

Décision coll/Reg/2017/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 Avril 2017 portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et de services à contenu des Opérateurs de réseaux et des fournisseurs de service internet et des services à valeurs ajoutées

Vu le code des Télécommunications promulgué par la loi N°2001-1 du 15 janvier 2001, modifiée et complétée par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002, par la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et par la Loi n° 2013-10 du 12 avril 2013.

Vu la Loi n°2015-36 du 15 septembre 2015 relative à la réorganisation de la concurrence et des prix,

Vu la Loi n°2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

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

Vu la Loi n°98-40 du 2 juin 1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale,

Vu le décret n° 2014-4773 du 26 décembre 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet.

Vu le décret n° 2014-412 du 16 janvier 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi de l'autorisation pour l'exercice de l'activité d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications.

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

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

Vu le décret n°2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès tel que modifié et complété par le décret n° 2014-53 du 10 janvier 2014,

Vu la décision N° 54 en date du 11 Juin 2014 de l'Instance Nationale des Télécommunications portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public

Vu les réponses des différents acteurs à la consultation publique, relative à la présente décision, lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 7 Février 2017.

l'Instance Nationale des Télécommunications après en avoir délibérée le 12 Avril 2017

Considérant l'article 29 de la Loi n°2015-36 susvisé stipulant que:

- tout détaillant ou prestataire de service doit par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions et modalités particulières de vente.
- Le prix affiché est le prix au comptant toutes taxes comprises et en monnaie nationale.
- Dans les établissements de vente au détail, les prix des marchandises, les denrées et l'unité de mesure doivent être indiqués de façon très lisible avec la dénomination exacte, sur le produit ou la marchandise, soit sur son emballage ou sur son contenant.

Considérant l'article 2 du décret n° 2008-3026 susvisé qui prévoit que Les réseaux publics de télécommunications et les réseaux d'accès doivent être exploités dans des conditions de concurrence loyale, conformément à la législation en vigueur et, le cas échéant, en conformité avec les usages internationaux admis en matière des télécommunications.

Considérant l'article 3-A du décret n° 2008-3026 susvisé, qui stipule notamment que :

- Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications sont tenus de rendre leurs services dans les meilleures conditions économiques. Ils sont également **tenus d'informer le public de leurs conditions générales d'offres et de services et de publier les tarifs de fourniture de chaque catégorie de service.**
- Les opérateurs de réseaux sont tenus, avant la commercialisation du service de présenter une notice portant publicité des tarifs selon les conditions suivantes :
 - Un exemplaire de la notice est transmis à l'instance nationale des télécommunications au moins quinze (15) jours avant la commercialisation de toute nouvelle offre envisagée,
 - L'Instance Nationale des Télécommunications peut exiger des opérateurs de réseaux d'apporter des modifications aux tarifs de leurs services ou de leurs conditions de vente, s'il apparaît que ces offres ne respectent pas les règles de concurrence loyale et le principe de fixation des tarifs tel que prévu au deuxième paragraphe du point A,
 - **Un exemplaire de la notice publicitaire définitive, librement consultable, est mis à la disposition du public de façon électronique et dans chaque agence commerciale et point de commercialisation des services concernés.**

Considérant la décision de l'INT n° 54 en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public, qui stipule que:

- a) les Opérateurs de Réseaux Publics des Télécommunications, les Opérateurs de réseaux virtuels des Télécommunications et les Fournisseurs des Services d'Internet sont appelés à respecter les principes de transparence et de concurrence saine et loyale et notamment :
- 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,
- b) les notices publicitaires soumises à l'INT pour étude et validation comprennent outre le nom commercial de l'offre : sa nature, sa date de lancement ou sa période de commercialisation, sa validité, une description de concept de l'offre, ses conditions tarifaires ainsi que sa méthode d'activation.

Considérant les constats faits par l'INT relatifs à l'affichage des tarifs et des conditions de vente des offres commercialisées par les opérateurs notamment la non clarté de certains messages publicitaires et l'absence des mentions obligatoires telles que les tarifs surtout, sur les supports audio.

