسلطة تنظيمية تسعى من خلالها إلى تنظيم سوق خدمات
الأنترنت من خلال تحديد وضبط مجموعة القواعد التي يتعين على كافة المتدخلين
احترامها في مجال توفير خدمات النفاذ لشبكة الأنترنت.

❖ الأطراف الاقتصادية الناشطة بسوق توزيع خدمات الأنترنت:

أ- سوق التوزيع بالجملة

تعدّ شركة اتصالات تونس المهيمن في سوق توزيع خدمات الأديسال بالجملة
بوصفها المالكة لشبكة الاتصالات القارّة، كما نجدها أيضا مشغلا ومسديا
لخدمات الأنترنت بالتفصيل عن طريق شركة توب نات.
وتسهر شركة اتصالات تونس على تطوير هذه الشبكة باعتمادها على شبكات
الألياف البصرية Réseau de fibre optique و لكابلات بحرية للنفاذ.
كما يمتلك كلّ من المشغلين "أوريدو وأورنج" شبكة ألياف بصرية وكابلات بحرية
تمكن من النفاذ إلى الشبكة العالمية للأنترنت وتمكن هذه البنية التحتية من نقل
البيانات والمعلومات بسرعة وبدرجة جودة عالية.

ويعتبر "ديدون" أوّل كابل خاصّ عابر لمياه البحر المتوسط والرابع من نوعه في تونس
يمتد على مسافة 170 كلم من الألياف البصرية، يتم إنجازه بالتعاون بين شركة

Alcatel Submarine Networks وشركة فرنسا لخدمات الاتصالات البحرية المنبثقة عن مجموعة فرنسا للاتصالات.

ويهدف المشغلان "أوريدو وأورنج" من خلال تركيز هذه الأسلاك إلى منح مشتركيهما أكثر جودة في الخدمات من خلال اقتراح تدفق جيد يسمح بالتأقلم مع حجم المعلومات المتبادلة بين مختلف الحرفاء.

ب- سوق التوزيع بالتفصيل

يمثل مزودو خدمات الأنترنت الشركات الناشطة بسوق توزيع خدمات النفاذ للأنترنت بالتفصيل وفي ما يلي الشركات المتدخلة في هذه السوق:

- شركة توب نات وهي شركة تابعة للمشغل التاريخي للشبكات العمومية للاتصالات "اتصالات تونس"

- شركة أونج تونس (سابقا كانت تنشط تحت تسمية بلانات)

- شركة أوريدو تونس (سابقا كانت تنشط تحت تسمية تونات)

- شركة هقزابايت

- شركة قلوبال نات

كما تتدخل الوكالة الوطنية للأنترنت في مجال توفير النفاذ إلى خدمات الأنترنت في مرحلة التوزيع بالتفصيل وذلك لفائدة المؤسسات العمومية.

الملاحظات المتعلقة بالاستشارة العمومية

تهدف جملة الملاحظات التي سيتم إبدائها في خصوص استشارة الحال إلى جعل معايير الجودة المتعلقة بخدمات الأنترنات القارة عنصرا من عناصر تفعيل المنافسة داخل هذه السوق.

ملاحظة مبدئية:

تشكل الأنترنات عنصرا من العناصر الحيوية في الاقتصاد، كما تعتبر من أهم وسائل الجذب للاستثمار الخارجي إلى جانب عنصر البنية التحتية، نظرا لأنها تشكل عنصرا أساسيا في المعاملات التجارية وأهم عنصر من عناصر الكلفة لدى عديد الشركات الناشطة في مجال الخدمات وعليه فإنّ تحسين جودة هذه الخدمة يساهم بنسبة هامة في تحسين مناخ الاستثمار الوطني وتدعيم المنافسة.

وكملاحظة مبدئية نسجل غياب عنصر هامّ في الملخص Le Sommaire والمتمثل في تحديد الأهداف المرجوة من عملية التقييم مع إمكانية تفريع الأهداف العامة إلى أهداف فرعية، الأمر الذي يمكن من إضفاء أكثر شرعية وفهم لجملة المعايير التي تضمنتها هذه الإستشارة العمومية.

