

قرار من وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤرخ في 29 جويلية 2013 يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلق بضبط شروط إجراءات استغلال مراكز النداء المحلية.

إن وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصال،

بعد الإطلاع على القانون التأسيسي عدد 6 لسنة 2011 المؤرخ في 16 ديسمبر 2011 المتعلق بالتنظيم المؤقت للسلط العمومية،

وعلى القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 والمتعلق بحماية المعطيات الشخصية،

وعلى القانون عدد 44 لسنة 1991 المؤرخ في أول جويلية 1991 المتعلق بتنظيم تجارة التوزيع كما تم تنقيحه بالقانون عدد 38 لسنة 1994 المؤرخ في 24 فيفري 1994،

وعلى القانون عدد 64 لسنة 1991 المؤرخ في 29 جويلية 1991 المتعلق بالمنافسة والأسعار وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة القانون عدد 74 لسنة 2003 المؤرخ في 11 نوفمبر 2003 والقانون عدد 60 لسنة 2005 المؤرخ في 18 جويلية 2005،

وعلى القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 المتعلق بحماية المستهلك،

وعلى مجلة تشجيع الاستثمارات الصادرة بالقانون عدد 120 لسنة 1993 المؤرخ في 27 ديسمبر 1993 وعلى جميع النصوص التي نقحتها وتممته وخاصة المرسوم عدد 28 لسنة 2011 المؤرخ في 18 أبريل 2011،

وعلى مجلة الاتصالات الصادرة بالقانون عدد 1 المؤرخ في 15 جانفي 2001 كما تم تنقيحها وإتمامها بالقانون عدد 46 لسنة 2002 المؤرخ في 7 ماي 2002 والقانون عدد 1 لسنة 2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 والقانون عدد 10 لسنة 2013 المؤرخ في 12 أبريل 2013،

وعلى مجلة السلامة والوقاية من أخطار الحريق والإنفجار والفرع بالبنابات الصادرة بالقانون عدد 11 لسنة 2009 المؤرخ في 2 مارس 2009،

وعلى الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 والمتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها كما تم تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد 1259 لسنة 2007 المؤرخ في 21 ماي 2007 والأمر عدد 344 لسنة 2008 المؤرخ في 11 فيفري 2008 والأمر عدد 1882 لسنة 2010 المؤرخ في 26 جويلية 2010 وخاصة الفصل 3 منه،

وعلى الأمر عدد 830 لسنة 2001 المؤرخ في 14 أبريل 2001 المتعلق بالمصادقة على الأجهزة الطرفية الراديوية كما تم تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد 1666 لسنة 2003 المؤرخ في 4 أوت 2003،

وعلى الأمر عدد 1876 لسنة 2004 المؤرخ في 11 أوت 2004 المتعلق بصلوحية المحل وشهادة الوقاية.

وعلى الأمر عدد 2638 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 والمتعلق بضبط شروط توفير خدمات الهاتف عبر بروتوكول الانترنت كما تم تنقيحه بالأمر عدد 2000 لسنة 2012 المؤرخ في 18 سبتمبر 2012 ،

وعلى الأمر عدد 2639 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 المتعلق بضبط شروط وإجراءات توريد وتسويق وسائل أو خدمات التشفير عبر شبكات الاتصالات،

وعلى الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ،

وعلى الأمر عدد 2361 لسنة 2012 المؤرخ في 5 أكتوبر 2012 والمتعلق بضبط خدمات الاتصالات الخاضعة لكراس شروط،

وعلى القرار الجمهوري عدد 43 لسنة 2013 المؤرخ في 14 مارس 2013 المتعلق بتعيين السيد علي لعريض رئيسا للحكومة،

وعلى الأمر عدد 1372 لسنة 2013 المؤرخ في 15 مارس 2013 والمتعلق بتسمية أعضاء الحكومة،

وعلى قرار وزير تكنولوجيا الاتصالات المؤرخ في 2 ديسمبر 2009 والمتعلق بالمصادقة على المخطط الوطني للترقيم والعنونة كما تم تنقيحه بمقتضى القرار المؤرخ في 24 جويلية 2012،

وعلى قرار وزير تكنولوجيا الاتصالات المؤرخ في 9 جانفي 2010 والمتعلق بضبط معايير إسناد موارد الترقيم والعنونة كما تم تنقيحه بمقتضى القرار المؤرخ في 24 جويلية 2012، وعلى رأي مجلس المنافسة.

