

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للإتصالات



التقرير السنوي 2016



التقرير السنوي 2016

كلمة رئيس الهيئة

في إطار التزامها بالسياسة العامة للدولة في مجال الاتصالات وإيماننا منها بأهمية الدور المنوط بعهدتها، عملت الهيئة طيلة سنة 2016 على تهيئة مناخ تنظيمي يتلاءم والأهداف المرسومة بالمخطط الوطني الاستراتيجي "تونس الرقمية 2020" خاصة ما يتعلق منها بدعم البنية التحتية وتعزيز الشبكات الاتصالية بما يضمن نشر ودمقرطة خدمات الاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا ويؤمن النفاذ لكل الفئات والشرائح والجهات بأسعار معقولة ويساهم في تنشيط الحركة الاقتصادية والحد من الفجوة الرقمية ■



هشام بسباس

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

ومن أهمّ الانجازات التي ميزت سنة 2016، تفعيل خدمة حمل الأرقام اعتماداً على منهجية مرحلية شملت مختلف المتدخلين، مما ساهم في دعم المنافسة بين مختلف الفاعلين في سوق الاتصالات ومزيد تركيز جهودهم على تنويع الخدمات وتحسين جودتها وتقديم أسعار أكثر جاذبية للمحافظة على مشتركهم من ناحية واستقطاب مشتركين جدد من ناحية ثانية ■

وفي إطار مزيد تعزيز البنية الأساسية للاتصالات، شهدت سنة 2016 انطلاق التسويق الفعلي لخدمات الهاتف الجوال من الجيل الرابع على إثر إسناد إجازات لإقامة وتشغيل شبكات عمومية للاتصالات لهذا الصنف من الخدمات للمشغلين الثلاثة وقد كان للهيئة مساهمة فاعلة في كل المراحل التمهيدية السابقة لإسناد هذه الاجازات ■

وتبرهن النتائج الإيجابية التي حققها قطاع تكنولوجيايات الاتصال والاقتصاد الرقمي في تونس خلال سنة 2016 على الدور الفاعل الذي لعبته الهيئة في النهوض بالاقتصاد الوطني حيث بلغت إيرادات القطاع، 2776 مليون دينار مسجلة أعلى مستوى لها لأول مرة منذ سنة 2012 أي بنسبة تطور بلغت 6.2 % مقارنة بسنة 2015. كما ساهم اسناد اجازات لتشغيل شبكات عمومية للهاتف الجوال من الجيل الرابع للمشغلين الثلاثة في دعم الاستثمار بمبلغ يقدر بـ357 مليون دينار أي ما يعادل تطورا بـ62.2 % مقارنة بسنة 2015 ■

كما بذلت الهيئة بالتسيق مع وزارة تكنولوجيايات الاتصال والاقتصاد الرقمي جهودا حثيثة لتحسين ظروف وشروط الانتفاع بخدمات النفاذ الى الانترنت القارة عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية (ADSL) لفائدة المستهلك من خلال العمل على التقليل في الضرائب الموظفة على هذا الصنف من الخدمات وتوحيدها مع سائر خدمات الانترنت الأخرى مع السهر على تبسيط إجراءات الاشتراك فيها وهو ما ساهم في تحقيق نمو ملموس في عدد الاشتراكات في هذه الخدمة قدر بـ10 % . واعتمادا على هذا التوجه صادقت الهيئة على عرض إعادة البيع بالجملة لخدمة الأنترنت القارة السكنية ذات السعة العالية المفعلّة على الخطوط الرقمية (XDSL) لشركة اتصالات تونس، بما يمكن كافة مزودي خدمات الانترنت من الانتفاع بعروض جملة للانترنت وفق شروط عادلة وشفافة ويساهم بالتالي في تطوير المنافسة في سوق الانترنت ■

وانطلاقا من وعيها بحتمية مواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية المتسارعة التي ما فتئ يشهدها القطاع، نظمت الهيئة، في إطار برنامج التوأمة مع الاتحاد الأوروبي، العديد من ورشات العمل واللقاءات حول جملة من المواضيع الهامة والمستجدة على غرار "أنترنت الأشياء" و "الصلاحيات العقابية لهيئات التعديل" و"حماية المستهلك" بمشاركة خبراء تونسيين وأجانب وممثلين عن المجتمع المدني والقطاع الخاص. ومثلت هذه اللقاءات فرصة هامة لمناقشة أبرز التجارب الدولية في المجال وندارس الإشكاليات التنظيمية التي تطرحها تلك المواضيع والحلول المقترحة لتجاوزها ■

أما فيما يتعلق بنشاط الهيئة الوطنية للاتصالات في مجال فض النزاعات، فقد تميزت سنة 2016 بتدعيم الدور التحكيمي والصلحي للهيئة حيث توصلت الى فصل عدد كبير من القضايا المنشورة لديها بالصلح بسعي من مقرريها الذي تمكنوا من تقريب وجهات النظر بين المتنازعين وفض المسائل المتنازع فيها بإبرام اتفاقيات صلحية بشأنها ■

وتكريسا لمبدأ الشفافية التي دأبت على العمل به، حرصت الهيئة على نشر قراراتها والتقارير الدورية المتعلقة بمجال تدخلها لا سيما تلك المتعلقة بتدقيق جودة خدمات الاتصالات و بمختلف مؤشرات السوق كما حرصت على اثراء مرصدها بكل المعطيات والمعلومات والتحليل التي تمكن من إعطاء رؤية واضحة حول مدى تطور القطاع وأسست الهيئة بالإضافة إلى ذلك عملها خلال سنة 2016 على مقارنة تشاركية وشفافة تكرر مبدأ التشاور والوفاق من خلال حرصها على اتخاذ قراراتها بعد اجراء استشارات عمومية موسعة حولها ■

ويفسر نمو المؤشرات المتعلقة بالاستثمارات والمداخيل في القطاع المسجلة خلال سنة 2016، بتطور رقم أعمال خدمات الانترنت الجواله الذي حقق ارتفاعا بـ119 مليون دينار متداركا بذلك تراجع عائدات خدمات الاتصالات الصوتية ■

لقد أصبح من الواضح أننا نعيش اليوم في عصر الانترنت والمعطيات باعتبار أن المستهلك أصبح يستخدم أكثر فأكثر خدمات الاتصالات الالكترونية، وهو ما يحتم على المشغلين ملائمة استراتيجياتهم التجارية ومخططات أعمالهم مع هذا المنوال الجديد بهدف ضمان تطور القطاع ومواكبة متغيراته في أحسن الظروف ■

هشام بسباس

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات



المحتوى

المحتوى

3	كلمة رئيس الهيئة
7	نبذة حول الهيئة
12	الهيئة في أرقام

الباب الاول : أنشطة الهيئة

14	1. في مجال التنظيم
30	2. في مجال المراقبة
51	3. في مجال فض النزاعات
56	4. في مجال التعاون الدولي

الباب الثاني : سوق الاتصالات في تونس

60	1. الهاتف الرقمي الجوال
63	2. الهاتف القار
65	3. الانترنت الجوال
69	4. الانترنت القارة

الباب الثالث : التصرف الاداري والمالي

74	1. تمهيد
75	2. التصرف الاداري
76	3. النتائج المالية

الباب الرابع : الآفاق المستقبلية

78

ملحق : قائمة في قرارات الهيئة

نبذة حول الهيئة

نبذة حول الهيئة



الإحداث

أحدثت الهيئة الوطنية للاتصالات كهيئة تعديلية مختصة في قطاع الاتصالات بمقتضى القانون عدد 01 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001 المتعلق بإصدار مجلة الاتصالات كما تم اتمامها وتنقيحها بالقانون عدد 46 لسنة 2002 المؤرخ في 7 ماي 2002 والقانون عدد 01 لسنة 2008 المؤرخ في 08 جانفي 2008 والقانون عدد 10 لسنة 2013 المؤرخ في 12 أفريل 2013 ■



الرؤية

تهيئة أرضية تنظيمية عادلة وشفافة لتوفير خدمات اتصالات متطورة وتنافسية ومتاحة للجميع بأسعار مناسبة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في تونس ■



الرسالة

- ضمان توفير خدمات اتصالات متقدمة ذات جودة عالية بأسعار مقبولة ■
- الحفاظ على مناخ تنافسي عادل وشفاف وجاذب للاستثمار ■
- العمل مع جميع المتدخلين بانفتاح وشفافية ■



القيم المؤسسية

- الالتزام بالقانون
- الشفافية
- العمل الجماعي
- العدالة
- الكفاءة
- الانسجام

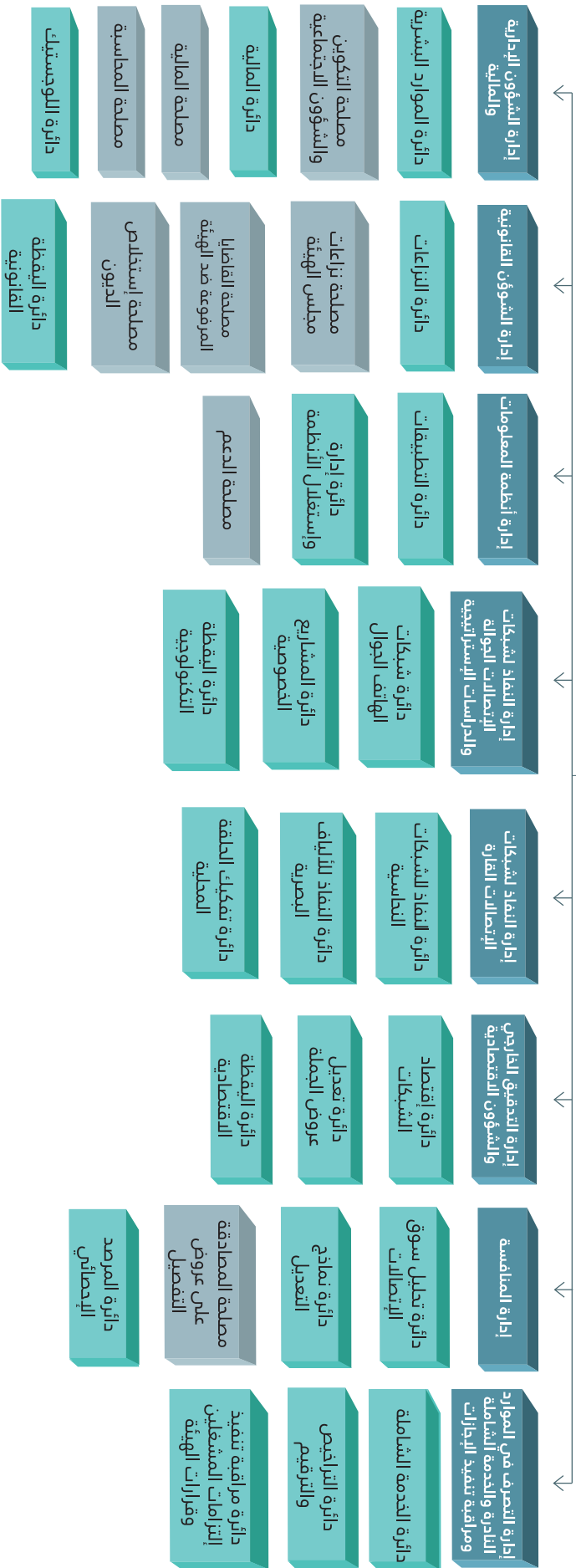
اعضاء مجلس الهيئة



شغلت السيدة ليلى ذويبي خطة نائب رئيس الهيئة من جويلية 2015 الى سبتمبر 2016
شغل السيد عبد الخالق بوجناح خطة عضو قار بالهيئة من فيفري 2013 الى سبتمبر 2016
شغلت السيدة يمينة المثلوثي خطة عضو غير قار بالهيئة من سبتمبر 2010 الى أكتوبر 2016

أعضاء مجلس التصرف





الهيئة في أرقام



الموارد البشرية

العدد الاجمالي للعاملين بالهيئة : 76
إناث : 38 (50%)
ذكور : 38 (50%)
اطارات : 47 (62%)
أعوان تسيير وتنفيذ : 29 (38%)



الميزانية

المداهيل : 10 671 568,757
المصاريف : 5 722 543,336



القرارات

العدد الاجمالي للقرارات : 227
القرارات التنظيمية : 10
قرارات العقوبات : 15
قرارات فض النزاعات : 16
القرارات الصلحية : 186



الجلسات

جلسات مجلس أعضاء الهيئة : 29
جلسات مجلس التصرف : 7



البنائب الاول



أنشطة الهيئة

1. في مجال التنظيم

1.1. المصادقة على عروض الربط البيني

■ تطوير أنموذج احتساب تكاليف خدمات البيع بالجملة والربط البيني

قامت الهيئة الوطنية للاتصالات في سنة 2016 بالإعلان عن طلب عروض جديد لاختيار مكتب مختص لإعداد ووضع أنموذج لإحتساب تكاليف خدمات الربط البيني. ويهدف هذا الأنموذج لتوفير أداة مكتملة للمحاسبة التحليلية الواجب مسكها من قبل مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات وذلك عملاً بأحكام مجلة الاتصالات. كما سيمثل المرجع الذي ستعتمده الهيئة لاتخاذ القرار عند المصادقة على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني.

وتجدر الإشارة الى أن الأنموذج الذي وقع عليه الاختيار يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية ويأخذ بعين الاعتبار خصوصيات مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات في تونس.

وفي هذا الإطار قام مكتب الدراسات الفائز بالصفقة بوضع أنموذج أولي تمّ التشاور في شأنه مع المشغلين، تلتها عملية ملائمة ووضع المعايير المناسبة لكل مشغل. وفي مرحلة نهائية تم ضبط أنموذج خاص بمشغل افتراضي ناجع (HEO) يأخذ بعين الاعتبار أفضل مميزات وخصائص المشغلين.

و استنادا الى النتائج الاولية التي أفضى اليها اعتماد هذا الانموذج من جهة والى الآليات والمعطيات الاقتصادية والمحاسبية المتوفرة لديها من جهة أخرى، قامت الهيئة بالمصادقة على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات لسنة 2016.

■ المصادقة على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات لسنة 2016.

يمثل الربط البيني أحد أهمّ الوسائل المتاحة لتنظيم سوق الاتصالات والتصدي للممارسات المخلة بالمنافسة. وفي إطار المصادقة على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات بعنوان سنة 2016 والتثبت من احترام مبدأ توجيه التعريفات نحو الكلفة، اعتمدت الهيئة على العناصر التالية:

- ✓ نتائج الدراسة المتعلقة بتطوير أنموذج احتساب تكاليف خدمات الربط البيني المنجزة من طرف مكتب مختص في مجال تنظيم الاتصالات.
- ✓ مؤشرات وآفاق تطوّر سوق الاتصالات بتونس .
- ✓ المقارنات الدولية لتعريفات خدمات الإتصالات .
- ✓ تناسق أسعار التفصيل مع تعريفات الجملة في سوق الاتصالات .
- ✓ تأثير تطور التعريفات على السوق وعلى التوازن المالي للمشغلين.
- ✓ نتائج تدقيق القوائم التأليفيّة الناتجة عن المحاسبة التحليليّة للمشغلين. وعلى أساس هذه العناصر قررت الهيئة الوطنية للاتصالات سحب نفس الشروط الفنية والتعريفية المتعلقة بالعروض التقنية والتعريفية للربط البيني للمشغلين بالنسبة لسنتي 2015 و 2016.

2.1. المصادقة على عروض الجملة الخاصة للأنترنات

■ عرض إعادة البيع بالجملة

تدرج المصادقة على عرض إعادة البيع بالجملة للأنترنات في إطار التوجه الاستراتيجي للهيئة الهادف إلى إرساء وتعزيز قواعد المنافسة النزيهة في سوق الاتصالات التي تتيح لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومزودي خدمات الانترنات ممارسة منافسة فعلية في سوق الإنترنت باستعمال شبكة الهاتف القار. وفي هذا الإطار، تحرص الهيئة الوطنية للاتصالات على إيلاء عروض الجملة اهتماما بالغاً نظراً لدورها في تطوير المنافسة في أسواق الاتصالات .

و بخصوص عرض إعادة البيع بالجملة للأنترنات سنة 2016 قدمت الشركة الوطنية للاتصالات خيارين للنفذ: لعروض البيع بالجملة للأنترنات المفعلة على الخطوط الرقمية :

- عروض النفاذ للأنترنات من فئة "VDSL و ADSL" التي تمكّن الحرفاء من الإنتفاع بعلاقة تعاقدية مع شخص واحد يكون فيها هذا الأخير المخاطب الوحيد بخصوص الأنترنات (النفاذ و خدمة الأنترنات) مع المحافظة على اشتراكاتهم مع الشركة الوطنية للاتصالات بخصوص خدمة الهاتف (النفاذ للهاتف والمكالمات الهاتفية).

- عروض النفاذ للأنترنات من فئة "VDSL و ADSL" المكالمات الهاتفية الكلاسيكية والتي تمكّن الحرفاء من الإنتفاع بفاتورة لكل الخدمات (النفاذ للهاتف و لخدمة الأنترنات). وتتمثل هذه الخدمة في توفير الشركة الوطنية للاتصالات في إطار هذا العرض زوج النحاس عالي التردد للمشغل أو مزود خدمة الأنترنات وتتلقى في المقابل تعويض جزئي عن تكلفة استغلال الحلقة المحلية .

وللمصادقة على هذا العرض اعتمدت الهيئة الوطنية للاتصالات على عدّة عناصر أهمّها :

- ضمان توفير عروض مماثلة لتلك المقدمة من طرف الشركة الوطنية للاتصالات بحيث تمكّن نسبة التخفيض المقترحة للمنافسين عند اعتماد عروض الجملة المقترحة من الشركة الوطنية للاتصالات من توفير عروض تجارية بالتفصيل لا تتجاوز أسعارها تلك التي توفرها الشركة الوطنية للاتصالات .

تبسيط الإجراءات بالنسبة للمشاركين وذلك من خلال إحداث منوال إقتصادي جديد لخدمات الإنترنت xDSL يتمثل في:

- فاتورة وحيدة للحرفاء .
- مخاطب وحيد يضمن تسهيل العلاقة مع الحرفاء (بما في ذلك مراقبة جودة الخدمات والتواصل مع الحرفاء ومعالجة شكاياتهم).

وبمقتضى قرارها المؤرخ في 05 أكتوبر 2016 صادقت الهيئة الوطنية للاتصالات على عرض البيع المقدم من طرف الشركة الوطنية للاتصالات xDSL بالجملة للأنترنات المفعلة على الخطوط الرقمية وسعت من خلال التعديلات المضمنة بهذا القرار إلى تبسيط عرض البيع بالجملة للأنترنات وإلى تحفيز المشغلين المنافسين ومزودي خدمات الإنترنت على الانخراط فيه .
وتلخّص الجداول الموالية أهمّ الخصائص التعريفية للعرض موضوع مصادقة الهيئة .

عروض النفاذ للانترنات من فئة " ADSL و VDSL "

VDSL	ADSL	
نسبة التخفيض من تعريفه النفاذ للانترنات بالتفصيل		
من 20 إلى 100 ميغابايت في الثانية	12 إلى 20 ميغابايت في الثانية	4 و 8 ميغابايت في الثانية
%15	%20	%15

تعريفه الجملة للنفاذ للانترنات ADSL بالدينار دون اعتبار الاداءات وحسب سرعة التدفق

سرعة التدفق	20	12	8	4
التعرفة	20,4	17,0	14,5	10,8

تعريفه الجملة للنفاذ للانترنات VDSL بالدينار دون اعتبار الاداءات وحسب سرعة التدفق

سرعة التدفق	100	50	30	20
التعرفة	61,7	44,6	27,4	24

عروض النفاذ للانترنات من فئة " ADSL و VDSL " المجردة من المكالمات الهاتفية الكلاسيكية

VDSL	ADSL	
نسبة التخفيض من تعريفه التفصيل (الإشتراك في الهاتف والنفاذ للانترنات)		
من 20 إلى 100 ميغابايت في الثانية	12 إلى 20 ميغابايت في الثانية	4 و 8 ميغابايت في الثانية
%15	%20	%15

تعريفه الجملة للنفاذ للانترنات ADSL بالدينار دون اعتبار الاداءات وحسب سرعة التدفق

سرعة التدفق	20	12	8	4
التعرفة	23,0	19,6	17,2	13,6

تعريفه الجملة للنفاذ للانترنات VDSL بالدينار دون اعتبار الاداءات وحسب سرعة التدفق

سرعة التدفق	100	50	30	20
التعرفة	64,5	47,3	30,2	26,7

■ عروض الانترنت بالجملة

في إطار المصادقة على عروض الجملة الخاصة بالانترنات ذات السعة العالية والعالية جدا وسعيا منها لتطوير المنافسة على مستوى هذا السوق، طلبت الهيئة من "اتصالات تونس" بمدها بعروض سنة 2016 الخاصة بـ :

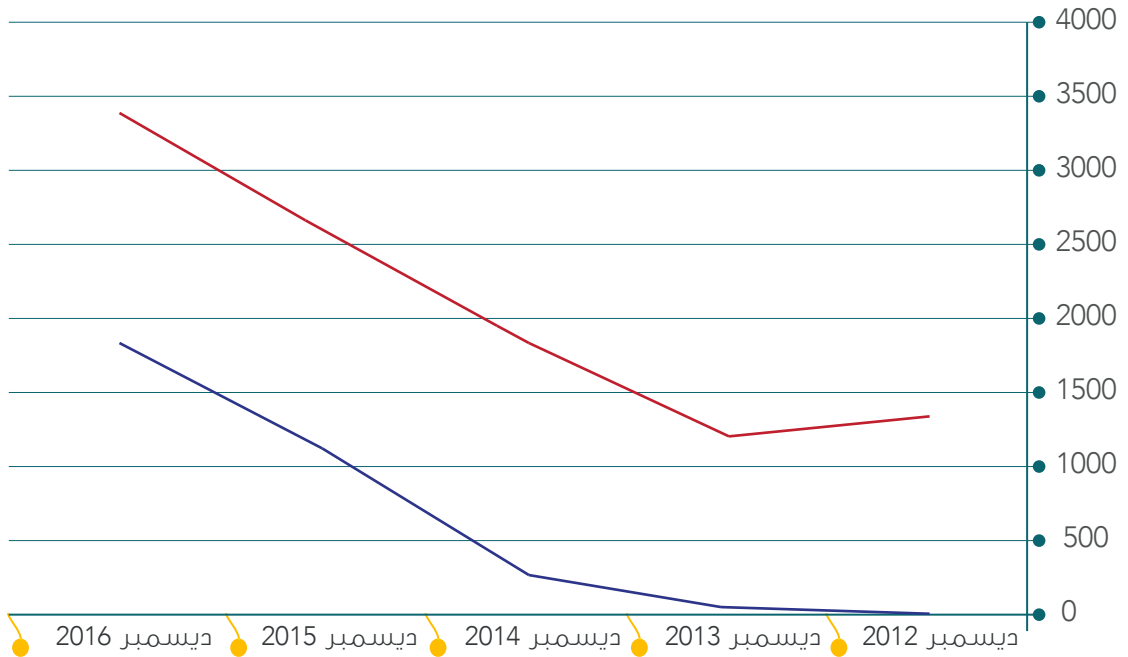
- تقسيم الحلقة المحلية .
- التقسيم الافتراضي للنفاذ المحلي (VULA) .
- النفاذ وتجميع خدمات الانترنت ذات السعة العالية (Bitstream) بالنسبة لكافة التكنولوجيا xDSL وللتجميع المحلي والاقليمي.

مع الأخذ بعين الاعتبار في إطار هذه العروض لنتائج الدراسة التي قامت بها الهيئة سنة 2015 والمتعلقة بتحديد الفارق (test de squeeze tarifaire) بين تعريفات التفصيل الخاصة بالانترنات وتعريفات عروض الجملة .

وعلى إثر التوصل بمشاريع هذه العروض، بادرت الهيئة بدراستها وبطلب آراء المشغلين المعنيين حولها وذلك تكريسا للاستراتيجية الاستشارية التي دأبت عليها . وفي موفى سنة 2016 توصلت الهيئة إلى تحديد العناصر الواجب تضمينها بعرض التقسيم الافتراضي للنفاذ (VULA) على أنى يتم الاعلان عن استشارة عمومية حول هذه العناصر في بداية سنة 2017.

3.1 شروط النفاذ والقواعد العامة لتقاسم الألياف البصرية

تميّزت سوق الاتصالات خلال السنوات الأخيرة بارتفاع عدد اشتراكات الانترنت ذات السعة العالية جدا باعتماد تكنولوجيا الألياف البصرية بالنسبة للاشتراكات المهنية (professionnel) وغير المهنية (résidentiel).



الاشتراكات المهنية (الخط الأحمر) الاشتراكات الغير المهنية (الخط الأزرق)

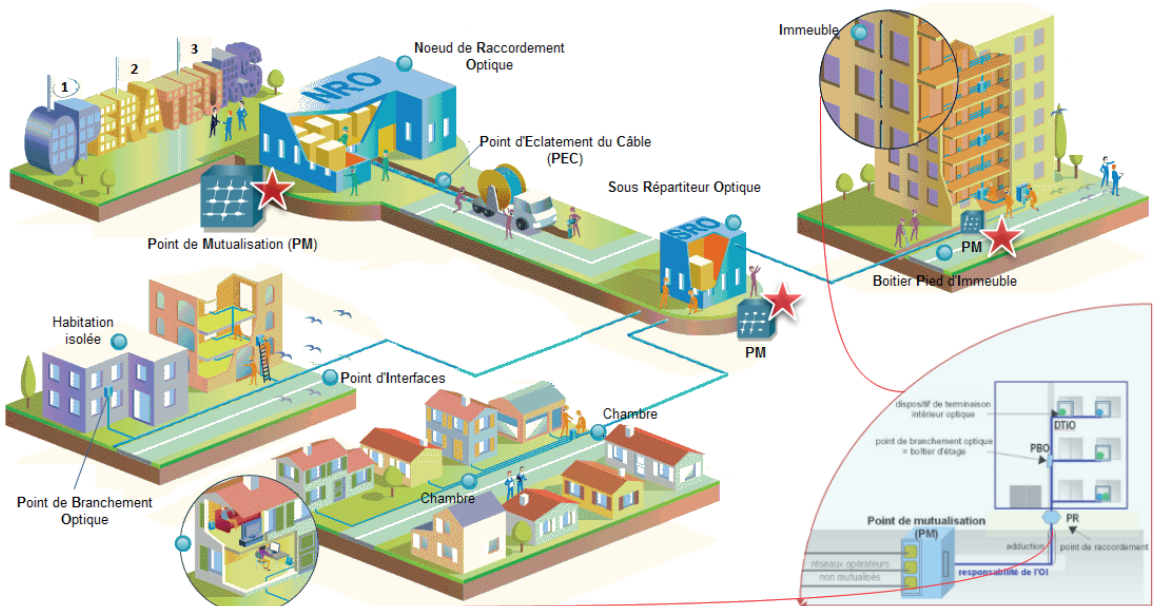
الرسم البياني عدد (1) : تطوّر عدد اشتراكات الانترنت ذات السعة العالية جدا باعتماد تكنولوجيا الألياف البصرية خلال الفترة 2012 - 2016

وقد رافق هذا التطور في عدد الاشتراكات عمل مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات على توسيع شبكة الألياف البصرية. ويبيّن الجدول التالي عدد كيلومترات الألياف البصرية الذي تم إنجازه بالنسبة لشبكة النقل من قبل كل مشغل :

أورونج تونس	أوريدو تونس	اتصالات تونس
حوالي 750 كلم	حوالي 3 000 ¹ كلم	حوالي 25 000 كلم

وعملا بأحكام مجلة الاتصالات ونصوصها التطبيقية خاصة منها الامر عدد 3025 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 المتمم للأمر عدد 831 لسنة 2001 المؤرخ في 14 افريل 2001 المتعلق بالشروط العامة للربط البيني وطريقة تحديد التعريفات ، أصدرت الهيئة استشارة عمومية بتاريخ 26 سبتمبر 2016 حول شروط النفاذ والقواعد العامة لتقاسم شبكة الألياف البصرية وذلك في إطار حرصها على توفير سرعة اتصال عالية جدا عبر هذه التكنولوجيا تغطي كامل تراب الجمهورية مع الأخذ في الاعتبار عاملي الجودة ومعقولية الأسعار وإيلاء الأهمية القصوى لجانب التنسيق بين المشغلين عند تنفيذ الأشغال المتعلقة بالبنية التحتية للإتصالات لما لذلك من تأثير على التكلفة وعلى الطابع العمراني والحضري .

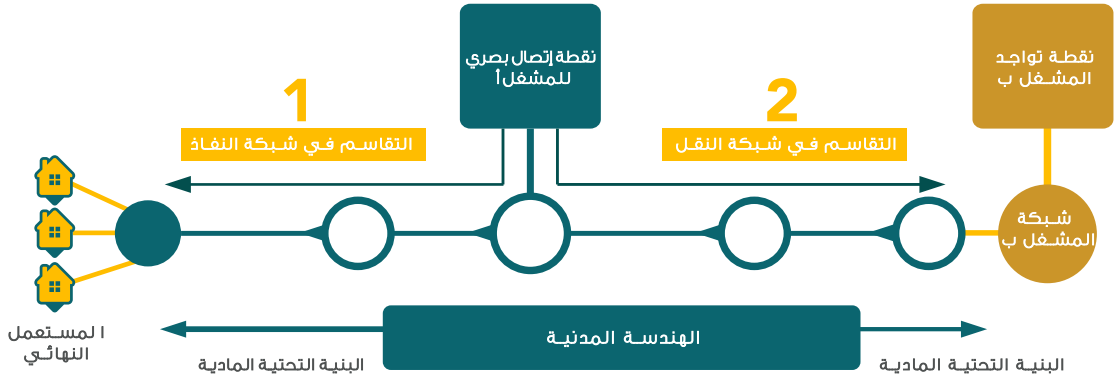
وقد تمحورت الاستشارة حول القواعد العامة لتقاسم الألياف البصرية حسب أفضل الممارسات الدولية وفقا لبنية شبكة الألياف المشتركة المبينة في الرسم البياني عدد 2، حيث تهدف الهيئة إلى إحداث نقاط تقاسم (PM) عند تركيز شبكات الألياف البصرية من قبل المشغلين، ويختلف موضع هذه النقاط من عقدة الاتصال البصري (NRO) فالموزع البصري (SRO) إلى الصندوق السفلي للمبنى (Boitier pied d'immeuble) وذلك بحسب التقنيات الهندسية لتوفير تكامل في تغطية شبكة الألياف البصرية وبحسب أنواع المناطق .



الرسم البياني عدد (2): بنية شبكة الألياف المشتركة

وترتكز شروط النفاذ والقواعد العامة لتقاسم شبكة الألياف البصرية على مستويين وهما شبكة النفاذ وشبكة النقل، حيث يشمل التقاسم أعمال الهندسة المدنية وكذلك القواعد التقنية للوصول إلى البنية التحتية المادية.

ويبين الرسم البياني الموالي مجال التقاسم في شبكة الألياف البصرية .



الرسم البياني عدد (3): مجال التقاسم في شبكة الألياف المشتركة

وامتدّت فترة هذه الاستشارة العمومية من 26 سبتمبر الى 26 أكتوبر 2016 تمّ خلالها التوصل بملاحظات جملة من الاطراف المتدخلة التي وقع نشرها على موقع واب الهيئة².

وبناء على تلك الملاحظات، ستقوم الهيئة في مستهل سنة 2017 بإعداد قرارها المتعلق بشروط النفاذ والقواعد العامة لتقاسم الألياف البصرية الذي سيمكنها من مراقبة مدى امتثال المشغلين لمبدأ الاستعمال المشترك للبنية التحتية .

4.1. المصادقة على المصادقة على عقود ممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات

عملاً بأحكام الأمر عدد 412 لسنة 2014 المؤرخ في 16 جانفي 2014 والمتعلق بضبط شروط واجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات، واصلت الهيئة خلال سنة 2016 دراسة مشاريع العقود المزمع إبرامها بين مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات والمشغلين الافتراضيين .

كما صادقت على التعديلات التي تم ادخالها على العقد المبرم بين كل من "اتصالات تونس" وشركة "Tunisia Services" في سنة 2015 وذلك بموجب قرارها المؤرخ في 03 فيفري 2016 .

