

الجمهورية التونسية

مجلس المنافسة

- استشاري -

الجلسة العامة

القطاع: الإتصالات

الحمد لله

الرأي عدد 172628

الصّادر عن مجلس المنافسة

بتاريخ 30 مارس 2017

إنّ مجلس المنافسة،

بعد اطلاّعه على مكتوب رئيس الهيئة الوطنية للإتصالات المؤرخ في 7 فيفري 2017 والمرسّم بكتابة المجلس تحت عدد 172628، والمتضمّن طلب رأي المجلس حول وثيقة استشارة عموميّة تتعلق بمشروع قرار صادر عن الهيئة الوطنية للإتصالات يتعلق بقواعد نشر التعريفات وشروط بيع خدمات الإتصالات والخدمات ذات المحتوى من طرف مشغلي الشبكات ومزودي خدمات الأنترنت والخدمات ذات القيمة المضافة. وبعد الاطلاّع على القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرّخ في 15 سبتمبر 2015 والمتعلّق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار.

وعلى الأمر عدد 477 لسنة 2006 المؤرّخ في 15 فيفري 2006 المتعلّق بضبط التّظيم الإداري والمالي وسير أعمال مجلس المنافسة،

وبعد الاطلاع على ما يفيد استدعاء أعضاء المجلس بالطريقة القانونية لجلسة يوم الخميس 30 مارس 2017.

وبعد التأكد من توفر النصاب القانوني.
وبعد الاستماع إلى المقررة السيّدة كوثر الشابي في تلاوة تقريرها الكتابي.

وبعد المداولة استقر رأي الجلسة العامة لمجلس المنافسة على ما يلي:

I – المحتوى المادي للإشارة:

تضمنت الإشارة الراهنة وثيقة طلب الإستشارة وقرار الهيئة الوطنية للإتصالات المتضمّن لأربعة فصول.

II – الإطار العام للإستشارة الراهنة

وردت الإشارة الراهنة من الناحية الشكلية مستجيبة لمقتضيات الفقرة السادسة من الفصل 11 من القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 والمتعلق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار التي تنص على أنّه: "يمكن للهيئات التعديلية القطاعية إستشارة مجلس المنافسة حول كل المسائل التي لها علاقة بالمنافسة".

وتندرج الإشارة الراهنة في إطار مزيد تدقيق شروط وخصائص بيع خدمات الإتصالات لضمان إعلام المستهلك بالشروط العامة للعروض وتعريفات الخدمات عبر مختلف الوسائط الإشهارية.

وقد ذكرت الهيئة الوطنية للاتصالات في موقعها الإلكتروني أنّ نتائج الاستشارة ستمكّن من ضمان مزيد من الشفافية في عرض خصائص الخدمات التي يقدمها مختلف المشغلين وتمكّن المستهلك من الإطلاع على تفاصيل الخدمات التي تقدم لهم¹.

¹ - هدف الهيئة من هذه الإشارة العمومية:

L'INT souhaite recueillir les avis des acteurs concernés et ce dans le but d'assurer plus de transparence dans l'affichage des caractéristiques des services offerts par les différents acteurs et permettre aux consommateurs d'être bien informés sur les détails de leurs offres de service.

وقد إستأنست الهيئة في هذا الإطار بالتجارب المقارنة على غرار ما أقرته هيئة تعديل قطاع الاتصالات بفرنسا: ARCEP.

III - الإطار التشريعي والترتيبي المنظم للقطاع

- القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 المتعلق بحماية المستهلك.
- القانون عدد 40 لسنة 1998 المؤرخ في 2 جوان 1998 المتعلق بتقنيات البيع والإشهار التجاري.
- مجلة الاتصالات الصادرة بالقانون عدد 1 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001 المنقحة والمتممة خاصة بالقانون عدد 1 لسنة 2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 وخاصة الفصلان 6 و 10 منها والقانون عدد 10 لسنة 2013 المؤرخ في 12 أفريل 2013.
- القانون عدد 62 لسنة 2002 المؤرخ في 9 جويلية 2002 المتعلق بالألعاب الترويجية.
- الأمر عدد 412 لسنة 2014 المؤرخ في 16 جانفي 2014 المتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات،
- الأمر عدد 4773 لسنة 2014 المؤرخ في 26 ديسمبر 2014 المتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مزود خدمات الإنترنت.
- قرار وزير المواصلات المؤرخ في 22 مارس 1997 المتعلق بالمصادقة على كراس الشروط الضابط للشروط الخاصة بوضع واستغلال الخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات من نوع انترنات،
- قرار وزير المواصلات المؤرخ في 22 مارس 1997 المتعلق بتعريف وتصنيف الخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات،
- قرار وزير المواصلات المؤرخ في 22 مارس 1997 المتعلق بضبط تعريفات الخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات في النظام الداخلي.

- قرار من وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤرخ في 29 جويلية 2013 يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلق بضبط شروط وإجراءات توفير خدمات الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية.

IV - دراسة السوق المرجعية:

* تحديد السوق المرجعية:

تتعلق السوق المرجعية في الاستشارة الراهنة بسوق خدمات الاتصالات الموجهة للعموم.

* خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة

عرّف الفصل 2 من مجلة الاتصالات الخدمات ذات القيمة المضافة على أنّها "الخدمات التي توفّر للعموم عبر الشبكات العمومية للاتصالات بواسطة منظومات معلوماتية تمكّن من النفاذ إلى معطيات تتعلق بميادين محدّدة قصد الاطلاع عليها وتبادلها".

* خدمات الاتصالات ذات المحتوى

هي الخدمات التي يتم توفيرها للعموم عبر الشبكات العمومية للاتصالات بواسطة منظومات معلوماتية تمكّن من النفاذ إلى معطيات محدّدة قصد الإطلاع عليها وتبادلها. يتم توفير خدمات الاتصالات ذات المحتوى باعتماد تقنيات مختلفة، و تتمثّل هذه التقنيات خاصة في:

- الموزّع الصوتي،

- المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال.

- المراسلات متعدّدة الوسائط.

وتصنّف خدمات الاتصالات عبر المراسلات القصيرة والمرخص في توفيرها للعموم ضمن خدمات الاتصالات ذات المحتوى التي يتم توفيرها للعموم عبر الشبكات العمومية للاتصالات بواسطة منظومات معلوماتية تمكّن من النفاذ إلى معطيات محدّدة قصد الإطلاع عليها وتبادلها وفقا لما نصت عليه أحكام الفصل 2 من قرار وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤرخ في 29 جويلية 2013 والمتعلق بالمصادقة على كراس الشروط

المتعلق بضبط شروط وإجراءات توفير الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية.

*المتدخلين في القطاع:

*مشغلو الشبكات العمومية للاتصالات: Les opérateurs de réseaux publics des télécommunications

-شركة إتصالات تونس

-شركة أوريدو تونس

-شركة أورانج تونس "أورانج"

*مزودو خدمات الأنترنت: Les fournisseurs de services Internet :

تضم السوق التونسية خمس مزودي خدمات الأنترنت:

1- توب نات: تمتلك إتصالات تونس كافة رأس مالها.

2- أوريدو أنترنت: أصبحت تتمتع بإمكانية توفير خدمة الأنترنت مباشرة بعد إدماجها كليا لمزود خدمات الأنترنت: "تونات" سابقا.

3- أورانج تونس أنترنت: إنتصبت في السوق بعد إبرام شركة "أورانج تونس" لعقد الشراكة مع مزود خدمات الأنترنت "بلانات" سابقا مع المحافظة على إستقلالية كل شركة.

4- هكزابايت : مزود مستقل

5- قلوبال نات: مزود مستقل

*مشغلو الشبكات الافتراضية للاتصالات

مشغل شبكة افتراضية للاتصالات:

: un opérateur du réseau virtuel des telecommunications

« MVNO » Virtual Network Operator).

ORVT : un opérateur du réseau virtuel des telecommunications

هو شخص معنوي متحصل على ترخيص لتوفير خدمات إتصالات بالاعتماد على شبكة إتصالات وترددات راديوية غير راجعة له.

على غرار شركة Lycamobile والتي بدأت تنشط بتونس سنة 2015.

وفقا للتعريف الوارد بالقرار عدد 54 الصادر عن الهيئة الوطنية للاتصالات فإن الأطراف المعنية بهذا المقرر تتمثل في ما يلي:

ORPT : un opérateur de réseaux publics des télécommunication

FSI : un fournisseur de services internet

ORVT : un opérateur du réseau virtuel des telecommunications

العروض التجارية: (Les offres commerciales)

يقصد بالعروض التجارية عروض الخدمات التي يقوم بإسداؤها مشغلو الشبكات

العمومية للاتصالات (Les opérateurs de réseaux publics des)

(télécommunications) ومزودو خدمات الإنترنت (Les fournisseurs de services)

(Internet) ومشغلو الشبكات الافتراضية للاتصالات (Les opérateurs de réseaux)

(virtuels des télécommunications). وتتمثل هذه الخدمات في ما يلي:

- خدمة الاتصالات وهي « كل خدمة تؤمن الاتصالات بين طرفين أو أكثر
« (مط 10 من الفصل 2 من مجلة الاتصالات).

- خدمة النفاذ إلى الإنترنت وهي « الخدمة التي توفر للعموم عبر شبكة
عمومية للاتصالات مرتبطة بشبكة الإنترنت تمكن من النفاذ إلى معطيات للإطلاع عليها أو
الإطلاع عليها وتبادلها « (مط 30 من الفصل 2 من مجلة الاتصالات).

- خدمة الهاتف عبر بروتوكول الإنترنت وهي « خدمة تتمثل في نقل الحركة
الهاتفية عبر شبكة اتصالات تستعمل بروتوكول الإنترنت طبقا للمواصفات الدولية والتراتب
المتعلقة بإشارات النداءات وتقنيات الضغط وجودة الخدمات وسلامتها « (الفصل الأول من
الأمر عدد 2638 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 المتعلق بضبط شروط توفير
خدمة الهاتف عبر بروتوكول الانترنت). ولا يجوز استغلال هذه الخدمة لأغراض تجارية لفائدة
العموم إلا من قبل مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات المتحصلين على إجازة طبقا
للفصل 18 من مجلة الاتصالات ومزودو خدمات الإنترنت الذين يوفرون هذه الخدمة
لفائدة حرفائهم عبر شبكة الإنترنت.