– السؤال الأوّل المتعلّق بإبداء الرأي في السلسلة الخاصّة بالنفاذ للأنترنات والأطراف ذات الصلة بها

في ما يتعلّق بهذا السؤال ، فإنّ الملاحظة تتعلّق أساسا بضرورة التفرقة بين دور وواجبات المستعمل النهائي لخدمة الأنترنات و المستعمل المهني الذي يستعمل الأنترنات كوسيلة إنتاج و هذه التفرقة هي أساسية نظرا لتباين أهداف استعمال الخدمة من قبل كلّ منهما وبالتالي اختلاف مستوى تقييمها لجودة إسداء هذه الخدمة.

إنّ توضيح هذا التباين في ما يتعلّق بطبيعة مستعمل الخدمة يساعد بالضرورة المؤسسات العارضة على تحسين عروضها وتشخيصها وفقا لنوعية وخصوصية

مستعمل الخدمة، وعليه فإنّه يتجه التفرقة بين معايير الجودة وفقا لطبيعة مستعمل الخدمة.

– السؤال الثاني المتعلق بمسؤولية الأطراف المكوّنة لسلسلة النفاذ

بالنسبة لعارض خدمة النفاذ لشبكة الأنترنت

يقترح في هذا الخصوص أن يكون تحديد أو تبويب الواجبات وفقا لتسلسل زمني: واجبات ذات علاقة بفترة ما قبل عملية البيع و واجبات ذات علاقة بفترة ما بعد عملية البيع على اعتبار اختلاف وتباين الواجبات من مرحلة إلى أخرى.

في الفترة المتعلقة بقبل عملية البيع، تتمثل عادة أهمّ الواجبات المحمولة على عارض الخدمة في توفير المعلومة الدقيقة والكاملة لطالب الخدمة و عدم التمييز بين الحرفاء دون مبررات موضوعيّة و نشر الشروط العامة والخاصّة للبيع و إشهار كلّ الوثائق الخاصّة بطبيعة الخدمة والتسعيرة المقترحة...

أمّا في ما يتعلّق بالواجبات ذات الصلة بمرحلة ما بعد البيع فهي بدورها تعتبر هامة لمستعمل الخدمة وتتعلّق خاصّة بمتابعة عارض الخدمة كلّ الإخلالات التي قد تعرقل نفاذ مستعمل الخدمة إلى الأنترنت في أحسن الظروف.

بالنسبة لمستعمل خدمة النفاذ

إنّ دور وواجبات مستعمل الخدمة تهمّ خاصّة توضيح نوعيّة الطلب بشكل دقيق وواضح في ما يخص مرحلة ما قبل البيع و في مرحلة ثانية فإنّ واجباته تهم أساسا التواصل مع مسدي الخدمة وإعلامه بمستوى رضائه عن الخدمة وأيضا فإنّ هذا التواصل يمكن أن يمتد إلى الهيئات المشرفة على هذا القطاع من خلال تبليغه لأهمّ النقائص التي تحول دون تمكنه من الاستفادة القصوى من خدمة النفاذ إلى شبكة الأنترنت.

وعليه فإنّ المجلس يؤكّد في هذا الصدد على الدور الفاعل لمستعمل الخدمة وما له من انعكاسات إيجابية على تفعيل درجة المنافسة داخل سوق النفاذ إلى شبكة الأنترنت.

كما يقترح أيضا في ما يتعلّق بهذا السؤال التنصيب على الهيئة الوطنية ضمن قائمة المتدخلين في هذه السوق من أجل التعريف بمهامها في هذا المجال بصفة جليّة وواضحة لبقية الأطراف المكوّنة لسلسلة النفاذ.

