أمر عدد 3026 لسنة 2008 مؤرخ في 15 سبتمبر 2008 يتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ.

إن رئيس الجمهورية،

باقتراح من وزير تكنولوجيات الاتصال،

بعد الاطلاع على القانون عدد 64 لسنة 1991 المؤرخ في 29 جويلية 1991 المتعلق بالمنافسة والأسعار وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة القانون 42 لسنة 1995 المؤرخ في 24 أفريل 1995 والقانون عدد 74 لسنة 2003 المؤرخ في 11 نوفمبر 2003 والقانون عدد 60 لسنة 2005 المؤرخ في 18 جويلية 2005،

وعلى مجلة الاتصالات الصادرة بالقانون عدد 1 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001 كما تم تنقيحها وإتمامها بالقانون عدد 46 لسنة 2002 المؤرخ في 7 ماي 2002 والقانون عدد 1 لسنة 2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 وخاصة الفصل 26 مكرر منها،

وعلى الأمر عدد 922 لسنة 2003 المؤرخ في 21 أفريل 2003 المتعلق بضبط التنظيم الإداري والمالي وطرق تسيير الهيئة الوطنية للاتصالات،

وعلى رأي وزير الداخلية والتنمية المحلية،

وعلى رأي المحكمة الإدارية.

يصدر الأمر الآتي نصه :

الفصل الأول ـ يضبط هذا الأمر الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ طبقا للفصل 26 مكرر من مجلة الاتصالات.

الباب الأول

في المبادئ العامة

الفصل 2 ـ يتعين استغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ وفق شروط المنافسة المشروعة، طبقا للتشريع الجاري به العمل وعند الاقتضاء وفق الأعراف المقبولة دوليا في مجال الاتصالات.

تتعلق هذه الشروط بجميع التدابير الهادفة إلى منع المشغلين من اعتماد ممارسات منافية لقواعد المنافسة مثل :

ـ عمليات الدعم المتداخل المنافية لقواعد المنافسة المشروعة المنصوص عليها بالفصل 26 مكرر من مجلة الاتصالات.

ـ الامتناع عن وضع الإرشادات الضرورية للتشغيل المتبادل على ذمة المشغلين الآخرين.

ـ استعمال الإرشادات المتحصل عليها من المنافسين خاصة في إطار الربط البيني لأغراض تنافسية.

وتتولى الهيئة الوطنية للاتصالات القيام بالدراسات التقييمية لوضع المنافسة في السوق قصد إدخال التعديلات الضرورية لضمان المنافسة المشروعة على مستوى النفاذ والبيع بالجملة والتفصيل.

ويمكن للهيئة الوطنية للاتصالات استشارة مجلس المنافسة حول المسائل التي لها علاقة بالمنافسة كما يمكنها عرض الدعاوى المتعلقة بالممارسات المخلة بالمنافسة على هذا المجلس طبقا لأحكام القانون المشار إليه أعلاه عدد 64 لسنة 1991 المؤرخ في 29 جويلية 1991 المتعلق بالمنافسة والأسعار.

الفصل 3 ـ

أ ـ تعريفات التفصيل

مع مراعاة الأحكام اللاحقة، تحدد تعريفات التفصيل بكل حرية.

تحدد تعريفات الربط والاشتراك والمكالمات من قبل مشغلي الشبكات مع احترام مبدأ المساواة في معاملة المستعملين وتفادي أي تمييز يقوم على التموقع الجغرافي.

لا يمكن أن تتجاوز التعريفات المطبقة على الخدمة الشاملة التعريفات القصوى المصادق عليها بقرار من الوزير المكلف بالاتصالات طبقا للفصل 17 من مجلة الاتصالات.

يتعين على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات توفير خدماتهم وفق أفضل الظروف الاقتصادية. كما يتعين عليهم إعلام العموم بالشروط العامة لعروضهم وخدماتهم ونشر تعريفة توفير كل خدمة حسب صنفها.

يجب على مشغلي الشبكات وقبل تسويق الخدمة تقديم وثيقة إشهار التعريفات وفق الشروط التالية :

ـ يوجه نظير من وثيقة الإشهار إلى الهيئة الوطنية للاتصالات خمسة عشر يوما على الأقل قبل تسويق أي عرض جديد يعتزم القيام به.

