

أمر عدد 4773 لسنة 2014 مؤرخ في 26 ديسمبر 2014  
يتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود  
خدمات الأنترنت.

إن رئيس الحكومة،

باقتراح من وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا  
المعلومات والاتصال،

بعد الاطلاع على الدستور وخاصة الفصل 148 منه،

وعلى القانون التأسيسي عدد 6 لسنة 2011 المؤرخ في 16  
ديسمبر 2011 المتعلق بالتنظيم المؤقت للسلط العمومية كما تم  
تنقيحه وإتمامه بالقانون الأساسي عدد 3 لسنة 2014 المؤرخ في  
3 فيفري 2014 والقانون الأساسي عدد 4 لسنة 2014 المؤرخ  
في 5 فيفري 2014،

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

وعلى القانون عدد 22 لسنة 1971 المؤرخ في 25 ماي  
1971 المتعلق بتنظيم مهنة عون الإشهار التجاري كما تم إتمامه  
بالقانون عدد 13 لسنة 2010 المؤرخ في 22 فيفري 2010،

وعلى القانون عدد 64 لسنة 1991 المؤرخ في 29 جويلية  
1991 المتعلق بالمنافسة والأسعار وعلى جميع النصوص التي  
نقحته أو تمتمته وخاصة القانون عدد 54 لسنة 2014 المؤرخ في  
19 أوت 2014 المتعلق بقانون المالية التكميلي لسنة 2014،

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 وتمتمتها وخاصة المرسوم عدد 28 لسنة  
2011 المؤرخ في 18 أفريل 2011،

وعلى القانون عدد 36 لسنة 1994 المؤرخ في 24 فيفري  
1994 المتعلق بالملكية الأدبية والفنية كما تم تنقيحه وإتمامه  
بالقانون عدد 33 لسنة 2009 المؤرخ في 23 جوان 2009،

وعلى مجلة الاتصالات الصادرة بالقانون عدد 1 لسنة 2001  
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 أفريل 2013، وخاصة الفصل 31  
(رابعا).

الفصل 5 - تشتمل وحدة التصرف حسب الأهداف لإنجاز  
مشروع التنمية الفلاحية المندمجة لشمال ولاية قفصة على الخطط  
الوظيفية التالية:

- مدير الوحدة له خطة وامتيازات مدير إدارة مركزية،

- كاهية مدير التخطيط والبرمجة والمتابعة والتقييم له خطة  
وامتيازات كاهية مدير إدارة مركزية،

- كاهية مدير الشؤون الإدارية والمالية له خطة وامتيازات  
كاهية مدير إدارة مركزية،

- رئيس مصلحة الشؤون الإدارية والمالية له خطة وامتيازات  
رئيس مصلحة إدارة مركزية،

- رئيس مصلحة المتابعة والتقييم له خطة وامتيازات رئيس  
مصلحة إدارة مركزية،

- رئيس مصلحة الاقتناءات له خطة وامتيازات رئيس مصلحة  
إدارة مركزية.

الفصل 6 - تحدث بوزارة الفلاحة لجنة يرأسها وزير الفلاحة أو من  
ينوبه يتولى متابعة وتقييم المهام الموكولة لوحدة التصرف حسب  
الأهداف وذلك بالاعتماد على المقاييس المحددة بالفصل 4 من هذا  
الأمر.

ويتم تعيين أعضاء اللجنة بقرار من رئيس الحكومة باقتراح من  
وزير الفلاحة ويمكن لرئيس اللجنة دعوة كل شخص يكون في رأيه  
فائدة لحضور أشغال اللجنة برأي استشاري.

وتجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها وكلما دعت الحاجة إلى ذلك  
ولا تكون مداولاتها قانونية إلا بحضور نصف أعضائها على الأقل.  
وتتخذ اللجنة قراراتها بأغلبية أصوات أعضائها الحاضرين  
وعند التساوي يرجح صوت الرئيس.

وتتولى الإدارة العامة للتمويل والاستثمارات والهياكل المهنية  
مهام كتابة اللجنة.