² [http://www.intt.tn/upload/files/Synth%C3%A8se%20des%20R%C3%A9ponses_Consultation%20Publique_Fibre%20Optique\(1\).pdf](http://www.intt.tn/upload/files/Synth%C3%A8se%20des%20R%C3%A9ponses_Consultation%20Publique_Fibre%20Optique(1).pdf)

5.1 التدقيق في القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية

تعتبر المحاسبة التحليلية من أهم الإلتزامات المحمّولة على مشغلي الشبكات العمومية للإتصالات والتي تهدف إلى تحديد التكاليف والإيرادات والنتائج لكل شبكة مستغلة وكل خدمة يوقرها المشغل المعني . ويتم إعداد القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية وفق الطرق والمبادئ والقواعد التي تحددها الهيئة مسبقاً طبقاً للشروط المنصوص عليها بقرارات الهيئة المتعلقة بضبط شكل ومحتوى القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية بما ييسر عملية إستغلالها .

وتخضع القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية إلى عملية تدقيق يجريها سنوياً مكتب مستقل يتم تعيينه من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات لإبداء رأيه حول مدى إحترام المشغل للإلتزامات المحمّولة عليه في إعداد القوائم التأليفية وذلك بعد أن يتأكد من أن القوائم المقدمة تعكس بصفة منتظمة وصادقة تكاليف وإيرادات ونتائج كل شبكة مستغلة أو خدمة مقدّمة .


يوفر رأي مكتب التدقيق ضمانات مقبولة بأن قوائم التكاليف والإيرادات قد تم إعدادها وفقاً للقواعد والإجراءات الضرورية المتعلقة بالمحاسبة التنظيمية ولا تحتوي على إخلالات كبيرة وجوهرية تمس من مصداقيتها . وفي هذا الإطار قامت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2016 بما يلي :

- إستكمال التشاور مع المشغلين بخصوص العناصر المرجعية لعملية التدقيق وكيفية إختيار المكاتب المستقلة وآليات المنافسة بينهم .
- الإعلان بتاريخ 22 أفريل 2016 عن طلب العروض عدد 2016/05 لاختيار مكاتب مستقلة (أو مجمع مكاتب مستقلة) للقيام بعمليات تدقيق في القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية للمشغلين الثلاثة بالنسبة للسنوات 2013 و 2014 و 2015 .
- القيام بكل الأعمال المتعلقة بإختيار ثلاثة مكاتب مستقلة وفقاً للمنهجية التي تمّ ضبطها بالعناصر المرجعية لعملية التدقيق وكيفية إختيار المكاتب المستقلة وآليات المنافسة بينها ويلخص الجدول الموالي نتائج عملية الإختيار:

المكتب أو المجمع	القسط/المشغل
Crowe Horwath – Progressus Corporation	القسط الأول: أورو نج تونس
ECC Mazars	القسط الثاني: أوري دو تونس
Ami Consulting - IFAC Maroc	القسط الثالث: إتصالات تونس

6.1 التصرف في المخطط الوطني للترقيم

يعتبر المخطط الوطني للترقيم من المخططات المغلقة باعتبار أن أرقامه ذات طول موحد يتضمن 8 أرقام باستثناء تلك التي تبدأ برقم "1" والمخصصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات الخاصة وخدمات الإنترنت وتلك المخصصة لخدمات الاتصالات ذات المحتوى والتفاعلية "85XXX". وتتطابق هيكله المخطط الوطني للترقيم مع مواصفة الإتحاد الدولي للاتصالات "E-164" مثلما يتبين من الجدول الموالي:

15 رقم كحد أقصى		
مؤشر الدولة Country Code (CC) من 1 إلى 3 أرقام	الرقم الوطني للمشارك National Subscriber Number (NSN) رقم 12 (=3-15) كحد أقصى	
 216	مؤشر المنطقة الجغرافية National Destination Code (NDC)	رقم المشارك Subscriber Number (SN) 8 أرقام

الجدول عدد (1): تطابق هيكله المخطط الوطني للترقيم مع مواصفة الإتحاد الدولي للاتصالات "E-164"

وقد استندت هيكله المخطط الوطني للترقيم على أساس الاستعمال حيث يؤشر الرقم الأول على نوع الخدمة مثلما يبين الجدول الموالي:

نوع الخدمة	الأرقام التي تبدأ بـ
خدمات إختيار المشغل ناقل الحركة الهاتفية	0
المصلحة العامة والخدمات المختصة وخدمات الإنترنت	1
خدمات الاتصالات الهاتفية	9 / 7 / 5 / 4 / 3 / 2
مدخرة لإستعمالات مستقبلية	6
خدمات الشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات	8

الجدول عدد (2): هيكله المخطط الوطني للترقيم

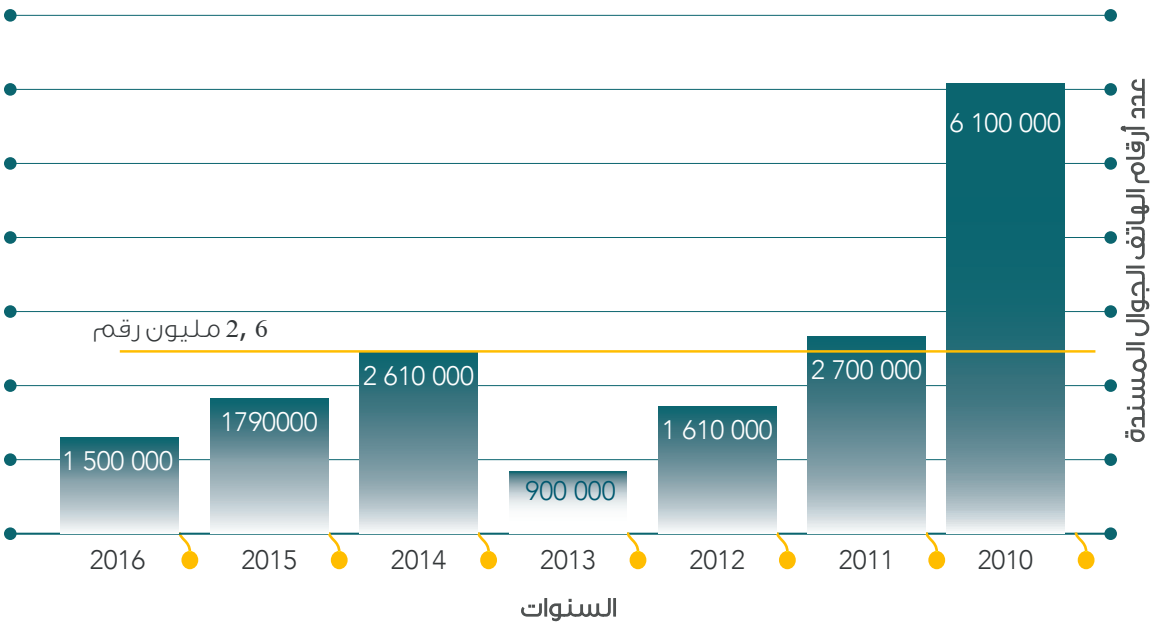
ويوفر المخطط الوطني للترقيم سعة ترقيمية تعادل 80 مليون رقما نظرا لتخصيص المجالين 0 و1، على التوالي، للنفاز إلى خدمات المشغل ناقل الحركة الهاتفية ولخدمات المصلحة العامة والخدمات الخاصة وخدمات الإنترنت وهي:

- 40 مليون رقم المكونة للمجالات "2" و"4" و"5" و"9" مخصصة لخدمات الهاتف الجوال منها 32.650 مليون رقم وقع إسناده لمشغلي الهاتف الجوال ومشغلي الشبكات الافتراضية للاتصالات إلى غاية موفى سنة 2016 أي ما يعادل 81%، غير أن نسبة الإستعمال الفعلي للموارد المسندة لا تتجاوز الـ 56.99%.
- 20 مليون رقم المكونة للمجالين "3" و"7" مخصصة لخدمات الهاتف القار منها 5.420 مليون رقم وقع إسناده لمشغلي الهاتف القار إلى غاية موفى سنة 2016 أي ما يعادل 27%. وقد بلغت نسبة الإستعمال الفعلي للموارد المسندة 27.68%

- ✓ 10 ملايين رقم المكوّنة للمجال "8" مخصّصة لخدمات الشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة للإتصالات . ولم تتجاوز نسبة الموارد المسندة 2% .
- ✓ 10 ملايين رقم المكوّنة للمجال "6" مدخّرة لإستعمالات مستقبلية .

■ التصرف في موارد ترقيم الهاتف الجوال :

لاحظت الهيئة الوطنية للاتصالات قلة حرص بعض المشغلين على الاستعمال الأمثل لموارد ترقيم الهاتف الجوال المسندة إليهم وضعف نسبة الاستعمال الفعلي لتلك الموارد حيث تجاوز مجموع الأرقام التي طلب اسنادها سنوياً من قبل كل مشغل نسق مبيعاته وذلك في تناقض تام مع مبدأي ترشيد استعمال الأرقام المسندة وعدم استعمالها في لعبة المنافسة. وقد بلغ النسق السنوي للأرقام التي أسندتها الهيئة معدّل 2,6 مليون رقم خلال السنوات الست الممتدة من 2010 إلى 2015 مثلما يتبيّن من الرسم البياني الموالي :



الرسم البياني عدد (4): التطور السنوي لأرقام الهاتف الجوال المسندة إلى المشغلين

تكمن أهم أسباب عدم ترشيد استعمال الموارد النادرة في:

- ✓ محدودية نجاعة منظومة مراقبة استعمال الموارد المسندة في ظل غياب مفاهيم موحّدة للمصطلحات المستعملة وعدم ضبط طريقة احتساب نسبة استعمال موارد الترقيم المسندة والحد الأدنى لاستعمال تلك الموارد الواجب على كل مشغل الوصول إليه حتى يتمكن من طلب موارد إضافية .

- ✓ ضعف المعلوم السنوي المتعلق بإسناد رقم الهاتف الجوال البالغ 0,250 دينار .

- ✓ تأخر خدمة حمل أرقام الهاتف الجوال ممّا جعل المشغلين يعرضون على الحريف لجذبه رقما جديدا يمكنه من المحافظة على الست أرقام الأخيرة من رقمه لدى مشغله القديم .

- ✓ الفارق الكبير الذي كان بين تعريفات المكالمات داخل الشبكة الواحدة وتعريفات المكالمات بين الشبكات ممّا ساهم في ارتفاع نسبة المستعملين متعدّدي الشرائح للإستفادة من تعريفات المكالمات داخل الشبكة ذات التسعيرة المنخفضة .

• خدمة اختيار الرّمم التي تتيح للحريف اختيار رقم مميزّ مقابل دفع معلوم يتراوح بين 20 و 100 دينار حسب نوع الرقم (رقم ذهبي أو رقم فضّي أو رقم برنزي). وقد يلجأ المشغل إلى طلب إسناده مجموعات كبيرة من الأرقام تفوق بكثير نسق مبيعاته بهدف توفير أكبر عدد ممكن من الأرقام المميزة .

• ومن المتوقع أن يؤدي الإستمرار على ذلك النسق السنوي للإسناد إلى نفاذ موارد الترقيم المخصّصة للهاتف الجوّال في ظرف 5 سنوات على أقصى تقدير ممّا سيدفع إلى تنقيح المخطط الوطني للترقيم للترقيع في طول أرقامه من 8 إلى 9 أو 10 أرقام مثلما حصل في سنة 2001 عندما تم الانتقال من 6 إلى 8 أرقام ويعتبر تنقيح المخطط عمليّة مكلفة ومعقدة .

كما شهد المعدل السنوي لأرقام الهاتف الجوال المسندة إلى المشغلين إرتفاعا منذ سنة 2016 و من المنتظر أن يتواصل هذا النسق خلال سنة 2016 بسبب العوامل التالية :

- دخول مشغلي الشبكات الافتراضية الجوّالة الذين سيطلبون موارد ترقيم لتوفير خدماتهم .
- ظهور وتطوّر استعمالات جديدة على غرار تطبيقات " Machine to Machine " .

وتبعاً لما تقدّم كان من الضروري أن تتدخّل الهيئة الوطنية للاتصالات لوضع قواعد جديدة لتأخير نفاذ موارد الترقيم المخصّصة للهاتف الجوّال ضمنيتها في قرارها عدد 3 لسنة 2016 المؤرّخ في 17 فيفري 2016 .

وقد ضبّطت الهيئة بموجب هذا القرار الحدّ الأدنى لاستعمال موارد ترقيم الهاتف الجوّال المسندة (90%) الذي يجب على كل مشغل أن يصل إليه حتّى يتمكن من طلب موارد إضافية كما حثّت بمقتضاء المشغلين على رسكلة الأرقام غير المفعّلة مباشرة بعد انقضاء فترة الإحتفاظ بالنسبة لمشاركي خدمات الهاتف الجوال مسبق الدفع وفترة قطع الخطّ بالنسبة لمشاركي خدمات الهاتف الجوال المفوتر اللتين لا يمكن أن تتجاوز كل منهما أجل سنّة أشهر. كما ضبّطت الهيئة في هذا القرار شكل تقرير استعمال موارد الترقيم المسندة ومفاهيم موحّدة للمصطلحات المستعملة بالإضافة إلى طريقة احتساب نسبة استعمال موارد الترقيم المسندة.

من جهة أخرى حرصت الهيئة على تعجيل الإنطلاق التجاري لخدمة حمل الأرقام الذي تمّ فعليا في 16 ماي 2016 .

وقد أدّت القرارات والإجراءات المتخذة إلى تراجع نسق إسناد موارد ترقيم الهاتف الجوّال خلال سنة 2016 . حيث انخفض المعدل السنوي لأرقام الهاتف الجوّال المسندة من 2,2 مليون رقم إلى 1,5 مليون رقم وإلى 0,9 مليون رقم فقط إذا استثنينا الأرقام المسندة إلى مشغل الشبكة الافتراضية الجوّالة "ليكا موبيل" الذي مكنته الهيئة في سنة 2016 من 600 ألف رقم ليتسنى له الإستجابة لطلبات حرقائه .

وتجدر الإشارة أنّه خلال سنة 2016، تلقت الهيئة الوطنية للاتصالات 7 مطالب إسناد موارد ترقيم للهاتف الجوال مقدمة من قبل بعض المشغلين الناشطين في سوق الهاتف الجوال موزّعة كما يلي :

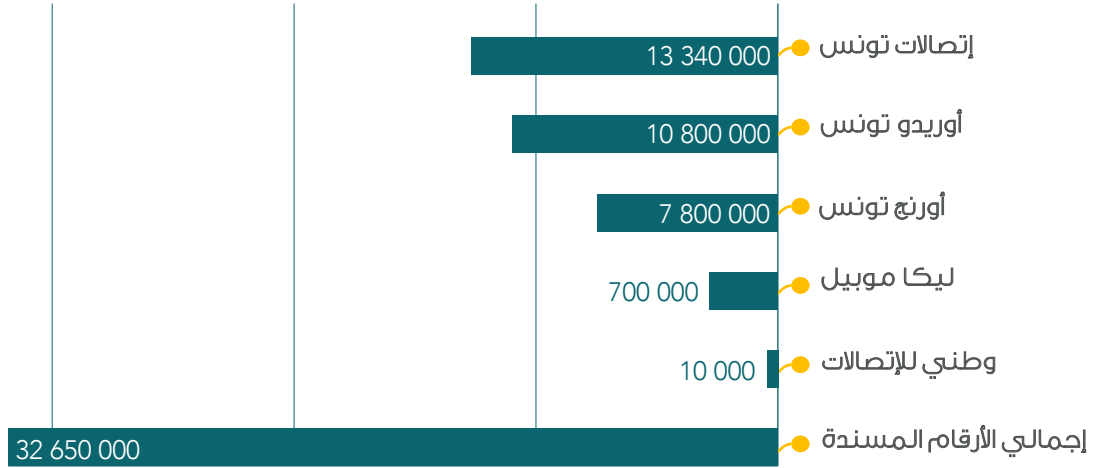
• 2 مطالب قدّمتها شركة "أورونج تونس" .

• 4 مطالب قدّمتها شركة "ليكا موبيل" .

• مطلب واحد قدّمته شركة " أوريدو تونس" .

وبعد دراسة الملفات المقدّمة والتقارير المرفقة حول استعمال موارد الترقيم المسندة للمشغلين المعنيين طبقا للضوابط المحددة بالقرار المذكور أعلاه، قرّرت الهيئة الوطنية للاتصالات الإستجابة كليا وفي بعض الحالات جزئيا لتلك للمطالب .

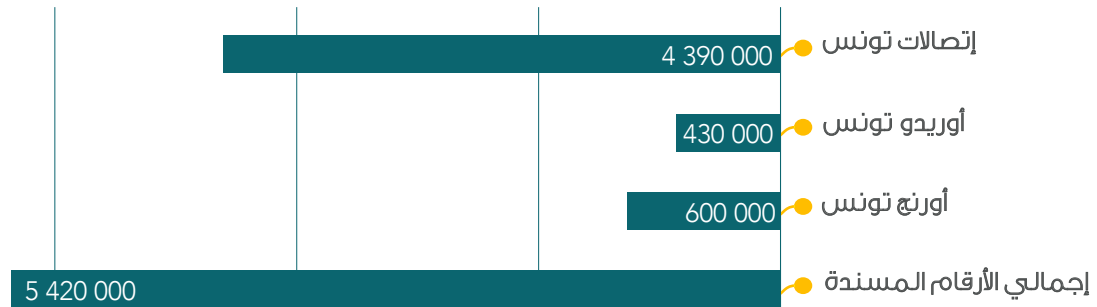
وبذلك ارتفع العدد الجملي لأرقام الهاتف الجوّال المسندة لمشغلي الشبكات العمومية للإتصالات الجوّالة ومشغلي الشبكات الافتراضية الجوّالة من 31,150 مليون رقم سنة 2015 إلى 32,650 مليون رقم سنة 2016 موزعة كما يلي :



الرسم البياني عدد (5): توزيع إجمالي أرقام الهاتف الجوّال المسندة إلى المشغلين الناشطين في تونس

التصرّف في موارد ترقيم الهاتف القارّ

قامت الهيئة الوطنيّة للاتصالات خلال سنة 2016 بإلغاء حجز 90 ألف رقم للهاتف القارّ تابعة "لإتصالات تونس" وذلك لتجاوز المدّة القصوى للحجز المحدّدة بمقتضى الفصل 17 من قرار وزير تكنولوجيايات الإّصال المؤرّخ في 02 ديسمبر 2009 المتعلق بالمصادقة على المخطط الوطني للترقيم والنعونة والمنقح بالقرار المؤرّخ في 24 جويلية 2012.



الرسم البياني عدد (6): توزيع إجمالي أرقام الهاتف القار المسندة إلى المشغلين الناشطين في تونس

التصريف في الأرقام المخصصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المختصة وخدمات الإنترنت

أسندت الهيئة الوطنية للإتصالات خلال سنة 2016، رقما وحيدا من المجال الفرعي 10 المتعلق بالاستعمالات الداخلية للشبكة للمشغل أوريدو تونس ورقمين من المجال الفرعي 12 المخصص لأرقام الخدمات المجانية المرتبطة بإستغلال الشبكات للمشغل "أورونج تونس"، ورقمين من المجال الفرعي 12 الخاص بأرقام خدمات الإرشاد لشركة "توب نات" و 7 أرقام من المجال الفرعي 13 لتوفير خدمة حمل أرقام الهاتف الجوّال والقارّ لفائدة المشغلين الثلاثة و مشغل الشبكة الافتراضية "ليكا موبيل" ورقما وحيدا من المجال الفرعي 18 المتعلق بأرقام خدمات المصلحة العامة التي توفرها مجانا المصالح الوزارية والهيكل العمومية لفائدة الديوان الوطني للتطهير وألغت إسناد رقم من المجال الفرعي 18 كان على ذمة وزارة النقل ورقما وحيدا من المجال الفرعي 16 مسندا لشركة "قلوبنات" لعدم خلاص معالم الإسناد ويخص الجدول الموالي توزيع إجمالي الأرقام المخصصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المختصة وخدمات الإنترنت المسندة إلى مشغلي الشبكات العمومية للإتصالات ومشغلي الشبكات الافتراضية الجوّالة ومزوّد خدمات الإتصالات.

إجمالي الأرقام المسندة عند موفى ديسمبر 2016					الخدمة	المجال الفرعي
مزودي الخدمات	Lyca mobile	orange	TT	تونس Telecom		
-	-	01	02	23	أرقام مخصصة للاستعمالات الداخلية لكل شبكة وللتجارب التقنية بين الشبكات	10XX
-	02	10	10	14	أرقام الخدمات المجانية المرتبطة بإستغلال الشبكات	11XX
02	01	-	03	13	أرقام خدمات الإرشاد	12XX
-	01	02	02	02	خدمة حمل الأرقام	13XX
07	-	-	-	01	أرقام خدمات الإنترنت والخدمات التليماتيكية غير السمعية	16XX
-	01	-	04	07	أرقام خدمات تحويل النداءات والبرقيات	17XX
25	-	-	-	-	أرقام المصلحة العامة المجانية	18XX
08	-	-	-	-	أرقام نداءات الإستغاثة	19XX

■ التصرف في الأرقام المخصصة لخدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة :

■ خدمات الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية بإعتماد الإرساليات القصيرة

أطلقت الهيئة الوطنية للاتصالات في 30 نوفمبر 2016 إستشارة عمومية حول خدمات الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية بإعتماد الإرساليات القصيرة، سعت من خلالها إلى تلقي آراء ومقترحات الفاعلين في القطاع من أجل تحسين شروط وإجراءات توفير هذه الخدمات عن طريق تحسين الإجراءات الحالية وخلق نماذج إقتصادية تشجع على توفير خدمات مجددة لصالح المستعملين ودعم ثقتهم في هذه الخدمات.

وعلى ضوء نتائج هذه الإستشارة، قامت الهيئة بـ :

● نشر مساهمات مختلف الفاعلين في القطاع الواردة عليها على موقعها على شبكة الأنترنت .

● عرض المقترحات الوجيهة التي تتطلب تنقيح الإطار القانوني على وزارة تكنولوجيا الاتصالات والإقتصاد الرقمي لدراسة إمكانية اعتمادها .

● عرض المقترحات الوجيهة التي تتطلب عقود توفير خدمات الاتصالات ذات المحتوى والتفاعلية بإعتماد الإرساليات القصيرة أو تحسين الإجراءات أمام الهيئة أو المشغلين على مجلس الهيئة لدراسة إمكانية اعتمادها .

كما ستقوم الهيئة بتنظيم ورشة عمل مع الفاعلين في القطاع لدراسة المقترحات المتعلقة بإرساء بعض مبادئ التعديل الذاتي للقطاع .

وتأمل الهيئة أن تساهم الإجراءات التي ستتخذ بعد هذه الإستشارة إلى مضاعفة حجم الإرساليات القصيرة ورقم المعاملات المتعلقة بخدمات الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية بإعتماد الإرساليات القصيرة وخلق خدمات مجددة لفائدة المستعملين وإحداث مواطن شغل مباشرة وغير مباشرة .

ويخصّ الرسم البياني التالي خدمات الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية بإعتماد الإرساليات القصيرة المتوفرة حالياً في تونس .



ويُلخّص الجدول التالي حجم الإرساليات القصيرة ورقم المعاملات المتعلقة بخدمات الإتصالات ذات المحتوى وخدمات الإتصالات التفاعليّة بإعتماد الإرساليات القصيرة في موفى سنة 2015 .

رقم المعاملات (بالدينار التونسي)	حجم الإرساليات القصيرة
13 721 091,726	79 444 348

وقد أسندت الهيئة الوطنية للإتصالات خلال سنة 2016، 32 رقما من المجال الفرعي "85" المخصّص لخدمات الإتصالات ذات المحتوى والتفاعلية بإعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الجوال وألغت إسناد 8 أرقام وذلك بناء على طلب من صاحب المورد أو لعدم خلاص المعلوم السنوي المستوجب .

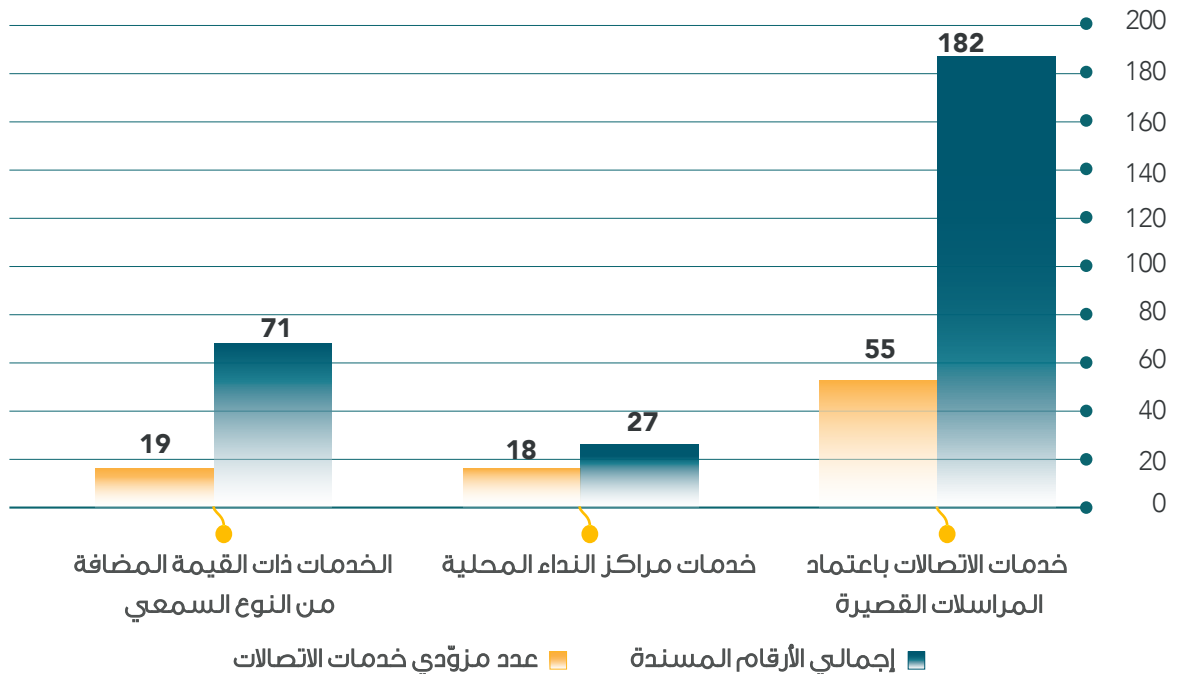
■ خدمات مراكز النداء المحلية

أسندت الهيئة الوطنية للإتصالات خلال سنة 2016 سبعة أرقام من المجال الفرعي " 81 " المخصّص لخدمات مراكز النداء المحليّة وألغت إسناد رقم واحد .

■ خدمات الإتصالات ذات القيمة المضافة من النوع السمعي

أسندت الهيئة الوطنيّة للإتصالات خلال سنة 2016، 39 رقما من المجال الفرعي " 88 " المخصّص لتوفير خدمات الإتصالات ذات القيمة المضافة من النوع السمعي .

ويُلخّص الرّسم البياني الموالي إجمالي الأرقام المخصّصة لخدمات الإتّصالات ذات القيمة المضافة وعدد مزوّدي تلك الخدمات في موفى سنة 2016 .



التصريف في الرموز المتعلقة بنقاط التشوير الوطنية

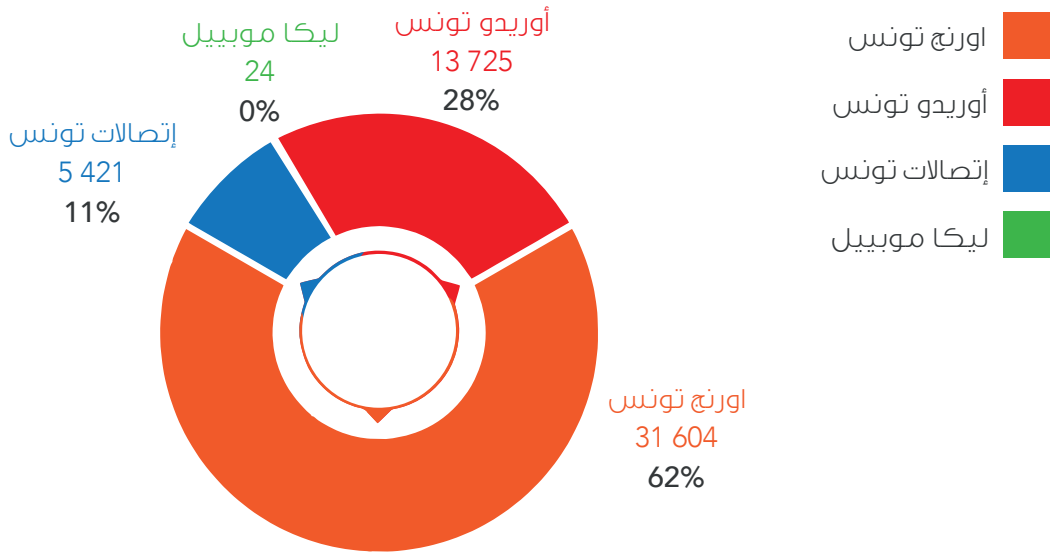
أسندت الهيئة خلال سنة 2016 لشركة أورونج تونس، ثلاث رموز لنقاط التشوير الوطنية.

7.1 حمل الأرقام

مع مستهل سنة 2016 ضاعف المشغلين مجهوداتهم في إنجاز الأعمال التحضيرية اللازمة لتأهيل شبكاتهم وأنظمة معلوماتهم وإجراءاتهم الداخلية لتفعيل خدمتي حمل أرقام الهاتف القارّ والجوّال وفقا للجدول الزمنية المحددة في قرارات الهيئة الجديدة المتعلقة بحمل الأرقام التي أصدرتها في صائفة 2015 ، وذلك على إثر رفض المحكمة الإدارية إيقاف تنفيذ تلك القرارات تبعا للطعون التي تقدمت بها اتصالات تونس .

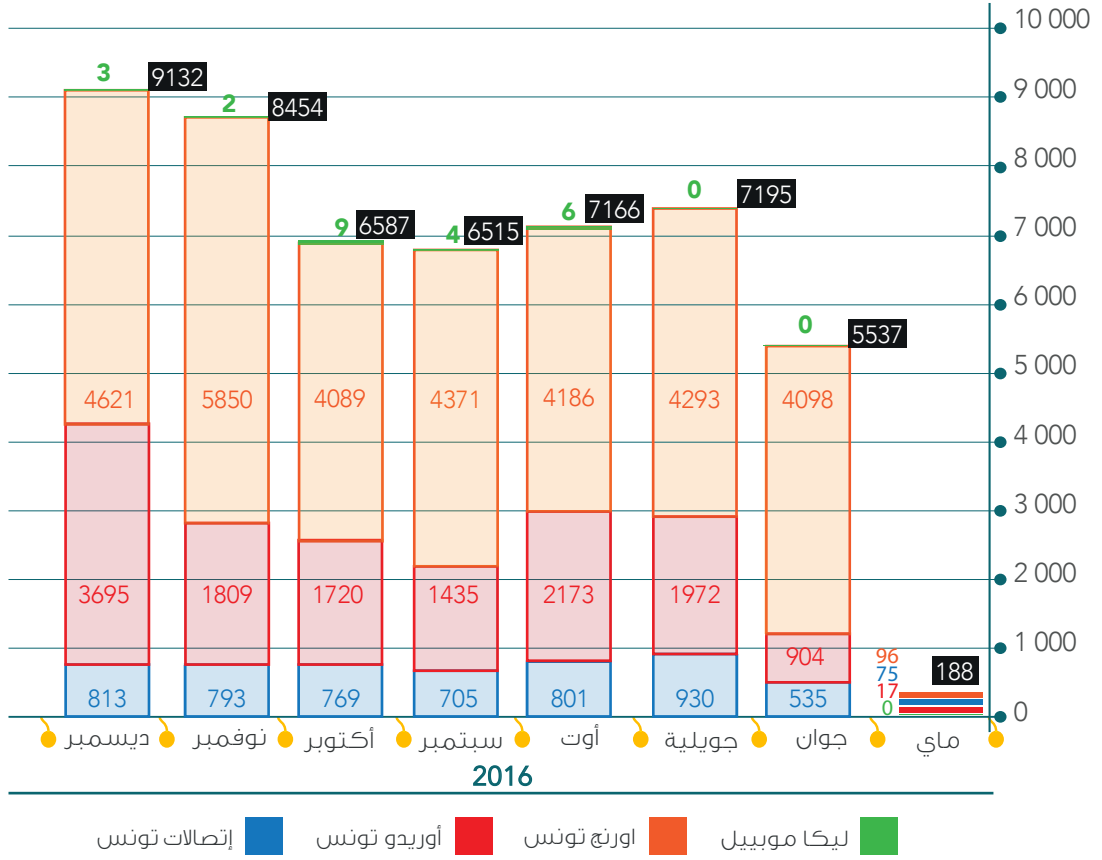
كما نجح المشغلين في إعداد رموز تعريف المشغل لكل رقم ولكل عقد بتاريخ 27 نوفمبر 2015 الذي يهدف إلى تسهيل عملية التعريف بالخط عند طلب تغيير المشغل مع المحافظة على الرقم ويمكن من الحد من الأخطاء التي يمكن أن يقوم بها عون المشغل الجديد عند إدخال البيانات الخاصة بتعريف الخط المراد حمله والتي ينتج عنها رفض المشغل الأصلي أو المانح لطلب حمل الرقم .