ـ يمكن للهيئة الوطنية للاتصالات أن تفرض على مشغلي الشبكات إدخال تغييرات على تعريفات خدماتهم أو على شروط بيعها، إذا اتضح أن هذه العروض لا تحترم قواعد المنافسة المشروعة ومبدأ تحديد التعريفات المشار إليه بالفقرة الثانية من النقطة أ.

ـ يوضع نظير من الوثيقة الإشهارية النهائية القابلة للاطلاع الحر على ذمة العموم بصفة إلكترونية وبكل وكالة تجارية أو نقطة بيع للخدمات المعنية.

ب ـ تعريفات الجملة

يتعين على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات عرض خدمات الاتصالات بالجملة على مشغلي الشبكات الأخرى ومزودي خدمات الاتصالات لغاية إعادة بيعها لحرفائهم. ويجب أن تتم إعادة البيع وفق شروط تقنية وتعريفية موضوعية قائمة على مبدأ عدم التمييز.

ويجب أن يخول العرض بالجملة لمشغلي ومزودي خدمات الاتصالات توفير عروض لحرفائهم مماثلة لتلك المقدمة من قبل عارض الخدمة بالجملة وخاصة على مستوى الخدمات المقدمة وجودتها.

يتعين على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات نشر عرض تقني وتعريفي لبيع خدمات الاتصالات بالجملة.

يحدد هذا العرض خدمات البيع بالجملة وطرق توفيرها بطريقة مفصلة طبقا للعناصر الدنيا المحددة من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات.

توجه تعريفات الخدمات بالجملة نحو التكاليف، وتضبط وفقا للمبادئ التالية :

ـ تفادي كل تمييز قائم على التموقع الجغرافي.

ـ يجب أن تكون التكاليف التي يتم احتسابها مناسبة، أي مرتبطة بعلاقة سببية بصفة مباشرة أو غير مباشرة بالخدمة.

ـ تقدر عناصر الشبكات التي تسمح بتوفير الخدمة على أساس معدل التكاليف المتزايدة على المدى الطويل.

تضع الهيئة الوطنية للاتصالات تصنيفات التكاليف المناسبة وتحدد طريقة احتساب معدل التكاليف المتزايدة على المدى الطويل.

يتعين على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات موافاة الهيئة الوطنية للاتصالات بناء على طلب منها بكل المعلومات التي تمكنها من التثبت من توجيه التعريفات نحو الكلفة.

الفصل 4 ـ تطبيقا للفصل 26 من مجلة الاتصالات، يتعين على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ اعتماد محاسبة تحليلية تمكن من تحديد تكاليف وإيرادات ونتائج كل شبكة مستغلة أو كل خدمة مقدمة. وفي صورة استغلال مشغل لعدة شبكات وخدمات اتصالات يتعين عليه اعتماد محاسبة تحليلية تمكن من التمييز بين كل شبكة وكل خدمة وعند الاقتضاء التثبت من احترام مبدأ توجيه التعريفات نحو الكلفة.

تتم موافاة الهيئة الوطنية للاتصالات، خلال أجل أقصاه الأربعة أشهر الموالية لتاريخ ختم السنة المحاسبية، بالقوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية وتخضع هذه القوائم إلى عملية تدقيق تجريها سنويا هيئة مستقلة يتم تعيينها من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات.

ويهدف هذا التدقيق إلى التأكد خاصة من أن القوائم التأليفية المقدمة تعكس بصفة منتظمة وصادقة تكاليف وإيرادات ونتائج كل شبكة مستغلة أو خدمة مقدمة.

تحدد الهيئة الوطنية للاتصالات بمقتضى مقرر كيفية إنجاز كل عملية تدقيق ومدتها وكيفية اختيار الهيئات المكلفة بالتدقيق.

تحدد الهيئة الوطنية للاتصالات عناصر مرجعية مفصلة لكل عملية تدقيق وتعمل على وضع آليات تفعيل المنافسة بين هيئات التدقيق. ويجب أن تكون الهيئة التي يتم اختيارها من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات مستقلة خاصة عن مراقبي حسابات المشغل.