- خدمات الاتصالات التي يوقّرها المشغّل الافتراضي للاتصالات « بالاعتماد على شبكة اتصالات وترددات راديوية غير راجعة له بالنظر » (مطّة 28 من الفصل 2 من مجلة الاتصالات).

وتصنّف العروض التجارية كالتالي:

أ- العرض الشامل (Offre de base) وهو عرض يتكوّن من الخدمات الشاملة للاتصالات التي تعرّفها أحكام الفصل 2 من مجلة الاتصالات « بخدمات الاتصالات الدنيا الواجب توفيرها للعموم حسب التطور التكنولوجي في المجال ».

ب- الخيار الدائم (option permanente) ويشمل الخدمات الاختيارية المقترحة ضمن العرض الشامل وليس باستطاعة الحريف تشغيلها إلّا بمقابل مالي إضافي.

ت- العرض الترويجي (Offre promotionnelle) وهو عرض تحفيزي يتعلق بعمليات تجارية يتمّ إطلاقها في إطار عرض شامل خلال فترة زمنية محدّدة لغاية تنمية المبيعات بواسطة الحوافز الممنوحة للمشاركين في شكل امتيازات مالية أو منح أو خدمات إضافية.

ث- العملية التعويضية الاستثنائية (Action exceptionnelle de compensation) وهي عملية تجارية يتمّ إطلاقها على إثر أعطال فنية مبرّرة مثل تعطل الشبكة ومشاكل الشحن أو أي مشكلة أخرى تتعلق بجهاز الشبكة أو بنظام المعلومات.

العروض التجارية:

يخضع تنظيم العروض التجارية لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات إلى أحكام الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلّق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ وإلى قرار الهيئة الوطنية عدد 54 المؤرخ في 11 جوان 2014 والمتعلّق بالمصادقة على طريقة تحديد التعريفات وإجراءات المصادقة على عروض خدمات التفصيل موجهة للعموم.

وقد نص الفصل 3 من الأمر المشار إليه أعلاه على أنّه يتعيّن على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات وقبل تسويق عروضهم التجارية توجيه نظير من وثيقة إشهار التعريفات إلى الهيئة خمسة عشر يوما على الأقل قبل تسويقه.

ومكنت أحكام الفصل سابق الذكر الهيئة الوطنية للاتصالات من أن تفرض على مشغلي الشبكات إدخال تغييرات على تعريفات خدماتهم أو على شروط بيعها في حال اتضح أنّ هذه العروض لا تحترم قواعد المنافسة المشروعة.

التعريفات:

تحتوي العروض التجارية لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات على خدمات التفصيل الموجهة للعموم (Les services de détail destinés au grand public).

وطبقاً لأحكام الفصل 3 النقطة (أ) من الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 المتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، تصنّف تعريفات التفصيل إلى ثلاثة أصناف وهي:

أ- تعريفات الربط وتهم خدمة الربط بالشبكات العمومية للاتصالات.

ب- تعريفات الاشتراك في الخدمات التي يوفّرها مشغلو الشبكات العمومية للاتصالات.

ت- تعريفات المكالمات سواء منها المجرات داخل الشبكة (On net) أو خارج الشبكة (Off net).

ويتمّ تحديد تعريفات التفصيل من قبل مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات بكل حرية. وبالنسبة للخدمة الشاملة لا يمكن أن تتجاوز التعريفات المطبّقة عليها من طرف المشغلين التعريفات القصوى المصادق عليها بقرار من الوزير المكلف بالاتصالات وفقاً لأحكام الفصل 17 من مجلة الاتصالات.

ويتعيّن على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات تحديد تعريفاتهم مع احترام مبدأ المساواة في معاملة المستعملين وتفادي أي تمييز يقوم على التمييز الجغرافي. كما يتعيّن عليهم توفير خدماتهم وفق أفضل الظروف الاقتصادية وإعلام العموم بالشروط العامة لعروضهم وخدماتهم ونشر تعريفات كل خدمة حسب صنفها.

وتحدر الإشارة إلى أنّ مفهوم **Tarif Facial** يتمثل في ما يلي: وفقا للتعريف الوارد بقرار
الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 54 لسنة 2014 المؤرخ في 11 جوان 2014.

Tarif Facial: prix affiché et facture par l'opérateur pour les services
offerts

-إلتزامات مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات:

يتعين على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات:

- توفير خدماتهم وفق أفضل الظروف الاقتصادية

- إعلام العموم بالشروط العامة لعروضهم وخدماتهم.

- نشر تعريفية توفير كل خدمة حسب صنفها

- وضع نظير من الوثيقة الإشهارية النهائية على ذمة العموم بصفة إلكترونية وبكل

وكالة تجارية أو نقطة بيع للخدمات المعنية

وثيقة الإشهار **la notice publicitaire** يجب أن تتضمن:

*الإسم التجاري للعرض: طبيعته، تاريخ، تاريخ تسويقه، تاريخ صلوحيته، وصف لمحتوى

وخصائص العرض، التعريفات وطريقة تفعيله.

