

**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.**

Le chef du gouvernement,

Sur proposition du ministre des technologies de l'information et de la communication,

Vu la loi constituante 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° 91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix, ensemble les textes qu'ils ont modifiée ou complétée, et notamment la loi n° 2005-60 du 18 juillet 2005,

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

Vu le code d'incitation aux investissements promulgué par la loi n° 93-120 du 27 décembre 1993, ensemble les textes qui l'ont modifié ou 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 que 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 13 avril 2013 et notamment son article 31(ter),

Vu la loi n° 2009-69 du 12 août 2009, relative au commerce de distribution,

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° 2006-370 du 3 février 2006, portant fixation des procédures et des modalités de la consultation obligatoire du conseil de la concurrence sur les projets de textes réglementaires,

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 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 communications,

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,

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'avis du tribunal administratif.

Vu l'avis du conseil de la concurrence,

Vu la délibération du conseil des ministres et après information du Président de la République.

Décrète :

Article premier - Le présent décret fixe les conditions et les procédures d'octroi de l'autorisation pour l'exercice de l'activité d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications.

### *Chapitre premier*

#### **Dispositions générales**

Art. 2 - L'activité d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications est soumise à l'autorisation du ministre chargé des télécommunications après avis de l'instance nationale des télécommunications.

Art. 3 - Sans préjudice aux dispositions de l'article 4 du présent décret, tout opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications, ayant obtenu une autorisation, bénéficie des droits accordés à l'opérateur du réseau public de télécommunication avec lequel il a conclu un accord, et ce vis-à-vis des autres opérateurs des réseaux publics de télécommunications.

L'opérateur de réseau virtuel des télécommunications est également tenu envers l'Etat, l'instance nationale de télécommunications et les clients de toutes les obligations qui incombent en vertu de la licence et de la réglementation en vigueur à l'opérateur du réseau public de télécommunication avec lequel il a conclu un accord, sauf celles relatives aux réseaux et à l'infrastructure des télécommunications.

Art. 4 - L'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications ne peut bénéficier des services et des ressources suivants que dans le cadre de l'accord prévu à l'article 7 du présent décret :

- dégroupage de la boucle locale,
- interconnexion,
- la liaison avec le réseau international de télécommunication.

Art. 5 - Toute personne désirant obtenir une autorisation d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications, doit remplir les conditions suivantes :

- être une personne morale constituée conformément au droit tunisien, ayant un capital social de cent cinquante (150) mille dinars au minimum, détenu nominativement et en majorité par des tunisiens,

- la personne physique représentant légal de la personne morale doit être de nationalité tunisienne et titulaire d'un diplôme des études supérieures ou un diplôme équivalent ou un diplôme de formation certifié équivalent au niveau susmentionné dans les domaines de l'informatique ou des télécommunications ou des multimédias,

- la personne physique représentant légal de la personne morale ne doit pas avoir d'antécédents judiciaires et ne doit pas être dans une situation non conforme avec les conditions d'exercice d'une profession commerciale conformément à la législation en vigueur,

- ne pas avoir le statut d'un opérateur d'un réseau public de télécommunications ou avoir une participation directe au capital d'un opérateur d'un réseau public de télécommunications titulaire d'une licence conformément à l'article 19 du code de télécommunications.

- ne pas avoir une participation directe ou indirecte d'un opérateur d'un réseau public de télécommunications titulaire d'une licence conformément à l'article 19 du code de télécommunications, à son capital ou à celui de l'un de ses actionnaires.

Art. 6 - L'octroi de l'autorisation d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications est soumis au paiement d'une redevance comme suit :

A- une somme de cinquante (50) mille dinars payable en totalité lors de l'obtention de l'autorisation,

B- une redevance annuelle payable chaque année comptable pendant toute la période de l'autorisation, fixée comme suit :

(Le chiffre d'affaires hors taxe - 1 million de dinars) x 1 %.