يجب على المشغل أن يقبل هيئة التدقيق التي تم اختيارها من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات ولا يمكنه بأي حال من الأحوال التذرع بمسائل مالية أو تقنية للتملص من هذا الاختيار. ويتعين عليه تقديم المساعدة اللازمة، وتوفير المعطيات الكفيلة بإنجاح عملية التدقيق.

يتحمل مشغلي الشبكات جميع المصاريف المتعلقة بالتدقيق التي تحددها الهيئة الوطنية للاتصالات وتضبط آجال تسديدها.

الفصل 5 .

أ ـ شروط استمرار و تواصل الخدمات

يجب على المشغل أن يتخذ التدابير الضرورية لضمان تشغيل الشبكة وتوفير خدمات الاتصالات بصفة مستمرة ومتواصلة.

ويتعين أن يتخذ المشغل جميع التدابير الضرورية لضمان نفاذ دون انقطاع لخدمات الإغاثة.

يجب على كل مشغل الحفاظ على استمرارية عمل شبكته 24 ساعة على 24، بما في ذلك أيام الأحد والعطل.

في نطاق احترام مبدأ الاستمرارية والمواصلة لا يمكن للمشغل قطع توفير خدمات الاتصالات دون الحصول مسبقا على ترخيص من الهيئة الوطنية للاتصالات، إلا في صورة القوة القاهرة.

ب ـ جاهزية وجودة الشبكات والخدمات

يتولى المشغل وضع الأجهزة واتخاذ الإجراءات الضرورية للحفاظ على مستوى مؤشرات جودة الخدمات المنصوص عليها في المعايير المعمول بها وطنيا ودوليا، وخاصة فيما يتعلق بنسب الجاهزية ونسب الأخطاء.

ويجري المشغل قياسات مستوى مؤشرات جودة الخدمات التي تحددها الهيئة الوطنية للاتصالات. تضبط الهيئة الوطنية للاتصالات طرق وضع نتائج هذه القياسات على ذمة العموم.

الفصل 6 .

أ ـ سرية وحياد المراسلات

يتخذ المشغل التدابير الضرورية لضمان حياد خدماته تجاه محتوى الإرساليات المنقولة على شبكته وسرية المراسلات وفقا للتشريع الجاري به العمل. لا يمكن مخالفة هذه القاعدة إلا وفق الشروط المنصوص عليها بالقانون.

يتعين على المشغل تأمين توفير الخدمات دون تمييز مهما كانت طبيعة الإرساليات المنقولة ويتخذ الإجراءات الضرورية لتأمين سلامتها.

ويتعين على المشغل إعلام أعوانه بالواجبات المحمولة عليه وبالعقوبات التي يتعرض لها في صورة عدم احترام سرية المراسلات طبق التشريع الجاري به العمل.

ب ـ معالجة المعطيات ذات الصبغة الشخصية

يتخذ المشغل التدابير الضرورية لتأمين حماية وسلامة وسرية المعطيات ذات الصبغة الشخصية التي يحتفظ بها أو يعالجها أو يسجلها بوحدة تعريف المشتركين طبقا للتشريع الجاري به العمل.

ج ـ سرية المعلومات المحتفظ بها

مع مراعاة مقتضيات الدفاع الوطني والأمن العام وامتيازات السلطة القضائية والتشريع الجاري به العمل، يتخذ المشغل كل الإجراءات لضمان سرية المعلومات المحتفظ بها حول تموقع المشتركين والمستعملين الزائرين والمتجولين وخاصة المعلومات الإسمية ويتأكد من عدم إفشاء المعلومات المنقولة أو المخزنة إلى الغير دون موافقة المستعمل المعني بالأمر.

يضمن المشغل حق كل مشترك في :

ـ عدم إدراج اسمه في دليل المشتركين ويمكن للمشغل أن يخضع هذا الاختيار إلى دفع أجرة عادلة.

ـ الاعتراض دون مصاريف على استعمال المشغل لمعطيات الفوترة المتعلقة به لغايات استقراء تجارية.

