République Tunisienne
Instance Nationale
des Télécommunications

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للاتصالات

الحمد لله

الهيئة الوطنية للاتصالات

القرار: عدد 423

تاريخ القرار: 8 نوفمبر 2024

قـــــــــــــــــرار

أصدر رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، بتاريخ يوم 8 نوفمبر 2024 القرار عدد 423 في مادة التدابير الوقتية المنصوص عليها بالفقرة الأولى من الفصل 73 من مجلة الاتصالات وذلك بين:

المدعية: شركة " " في شخص ممثلها القانوني.

مقرها:

من جهة

المدعى عليها: شركة " " في شخص ممثلها القانوني.

مقرها:

من جهة أخرى

موضوع الدعوى

تعرض شركة "أوريدو تونس" بموجب مطلب التدابير الوقتية المقدم إلى مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 24 أكتوبر 2024 قيام المشغل " أ " بترويج عرض تجاري خاص بخدمة الأنترنات تحت تسمية "عرض عالكيف" لفائدة مشتركيها مكنتهم بموجبه من الاستفادة من عدة امتيازات تتمثل في تسهيلات في الدفع عند شرائهم لباقة 25 جيغا بايت تتمثل في دفع المشترك لـ 10 دنانير عند شراء الباقة ويتم تقسيط المبلغ المتبقي من سعر هاته الباقة وهو 20 دينار على مراحل إثر كل عملية شحن لاحقة لخطهم الهاتفي معتبرة أن توفير إمكانية تقسيط تعريفة العرض بالخصائص المذكورة دون أي شروط وتوفيرها كذلك للمشتركين الجدد فيه تهديد لتوازن السوق نظرا وأن الباقة المعنية بالعرض تعتبر الأكثر طلبا من قبل المستعملين لخدمات الأنترنات دافعة بعدم

تمكنها من مجاراتها بالرجوع للمبلغ الهام الذي يقع تقسيطه دون ضمانات مؤكدة على عدم إيداع خصيمتها لعرض الحال امام الهيئة وفقا أحكام الفصل (3أ) من الأمر ع3026دد لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 المتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ كما تم تنقيحه لاحقا والتي تفرض على المشغل وجوب عرض مشروع العرض التجاري المزمع تسويقه على الهيئة 15 يوما قبل ترويجه نظرا لتمسكها بمخالفة خصيمتها بترويجها لعرض الحال للحد الأدنى لمستوى متوسط مردود الانترنات الواقع ضبطه بمقتضى قرار الهيئة ع54دد الصادر بتاريخ 11 جوان 2014 والمتعلق بالمصادقة على طريقة تحديد تعريفات عروض خدمات التفصيل الموجهة للعموم وإجراءات الموافقة عليها، المنقّح والمتمّم بالقرار عدد 09 الصادر في 12 أفريل 2017 والقرار عدد 17 الصادر في 20 ديسمبر 2017 والقرار عدد 05 الصادر في 17 اوت 2018 والقرار عدد 14 الصادر في 02 نوفمبر 2022 مضيفة أن خصيمتها قامت بإشهار العرض على صفحتها الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك وعلى مختلف إذاعات الراديو في كنف الغموض دون تحديد جميع خصائصه مشددة على مخالفتها لقرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 بتاريخ 12 أفريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولمزودي خدمات الأنترنات والخدمات ذات القيمة المضافة متمسكة بأن تمادي المدعى عليه في خرق القانون فيه ضرر ثابت لمصالحها سيما مع تطابق مخالفة الحال للمخالفة موضوع الأمر الموجه إليها في إطار القضية 539 /534 ، وانتهت إلى طلب إلزام المدعى عليها في شخص ممثلها القانوني بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها إلى حين البت في القضية الأصلية وتطبيق الفقرة الأخيرة من الفصل 75 من مجلة الاتصالات وإكساء القرار الصادر في هذه القضية بصيغة النفاذ العاجل.