قرر ما يلي :

الفصل الأول . تمت المصادقة على كراس الشروط المتعلق بضبط شروط وإجراءات استغلال مراكز النداء المحلية الملحق بهذا القرار.

الفصل 2 . تنسحب أحكام هذا الكراس على جميع مستغلي مراكز النداء المحلية التي تم إحداثها قبل صدوره.

ويمنح هؤلاء المستغلون فترة انتقالية بستة (6) أشهر ابتداء من تاريخ نشر هذا الكراس بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية لاستيفاء الشروط التي نصت عليها أحكامه.

الفصل 3 . ينشر هذا القرار بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في 29 جويلية 2013.

وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

منجي مرزوق

اطلع عليه

رئيس الحكومة

علي لعريض

ملحق

كراس الشروط المتعلق بضبط شروط وإجراءات استغلال مراكز النداء المحلية

الباب الأول

أحكام عامة

الفصل الأول - يضبط هذا الكراس شروط وإجراءات استغلال مراكز النداء المحلية.

الفصل 2 - يمكن لكل شخص معنوي يستجيب للشروط المبينة بهذا الكراس استغلال مراكز نداء محلية.

الفصل 3 - يقصد بمركز النداء المحلي على معنى أحكام هذا الكراس، كل فضاء مهياً لتوفير إرشادات أو خدمات عن بعد داخل التراب الوطني عبر أرقام نداء موحدة وغير جغرافية تتم فوترة النداءات الموجهة نحوها على حساب المنادي باحتساب سعر نقل النداء وسعر توفير الخدمة.

الباب الثاني

شروط استغلال مراكز النداء المحلية

القسم الأول

الشروط الإدارية

الفصل 4 - يتعين على كل من يرغب في استغلال مركز نداء محلي أن يستجيب للشروط التالية:

- أن يكون مكونا طبقا للقانون التونسي، بالنسبة للذوات المعنوية،

- أن يكون تونسي الجنسية ونقي السوابق العدلية، بالنسبة للشخص المادي الممثل القانوني للشخص المعنوي،

- أن يكون الممثل القانوني للمركز من حاملي الشهادات العليا أو على الأقل من حاملي شهادة البكالوريا مع سنتين دراسات عليا في مجال الاتصالات أو الإعلامية،

- أن ينتدب طاقما فنيا يتكون على الأقل من مهندس وتقني سامي مختصين سواء في الاتصالات أو الإعلامية.

الفصل 5 - يودع كل راغب في استغلال مركز نداء محلي لدى الهيئة الوطنية للاتصالات، إما مباشرة أو عن طريق البريد مضمون الوصول، ثلاث (3) نسخ من كراس الشروط مؤشرا عليها في جميع الصفحات وممضى عليها من قبله مع عبارتي "أطلعت ووافقت" والتصريح بالنشاط المرفق وذلك في أجل أقصاه 15 يوما من تاريخ إبرام عقد مع مشغل شبكة عمومية للاتصالات، ويحتفظ بنسخة عليها ختم مصالح الهيئة الوطنية للاتصالات وتاريخ الإيداع.

تقوم الهيئة الوطنية للاتصالات ، بناء على الملف المودع لديها إسناد موارد الترقيم المطلوبة، كما تقوم بتوجيه نسخة من هذا الكراس ومن التصريح بالنشاط المرفقة إلى الوزارة المكلفة بالاتصالات.

يتولى الشخص الراغب في استغلال مركز نداء محلي سحب هذا الكراس وأنموذج التصريح بالنشاط من الهيئة الوطنية للاتصالات أو الوزارة المكلفة بتكنولوجيات الاتصال أو عن طريق شبكة الانترنت أو يتولى نسخها من الرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

الفصل 6 - تتمثل الوثائق المرفقة بكراس الشروط فيما يلي :

1- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للممثل القانوني للشخص المعنوي وللمكلف بالاستغلال عند الإقتضاء.

2- الخصائص التقنية للتجهيزات والمنظومات المعتمدة لتوفير الخدمات.

3- عرض مفصل لكل خدمة من حيث شروط وطرق الدخول إليها والتعريف المقترحة وطريقة فوترتها.

4- تقرير مسلم من مشغل الشبكة العمومية للاتصالات المتعامل معه يفيد توفر المعدات والتجهيزات ومطابقتها للمواصفات ويتضمن وجوبا.

- مقر مركز الإنتاج،

- نوعية وصلة الربط المعتمدة مع مشغل الشبكة العمومية للاتصالات المعني.