وبداية من يوم 16 ماي 2016 تم الشروع في التسويق الفعلي لخدمة حمل الأرقام بالنسبة للهاتف القار والهاتف الجوال هاتف (portabilité des numéros). وقد تم إلى نهاية سنة 2016 حمل حوالي 51 ألف رقم هاتف منها 31 604 ألف رقم نحو "أورنج تونس" أي بنسبة 62% و حوالي 13 725 ألف رقم نحو "أوريديو تونس" أي ما يمثل نسبة 28% في حين استأثرت اتصالات تونس بحوالي 5 421 آلاف رقم أي ما يمثل نسبة 11% وذلك كما يتبين من الرسم التالي:



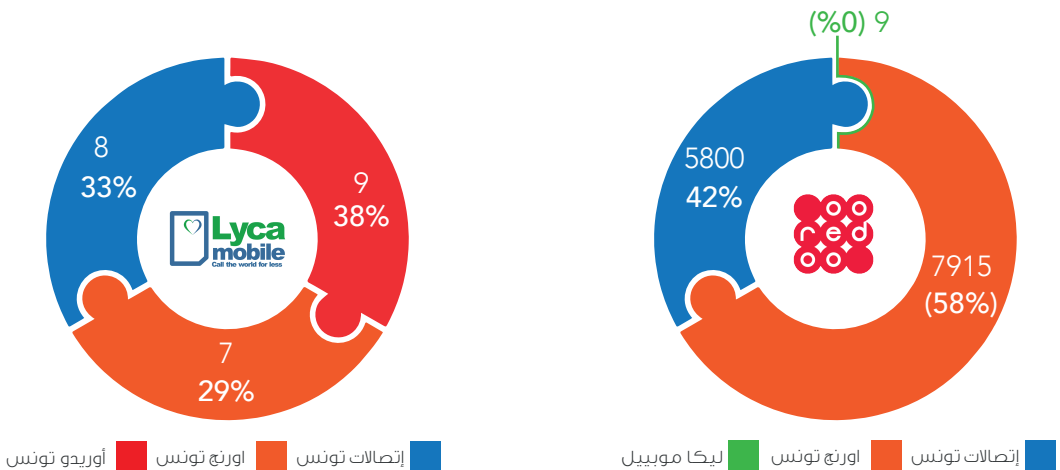
أنشطة الهيئة في مجال التنظيم

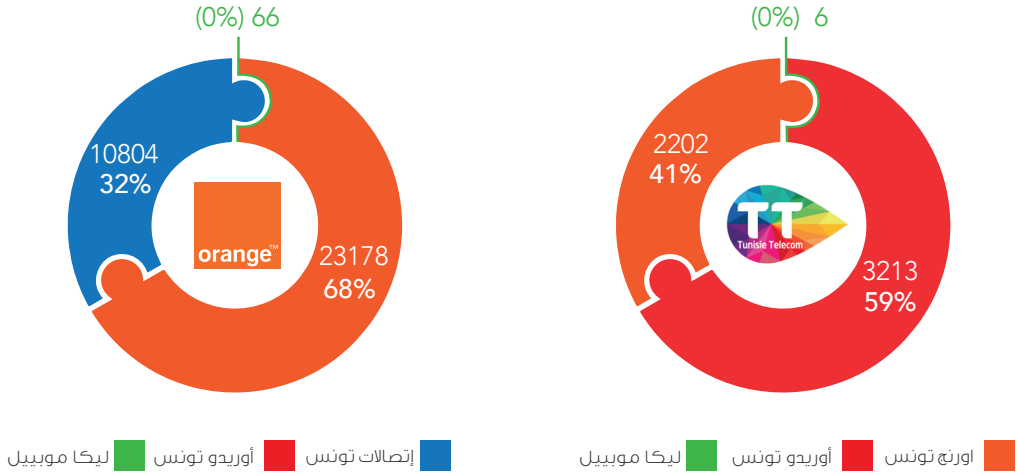
وقد شهد العدد الشهري للأرقام المحمولة تطورا تصاعديا خاصة بعد صدور الومضات الإشهارية للمشغلين المعرّفة بالخدمة. ويبين الجدول الموالي التطور الشهري لعدد الأرقام المحمولة وتوزيعها حسب المشغلين.



الجدول عدد (7): التطور الشهري لعدد الأرقام المحمولة وتوزيعها حسب المشغلين

وتمثل الرسوم البيانية الموالية توزيع العدد الجملي للأرقام المحمولة لفائدة كل مشغل حسب المشغلين المانحين للأرقام فعلى سبيل المثال تتأتى الأرقام التي تم حملها نحو المشغل "أوريدو تونس" من المشغل "اورنج تونس" بنسبة 58% و "إتصالات تونس" بنسبة 42% و "ليكا موبيل" بنسبة 12%.





2. في مجال المراقبة

1.2 قياس جودة خدمات الهاتف الجوال

تركز عمل الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2016 في مجال مراقبة جودة خدمات الهاتف الجوال على ثلاثة محاور أساسية تمثلت في مايلي:

أولاً : متابعة مراقبة التزامات المشغلين في إطار تنفيذ تعهداتهم المتعلقة بدعم الاستثمار في تركيز شبكات النفاذ الجواله وتعميم النفاذ إلى خدمات النطاق العريض بأفضل جودة ممكنة .

ثانياً : الحرص على تمكين المستهلكين من النفاذ إلى المعلومات المتعلقة بمؤشرات جودة الخدمات وذلك من خلال نشر نتائج القياسات تكريسا لمبدأ الشفافية ولتمكين المستخدم من اختيار المشغل على أساس جودة الخدمة المقدمة .

ثالثاً : مواصلة قياسات جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيلين الثاني والثالث و الشروع في متابعة مدى تقدم إنجازات المشغلين فيما يتعلق بتركيز شبكات الهاتف الجوال من الجيل الرابع .

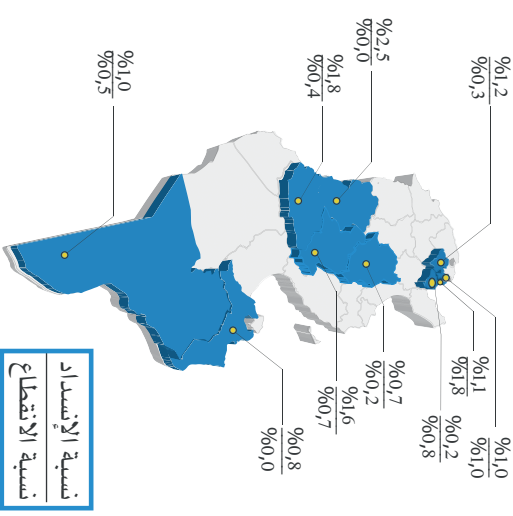
و من جهة أخرى، عملت الهيئة على تطوير آليات ووسائل مراقبة جودة الخدمات من خلال تطوير تطبيقه خاصة للغرض ستتاح للعموم بهدف تشريك المستخدم وجعله عنصرا فاعلا في عملية تقييم جودة الخدمات كما شرعت في تحضير كراس شروط قصد اختيار مكتب خدمات مختص للقيام بسبر آراء ميداني حول خدمات الهاتف الجوال .

■ جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيلين الثاني والثالث

واصلت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2016 إستكمال قياسات جودة الخدمات التي كانت قد شرعت في تنفيذها منذ شهر أفريل 2015 والتي تشمل كامل تراب الجمهورية وذلك على مرحلتين بمعدل ولايتين شهريا . وقد تواصلت القياسات المتعلقة بالمرحلة الأولى حتى موفى السداسي الأول من سنة 2016 وتم على ضوء هذه القياسات مطالبة المشغلين بوضع برامج عمل لتلافي النقائص والاخلالات المسجلة وذلك بصفة شهرية وفي إطار الإستعداد للشروع في المرحلة الثانية للقياسات والتي إنطلقت منتصف السداسي الثاني لسنة 2016 ، قامت الهيئة بدعوة المشغلين لتحيين برامج العمل المقدمة آنفا وذلك لضمان برمجة أنجع للمرحلة الثانية وفيما يلي ملخص لأهم النتائج الخاصة بالخدمات الصوتية وتبادل المعطيات المسجلة خلال سنة 2016 والتي شملت 115 معتمدية موزعة على 10 ولايات .

1. جودة الخدمات الصوتية

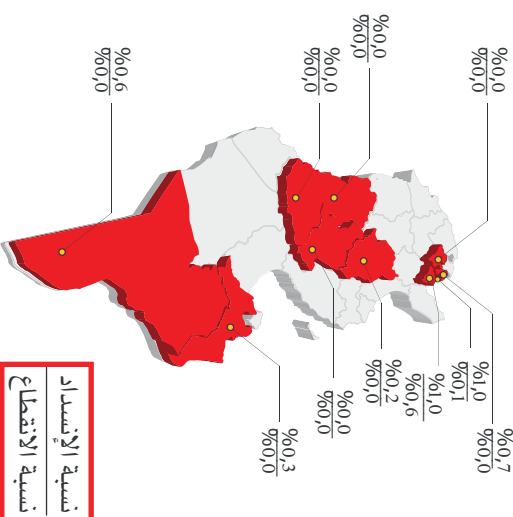
اتصالات تونس



نسبة الإنسداد
نسبة الانتطاع

قُدِّرت النسبة الجمالية لانسداد المكالمات وانقطاعها بالنسبة لتكولوجيا الجيل الثاني بـ 1.2% و 0.6% على التوالي وهي نسب لم تتجاوز الحد الأقصى المدون بـ جراسات الشروط، وتصدر الإشارة إلى أن نسب الإنسداد والانتطاع المرتفعة نسبيا تدم تسجيلها بولاية القصرين وتونس .

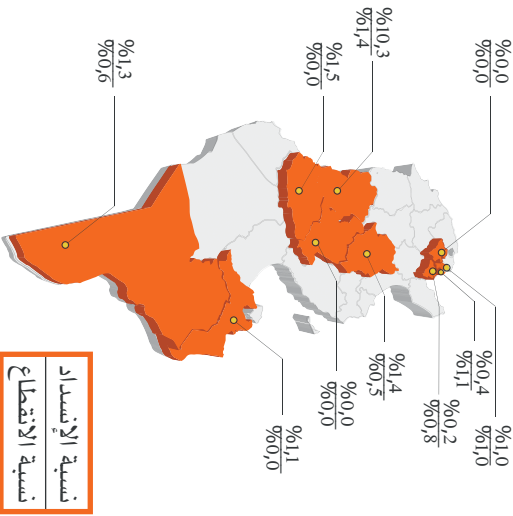
أوريدو تونس



نسبة الإنسداد
نسبة الانتطاع

قُدِّرت النسبة الجمالية لانسداد المكالمات وانقطاعها بالنسبة لتكولوجيا الجيل الثاني بـ 0.4% و 0.1% على التوالي وهي نسب لم تتجاوز الحد الأقصى المدون بـ جراسات الشروط .

اورنج تونس



نسبة الإنسداد
نسبة الانتطاع

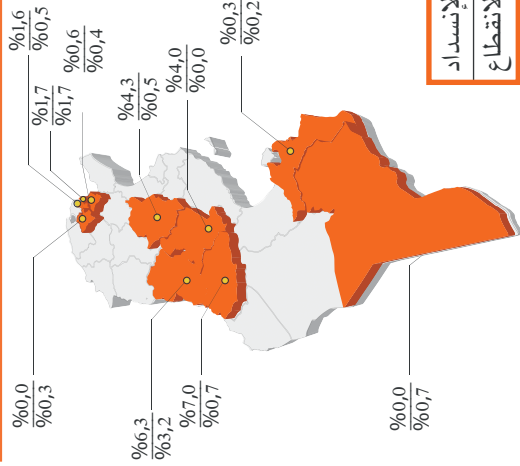
قُدِّرت النسبة الجمالية لانسداد المكالمات وانقطاعها بالنسبة لتكولوجيا الجيل الثاني بـ 1.7% و 0.5% على التوالي وهي نسب لم تتجاوز الحد الأقصى المدون بـ جراسات الشروط، وتصدر الإشارة إلى أن نسب الإنسداد والانتطاع المرتفعة نسبيا تم تسجيلها بولاية القصرين وتونس .

الرسم البياني عدد (8): مؤشرات جودة الخدمات الصوتية من الجيل الثاني

اورنج تونس	أوريدو تونس	اتصالات تونس
1,7%	0,4%	1,2%
0,5%	0,1%	0,6%
النسبة الجمالية لانقطاع		

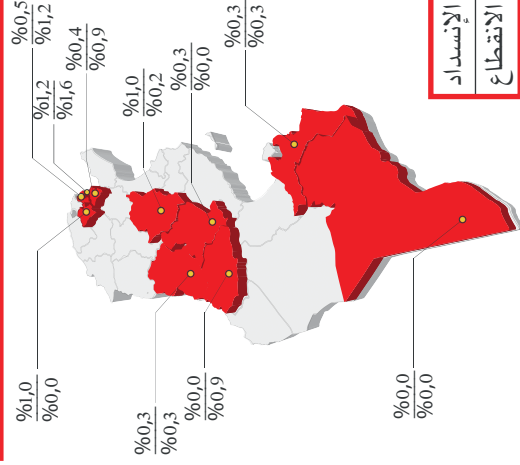
الجدول عدد (3): المؤشرات الجمالية لجودة الخدمات الصوتية من الجيل الثاني

اورنج تونس



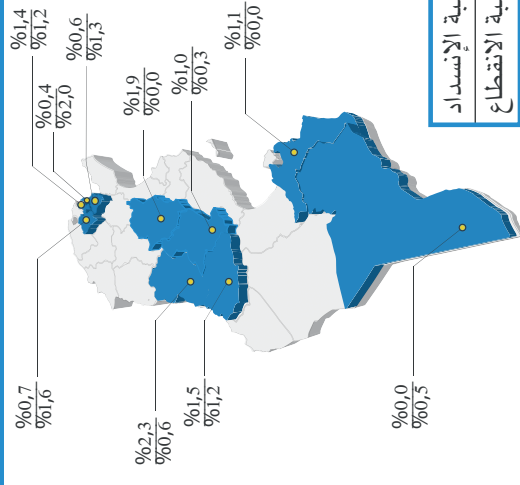
قدرت نسبة الإسهاد الجمالية بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثالث بـ 2.6% فيما بلغت نسبة الانقطاع 0.8% هذا وقد تم حث المشغل على تحسين جودة الخدمات في ولايات الوسط الغربي وقفصة بالنسبة لمؤشر الإسهاد، وولايات تونس والقصرين بالنسبة لمؤشر الانقطاع.

أوريدو تونس



قدرت نسبة الإسهاد الجمالية بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثالث بـ 0.1% فيما بلغت نسبة الانقطاع 0.5% ها وقد تم حث المشغل على اجراء بعض التحسينات لجودة الخدمات المتعلقة بانقطاع المكالمات الصوتية في كل من ولايتي تونس وأريانة.

اتصالات تونس



قدرت نسبة الإسهاد الجمالية بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثالث، بـ 1.1% فيما بلغت نسبة الانقطاع 0.8% ها وقد تم حث المشغل على تحسين جودة الخدمات في ولاية القصرين بالنسبة لمؤشر الإسهاد وولايات تونس الكبرى وقفصة بالنسبة لمؤشر الانقطاع.

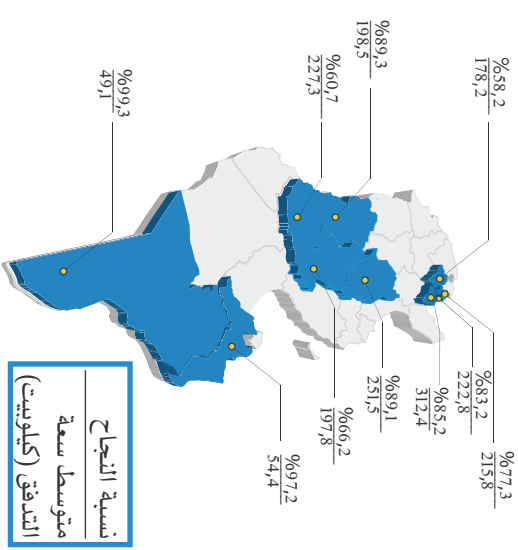
الرسم البياني عدد (9): مؤشرات جودة الخدمات الصوتية من الجيل الثالث

اتصالات تونس	أوريدو تونس	النسبة الجمالية للإسهاد
%1,1	%0,1	%1,1
%0,8	%0,5	%0,8

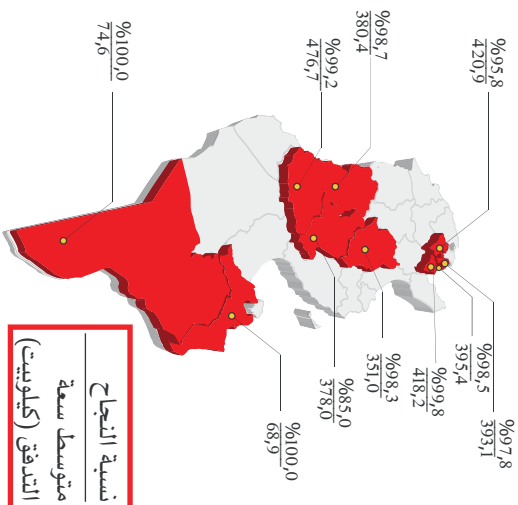
الجدول عدد (4): المؤشرات الجمالية لجودة الخدمات الصوتية من الجيل الثالث

2. خدمات تبادل المعطيات

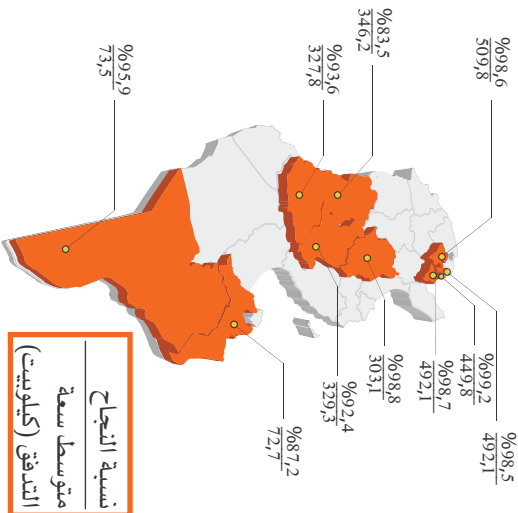
اتصالات تونس



أوريكو تونس



اورنج تونس



قدرت النسبة الجميلة المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات ل مؤشر النفاذ إلى مواقع الأثرينات ب 80.6 % وتعود هذه النسبة المتدنية نسبيا إلى تسجيل نسب نفاذ متدنية بحل الولايات باستثناء ولايتي مدنين وتطاوين، كما بلغ إجمالي متوسط ساعة التدفق عند النفاذ إلى مواقع الواب 190,8 كيلوبيت في الثانية.

الرسوم البياني عم (10): مؤشرات جودة خدمة تصفح الواب

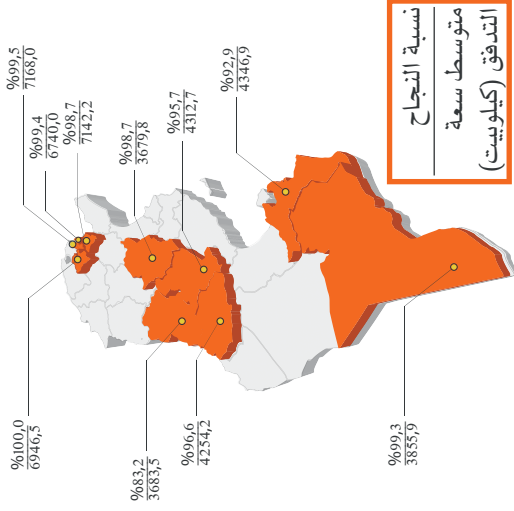
اتصالات تونس	أوريكو تونس	اورنج تونس	
نسبة النجاح	80,6 %	97,3 %	94,6 %
متوسط ساعة التدفق	190,8	335,8	339,4

الجدول عم (5): المؤشرات الجميلة لجودة خدمة تصفح الواب

قدرت النسبة الجميلة المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات ل مؤشر النفاذ إلى مواقع الأثرينات ب 94.6 % وتعود هذه النسبة المتدنية نسبيا إلى تسجيل نسب نفاذ متدنية بكل من ولايات مدنين والقصيرين وسيدى بوزيد وقفصة، كما بلغ إجمالي متوسط ساعة التدفق عند النفاذ إلى مواقع الواب 339.4 كيلوبيت في الثانية.

أنشطة الهيئة في مجال المراقبة

أورنج تونس

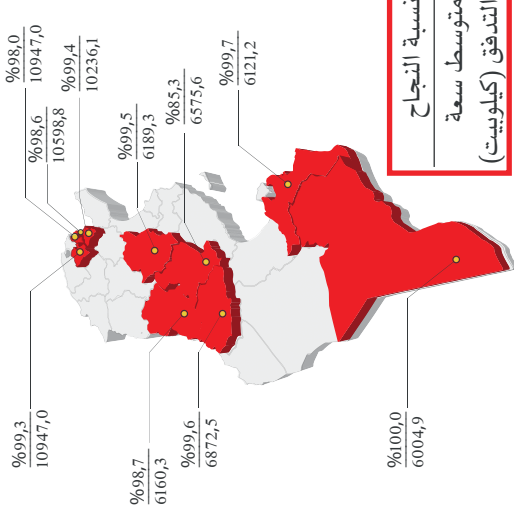


بلغت النسبة الجمالية لنجاح تحميل الملفات 96.4% فيما قدر إجمالي متوسط سرعة التدفق بـ 5213 كيلوبيت بالنسبة لتحميل الملفات وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم حث المشغل على تحسين جودة خدماته فيما يتعلق بمؤشر نجاح تحميل الملفات بكل من ولايات القصيرين ومدنين وسيدي بوزيد.

FTP

أورنج تونس	أورنج تونس
نسبة النجاح	96,4%
متوسط سرعة التدفق / كيلوبيت	5213

أوريدو تونس

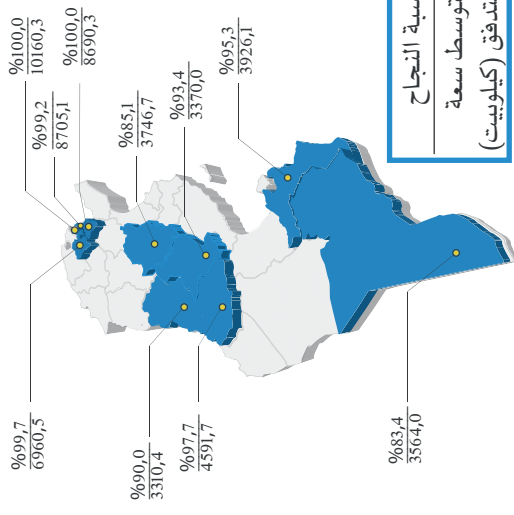


بلغت النسبة الجمالية لنجاح تحميل الملفات 97.8% فيما قدر إجمالي متوسط سرعة التدفق بـ 7897.8 كيلوبيت بالنسبة لتحميل الملفات، وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم حث المشغل على تحسين جودة خدماته فيما يتعلق بمؤشر نجاح تحميل الملفات بولاية سيدي بوزيد.

الرسم البياني عدد (11): مؤشرات جودة خدمة تحميل الملفات عبر بروتوكول FTP

إتصالات تونس	نسبة النجاح
أوريدو تونس	94,4%
متوسط سرعة التدفق / كيلوبيت	5702,5

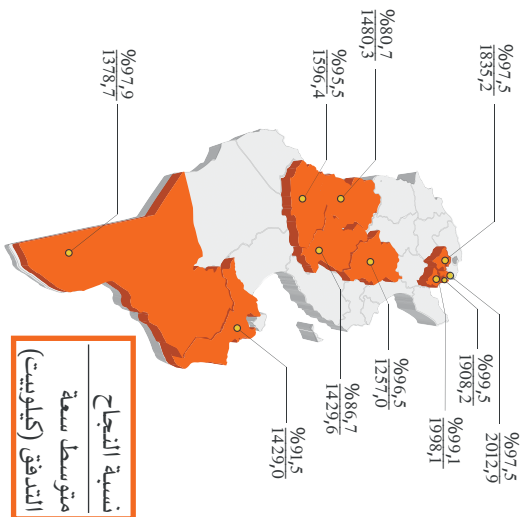
إتصالات تونس



بلغت النسبة الجمالية لنجاح تحميل الملفات 94.4% فيما قدر إجمالي متوسط سرعة التدفق بـ 5702.5 كيلوبيت في الثانية بالنسبة لتحميل الملفات، وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم حث المشغل على تحسين جودة خدماته فيما يتعلق بمؤشر نجاح تحميل الملفات بكل من ولايات الوسط الغربي ونطاوين.

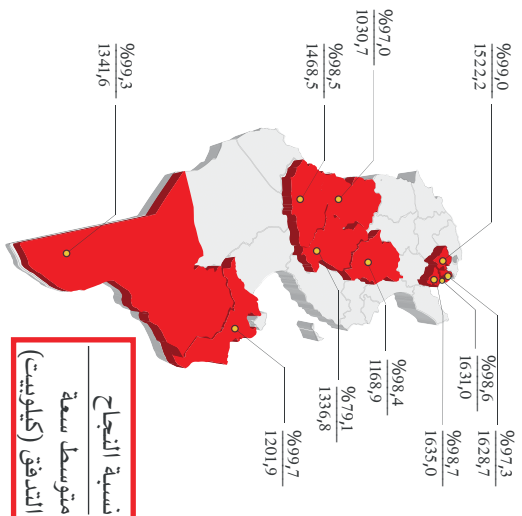
الجدول عدد (6): المؤشرات الجمالية لجودة خدمة تحميل الملفات عبر بروتوكول FTP

اورنج تونس



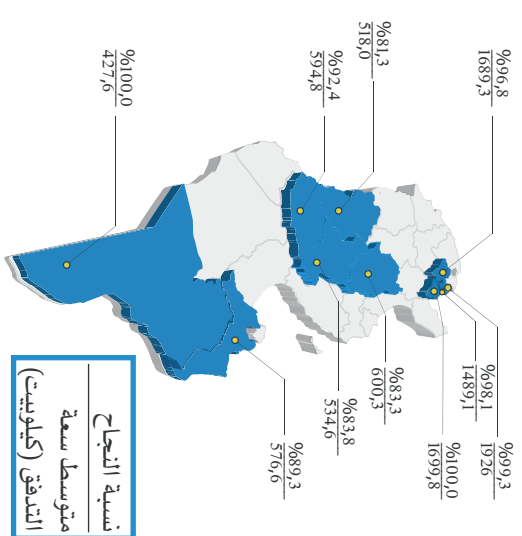
بلغت النسبة الجمالية لارسال الملفات لارسال 94.2% فيما قدر اجمالي متوسط سعة التدفق بـ 1632.5 كيلوبت في الثانية بالنسبة للارسال، وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم حث الأشغال على تحسين جودة خدماته بكل من ولايات القصيرين ومدنين وسيدي بوزيد .

أوريدو تونس



بلغت النسبة الجمالية لارسال الملفات لارسال 96.2% فيما قدر اجمالي متوسط سعة التدفق بـ 1396.5 كيلوبت في الثانية بالنسبة للارسال، وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم حث الأشغال على تحسين جودة خدماته بولاية سيدي بوزيد .

إتصالات تونس



بلغت النسبة الجمالية لارسال الملفات لارسال 92.4% فيما قدر اجمالي متوسط سعة التدفق بـ 1005.6 كيلوبت في الثانية بالنسبة للارسال، وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم حث الأشغال على تحسين جودة خدماته بكل من ولايات الوسط الغربي و مدنين .

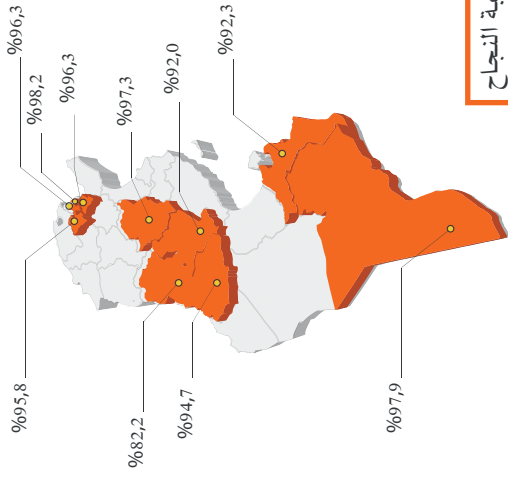
الرسم البياني (12): مؤشرات جودة خدمة تحميل الملفات عبر بروتوكول FTP

أورنج تونس	أوريدو تونس	إتصالات تونس
نسبة النجاح 94,2%	نسبة النجاح 96,2%	نسبة النجاح 92,4%
متوسط سعة التدفق كيلوبت/ثانية 1632,5	متوسط سعة التدفق كيلوبت/ثانية 1396,5	متوسط سعة التدفق كيلوبت/ثانية 1005,6

الجدول عدد (7): المؤشرات الجمالية لجودة خدمة اارسال الملفات عبر FTP

أنشطة الهيئة في مجال المراقبة

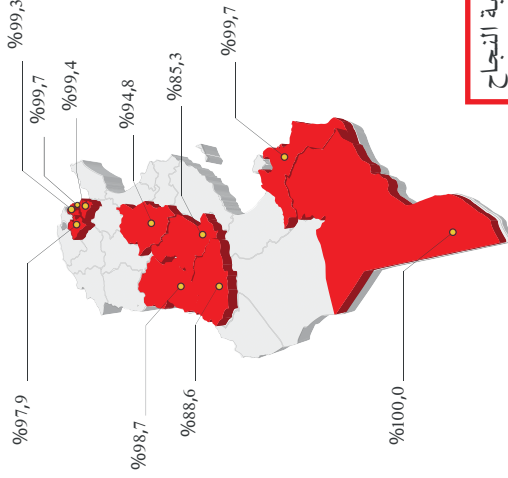
اورنج تونس



نسبة النجاح

بلغت النسبة الجمالية لنجاح مشاهدة الفيديو 94.3% مع تسجيل بعض النسب المتدنية نسبيا بكل من ولايات مدين والقصرين وسيدي بوزيد وقفصة .

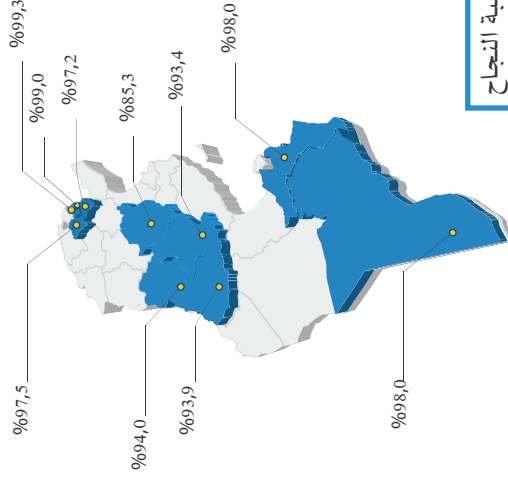
أوريدو تونس



نسبة النجاح

بلغت النسبة الجمالية لنجاح مشاهدة الفيديو 96.3% مع تسجيل بعض النسب المتدنية نسبيا بكل من ولايات القيروان، سيدي بوزيد وقفصة .

اتصالات تونس



نسبة النجاح

بلغت النسبة الجمالية لنجاح محاولات مشاهدة الفيديو 95.3% مع تسجيل بعض النسب المتدنية نسبيا بكل من ولايات الوسط الغربي وقفصة.