Considérant la mission de l'INT d'instaurer un climat de concurrence saine et loyale au niveau du marché de détail.

Considérant le droit du consommateur à une information transparente et fiable ne portant pas atteinte à sa sécurité financière et matérielle et ne comportant pas sous quelque forme que ce soit des allégations ou indications fausses ou de nature à l'induire en erreur.

Considérant les résultats l'enquête d'opinion sur le niveau de satisfaction conduite par l'INT en février 2017 sur un échantillon de 4840 personnes âgées de 10 à 70 ans et réparties sur les 24 gouvernorats à savoir:

- 67 % **seulement** des ~~consommateurs~~ sont satisfaits de la clarté des offres commerciales Mobiles,
- 43% **seulement** des ~~consommateurs~~ sont satisfaits de la clarté des offres commerciales Fixes,

Considérant les expériences internationales relatives aux modalités d'affichage des informations aux consommateurs notamment sur les tarifs et les conditions de vente des services de télécommunications.

Considérant la réponse du ministère du commerce et de l'industrie ne soulevant aucune objection sur le contenu du projet de la présente décision tout en proposant de tenir compte de ce qui suit :

- l'ajout d'un article relatif à l'obligation de soumettre les différents acteurs aux lois sur la concurrence et le prix, les jeux promotionnels, les promotions, ...
- La mise en exergue des différents textes et articles traitant les aspects des jeux promotionnels ;

Considérant la réponse du conseil de la concurrence mettant l'accent sur:

- les dispositions de l'article 29 de la Loi n°2015-36 du 15 septembre 2015 relative à la réorganisation de la concurrence et des prix,
- les confusions dans lesquelles sont introduits les abonnés et ce en se basant sur les expériences internationales des autorités de régulation de télécommunications en matière de publicité des tarifs.

Considérant la réponse de l'Institution Nationale de consommation proposant de tenir compte des points suivants :

- la nécessité d'intégrer des règles régissant la publicité pour les opérateurs téléphoniques,
- la nécessité d'imposer que l'information sur les prix doit être donnée en caractère et taille au moins égale à ceux utilisées pour indiquer l'offre ou le service, de manière bien visible et aisément lisible et à proximité immédiate du numéro ou de l'offre,
- la nécessité d'indiquer aux consommateurs la manière de se désabonner d'une offre, sans avoir recours à téléphoner au service client.

Considérant la réponse de l'organisation de défense du consommateur insistant sur l'obligation des différents prestataires de services en matière des télécommunications, de respecter le droit du consommateur à une information complète et claire, et sur la nécessité que les messages publicitaires n'induisent en aucun cas le consommateur en erreur .

Considérant la réponse de [redacted] stipulant qu'elle opère en toute transparence, qu'elle adhère au contenu de la présente décision en ce qui concerne les messages publicitaires TV et qu'elle a

certaines réserves sur les mentions à mettre notamment en spot radio, en affiche urbains et en SMS bulk sans pour autant avancé des propositions alternatives.

Considérant la réponse de [redacted] signalons la confusion dans l'utilisation des termes : Accès aux informations et Publication.

Considérant la réponse de T- [redacted] : n'émettant aucune objection quand au contenu du projet de la présente décision.

DECIDE

Article 1 :

Les Opérateurs de Réseaux et les Fournisseurs du Services Internet et des Services à Valeurs Ajoutées sont soumis, en sus des textes spécifiques aux télécommunications, aux textes généraux relatifs notamment à la réorganisation de la concurrence et aux prix, à la protection du consommateur, aux méthodes de vente, à la publicité commerciale, à la vente en détail, aux jeux promotionnels et au commerce électronique.

Article 2 :

Les Opérateurs de Réseaux et les Fournisseurs du Services Internet et des Services à Valeurs Ajoutées sont tenus de respecter le principe de loyauté, de lisibilité et d'intelligibilité de 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. La surcharge d'informations, l'ambigüité et les contradictions sont à éviter dans les messages publicitaires.