- الخصائص الفنية للمعدات والتجهيزات وطاقة استيعابها للحركة.

5- الإمكانيات البشرية الفنية المنتدبة طبقا لمقتضيات الفصل 4 من هذا الكراس.

6- وعند الاقتضاء، الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء ومزودي المحتوى والوثائق المثبتة لحقوق استغلال رخص البرمجيات ذات الصلة بالخدمات الموفرة طبقا لقانون الملكية الأدبية والفنية.

القسم الثاني

الشروط الفنية

الفصل 7 - يتعين أن تكون البنية الأساسية بمختلف مكوناتها وفضاءاتها وظيفية وصالحة لتأمين الخدمات التي يوفرها مركز النداء ومستجيبة للشروط العامة في مجالي الصحة والسلامة وفقا للتراتب الجاري بها العمل.

الفصل 8 - يجب على مستغل مركز النداء المحلي أن يوفر المعدات والتجهيزات التالية :

- موزع هاتف مركزي مخصص ومجهز بنظام استغلال متعدد الوظائف وذو طاقة ذاتية كافية لضمان معالجة النداءات الواردة والصادرة بصفة جيدة،

- رخصة استغلال البرمجية الخاصة بكل خدمة مزعم توفيرها عند الاقتضاء،

- وحدة أرشيف إلكتروني ذات طاقة خزن كافية لمدة ستة (6) أشهر للمعلومات المتبادلة،

- معدات للتزويد الكهربائي قادرة على ضمان الاستغلال الذاتي للموزعات وتجهيزات الاتصالات لمدة لا تقل عن عشرين دقيقة في حالة انقطاع التيار الكهربائي.

الفصل 9 - يبرم مستغل مركز النداء المحلي مع كل مشغل شبكة العمومية للاتصالات متعامل معه عقدا يحدد بالأساس الشروط الفنية والتجارية لتوفير الخدمات والالتزامات المحمولة والحقوق الراجعة إلى كل طرف.

يأخذ العقد المذكور بالفقرة الأولى شكل عقد نموذجي يجري تطبيقه على جميع مستغلي مراكز النداء المحلية بعد مصادقة الهيئة الوطنية للاتصالات.

الإلتزامات تجاه الحرفاء

الفصل 10 - يتعهد مزود الخدمة تجاه الحرفاء بضمان استمرارية الخدمات وتشغيل الأجهزة والبرامج المعلوماتية قصد توفير مستوى مرضي من الخدمات بالنسبة للعموم طبقا لكراس الشروط هذا والقيام بصفة عاجلة وفعالة بكل الإصلاحات اللازمة. ويتم التنصيب على ذلك في العقد المبرم مع مشغل الشبكة العمومية للاتصالات المعني.

الفصل 11 - يلتزم مزود الخدمة خاصة بـ :

- إبرام عقد مع مشغل شبكة عمومية للاتصالات يحدد الشروط التقنية والتجارية لاستغلال الخدمة وخاصة نسب تقاسم المداخل بين الطرفين،

- توفير الخدمة بصفة متساوية ودون تمييز إلى طالبيها على كامل تراب الجمهورية مع اعتماد الوسائل الفنية الأكثر نجاعة،

- المحافظة على سرية كل المعلومات المتعلقة بالمعطيات الشخصية للمستعملين باستثناء الحالات المنصوص عليها في التشريع والتراتب الجاري بها العمل،

- تمكين المستعملين من بيانات واضحة ودقيقة حول موضوع الخدمات وطرق الدخول إليها،

- وضع خدمة خاصة على نمة المستعملين لتقديم الشكايات،

- إعلام المستعملين بتعريف الخدمة بصفة واضحة مع وجوب أن تكون التعريف ملاصقة لرقم النداء مهما كانت الوسيلة الاشهارية المعتمدة،

- تمكين الحرفاء من فترة انتظار مجانية بأجل قدره 15 ثانية وإعلام الحريف خلال هذه الفترة بتعريف الخدمة بحساب الدقيقة الواحدة بصفة واضحة،

- إلزام الأعوان العاملين بمركز النداء بإعلام الحرفاء خلال المكالمة بأسمائهم أو مدهم بمعطيات تمكن من التعريف بهم،

- عدم استعمال معلومات شخصية دون موافقة صاحبها وحذفها كلما طالب بذلك،

- ضمان استمرارية الخدمة وتأمين الجودة،

- الامتناع عن الإشهار أثناء تقديم الخدمة،

- الامتناع عن اعتماد الوسائل والطرق المناهضة للمشروعة.