الفصل 7 - يرفع وزير الفلاحة تقريرا سنويا إلى رئيس  
الحكومة حول نشاط وحدة التصرف حسب الأهداف لإنجاز  
مشروع التنمية الفلاحية المندمجة لشمال ولاية قفصة طبقا لأحكام  
الفصل 5 من الأمر عدد 1236 لسنة 1996 المؤرخ في 6  
جويلية 1996 المشار إليه أعلاه.

الفصل 8 - وزير الفلاحة ووزير الاقتصاد والمالية مكلفان، كل  
فيما يخصه، بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي  
للجمهورية التونسية.

تونس في 29 ديسمبر 2014.

رئيس الحكومة

مهدي جمعة

وعلى القانون عدد 19 لسنة 2008 المؤرخ في 25 فيفري 2008 المتعلق بالتعليم العالي،  
وعلى القانون عدد 69 لسنة 2009 المؤرخ في 12 أوت 2009 المتعلق بتجارة التوزيع،  
وعلى المرسوم عدد 115 لسنة 2011 المؤرخ في 2 نوفمبر 2011 المتعلق بحرية الصحافة والطباعة والنشر،  
وعلى الأمر عدد 501 لسنة 1997 المؤرخ في 14 مارس 1997 المتعلق بالخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات،  
وعلى الأمر عدد 830 لسنة 2001 المؤرخ في 14 أبريل 2001 المتعلق بالمصادقة على الأجهزة الطرفية للاتصالات والأجهزة الطرفية الراديوية كما تم تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد 1666 لسنة 2003 المؤرخ في 4 أوت 2003،  
وعلى الأمر عدد 831 لسنة 2001 المؤرخ في 14 أبريل 2001 المتعلق بالشروط العامة للربط البيني وطريقة تحديد التعريفات كما تم تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد 3025 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008،  
وعلى الأمر عدد 370 لسنة 2006 المؤرخ في 3 فيفري 2006 المتعلق بضبط إجراءات وصيغ الاستشارة الوجوبية لمجلس المنافسة حول مشاريع النصوص الترتيبية،  
وعلى الأمر عدد 1260 لسنة 2007 المؤرخ في 21 ماي 2007 المتعلق بضبط الحالات التي يعتبر سكوت الإدارة عنها موافقة ضمنية وجميع النصوص التي نقحته أو تمتته،  
وعلى الأمر عدد 2638 لسنة 2008 المؤرخ في 21 جويلية 2008 المتعلق بضبط شروط توفير خدمات الهاتف عبر بروتوكول الأنترنت 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 كما تم تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد 53 لسنة 2014 المؤرخ في 10 جانفي 2014،  
وعلى القرار الجمهوري عدد 32 لسنة 2014 المؤرخ في 29 جانفي 2014 المتعلق بتعيين رئيس الحكومة،  
وعلى الأمر عدد 413 لسنة 2014 المؤرخ في 3 فيفري 2014 المتعلق بتسمية أعضاء الحكومة،  
وعلى رأي مجلس المنافسة،  
وعلى رأي المحكمة الإدارية،  
وعلى مداوات مجلس الوزراء وبعد إعلام رئيس الجمهورية.

يصدر الأمر الآتي نصه :

## الباب الأول

### أحكام عامة

الفصل الأول - يضبط هذا الأمر شروط وإجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مزود خدمات الأنترنت طبقا لأحكام المطة 29 والمطة 30 والمطة 31 من الفصل 2 والفصل 31 (رابعا) من مجلة الاتصالات كما يضبط التزامات مزودي الخدمات والعقوبات المسلطة عليهم في صورة مخالفة أحكام هذا الأمر.

ويمكن أن يشمل نشاط مزود خدمات الأنترنت توفير خدمات الأنترنت أو خدمات النفاذ إلى الأنترنت أو الاثنين معا.