Article 3

Les Opérateurs de Réseaux et les Fournisseurs du Services Internet et des Services à Valeurs Ajoutées sont tenus d'informer le public des tarifs et des conditions générales et spécifiques de leurs services, ainsi que les modifications apportées à leurs conditions initiales.

Article 4 :

les Opérateurs de Réseaux et les Fournisseurs du Services Internet doivent notamment préciser au minimum les caractéristiques suivantes selon le type de service offert :

- Les tarifs faciaux des différents services,
- Le palier de facturation du service voix
- La valeur du bonus
- La validité du bonus

Article 5

Les fournisseurs de services à valeurs doivent notamment préciser au minimum les caractéristiques suivantes :

- La tarification de services
- Le numéro à utiliser pour participer au service
- Le nombre de SMS minimal à envoyer pour participer à un jeu et être éligible au tirage au sort

Article 6 :

Les mentions tarifaires doivent, en toute circonstance, être claires, non ambiguës et respecter les conditions suivantes :

a) ***Dans le cas des affiches urbains ou les autres supports écrits*** : la taille des mentions tarifaires ainsi que les autres mentions susmentionnées doit être similaire ou au moins égale à un tiers de la taille des caractères utilisées pour la mention principale de message et doivent être écrits en horizontale et avec une couleur distinctive et claire. Il faut choisir une couleur de caractères qui contraste avec la couleur de fond du visuel ou de la publicité. De même, en cas d'utilisation de signe pour renvoi, la taille de ce dernier doit être lisible dans des conditions normales de lecture

b) ***Dans le cas des messages promotionnels ou publicitaires diffusés à la télévision*** : les mentions tarifaires peuvent être incluses dans un bandeau fixe, à l'exclusion de toute autre information.

Ce bandeau doit recouvrir au moins 7% de la hauteur de l'écran et l'ensemble de la largeur de l'écran. Il est situé dans la partie inférieure de l'écran et doit apparaître pendant toute la durée d'émission du message publicitaire. Les mentions tarifaires doivent être centrées au sein de ce bandeau, leur taille doit représenter 40% de la hauteur du bandeau et respecter les conditions du paragraphe.

En cas des messages défilants affichant les autres caractéristiques des services, la vitesse de défilement doit être raisonnable c'est à dire permettant à une personne de lire le contenu normalement et convenablement sans être obligé de voir encore une fois la publicité.

c) ***Dans le cas des messages audio*** : les mentions tarifaires ainsi que les principales caractéristiques doivent être audibles et claires au même titre que la mention principale du service annoncé dans le message.

d) *Dans le cas des SMS d'information et de la communication sur les sites web* : toutes les caractéristiques des services présentées à l'INT pour validation (à travers la notice publicitaire ou la demande d'autorisation des SVA) doivent figurées sur ces supports sans exception. Les règles mentionnées précédemment relatives à la taille du caractère, le contraste... restent valables pour la publicité sur Web.

Article 7

Le Président de L'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision.

La présente décision a été rendue le 12 Avril 2017 par le Collège de l'Instance Nationale des Télécommunications de Tunisie composé de :

- **Monsieur Hichem BESBES** : Président
- **Monsieur Jaafer Rabaoui** : Vice-président
- **Monsieur Habib ben Abdessalem**: Membre Permanent
- **Monsieur Karim Ben Kahla**: Membre
- **Monsieur Mohamed Naoufel FRIKHA** : Membre
- **Monsieur Mohamed Taher Missaoui** : Membre

Tunis le 12/04/2017

P/ Le Collège de L'INTT

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications

Hichem BESBES



The image shows a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Hichem BESBES'. The signature is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'République Tunisienne' at the top and 'Instance Nationale des Télécommunications' at the bottom. In the center of the stamp is a coat of arms featuring a scale of justice and a book, symbolizing law and equity.