

Cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et les services interactifs de télécommunication

Article premier - Le présent cahier des charges a pour objet de fixer les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et les services interactifs de télécommunication.

Chapitre premier

Les services des télécommunications de contenu et les services des télécommunications interactifs

Section 1 - Définition

Art. 2 - **Les services des télécommunications du contenu** : Sont les services offerts au public à travers les réseaux publics des télécommunications au moyen des applications informatiques qui permet l'accès à des données spécifiques en vue de les consulter ou de les consulter et les échanger.

Les services des télécommunications interactifs : Sont les services ou les données obtenues par les utilisateurs à travers la communication directe entre le fournisseur de service et l'utilisateur et entre les utilisateurs ou les services qui permettent la contribution spontanément des utilisateurs en vue d'échanger des opinions ou de participer à des concours et des jeux.

Section 2 - Les techniques de fourniture des services

Art. 3 - La fourniture des services prévues à l'article 2 ci-dessus mentionné s'effectue à travers les techniques disponibles et notamment :

- le serveur vocal.
- les messages courts de la téléphonie numérique mobile.
- les messages multimédia.

Le fournisseur de services peut utiliser plus qu'une seule technique pour la fourniture des services susvisés.

Chapitre deuxième

Les conditions de fourniture des services

Section 1 - Les exigences générales de la fourniture des services

Art. 4 - Les services prévues à l'article 2 ci-dessus mentionné sont fournis conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Le présent cahier ne dispense pas les fournisseurs des services des autorisations nécessaires pour les activités liées aux services objet du présent cahier des charges, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Art. 5 - La fourniture des services prévues à l'article 2 ci-dessus mentionné sont fournis sur la base des accords conclus entre les représentants de la profession et les opérateurs des réseaux publics des télécommunications fixant les tarifs convenus et le partage des recettes entre les deux parties.

Ces accords entrent en application après l'approbation de l'instance nationale des télécommunications qui transmet une copie au ministère chargé de la télécommunication, pour information.

Section 2 - Les exigences particulières pour la fourniture des services

Art. 6 - Le fournisseur des services est tenu de respecter les exigences suivantes :

- permettre l'utilisation du service à tous les demandeurs, de manière égale et non discriminatoire,
- afficher clairement la tarification du service sur les panneaux publicitaires ou tous autre moyen publicitaire légalement autorisé,

- afficher clairement le nom du fournisseur du service, son adresse et le numéro de téléphone du service après-vente, sur les panneaux publicitaires,

- respecter l'horaire prévu dans la structure organisationnelle pour le service audio phonique joint au dossier du service présenté à l'instance nationale des télécommunications et aux opérateurs des réseaux publics des télécommunications,

- ne pas utiliser les données personnelles des abonnés sans le consentement de la personne concernée et les supprimer à chaque fois qu'elle le demande en s'engageant d'accompagner obligatoirement le message destiné au tiers par l'identité du demandeur du service,

- ne pas induire le consommateur en erreur en publiant un contenu contraire au contenu intégré dans le serveur et s'engager à fournir un contenu mis à jour,

- ne pas fournir des services contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs,

- s'abstenir d'envoyer au hasard des messages aux abonnés du service de la téléphonie mobile et s'engager à l'envoyer uniquement aux clients qui ont exprimé leur consentement préalable et explicite pour recevoir ce type de messagerie,

- s'abstenir de prospecter le marché ou de faire de la publicité directe à l'exception des cas autorisés explicitement par le destinataire,

- s'abstenir d'organiser des compétitions et des jeux basés sur la chance et le hasard et s'engager à respecter les conditions énoncées dans le système de jeu adopté pour chaque concours ou autre jeu conformément à la législation et réglementation en vigueur,

- s'abstenir d'utiliser les moyens et les méthodes anticoncurrentielles dans la fourniture du service.

Section 3 - Les personnes autorisés à fournir les services

Art. 7 - Les services mentionnés ci-dessus sont fournis par :

- les nouveaux prometteurs au sens de la législation relative à d'incitation aux investissements qui se constituent en entreprises individuelles ou en sociétés spécialisées dans le domaine.

- les sociétés des services d'ingénierie informatique.

- les opérateurs des réseaux publics des télécommunications à condition qu'ils soient fournis uniquement au profit de leurs clients et concernent des services qu'ils fournissent dans le cadre de l'exercice de leurs activités.

- les établissements publics à caractère administratif ou à caractère non administratif, les sociétés commerciales et les associations à condition qu'ils soient fournis uniquement au profit de leurs clients et leurs usagers et concernent des services qu'ils fournissent dans le cadre de l'exercice de leurs activités.