مؤيدات الدعوى

حيث قدمت المدعية تأييدا لدعواها:

نسخة مطابقة للأصل من محضر معاينة محرر بواسطة عدل التنفيذ الأستاذ فهد المؤذن حسب رقيمه عدد 43324 بتاريخ 21 أكتوبر 2024 تضمن معاينة:

- اقتناء موظفة بشركة " [illegible] " من نقطة بيع " [illegible] " لشريحة هاتف جوال بقيمة 3 دنانير والحاملة للرقم *****51
- تثبيت الشريحة المقتناة داخل الهاتف الجوال
- الرصيد المساوي لـ 0 مليم على إثر الضغط على الرمز *101 #
- نص الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *205# والمتمثل في:

1 : Achat option 25 go (30 j)

2 : suivi remboursement

3 : solder mon paiement

4 : suivi solde

5 : suivi conso option

6 : info service

- نص الإرسالية الواردة على إثر شحن الرصيد بقيمة 10 دنانير والمتمثل في:

-

Avec votre offre appelez a 35 mill/min et profitez de l'option 25 GO en payent uniquement 10 dt à l'achat via *205# ou bien maxit suivi solde *101#

- نص الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *205# واختيار رقم 1 والمتمثل في:

Vous souhaitez activez lopption 25 GO (30 j) à 30 dt et payer uniquement 10 dt à l'achat

1 : confirmer

01 : précédent

الإرسالية الواردة على إثر الضغط على رقم 01 والمتمثلة في:

Vous bénéficiez de l'option 25 GO valable jusqu'au 19/11/2024

Veuillez choisir la formule de remboursement de votre option

1 : 50 %

2 : 100 %

0 : retour au menu principal

الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *205# والمتمثلة في:

Il vous reste 25.000 GO valable jusqu'au 19/11/2024

نص الإعلان المنشور على الصفحة الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك لشركة " " والمتمثل في:

"حصريا عرض عالكيف 25 GO سبق 10 د والباقي خلصهم وحدة وحدة باش تتمتع بالـ 25 GO سبق 40 دينارات والـ 20 دينار الباقين خلصهم كل ما تشرجي سوم الدقيقة 35 مليم".

نص التسجيل الصوتي للإشهار المتعلق بالعرض عالكيف والمتمثل في:

" عفيف كل شي يعملو عالكيف وبالكيف يقوم في عقلو يعمل قهوتو سلة سلة وكي يمشي ديقة ديقة يمشي يا معلم ازرب شوية تي بشوية سبيتة سبيتة يزي ماللف لف والتيك تاك خليها عالكيف ولينا التوانسة الي كيف عفيف عملنالهم أوفر عالكيف تاخو 25 جيغا أنترنات سبق 10 دينارات والـ 20 دينار الباقين خلصهم وحدة وحدة كل ما تشرجي أملا فيسع امشي لأقرب بوتيك أورنج خوذ عرض عالكيف ما تلقاه كان عند عنك

مرفقا بمقتطفات شاشة من:

- الإعلان المنشور على الصفحة الرسمية لشركة "أ " على شبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك والواقع معاينته.
- الإرساليات الواردة التي الواقع معاينتها.

رد المـــدعى عليها

حيث تمسكت شركة " " في إطار ردها على مطلب التدابير الوقتية الوارد على الهيئة بتاريخ غرة نوفمبر2024 بمصادقة الهيئة على تسويق عرض "عالكيف" بمقتضى القرار عدد 226 لسنة 224 دافعة بأنها احترمت جميع التراتيب الجاري بها العمل خلال تسويقها للعرض عبر جميع قنوات التواصل معتبرة أنها بينت بوضوح وبشكل صريح خصائص العرض ملاحظة أن خصيمتها وفي سوء نية منها تعمدت تصغير صورة اللافتة الإشهارية المضمنة بمحضر المعاينة خدمة لسياق العريضة بعدم إيضاح مبلغ 20 د الذي يضاف للعشرة دنانير المسبقة ليتطابق ثمن العرض مع نص المصادقة موضحة أنه يتعين على الحريف أن يدفع مقدما 10 دنانير ثم يتوجب عليه سداد مبلغ 20 دينار على مدى بقية الشهر في إطار تقسيط المبلغ مشددة على أن طريقة الخلاص لا تخالف نص المصادقة ملاحظة أن الدعوى تفتقر لكل معايير القضاء الاستعجالي واتجه ردها وانتهت إلى طلب القضاء برفض المطلب.

الإجـــــراءات

بعد الاطلاع على مجلة الاتصـالات الصـادرة بمقتضى القانون عـ01ـدد لسنة 2001 المـؤرخ في 15 جانفي 2001، المنقح والمتـمم بالقانون عـ46ـدد لسـنة 2002 المـؤرخ في 7 ماي 2002 وبالقانون عـ01ـدد لسـنة 2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 وبالقانون عـ10ـدد لسنة 2013 المؤرخ في 12 أفريل 2013.