الفصل 2 - تخضع ممارسة نشاط مزود خدمات الأنترنت إلى ترخيص مسبق من قبل الوزير المكلف بالاتصالات بعد أخذ رأي وزير الداخلية والهيئة الوطنية للاتصالات.

يضبط الترخيص المنصوص عليه بالفقرة الأولى من هذا الفصل مجال نشاط مزود الخدمة وحقوقه والتزاماته تبعا لطبيعة نشاطه طبقا لأحكام هذا الأمر.

## الباب الثاني

### شروط إسناد الترخيص

الفصل 3 - يجب أن تتوفر في الراغب في الحصول على ترخيص لممارسة نشاط مزود خدمات الأنترنت الشروط التالية :

- بالنسبة إلى الشخص الطبيعي : أن يكون تونسي الجنسية وأن يكون من حاملي شهادة تعليم عال أو شهادة معادلة لها أو شهادة تكوين منظرة بالمستوى المذكور في مجالات الإعلامية أو الاتصالات أو الملتيميديا،

- بالنسبة إلى الشخص المعنوي : أن يكون مكونا طبقا للقانون التونسي وله رأس مال لا يقل عن واحد (1) مليون دينار، يملكه اسما وبأغلبية تونسية،

- أن يكون الشخص الطبيعي الممثل القانوني بالنسبة للشخص المعنوي نقي السوابق العدلية وألا يكون في حالة تتعارض مع شروط ممارسة مهنة تجارية طبقا للتشريع الجاري به العمل،

الفصل 4 - يمنح ترخيص نشاط مزود خدمات الأنترنت مقابل دفع معلوم يقدر بمائة وخمسين (150) ألف دينار يتم تسديده عند الحصول على الترخيص.

## الباب الثالث

### إجراءات إسناد الترخيص

الفصل 5 - توجه مطالب الحصول على ترخيص لممارسة نشاط مزود خدمات الأنترنت إلى الوزارة المكلفة بالاتصالات بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع الإعلام بالبلوغ أو وثيقة إلكترونية موثوق بها أو بالإيداع مباشرة لدى هذه الوزارة مقابل وصل إيداع.

وتتضمن هذه المطالب وجوبا الوثائق التالية :

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للشخص الطبيعي أو الممثل القانوني بالنسبة للشخص المعنوي،

- بطاقة عدد 3 للشخص الطبيعي أو الممثل القانوني للشخص المعنوي،

- نسخة من الشهادة العلمية المنصوص عليها بالفصل 3 من هذا الأمر بالنسبة إلى الشخص الطبيعي،

- نسخة من القانون الأساسي بالنسبة إلى الشخص المعنوي،

- بالنسبة إلى الأشخاص الطبيعيين، تصريح على الشرف بالتحول إلى شخص معنوي في ظرف ثلاثة أشهر من تاريخ الحصول على الموافقة المبدئية،

- شهادة في عدم الإفلاس أو تصريح على الشرف،

- دراسة فنية للخدمات المزمع توفيرها والخصائص التقنية للتجهيزات والمنظومات المعتمدة لتوفير الخدمات تحدد موقع المعدات المرتبطة بالشبكات العمومية للاتصالات وطريقة الربط المقترحة،

- الوثائق المثبتة لتوفير الإمكانيات البشرية والمادية والتقنية الضرورية لتوفير خدمات النفاذ إلى الأنترنت طبقا للمعايير الوطنية والدولية الجاري بها العمل،

- عرض مفصل للخدمات وشروط توفيرها والتعريفات التي سيتم اعتمادها،

- عند الاقتضاء، التراخيص المستوجبة لاستغلال المعلومات أو تعاطي الأنشطة ذات العلاقة.

الفصل 6 - تتولى الوزارة المكلفة بالاتصالات إجابة صاحب المطلب في أجل أقصاه شهرا واحدا (1) من تاريخ اتصالها بالوثائق المنصوص عليها بالفصل 5 من هذا الأمر أو من تاريخ استكمال المعلومات المطلوبة، وذلك إما بمنح الترخيص أو الرفض مع وجوب التعليل، وفي حالة الرفض يرجع الملف لصاحبه.