الباب الرابع

الإلتزامات تجاه الإدارة

الفصل 12 - يضع مستغلو مراكز النداء المحلية على نمة الهيئة الوطنية للاتصالات والوزارة المكلفة بالاتصالات كل المعلومات والوثائق الضرورية بغرض التأكد من احترام الإلتزامات المحمولة عليهم بموجب النصوص القانونية والترتيبية وبمقتضيات هذا الكراس.

الفصل 13 - يلتزم مستغلي مراكز النداء المحلية بموافاة الهيئة الوطنية للاتصالات بالمعلومات الخاصة بكل تغيير في الوضعية القانونية أو البيانات المصرح بها في أجل لا يتعدى 15 يوما من تاريخ التغيير.

الباب الخامس

معاينة المخالفات

الفصل 14 - تتم معاينة المخالفات بمحاضر يحررها الأعوان المؤهلون طبقا لمقتضيات الفصلين 78 و79 من مجلة الاتصالات.

ويسمح للأعوان المشار إليهم بالفقرة الأولى من هذا الفصل بالدخول في أي وقت ودون سابق إعلام إلى مركز النداء للقيام بعمليات التفقد ولهم حق الإطلاع خاصة على الوثائق التالية :

- بطاقة التعريف الوطنية للممثل القانوني للشخص المعنوي الذي يستغل المركز أو المكلف بالاستغلال،

- نسخة من العقد التأسيسي الخاص بالشخص المعنوي الذي يستغل المركز،

- شهادة وقاية خاصة بالمحل مسلمة من المصالح المختصة بالديوان الوطني للحماية المدنية سارية المفعول،

- الشهادات العلمية المنصوص عليها بهذا الكراس،

- الوثائق المتعلقة باستغلال المركز.

الفصل 15 - بصرف النظر عن العقوبات الجزائية المنصوص عليها بالتشريع المتعلق بمجلة الاتصالات والتشريع والتراتب الجاري بها العمل، يمكن للوزير المكلف بالاتصالات، وبعد سماع المعني بالأمر وأخذ رأي الهيئة الوطنية للاتصالات، أن يتخذ ضد كل مخالف لأحكام هذا الكراس العقوبات التالية :

- إنذار المخالف بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإعلام بالبلوغ بوجوب رفع المخالفة المنسوبة إليه في أجل أقصاه 30 يوما من بلوغ الإنذار إليه،

- غلق المحل أو الموقع الذي تمت فيه معاينة المخالفة لمدة أقصاها شهر في حالة عدم الامتثال للإنذار أو في حالة العود.

يكون استئناف النشاط بناء على تصريح على الشرف من طرف المخالف يتضمن إقراره برفع المخالفة ويتولى الأعوان المؤهلين المنصوص عليهم بالفصل 12 من هذا الكراس معاينة تسوية الوضعية مضمنا في محضر المعاينة يصدر على إثره قرار من الوزير المكلف بالاتصالات بمواصلة النشاط.

الفصل 16 - لا تعفي عقوبة الغلق المؤقت، المستغل من الوفاء بالتزاماته إزاء الحرفاء المستفيدين من خدمات المركز.

إني الممضي أسفله أقر بأني اطلعت على جميع الأحكام والشروط الواردة بهذا الكراس وألتزم باحترامها والعمل بمقتضاها

..... في

الإمضاء (معرف به)

تصريح بممارسة نشاط
مركز نداء محلي

إرشادات خاصة بمتعاطي النشاط :

شخص مادي :

- الإسم واللقب :
- رقم بطاقة التعريف الوطنية : مسلمة في :
- الشهادة العلمية :
- عدد الترسيم بالسجل التجاري:.....
- المعرف الجبائي:.....
- عنوان مقر النشاط:.....
- الهاتف : الفاكس : العنوان الإلكتروني :

شخص معنوي :

- اسم المؤسسة :
- عنوان المقر الاجتماعي :
- الهاتف : الفاكس :
- عدد الترسيم بالسجل التجاري :
- المعرف الجبائي :
- اسم وكيل المؤسسة ولقبه :
- رقم بطاقة التعريف الوطنية : مسلمة في :
- الشهادة العلمية :

إرشادات خاصة بالنشاط :

• الخدمات المزعم توفيرها :

-
-
-
- اسم المكلف بالإستغلال ولقبه : الشهادة العلمية :

حرر بـ..... في

الإمضاء