ـ منع دون مصاريف استعمال المعطيات المعرّفة به والمستخرجة من قائمة المشتركين في عمليات تجارية، باستثناء العمليات المتعلقة بنشاط مرخص فيه بموجب العلاقة التعاقدية بين المشغل والمستعمل.

ـ اشتراط تعديل المعطيات الشخصية الخاصة به أو إتمامها أو توضيحها أو تحيينها أو محوها.

يسهر المشغل في إطار علاقاته التعاقدية بشركات تسويق الخدمات على احترام التزاماته المتعلقة بشروط السرية والحياد تجاه الإرساليات المنقولة والمعلومات المتصلة بالمكالمات.

د ـ معطيات تتعلق بالفوترة وبالحركة الهاتفية

يمكن للمشغل ولأغراض الفوترة فقط، معالجة المعطيات الدالة على رقم أو جهاز المشترك أو عنوانه ونوع الجهاز أو العدد الجملي للوحدات التي سيتم فوترها خلال مدة الفوترة أو رقم المشترك المطلوب أو نوع ومدة النداءات المجراة أو كمية المعطيات المنقولة ومعلومات أخرى ضرورية للفوترة كالخلاص بالتقسيط وقطع الربط وإعادة النداءات.

يجب أن يقتصر النفاذ إلى قاعدة هذه المعطيات على الأشخاص المكلفين بالفوترة ويمكن للمشغل استعمال المعطيات التي تم جمعها في إطار نشاطه والاحتفاظ بها ونقلها عند الاقتضاء إلى الغير، لغاية نقل المكالمات والفوترة وخلاص الخدمات المقدمة.

ولا يرخص لمثل هذا النوع من الاحتفاظ بالمعطيات الخاصة بالفوترة إلا إلى حين انتهاء الفترة التي يكون فيها الاحتفاظ بهذه المعطيات ضروريا.

يتعين على المشغل عند إعداد فاتورة مفصلة أن يضمن حماية الحياة الخاصة والمعطيات الاسمية للمستعملين والمشتركين المطلوبين.

يتعين فسخ المعلومات المتعلقة بالحركة الهاتفية المتضمنة لمعطيات شخصية عولجت بهدف تمرير نداءات واحتفظ بها في مراكز تحويل المشغل مباشرة في حال لم تعد ضرورية للخدمة المطلوبة.

يتعين بخصوص الفواتير المفصلة الموجهة إلى حرفاء المشغل أن :

ـ تتضمن تفاصيل كافية تمكن من التثبت من المبالغ المفوترة.

ـ لا تشير إلى نداءات الأرقام المجانية بالنسبة للمستعمل.

هـ ـ تحويل النداءات

لا يمكن تحويل النداءات من المشترك المطلوب إلى الغير إلا بموافقة هذا الأخير، ولهذه الغاية يجب على المشغل إعداد وتوفير الوسائل التي يمكن الحصول بها على موافقة الغير، وعليه أيضا تمكين المشترك المحالة عليه النداءات من قطع تحويل النداء مجانا وبوسيلة مبسطة.

و ـ سلامة المكالمات

يتولى المشغل اتخاذ التدابير اللازمة لتأمين سلامة المكالمة المارة عبر شبكته وعليه الالتزام بالشروط التقنية في مجال السلامة.

الفصل 7 ـ طبقا للفصل 26 من مجلة الإتصالات، يتعين على المشغلين احترام الاتفاقيات والمعاهدات الدولية في ميدان الإتصالات والتي صادقت عليها الدولة التونسية.

الباب الثاني

المساهمة في المهام العامة للدولة

الفصل 8 ـ يتعين على المشغل، في حدود ما تسمح به شبكته، اتخاذ جميع التدابير اللازمة لغاية :

ـ تأمين الاشتغال المنتظم لتجهيزاته.

ـ ضمان استخدام الوسائل التقنية والبشرية الكفيلة بتجاوز النتائج الأكثر خطورة المترتبة عن أعطاب منشآتهم أو تعطيلها أو إتلافها وذلك في أحسن الآجال.