ويمكن للوزير المكلف بالاتصالات منح موافقة مبدئية تخول لصاحبها إتمام الإجراءات الخاصة بتكوين الشخص المعنوي وتركيب التجهيزات وكل إجراء ضروري للشروع في استغلال الخدمة موضوع مطلب الحصول على الترخيص.

تبقى الموافقة المبدئية صالحة لمدة ثلاثة (3) أشهر غير قابلة للتجديد ابتداء من تاريخ الحصول عليها.

الفصل 7 - يمنح الترخيص لمدة خمس (5) سنوات من تاريخه بعنوان شخصي ولا يمكن التفتيت فيه أو إحالته إلى الغير إلا بترخيص من الوزير المكلف بالاتصالات بعد أخذ رأي اللجنة المنصوص عليها بالفصل 8 من هذا الأمر.

يمنح الترخيص مقابل وصل يفيد إيداع كامل مبلغ المعلوم المنصوص عليه بالفصل 4 من هذا الأمر لفائدة الخزينة العامة للبلاد التونسية.

ويتم تجديد الترخيص لنفس المدة وفق نفس شروط وإجراءات إسناده بناء على طلب يتقدم به مزود الخدمات شهريين على الأقل قبل انقضاء أجلها.

الفصل 8 - تحدث لدى الوزير المكلف بالاتصالات لجنة

استشارية تتولى خاصة :

- دراسة وإبداء الرأي بخصوص مطالب الحصول على ترخيص مزود خدمات الأنترنت أو تجديدها،

- إبداء الرأي في الملفات الخاصة بالمخالفات والعقوبات،

- إبداء الرأي في مطالب التفتيت في التراخيص أو إحالتها،

- إبداء الرأي في جميع المسائل التي يعرضها عليه الوزير المكلف بالاتصالات والتي تدخل في إطار مشمولاتها.

ويرأس هذه اللجنة الوزير المكلف بالاتصالات أو من ينوبه وتتربك من الأعضاء الآتي ذكرهم :

- ممثل عن وزارة الدفاع الوطني،

- ممثل عن وزارة الداخلية،

- ممثل عن الوزارة المكلفة بالاتصالات،

- ممثل عن الوزارة المكلفة بالتجارة،

- ممثل عن الهيئة الوطنية للاتصالات،

- ممثل عن الاتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية،

ويتم تعيين أعضاء اللجنة بمقرر من الوزير المكلف بالاتصالات باقتراح من الوزارات والهيكل المعنية.

تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها على أساس جدول أعمال يبلغ إلى الأعضاء قبل انعقاد الاجتماع بأسبوعين على الأقل، ولا يمكن للجنة أن تنعقد إلا بحضور أغلبية أعضائها على الأقل. وفي صورة عدم توفر هذا النصاب فإن اللجنة تلتئم بعد عشرة (10) أيام في اجتماع ثان مهما كان عدد الأعضاء الحاضرين. وفي كل الحالات تبدي اللجنة آراءها بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين وعند تساوي الأصوات يرجح صوت الرئيس.

ويمكن لرئيس اللجنة استدعاء كل شخص يعتبر إسهامه مفيدا وذلك بصفة استشارية دون الحق في التصويت.

وتضمن أعمال اللجنة بمحضر جلسة يحال على كامل أعضائها في أجل عشرة (10) أيام من تاريخ اجتماع اللجنة.

تكلف مصالح الإدارة العامة للاقتصاد الرقمي والاستثمار والإحصاء بالوزارة المكلفة بالاتصالات بكتابة اللجنة.