### *Chapitre 2*

#### **Procédures d'attribution de l'autorisation**

Art. 7 - Les demandes d'obtention d'autorisation d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications sont adressées au ministre chargé des télécommunications par lettre recommandée avec accusé de réception ou document électronique fiable, ou par le dépôt direct auprès de ce ministre contre remise d'un récépissé.

Ces demandes doivent obligatoirement comporter :

- une copie de la carte d'identité nationale du représentant légal de la personne morale,
- bulletin numéro 3 du représentant légal de la personne morale,
- une copie du diplôme prévu à l'article 5 du présent décret,
- une copie des statuts de la personne morale,
- une copie du registre de commerce de la personne morale,
- une attestation de non faillite,
- un accord conclu avec un opérateur d'un réseau public de télécommunication titulaire d'une licence conformément à la législation en vigueur fixant les aspects financiers et techniques ainsi que les droits et obligations des deux parties, approuvé par l'instance nationale de télécommunications,
- s'engager à fournir les moyens nécessaires, tels que les ordinateurs, les systèmes et bases de données, ou de les louer auprès de l'opérateur du réseau public des télécommunications, à condition que ces équipements et moyens soient conformes aux normes en vigueur et installés en Tunisie,
- le cas échéant, les autorisations nécessaires pour l'exercice des activités en relation,
- un business plan.

Art. 8 - Le ministère chargé des télécommunications doit répondre au titulaire de la demande dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de réception des documents prévus à l'article 7 du présent décret, ou à compter de la date de la présentation des informations demandées, soit pour signifier l'octroi de l'autorisation ou le refus qui doit être motivé, et en cas de refus, le dossier est rendu à son titulaire.

Art. 9 - L'autorisation est accordée pour une période de cinq (5) ans à compter de la date de son obtention, à titre personnel et ne peut être cédée ou transférée aux tiers que par autorisation du ministre chargé des télécommunications et avec les mêmes conditions de son octroi.

L'autorisation est accordée contre un reçu attestant le dépôt du montant visé au point A de l'article 6 du présent décret, et ce, au compte de la trésorerie générale de la République Tunisienne.

L'autorisation est renouvelée pour la même durée et selon les mêmes conditions et procédures de son octroi sur la base d'une demande présentée par l'opérateur du réseau virtuel de télécommunications six (6) mois au moins avant la date d'expiration de la période de l'autorisation.

L'octroi de l'autorisation préalable du ministère chargé des télécommunications est exigée pour toute procédure visant à introduire une modification au niveau de la structure des participations de la personne morale.

Art. 10 - Il est créé auprès du ministère chargé des télécommunications une commission consultative chargée notamment de :

- étudier et donner son avis sur les dossiers des demandes d'octroi ou de renouvellement des autorisations pour l'exercice de l'activité d'opérateur de réseau virtuel de télécommunications,
- donner son avis sur les dossiers relatifs aux infractions et aux sanctions,
- donner son avis sur les demandes de cession ou de transfert des autorisations,
- donner son avis sur toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre chargé des télécommunications et qui entrent dans le cadre de ses attributions.

Cette commission est présidée par le ministre chargé des télécommunications ou son représentant, elle est composée des membres suivants :

- un représentant du ministère de la défense nationale,
- un représentant du ministère de l'intérieur,
- un représentant du ministère des technologies de l'information et des télécommunications,
- un représentant du ministère du commerce,
- un représentant de l'instance nationale des télécommunications,
- un représentant de l'union tunisienne de l'industrie, du commerce et l'artisanat.

Les membres de la commission sont nommés par décision du ministre chargé des télécommunications sur proposition des ministères et des organisations concernés.

La commission se réunit sur convocation de son président sur la base d'un ordre de jour communiqué aux membres aux moins une semaine avant la réunion. La commission ne peut se réunir qu'en présence au moins de cinq (5) de ses membres. Au cas où ce quorum n'est pas atteint, la commission tiendra une deuxième réunion après dix (10) jours quel que soit le nombre des membres présents. Dans tous les cas, la commission donne ses avis à la majorité des voix des membres présents, et en cas d'égalité des voix, celle du président est prépondérante.