وبعد الاطلاع على الأمر عـ3026ـدد لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ المنقح والمتمم بالأمر عـ53ـدد المؤرخ في 10 جانفي 2014 والأمر عدد 912 المؤرخ في 17 أوت 2017.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عـ54ـدد الصادر بتاريخ 11 جوان 2014 والمتعلق بالمصادقة على طريقة تحديد تعريفات عروض خدمات التفصيل الموجهة للعموم وإجراءات الموافقة عليها، المنقّح والمتمّم بالقرار عدد 09 الصادر في 12 أفريل 2017 والقرار عدد 17 الصادر في 20 ديسمبر 2017 والقرار عدد 05 الصادر في 17 اوت 2018 والقرار عدد 14 الصادر في 02 نوفمبر 2022.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 بتاريخ 18 ماي 2022 والمتعلق بمراجعة بعض القواعد الخاصة بالعروض التجارية.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 02 لسنة 2023 المؤرخ في 24 ماي 2023 والمتعلق بمراجعة بعض التدابير التعديلية المعتمدة من قبل الهيئة.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة عدد 10 لسنة 2017 المؤرخ في 12 أفريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولمزودي خدمات الأنترنات والخدمات ذات القيمة المضافة.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد الصادر بتاريخ 06 مارس 2024 والمتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم.

وبعد الاطلاع على مطلب التدابير الوقتية المقدم من طرف شركة "أوريدو تونس" بتاريخ 24 أكتوبر 2024 والمتضمن طلبها إلزام المدعى عليها في شخص ممثلها القانوني بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها إلى حين البت في القضية الأصلية وتطبيق الفقرة الأخيرة من الفصل 75 من مجلة الاتصالات وإكساء القرار الصادر في هذه القضية بصيغة النفاذ العاجل.

وبعد الاطلاع على المراسلة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 29 أكتوبر 2024 والتي وجّهت بمقتضاها نسخة من مطلب التدابير الوقتية الى شركة " " لتمكينها من تقديم ردودها حول القضية المرفوعة ضدها.

وبعد الاطلاع على ردود شركة "أ " المضمنة بمراسلتها الواردة على الهيئة بتاريخ 1 نوفمبر 2024.

وبعد الاطلاع على المعطيات التي تم طلبها من الإدارة المركزية للشؤون الاقتصادية التابعة للهيئة والمؤرخة في 4 نوفمبر2024.

من حيث الشكـــل

حيث استوفى المطلب شروطه الشكلية المنصوص عليها بالفصل 73 من مجلة الاتصالات واتجه قبوله من هذه الناحية.

من حيـث الأصـــل

حيث يهدف المطلب الراهن إلى طلب إلزام شركة " " في شخص ممثلها القانوني بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها إلى حين البت في القضية الأصلية وتطبيق الفقرة الأخيرة من الفصل 75 من مجلة الاتصالات وإكساء القرار الصادر في هذه القضية بصيغة النفاذ العاجل.

وحيث تمثلت الممارسة موضوع التظلم وفقا لادعاء العارضة في تسويق شركة ' ' لعرض تجاري خاص بخدمة الأنترنات تحت تسمية " عالكيف" لفائدة مشتركيها مكنتهم بموجبه من الاستفادة من عدة امتيازات تتمثل في تسهيلات في الدفع عند شرائهم لباقة 25 جيغا بايت بدفع 10 دنانير عند شراء الباقة وتقسيط المبلغ المتبقي والمساوي لـ 20 دينار على أقساط إثر كل عملية شحن مع إشهار العرض في كنف الغموض دون تحديد جميع خصائصه.

1- في مدى احترام المدعى عليها للتراتيب المتعلقة بتسويق العروض التجارية:

وحيث ثبت من محضر المعاينة سند المطلب ومن إجابة المدعي عليها أن هذه الأخيرة أقدمت فعلا على ترويج العرض المتظلم منه.

وحيث تبين بعد الاطلاع على المعطيات المقدمة من قبل الإدارة المركزية للشؤون الاقتصادية بالهيئة أن شركة "أورنج تونس" كانت قد تقدمت بمشروع عرض خاص بخدمات الهاتف الجوال مسبق الدفع موجه للعموم يتضمن خاصية اقتناء أنترنات جوالة بسعة 25 جيقا أوكتي وبمبلغ 30 دينار مقابل اقتطاع 10 دنانير كقسط أول من رصيد الحريف في حين يقع اقتطاع المبلغ المتبقي على أقساط على إثر كل عملية شحن وتحصلت على الموافقة على تسويقه بمقتضى قرار الهيئة عدد 226 بتاريخ 14 أكتوبر 2024 لمدة 12 شهرا تحتسب ابتداء من تاريخ الإعلام به الموافق ليوم 16 أكتوبر 2024.