## الباب الرابع

### حقوق والتزامات مزود الخدمة

#### القسم الأول

##### حقوق مزود الخدمة

الفصل 9 - يمكن لمزود خدمات الأنترنت، حسب مجال الأنشطة المرخص فيها، الانتفاع بالخدمات والموارد التالية طبقاً للتشريع والتراتبين الجاري بها العمل :

- موارد ترقيم بروتوكول الأنترنت طبقاً للتشريع والتراتبين الجاري بها العمل،

- موارد العنونة طبقاً للتشريع والتراتبين الجاري بها العمل،

- خدمات الاتصالات بالجملة التي يوفرها مشغلو الشبكات العمومية للاتصالات في إطار العروض المصادق عليها من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات والمرتبطة بطبيعة نشاط مزود الخدمة،

- خدمات التموقع المشترك المادي والاستعمال المشترك للبنية التحتية وكراء وصلات الربط البيني التي يوفرها مشغلو الشبكات العمومية للاتصالات في إطار عروض الربط البيني المصادق عليها من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات،

- خدمات كراء سعة الربط بالشبكة الدولية للأنترنت وخدمات كراء وصلات الربط للاتصالات الدولية.

الفصل 10 - يمكن لمزود خدمات الأنترنت تقديم كل الخدمات المرتبطة بطبيعة نشاطه، وهو في ذلك مخول للقيام بالاستثمارات والمعاملات المستوجبة لتوفير خدماته كإقامة البنى التحتية للاتصالات أو تأجير فائض السعة من موارد الاتصالات المتوفرة على شبكات المرافق العمومية طبقاً لأحكام مجلة الاتصالات.

ولا تعفي هذه الأحكام من ضرورة الحصول على الإجازات والتراخيص كلما تعلق الأمر بنشاط يستوجب إجازة أو ترخيصاً طبقاً للتشريع والتراتبين الجاري بها العمل.

#### القسم الثاني

##### التزامات مزود الخدمة

##### تجاه الدولة

الفصل 11 - يلتزم مزود خدمات الأنترنت بـ :

- وضع كل المعلومات المتعلقة بالمسائل التقنية والعملية والمالية والمحاسبية للخدمات موضوع الترخيص على ذمة الوزارة المكلفة بالاتصالات والهيئة الوطنية للاتصالات حسب الطرق التي تحددها الهيئة.

- عرض نموذج من عقد الخدمة المزمع إبرامه مع الحرفاء على موافقة الهيئة الوطنية للاتصالات،

- القدرة على الاستجابة لمقتضيات الدفاع الوطني والسلامة والأمن العامين طبقاً للتشريع والتراتبين الجاري بها العمل.

- تمكين السلط المختصة من الوسائل الضرورية لإنجاز مهامها ويتعين في هذا السياق على مزود الخدمة الإذعان لتعليمات السلط القضائية والعسكرية والأمنية،

- احترام الاتفاقيات والمعاهدات الدولية المصادق عليها من قبل الدولة التونسية.

الفصل 12 - مع مراعاة الأحكام اللاحقة تحدد تعريفات خدمات النفاذ إلى الأنترنت بكل حرية.

تحدد تعريفات خدمات النفاذ إلى الأنترنت من قبل مزودي خدمات الأنترنت مع احترام مبدأ المساواة في معاملة المستعملين. ويتعين على مزودي خدمات الأنترنت توفير خدماتهم في أفضل الظروف الاقتصادية. كما يتعين عليهم إعلام العموم بالشروط العامة لعروضهم وخدماتهم ونشر تعريفات توفير كل خدمة حسب صنفها.

يجب على مزودي خدمات الأنترنت قبل تسويق الخدمة تقديم وثيقة إظهار التعريفات وفق الشروط التالية :

- توجيه نظير من وثيقة الإظهار إلى الهيئة الوطنية للاتصالات خمسة عشر (15) يوماً قبل تسويق أي عرض جديد.

- يمكن للهيئة أن تفرض على مزودي خدمات الأنترنت إدخال تغييرات على تعريفات خدماتهم أو على شروط بيعها، إذا تضح أن هذه العروض لا تحترم قواعد المنافسة المشروعة وقواعد تحديد التعريفات المنصوص عليها بهذا الفصل.

- وضع نظير من الوثيقة الإظهارية النهائية القابلة للاطلاع الحر على ذمة العموم بصفة إلكترونية وبكل فضاء للخدمات المعنية.