Les parties mentionnées aux tirets n° 3 et n° 4 du présent article peuvent charger la partie mentionnée au tiret n° 1 de la fourniture des services qui leurs reviennent sur la base des conventions conclues à cet effet.

Chaque personne morale désirant fournir des services susvisés doit désigner la personne physique chargée de l'exploitation.

Art. 8 - Le fournisseur des services mentionné doit remplir les conditions suivantes :

- pour la personne physique constituant une entreprise individuelle : être de nationalité tunisienne et être titulaire d'un diplôme d'études supérieures ou d'un diplôme équivalent ou d'un diplôme de formation affichant le niveau requis,

- pour la personne morale : être constituée conformément à la législation tunisienne et que la personne physique chargée de l'exploitation doit remplir la même condition mentionnée au tiret précédent du présent article,

- la personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou la personne physique chargée de l'exploitation dans le cadre d'une personne morale ne doit être dans une situation contradictoire avec les conditions de l'exercice d'une profession commerciale conformément à la législation en vigueur,

- la personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou la personne physique chargée de l'exploitation doit assumer de manière personnelle et permanente la responsabilité de l'exploitation,

- la personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou la personne physique chargée de l'exploitation dans le cadre d'une personne morale ne doit pas avoir d'antécédents judiciaires conformément aux dispositions législatives en vigueur.

Section 4 - Les moyens humains

Art. 9 - Le fournisseur des services mentionnés si dessus doit recruter au moins un ingénieur et un technicien supérieur spécialisés en télécommunications ou en informatique.

Section 5 - Les moyens matériels

Art. 10 - Le fournisseur des services mentionnés si dessus doit fournir les applications et les équipements suivants :

- un serveur d'accès dédié et équipé d'un système d'exploitation multifonctionnel et disposant d'une énergie suffisante pour assurer la qualité du traitement des appels reçus et transmis.

- un serveur de données dédié et équipé d'un système de logiciel qui garantit la fourniture des services et assure la sécurité des données.

- un ordinateur dédié au développement des applications et à l'exécution des essais nécessaires.

- des applications informatiques spécifiques à chaque service à fournir.

- un système de contrôle d'accès aux ressources du serveur.

- une unité d'archive électronique d'une capacité de stockage de données échangées, suffisantes pour une période d'une année.

- des générateurs d'électricité capables d'assurer l'auto-exploitation des serveurs et des équipements de télécommunications pour une période minimale d'une demi-heure en cas de coupure du courant électrique.

Chapitre 3

Les procédures de fourniture des services

Section 1 - Les procédures auprès de l'instance nationale des télécommunications

Art. 11 - Toute personne désirant fournir les services mentionnés ci-dessus dépose, auprès de l'instance nationale des télécommunications directement ou par la poste recommandée, trois copies signées du présent cahier des charges avec la mention « lu et approuvé » ainsi que la déclaration d'activité et ce dans un délai maximum de 15 jours à partir de la conclusion d'un contrat avec un opérateur de réseau public des télécommunications, et il garde une copie signée par l'instance nationale des télécommunications pour prouver sa notification.

L'instance nationale des télécommunications procède sur la base du dossier déposé auprès d'elle, à l'attribution des ressources de numérotation nécessaires, elle procède aussi à l'envoi d'une copie de ce cahier des charges ainsi que la déclaration d'activité au ministère chargé des télécommunications.

La personne désirant fournir les services mentionnés ci-dessus peut retirer le cahier des charges et le modèle de la déclaration d'activité directement auprès de l'instance nationale des télécommunications ou de ministère chargé des télécommunications, ou par Internet ou en le copiant du Journal Officiel de la République Tunisienne.

Art. 12 - Les documents joints au cahier des charges sont les suivants :

1- une copie de la carte d'identité nationale et un bulletin n° 3 de la personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou le représentant légal pour la personne morale,

2- une copie du statut général et un extrait de registre de commerce récent concernant la personne morale,

3- les caractéristiques techniques des équipements et des systèmes à utiliser pour la fourniture des services et leur capacité de recevoir le trafic attendu et la méthode de liaison proposée,

4- Un rapport du constat établi conformément aux dispositions de l'article 14 du présent cahier des charges.

5- les documents prouvant les moyens humains nécessaires pour la fourniture des services conformément au présent cahier des charges.

6- un exposé détaillé de chaque service qui démontre les conditions et les modalités d'accès à ce service, le tarif suggéré et modalité de sa facturation,

7- le cas échéant, les autorisations exigées pour l'exploitation des informations et l'exercice des activités en relation ou les conventions conclues avec les titulaires du contenu, ou les organismes spécialisés ou avec les parties concernées.