Le président de la commission peut inviter, à titre consultatif, toute personne dont la contribution est jugée utile sans droit de vote.

Les travaux de la commission sont consignés dans un procès-verbal communiqué à tous ses membres dans les dix (10) jours suivant la date de la réunion de la commission.

Les services de la direction générale de l'économie numérique, de l'investissement et de la statistique relevant du ministère chargé des télécommunications sont chargés du secrétariat de la commission.

### *Chapitre 3*

#### **Les obligations de l'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications**

##### **Section 1 - Obligations envers l'Etat**

Art. 11 - L'opérateur de réseau virtuel des télécommunications est tenu de :

- mettre à la disposition du ministère chargé des télécommunications et de l'instance nationale des télécommunications toutes les informations relatives aux questions d'ordre technique, opérationnelles, financières et comptables des services objet de licence conformément aux modalités fixées par l'instance,

- soumettre à l'approbation de l'instance nationale des télécommunications le model du contrat de service à conclure avec les clients,

- pouvoir répondre aux besoins de la défense nationale et de la sécurité et de la sûreté publiques conformément à la législation et la réglementation en vigueur,

- fournir aux autorités compétentes les moyens nécessaires pour l'exécution de leurs fonctions, et dans ce contexte, l'opérateur d'un réseau virtuel de télécommunications doit obéir aux instructions des autorités judiciaires, militaires et sécuritaire,

- respecter les conventions et les traités internationaux ratifiés par la Tunisie.

Art. 12 - Sous réserve des dispositions qui suivent, les tarifs des services fournis par l'opérateur de réseau virtuel des télécommunications sont fixés librement.

Les tarifs des services prévus au premier paragraphe du présent article sont fixés tout en respectant le principe d'égalité de traitement des usagers. Les opérateurs des réseaux virtuels 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.

L'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications est tenu 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 de l'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications 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 de fixation des tarifs, tels que prévus au présent article.

- un exemplaire de la notice publicitaire définitive librement consultable est mis à la disposition du public de façon électronique et dans tous les espaces des services concernés.

##### **Section 2 - Obligations envers les clients**

Art. 13 - L'opérateur d'un réseau virtuel de télécommunication est tenu vis à vis des clients de :

- mettre à la disposition des clients des informations claires concernant l'objet et les méthodes d'accès au service et de les soutenir en cas de demande,

- fournir un service de réponse aux questions et requêtes des abonnés et leur suivi à travers un centre d'appel.

Art. 14 - L'opérateur d'un réseau virtuel de télécommunication est tenu de prendre les dispositions nécessaires pour assurer la qualité des services qu'il fournit aux clients et de respecter leurs droits résultant du contrat de service conclu avec eux, à cet effet il est tenu de :

- prendre les dispositions nécessaires pour assurer la neutralité de ses services, la confidentialité et l'intégralité des données transmises dans le cadre des services fournis conformément à la législation et la réglementation en vigueur,

- prendre les dispositions nécessaires pour assurer la protection, la sécurité et la confidentialité des données d'ordre personnel qu'il garde ou traite ou enregistre à l'unité d'identification des abonnés conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

- la non divulgation aux tiers des données transmises ou détenues, relatives aux abonnés et notamment celles nominatives, et ce sans l'accord de l'utilisateur concerné sous réserve des prescriptions exigées par la défense nationale et la sécurité publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire et par la législation en vigueur,

- garantir le droit à tout client de ne pas figurer à n'importe quelle base de données nominative du fournisseur, à l'exception de celles relatives à la facturation,

- garantir le droit à tout client de s'opposer à l'utilisation des données de facturation le concernant à des fins de prospections commerciales,

- garantir le droit à tout client de rectifier les données à caractère personnel le concernant ou de les compléter ou de les clarifier ou de les mettre à jour, ou de les supprimer,

- respecter ses obligations relatives aux conditions de confidentialité et de neutralité dans le cadre de ses relations contractuelles avec les sociétés de commercialisation de services,

- prendre les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence.