#### القسم الثالث

##### التزامات مزود الخدمة تجاه الحرفاء

الفصل 13 - يلتزم مزود خدمات الأنترنت تجاه الحرفاء بـ :

- توفير خدمات الأنترنت إلى كل الطالبين باعتماد الحلول الفنية الأكثر نجاعة.

- تمكين المشتركين من بيانات واضحة حول موضوع وطرق الدخول إلى الخدمة ومساعدتهم عند الطلب.

- توفير خدمة الرد على استفسارات المشتركين وشكاياتهم ومتابعتها عن طريق نقطة اتصال قارة.

الفصل 14 - يلتزم مزود الخدمة باتخاذ التدابير الكفيلة بضمان جودة الخدمات التي يقدمها لحرفائه واحترام حقوقهم المترتبة على عقد الخدمة المبرم معهم، وهو في ذلك مدعو إلى :

- اتخاذ التدابير الضرورية لضمان حياد خدماته وسرية وسلامة المعطيات التي يتم تبادلها في إطار الخدمات التي يوفرها طبقاً للتشريع والتراتبين الجاري بها العمل.

- اتخاذ التدابير الضرورية لتأمين حماية وسلامة وسرية المعطيات ذات الصبغة الشخصية التي يحتفظ بها أو يعالجها أو يسجلها بوحدة تعريف المشتركين طبقاً للتشريع والترتيب الجاري بها العمل.

- عدم إفشاء المعطيات المنقولة أو المخزنة والمتعلقة بالمستخدمين وخاصة الاسمية منها إلى الغير دون موافقة المستعمل المعني بالأمر مع مراعاة مقتضيات الدفاع الوطني والأمن العام وامتيازات السلطة القضائية والتشريع الجاري به العمل.

- ضمان حق كل مشترك في عدم إدراج إسمه في أي قاعدة بيانات اسمية للمزود ما عدى ما تعلق منها بضرورة الفوترة.

- ضمان حق المشترك في الاعتراض على استعمال معطيات الفوترة المتعلقة به لغايات استقرار تجارية.

- ضمان حق المشترك في تعديل المعطيات الشخصية الخاصة به أو إتمامها أو توضيحها أو تحيينها أو محوها.

- احترام التزاماته المتعلقة بشروط السرية والحياد في علاقاته التعاقدية بشركات تسويق الخدمات.

- توفير خدمة الإحاطة وإعلام المشتركين والتعريف بالخدمات التي يؤمنها لفائدتهم والتأكيد على الالتزام بحماية معطياتهم الشخصية عبر شبكة الأنترنت.

- اعتماد الحلول والآليات التي تمكن من توفير خدمة إبحار آمن للأطفال عبر شبكة الأنترنت.

- التعريف بخدمة الإبحار الآمن للأطفال عبر شبكة الأنترنت والتنصيص عليها صلب عقود الخدمات بصفتها خدمة اختيارية يرجع الانتفاع بها إلى رغبة الحريف.

- منح المشتركين إمكانية تغيير خيارهم لاحقاً بخصوص خدمة الإبحار الآمن للأطفال عبر شبكة الأنترنت عبر آليات مبسطة وأنية.

الفصل 15 - يتعهد مزود خدمات الأنترنت، حسب صيغ العقود التي سيقع إبرامها مع حرقانه بتأمين استمرارية الخدمات وضمنان دوام تشغيل الأجهزة والبرامج المعلوماتية المستعملة واتخاذ الإجراءات الضرورية للحفاظ على مستوى مؤشرات جودة الخدمة المنصوص عليها في المعايير المعمول بها وطنياً ودولياً.

تضبط الهيئة الوطنية للاتصالات مواصفات ومعايير جودة خدمات الأنترنت المعمول بها وطنياً وتسهر على مراقبة وتقييم مدى احترامها من قبل مزود خدمات الأنترنت.