Art. 13 - Tout fournisseur des services désirant fournir un nouveau service en utilisant un nouveau numéro de service, doit fournir uniquement les documents mentionnés aux points 6 et 7 de l'article 12 accompagné d'une demande d'attribution de ressources de numérotation.

En cas de fourniture d'un nouveau service sur le numéro d'un service en cours d'exploitation, le fournisseur doit, dans un délai de trois (3) jours au maximum à partir de la date de fourniture du service, informer tous les opérateurs des réseaux publics des télécommunications ayant des relations avec lui et de communiquer à l'instance nationale des télécommunications les documents mentionnés au paragraphe premier du présent article.

Section 2 - Les procédures auprès des opérateurs des réseaux publics des télécommunications

Art. 14 - Le fournisseur des services conclue avec chaque opérateur de réseau public des télécommunications ayant des relations avec lui, un contrat fixant essentiellement les conditions techniques et commerciales de fourniture des services, les obligations et les droits de chacune des deux parties.

Le contrat mentionné au premier paragraphe du présent article et après l'approbation de l'Instance Nationale des télécommunications, prend la forme d'un contrat modèle applicable à tous les fournisseurs de services.

Art. 15 - Chaque opérateur de réseau public des télécommunications doit effectuer, dans les délais de quinze jours (15) à compter de la date de réception de la demande du fournisseur de services, un constat de la base technique à exploiter par le fournisseur de services pour s'assurer de la conformité du système aux normes techniques en vigueur.

Le rapport du constat technique doit comprendre obligatoirement les mentions suivantes :

- le local technique où est installée la base technique,
- le type de liaison à adopté avec l'opérateur du réseau public des télécommunications concerné,
- les installations et équipements constituant la base technique à exploiter pour la fourniture des services, ses caractéristiques techniques et sa capacité à recevoir le trafic.

L'opérateur du réseau public des télécommunications conserve le droit de refuser de travailler avec chaque fournisseur de services dont la base technique installée ne répond pas aux normes exigées. L'opérateur communique au fournisseur de services concerné un rapport motivé de rejet.

En cas de litige le fournisseur de services concerné peut porter son dossier, y compris le rapport du constat négatif effectué par l'opérateur de réseau public des télécommunications, devant l'instance nationale des télécommunications pour y statuer.

Art. 16 - L'instance nationale des télécommunications transmet mensuellement au ministère chargé des télécommunications, une liste des déclarations de services déposées auprès d'elle, pour information.

Chapitre 4

Les infractions et les sanctions

Art. 17 - Les infractions sont constatées par des procès-verbaux dressés par des agents qualifiés et conformément aux dispositions des articles 78 et 79 du code des télécommunications.

Les agents prévus à l'alinéa premier du présent article sont habilités d'entrer à tout moment et sans préavis au local dédié à l'exploitation pour effectuer les travaux d'inspection.

Ils ont le droit de consulter les documents suivants, notamment :

- la carte d'identité nationale du fournisseur de service ou du représentant légal de la personne morale qui fournit le service,
- une copie des statuts de la personne morale qui fournit le service,
- l'attestation de prévention spéciale au local délivrée par les services compétents de l'office national de la protection civile en cours de validité,
- le diplôme cité au présent cahier des charges,
- les documents relatifs à la fourniture du service.

Art. 18 - Sans préjudice aux sanctions pénales prévues par le code des télécommunications et la législation et réglementation en vigueur, le ministre chargé des télécommunications peut après audition de la personne concernée et avis de l'instance nationale des télécommunications, infliger à tout contrevenant aux dispositions du présent cahier des charges, les sanctions suivantes :

- La mise en demeure du contrevenant qui lui est adressée par une lettre recommandée avec accusé de réception le rappelant à l'obligation de lever l'infraction dans un délai maximum de 30 jours de la date de la réception de la mise en demeure.

- La fermeture du local ou de l'emplacement où a été constatée l'infraction pour une période n'excédant pas un (1) mois en cas de non soumission à la mise en demeure ou de récidive.

Le contrevenant peut poursuivre l'activité en vertu d'un arrêté du ministre chargé des télécommunications suite à une déclaration sur l'honneur confirmant la levée de l'infraction constatée dans un rapport établi à cet effet par les agents habilités prévus par l'article 17 susvisé mentionnant la régularisation de la situation.

Art. 19 - La fermeture provisoire du local ne dispense pas l'exploitant du respect de ses obligations vis à vis des personnes bénéficiaires des services fournis.

Je soussigné et je déclare avoir lu toutes les dispositions et les conditions prévues dans ce cahier et je m'engage de les respecter et de les exécuter en exerçant mon activité.

Signature (conforme)

Tunis le