الرسم البياني عدد (13): مؤشرات جودة خدمة السترينغ



الجدول عدد (8): المؤشرات الجمالية لجودة خدمة السترينغ

■ جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيل الرابع

أسندت الدولة خلال سنة 2016 ثلاث إجازات لإقامة واستغلال شبكات الهاتف الجوال من الجيل الرابع وقد تضمنت هذه الاجازات جملة من الالتزامات تضمن نفاذ أكبر شريحة ممكنة من التونسيين إلى خدمات تبادل المعطيات ذات السعة العالية من خلال تغطية تشمل كامل الجمهورية. وقد تم التنصيب على التزامات التغطية بصفة مفصلة حسب الولايات ووفقا لبرنامج زمني محدد مع تخصيص التزامات تهم المناطق الأقل نموا والتي تتمتع بأولوية من حيث متطلبات التنمية وذلك في إطار الحرص على توفير فرص نفاذ متكافئة إلى خدمات النطاق العريض لكل المستخدمين. وقد تم تقسيم هذه المناطق إلى ثلاثة أقساط أسند كل قسط منها إلى مشغل معين خلال عملية اسناد الإجازت . وفيما يلي ملخص لهذه الالتزامات :

نسبة التغطية الجمالية للسكان

2031	2026	2023	2021	2020	2019	2018	2017	تكنولوجيا
%98	%97	%96	%96	%96	%95	%90	%80	3G/4G
%98	%97	%90	%85	%70	%55	%40	%25	4G

الجدول عدد (9): التزامات المشغلين المتعلقة بنسبة تغطية السكان بتكنولوجيا الجيل الرابع على امتداد 15 سنة

كما تضمنت إجازات إقامة واستغلال شبكات الجيل الرابع للهاتف الجوال التزامات تتعلق بسعة التدفق مرفقة ببرنامج زمني مضبوط ومفصل كما يلي :

انطلاقا من 2021	2021 – 2019	2016 – 2019	
10 ميغابايت	7 ميغابايت	4 ميغابايت	متوسط سرعة التدفق 3G/4G
30 ميغابايت	20 ميغابايت	10 ميغابايت	متوسط سرعة التدفق 4G

الجدول عدد (10): التزامات المشغلين المتعلقة بمتوسط سعة التدفق

وقد شرعت الهيئة بعد مرور ستة أشهر على دخول الإجازات حيز الاستغلال، في مراقبة مدى تقدم انجاز الالتزامات المضمنة بكراسات الشروط الملحقة بالإجازات. كما انطلقت في الإعداد لإنجاز القياسات الخاصة بتكنولوجيا الجيل الرابع قصد التحقق من الإنجازات المصرح بها من طرف المشغلين.

■ تفعيل دور المستخدم في عملية تقييم جودة الخدمات

في إطار تشريك المستخدم في عملية تقييم جودة خدمات الهاتف الجوال ولإضفاء مزيد من الشفافية على هذه العملية، وضعت الهيئة الوطنية للاتصالات خطة عمل تمثلت في تمكين مستخدمي الأنترنت من تطبيق مفتوحة ومجانية تتيح لهم المساهمة في تقييم جودة الخدمات بصفة تفاعلية كما تمكنهم من الإطلاع على النتائج الخاصة بالقياسات المنجزة بصفة آنية على خريطة تفاعلية، ومن المنتظر أن تكون هذه التطبيقية متاحة للعموم خلال سنة 2017.

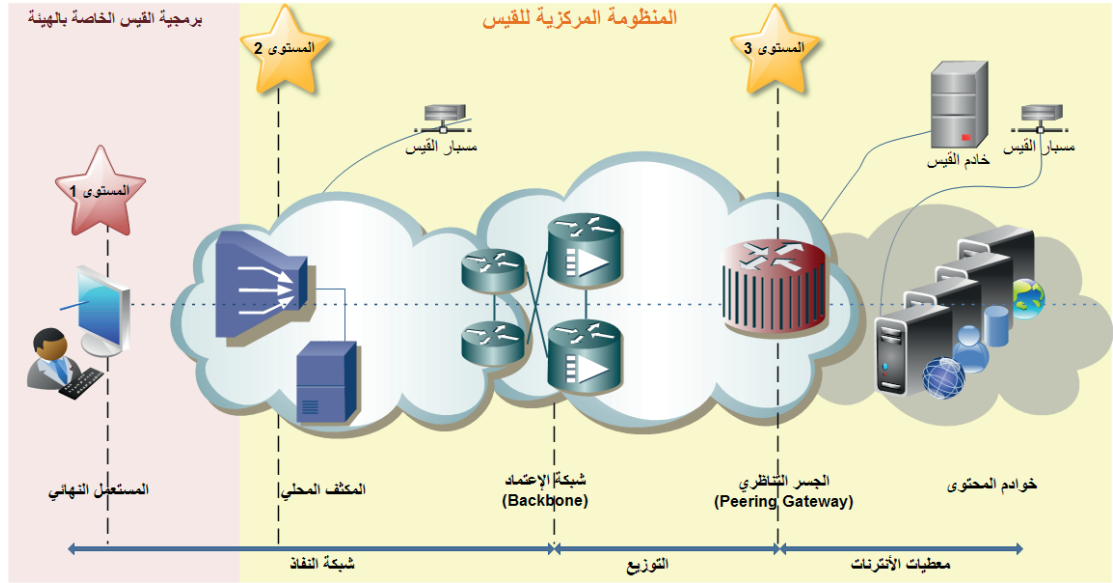
وفي نفس الإطار وسعيا منها لجعل المستهلك شريكا استراتيجيا في عملية تقييم جودة الخدمات قامت الهيئة بإعداد كراس شروط قصد اختيار مكتب خدمات لانجاز دراسة ميدانية لسبر آراء المستخدمين حول جملة من الخدمات بما في ذلك جودة خدمات الهاتف الجوال ومن المنتظر أن تنجز هذه الدراسة خلال مطلع سنة 2017 على أن تشر النتائج المتحصل عليها للعموم بعد إنجازها .

2.2 جودة خدمات الأنترنت

■ جودة خدمات الأنترنت التقنية

في إطار تفعيل النصوص القانونية والترتيبية المتعلقة بمراقبة جودة خدمات الأنترنت وخاصة الأمر عدد 4773 لسنة 2014 المؤرخ في 26 ديسمبر 2014 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الأنترنت الذي ينص الفصل 15 منه على أن الهيئة الوطنية للاتصالات تتولى ضبط مواصفات ومعايير جودة خدمات الأنترنت المعمول بها وطنيا والسهر على مراقبة وتقييم مدى احترامها من قبل مزودي خدمات الأنترنت، وتبعا لقرارها عدد 107 الصادر بتاريخ 11 نوفمبر 2015 والمحدد لمنهجية ومؤشرات قياس الجودة الإدارية والتقنية لخدمات الأنترنت القارة، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2016 بإعداد كراس الشروط لإطلاق مشروع تقييم الجودة التقنية لخدمات الأنترنت القارة بصفة منتظمة وشاملة لجميع الولايات .

ويعتمد كراس الشروط على منهجية ومؤشرات قياس الجودة التقنية لخدمات الأنترنت القارة وفقا لقرار الهيئة الانف ذكره بالنسبة للمستويين الثاني والثالث في شبكة توفير الارتباط بالانترنت (الرسم البياني عدد 14) حيث سيتم إقتناء منظومة مركزية لمراقبة وتجميع القياسات عبر مسابير (sondes) مثبتة في الـ 24 ولاية على مستوى مكثفات الإتصال بالانترنت (DSLAM/MSAN) بالنسبة إلى كل ولاية وهو ما يمثل المستوى الثاني. كما تضم المنظومة المركزية للقياسات مسابير لتحديد نوعية الاتصال بالانترنت على المستوى الدولي وهو ما يمثل المستوى الثالث في شبكة توفير الارتباط بالانترنت .



الرسم البياني عدد (14): تقييم جودة خدمات الإنترنت القارة
وفقا لقرار الهيئة عدد 107 بتاريخ 11 نوفمبر 2015

ووفقا لكراس الشروط، سيتم إختيار مكتب مختص لتركيز منظومة القياس، قصد استغلالها لإسناد خدمات لمدة سنتين يتم على إثرها تقييم جودة خدمات الانترنت بصفة متواصلة من قبل الهيئة.

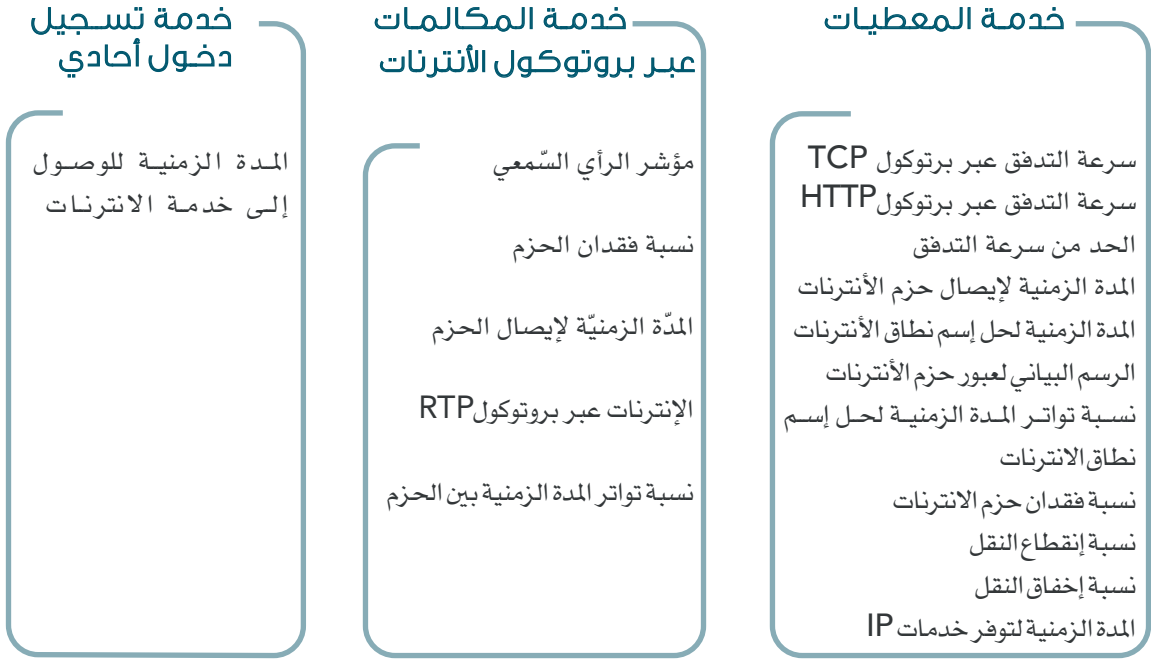
أما بالنسبة إلى المستوى الأول في شبكة توفير الارتباط بالانترنت والمتعلق بجودة التجربة من وجهة نظر المستعمل النهائي، فقد قامت الهيئة خلال سنة 2016 بإنشاء وتطوير برمجية قياس خاصة ليساهم المستخدم في عمليات القياس وذلك من خلال موقع واب سيحدث في الغرض أو عن طريق تحميل البرمجية مباشرة على الحاسوب الخاص .

وتتيح برمجية القياس للمستخدم النهائي اجراء جملة من الإختبارات لجودة خدمات الأنترنت مثل سرعة التدفق التصاعدي وسرعة التدفق التنازلي والمدة الزمنية لإيصال حزم الأنترنت، كما تمكن البرمجية من عرض نتائج القياس على الخريطة الجغرافية مما سيمكن المستعمل النهائي من مقارنة جودة الخدمات التي يستعملها مع النتائج المسجلة من قبل باقي المستعملين على المستوى الوطني بالإضافة إلى إبراز خريطة التغطية للنطاق العريض بالنسبة للبلاد التونسية .



الرسم البياني عدد (15): برمجية القياس الخاصة بالهيئة بالنسبة للمستوى الأول

وستمكن هذه المنهجية التي سيتم اتباعها بداية من سنة 2017 من تقييم المؤشرات المتعلقة بجودة الخدمات التقنية للإنترنت والمرتبطة خاصة بخدمة المعطيات وخدمة المكالمات عبر بروتوكول الإنترنت وخدمة تسجيل دخول أحادي كما هو مبين بالرسم البياني الموالي:



الرسم البياني عدد (16): المؤشرات التقنية لجودة خدمات الإنترنت موضوع التقييم

■ جودة خدمات الإنترنت الإدارية

تطبيقا لقرارها عدد 107 المؤرخ في 11 نوفمبر 2015، حول تقييم جودة خدمات الإنترنت الإدارية، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات بمراسلة مزودي خدمات الإنترنت والمشغلين وتجميع إحصائيات السداسي الأول لسنة 2016 وفقا لمؤشرات الجودة المضمنة في القرار سالف الذكر. وستقوم الهيئة في بداية سنة 2017 بعملية تدقيق لمؤشرات الجودة الإدارية على نظام المعلومات لمزودي خدمات الإنترنت والمشغلين من خلال طلب عروض في الغرض لاختيار مكتب مختص للقيام بحملات التدقيق. وتتمثل المؤشرات الإدارية الخاصة بجودة خدمات الإنترنت فيما يلي:

- المدة الزمنية للربط بخدمات الانترنت من قبل مزود خدمات الانترنت
- المدة الزمنية للربط بخدمات الانترنت من قبل إتصالات تونس
- المدة الزمنية لعدم توفر خدمة



توفير الخدمة

- المدة الزمنية لإصلاح عطل عادي
- نسبة الاضطرابات المرفوعة في أقل من 24 ساعة
- نسبة الاضطرابات المرفوعة في أقل من 48 ساعة
- نسبة الاضطرابات المرفوعة في أقل من 72 ساعة
- عدد الاضطرابات المرفوعة في أكثر من 72 ساعة
- عدد تقارير الأعطال على نفس خط النفاذ إلى الانترنت



إصلاح الأعطال

- المدة الزمنية للإستجابة للشكاوي
- نسبة تردد الشكاوى
- نسبة الشكاوى حول الفواتير
- معدل المدة الزمنية لمعالجة المكالمات
- المدة الزمنية في إنتظار خدمة العملاء
- عدد المكالمات دون ردود



الشكاوي

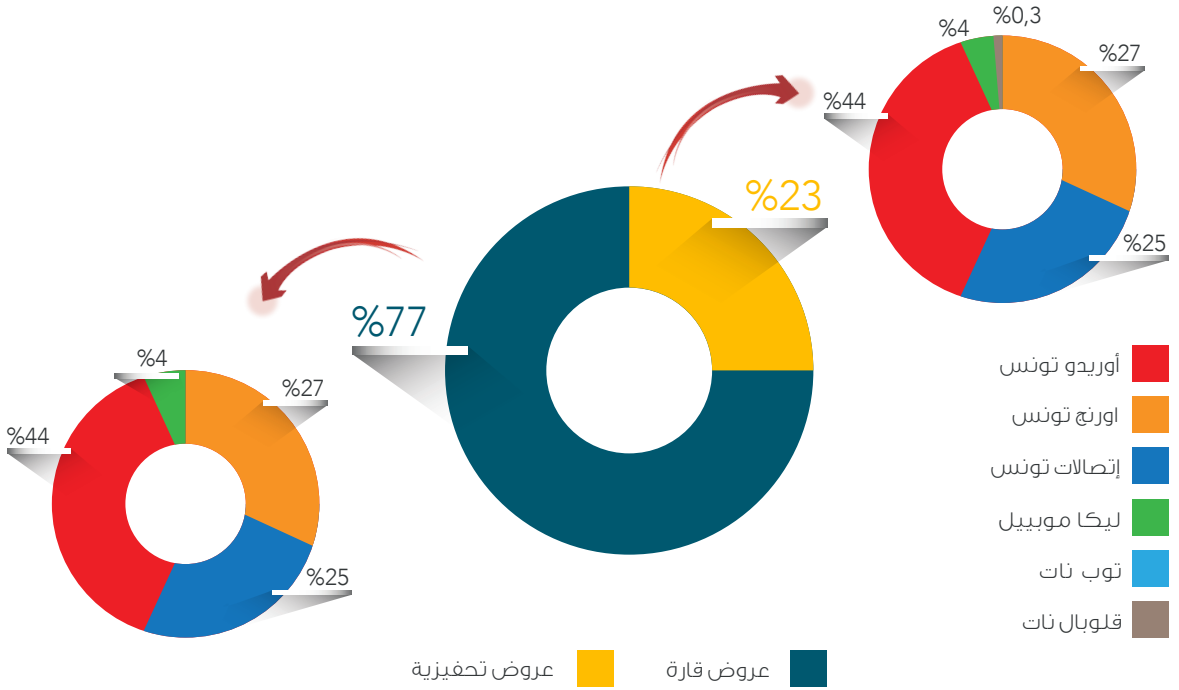
الرسم البياني عدد (17): المؤشرات الادارية لجودة خدمات الانترنت موضوع التقييم

3.2 عروض خدمات الاتصالات بالتفصيل

طبقا لأحكام الفصل الثالث من الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 المنقح بالامر عدد 53 لسنة 2014 المؤرخ في 10 جانفي 2014 والضابط للشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ تتولى الهيئة الوطنية للاتصالات ابداء رأيها حول مشاريع عروض خدمات التفصيل لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات قبل تسويقها و عند الاقتضاء فرض ادخال تغييرات تلك المشاريع أو على شروط البيع إذا اتضح أن هذه العروض لا تحترم قواعد المنافسة المشروعة .

وقد وقع تعميم هذه المراقبة على عروض خدمات التفصيل لمزودي خدمات الأنترنات ومشغلي الشبكات الإفتراضية للاتصالات وذلك عملا بمقتضيات الأمر عدد 4773 لسنة 2014 المؤرخ في 26 سبتمبر 2014 الذي المتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الأنترنات والأمر عدد 412 لسنة 2014 المؤرخ في 16 جانفي 2014 المتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة إفتراضية للاتصالات وفي هذا الاطار، أبدت الهيئة خلال سنة 2016 رأيها في 305 عرض تفصيل، مثلت العروض التحفيزية نسبة 23 % منها .

ويبين الرسم البياني التالي توزيع عروض التفصيل حسب المشغلين وحسب طبيعتها:



الرسم البياني عدد (18): عروض التفصيل حسب المشغلين وحسب نوعها

وقد سعت الهيئة بمناسبة ممارسة مهامها المتعلقة بالمراقبة المسبقة لعروض خدمات الاتصالات بالتفصيل الى إرساء مبادئ المنافسة النزيهة من خلال حث المشغلين والمزودين على تجنب الممارسات المنافسة للمنافسة النزيهة والعمل على حماية حقوق المستهلك وذلك بفرض الالتزام بضوابط الشفافية والمصادقية و عرض الخصائص الأساسية لعروض التفصيل بشكل واضح بما في ذلك تعريفه الواجبة وطريقة الفوترة ومدة صلاحية التحفيز إلى جانب منع التجديد الآلي لاشتراكات الحرفاء في مختلف الخدمات والخيارات

الهاتف القار

لتوفير خدمات الهاتف القار يعتمد المشغلون في تونس على الشبكة المحولة للهاتف (RTC) أو عبر البنية التحتية الراديوية (BLR) أو بروتوكول الأنترنت (VOIP). وقد استأثرت خدمات الهاتف القار الموفرة عبر الشبكة المحولة للهاتف بنسبة 87% من إجمالي هذا الصنف من الخدمات علما بأن اتصالات تونس لا تزال المشغل الوحيد الذي ينفرد بتسويق خدماته للهاتف القار عبر الشبكة المذكورة.

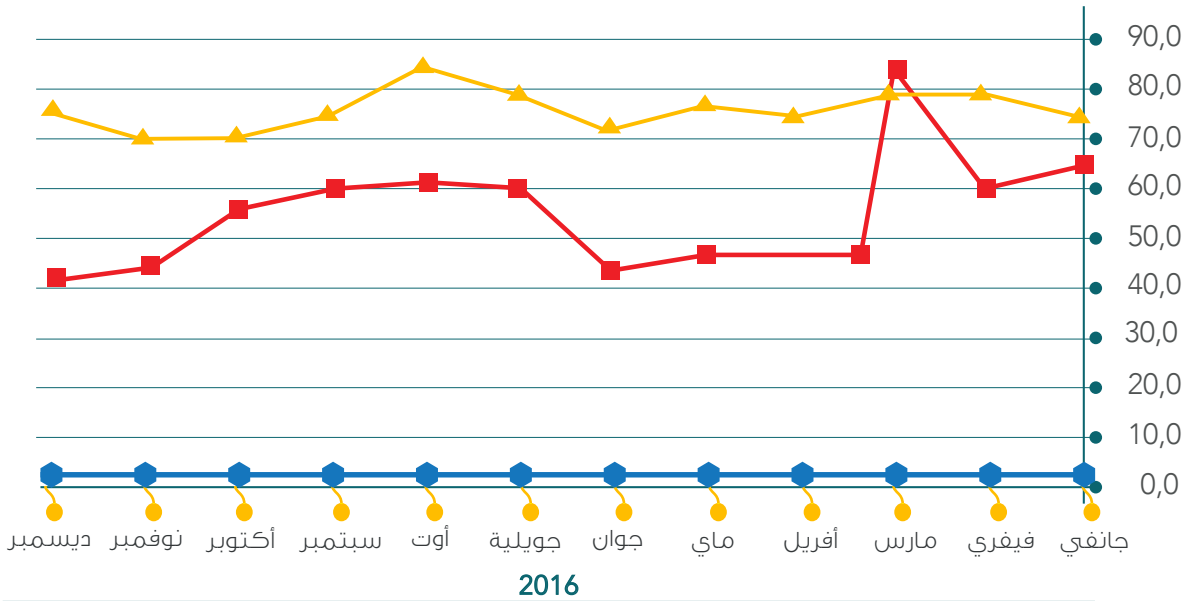
وبهدف مجاراة عروض الهاتف القار التي يقدمها المشغل التاريخي اتصالات تونس، واصل المشغلين أوريدو تونس وأوريدو تونس تطوير عروضهم التجارية للهاتف القار عن طريق التكنولوجيا الراديوية (BLR) باستعمال نظام الدفع المسبق أو نظام الدفع المؤجل لتوفير باقات مكالمات هاتفية مع الأنترنت. وفي هذا الإطار، قدم المشغلين عروض « Flybox » و « 3 GBOX » و « 4 GBOX » والتي تمثل نسبة 12 % من إجمالي اشتراكات الهاتف القار أي ما يعادل 119 412 مشترك.

أما بالنسبة لخدمات الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت، فقد بلغ عدد المشتركين فيها 6970 مشترك. وتوفّر هذه الخدمات في إطار عروض مزدوجة تقترح باقة كاملة عبر بروتوكول الأنترنت (VOIP) والأنترنت عبر تقنيات مختلفة مثل تقنية الخطوط الرقمية اللامتوازية (ADSL) وتقنية الاليف البصرية (FTTx) ومن ضمن هذه العروض «Fibre by Ooredoo» و « Rapido plus » الموجهة للعموم و « Rapido Pro » «Fibre Pro» و «Office in a Box» الموجهة للشركات.

تطور حجم مكالمات الهاتف القار

وشهدت نسبة المكالمات خارج الشبكة مقارنة بالمكالمات داخل الشبكة تطورا هاما نتيجة منع التفرقة في التعريفات داخل الشبكة وخارجها طبقا لقرار الهيئة عدد 54 الصادر في 11 جوان 2014 الذي اقتضى أن تعريفات التفصيل تحدّد بكل حرية شرط احترام القاعدة التالية:

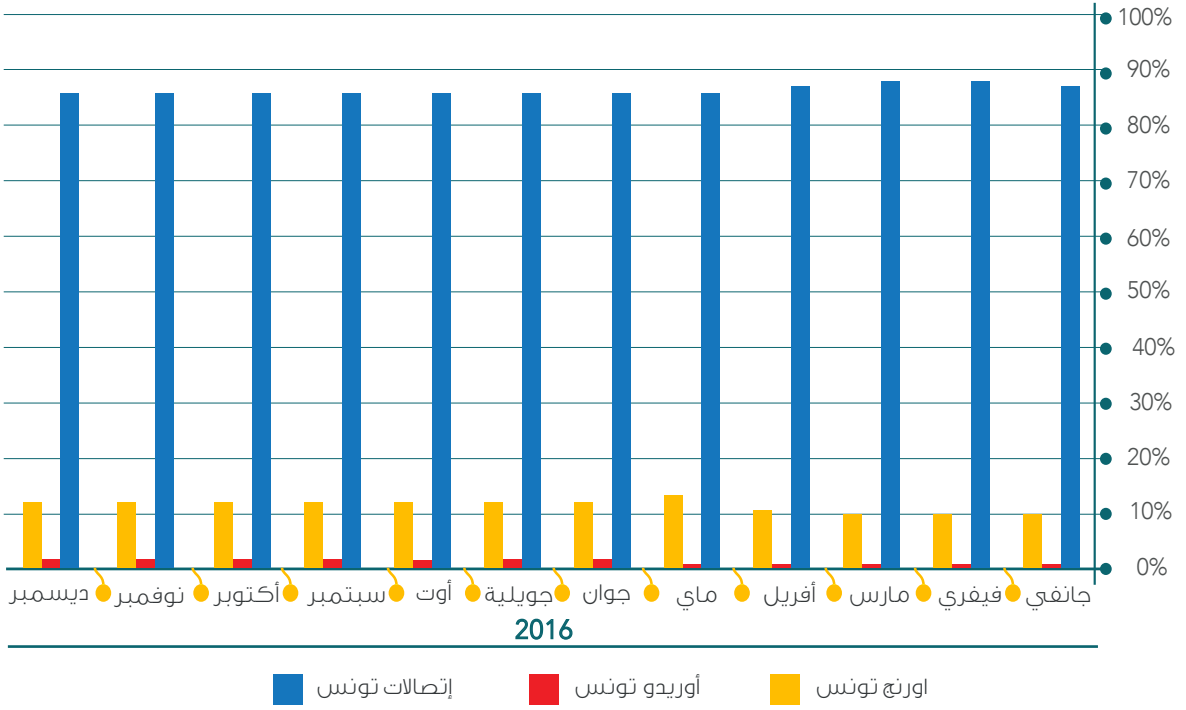
تسعيرة مكالمات خارج الشبكة = تسعيرة مكالمات داخل الشبكة



إتصالات تونس — أوريدو تونس — اورنج تونس

الرسم البياني عدد (19): تطور حجم المكالمات الهاتفية خارج الشبكة مقارنة بالمكالمات داخل الشبكة

وتميزت سنة 2016 بانخفاض حجم المكالمات الوطنية الجملي الذي تستأثر "اتصالات تونس" بالجزء الأكبر منه ، في حين سجل حجم المكالمات بالنسبة لكل من "أوريدو تونس" و"أورونج تونس" ارتفاعا طفيفا كما يتضح من الرسم البياني التالي :



الرسم البياني عدد (20): تطور حجم المكالمات الوطنية

■ أهم عروض الهاتف القار

شهدت نهاية سنة 2016 إطلاق شركة "أوريدو تونس" للعروض التجاري الجديد «Fixe Jdid» خلال شهر أكتوبر الذي يعتمد على تقنية LTE-TOD . وتضمن هذه التقنية تدفق أدنى بسعة 4 ميغابايت للعموم و 8 ميغابايت للمؤسسات .

ويتمتع المشتركون بهذا العرض بثلاث ساعات مكالمات داخلية، وساعة من المكالمات الدولية (دول المنطقة 2) مقابل 39 دينار رسوم شهرية.

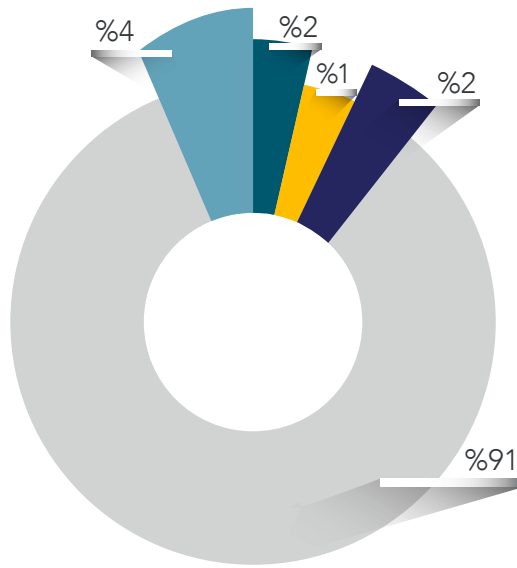
كما يمكنهم من اختيار العرض الأساسي الذي يوفر خدمة النفاذ للأنترنات فقط مقابل 29 دينار رسوم شهرية .

وقد سجّلت الهيئة اشتراك ما يناهز 7529 إشتراك في هذا العرض في موفى سنة 2016 .

ويمكن القول أن تكنولوجيا الجيل الرابع التي تعتمد على تقنية LTE تعتبر المنافس الاول لتقنية الخطوط الرقمية اللامتوازية الذي يتجاوز عدد المشتركين فيها 500 000 مشترك في شهر ديسمبر 2016 أي بنسبة 91% من مجمل الإشتراكات في خدمة النفاذ إلى الأنترنات .

وقد بلغت نسبة الإشتراكات في عروض الأنترنات عبر الشبكة المحولة للهاتف وعبر الألياف البصرية على التوالي 3% و 2% من قاعدة الإشتراكات .

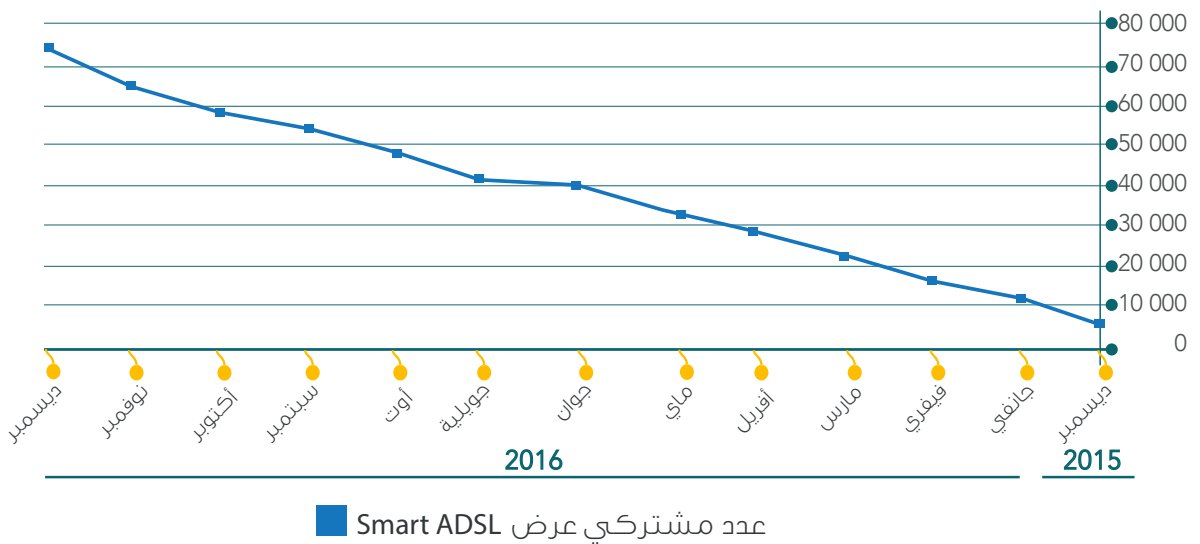
ويمثّل عدد المشتركين في خدمة النفاذ للأنترنات عبر التقنيات الأخرى مثل WIX, FH, VSAT, MPLS, FR, LS, RNIS, VDSL, SDSL 4% من مجموع المشتركين .



■ ADSL ■ RTC ■ FO ■ LTE-TDD ■ تكنولوجيات أخرى

الرسم البياني عدد (21): عدد المشتركين في خدمة النفاذ للإنترنت حسب التكنولوجيات

وقد قامت اتصالات تونس بتسويق خدمة النفاذ للإنترنت للعموم عن طريق عرض « Smart ADSL » الموجه للعموم عبر توقيع اتفاقية مع مزودي خدمات الإنترنت التي تمكّن من توفير الخدمة عبر شبكات موحد . وتبعاً لذلك، سجّل عدد الاشتراكات في هذا العرض تطوراً سريعاً خلال سنة 2016 ليبلغ 71574 اشتراك في شهر ديسمبر 2016 .



الرسم البياني عدد (22): تطوّر عدد الاشتراكات في عرض « Smart ADSL »

ودعت الهيئة شركة "اتصالات تونس" إلى تقديم عرض بالجملة للأنترنات يمكّن بقية المنافسين من تسويق عرض مماثل للعرض « Smart ADSL ».

وإستنادا إلى قرارها الصادر بتاريخ 05 أكتوبر 2016، وافقت الهيئة على العرض المرجعي لإعادة البيع بالجملة لخدمة الأنترنات Xdsl، التي تتمثل في توفير الأنترنات ذات التدفق العالي و العالي جدا للحريف انطلاقا من البنية التحتية التقنية "لاتصالات تونس".

ويخوّل هذا العرض للمشغلين ومزودي خدمات الأنترنات تسويق عروض الأنترنات بالتفصيل Xdsl لفائدة حرفائهم عبر شبكاتهم الخاصة وعبر خدمات البيع بالجملة دون المرور عبر اتصالات تونس لاقتناء اشتراك بخدمة الأنترنات القارة.