Art. 15 - L'opérateur d'un réseau virtuel de télécommunications s'engage, selon la nature des contrats à conclure avec ses abonnés, d'assurer la

continuité des services et de garantir la permanence de fonctionnement du matériel et des programmes informatiques en relation. Cet engagement doit être obligatoirement stipulé dans l'accord conclu avec l'opérateur d'un réseau public de télécommunications prévu à l'article 7 du présent décret.

#### *Chapitre 4*

#### **Résolution des litiges**

Art. 16 - L'instance nationale des télécommunications se charge conformément aux dispositions de l'article 67 du code des télécommunications de trancher les litiges pouvant naître entre les opérateurs des réseaux virtuels de télécommunications entre eux ainsi que les litiges pouvant naître avec les opérateurs des réseaux publics de télécommunications contractés avec lesquels ils ont conclus des accords.

Elle se charge également des litiges résultant de l'exécution des contrats de services conclus entre les opérateurs des réseaux virtuels des télécommunications et leurs clients portés devant l'instance par les organismes du consommateur légalement établis.

#### *Chapitre 5*

#### **Les infractions et les sanctions administratives**

Art. 17 - Sans préjudice aux sanctions pénales prévues à la législation relative aux télécommunications, la législation relative à la presse et à la propriété littéraire et artistique et la législation relative à la concurrence et aux prix et à la protection du consommateur, les infractions aux dispositions du présent décret donnent lieu aux sanctions administratives prévues au code des télécommunications.

Les infractions sont constatées par des procès-verbaux dressés par les agents habilités conformément aux dispositions du code des télécommunications.

Art. 18 - Le ministre chargé des télécommunications adresse un rappel au respect des règlements à l'opérateur de réseau virtuel de télécommunications concerné par lettre recommandée ou par un document électronique fiable avec accusé de réception dans un délai ne dépassant pas un mois à compter de la date du constat des faits reprochables.

L'opérateur de réseau virtuel de télécommunications doit remédier aux faits qui lui sont reprochés et présenter ses observations par lettre recommandée ou par un document électronique fiable avec accusé de réception à la commission visée à l'article 10 du présent décret dans un délai ne dépassant pas quinze (15) jours à compter de la date du rappel au règlement.

Au terme de ce délai et en cas de persistance des faits reprochés, le secrétariat de la commission établit un rapport motivé qu'il adresse à la commission qui peut proposer l'une des sanctions administratives prévues au code des télécommunications.

Le président de la commission doit convoquer l'opérateur de réseau virtuel de télécommunications pour présenter ses observations relatives aux faits qui lui sont reprochés devant la commission, et ce, par lettre recommandée ou par un document électronique fiable avec accusé de réception au moins dix (10) jours avant la réunion de la commission.

Art. 19 - La décision de la sanction doit être notifiée à l'opérateur de réseau virtuel de télécommunications dans un délai ne dépassant pas quinze (15) jours à compter de la date de la prise de la décision par lettre recommandée ou par un document électronique fiable avec accusé de réception.

Art. 20 - En cas de défaillance grave ou de manquement flagrant aux dispositions du présent décret, le ministre chargé des télécommunications, sur la base d'un rapport établi par l'instance nationale des télécommunications, peut prononcer la suspension immédiate de l'activité et convoquer l'opérateur du réseau virtuel de télécommunications pour présenter ses observations relatives aux faits qui lui sont infligés devant la commission qui établit un rapport motivé à propos du règlement de la situation de l'opérateur dans un délai ne dépassant pas un mois à partir de la date de la suspension.

Art. 21 - L'autorisation est retirée d'une manière automatique de l'opérateur de réseau virtuel de télécommunications dans les cas suivants :

- la dissolution ou la faillite de la personne morale,
- la résiliation du contrat avec les opérateurs des réseaux publics de télécommunications.

Art. 22 - Le ministre des technologies de l'information et de la communication est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 16 janvier 2014.

*Le Chef du Gouvernement*

**Ali Larayedh**