السؤال المتعلّق بعملية تقييم جودة خدمات الأنترنت

يتجه التأكيد في هذه الإطار على أنّ المجلس ارتأى أن يتعلّق رأيه بالجوانب التي من شأنّها تدعيم المنافسة في سوق النفاذ إلى الأنترنت القارّة وعليه فقد اعتبر أنّ مباشرة عملية تقييم خدمات الأنترنت من جهة محايدة عن الطرف المسدي للخدمة يتم اختياره من طرف الهيئة الوطنية للاتصالات هو توجه سليم ويقترح أنّ يتم تدعيمه بنشر نتائج التقييم لا فقط على موقع واب الهيئة الوطنية للاتصالات بل أيضا إلزام الأطراف التي كانت موضوع تقييم بنشر هذه النتائج على مواقع الواب الخاصّة بها.

أيضا يتعيّن أن تكون نتائج التقييم ملخصة وأن تعتمد لغة مبسطة غير تقنية حتى يتمكن كافة مستعملي الخدمة من بيان اختلاف مستوى جودة الخدمات المعروضة بالسوق.

السؤال المتعلّق بمعايير التقييم

بيّن المجلس في هذا الخصوص أنّ مختلف المعايير المعتمدة في التقييم يجب أن تستجيب للمواصفات المتعارف عليها في مجال اختيار المعايير من أهمّها أن يكون المعيار متطابق مع قاعدة SMART¹، هذه القاعدة تحدّد أهمّ الشروط التي يجب أن تتوفّر في المعيار المعتمد في التقييم.

ووفقا لهذه القاعدة فإنّ المعيار يجب أن يكون:

- ذا أهميّة في عمليّة التقييم

- أن يكون قابلا للقياس

- أن يكون محل توافق

- أن تكون متابعته موضوع مسؤولية

- أن يكون محدّدا بفترة زمنية.

إنّ الأخذ بعين الاعتبار لجملة هذه المواصفات في مجال اختيار معايير تقييم خدمات الأنترنت يساعد الهيئة على تحديد المعايير الأكثر نجاعة من حيث تحقيق الأهداف المرجوة من عمليّة التقييم.

في ما يتعلّق بالأسئلة ذات الصلة بالمعايير الإدارية

تشكل المعايير الإدارية عنصرا هاما ليس فقط في مرحلة التقييم بل أيضا في تدعيم المنافسة على اعتبار أنّها تشمل كلّ الجوانب التعاقدية التي تربط مزوّد الخدمة بالحريف ومن أهمّ هذه الجوانب نذكر خاصّة الجانب المالي، جانب فسخ وتحديد العقد، جانب التعويض وغيرها من البنود التي يخضع تحديدها لإرادة الطرفين وعليه

¹ Significatif : avoir une importance dans l'action

Mesurable : il doit pouvoir être mesuré facilement et surtout de manière fiable

Acceptable : il doit être accepté par le ou les personnes qui vont se voir appliquer cet indicateur

Responsable de l'indicateur : le responsable doit être clairement identifié

Temporellement défini : il est indispensable de donner une date butoir pour atteindre les objectifs.

فإنّه يقترح أن تراعي العقود المبرمة بين مسدي الخدمة والمستهلك جملة معايير الجودة ذات الصلة بالخدمات المروجة داخل سوق النفاذ لخدمات الأنترنت القارة .
إنّ التنصيص على مثل هذه البنود في العقود المبرمة يؤدي بالضرورة إلى تمكين المستهلك من ضمانات هامة ، وتعتبر هذه النقطة المتعلقة برفاه المستهلك على درجة من الأهمية.

وصدر هذا الرأي عن الجلسة العامة لمجلس المنافسة بتاريخ 31 ديسمبر 2015 برئاسة السيد الحبيب جاء بالله وعضوية السادة والسيدات لطفي الشعلالي وسلوى بن والي وعماد الدرويش وفوزي بن عثمان وإيناس المعطر حرم الوكيل و ماجدة بن جعفر ومحمد بن فرج والهادي بن مراد وشكري المامعلي.

الرئيس