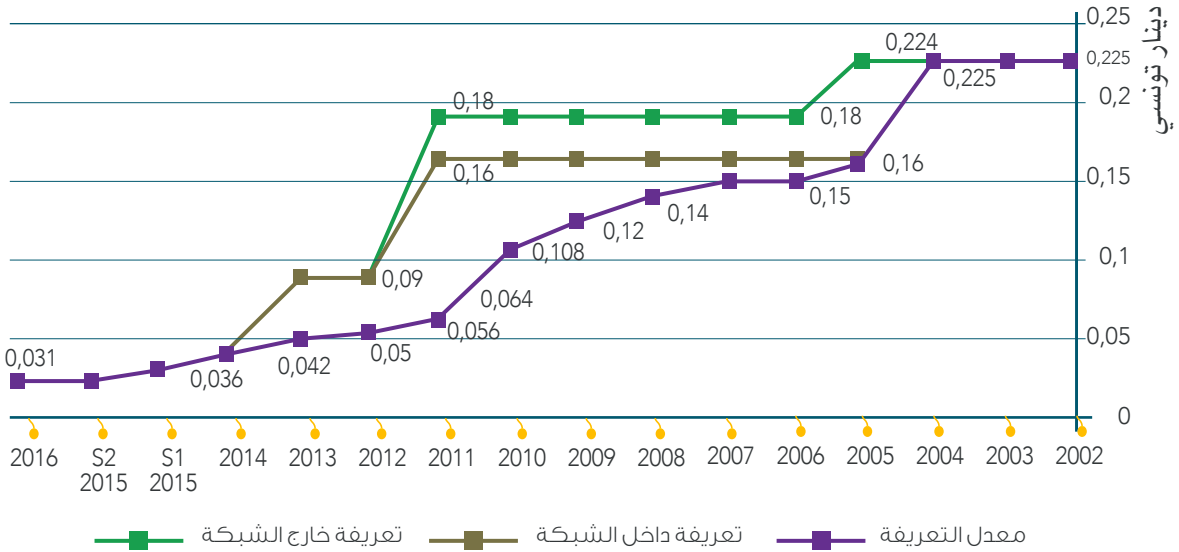
الهاتف الجوّال

في انتظار استكمال الدراسة المتعلقة بتحليل السوق، واصلت الهيئة الوطنية للإتصالات القيام بدورها في المراقبة المسبقة لعروض التفصيل للهاتف الجوّال من خلال اعتماد منهجية توافقية و واضحة وشفافة وتستند الى المبادئ التي ضبطها القرار عدد 54 المؤرخ في 13 جوان 2014 المتعلق بالمبادئ التوجيهية للعروض التجارية لخدمات الإتصالات بالتفصيل الذي كان لتطبيقه تأثير ايجابي على الحد من الاختلال بين حركة الهاتف داخل الشبكة وخارج الشبكة .

وقد تميّزت سنة 2016 بإتخاذ الهيئة لجملة من الإجراءات لحماية قيمة سوق الهاتف الجوّال، تمثّلت أساسا في دعوة جميع المشغلين لإيقاف العروض التجارية التي تقدم تحفيزا على الشحن يفوق 1000% و فرض احترام مبدأ عدم التمييز بين الشبكات وذلك بفرض اعتماد تسعيرة موحّدة لجميع الشبكات الوطنية .

تطوّر تعريف المكالمة الوطنية

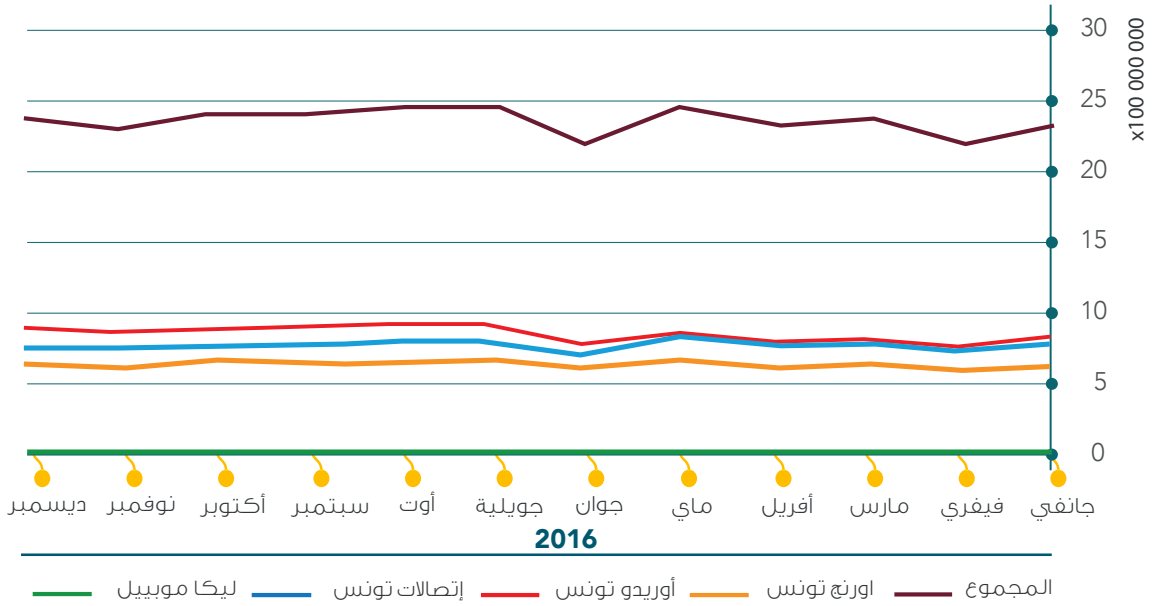
شهدت أسعار المكالمات الهاتفية الجوّالة استقرارا خلال سنة 2016، حيث استقرت تعريف الدقيقة عند 31 مليم مقارنة بالسداسية الثانية لسنة 2015 .



الرسم البياني عدد (23): تطوّر تعريف المكالمة الوطنية

تطور حجم مكالمات الهاتف الجوال

تراوح الحجم الجملي للمكالمات الهاتفية الجوالية بين 2,1 و 2,4 مليار دقيقة شهريا وتم تسجيل أعلى رقم في شهر أوت 2016. ويبين الرسم البياني التالي تطور الحجم الشهري للمكالمات خلال سنة 2016.

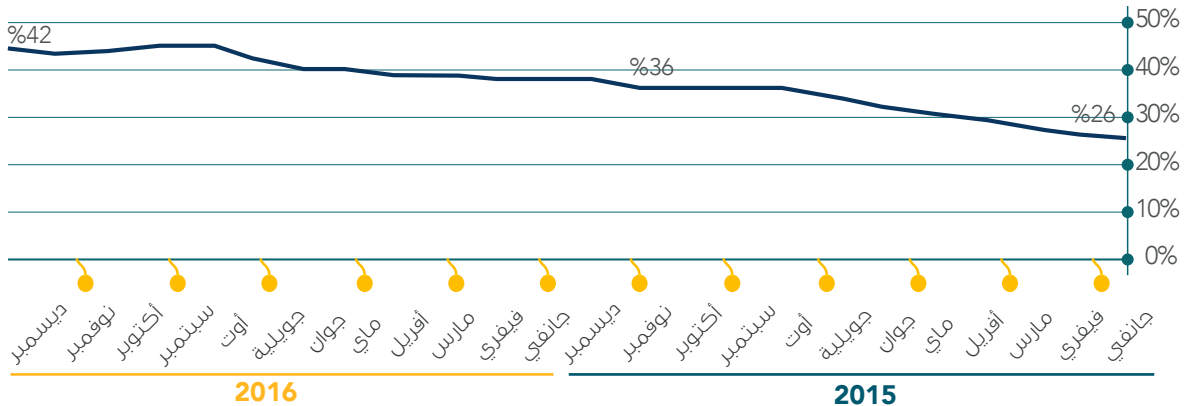


الرسم البياني عدد (24): تطور حجم مكالمات الهاتف الجوال

سجل الحجم الجملي للمكالمات في نهاية سنة 2016 ارتفاعا بنسبة 2% مقارنة بشهر جانفي من نفس السنة وذلك نتيجة للتطور المسجل في حجم مكالمات للمشغلين "أوريدو تونس" و "أورنج تونس" والذي بلغ على التوالي نسبة 7% و 4%. أما فيما يخص المشغل "اتصالات تونس" فقد عرف حجم مكالماته انخفاضا بنسبة 5% كما تجدر الإشارة إلى ان حجم المكالمات الوطنية للمشغل الافتراضي "لايكاموبيل" تضاعف بأكثر من ثمانية مرات نتيجة ارتفاع عدد مشتركيه.

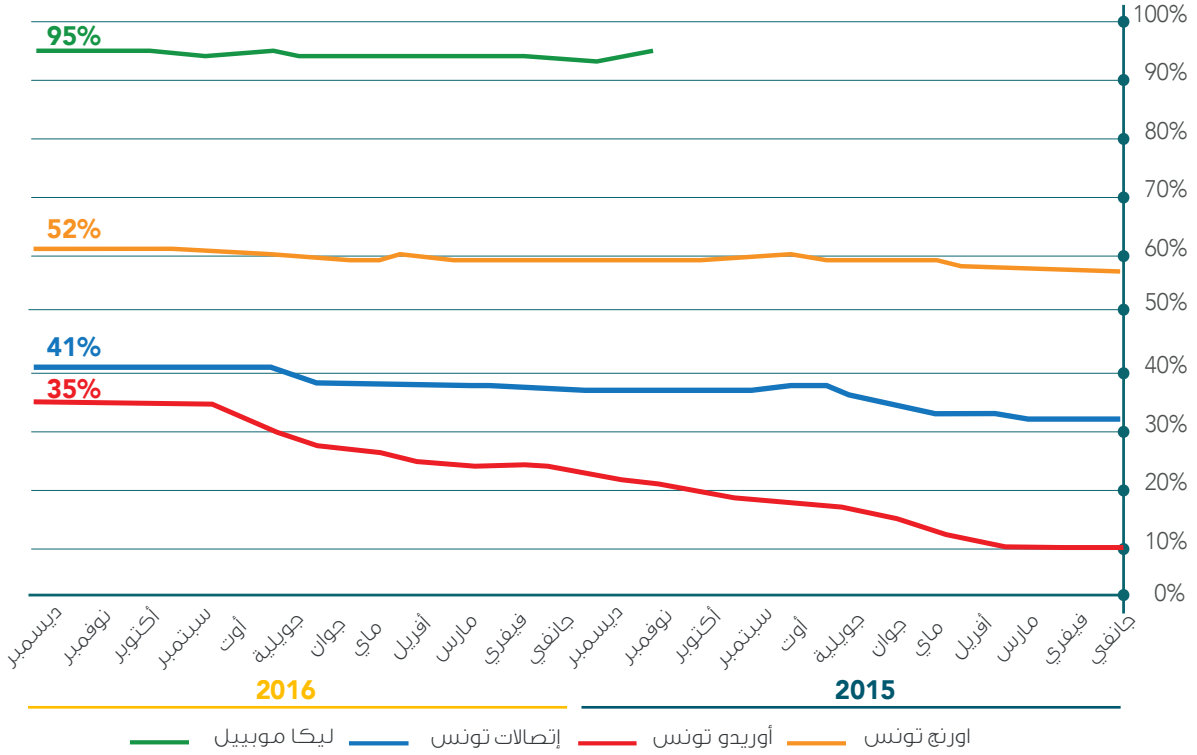
المكالمات داخل الشبكة وخارجها

سجلت الهيئة خلال سنة 2016 تواصل التأثير الإيجابي لتطبيق قرارها عدد 54 المؤرخ في 13 جوان 2014 من قبل المشغلين بعد الوقوف على استمرار ارتفاع حجم المكالمات بين الشبكات مقارنة بحجم المكالمات الجملي، إذ واصل هذا المؤشر ارتفاعه طوال سنة 2016 ليبلغ أقصاه في ديسمبر مسجلا بذلك زيادة بنسبة 42% وهو ما من شأنه المساهمة في الحد من عامل النادي المصطنع الذي يعد من ضمن الممارسات المخلة بالمنافسة المشروعة.



الرسم البياني عدد (25): تطور مؤشر حجم المكالمات خارج الشبكة

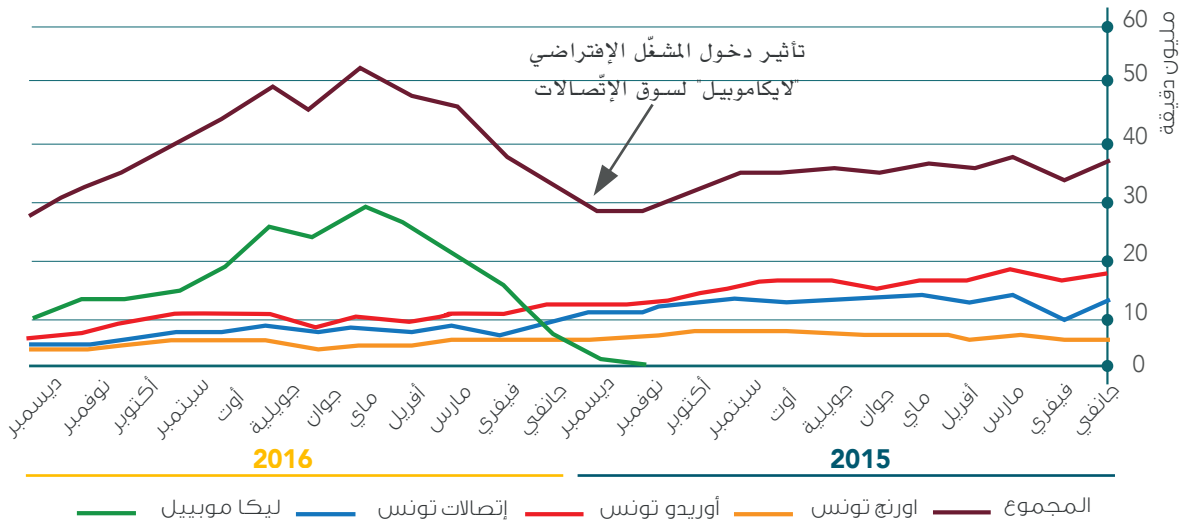
وقد تابع هذا المؤشر نسقا تصاعديا بالنسبة للمشغلين الثلاثة إذ تطور بالنسبة للمشغل "أوريدو تونس" من 7 % سنة 2014 ليبلغ 35 % في ديسمبر 2016. كذلك الشأن بالنسبة للمشغل "اتصالات تونس" حيث ارتفع مؤشر حجم المكالمات خارج الشبكة لديه ليبلغ 41 % في ديسمبر 2016 مقابل 21 % في جوان 2014. أما بالنسبة للمشغل "أورونج تونس" فقد لوحظ إستمرار إرتفاع هذا المؤشر عنده ليستقر عند نسبة 52 % في شهر ديسمبر 2016.



الرسم البياني عدد (26): مؤشر حجم المكالمات خارج الشبكة لكل مشغل

المكالمات الدولية

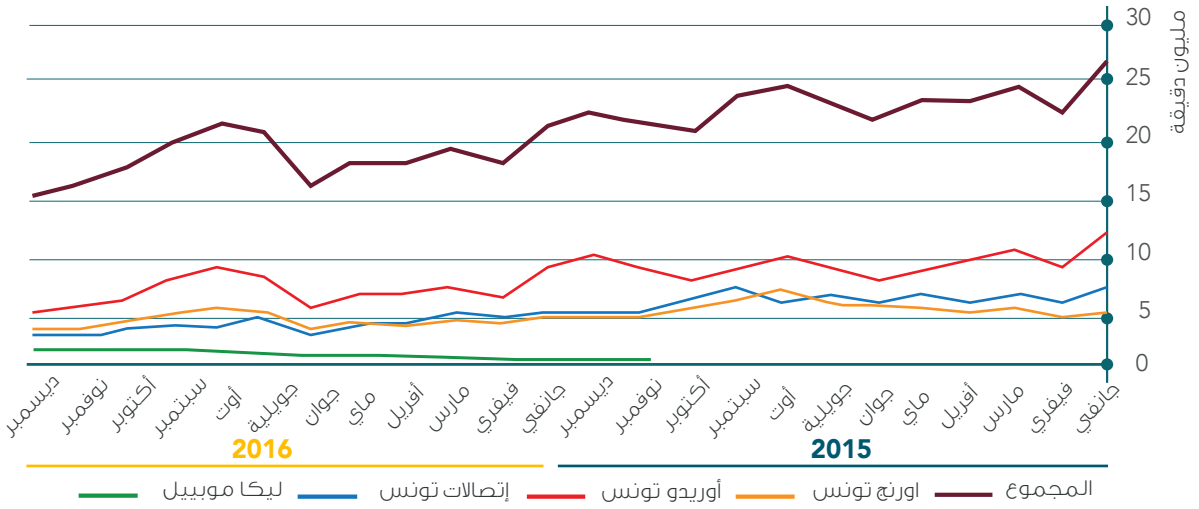
كان لدخول المشغل الافتراضي "لايكاموبيليل" لسوق الاتصالات في تونس في أواخر سنة 2015 تأثير واضح على حجم المكالمات الدولية وتوزعها بين المشغلين كما يتضح من الرسم البياني الموالي.



الرسم البياني عدد (27): تطوّر حجم المكالمات الدولية الواردة

وكنتيجة لشروع هذا المشغل في ممارسة نشاطه، شهد الحجم الجملي للمكالمات الدولية الواردة ارتفاعا واضحا بنسق متسارع بلغ أوجه على اثر تسويق هذا المشغل عروضاً ترويجية في فروعها في بلدان أوروبا الغربية (فرنسا و إيطاليا و بلجيكا و سويسرا) بتمكين مشتركيه من مكالمات مجانية في اتجاه منخرطيه في تونس. في المقابل شهد حجم المكالمات الدولية الصادرة تطوراً غير مستقر مع تسجيل ارتفاع طفيف خلال الموسم الصيفي نتيجة عدة عوامل من أهمها:

- ✓ ارتفاع تسعيرة إنهاء المكالمات الدولية على الرغم من ترويج عديد المشغلين لعروض ترويجية وتخفيض لسعر المكالمات في اتجاه عديد البلدان.
- ✓ لجوء المشتركين لتطبيقات مجانية على غرار "فايبر" و "سكايب" و "مسنجر" أو "واتساب" تمكّنهم من إجراء مكالمات مجانية باستخدام الواي فاي أو الأنترنت الجوال.



الرسم البياني عدد (28): تطوّر حجم المكالمات الدولية الصادرة

■ الأنترنت الجوّال

شهدت سوق الأنترنت الجوال خلال سنة 2016 حدثين تمثالا في:

- ✓ ارتفاع الأسعار بنسبة 60%.
- ✓ إطلاق عروض الأنترنت الجيل الرابع (4G).

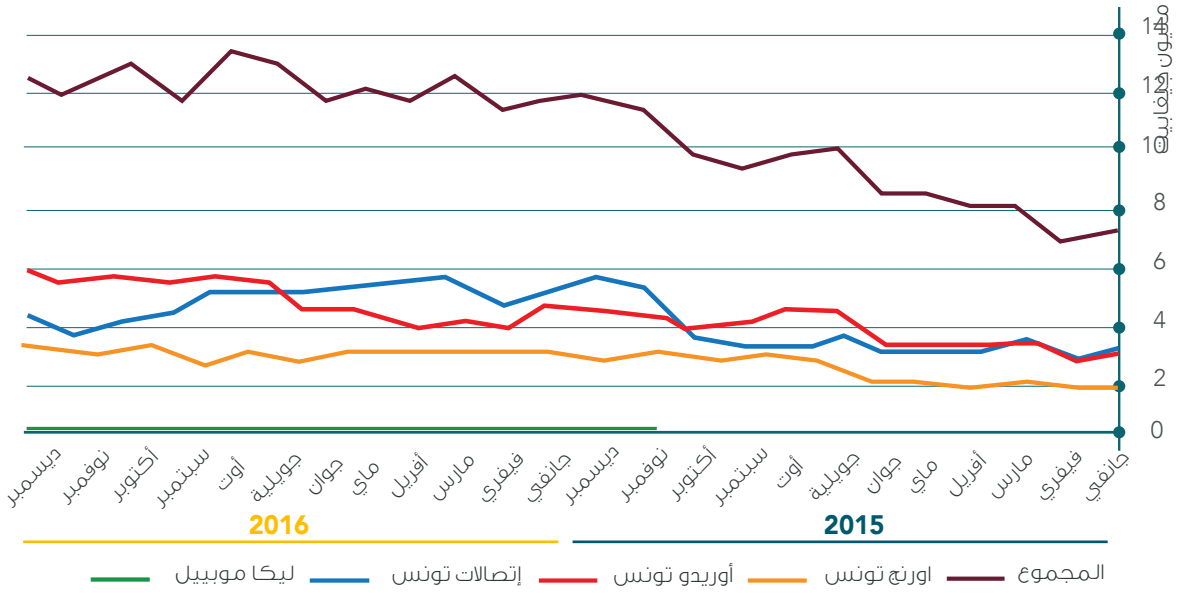
■ ارتفاع أسعار الأنترنت الجوال

انتقل متوسط تعريفية الجيغابايت للأنترنت الجوال من 2,5 دينار إلى 4 دینارات خلال شهر جانفي 2016. وعلى الرغم من هذا الارتفاع فإن حجم استهلاك الأنترنت الجوّال سجّل تطوراً هاماً مقارنة بسنة 2015 إذا شهد نمواً في شهر ديسمبر 2016 بنسبة 8% مقارنة بشهر جانفي من نفس السنة.

ويعزى هذا التطوّر إلى تنوع العروض التجارية المقدّمة من طرف المشغلين و إلى التغطية الجغرافية الواسعة بالإضافة إلى ارتفاع نسبة امتلاك الهواتف الذكية و النفاذ الحر للتطبيقات وخصوصاً تلك المتعلقة بالشبكات الاجتماعية و بالأخص فايسبوك الذي يستعمله حوالي 5,7 مليون مشترك.

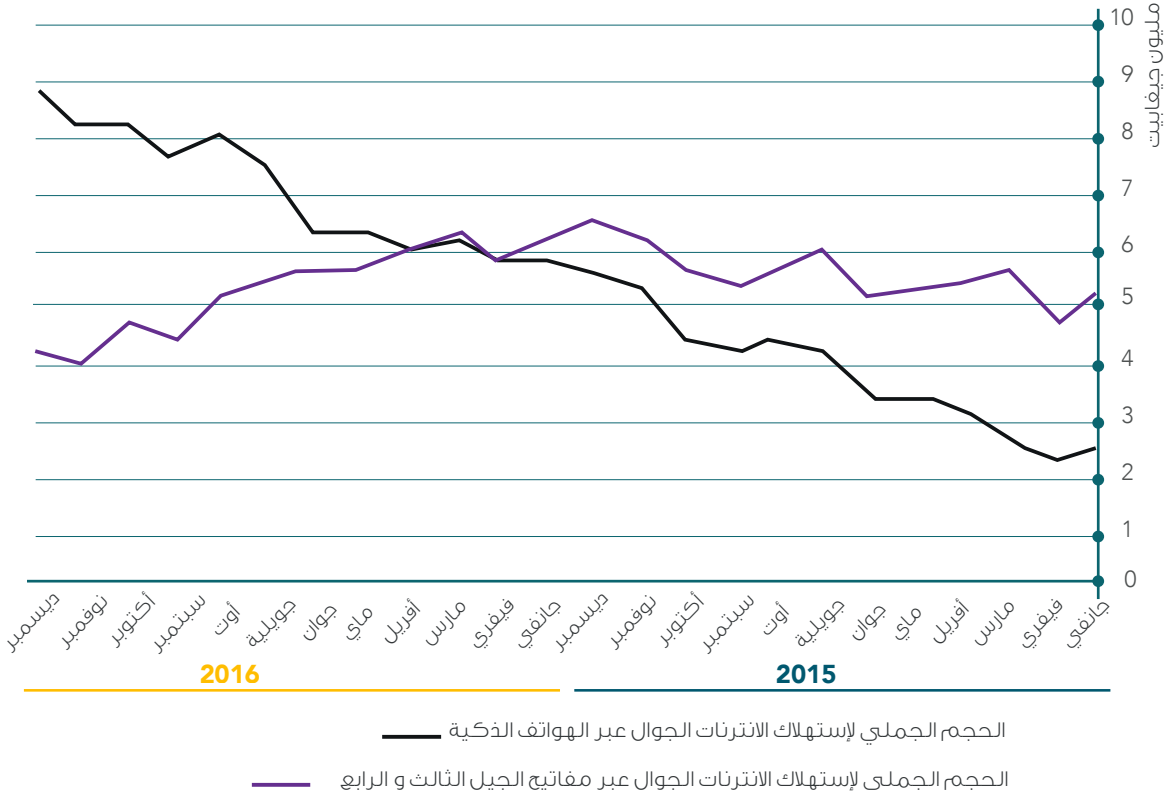
وفي هذا الإطار حرصت الهيئة الوطنية للاتصالات على فرض احترام مبدأ حيادية الأنترنت بدعوة جميع المشغلين إلى احترام تعهداتهم التعاقدية تجاه مشتركهم مع دعوتهم للسماح لمستخدميهم بالإبحار بكل حرية ودون قيود على شبكة الأنترنت كما دعوتهم إلى عدم التمييز في عروضهم للأنترنت الجوّال سواء حسب المصدر أو الوجهة أو محتوى المعلومة.

وقد شهد حجم استهلاك الأنترنت الجوّال على الهواتف الذكية والمفاتيح تطوراً بنسبة 70% إذ بلغ 12,7 مليون جيغابايت في ديسمبر 2016 مقابل 7,5 مليون جيغابايت، في جانفي 2015 كما يتبين من الرسم البياني الموالي.



الرسم البياني عدد (29): تطوّر حجم استهلاك الانترنت الجوّال على الهواتف الذكية والمفاتيح

وفي الوقت الذي تميز فيه إستهلاك الأنترنات على الهواتف الذكية بنسق تصاعدي، شهد استهلاك الانترنت الجوّال على المفاتيح تراجعاً ملحوظاً كما يبينه الرسم البياني التالي:



الرسم البياني عدد (30): تطوّر حجم استهلاك الانترنت على المفاتيح و على الهواتف الذكية

ويعزى هذا التراجع الى انخفاض عدد المشتركين بنسبة 32 %، أما ارتفاع استهلاك الأنترنات الجوال على الهواتف الذكية فيعود أساسا إلى ارتفاع عدد المشتركين المجهزين بهذا الصنف من الهواتف وهو ما يتيح لهم استعمال خاصة مشاركة النفاذ، إذ تطور عدد هؤلاء المشتركين من 5,8 مليون إلى 6,3 مليون أي ما يعادل 44 % من اجمالي المشتركين في خدمات الأنترنات الجواله .

■ إطلاق عروض الجيل الرابع

شهد شهر مارس من سنة 2016، اطلاق أول عروض الأنترنات للجيل الرابع و تميزت تلك العروض باعتماد نفس التعريفه للعروض التجارية لأنترنات الجيل الثالث. وقد ساهمت هذه السياسة التعريفية التي توخاها المشغلون في تشجيع المستهلك التونسي على استخدام تقنية الجيل الرابع التي مثلت أهم عوامل تطور سوق الأنترنات الجواله .

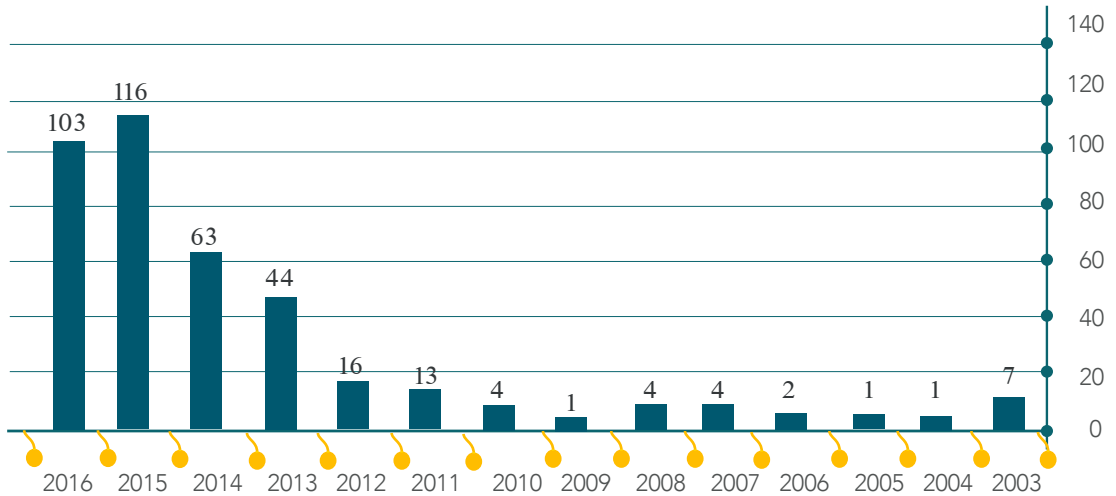
3. فض النزاعات

يتناول هذا الجزء من التقرير نشاط الهيئة في مجال فض النزاعات كما يستعرض الطعون التي استهدفت قرارات الهيئة خلال سنة 2016 سواء أمام محكمة الاستئناف بتونس أو المحكمة الإدارية .

3.1 تطور نشاط الهيئة في مجال فض النزاعات

■ القضايا المرسمة

بعد أن شهد عدد القضايا المرسمة لدى الهيئة نسقا تصاعديا خلال الفترة 2011-2015 حيث تطور عددها من 13 قضية في سنة 2011 إلى 116 قضية سنة 2015، تراجع هذا العدد في سنة 2016 إلى 103 قضية أي بنسبة 11.21 % مقارنة بعدد القضايا المسجلة في سنة 2015 وذلك كما يتبين من الرسم الموالي :



الرسم البياني عدد (31): تطور عدد القضايا المرسمة

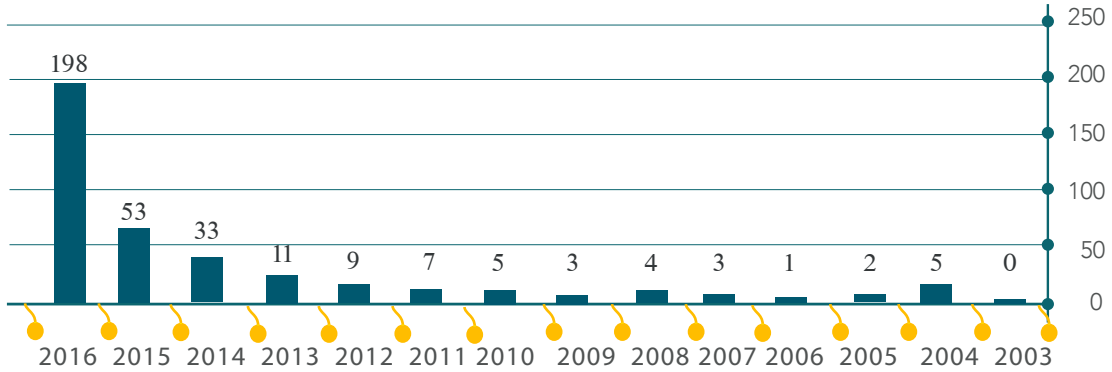
الشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر
عدد القضايا المرسمة	11	5	26	32	11	8	1	3	3	2	1

الجدول عدد (11): توزيع ترسيم القضايا حسب الأشهر خلال سنة 2016

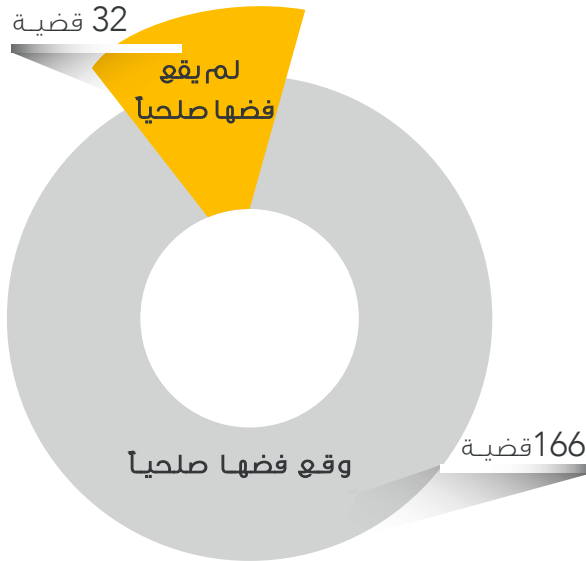
■ القضايا المفصلة

■ القضايا الأصلية

تميزت سنة 2016 بارتفاع عدد القضايا التي تم البت فيها حيث بتت الهيئة في 198 قضية، منها 166 قضية فصلت بالصلح مقابل 53 قضية في سنة 2015 وهو ما يدل على حرص الهيئة على سرعة فض النزاعات في اقرب الآجال الممكنة ويوضح الرسم البياني التالي تطور عدد القضايا المفصلة خلال سنة 2016.