وحيث يستنتج مما سبق أن المدعى عليها تقيدت عند ترويجها للعرض التجاري المتظلم منه بالإجراءات والصيغ المنظمة للعروض التجارية وحصلت على موافقة الهيئة قبل الشروع في تسويقه الامر الذي يجعل هذا الفرع من الدعوى في غير طريقه وتعين رفضه.

في مدى احترام المدعى عليها للتراتيب المتعلقة بإشهار العروض التجارية لخدمات الاتصالات بالتفصيل:

وحيث دفعت المدعية بعدم احترام خصيمتها للتراتيب المتعلقة بإشهار العروض التجارية المنصوص عليها بقرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 بتاريخ 12 أفريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات بإشهارها للعرض في كنف الغموض.

وحيث تمسكت المدعى عليها بأن خصيمتها وفي سوء نية منها تعمدت تصغير صورة اللافتة الإشهارية المضمنة بمحضر المعاينة خدمة لسياق العريضة بعدم إيضاح مبلغ 20 د الذي يضاف للعشرة دنانير المسبقة ليتطابق ثمن العرض مع نص المصادقة.

وحيث ثبت بالرجوع إلى نص الإشهار موضوع المعاينة والمنشور على الصفحة الرسمية للمشغل "أورنج تونس" على شبكة التواصل الاجتماعي "فايسبوك" أن حجم الخط المتعلق بالتعريفة في جزئها الأول والمتمثل في التنصيص "**سبق 10 د والباقي خلصهم وحدة وحدة**" جاء واضح ويسهل ملاحظته في حين أن الجزء الثاني من التنصيص المتعلق بالتعريفة والمتمثل في " **باش تتمتع بال go 25 سبق 10 دينارات والـ20 دينار الباقين خلصهم كل ما تشرجي**

/سوم الدقيقة 35 مليم" جاء أصغر في الحجم من الجزء الأول من التنصيص المتعلق بالتعريفة ويصعب ملاحظته.

وحيث اقتضت أحكام الفصل 6 من القرار عدد 10 بتاريخ 12 أفريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات أن التنصيصات المتعلقة بالتعريفة يجب أن تكون واضحة ولا لبس فيها وتخضع فيما يتعلق بالمعلقات الإشهارية المكتوبة للشرط المتمثل في ضرورة أن يكون حجم التنصيصات المتعلقة بالتعريفة مساوي أو على الأقل يعادل ثلث حجم التنصيصات الأساسية للإشهار.

وحيث وحتى وفي صورة وإن كان حجم التنصيصات المتعلقة بالتعريفة يعادل ثلث حجم التنصيصات الأساسية للإشهار فإن ذلك يجب أن يكون في إطار تطبيق الشرط الأول من الفصل 6 من القرار عدد 10 سالف الذكر والمتمثل في أن التنصيصات المتعلقة بالتعريفة يجب أن تكون واضحة ولا لبس فيها.

وحيث لا جدال أن في اتباع المشغل " " لهذه الطريقة غير المشروعة والمخالفة للتراتيب في مجال إشهار العروض التجارية لخدمات الاتصالات انتهاك لقواعد الشفافية المطلوبة في سوق الاتصالات وتأثير على مقتضيات المنافسة النزيهة ومساس بمصالح بقية المشغلين الأمر الذي قد يرتب للعارضة أضرار يصعب تداركها لما يمكن أن ينجر عنه من انعكاسات سلبية على وضعيتها في السوق في حال تواصل إشهار العرض بنفس تلك الطريقة.

وحيث يستخلص مما سبق أن مطلب "أ " كان مبررا وحريا بالقبول فيما يتعلق بهذا الفرع من الدعوى والمتمثل في عدم احترام شركة "أ " للتراتيب المعمول بها في مادة إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات لمشغلي الاتصالات.

ولهذه الأسباب

وعملا بمقتضيات الفصل 73 من مجلة الاتصالات، قرّرنا نحن محمد الطاهر ميساوي رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، إلزام شركة " " بالسحب الفوري للمعلقة الإشهارية المتعلقة بالعرض التجاري "عالكيف" موضوع قرار الموافقة عدد 226 بتاريخ 14 أكتوبر 2024 والمنشورة بالصفحة الرسمية لشركة " " على شبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك، ورفض المطلب فيما زاد عن ذلك.

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

محمد الطاهر ميساوي

عملا بالفصل 75 من مجلة الاتصالات
يضفي رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات الصيغة التنفيذية على هذا القرار

الإمضاء
رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات