

الهيئة الوطنية للاتصالات

القرار: عدد 392

تاريخ القرار: 17 أكتوبر 2023

قرار

بتاريخ 17 أكتوبر 2023 أصدر رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، القرار 392 عدد في مادة التدابير الوقائية المنصوص عليها بالفقرة الأولى من الفصل 73 من مجلة الاتصالات بين:

المدعية: شركة " في شخص ممثلها القانوني.

مقرها:

من جهة

المدعى عليها: شركة في شخص ممثلها القانوني.

مقرها:

1003.

من جهة أخرى

### موضوع الدعوى

حيث تعرض شركة " بموجب عريضة في التدابير الوقائية مقدمة الى مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 18 سبتمبر 2023 والتي تم تضمينها لديها تحت عدد 392 قيام شركة تونس بإشهار عرض فيكس بوكس على صفحتها الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك معلنة ضمن الصورة الاشهارية لهذا العرض أن لديها أقوى Internet illimité بشهادة التوانسة معتبرة أن المدعى عليها قد قيمت نفسها بنفسها دون الرجوع الى الهيئة الوطنية للاتصالات و أن في ذلك تدخلا غير مبرر في صلاحيات الهيئة ومغالطة للمستهلك و تأثيرا على حرية اختياره لمشغل شبكة الاتصالات و ذلك ما يبرز حسب ادعائها سوء نية المطلوبة كل ذلك دون الاستناد الى معطيات صادرة عن الهيئة. و ملاحظة تماديا و اصرارها على مخالفة قرارات الهيئة. كما تدعي العارضة وجود ضرر ثابت لمصالحها والتي باتت مهددة تهديدا جديا و أن استمرار خصيمتها في المخالفة موضوع التظلم من شأنه أن يجعل تدارك الضرر و تفاديه من المسائل المستحيلة و انتهت الى طلب التدخل العاجل والفوري لرئيس الهيئة الوطنية للاتصالات لمنع تفاقم الضرر الذي يبقى الملاذ القانوني الذي أتاحه الفصل 73 من مجلة الاتصالات لها و الذي يمنحه صلاحية اتخاذ قرار بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها الى حين البت في القضية الأصلية و ذلك تفاديا لحصول مزيد الأضرار التي قد يصعب تداركها.



وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 54 لسنة 2014 والمؤرخ في 11 جوان 2014 و المتعلق بالمصادقة على طريقة تحديد تعريفات عروض خدمات التفصيل الموجهة للعموم و إجراءات الموافقة عليها، المنقح والمتّم بالقرار عدد 09 الصادر في 12 أفريل 2017 والقرار عدد 17 الصادر في 20 ديسمبر 2017 والقرار عدد 05 الصادر في 17 اوت 2018 و القرار عدد 14 الصادر في 02 نوفمبر 2022.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة عدد 10 لسنة 2017 المؤرخ في 24 أفريل 2017 المتعلق بقواعد اشهار التعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولزودي خدمات الأنترنت و الخدمات ذات القيمة المضافة.

وبعد الاطلاع على مطلب التدابير الوقائية المقدم من طرف شركة " بتاريخ 18 سبتمبر 2023؛ والمتضمن طلبها إلزام شركة بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها والمتمثلة في نشر صورة شهرية تتضمن تقييما لجودة خدمات الأنترنت التي تسديها من شأنه التأثير على المستهلك.

وبعد الاطلاع على المراسلة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 21 سبتمبر 2023 والتي وجّه بمقتضاها نسخة من مطلب التدابير الوقائية الى شركة لتمكينها من تقديم ردودها حول القضية المرفوعة ضدها.

وبعد الاطلاع على جواب شركة المضمن صلب مكتبها الوارد على مكتب الضبط بالهيئة في 25 سبتمبر 2023.

### من حيث الشكل

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

### من حيث الأصل

حيث يهدف المطلب الراهن الى طلب إلزام شركة بالإيقاف الفوري للحملة الاشهارية التي تعتمدها في تسويق العرض التجاري "فيكس بوكس" القائمة على تقييم لجودة خدمات الأنترنت التي تسديها من خلال استعمالها لعبارة أقوى internet illimité بشهادة التوانسة ومازلنا مواصلين

وحيث ثبت من خلال محضر المعاينة سند الدعوى أن شركة المطلوبة قامت فعلا بحملة إشهارية عبر صفحتها الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك للترويج لعرضها التجاري "فيكس بوكس" تدعي من خلالها امتلاكها أقوى internet illimité بشهادة التوانسة fixbox .

وحيث لم تنف الشركة المطلوبة ما نسب اليها بخصوص اعتمادها للحملة الاشهارية موضوع التظلم متمسكة بأن نص الجملة الاشهارية جاء على لسان حرفائها باعتبار أن عرضها التجاري حظي برتبة منتج العام من قبل الهيكل التجاري التي تقيم خدمات الاتصالات وبأن خصيمتها تعتمد نفس الأسلوب في تسويق عروضها .

وحيث يخضع توفير خدمات الاتصالات الى جملة من الالتزامات المحمولة على المشغلين والرامية الى ضمان استيفاء متطلبات الجودة وفقا للمعايير المعمول بها وطنيا ودوليا في هذا المجال.

وحيث ألزم المشرع في هذا الاطار جميع مشغلي الشبكات العمومية بضرورة وضع كامل المعلومات التقنية و العملية لكل شبكة على ذمة الهيئة الوطنية للاتصالات اعمالا لمقتضيات الفصل 26 من مجلة الاتصالات و ذلك بغرض دراستها و تقييمها و السعي لتطويرها وفق المقاييس الوطنية و العالمية المحددة في ميدان الاتصالات .

وحيث أسند كذلك الفصل 63 من مجلة الاتصالات للهيئة الوطنية للاتصالات صلاحية مراقبة احترام الالتزامات الناتجة عن الاحكام التشريعية والترتيبية في ميدان الاتصالات بما فيها تلك المتعلقة بمؤشرات وطرق تقييم جودة شبكات.

وحيث وعلاوة على ما سبق بيانه فقد حدّد الفصل 67 من مجلة الاتصالات أيضا مرجع نظر الهيئة في مادة فض النزاعات ومن بينها البت الدعاوى المتعلقة بـ "خدمات الاتصالات" التي وردت في صيغة الاطلاق وهو ما يشمل بالضرورة الجانب المتعلق بجودة تلك الخدمات ومدى استجابة شبكات المشغلين للمعايير التقنية والفنية المطلوبة في ميدان الاتصالات.

وحيث و زيادة على ذلك فقد اقتضت أحكام الفقرة ب من الفصل 5 من الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، أن يلتزم المشغلين بوضع الأجهزة وياتخاذ الإجراءات الضرورية للحفاظ على مستوى ومؤشرات جودة الخدمات المنصوص عليها في المعايير المعمول بها وطنيا ودوليا، وخاصة فيما يتعلق بنسب الجاهزية ونسب الأخطاء وإجراء قياسات مستوى مؤشرات جودة الخدمات، التي تحددها الهيئة الوطنية للاتصالات كما تتولى هذه الأخيرة ضبط طرق وضع نتائج هذه القياسات على ذمة العموم".

وحيث ومواصلة لما سبق فقد ضبط قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 2017/12 المؤرخ في 08 ماي 2017 مؤشرات جودة خدمات شبكات الهاتف الجوال وبروتوكول قياسها وبروتوكول تقييم التغطية الراديوية وطرق نشر خرائط التغطية بالإضافة إلى الالتزامات العامة لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومشغلي الشبكات الافتراضية في مادة جودة الخدمة.

وحيث يستخلص من جملة الأحكام القانونية والترتيبية السابق الالمام اليها أن مراقبة جودة الخدمات وتقييم أداء شبكات الاتصالات من الاختصاصات الحصرية المسندة للهيئة الوطنية للاتصالات.

وحيث و استنادا الى ما سبق فإن ما بررت الشركة المطلوبة أحقيتها في اعتماد وسيلة اشهارية تروج لأفضلية خدمة الانترنت التي تسديها لكونها حظيت بتسمية منتج العام من قبل هيكل تعنى بتقييم خدمات الاتصالات كان في غير طريقه ضرورة أن المشرع أفرد الهيئة الوطنية للاتصالات بهذا الاختصاص لا سيما وأن عبارة "أقوى internet illimité" لا تنفصل في مدلولها عن تقييم أداء الشبكة الذي يعتبر محورا من محاور مراقبة جودة خدمات الاتصالات التي تختص بها الهيئة .

وحيث وفي غياب أي معطيات رسمية صادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات تتعلق بتقييم جودة خدمة العرض التجاري "فبكس بوكس" التابع وتؤيد ما جاء في المعلقة الاشهارية المتظلم منها، فإن اعتماد المطلوبة على تلك الحملة للترويج لأفضلية عرضها أضحي في غير طريقه ومتنافيا مع النصوص القانونية المنظمة لدور الهيئة ومع مبادي المنافسة النزيهة فضلا عما تتسم به من تأثير على المستهلك والمساس بحقه في حرية اختيار مزود خدمات الاتصالات حسب مجال التغطية لكل خدمة الذي كرسه الفصل 3 من مجلة الاتصالات.

وحيث أنه لا جدال في أن هذه الممارسة تمكن المدعى عليها من امتياز تنافسي يخول لها إغراء الحرفاء واستقطابهم دون وجه حق الأمر الذي قد يتسبب للعارضة في نتائج يصعب تداركها لما يمكن أن ينجر عنها من انعكاسات سلبية على وضعيتها في السوق في حال تواصل تلك الممارسة.

وحيث يستخلص مما سبق أن مطلب شركة " الرامي إلى إيقاف الممارسة موضوع التظلم كان مبررا وحرًا بالقبول.

### ولهذه الأسباب

وعملا بمقتضيات الفصل 73 من مجلة الاتصالات، قررنا نحن محمد الطاهر ميساوي رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، إلزام المدعى عليها بالسحب الفوري لجميع الوسائط الإشهارية المتظلم منها والمتعلقة بتقييم جودة الخدمة المتضمنة لعبارة أقوى internet illimité بشهادة التوانسة المرافقة للعرض التجاري "فبكس بوكس".

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

محمد الطاهر ميساوي