إلتزامات المشغل الافتراضي للاتصالات

-تحدد تعريفات الخدمات مع احترام مبدأ المساواة في معاملة المستعملين.

- توفير خدماتهم في أفضل الظروف الاقتصادية.

- إعلام العموم بالشروط العامة لعروضهم وخدماتهم ونشر تعريفية توفير كل خدمة حسب

صنفها.

- تقديم وثيقة إشهار التعريفات قبل تسويق الخدمة وفق الشروط التالية:

. توجيه نظير من وثيقة الإشهار إلى الهيئة الوطنية للاتصالات خمسة عشر يوما قبل تسويق

أي عرض جديد يعتزم القيام به،

(يمكن للهيئة أن تفرض على مشغل الشبكة الافتراضية للاتصالات إدخال تغييرات على

تعريفات خدماته أو على شروط بيعها، إذا اتضح أن هذه العروض لا تحترم قواعد المنافسة

المشروعة وقواعد تحديد التعريفات)

. وضع نظير من الوثيقة الإشهارية النهائية القابلة للاطلاع الحر على ذمة العموم بصفة إلكترونية وبكل فضاء الخدمات المعنية.

- إعطاء المشتركين بيانات واضحة حول موضوع وطرق الدخول إلى الخدمة ومساعدتهم عند الطلب،

. توفير خدمة الرد على استفسارات المشتركين وشكاياتهم ومتابعتها عن طريق مركز نداء.

إلتزامات مزودي خدمات الاتصالات ذات المحتوى

بالرجوع إلى القرار الصادر عن وزير تكنولوجيات المعلومات والاتصال المؤرخ في 29 جويلية 2013 والمتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلق بضبط شروط وإجراءات توفير الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية يلتزم مزود الخدمات بـ:

- "إتاحة استعمال الخدمة بصفة متساوية ودون تمييز إلى كلّ طالبيها بالامتناع عن اعتماد الوسائل والطرق المخلة بالمنافسة المشروعة في توفير الخدمة".

-التنصيب بوضوح على تسعيرة الخدمة صلب اللوحات الإشهارية أو أية وسيلة إشهارية أخرى معتمدة قانونا.

- التنصيب بوضوح صلب اللوحات الإشهارية على اسم مزود الخدمة وعنوانه والرقم الهاتفي الخاص بخدمة مصلحة ما بعد البيع،

. احترام التوقيت المنصوص عليه بالهيكل التنظيمي بالنسبة للخدمة السمعية والمرفق ملف

الخدمة المقدم إلى الهيئة الوطنية للاتصالات ومشغلي الشبكات العمومية للاتصالات،

. عدم استعمال المعطيات الشخصية للحرفاء دون موافقة صاحبها وحذفها كلما طلب

صاحبها ذلك مع الالتزام بإرفاق المراسلة الموجهة إلى الغير وجوبا بهوية طالب الخدمة،

. عدم مغالطة المستهلك بإشهار مضمون مخالف للمحتوى المضمن بالموزع والالتزام

بتقديم محتوى محين،

. عدم توفير خدمات مخالفة للنظام العام والأخلاق الحميدة طبقاً للتشريع والتراتب الجاري بها العمل،

. الامتناع عن إرسال مراسلات بصفة عشوائية إلى مشتركي خدمة الهاتف الجوال والالتزام بإرسالها فقط إلى الحرفاء الذين عبّروا بصفة مسبقة وصريحة عن موافقتهم تقبل مثل هذه المراسلات،

. الامتناع عن تنظيم مسابقات وألعاب تقوم على القمار والرهان والتقيّد عند تنظيم ألعاب ومسابقات بالشروط المنصوص عليها بنظام اللعبة المعتمد بالنسبة لكل مسابقة أو لعبة، طبقاً للتشريع والتراتب الجاري بها العمل،

. الامتناع عن اعتماد الوسائل والطرق المخلة بالمنافسة المشروعة في توفير الخدمة.

إلتزامات مزودي خدمات الأنترنت:

تضمّن الأمر عدد 4773 لسنة 2014 مؤرخ في 26 ديسمبر 2014 المتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الأنترنت جعجلة من الإلتزامات المحمولة على مزودي خدمات الأنترنت خاصة صلب الفصل 12 منه تتمثل في ما يلي:

- تحديد تعريفات خدمات النفاذ إلى الأنترنت مع احترام مبدأ المساواة في معاملة المستعملين.

- توفير خدماتهم في أفضل الظروف الاقتصادية.

- إعلام العموم بالشروط العامة لعروضهم وخدماتهم ونشر تعريفه توفير كل خدمة حسب صنفها.

- تقديم وثيقة إشهار التعريفات قبل تسويق الخدمة وفق الشروط التالية:

. توجيه نظير من وثيقة الإشهار إلى الهيئة الوطنية للاتصالات خمسة عشر (15) يوما قبل تسويق أي عرض جديد.

(يمكن للهيئة أن تفرض على مزودي خدمات الأنترنت إدخال تغييرات على تعريفات خدماتهم أو على شروط بيعها، إذا اتضح أن هذه العروض لا تحترم قواعد المنافسة المشروعة

وقواعد تحديد التعريفات).

. وضع نظير من الوثيقة الإشهارية النهائية القابلة للاطلاع الحر على ذمة العموم بصفة إلكترونية وبكل فضاء للخدمات المعنية.

إلتزامات مشغلي شبكات الإتصالات: وفقا لقرار الهيئة عدد 54 لسنة 2014

تضمّن قرار الهيئة الوطنية للإتصالات عدد 54 لسنة 2014 المؤرخ في 11 جوان 2014 والوارد ضمن إطلاعات مشروع القرار موضوع الإستشارة الراهنة جملة من الإلتزامات المحمولة على مشغلي شبكات الإتصالات تضمّنت خاصّة:

- إلزام مشغلي شبكات الإتصالات بإحترام مبادئ الشفافية والمنافسة النزيهة.
- إعلام العموم بكافة وسائل الاتصال المتاحة بالشروط العامة والخاصة للعروض وأية تغييرات على الاتفاقات القائمة.
- نشر رسائل واضحة ومفهومة ومقروءة حول خصائص العروض مهما كانت وسيلة النشر المعتمدة.

وفي ما يلي نورد أهم ما ورد بالقرار عدد 54:

2) Obligations des opérateurs des services de télécommunication

Les ORPT, les ORVT et les FSI sont appelés à respecter les principes de **transparence et de concurrence saine et loyale** et notamment :

- * Eviter tout recours à des pratiques qui seraient de nature à entraver le bon fonctionnement du marché des télécommunications tel le dumping, la vente liée, les subventions croisées.
- * Respecter leurs engagements en termes de qualité de service (QoS) tout en veillant au maintien d'un niveau optimum de QoS
- * Respecter les normes internationales en vigueur concernant les codes associés aux services à commercialiser et notamment les codes USSD (Unstructured Supplementary Services Data) ainsi que le plan national de numérotation et d'adressage
- * **Porter à la connaissance du public, par tous moyens ou supports de communication disponibles, les conditions générales et spécifiques de leurs offres ainsi que les éventuelles modifications apportées aux offres existantes.**
- * **Publier des messages clairs, compréhensibles et lisibles sur les caractéristiques des offres** telles que les tarifs, le palier de facturation, les avantages,... et ce quel que soit le support de publication utilisé

مفهوم الإشهار:

وفقا للفصل الخامس والثلاثين من القانون عدد 40 لسنة 1998: "تعتبر إشهارا على معنى هذا القانون كل عملية اتصال تهدف بصفة مباشرة أو غير مباشرة إلى تنمية بيع منتوجات أو إسداء خدمات مهما كان المكان أو وسائل الاتصال المعتمدة".

التجارب المقارنة:

إنّ التجارب المقارنة للهيئات التعديلية في قطاع الإتصالات تبين وجود عدّة إخلالات تجاه المستهلك في قطاع الإتصالات² على غرار الدراسة التي قامت بها هيئة التعديل بفرنسا والتي توجت بجملة من الإقتراحات والتوجيهات لضمان منافسة حقيقية في القطاع تمكّن المستهلك من معلومة واضحة ودقيقة حول العروض التجارية وخصائصها:

ARCEP :Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

« Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communication électroniques et postaux. » Propositions et Recommandation Février 2011

وقد تضمّنت الدراسة المبيّنة أعلاه خاصة النقاط التالية:

* تعمل الهيئة التعديلية في قطاع الإتصالات على ضمان مستوى عال من حماية المستهلك، لا سيما من خلال توفير معلومات واضحة، ولا سيما شفافية التعريفات وشروط استخدام خدمات الاتصالات:

En matière de communications électroniques, si l'ARCEP n'est pas chargée de statuer sur les litiges entre les consommateurs et les opérateurs, l'article L. 32-1 du CPCE dispose néanmoins que **"le régulateur doit notamment permettre « l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale », mais aussi veiller « à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, en particulier par**

² - "...une étude réalisée fin 2009 pour l'ARCEP sur les usagers des SVA montrent que les consommateurs en appréciant l'immédiateté, la réactivité, l'accessibilité et le caractère interpersonnel des relations mais regrettent leur coût élevé; **le manque de lisibilité de leur tarification** et émettent des doutes sur la qualité des services rendus. Ainsi, alors que les scores de satisfaction atteignent 50% à 60 % d'opinions positives en ce qui concerne leur simplicité, utilité et praticité, ceux-ci s'établissent entre 20% et 40% pour la qualité du service rendu, la lisibilité tarifaire et le rapport qualité /prix".

la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public »

* الإقرار بأن معرفة أو إلمام المستهلكين بالمعلومات ذات الصلة بخدمات الاتصالات صعب لأنه لا يتم توفير هذه المعلومات دائما من طرف المشغلين.

La connaissance par les consommateurs de **l'information pertinente sur leurs usages en services de communications électroniques fixes comme mobiles est difficile** car cette information n'est pas toujours fournie par les opérateurs

***شفافية العروض:** لضمان تمكين المستهلك من ممارسة اختيار حر ومستنير، يجب أن يتحصل على معلومات شفافة حول العروض المتوفرة في السوق، وأهليته للحصول على الخدمات المقدمة من قبل المشغلين وخصائصها قبل وبعد الاشتراك:

La transparence des offres de communications électronique :

Pour que le consommateur puisse exercer un choix libre et éclairé, il doit pouvoir disposerd'une information la plus transparente possible sur sa consommation ,les offres disponibles sur le marché,son éligibilité aux services proposés par les opérateurs et leurs caractéristiques,avant et après la souscription "

La transparence des offres d'accès à l'internet :

Certains termes concourent à créer une **opacité pour le consommateur**, en particulier de services mobiles. Par exemple, le manque de transparence des termes « illimité » est d'autant plus gênant que ces offres illimitées rencontrent un franc succès : 47% des équipés mobiles bénéficient d'une offre comportant au moins une composante déclarée « illimitée ».

*ليتمكن المستهلك من ممارسة إختيار حر وواع يجب تمكينه من معلومات شفافة سواء على مستوى التعريفات أو على المستوى التقني.

Propositions

Pour que le consommateur puisse exercer un choix libre et éclairé, il doit pouvoir disposer, conformément aux objectifs poursuivis par la régulation des communications électroniques prévus à l'article L. 32-1, II et

notamment le 12° du CPCE, d'une **information transparente, qu'elle soit d'ordre tarifaire ou technique**, c'est-à-dire accessible, exacte, intelligible, objective dans sa présentation, et complète.”

القانون المقارن المغربي³:

الهيئة التعديلية لتنظيم قطاع الاتصالات بالمغرب هي الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات
L'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications
(ANRT)

وهي تعتمد على قرار الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بالشؤون الاقتصادية والعامية
رقم 649-07 صادر في 4 ماي 2007 لتعديل قطاع الاتصالات في جانبه المتعلق
بالعروض التجارية لمشغلي شبكات الاتصالات وإشهار خدماتهم. هذا القرار يقضي بتحديد
قواعد الإشهار وإعلام المستهلك في مجال خدمات الاتصالات:

وبالرجوع إلى القرار المبين أعلاه نتبين، أنه تضمن جملة من الإلتزامات المحمولة على مشغلي
الشبكات العمومية للاتصالات فيما يلي نسوق أبرز ما جاء به:

"المادة السادسة: من أجل ضمان الصدق في الخطابات الإشهارية، يلزم متعهدو الشبكات
العامية للمواصلات ومقدمو الخدمات ذات القيمة المضافة والمقاولون من الباطن باتخاذ
التدابير التي من شأنها على الخصوص الحرص على:

-دقة المعلومات المتعلقة بالعرض؛

-تحديد مدة العرض من حيث الكم والسعر؛

-غياب أي بيان من شأنه أن يوقع المستهلك في خطأ؛

-دقة البيانات التي تسمح بالتعرف على مصدر الخطاب الإشهاري عندما يكون مبعوثا
بواسطة خدمة الرسائل القصيرة أو بوسيلة إلكترونية؛

-وضع رهن إشارة الزبون إمكانية عدم استقبال الخطابات الإشهارية التي يتم بثها عن طريق
خدمة الرسائل القصيرة أو بوسيلة إلكترونية.

V – ملاحظات المجلس

³ Les modalités de publicité et d'affichage de l'information aux consommateurs par les opérateurs sont encadrées par l'arrêté n° 649-07 sur les modalités de publicité et d'information du consommateur en matière de services de télécommunications.

-ملاحظة شكلية:

- ورد مشروع القرار الصادر عن الهيئة الوطنية للإتصالات موضوع الإستشارة الراهنة في صيغته الأصلية باللغة الفرنسية دون تقديم النسخة العربية والحال أنّ النسخة الفرنسية يتم الإستئناس بها وأنّ الأصل هو اعتماد النسخة العربية.

غير أنّه مراعاة للصيغة الإستعجالية التي وردت عليها الإستشارة الماثلة، فقد قرّر المجلس إستثنائياً قبول إبداء رأيه بشأنها في نسختها الفرنسية.

*ملاحظات عامة:

* يهدف مشروع القرار موضوع الإستشارة الراهنة إلى ضبط قواعد نشر التعريفات وشروط بيع خدمات الإتصالات والخدمات ذات القيمة المضافة من طرف مشغلي الشبكات ومزودي خدمات الأنترنت والخدمات ذات القيمة المضافة، وذلك حرصاً من الهيئة الوطنية للإتصالات على ضمان مزيد من الشفافية في عرض خصائص الخدمات التي يقدمها مختلف المشغلين وتمكين المستهلك من الإطلاع على تفاصيل الخدمات التي تقدّم لهم.

في المقابل تقتضي أحكام الفصل 29 من القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار أن: "تضبط، عند الإقتضاء، طرق إشهار الأسعار حسب القطاعات بقرار من الوزير المكلف بالتجارة".

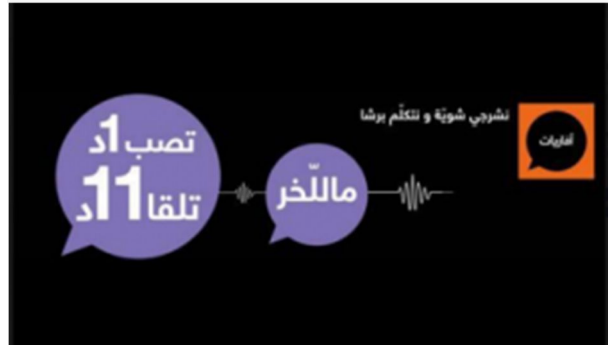
لذا وبغاية تجنّب كلّ تداخل بين مجالات إختصاص الوزير المكلف بالتجارة بخصوص ضبط طرق إشهار الأسعار حسب القطاعات على نحو ما هو مضبوط بالفقرة الأخيرة من الفصل 29 من القانون سالف الذكر، وبين الإختصاص المعهود للهيئة الوطنية للإتصالات، يتّجه أن يقتصر مضمون القرار موضوع الإستشارة على ضبط كل المسائل التي ترى ضرورة تنظيمها عدى منها تلك المتعلقة بضبط طرق إشهار الأسعار ضمن قطاع الإتصالات والتي تعود بصريح النص للوزير المكلف بالتجارة.

*بالرجوع إلى الإطار التشريعي والترتيبي المنظم للقطاع نلاحظ عدم وجود قواعد ومعايير دقيقة تتعلق بخصائص الخدمات في قطاع الإتصالات خاصة على مستوى بيان شروط العروض والتعريفات بصفة واضحة ودقيقة للمستهلك خاصة في وسائل الإشهار السمعية والبصرية. *تتسم العروض التجارية والومضات الإشهارية لمختلف مشغلي الشبكات العمومية للإتصالات بعدم الوضوح والشفافية وغياب بعض المعلومات الأساسية على غرار التعريفات، وفي ما يلي عينة على إشهار لعروض تجارية لمشغلي الشبكات العمومية للإتصالات: أمثلة:

*عرض أوريدو "جَنج":



*عرض شركة أورانج تونس مسبق الدفع "ماللخر":



*عرض "عجب" لشركة أورانج تونس :

L'offre « 3ajab » Orange



* عرض "يهبل":

l'offre prépayée Tehabbel d'Orange



* عرض إتصالات تونس: "مريقل"

*تقر التجارب المقارنة بضرورة وجود قواعد تنظّم عمليات تنمية مبيعات مختلف المتدخلين في قطاع الإتصالات عن طريق الوسائل الإشهارية سواء مكتوبة مسموعة أو مشاهدة وضرورة خضوعها لجملة من المعايير والخصائص تتمثل خاصة في **الوضوح والشفافية**⁴ وذلك بهدف تفادي الخلط في ذهن المستهلك وضمان مطابقة الرسالة الإشهارية مع محتوى الخدمة.

*تجدر الإشارة إلى وجود عدّة جهات تتدخل لحماية المستهلك بصفة مباشرة أو غير مباشرة في قطاع الإتصالات بهدف التصدي إلى كل أشكال إشهار البيوعات التي تحول دون تمكين

⁴ - Principes de loyauté et de lisibilité

Les opérateurs télécoms et les Fournisseurs des Services à Valeur Ajoutée sont tenus de respecter les principes de loyauté et de lisibilité dans leurs messages publicitaires afin d'éviter le décalage entre le contenu du message publicitaire, sa compréhension par le consommateur et l'offre telle que proposée

المستهلك من ممارسة إختياره بكل تروي وشفافية وهو ما أفرز تعدّد النصوص القانونية وفي ما يلي نستعرض هذه الجهات والنصوص القانونية المتعلقة بها في ما يلي:

- الهيئة الوطنية للاتصالات

تضطلع الهيئة الوطنية بسلطة تنظيمية تسعى من خلالها إلى تنظيم سوق خدمات الاتصالات من خلال تحديد وضبط مجموعة القواعد التي يتعيّن على كافة المتدخلين احترامها.

وعملا بأحكام الفصل 2 و3 من الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 المتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، تبدي الهيئة الوطنية للاتصالات رأيها حول وثيقة إشهار تعريفات التفصيل قبل تسويق أي عرض جديد.

- مجلس المنافسة يتدخل في ما يتعلق بالممارسات المخلة بالمنافسة مثال: التصدي لإشهار كاذب صادر عن شركة تتمتع بوضعية هيمنة بقطاع الاتصالات وكذلك الممارسات المتعلقة بالألعاب الترويجية التي تقصي مشتركي الشركات المنافسة من المشاركة في هذه الألعاب مثال: القرار الإستعجالي عدد 143031 صادر بتاريخ 17 جويلية 2014 الذي تعلق بإقصاء مشتركي الشركات المنافسة من المساهمة في اللعبة الترويجية "دليلك ملك"⁵.

كما تجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أنّ القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار ينص على إلزام مسدي الخدمات بإعلام المستهلك بأسعار البيع وبشروطه ضمن الفقرة الأولى من الفصل 29 منه وفقا لما يلي: "يجب على بائع منتجات بالتفصيل أو مسدي خدمات إعلام المستهلك بأسعار البيع وبشروطه وأساليبه الخاصة وذلك بوضع علامات أو ملصقات واضحة يسهل الإطلاع عليها أو بأية وسيلة أخرى مناسبة. ويكون أساس إشهار الأسعار سعر البيع بالحاضر باعتبار الأداءات وبالعملة الصعبة".

-وزارة الصناعة والتجارة:

⁵- قرر المجلس قبول المطلب والإذن استعجاليا بإلزام جميع المطلوبين بإيقاف العمل بالاتفاقيات والعقود المبرمة بينهم إلى حين البت في أصل النزاع كوقف البرنامج التلفزيوني "دليلك ملك" الذي يبث على القناة التلفزيونية الخاصة "التونسية" والومضات الإشهارية المتعلقة به.

علاوة على مقتضيات الفقرة الأخيرة من الفصل 29 من القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار والتي خصّت الوزير المكلف بالتجارة بصلاحيّة ضبط طرق إشهار الأسعار حسب القطاعات، فإنّ الوزارة المكلفة بالتجارة تقوم بتطبيق مقتضيات القانون عدد 40 لسنة 1998 المؤرخ في 02 جوان 1998 المتعلق بطرق البيع والإشهار التجاري. والذي يهدف إلى ضبط القواعد المنظمة للبيوعات بالتخفيض في الثمن والبيوعات خارج محلات البيع والإشهار التجاري وذلك قصد ضمان شفافية المعاملات التجارية وحماية المستهلك. وفي هذا الإطار نشير لبعض أحكام القانون المبين أعلاه:

- الفصل الثامن والثلاثين من القانون عدد 40 لسنة 1998 السالف الذكر: نص على صلاحية وزير التجارة باتخاذ إجراءات تحفظية بإيقاف الإشهار: "يمكن للوزير المكلف بالتجارة اتخاذ إجراءات تحفظية بإيقاف الإشهار لمدة شهر على أقصى تقدير قابلة للتمديد وذلك بالنسبة إلى كل إشهار يتعلق بممارسات غير مطابقة للتراتب الجاري بها العمل أو عندما لا يقدم القائمون بها الإثباتات الواردة بالفصل السابع والثلاثون من هذا القانون".

- والفصل التاسع والثلاثون من القانون عدد 40 لسنة 1998 المبين أعلاه أقرّ مسؤولية المعلن في عملية الإشهار: "يكون المعلن مسؤولاً بصفة أصلية عن المخالفة المرتكبة وإذا كان المخالف ذاتاً معنوية فإن المسؤولية تحمل على مسيرها".

- والفصل الأربعون من القانون عدد 40 لسنة 1998 نصّ على مسؤوليّة المعلن وعون الإشهار: "المعلن وعون الإشهار مسؤولان بالتضامن عن المخالفات المرتكبة في عملية الإشهار والتي لها مساس بالنظام العام الاقتصادي".

الفصل الثاني والخمسون: نص على صلاحية أعوان المراقبة الاقتصادية في معاينة وتتبع المخالفات المتعلقة بالإشهار التجاري: "تقع معاينة وتتبع المخالفات لأحكام هذا القانون من قبل أعوان المراقبة الاقتصادية وأعوان الضابطة العدلية وأعوان التراتيب البلدية وفق الشروط المنصوص عليها بالقانون المتعلق بالمنافسة والأسعار والنصوص المنقحة والمتممة له".

- منظمة الدفاع عن المستهلك: تهتم المنظمة خاصة بتلقي شكايات المستهلكين وتقديم عرائض لدى المحاكم العدلية خاصة في ما يتعلق بالإشهار الكاذب.

- الهيئة العليا المستقلة للاتصال السمعي البصري تهتم الهيئة بوضع القواعد السلوكية المتعلقة بالإشهار ومراقبة تقيّد أجهزة الإتصال السمعي والبصري بها⁶

وتجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أنّ الهيئة أصدرت وثيقة القواعد السلوكية للإشهار في وسائل الإتصال السمعي والبصري في فيفري 2017 وهي وثيقة منشورة على موقع الواب الراجع للهيئة.

الملاحظات الخاصة:

-الفصل الأول والفصل الثالث:

يقترح تحديد دقيق للأطراف المعنية بتطبيق مقتضيات هذا القرار وذلك بصفة موحّدة وواضحة وفي هذا الإطار يقترح توحيد الأطراف بالنسبة للفصل 1 و3 من مشروع القرار كما يلي:

Les Opérateurs de Réseau Publics des Télécommunication, les Opérateurs de Réseaux Virtuels des Télécommunication et les Fournisseurs des Services d'Internet et Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée

وصدر هذا الرّأي عن الجلسة العامة لمجلس المنافسة بتاريخ 30 مارس 2017 برئاسة السيّد رضا بن محمود وعضويّة السيّدات والسادة محمد العيادي وعمر التونكتي وماجدة بن جعفر ورجاء الشواشي وريم بوزيّان والخموسي بوعبيدي ومحمّد بن فرج والهادي بن مراد وشكري المامغلي وسالم بالسعود وخالد السلامي وبحضور المقرّر العام السيّد محمّد البحري القابسي وكاتب الجلسة السيّد نبيل السماقي.

⁶ -الفصل 16 من المرسوم عدد 119 لسنة 2011 المؤرخ في 2 نوفمبر 2011 المتعلق بحرية الإتصال السمعي والبصري وإحداث هيئة عليا مستقلة للإتصال السمعي والبصري.

الرئيس
رضا بن محمود