الرسم البياني عدد (32): تطور عدد القضايا المفصلة



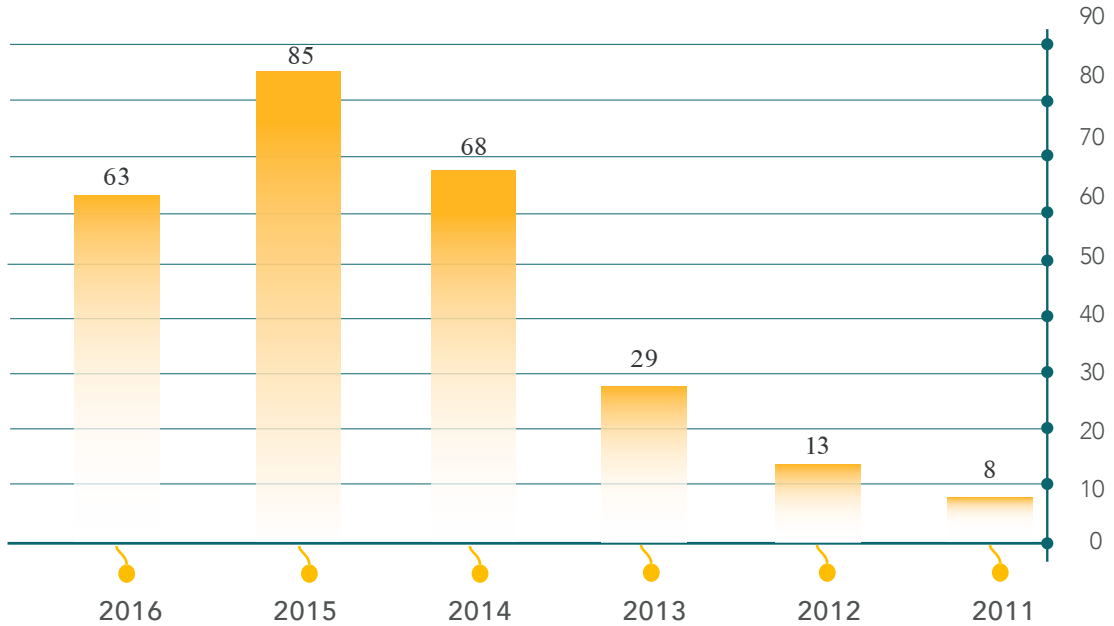
الرسم البياني عدد (33): إجمالي القضايا المفصلة سنة 2016

وكما يتضح من الرسم البياني أعلاه، تم تفعيل اجراء الصلح بصفة مكثفة خلال سنة 2016 وذلك استنادا لمقتضيات الفصل 68 من مجلة الاتصالات الذي مكن المقررين من اجراء محاولة صلحية لايجاد حل توفيقى للنزاع قبل الشروع في عمليات البحث والاستقراء .

وفي هذا الاطار توصل مقررو الهيئة الى ايقاع الصلح بين الاطراف في 166 قضية مما يعكس أهمية الجهود المبذولة في تقريب وجهات النظر بين الخصوم لحسم النزاعات المعروضة على الهيئة الامر الذي ساهم في اضاء مزيد من السرعة والنجاعة في فض النزاعات .

التدابير الوقائية

مكن الفصل 73 من مجلة الاتصالات الاطراف المتداعية أمام الهيئة من تقديم مطالب لرئيسها لاتخاذ تدابير وقائية تحفظية في انتظار الفصل في أصل النزاع . وفي هذا الاطار بتت الهيئة خلال سنة 2016 في 63 مطلباً مقابل 85 في سنة 2015. ويعود تراجع تلك المطالب الى تراجع عدد القضايا الاصلية باعتبارها تتفرع عنها . ويبين الرسم البياني التالي تطور عدد المطالب في مادة التدابير الوقائية بداية من سنة 2011 الى غاية سنة 2016.




الرسم البياني عدد (34): تطور عدد مطالب التدابير الوقائية

2.3 الطعون الموجهة ضد قرارات الهيئة

الطعون أمام المحكمة الادارية

بلغ عدد القضايا المرفوعة أمام المحكمة الادارية طعنا في قرارات الهيئة سبع (7) قضايا خلال سنة 2016 موزعة بين قضية واحدة في مادة ايقاف التنفيذ وست (6) قضايا في مادة الالغاء. وقد آل البت في تلك الطعون الى رفض مطلب إيقاف التنفيذ فيما تزال القضايا المرفوعة في مادة الإلغاء على بساط النشر. ويتضمن الجدولان المواليان ملخصا لمختلف تلك الطعون ومآلها :

في مادة إيقاف التنفيذ

المال	موضوع الطعن	المدعية
رفض المطلب	ايقاف تنفيذ قرار الهيئة عدد 01 الصادر بتاريخ 2016/01/27 والقاضي بسحب العرض التجاري "عجب" وسحب كل الوسائط الاشهارية المكتوبة والمسموعة والمرئية المتعلقة به، وتخطئة شركة "أورنج تونس" في شخص ممثلها القانوني بخطية مالية تساوي قيمتها 0.05 % من رقم معاملاتها لسنة 2014 المصادق عليها من طرف مراقب الحسابات .	 أورنج تونس

المأل	موضوع المطلب	المدعية
على بساط النشر	إلغاء قرار الهيئة عدد 60 المتعلق بتسليط خطية مالية على شركة "أورنج تونس" في شخص ممثليها القانوني تساوي قيمتها 0.05 % من رقم معاملاتهما لسنة 2013 المصادق عليها من طرف مراقب الحسابات	 أورنج تونس
على بساط النشر	إلغاء المطلب المسبق للرجوع في القرارين عدد 72 و 73 المؤرخين في 16 جويلية 2015 المتعلقين برزنامة تسويق خدمة حمل الأرقام للهاتف القار والهاتف الجوال	 أوريدو تونس
على بساط النشر	إلغاء قرار الهيئة عدد 209 المؤرخ في 2015/09/23 والقاضي بعدم الموافقة على تسويق العرض التجاري 20/20	 أورنج تونس
على بساط النشر	إلغاء قرار الهيئة عدد 01 المؤرخ في 2016/01/27 والقاضي بإلزام "أورنج تونس" بسحب عرضها التجاري "عجب" وسحب كل الوسائط الاشهارية المكتوبة والمسموعة والمرئية المتعلقة به، وتخطئة شركة "أورنج تونس" في شخص ممثليها القانوني بخطية مالية تساوي 0.05 % من رقم معاملاتهما لسنة 2014 المصادق عليها من طرف مراقب الحسابات	 أورنج تونس
على بساط النشر	إلغاء قرار الهيئة عدد 125 المؤرخ في 2013/06/27 والقاضي برفض تمكين "أوريدو تونس" من ترويج عرض "Tunisiana box pro fibre optic"	 أوريدو تونس
على بساط النشر	إلغاء قرار الهيئة عدد 124 المؤرخ في 2013/06/27 والقاضي برفض تمكين "أوريدو تونس" من ترويج عرض "Tunisiana box pro fibre optic"	 أوريدو تونس

الطعون أمام المحكمة الاستئناف

المدعية	موضوع المطلب	المأل
 أورنج تونس	استئناف قرار الهيئة عدد 01 الصادر بتاريخ 2016/01/27 والقاضي بسحب العرض التجاري "عجب" وسحب كل الوسائط الاشهارية المكتوبة والمسموعة والمرئية المتعلقة به، وتخطئة شركة "أورنج تونس" في شخص ممثليها القانوني بخطية مالية تساوي قيمتها 0.05 % من رقم معاملاتها لسنة 2014 المصادق عليها من طرف مراقب الحسابات	على بساط النشر
 أورنج تونس	الطعن استعجاليا في قرار الهيئة عدد 01 الصادر بتاريخ 2016/01/27 والقاضي بسحب العرض التجاري "عجب" وسحب كل الوسائط الاشهارية المكتوبة والمسموعة والمرئية المتعلقة به، وتخطئة شركة "أورنج تونس" في شخص ممثليها القانوني بخطية مالية تساوي قيمتها 0.05 % من رقم معاملاتها لسنة 2014 المصادق عليها من طرف مراقب الحسابات	على بساط النشر
 أورنج تونس	استئناف قرار الهيئة عدد 153 في مادة التدابير الوقائية المؤرخ في 2015/06/19	على بساط النشر
 أورنج تونس	استئناف قرار الهيئة في القضية عدد 111 المؤرخ في 25 ماي 2015	على بساط النشر

4. التعاون الدولي

واصلت الهيئة خلال سنة 2016 تدعيم نشاطها في مجال التعاون الدولي ، وذلك عبر تفعيل علاقاتها مع الهيئات المماثلة ومختلف المنظمات الدولية الناشطة في مجال الاتصالات. ويستعرض هذا الجزء من التقرير التظاهرات الدولية والاقليمية التي شاركت فيها الهيئة، بالإضافة الى التظاهرات والملتقيات التي نظمتها في تونس والتي تميزت بحضور خبراء وشخصيات مختصة في ميدان الاتصالات.

1.4 أهم التظاهرات الدولية التي شاركت فيها الهيئة خلال سنة 2016

- الملتقى العالمي للهاتف النقال ببرشلونة، من 22 إلى 25 فيفري 2016 الذي حظي بمشاركة عالمية واسعة وحمل شعار "وصل الجميع و الأشياء من أجل مستقبل أفضل".
- اجتماع، انطلاق برنامج الأمم المتحدة للتجارة و التنمية لمنطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، بالقاهرة يومي 1 و 2 مارس 2016 .

- الاجتماع التحضيرى الثانى للاتحاد الإفريقى للاتصالات للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات WTSA، بالموزنبيق، فى الفترة من 4 إلى 7 أبريل 2016 .
- فعاليات الاجتماع الرابع عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الإتصالات وتقنية المعلومات، بالأردن، فى الفترة من 25 إلى 27 أبريل 2016، ويعتبر هذا الاجتماع من أهم الفعاليات المتخصصة فى المنطقة العربية، حيث تتم مناقشة المشاريع الجديدة لأعمال الشبكة .
- إجتماع الفريق العربى لشؤون التقييس للتحضير للجمعية العالمية لتقييس الإتصالات WTSA، بالرباط، من 30 إلى 31 مارس 2016 .
- الندوة العالمية لمنظمى قطاع الاتصالات لسنة 2016 GSR، بشرم الشيخ، من 11 إلى 14 ماي 2016 والتي اختتمت الندوة باعتماد المبادئ التوجيهية بشأن أفضل الممارسات للندوة العالمية لمنظمى الاتصالات لعام 2016، وقد كان "الموضوع المحورى للندوة" التمكين والشمول: لبنات بناء المجتمعات الذكية فى عالم موصول".
- المنتدى الإقليمى للإستثمار فى النطاق العريض، بأثينا، من 20 إلى 21 أكتوبر 2016 .
- منتدى تليكوم العالمى للإتحاد الدولى للإتصالات، بتايلاندا، من 14 إلى 17 نوفمبر 2016 .

وتميزت سنة 2016 باحتضان تونس لأشغال الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات الذي امتد من 25 أكتوبر إلى 3 نوفمبر 2016، والذي ينتظم مرّة كل أربع سنوات، وشاركت الهيئة الوطنية للاتصالات فى هذه التظاهرة الدولية الهامة التي شهدت حضور وفود رسمية من أغلب دول العالم بالإضافة إلى أكثر من 1000 مشارك من قطاع الاتصالات بهدف مناقشة المسائل الهامة على غرار الجيل الخامس من الهاتف الجوال الرقمي و إنترنت الأشياء والمدن الذكية والخدمات المالية الرقمية. و تحصّلت تونس على 9 مقاعد من بين 18 مقعدا فى اللجان القارة للاتحاد الدولي للاتصالات من بينها ممثلين اثنين عن الهيئة الوطنية للاتصالات، وستتولى هذه اللجان تنزيل التوجهات التي تم الاتفاق عليها خلال أشغال الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات خلال الأربع سنوات القادمة.

2.4 التظاهرات التي نظمتها الهيئة خلال سنة 2016

نظمت الهيئة الوطنية للاتصالات فى إطار مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي بين تونس وإيطاليا وفرنسا واسبانيا، ثلاث ورشات عمل فى سنة 2016:

1 ورشة عمل حول إنترنت الأشياء

انعقدت هذه الورشة يوم 27 أبريل 2016، وتمّ خلالها استعراض أهمّ تطوّرات إنترنت الأشياء والرهانات التنظيمية التي تطرحها، وشهدت فعاليات هذه الورشة حضور كثيف من متحدثين وخبراء تونسيين وأجانب من كل من إيطاليا و إسبانيا و البرتغال.

2 ورشة عمل حول نظام التراخيص لدى مشغل البنية التحتية

انعقدت هذه الورشة يوم 27 جويلية 2016، وخصّصت للنظر فى توجيهات الاتحاد الأوروبي حول نظام التراخيص، وكيفية تنفيذها فى كل من إيطاليا و إسبانيا و البرتغال. كما تمّت دراسة ومناقشة نظام التراخيص لدى مشغلي البنية التحتية بالجملة بحضور مختصّين من الأطراف المعنية من قطاع الاتصالات.

3 ورشة عمل حول "صلاحيات تسليط العقوبات على مشغلي شبكات الاتصالات ومزوّد خدمات الاتصال رؤية نقدية للوضع الراهن و دراسة معمّقة لأفضل الممارسات على المستوى الدولي فى هذا المجال".

اندرجت هذه الورشة، التي انعقدت يوم 13 أكتوبر 2016، ضمن الإستراتيجية الطموحة التي تنتهجها الهيئة والقائمة على مبدأى التشارك والشفافية لتوفير فرص المنافسة النزيهة وضمان المساواة بين المشغّلين وحماية حقوق المستهلك من خلال إحكام التصدي للممارسات المخلة بسير السوق وذلك عبر ضمان مزيد

من النجاعة في تطبيق القانون. و مثلت هذه الورشة فرصة هامة لدراسة وتبادل الآراء حول أهمية أداة تسليط العقوبات بالنسبة لمنظم قطاع الاتصالات ولاستعراض ومناقشة أبرز التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال. و حضر في هذه الورشة وزير تكنولوجيا الاتصالات والاقتصاد الرقمي وممثلين عن هيئات تنظيم قطاع الاتصالات بكل من إيطاليا وإسبانيا والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية وعدد هام من الخبراء والمختصين وممثلين عن المجتمع المدني وجميع الأطراف المعنية على الصعيد الوطني.

3.4 التعاون الثنائي مع الهيئات النظيرة

1 مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي

بالإضافة إلى ورشات العمل التي نظمتها الهيئة في إطار مشروع التوأمة، شارك إدارات الهيئة الوطنية للاتصالات وكذلك بعض الأطراف المعنية من قطاع الاتصالات، خلال هذه السنة، في عدة ورشات تكوينية بتونس وخارجها بكل من هيئات تنظيم الاتصالات بالدول الثلاثة الأعضاء في الإتحاد الأوروبي (إيطاليا وإسبانيا وفرنسا) وتعلقت هذه الورشات حول المواضيع التالية:

- ✓ فض النزاعات
- ✓ جودة خدمات الاتصالات وحماية المستهلك
- ✓ تعديل قطاع البريد
- ✓ السلطة العقابية لهيئات التعديل
- ✓ الإطار القانوني لهيئات التعديل بالاتحاد الأوروبي
- ✓ الإدماج الرقمي والتقارب بين وسائل الإعلام

2 ترؤس الهيئة للشبكة الأوروبية متوسطة لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات لسنة 2016

تمّ انتخاب الهيئة الوطنية للاتصالات، رئيساً للشبكة الأوروبية متوسطة لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات لسنة 2016، وهو ما أتاح لها الفرصة للتعريف بالتجربة التونسية في ميدان تعديل الاتصالات. وتعتبر الهيئة عضواً ناشطاً في الشبكة الأوروبية متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات منذ أكثر من عشر سنوات علماً أنه يقع تمويل هذه الشبكة من طرف الاتحاد الأوروبي.

و في هذا الإطار ترأست الهيئة كل الأنشطة التي نظمتها الشبكة الأوروبية متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات خلال سنة 2016 و هي كما يلي:

الموضوع	المكان	الفترة
الاجتماع التحضيري للإجتماع السنوي للشبكة الأوروبية متوسطة لمنظمي الاتصالات	كولونيا	18 و 19 أفريل
الإجتماع السنوي للشبكة الأوروبية متوسطة لمنظمي الاتصالات	شرم الشيخ	10 ماي
ورشة عمل الشبكة الأوروبية متوسطة لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات حول "أنترنت الأشياء"	لشبونة	26 و 27 أكتوبر
ورشة العمل المشتركة بين "الشبكة الأوروبية متوسطة لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات والشبكة الأوروبية لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات حول "تعديل الصوت والتحوال الدولي"	بروكسال	5 و 6 ديسمبر
ورشة عمل الشبكة الأوروبية متوسطة لهيئات تنظيم الاتصالات حول حيادية الشبكات	روما	14 و 15 ديسمبر



البنجاب الٹانہی



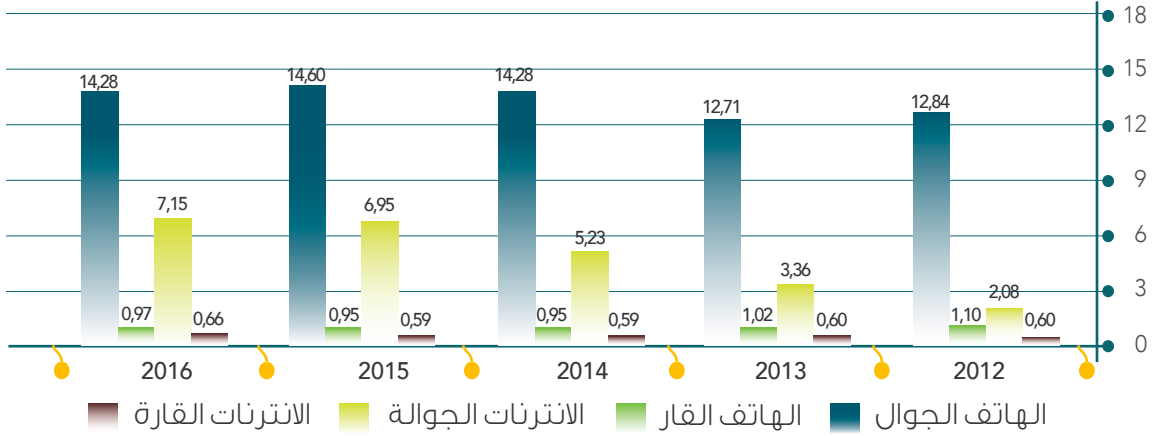


سوق الاتصالات
في تونس

سجلت سوق الانترنت القار تطوراً ملحوظاً خلال سنة 2016 حيث بلغت نسبة النمو 11,3%، وذلك بفضل ارتفاع عدد الاشتراكات بـ 67 ألف مشترك، تليها سوق الهاتف القار وسوق الأنترنات الجوال اللذان سجلا ارتفاعاً في عدد الاشتراكات بنسب 3,3% و 2,8% على التوالي، أي بزيادة قدرها 31 ألف و 196 ألف مشترك إضافي. في المقابل شهد عدد اشتراكات الهاتف الجوال في سنة 2016 انخفاضا بنسبة 2,1%.

ويعزى الانخفاض المسجل في سوق الهاتف الجوال خاصة إلى التأثيرات الإيجابية لقرارات الهيئة المتعلقة بتوحيد التعريفات داخل الشبكة وخارجها و بتفعيل آلية حمل الأرقام التي ساهمت في تراجع ظاهرة استعمال أكثر من شريحة.

الوحدة : مليون

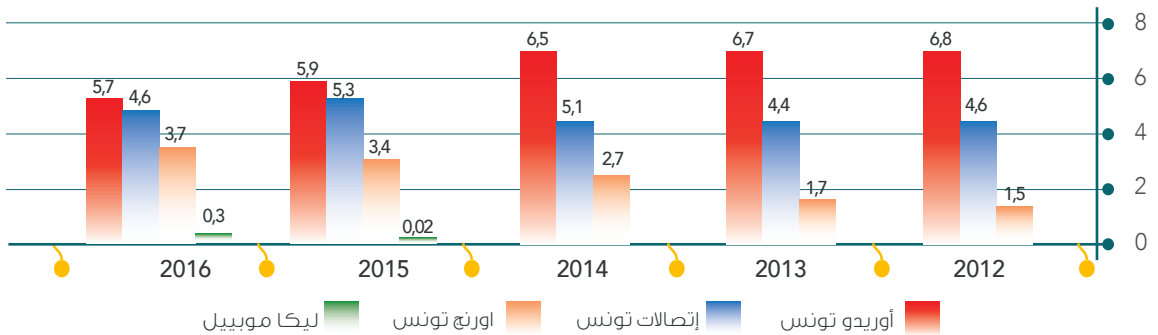


الرسم البياني عدد (35): تطور عدد الاشتراكات في الهاتف القار والجوال والأنترنات القارة والجوال

1. الهاتف الجوال

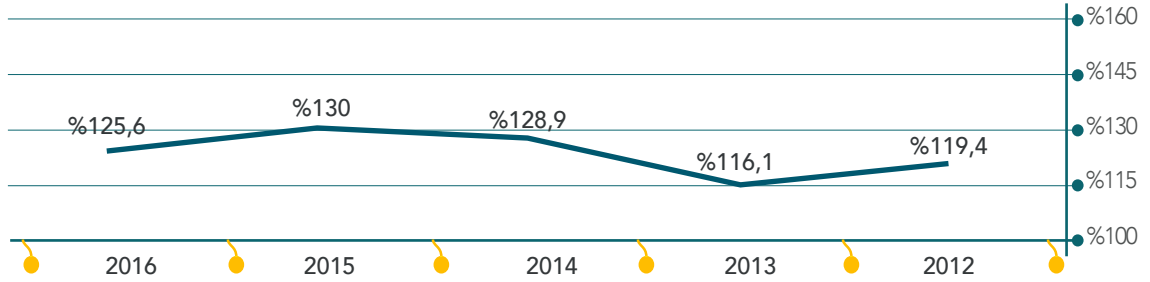
بلغ العدد الإجمالي لاشتراكات الهاتف الجوال في موفى سنة 2016، 14,3 مليون مسجلا انخفاضا بحوالي 314 ألف مشترك. ويعزى ذلك أساسا الى تراجع عدد الاشتراكات لدى "اتصالات تونس" و "أوريدو تونس" بـ 672 و 230 ألف مشترك على التوالي، وذلك خلافا للمشغلين "أورونج تونس" و"ليكاموبيل" حيث سجل عدد الاشتراكات لديهما ارتفاعا بـ 343 و 245 ألف مشترك على التوالي. كما تجدر الإشارة إلى أن عدد اشتراكات الهاتف الجوال لدى المشغلين الأربعة شهد انخفاضا إجماليا قدر بـ 530 ألف خلال الثلاثية الرابعة من سنة 2016.

الوحدة : مليون



الرسم البياني عدد (36): تطور عدد الاشتراكات في الهاتف الجوال لكل مشغل

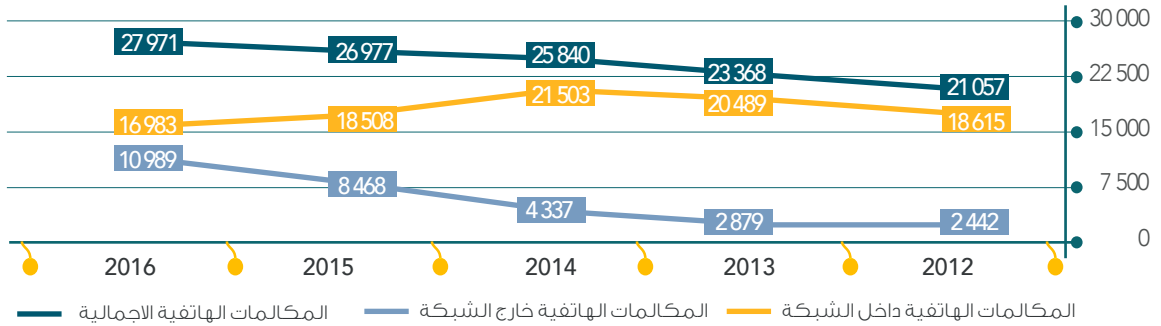
وتبعاً لذلك شهدت نسبة النفاذ للهاتف الجوّال انخفاضا بـ 4,4 نقاط خلال سنة 2016 لتتم من 130 % أواخر ديسمبر 2015 الى 125,6 % نهاية ديسمبر 2016. وتجدر الملاحظة إلى أن هذا المؤشر لا يعكس النسبة الحقيقية للنفاذ للهاتف الجوال باعتبار إمتلاك العديد من مشتركي الهاتف الجوال لأكثر من شريحة .



الرسم البياني عدد (37): تطور نسبة النفاذ للهاتف الجوال

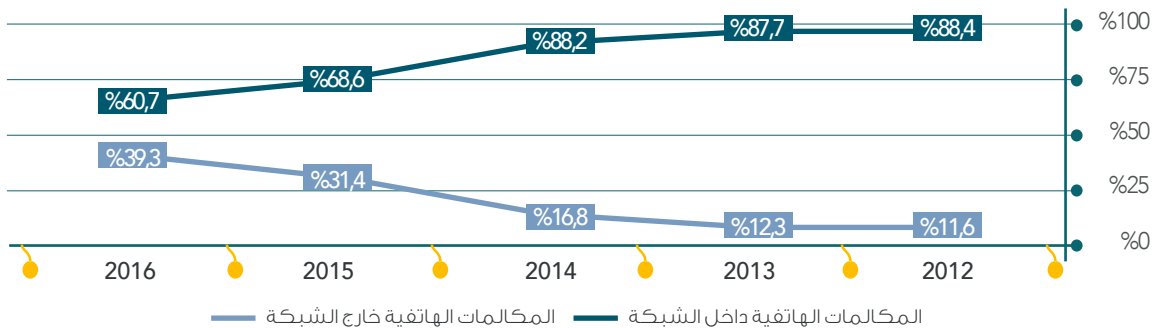
وبالرغم من تراجع عدد اشتراكات الهاتف الجوال، سجلت حركة المكالمات الوطنية للهاتف الجوال ارتفاعا بـ 3,7% خلال سنة 2016 مقارنة بسنة 2015 (994 مليون دقيقة إضافية). ويفسر ذلك بالارتفاع الملحوظ في حركة المكالمات خارج الشبكة بنسبة 29,8% (2 521 مليون دقيقة إضافية) مقابل تراجع حركة المكالمات داخل الشبكة بنسبة 8,2% خلال هذه السنة (انخفاض بـ 1 525 مليون دقيقة). وبذلك أصبحت حركة المكالمات خارج الشبكة خلال سنة 2016 تمثل 39% من الحركة الهاتفية الوطنية بعد أن كانت لا تمثل سوى 31% خلال سنة 2015.

الوحدة: مليون دقيقة



الرسم البياني عدد (38): تطور حركة مكالمات الهاتف الجوّال الوطنية

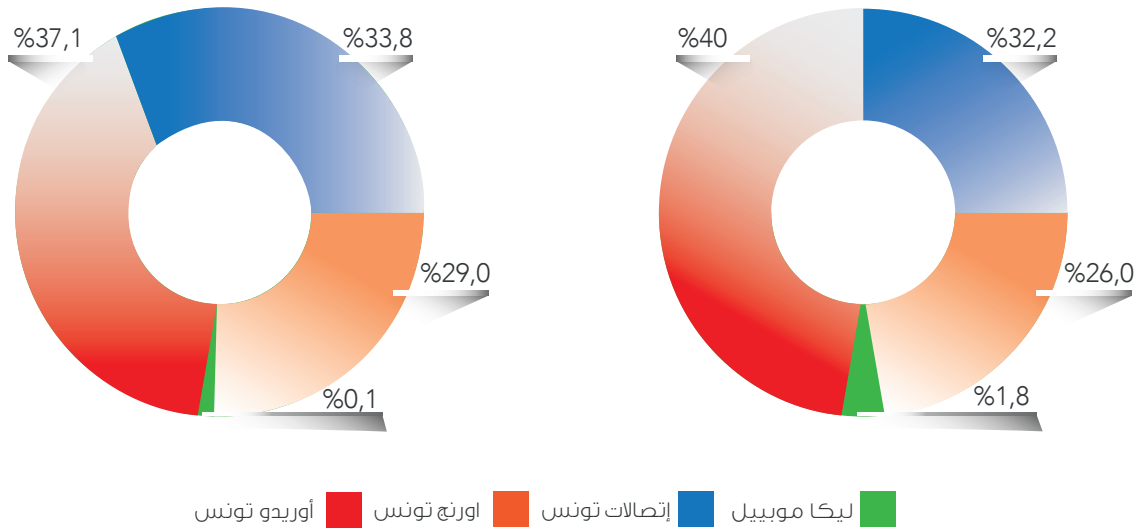
الوحدة: مليون دقيقة



الرسم البياني عدد (37): تطور حصص مكالمات الهاتف الجوال الوطنية حسب الاستعمال

وقد كان لكل العوامل تأثير واضح على توزيع الحصص بين المشغلين. حيث وباحتساب حصص السوق اعتمادا على عدد الاشتراكات، حضي "أورونج تونس" بأعلى نسبة نمو حيث ارتفعت حصته بـ2,9 نقطة إضافية. كما تمكن "ليكاموبيل"، المشغل الافتراضي الوحيد في السوق، من تعزيز حصته كذلك بـ1,7 نقطة. في المقابل سجّلت حصة اتصالات تونس تراجع بـ3,9 نقاط. في حين حافظت "أوريدو تونس" على أكبر حصة في السوق بنسبة 40% حتى أواخر ديسمبر 2016.

وباحتساب حصص السوق اعتمادا على حركة مكالمات الهاتف الوطنية، تمكن "أورونج تونس" من تحقيق أعلى نسبة نمو خلال هذه السنة حيث سجلت حصته ارتفاعا بـ3,5 نقاط. أما "أوريدو تونس" و "اتصالات تونس" فقد شهد نصيبهما تراجعا بـ2,4 و1,2 نقاط على التوالي. ورغم ذلك حافظت "أوريدو وتونس" على أعلى حصة باحتساب نفس المؤشر.



الرسم البياني عدد (38): حصص سوق الهاتف الجوال / الاشتراكات الوطنية
الرسم البياني عدد (39): حصص سوق الهاتف الجوال / حركة الهاتف

من جهة أخرى كان لاطلاق خدمة حمل أرقام الهاتف الجوال في شهر ماي 2016 تأثير على توزيع حصص السوق بين المشغلين. حيث سجلت الهيئة حمل ما يناهز 51 ألف رقم هاتف جوال خلال هذه السنة، استأثر منها المشغل "أورونج تونس" بـ 31,6 ألف رقم منذ البدء في هذه الخدمة يليه "أوريدو تونس" بـ 13,7 ألف رقم محمول لصالحه "فاتصالات تونس" بـ 5,4 آلاف.

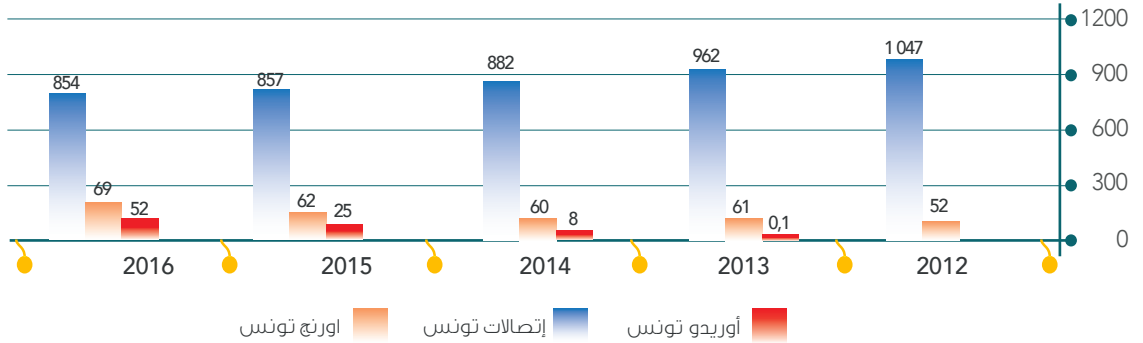
أرقام محمولة نحو	اتصالات تونس	أوريدو تونس	أورونج تونس	ليكاموبيل	الجملة
العدد	5 421	13 725	31 604	24	50 774

الجدول عدد (12): عدد الأرقام الجوال المحمولة سنة 2016

2. الهاتف القار

خلال سوق الهاتف الجوال، سجلت سوق الهاتف القار ارتفاعا في عدد الاشتراكات بنسبة 3,3% خلال سنة 2016 (31,3 ألف مشترك إضافي) وذلك نتيجة إرتفاع عدد الإشتراكات لدى "أوريدو تونس" و "أورونج تونس" بـ 27,3 و 6,6 ألف مشترك إضافي على التوالي. وتجدر الإشارة إلى أن "أوريدو تونس" قد تمكنت من مضاعفة عدد اشتراكاتها خلال هذه السنة بتسجيلها نسبة نمو سنوية بـ 110,5%. في المقابل سجل عدد الاشتراكات لدى "اتصالات تونس" انخفاضا طفيفا بنسبة 0,3%، أي بتراجع بـ 2,6 ألف مشترك.

