

Décision de l'Instance Nationale des Télécommunications n°.. du ... portant revue des modèles de contrats d'abonnement aux services de télécommunications

Au sens de la présente décision, on entend par :

- **INT** : Instance Nationale des Télécommunications,
- **Services des télécommunications** : service de téléphonie mobile, fixe et internet,
- **Prestataires des services** : Opérateurs de Réseaux Publics de Télécommunications, Opérateurs de Réseaux Virtuels et Fournisseur de Service Internet.
- **Abonné** : personne physique ou morale ayant souscrit un contrat d'abonnement à un ou plusieurs service(s) des télécommunications.
- **Période minimale d'engagement** : durée minimale durant laquelle l'abonné reste lié contractuellement avec son prestataire de service. Cette durée n'est applicable qu'une seule fois tout au long de la relation contractuelle entre un abonné et un prestataire de service donné.
- **Forfait** : Package comprenant un ou des service(s) des télécommunications et un terminal.

L'Instance Nationale des Télécommunications,

Vu le Code des Télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 Janvier 2001, tel que complété et modifié par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002, la loi n° 2008-1 du 8 janvier 2008 et loi n° 2013-10 du 12 avril 2013 et notamment son article 26.

Vu le décret n°2008-3026 du 15 septembre 2008 portant fixation des conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès.

Vu le décret n° 2014-412 du 16 janvier 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi de l'autorisation pour l'exercice de l'activité d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications et notamment son article 11.

Vu le décret n° 2014-4773 du 26 décembre 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet et notamment son article 11.

Vu la Décision de l'Instance Nationale des Télécommunications décision n°58/2012 du 5 juillet 2012 fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie telle que modifiée par la décision n°71/2015 du 1^{er} juillet 2015.

Considérant :

Que conformément à l'articles 26 du code des télécommunications, à l'article 11 du décret n° 2014-412 du 16 janvier 2014, et à l'article 11 du décret n° 2014-4773 du 26 décembre 2014, l'INT est

chargée de l'approbation des modèles de contrats d'abonnement aux services des télécommunications.

Que l'INT veille à travers l'approbation des modèles de contrats d'abonnement aux services des télécommunications à assurer un équilibre contractuel entre l'abonné et le prestataire de service en éliminant toute forme d'abus.

Que certains modèles de contrats aux services des télécommunications comprennent des clauses abusives empêchant les abonnés d'exercer leur droit de résiliation.

Que ces clauses ne devraient pas constituer une entrave à l'exercice d'une concurrence saine loyale et/ou une atteinte aux droits des consommateurs en les empêchant notamment de bénéficier de leur droit de changer d'opérateurs tout en conservant leurs numéros (portabilité des numéros).

Après en avoir délibéré le ..;

DECIDE :

Article 1 – Les contrats d'abonnements aux services des télécommunications doivent être rédigés de manière claire, compréhensible et lisible. Tout contrat doit être rédigé en langues arabe et française.

Article 2 – Les contrats doivent comprendre des mentions claires sur les différentes formules d'abonnement aux services des télécommunications avec ou sans engagement.

Article 3 – Les contrats d'abonnement aux services des télécommunications doivent mentionner d'une manière claire les périodes minimales d'engagement. Ces périodes ne doivent en aucun cas dépasser **24 mois**.

Article 4 – Les contrats d'abonnement aux services des télécommunications doivent mentionner d'une manière claire que l'abonné aura la possibilité de résilier son contrat à **l'échéance de la période minimale d'engagement** comme suit :

- **Pour l'abonnement aux services des télécommunications prépayés ou services post-payés** : l'abonné a le droit de résilier son contrat, **à tout moment**, après la période minimale d'engagement, **sans préavis** et **sans frais**.
- **Pour l'abonnement aux forfaits** : Le prestataire de services informe l'abonné par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période minimale d'engagement, de la possibilité de résilier son contrat sans frais.
Si le client ne demande pas la résiliation de son contrat à l'issue de ladite période, le contrat sera reconduit de mois en mois.
Lorsque le préavis n'a pas été adressée à l'abonné conformément aux dispositions du premier alinéa, ce dernier peut mettre un terme au contrat **gratuitement et à tout moment** à compter de la date de reconduction.

Article 5 – Les contrats d’abonnement aux services des télécommunications doivent mentionner, que l’abonné ayant déposé une demande de portage de son numéro, à l’issue de la période minimale d’engagement, n’est pas tenu d’aviser son prestataire de service. Dans ce cas la demande de portage faite auprès du prestataire de service au profit duquel l’abonné désire porter son numéro est considérée comme une demande de résiliation entre l’abonné et son ancien prestataire de service. La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro.

Article 6 - Les prestataires de services disposent d’un mois, à compter de la date de notification de la présente décision, pour présenter à l’INT les modèles de contrats révisés conformément aux dispositions de la présente.

Article 7 - Le Président de l’Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l’exécution de la présente décision qui entre en vigueur dès sa notification aux prestataires de services.

Cette décision a été rendue le2016 sous la présidence de Monsieur **Hichem BESBES** et en présence de:

- **Mme. Leila DHOUBI** : Vice-Président de l’Instance
- **M. Abdelkhalek BOUJNEH**: Membre permanent de l’Instance
- **M. Mohamed Naoufel FRIKHA** : Membre de l’Instance de l’Instance
- **M. Karim BEN KAHLA** : Membre de l’Instance de l’Instance
- **M. Amara DRIDI** : Membre de l’Instance de l’Instance
- **Mme. Yamina MATHLOUTHI** : Membre de l’Instance de l’Instance

Le Président de l’Instance Nationale
des Télécommunications

Hichem BESBES