ـ القدرة على الإستجابة لحاجيات الدفاع الوطني والسلامة والأمن العامين طبقا للتشريع والتراتيب الجاري بها العمل.

ـ بلورة ووضع خطط للإسعافات الإستعجالية المعدة دوريا بالتنسيق مع الهياكل المكلفة بالإسعاف الإستعجالي والسلطات المحلية وتنفذ هذه الخطط بطلب من المنسقين المكلفين بإعطاء إشارة إنطلاقها.

ـ مساعدة الهياكل المعنية بمسائل حماية وسلامة أنظمة الإتصالات على الصعيد الوطني بطلب من السلط المختصة مع احترام الطرق المحددة أو التي تم ضبطها وفقا للتراتيب الجاري بها العمل.

ـ تمكين السلط المختصة من الوسائل الضرورية لإنجاز مهامها ويتعين في هذا السياق على المشغل الإذعان لتعليمات السلط القضائية والعسكرية والشرطة.

ـ الإستجابة في حالة الضرورة القصوى إلى تعليمات السلط العمومية القاضية بقطع جزئي أو كامل للخدمة أو القاضية بتعليق الإشعاعات الكهرومغناطيسية وفق التشريع الجاري به العمل.

ويتعين على المشغل احترام الأولويات في إعادة إقامة وسائل الربط المتعلقة خصوصا بمصالح الدولة والهياكل المكلفة بمهام ذات مصلحة عامة أو مساهمة في مهام الدفاع والسلامة والأمن العموميين.

ـ حماية منشآته من المخاطر والتهديدات والاعتداءات مهما كانت طبيعتها باتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.

ـ أن يكون قادرا في حالة الضرورة القصوى على إقامة خطوط ربط مدروسة بصفة خاصة أو مخصصة للدفاع أو الأمن العام، حسب شروط تقنية ومالية تحدد باتفاقية تبرم مع الدولة.

الفصل 9 ـ يتعين على كل مشغل المساهمة سنويا في تطوير برامج البحث العلمي.

الباب الثالث

المساهمة في مهام الخدمة الشاملة

الفصل 10 ـ يتعين على المشغل اتخاذ التدابير اللازمة لتمرير نداءات الإغاثة مجانا انطلاقا من نقاط النفاذ العمومية ونقاط الاشتراك ونقاط الربط البيني في اتجاه المركز المختص الموافق لتموقع طالب النداء، وذلك حسب المعلومات والقوائم المرسلة من قبل المصالح العمومية المعنية ولا يتحصل المشغل مقابل ذلك على أي تعويض مالي من الدولة.

ويتعين على المشغل أن لا ينص بالفواتير على الأرقام المطلوبة في هذا المجال.

يقصد بنداءات الإغاثة، النداءات الموجهة لأرقام نداءات إغاثة المصالح العمومية المكلفة بـ :

ـ حماية حياة الأشخاص،

ـ تدخلات الشرطة والحرس الوطني،

ـ مكافحة الحرائق.

وتضبط قائمة أرقام نداءات الإغاثة في المخطط الوطني للترقيم والعنونة طبقا للفصل 39 من مجلة الاتصالات.

عند تمرير نداء الإغاثة، يتولى المشغل إحالة المعطيات المتعلقة بتموقع الطالب إلى مصالح المركز المطلوب إذا مكنته التجهيزات التي في حوزته من معرفة تلك المعطيات.

ويقصد بمعطيات التموقع، عنوان المنشأة الهاتفية أو عنوان مصدر النداء أو المكان الجغرافي لمصدر النداء الأكثر دقة والتي يمكن للتجهيزات المذكورة تحديده إذا تعلق الأمر بالخدمة المتنقلة.

الفصل 11 ـ وزير تكنولوجيات الاتصال مكلف بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في 15 سبتمبر 2008.

زين العابدين بن علي

نسخة مطابقة : الرئيس المدير العام للمطبعة الرسمية للجمهورية التونسية **ت د و ب (د) : 0330 9061** **تعريف الإمضاء : رئيس البلدية**

" تم إيداع هذا العدد من الرائد الرسمي للجمهورية التونسية بمقر ولاية تونس العاصمة يوم 20 سبتمبر 2008 "