

**Arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel locaux.**

Le ministre des technologies de l'information et de la communication,

Vu la loi constitutive n° 2011-6 du 16 décembre 2011, portant organisation provisoire des pouvoirs publics,

Vu la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel,

Vu la loi n° 91-44 du 1<sup>er</sup> juillet 1991, portant organisation du commerce de distribution, telle que modifiée par la loi n° 94-38 du 24 février 1994,

Vu la loi n° 91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix, ensemble les textes qui l'ont modifiée ou complétée, et notamment la loi n° 2003-74 du 11 novembre 2003 et la loi n° 2005-60 du 18 juillet 2005,

Vu la loi n° 92-117 du 7 décembre 1992, relative à la protection du consommateur,

Vu le code d'incitation aux investissements promulgué par la loi n° 93-120 du 27 décembre 1993, ensembles les textes qui l'ont modifié et complété et notamment le décret-loi n° 2011-28 du 18 avril 2011,

Vu le code des télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001, tel qu'il a été modifié et complété par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002 et la loi n° 2008-1 du 8 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013,

Vu la loi n° 2009-11 du 2 mars 2009, portant promulgation du code de la sécurité et de la prévention des risques d'incendie, d'explosion et de panique dans les bâtiments,

Vu le décret n° 93-982 du 3 mai 1993, relatif à la relation entre l'administration et ses usagers, tel que modifié et complété par le décret n° 2007-1259 du 21 mai 2007, le décret n° 2008-344 du 11 février 2008 et le décret n° 2010-1882 du 26 juillet 2010 et notamment son article 3,

Vu le décret n° 2001-830 du 14 avril 2001, relatif à l'homologation des équipements terminaux de télécommunications et des équipements terminaux radioélectriques tel que modifié et complété par le décret n° 2003-1666 du 4 août 2003,

Vu le décret n° 2004-1876 du 11 août 2004, relatif à la conformité des locaux et à l'attestation de prévention,

Vu le décret n° 2008-2638 du 21 juillet 2008, fixant les conditions de fourniture des services de téléphonie sur protocole internet, tel que modifié par le décret n° 2012-2000 du 18 septembre 2012,

Vu le décret n° 2008-2639 du 21 juillet 2008, fixant les conditions et les procédures d'importation et de commercialisation des moyens ou des services de cryptage à travers les réseaux de télécommunications,

Vu le décret n° 3026-2008 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès,

Vu le décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges,

Vu l'arrêté Républicain n° 2013-43 du 14 mars 2013, portant nomination de Monsieur Ali Larayedh, chef du gouvernement,

Vu le décret n° 2013-1372 du 15 mars 2013, portant nomination des membres du gouvernement,

Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 2 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012,

Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 9 janvier 2010, fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012,

Vu l'avis du conseil de la concurrence.

Arrête :

Article premier - Est approuvé le cahier des charges fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel, annexé au présent décret.

Art. 2 - Les dispositions du présent cahier s'appliquent à tous les centres d'appel qui ont été constitués avant sa promulgation.

Ces centres disposent d'une période transitoire de six (6) mois à compter de la date de la publication du présent cahier des charges au Journal Officiel de la République Tunisienne pour remplir les conditions prévues par ses dispositions.

Art. 3 - Le présent arrêté sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 29 juillet 2013.

*Le ministre des technologies de l'information et de la communication*

**Mongi Marzouk**

*Vu*

*Le Chef du Gouvernement*

**Ali Larayedh**