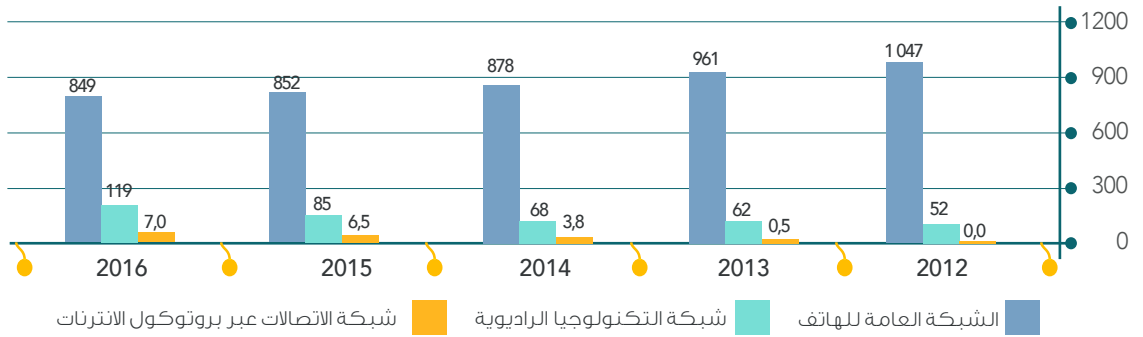
الوحدة: ألف



الرسم البياني عدد (40): تطور عدد الاشتراكات في الهاتف القار لكل مشغل

كما شهد عدد الاشتراكات في الهاتف القار عبر شبكة التكنولوجيا الراديوية ارتفاعا ملحوظا بـ 33,9 ألف مشترك خلال سنة 2016، أي بنسبة نمو سنوية قدرت بـ 39,7%، ومع ذلك فإنها لاتزال تمثل سوى 12% من العدد الإجمالي لاشتراكات الهاتف القار. وبذلك تظل شبكة الهاتف القار الكلاسيكية (الشبكة المحولة للهاتف) تتأثر بالنصيب الأوفر من العدد الإجمالي للاشتراكات بنسبة 87%، رغم تراجعها بـ 3,1 ألف مشترك خلال هذه السنة. أما بالنسبة للاشتراكات بواسطة شبكة الاتصالات عبر بروتوكول الأنترنت، فلقد عرفت نموا طفيفا بـ 0,5 ألف خلال نفس السنة.

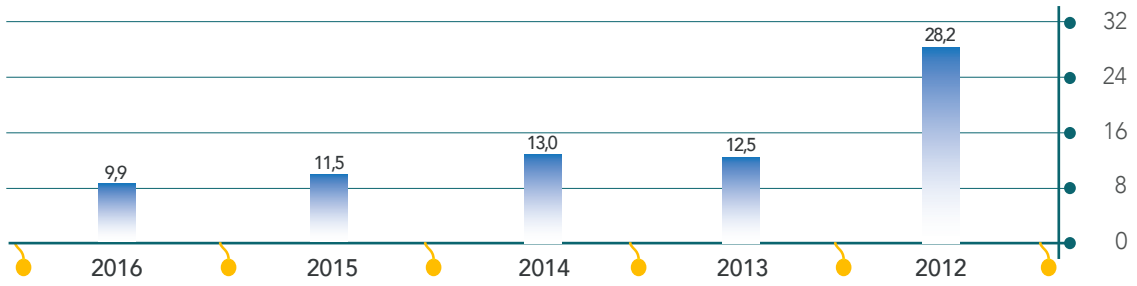
الوحدة: ألف



الرسم البياني عدد (41): تطور عدد الاشتراكات في الهاتف القار حسب التكنولوجيا

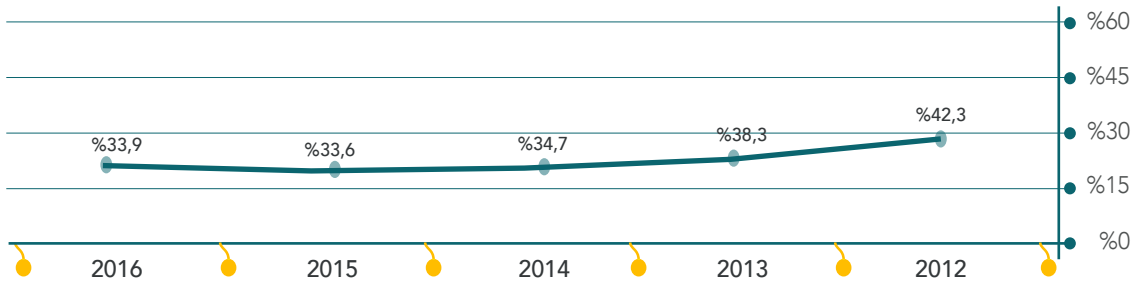
أما بالنسبة للمراكز العمومية للهاتف فلقد سجلت انخفاضا بلغ 1,6 ألف وحدة خلال سنة 2016، أي بنسبة تراجع سنوية قدرت بـ 13,7%.

الوحدة: ألف



الرسم البياني عدد (42): تطور عدد المراكز العمومية للهاتف

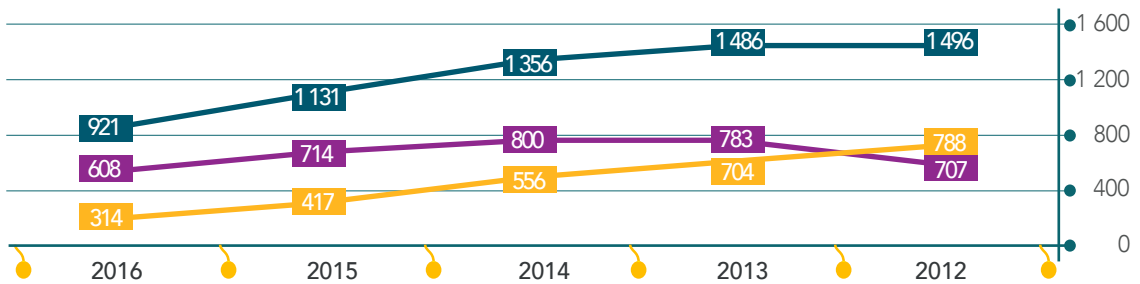
وأدت مختلف المؤشرات السابق ذكرها إلى ارتفاع نسبة النفاذ للهاتف القار (عدد الاشتراكات القارة في كل مائة عائلة) بـ0,3 نقطة خلال سنة 2016، لتصل إلى 33,9% في أواخر ديسمبر 2016 .



الرسم البياني عدد (43): تطور نسبة النفاذ الى الهاتف القار

و على عكس سوق الهاتف الجوال، سجلت حركة المكالمات الوطنية للهاتف القار تراجعاً بـ210 مليون دقيقة خلال سنة 2016 مقارنة بالسنة التي سبقتها، أي بنسبة تراجع قدرت بـ18,5%. ويعزى ذلك إلى التراجع المسجل في حركتي المكالمات الهاتفية خارج الشبكة وداخل الشبكة (أقل بـ107 مليون دقيقة بالنسبة لحركة المكالمات خارج الشبكة وأقل بـ103 مليون دقيقة بالنسبة لحركة المكالمات داخل الشبكة). وتجدر الإشارة إلى أن ثلثي حركة المكالمات الوطنية المسجلة موجهة خارج الشبكة وبالتحديد نحو شبكات الهاتف الجوال .

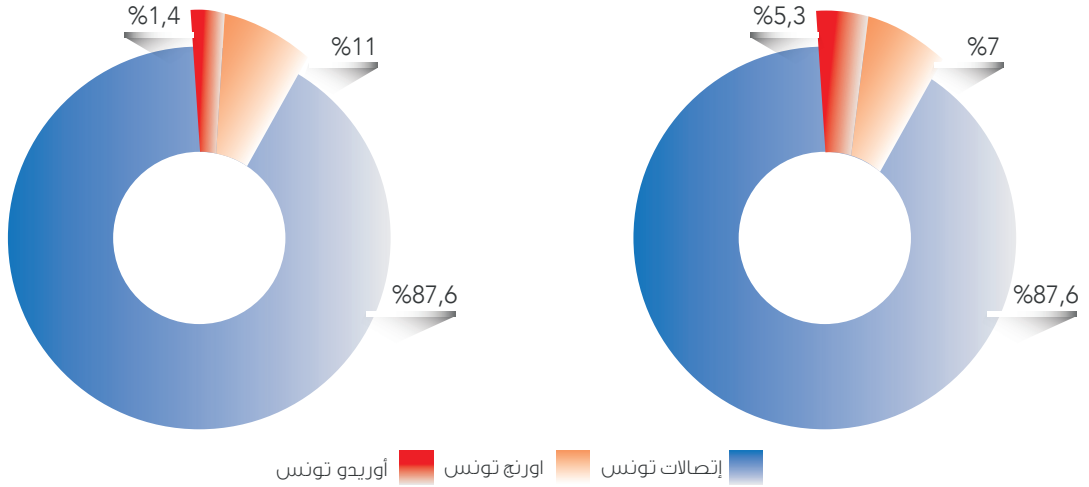
الوحدة: مليون دقيقة



المكالمة الهاتفية خارج الشبكة ■ المكالمة الهاتفية داخل الشبكة ■ المكالمة الهاتفية الاجمالية

الرسم البياني عدد (44): تطور حركة مكالمات الهاتف القار الوطنية

وقد كان لكل هذه العوامل والمعطيات تأثير مباشر على حصص المشغلين حيث تمكن كل من المشغلين "أوريدو تونس" و "أورونج تونس" من تعزيز حصتيهما من عدد الاشتراكات في الهاتف القار بـ 2,7 و 0,5 نقاط على التوالي خلال سنة 2016. بينما واصل المشغل التاريخي اتصالات تونس هيمنته على أكبر حصة في السوق بنسبة 87,6% رغم تراجعها بـ 3,2 نقطة خلال هذه السنة أما فيما يتعلق بنصيب كل مشغل باحساب حركة المكالمات الوطنية، فلقد تم تسجيل نفس النتائج تقريبا، إذ تمكن "أورونج تونس" و "أوريدو تونس" من تدعيم حصتيهما بـ 2,0 و 0,5 نقطة على التوالي فيما واصلت "اتصالات تونس" الهيمنة على النصيب الأوفر من السوق بنسبة 87,6%.



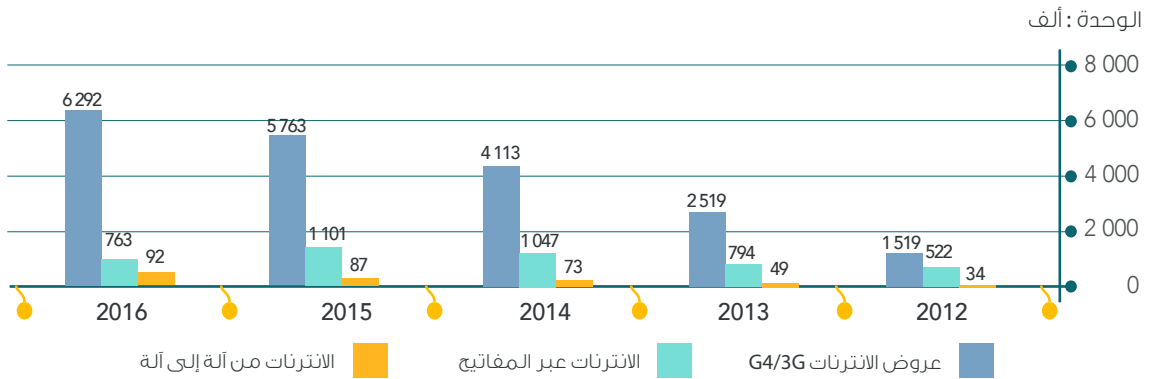
الرسم البياني عدد (46): حصص سوق الهاتف القار / حركة الهاتف الوطنية

الرسم البياني عدد (45): حصص سوق الهاتف القار / الاشتراكات

3. الأنترنات الجوّالة

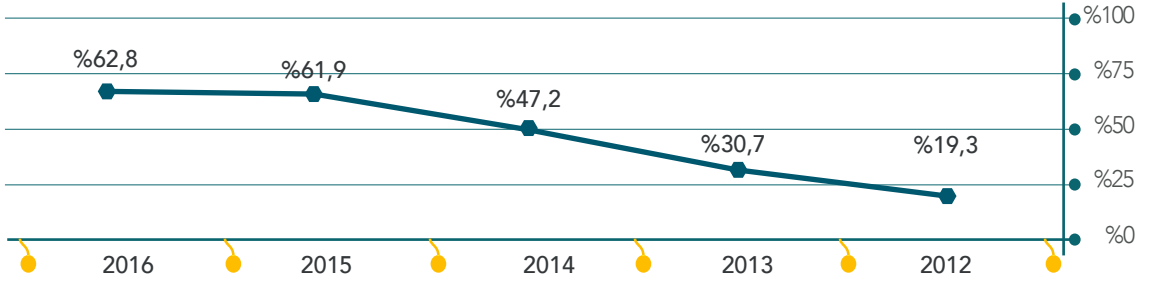
شهدت اشتراكات الأنترنات الجوّالة خلال سنة 2016 تطورا هاما بزيادة قدرت بـ 195,9 ألف اشتراك. ويفسر هذا التطور بارتفاع عدد اشتراكات الأنترنات عبر الهواتف الذكية بـ 529,5 ألف اشتراك أي بنسبة نمو سنوية قدرت بـ 9,2%.

كما سجل عدد اشتراكات الأنترنات من آلة إلى آلة ارتفاعا بـ 4,6 ألف اشتراك في حين تراجع عدد اشتراكات الأنترنات عبر المفاتيح بـ 30,7%، أي بانخفاض يعادل 338,2 ألف اشتراك مقارنة بسنة 2015 .



الرسم البياني عدد (47): تطور عدد اشتراكات الأنترنات الجوّالة حسب النوعية

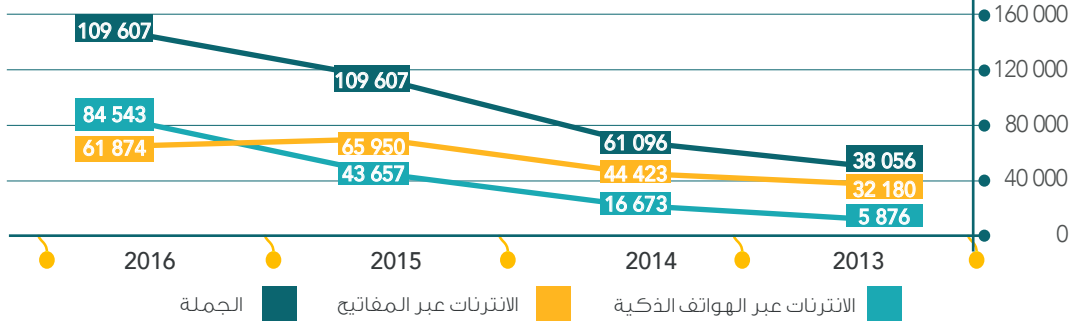
وكتيجة لارتفاع عدد المشتركين، سجلت نسبة النفاذ إلى خدمة الأنترنات الجوّالة ارتفاعا طفيفا بـ0,9 نقطة خلال سنة 2016، لتصل بذلك إلى حدود 62,8% في أواخر سنة 2016.



الرسم البياني عدد (48): تطور نسبة النفاذ الى الأنترنات الجوّالة

وقد انعكست هذه النتائج على مؤشر استهلاك الأنترنات الجوّالة الذي ارتفع بنسبة 33,6% خلال سنة 2016، ليصل إلى مستوى 146 "بيتا-أوكتي" بعد أن كان في حدود 110 "بيتا-أوكتي" خلال سنة 2015. ويرجع هذا الارتفاع إلى تضاعف استهلاك الأنترنات الجوّالة من قبل المشتركين عبر الهواتف الذكية والتي سجلت نسبة نمو بـ93,7%، أي ما يقابل زيادة بـ41 بيتا-أوكتي مقارنة بسنة 2015. بينما سجل تراجع في الاستهلاك من طرف المشتركين في خدمة المفاتيح الجوّالة 3G/4G بنسبة 6,2%.

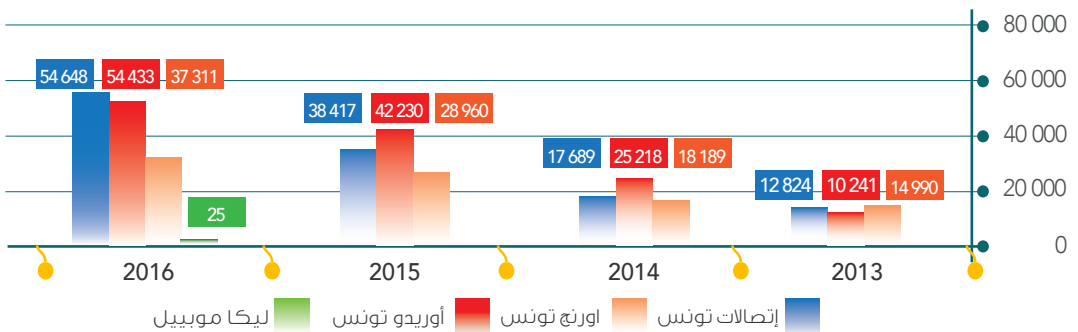
الوحدة: تيرا أوكتي



الرسم البياني عدد (49): تطور استهلاك الأنترنات الجوّالة حسب نوع الاشتراك

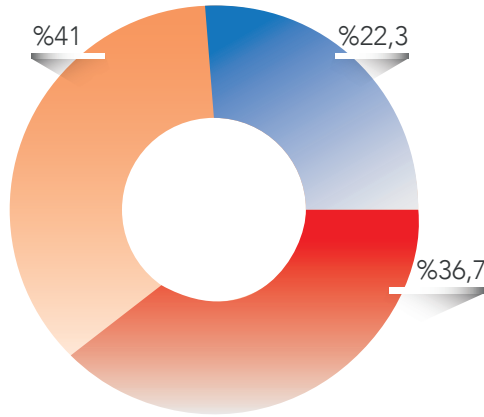
و إجمالاً سجلت نسب استهلاك الانترنات لدى المشغلين الثلاثة "اتصالات تونس" و "أوريدو تونس" و "أورونج تونس" زيادة قدرت على التوالي بـ42,3% و بـ28,9% و بـ28,8% كما هو مبين في الرسم البياني التالي:

الوحدة: تيرا أوكتي



الرسم البياني عدد (50): تطور استهلاك الأنترنات الجوّالة لكل مشغل

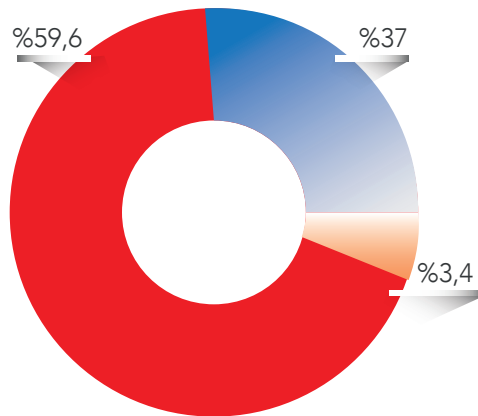
من جهة أخرى شهد عدد اشتراكات الأنترنات الجوّالة عبر المفاتيح تراجعاً بالنسبة للمشغلين الثلاثة خلال هذه السنة. حيث بلغ بـ201,7 ألف اشتراك لدى المشغل "أورونج تونس" بـ89 ألف اشتراك لدى المشغل "اتصالات تونس"، و 47,6 ألف اشتراك لدى المشغل "أوريديو تونس"، وكان لهذا التراجع انعكاس مباشر على توزيع حصص السوق بالاعتماداً على عدد الاشتراكات، إذ عززت "أوريديو تونس" (التي سجلت أقل تراجع في عدد الاشتراكات) حصتها بـ7 نقاط إضافية خلال هذه السنة، خلافاً للمشغلان الآخران اللذان سجلا تراجعاً في حصتيهما. غير أن هذا لم يمنع "أورونج تونس" من المحافظة على أعلى حصة بنسبة 41% في موفى ديسمبر 2016.



■ اتصالات تونس ■ أورونج تونس ■ أوريديو تونس

الرسم البياني عدد (53): حصص سوق الأنترنات الجوّالة عبر المفاتيح

أما وفيما يخصّ سوق الأنترنات من آلة إلى آلة (M2M)، فقد سجّلت كل من "اتصالات تونس" و "أورونج تونس" ارتفاعاً في عدد الاشتراكات بـ5,7 آلاف وبـ0,5 ألف اشتراك على التوالي خلال سنة 2016. وذلك خلافاً "لأوريديو تونس" التي سجلت تراجعاً في عدد اشتراكاتها بـ1,5 ألف اشتراك خلال نفس السنة. مما أدى إلى نمو حصة السوق بالنسبة "لاتصالات تونس" بـ4,6 نقاط، ورغم ذلك لا تزال "أوريديو تونس" تستأثر بالحصة الأكبر بنسبة 59,6% في موفى ديسمبر 2016.

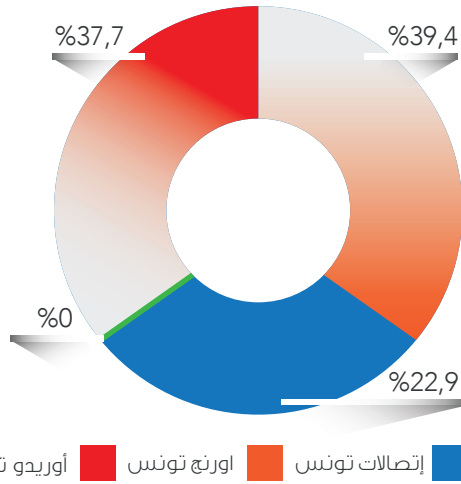


■ اتصالات تونس ■ أورونج تونس ■ أوريديو تونس

الرسم البياني عدد (54): حصص سوق الأنترنات الجوّالة من آلة إلى آلة

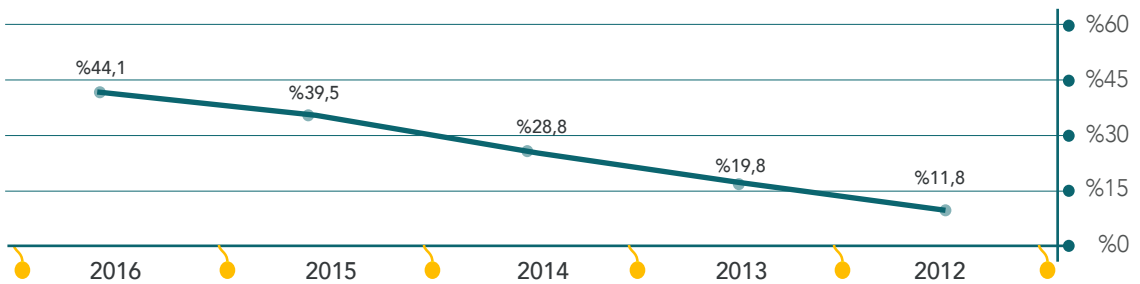
وشهد عدد الاشتراكات في الأنترنات الجوّالة عبر الهواتف الذكية زيادة هامة لدى كل من "أورنج تونس" و "اتصالات تونس" بلغت 310 ألف اشتراك للمشغل الاول و 274,3 ألف اشتراك للمشغل الثاني خلال سنة واحدة. كما تمكن المشغل الافتراضي "ليكاموبيل" من تسويق 2,2 ألف اشتراك إضافي خلال نفس السنة. في المقابل سجل عدد الاشتراكات في الأنترنات عبر الهواتف الذكية بالنسبة للمشغل أوريدو تونس تراجعاً بـ56,9 ألف اشتراك خلال سنة 2016

ونتيجة لهذه المؤشرات ارتفعت حصتي اتصالات تونس و "أورنج تونس" من السوق بـ2,7 و بـ1,8 نقاط على التوالي مقارنة بالحصص المسجلة أواخر سنة 2015 في المقابل سجلت حصة "أوريدو تونس" من سوق الأنترنات عبر الهواتف الذكية تراجعاً بـ4,4 نقاط وبذلك تستأثر "أورنج تونس" بأكبر حصة من السوق بنسبة 39,4% في موفى ديسمبر 2016. وهو أمر طبيعي باعتبار أن "أورنج تونس" هو أول مشغل تحصل على اجازة لتشغيل شبكة من الجيل الثالث.



الرسم البياني عدد (51): حصص سوق الأنترنات الجوّالة عبر الهواتف الذكية

يتطلب الاشتراك في عروض الأنترنات الجوّالة عبر الهواتف الذكية امتلاك المشترك جهاز متلائم مع تكنولوجيا الجيل الثالث أو الجيل الرابع (هاتف ذكي، لوحة ذكية...). وقد بلغت نسبة مستخدمي الهاتف الجوّال الذين اشتركوا كذلك في خدمات الأنترنات الجوّالة عبر الهواتف الذكية 44,1% أواخر سنة 2016. حيث ارتفعت هذه النسبة بـ4,6 نقاط مقارنة بالنسبة المسجلة أواخر سنة 2015.



الرسم البياني عدد (52): تطور نسبة النفاذ لعروض الأنترنات من الجيل 3 مقارنةً باشتراكات الهاتف الجوّال

4. الأنترنات القارة

شهد عدد الاشتراكات في الأنترنات القارة تطورا ملحوظا بزيادة قدرت بـ 67,1 ألف إشتراك خلال سنة 2016، أي بنسبة نمو تعادل بـ 11,3%. وذلك نتيجة العوامل التالية:

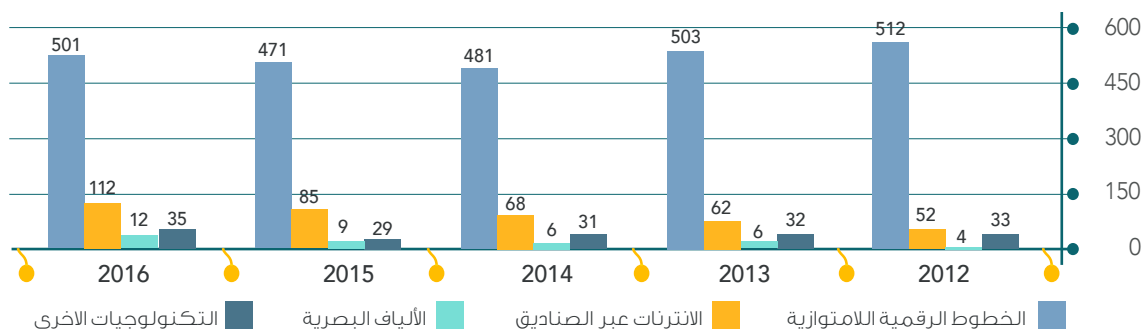
✔ ارتفاع المسجل في اشتراكات الأنترنات عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية الذي شهد زيادة بـ 30,5 ألف خلال هذه السنة.

✔ الزواج الذي لاقته عروض "Smart-ADSL" والتي سجلت بـ 65,1 ألف إشتراك إضافي خلال سنة واحدة .

✔ تطور عدد اشتراكات الأنترنات عبر الصناديق واشتراكات الأنترنات عبر الألياف البصرية اللذان ارتفعا بـ 26,4 ألف وبـ 3,4 آلاف إشتراك على التوالي .

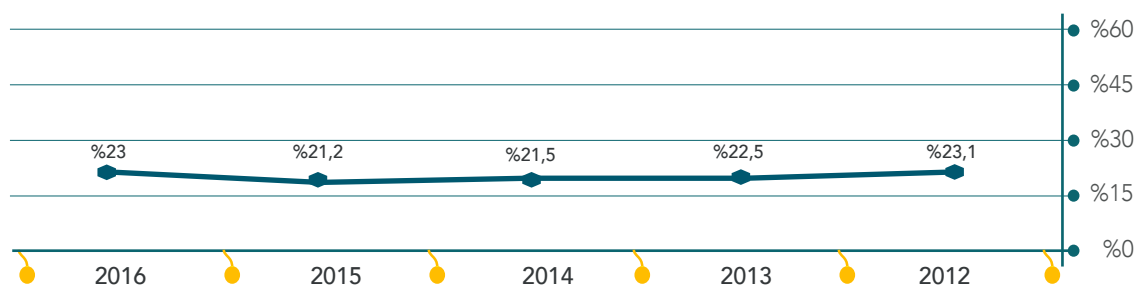
وقد ساهم في هذا التطور شروع المشغل "أوريدو تونس" في تسويق عروض أنترنات عبر تكنولوجيا "LTE-TDD" تحت التسمية التجارية "Fixe-Jdid" خلال الثلاثية الأخيرة من هذه السنة، والتي استقطبت بـ 7,5 ألف إشتراك إلى موف في ديسمبر 2016.

الوحدة: ألف



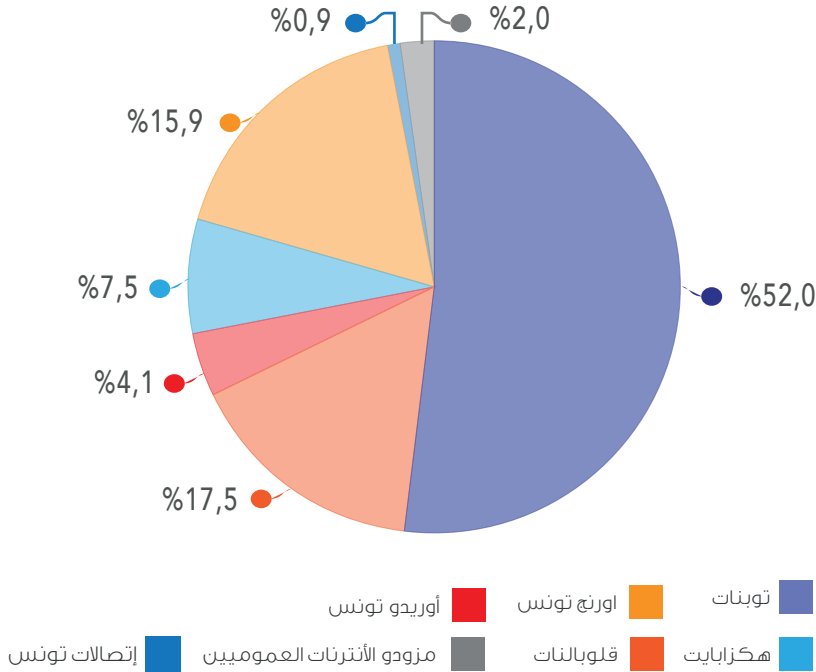
الرسم البياني عدد (53): تطور عدد الاشتراكات في الأنترنات القارة حسب نوعية التكنولوجيا

وقد شهدت نسبة نفاذ الأسر للأنترنات القارة نموا طفيفا بـ 1,8 نقطة خلال سنة 2016، لتتمر من 21,2% في موفى سنة 2015 إلى 23,0% في موفى سنة 2016. وتجدر الإشارة إلى أن اشتراكات الأنترنات القارة الخاصة بالأسر تمثل 88% من إجمالي الاشتراكات .



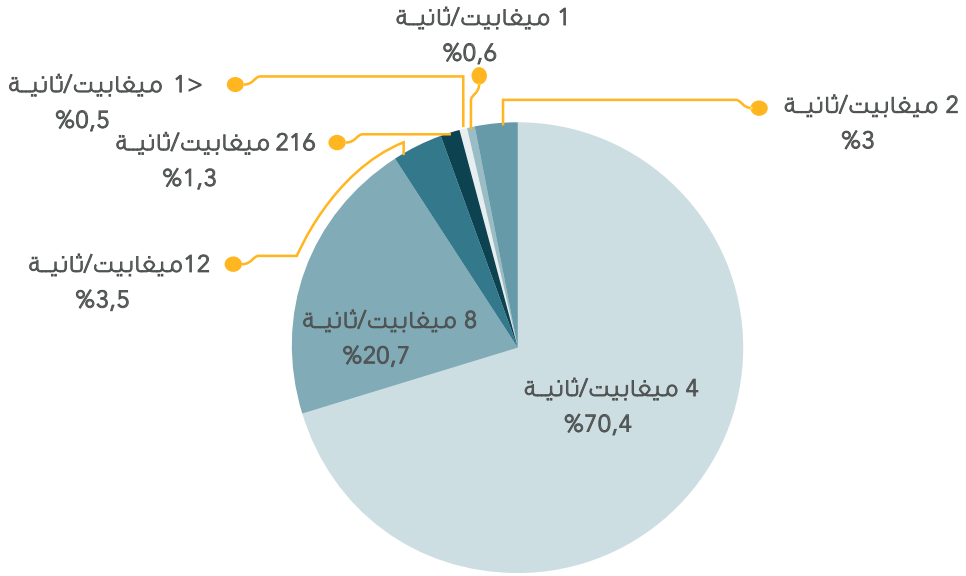
الرسم البياني عدد (54): تطور نسبة النفاذ إلى الأنترنات القارة

وبالرغم من ارتفاع العدد الإجمالي لاشتراكات الأنترنات عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية، سجل مزودو خدمات الأنترنات "أورونج تونس" و "أوريدو تونس" و "هكزابايت" انخفاضا في عدد اشتراكاتهم خلال هذه السنة. بينما سجل المزودان توبنات وقلوبالنات ارتفاعا في عدد الاشتراكات بـ35,3 ألف و بـ1,3 ألف إشتراك على التوالي مقارنة بعدد الاشتراكات المسجلة في سنة 2015. و يعزى ذلك إلى ترويج عروض "Smart-ADSL" التي تتميز عن العروض التقليدية بتوفيرها لخدمات الأنترنات عبر شبك موحد. وقد ساهمت كل هذه العناصر في تعزيز حصة توبنات من السوق بـ4,1 نقاط لتواصل احتفاظها بأكبر حصة بنسبة 52% في موفى 2016. في المقابل سجلت حصص بقية المزودين الخواص تراجعاً ملموساً .



الرسم البياني عدد (55): حصص سوق الخطوط الرقمية اللامتوازية "ADSL"

وتبعاً لسياسة "اتصالات تونس" القائمة على تمكين كل مشنرك من ضعف التدفق بنفس السعر لم تعد الاشتراكات ذات سرعة تدفق مساوية لـ2 ميغابايت في الثانية تروج في السوق منذ شهر ماي 2015، وهو ما ساهم في تغيير حصص الاشتراكات حسب سرعة التدفق بصفة ملحوظة خلال سنة 2016. حيث شهدت حصة الاشتراكات ذات سرعة تعادل أو تفوق 4 ميغابايت في الثانية ارتفاعاً بـ3,8 نقاط خلال هذه السنة وأضحت بذلك تمثل 96% من العدد الإجمالي للاشتراكات كما يتضح من الرسم البياني الموالي .



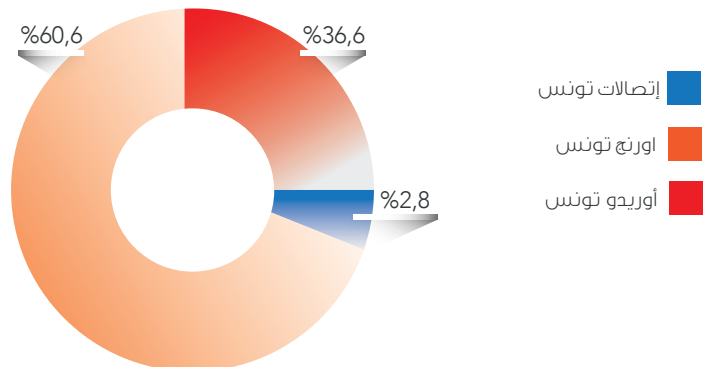
الرسم البياني عدد (56): توزيع اشتراكات الخطوط الرقمية اللامتوازية حسب سرعة التدفق

وبالرغم من ارتفاع عدد اشتراكات الأنترنات عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية، وخاصة الاشتراكات ذات سرعة تدفق تعادل 4 ميغابايت في الثانية، فإن استهلاك الأنترنات في هذا الصنف خلال سنة 2016 بقي مستقرا بالمقارنة بالاستهلاك المسجل خلال سنة 2015.

2016	2015	
242 952	242 566	استهلاك الأنترنات القارة (تيرا أوكتي)

الجدول عدد (13): تطور استهلاك اشتراكات الخطوط الرقمية اللامتوازية للأنترنات القارة

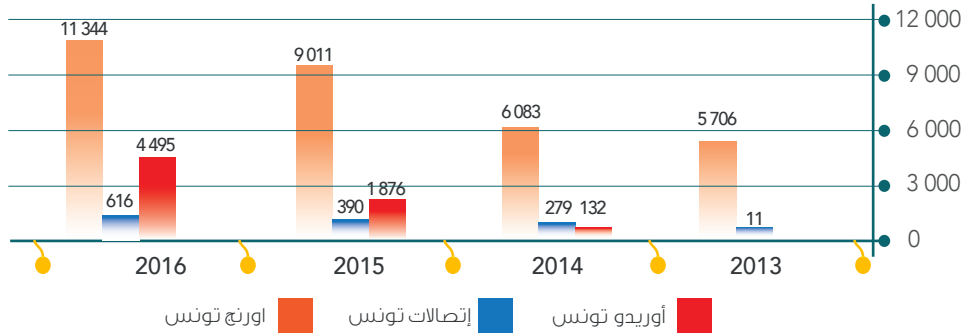
كما شهد عدد اشتراكات الأنترنات عبر الصناديق ارتفاعا ملحوظا وذلك إثر تسجيل "أوريدو تونس" و"أورنج تونس" زيادة هامة في عدد الاشتراكات لديهما بـ 20,7 ألف وبـ 6,6 ألف إشترك على التوالي، بينما سجلت "اتصالات تونس" تراجعاً في عدد اشتراكاتها بـ 0,8 ألف إشترك فقط الأمر الذي إنعكس مباشرة على توزيع حصص السوق بالاعتمادا على عدد الاشتراكات، حيث عززت أوريدو تونس حصتها بـ 12,9 نقطة إضافية خلال هذه السنة، خلافا للمشغلان الآخران اللذان سجلا تراجعا في حصتهما غير أن هذا لم يمنع "أورنج تونس" من المحافظة على أعلى حصة بنسبة 60,6% موفى ديسمبر 2016.



الرسم البياني عدد (57): حصص سوق الأنترنات القارة عبر الصناديق

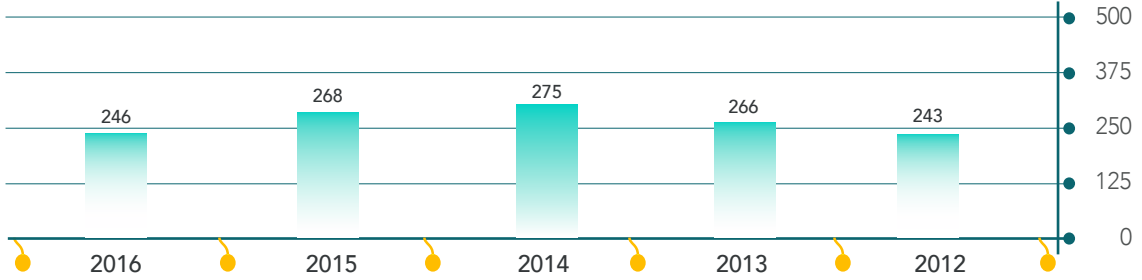
وقد انعكست هذه النتائج على استهلاك الأنترنات عبر الصناديق الذي ارتفع بنسبة ملحوظة قدرت بـ 45,9% خلال سنة 2016، ليصل إلى مستوى 16 بيتا-أوكتي بعد أن كان في حدود 11 بيتا-أوكتي خلال سنة 2015. ويرجع هذا الارتفاع إلى تضاعف استهلاك الأنترنات لدى كل المشغلين حيث سجلت "أوريدو تونس" و"اتصالات تونس" و"أورونج تونس" خلال سنة 2016 نسب ارتفاع سنوية قدرت على التوالي بـ 139,6% و 58,0% و 25,9% كما هو مبين في الرسم البياني التالي:

الوحدة: تيرا أوكتي



الرسم البياني عدد (58): تطور استهلاك الأنترنات القارة عبر الصناديق لكل مشغل

و سجل عدد المراكز العمومية للأنترنات تراجعاً بـ 22 مركزاً خلال سنة 2016، ليبلغ عددها 246 في ديسمبر 2016.



الرسم البياني عدد (59): تطور عدد المراكز العمومية للأنترنات

البيانات



التصرف الاداري والمالي

1. تمهيد

أقرّ الأمر عدد 922 لسنة 2003 المؤرخ في 21 أفريل 2003 المتعلق بالتنظيم الإداري والمالي للهيئة الوطنية للاتصالات وطرق تسييرها إجراءات تصرف تتسم بالمرونة والشفافية من خلال إخضاع مسائل التصرف المتعلقة بالهيئة بإستثناء تلك الخاصة بالنظام الأساسي لأعوانها لمصادقة مجلس التصرف المحدث بمقتضى الفصل 5 من الأمر سالف الذكر وتكريسا لهذه المرونة أتاح الفصل 15 من ذات الأمر للهيئة ضبط إجراءات إبرام صفقاتها بمقتضى مقرر صادر عن رئيستها بعد مصادقة مجلس التصرف وذلك لإنجاز ما يقتضيه نشاطها بالسرعة والنجاعة اللازمة.

كما تجسّدت الشفافية التي اقرها الأمر المذكور على مستوى ميزانيتها حيث نص بكل وضوح على مصادر مداخيلها المتأتية أساسا من معالم إسناد وحجز الموارد الترقية والعنونة التي يتم ضبطها بمقتضى قرار صادر عن وزير تكنولوجيا الإتصال، كما ينص على مصاريف الهيئة والمتمثلة في مصاريف التسيير والتجهيز ومصاريف الدراسات والاختبارات .

وإسهاما في معاهدة مجهودات الدولة الرامية إلى تنمية قطاع الاتصالات نص الفصل 41 مكرر من مجلة الإتصالات على تحويل فواضل ميزانية الهيئة كل سنة إلى صندوق تنمية المواصلات.

وفي علاقة بتصرفها المالي، تمسك الهيئة حساباتها طبقا للقواعد المعمول بها في مجلة المحاسبة التجارية وتخضع إلى مراجعة يجريها مراقب حسابات ويتم نشر قوائمها المالية بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية بعد مصادقة مجلس التصرف ضمنا لشفافية ونزاهة معاملاتها .

2. التصرف الاداري

سعت الهيئة خلال سنة 2016 الى تطوير طرق تسيير وإجراءات التصرف في الموارد المالية والبشرية بما يتلائم مع صلاحياتها التنظيمية والتعديلية في قطاع الاتصالات .

وبالإضافة إلى المهام المرتبطة بسير نشاطها العادي المتعلقة خاصة بفوترة المعالم السنوية لإسناد وحجز موارد الترقية والعنونة ومتابعة تنفيذ صفقات و إستثمارات الهيئة و اضطلاعها بالمهام ذات الصبغة المالية والإدارية والتنظيمية المتصلة بصرف الأجور والتصرف في المسار المهني لأعوانها وإطاراتها، أولت الهيئة خلال سنة 2016 إهتماما خاصا بعدة جوانب تمت ترجمتها أساسا في الإجراءات التالية :

1.2 تنقيح النظام الأساسي الخاص بأعوان الهيئة :

واصلت الهيئة متابعة مشروع تنقيح النظام الأساسي الخاص بأعوانها بعد المصادقة الأولية عليه من طرف مجلس التصرف في جلسته المنعقدة بتاريخ 10 نوفمبر 2014، وذلك بالتنسيق مع مصالح وزارة تكنولوجيا الإتصال والإقتصاد الرقمي ورئاسة الحكومة ومصالح وزارة المالية لإتنام إجراءات المصادقة والنشر بالرائد الرسمي للبلاد التونسية .

ويتمثل التنقيح أساسا في مراجعة نظام التأجير بهدف خلق حد أدنى من التحفيز والتوازن المالي مقارنة بما هو معمول به لدى مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومع نظرائهم بالخارج، وفي هذا السياق صدر الأمر الحكومي عدد 1088 لسنة 2016 المؤرخ في 12 أوت 2016 المتعلق بتنقيح الأمر عدد 1043 لسنة 2008 المؤرخ في 14 أفريل 2008 .

2.2 إقتناء تطبيق خاصة بالتصرف في الموارد البشرية :

أبرمت الهيئة أواخر سنة 2015 إتفاقية مع المركز الوطني للإعلامية قصد إقتناء تطبيق خاصة بالتصرف في الموارد البشرية "منظومة إنصاف" وقد قام المركز المذكور بإدراج بعض التعديلات وفقا لحاجيات الهيئة والنظام الأساسي الخاص بأعوانها ووفقا للأمر الحكومي عدد 1088 لسنة 2016 المؤرخ في 12 أوت 2016 المتعلق بتنقيح الأمر عدد 1043 لسنة 2008 المؤرخ في 14 أفريل 2008. هذا وسيتم إستغلال المنظومة بصفة فعلية إبتداء من سنة 2017 .

3.2 الإنتدابات الخارجية :

في إطار تدعيم مواردها البشرية مواكبة لتنامي المهام الموكولة إليها، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات بإنتداب 14 إطار وذلك وفقا لما تم برمجته بميزانية سنة 2015 و2016 وطبقا لمقتضيات النظام الأساسي الخاص بأعوان الهيئة إضافة إلى إنتداب حارس وعون تنظيف عبر التعاقد وذلك لتدعيم المقر الفرعي للهيئة .

4.2 التكوين والرسكلة :

في نطاق حرصها على مزيد تنمية وتطوير المهارات المهنية لأعوانها، نظمت الهيئة حلقات تكوين ورسكلة محليا ولدى هيئات تعديلية أجنبية قصد تبادل التجارب والخبرات وتحسين أداء إطاراتها وإكسابهم الخبرات اللازمة والمهام بكل ما يتعلق بمهام الهيئة وما يستجد في مجال تعديل قطاع الاتصالات من النواحي التنظيمية والقانونية والتكنولوجية وذلك في إطار مشروع التوأمة بين تونس والإتحاد الأوروبي (إيطاليا وإسبانيا وفرنسا)، بالإضافة إلى إعداد برنامج تكوين سنوي بعنوان سنتي 2016 و2017 وإصدار إستشارة لإختيار مكتب لإنجاز دورات تكوينية تتعلق بالجانب الإداري والمالي و بمجال الاتصالات....

3. النتائج المالية للهيئة

بلغت إيرادات الهيئة بعنوان سنة 2016 ما قدره 10 671 569 ديناراً والمتأتية أساسا من معالم إسناد وحجز موارد الترفيق أي ما يمثل نسبة 94,4% من إجمالي إيرادات الهيئة ، وبلغت المصاريف 5 722 543 ديناراً، إستأثرت منها الأجور 36,5% والأداء على الأرباح 31,9% . ويبين الجدول الموالي مصادر إيرادات الهيئة خلال سنتي 2015 و2016 :

2016	2015	الإيرادات
7 935 383	7 502 028	خدمات الهاتف الجوال
813 000	811 038	خدمات الهاتف القار
350 531	327 749	خدمات المصلحة العامة والخدمات المختصة وخدمات الإنترنت
30 359	32 701	خدمات الشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة
450 874	411 397	خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة
488 778	476 727	الرموز المتعلقة بتعريف شبكات الإتصالات والرموز الخاصة بنقاط التشوير
2 674	000	حجز نطاقات الإنترنت
10 071 599	9 561 640	إيرادات موارد الترفيق
599 970	485 819	إيرادات أخرى (التوظيفات المالية)
10 671 569	10 047 459	المجموع

الجدول عدد (14): تطور إيرادات الهيئة خلال سنتي 2015 - 2016

ومقارنة بسنة 2015 فإن إيرادات الهيئة حققت نموًا بنسبة 6,2%، كما سجلت المصاريف زيادة بنسبة 19,7% مقارنة بالسنة المذكورة كما يبينه الجدول التالي ويعزى هذا الارتفاع أساسا إلى نمو حجم الأجور وقيمة المساهمة الطرفية لفائدة الدولة لسنة 2016 .

2016	2015	البيانات
10 671 569	10 047 459	الإيرادات
5 722 543	4 778 555	المصاريف
4 949 025	5 268 904	النتيجة الصافية

الجدول عدد (15): تطور إيرادات الهيئة ومصاريفها خلال سنتي 2015 - 2016



الخبز البرازيل



الأفاق المستقبلية

يرتكز برنامج عمل الهيئة سنة 2017 على المحاور الأساسية التالية :

تدعيم علاقة الهيئة بالمستهلك :

يهدف توطيد علاقة الهيئة بالمستهلك بما يضمن له حماية أفضل، تعتزم الهيئة الوطنية للاتصالات بعث موقع الكتروني جديد يعنى بشؤون مستعملي خدمات الاتصالات وذلك بالتنسيق مع الجمعيات والمنظمات الناشطة في مجال حماية حقوق المستهلك. وسيكون هذا الموقع بمثابة المرجع الهام والثري للمستهلك باعتباره سيمكنه من كل المعلومات المتعلقة بخدمات الاتصالات و سيعرفه بحقوقه في هذا المجال الى جانب تمكنه من ايداع الشكاوى على الخط . وستسهر على متابعة هذا الموقع خلية خاصة أحدثت للفرض . كما سيتم انجاز ثلاث دراسات قائمة على سبر الآراء في جانفي وجوان وأكتوبر 2017 بهدف التحقق من مدى رضا المستهلك على الخدمات المسداة اليه

مراقبة جودة خدمات الاتصالات :

ستعمل الهيئة خلال سنة 2017 على تدعيم آلياتها في مراقبة جودة خدمات الاتصالات وعلى اتخاذ التدابير اللازمة لحث المشغلين على تحسين جودة الخدمات المسداة الي حرفائهم، فبالإضافة الى حملات التدقيق التي شملت 24 ولاية، ستنفذ الهيئة برنامجا جديدا لتقييم الجودة بالنسبة لكل الخدمات بما فيها تلك الموفرة عبر شبكات الجيل الرابع في 2089 عمادة في الجمهورية التونسية وذلك باستعمال مقاربة جديدة تستند الى تطبيقات جواله وتفاعلية تمكن المستهلك من المشاركة فيها مباشرة .

علاوة على ذلك ، ستشهد سنة 2017 الاعلان عن طلب عروض لاختيار مكتب متخصص تعهد له مهمة تقييم جودة خدمات الانترنت القارة . ومن المؤمل أن يتم الشروع في انجاز القياسات في الثلاثي الاخير من سنة 2017 . كما ستتولى الهيئة القيام بدراسة لتدقيق الجودة الادارية للخدمات القارة .

مواكبة المستجدات في مجال التنظيم :

مواكبة للتطورات المتسارعة التي يشهدها قطاع الاتصالات والتي أفرزت ظهور مفاهيم جديدة على غرار أنترنات الاشياء، ستعمل الهيئة خلال السنة المقبلة على دراسة الجوانب التنظيمية و الفنية والاقتصادية المرتبطة بهذا الصنف المستحدث من الخدمات وتحديد مدى تأثيره على السوق وعلى المستعمل النهائي.

كما ستتولى الهيئة تنظيم عدة ملتقيات تحسيسية لتوعية المستهلك بحقوقه الناتجة عن مبدأ حيادية الانترنت كما تعتزم الهيئة إنجاز دراسة حول الجوانب الفنية لحيادية الانترنت في علاقة مع التطبيقات ما فوق الشبكات applications over the top .

مقاومة ظاهرة التقليد و السوق الموازية :

مساهمة منها في دعم مجهودات الدولة لمكافحة ظاهرة التقليد و السوق الموازية التي باتت تهدد جديا الاقتصاد الوطني، ستتخذ الهيئة جملة من الاجراءات الهامة للحد من انتشار واستعمال الهواتف والاجهزة الطرفية المقلدة و المروجة في السوق الموازية. وستعمل الهيئة في اطار المشروع الذي ستضعه للفرض على توعية المستهلك بالاطار الناجمة عن استعمال هذه الاجهزة التي لا تستجيب الى أدنى معايير الصحة والسلامة .

تنظيم خدمات الاتصالات التفاعلية وذات المحتوى :

تعتمد الهيئة وضع منوال اقتصادي جديد لتحفيز خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة ولترقيق من ثقة المستهلك في هذا الصنف من الخدمات وخاصة خدمات المحتوى بواسطة الرسائل القصيرة. وفي هذا الإطار كانت الهيئة قد أطلقت استشارة عمومية بهدف تحليل الوضع الراهن للسوق وستتولى نشر نتائجها خلال الثلاثية الأولى من سنة 2017 . ومن المنتظر أن تفرز هذه الاستشارة مقترحات قيمة ستساعد الهيئة في تعديل هذه السوق وحماية المؤسسات الصغرى الناشطة في المجال .

تدعيم الاستعمال المشترك للبنية التحتية :

يهدف تدعيم خدمات التدفق العالي جدا باعتماد شبكات الألياف البصرية وفق شروط اقتصادية وفنية موضوعية مع الضغط على التكاليف المرتبطة بمد هذه الشبكات، ستتولى الهيئة خلال الثلاثي الأول لسنة 2017 إصدار قرار يحدد طرق النفاذ والقواعد العامة لتقاسم الألياف البصرية بناء على النتائج التي ستفرزها الاستشارة العمومية التي تم إطلاقها في سنة 2016 والتي تطرق إليها هذا التقرير. كما ستقوم الهيئة باتخاذ قرار لتحديد العناصر الواجب توفرها في عرض التقسيم الافتراضي للحلقة المحلية .

إنجاز دراسة استراتيجية للتحويل من النسخة الرابعة لبروتوكول الانترنت IPV4 الى النسخة السادسة IPV6 :

باعتبار أن العناوين المتوفرة على النسخة الرابعة لبروتوكول الانترنت IPV4 باتت على وشك النفاذ، أضحت الحاجة ملحة الى الانتقال الى النسخة السادسة من هذا البروتوكول IPV6 وللغرض تعتمده الهيئة إنجاز دراسة استراتيجية لتحديد مراحل وآليات هذا الانتقال .

متابعة دراسة تحليل السوق :

ستتولى الهيئة نشر نتائج دراسة تحليل السوق التي ستمكنها من ادخال التعديلات الضرورية لضمان المنافسة المشروعة في سوقي الجملة والتفصيل للاتصالات بعد تحديد الاسواق المرجعية وقائمة المشغلين الذين يمارسون هيمنة فعلية على كل سوق مع ضبط التزامات كل منهم . وستتيح نتائج هذه الدراسة للهيئة تطبيق استراتيجية تعديلية لاتماثلية تتلاءم ووضعية السوق .

ملحق : قائمة في قرارات الهيئة

قائمة في قرارات الهيئة الصادرة في سنة 2016

القرارات التعديلية

- القرار عد02 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 03 فيفري 2016 المتعلق بالمصادقة على ملحق عد03 من العقد المبرم بين مشغل الشبكة الافتراضية "Tunisia Services" ومشغل الشبكة العمومية للاتصالات "اتصالات تونس".
- القرار عد03 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 17 فيفري 2016 المتعلق بضبط نموذج تقرير استعمال الموارد المسندة والحد الأدنى لاستعمال موارد الترقية للهاتف الجوال المسندة الواجب بلوغه للتمكن من طلب موارد إضافية .
- القرار عد04 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 16 مارس 2016 المتعلق بتتقيح القرار عد22 الصادر بتاريخ 16 مارس 2012 والمتعلق بضبط شكل القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية لمشغلي شبكات الهاتف القار .
- القرار عد05 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 30 مارس 2016 المتعلق بضبط قواعد فوتر خدمة الموزع الصوتي "messagerie vocale".
- القرار عد06 الصادر بتاريخ 30 مارس 2016 المتعلق بقاعدة تجديد الاشتراكات في خيارات وخدمات الاتصالات .
- القرار عد07 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 29 جوان 2016 المتعلق بالمصادقة على تتقيح الشروط العامة للاشتراك في خدمة الهاتف الجوال مسبق الدفع لشركة "Tunisia Service" .
- القرار عد09 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 22 جوان 2016 المتعلق بضبط تعريفات حمل أرقام الهاتف القار والجوال .
- القرار عد10 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 05 أكتوبر 2016 المتعلق بالمصادقة على عرض إعادة البيع بالجملة لخدمة الانترنت السكنية ذات السعة العالية المفعلة على الخطوط الرقمية xDSL لشركة "اتصالات تونس".
- القرار عد11 الصادر عن مجلس الهيئة بتاريخ 19 ديسمبر 2016 المتعلق بالمصادقة على أنموذج عقد توفير خدمات الاتصالات ذات المحتوى والتفاعلية عن طريق الرسائل القصيرة لشركة "أوريدو تونس".
- القرار عد12 الصادر بتاريخ 21 ديسمبر 2016 المتعلق بالمصادقة على العروض الفنية والتعريفية للربط البيني لسنة 2016 للشركة الوطنية للاتصالات وشركة "أوريدو تونس" وشركة "أورنج تونس".

قائمة في قرارات الهيئة الصادرة في سنة 2016

القرارات المتعلقة بالعقوبات

- تنبيه صادر بتاريخ 26 جانفي 2016 موجه للمشغل " اتصالات تونس" بضرورة الامتثال لبرنامج تفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف الجوال المضبوطة بقرار الهيئة الوطنية للاتصالات ع73 عدد الصادر بتاريخ 16 جويلية 2015.
- قرار الهيئة الوطنية للاتصالات ع01 عدد بتاريخ 27 جانفي 2016 المتعلق بتسليط عقوبة مالية على المشغل "أورنج تونس".
- تنبيه صادر بتاريخ 11 مارس 2016 موجه للمشغل "أورنج تونس" بإنهاء الممارسات غير المشروعة المتمثلة في تشغيل شبكة عمومية للهاتف الجوال من الجيل الرابع دون الحصول على إجازة .
- أمر صادر بتاريخ 30 مارس 2016 موجه لـ " اتصالات تونس" بضرورة الامتثال لبرنامج تفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف القار المضبوطة بقرار الهيئة الوطنية للاتصالات ع72 عدد بتاريخ 16 جويلية 2015.
- أمر صادر بتاريخ 14 أفريل 2016 موجه للمشغل " اتصالات تونس" بضرورة الامتثال لبرنامج تفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف الجوال المضبوطة بقرار الهيئة الوطنية للاتصالات ع73 عدد بتاريخ 16 جويلية 2015.
- تنبيه صادر بتاريخ 22 أفريل 2016 موجه للمشغل "أوريدو تونس" لتلافي النقائص التي حالت دون الانطلاق التجاري لخدمة حمل أرقام الهاتف الجوال .
- تنبيه صادر بتاريخ 22 أفريل 2016 موجه للمشغل "أورنج تونس" لتلافي النقائص التي حالت دون الانطلاق التجاري لخدمة حمل أرقام الهاتف الجوال .
- تنبيه صادر بتاريخ 22 أفريل 2016 موجه لمشغل الشبكة الافتراضية " ليكا موبيل" بضرورة انجاز الأعمال التحضيرية اللازمة لتفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف الجوال .
- تنبيه صادر بتاريخ 10 أوت 2016 موجه للمشغل " اتصالات تونس" بإنهاء الممارسات غير المشروعة في مجال تجديد الاشتراكات في خيارات وخدمات الاتصالات .
- أمر صادر بتاريخ 17 أوت 2016 موجه لمشغل الشبكة الافتراضية " ليكا موبيل" بضرورة تفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف الجوال .
- قرار الهيئة الوطنية للاتصالات ع08 عدد بتاريخ 07 سبتمبر 2016 يتعلق بتسليط خطية مالية على مشغل الشبكة الافتراضية " ليكا موبيل".
- تنبيه صادر بتاريخ 22 سبتمبر 2016 موجه للمشغل " أورنج تونس" لموافاة الهيئة بالمعطيات المتعلقة بمدى تقدم برامج العمل المتعهد بها لتحسين جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيل الثاني والثالث .
- تنبيه صادر بتاريخ 22 سبتمبر 2016 موجه للمشغل " اتصالات تونس" لموافاة الهيئة بالمعطيات المتعلقة بمدى تقدم برامج العمل المتعهد بها لتحسين جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيل الثاني والثالث .
- تنبيه صادر بتاريخ 16 ديسمبر 2016 موجه للمشغل " اتصالات تونس" بإنهاء الممارسات غير المشروعة في مجال توفير خدمات الاتصالات .
- تنبيه صادر بتاريخ 27 ديسمبر 2016 موجه للمشغل "أوريدو تونس" بإنهاء الممارسات غير المشروعة والمتعلقة بمخالفة قرار الهيئة ع219 عدد بتاريخ 10 أكتوبر 2016 حول العرض " Fixe Jdid".

قائمة في قرارات الهيئة الصادرة في سنة 2016

قرارات الصادرة في المادة التنازعية

- قرار الهيئة الصادر بتاريخ 09 مارس 2016 والمتعلق بالتعهد التلقائي من طرف الهيئة الوطنية للإتصالات ضد "أوريديو تونس" من أجل المخالفات المرتكبة عند تسويق العروض التجارية volume clé 3G doublé وديما "connecté" وعرض "جَنَح" وعرض "Promo" أحكي عليها للناس الكل.
- قرار الهيئة في القضية عدد 56 الصادر بتاريخ 08 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "تونيزيانا" و شركة "إتصالات تونس" حول العرض التقني والتعريفى بالجملة للنفاد .bistream.
- قرار الهيئة في القضية عدد 100 الصادر بتاريخ 29 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أورنج تونس" و شركة "تونيزيانا" حول تسويق العرض التجاري المسمى 200% bonus.
- قرار الهيئة في القضية عدد 102 الصادر بتاريخ 29 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أورنج تونس" و شركة "تونيزيانا" حول تسويق العرض التجاري المسمى 100% bonus .
- قرار الهيئة عدد 148 الصادر بتاريخ 17 فيفري 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة أورنج تونس وشركة أوريديو تونس حول تسويق العرض التجاري المسمى "الصحيح".
- قرار الهيئة في القضية عدد 152 الصادر بتاريخ 29 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أورنج تونس" و شركة "أوريديو تونس" حول تسويق العرضين التجاريين المسميين Pack clé 3G E3531 و Pack clé 3GB E3236.
- قرار الهيئة في القضية عدد 161 الصادر بتاريخ 09 مارس 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أوريديو تونس" و "أورنج تونس" حول تسويق العرض التجاري المسمى Flybox home.
- قرار الهيئة في القضية عدد 162 الصادر بتاريخ 09 مارس 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أوريديو تونس" و شركة "أورنج تونس" حول تسويق العرض التجاري المسمى Bouj.
- قرار الهيئة في القضية عدد 165 الصادر بتاريخ 29 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أورنج تونس" و شركة "أوريديو تونس" حول تسويق العرض التجاري المسمى "3G BOX طيربيهم ب 4 أشهر بلاش".
- قرار الهيئة في القضية عدد 166 الصادر بتاريخ 29 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أورنج تونس" و شركة "أوريديو تونس" حول تمكين مشتركي عرض 100% carta من إشرء عروض الأانترنت بواسطة رصيد إمتياز الشحن .
- قرار الهيئة في القضية عدد 167 الصادر بتاريخ 09 مارس 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أوريديو تونس" وشركة "أورنج تونس" حول تسويق العرض التجاري المسمى "Nouvelle option".
- قرار الهيئة في القضية عدد 171 الصادر بتاريخ 29 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أورنج تونس" أنترنت و شركة "أوريديو تونس" حول تسويق خدمة الأانترنت عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية بأسعار مفرطة الإنخفاض .
- قرار الهيئة في القضية عدد 176 الصادر بتاريخ 29 جوان 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "هكزابايت" وشركة "أوريديو تونس" حول تسويق خدمة الأانترنت عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية بأسعار مفرطة الإنخفاض .
- قرار الهيئة في القضية عدد 180 الصادر بتاريخ 21 ديسمبر 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "أورنج تونس" وشركة "إتصالات تونس" حول تسويق العرض التجاري المسمى "100% bonus TT".
- قرار الهيئة في القضية عدد 316 الصادر بتاريخ 21 ديسمبر 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة أوريديو تونس وشركة إتصالات تونس حول شروط اللعبة الترويجية المسماة "Grand jeu TT".
- قرار الهيئة في القضية عدد 337 الصادر بتاريخ 09 مارس 2016 والمتعلق بفض النزاع بين شركة "إتصالات تونس" و شركة "أوريديو تونس" حول اللعبة الترويجية المسماة "Mega quiz sms".

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للإتصالات