#### الباب الخامس

#### فض النزاعات

الفصل 16 - تتولى الهيئة الوطنية للاتصالات طبقاً لأحكام الفصل 67 من مجلة الاتصالات فض النزاعات الناشئة بين مزودي خدمات الأنترنت فيما بينهم إضافة إلى النزاعات الناشئة بين مزودي خدمات الأنترنت ومشغلي الشبكات العمومية للاتصالات.

كما تتولى فض النزاعات الناشئة عن تنفيذ عقود الخدمات المبرمة بين مزودي خدمات الأنترنت وحرقانهم والتي تعرض عليها من قبل هيئات المستهلكين القائمة بصفة قانونية.

#### الباب السادس

#### المخالفات والعقوبات الإدارية

الفصل 17 - يقطع النظر عن العقوبات الجزائية المنصوص عليها بالتشريع المتعلق بالاتصالات والتشريع المتعلق بالصحافة وبالملكية الأدبية والفنية وبالمنافسة والأسعار وبحماية المستهلك فإن كل مخالفة لأحكام هذا الأمر تعرض مزود الخدمات إلى العقوبات الإدارية المنصوص عليها بمجلة الاتصالات.

وتتم معاينة المخالفات بمحاضر يحررها الأعوان المؤهلون طبقاً لأحكام مجلة الاتصالات.

الفصل 18 - يوجه الوزير المكلف بالاتصالات تذكيراً باحترام الترتيب إلى مزود الخدمات المعني بواسطة رسالة مضمون الوصول أو وثيقة إلكترونية موثوق بها مع إعلام بالبلوغ في أجل لا يتجاوز شهراً من تاريخ معاينة المخالفات.

يجب على مزود الخدمات أن يتدارك المخالفات التي تمت معاينتها ويقدم ملاحظاته بواسطة رسالة مضمونة الوصول أو وثيقة إلكترونية موثوق بها مع إعلام بالبلوغ إلى اللجنة المنصوص عليها بالفصل 8 من هذا الأمر في أجل لا يتجاوز 15 يوماً ابتداءً من تاريخ توصله بالتذكير باحترام الترتيب.

وبانتهاء هذا الأجل وفي صورة استمرار المخالفات تعد كتابة اللجنة تقريراً معللاً في الغرض وتعرضه على اللجنة التي يمكنها اقتراح إحدى العقوبات الإدارية المنصوص عليها بالفصل 88 من مجلة الاتصالات.

ويتعين على رئيس اللجنة استدعاء مزود الخدمات للإدلاء بملاحظاته حول ما نسب إليه من مخالفات أمام اللجنة وذلك بواسطة رسالة مضمونة الوصول أو وثيقة إلكترونية موثوق بها مع الإعلام بالبلوغ 10 أيام على الأقل قبل اجتماع اللجنة.

الفصل 19 - يتعين إعلام مزود الخدمات بقرار العقوبات في أجل لا يتجاوز (15) يوماً من تاريخ أخذ القرار بواسطة رسالة مضمونة الوصول أو وثيقة إلكترونية موثوق بها مع الإعلام بالبلوغ.

الفصل 20 - في حالة التقصير الخطير أو الإخلال الواضح بمقتضيات هذا الأمر يمكن للوزير المكلف بالاتصالات بناءً على معاينة من قبل الهيئة الوطنية للاتصالات، تعليق النشاط فوراً واستدعاء مزود الخدمات للإدلاء بملاحظاته حول ما نسب إليه من أفعال أمام اللجنة التي تتولى إعداد تقرير معلل وتسوية وضعية المستغل في أجل لا يتجاوز شهراً من تاريخ التعليق.

الفصل 21 - تسحب الرخصة بصفة آلية من مزود خدمات الأنترنت في صورة الحل أو التفليس.

الفصل 22 - يسند بمقتضى هذا الأمر وفي حدود النشاط المرخص فيه، ترخيص لمزودي خدمات الأنترنات المتحصلين على تراخيص في تاريخ دخوله حيز النفاذ.

ويمنح مزودو خدمات الأنترنات المشار إليهم بالفقرة الأولى من هذا الفصل مدة ستة (6) أشهر من تاريخ دخول هذا الأمر حيز النفاذ لاستيفاء مختلف الشروط المنصوص عليها بأحكامه.

الفصل 23 - يسند بمقتضى هذا الأمر، لفائدة المتدخل العمومي في مجال الأنترنات المنصوص عليه بالفصل 5 من الأمر عدد 501 لسنة 1997 المؤرخ في 14 مارس 1997 والمتعلق بالخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات، ترخيص في الأنشطة والخدمات التي يوفرها ذات العلاقة بهذا الأمر.

ويمنح المتدخل العمومي مدة ستة (6) أشهر من تاريخ دخول هذا الأمر حيز النفاذ لاستيفاء مختلف الشروط المنصوص عليها بأحكامه.

الفصل 24 - يستثنى من تطبيق أحكام هذا الباب مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات المتحصلين على إجازة لإقامة واستغلال شبكة عمومية للاتصالات طبقا للتشريع والتراتب الجاري بها العمل.

الفصل 25 - تلغى أحكام الأمر عدد 501 لسنة 1997 المؤرخ في 14 مارس 1997 والمتعلق بالخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات.

الفصل 26 - وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال مكلف بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس في 26 ديسمبر 2014.

رئيس الحكومة

مهدي جمعة

قرار من وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤرخ في 13 جانفي 2015 يتعلق بفتح مناظرة داخلية بالملفات للترقية إلى رتبة مهندس عام (قسم التعليم العالي والبحث العلمي).

إن وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال،

بعد الاطلاع على القانون التأسيسي عدد 6 لسنة 2011 المؤرخ في 16 ديسمبر 2011 المتعلق بالتنظيم المؤقت للسلط العمومية وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته،

وعلى القانون عدد 112 لسنة 1983 المؤرخ في 12 ديسمبر 1983 المتعلق بضبط النظام الأساسي العام لأعوان الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة المرسوم عدد 89 لسنة 2011 المؤرخ في 23 سبتمبر 2011،

وعلى الأمر عدد 819 لسنة 1999 المؤرخ في 12 أبريل 1999 المتعلق بضبط النظام الأساسي الخاص بالسلك المشترك لمهندسي الإدارات العمومية وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة الأمر عدد 2285 لسنة 2014 المؤرخ في 30 جوان 2014،

وعلى قرار وزير التعليم العالي المؤرخ في 22 ماي 2001 المتعلق بضبط كيفية تنظيم المناظرة الداخلية بالملفات للترقية إلى رتبة مهندس عام.

قرر ما يأتي :

الفصل الأول - تفتح بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال (قسم التعليم العالي والبحث العلمي) يوم 16 مارس 2015 والأيام الموالية مناظرة داخلية بالملفات للترقية إلى رتبة مهندس عام.

الفصل 2 - حدد عدد الخطط المراد تسديد شغورها بثماني (8) خط.

الفصل 3 - تختتم قائمة الترشيحات يوم 16 فيفري 2015.

تونس في 13 جانفي 2015.

وزير التعليم العالي والبحث العلمي

وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

توفيق الجلاصي

اطلع عليه

رئيس الحكومة

مهدي جمعة

قرار من وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤرخ في 13 جانفي 2015 يتعلق بفتح مناظرة داخلية بالملفات للترقية إلى رتبة مهندس رئيس (قسم التعليم العالي والبحث العلمي).

إن وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال،

بعد الاطلاع على القانون التأسيسي عدد 6 لسنة 2011 المؤرخ في 16 ديسمبر 2011 المتعلق بالتنظيم المؤقت للسلط العمومية وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته،

وعلى القانون عدد 112 لسنة 1983 المؤرخ في 12 ديسمبر 1983 المتعلق بضبط النظام الأساسي العام لأعوان الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة المرسوم عدد 89 لسنة 2011 المؤرخ في 23 سبتمبر 2011،