

الحمد لله

الجمهورية التونسية

الهيئة الوطنية للاتصالات

القرار: عدد 396

تاريخ القرار: 8 مارس 2024

سادة القصة الكفيلة  
تقابل المستند رقم 396  
20 08 2024

قرار

بتاريخ 8 مارس 2024 أصدر رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، القرار 396 عدد في مادة  
التدابير الوقائية المنصوص عليها بالفقرة الأولى من الفصل 73 من مجلة الاتصالات بين:

المدعية: شركة "أورنج تونس" في شخص ممثلها القانوني.

مقرها: عمارة أورنج شارع الشيخ محمد الفاضل بن عاشور المركز العمراني الشمالي 1003  
تونس.

من جهة

المدعى عليها: شركة أوريدو تونس في شخص ممثلها القانوني.

مقرها: حدائق البحيرة 2 - 1053 ضفاف البحيرة تونس.

من جهة أخرى

### موضوع الدعوى

تعرض شركة "أورنج تونس" بموجب عريضة دعواها المقدمة التي مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 1 مارس 2024 والمضمنة لديها تحت عدد 396 قيام شركة "أوريدو تونس" بجملة من الممارسات غير المشروعة والمخلة بالمنافسة النزيهة وذلك من خلال تسويقها للعرض التجاري Oreedoo forsa عبر شرائح نداء مسبقة الدفع والذي يتيح مجموعة من العروض الجزافية القائمة على تمنيع المشتركين بحوافز (مكالمات وأترنات) بأسعار أقل من الأسعار الدنيا المحددة عبر القرارات الترتيبية النافذة في مادة خدمات الاتصالات معتمدة في ذلك على حملة ترويجية باستعمال العديد من الوسائط الإشهارية بما فيها اللافتات الإشهارية بالشوارع الرئيسية والإذاعات ومواقع التواصل الاجتماعي والإرساليات النصية وهو ما اعتبرته المدعية يشكل مخالفة للنصوص والقرارات الترتيبية التالية:

• خرق احكام القرارات عدد 54 المؤرخ في 11 جوان 2014 كما تم تنقيحه لاحقا المتعلق بتحديد التعريفات والإجراءات المتبعة لإبداء الرأي بخصوص عروض خدمات الاتصالات الموجهة للعموم من خلال تقديمها للعديد من الباقات بأسعار منخفضة تخالف قواعد التعريفات الدنيا المحددة من قبل الهيئة.

• تقديم عروض متنوعة على القياس مختلفة من مشترك إلى اخر حسب استهلاكه تباع بأسعار تحت الحد الأدنى المضمن بقرارات الهيئة وهو ما يجعل من خصائص هذا العرض حسب المدعية متشابهة مع خصائص العروض من فئة Cvm Customer و Value Management التي نظمتها الهيئة بقراراتها التعديلية عدد 13 لسنة 2020 وعدد 10 لسنة 2022 والتي اعتبرت المدعية ان المطلوبة قد خالفتها من خلال اعتمادها في ترويج العرض المتظلم منه على حملة ترويجية واسعة موجهة للعموم عبر عديد القنوات الإشهارية وعدم اقتصارها على القنوات الخاصة بعروض Cvm مع تمكينها المشتركين من اقتناء العروض لمدة زمنية غير محدودة ومنحهم إمكانية اقتناء عروض مختلفة (أكثر من عرض) في نفس الوقت بطريقة متكررة وترويج العرض لفائدة كامل قاعدة المشتركين دون التقيد بالحد الأقصى المتمثل في 5 بالمائة من مجموع قاعدة الحرفاء وهو يشكل مخالفة واضحة للنصوص المنظمة لهذه النوعية من العروض من جهة كما يشكل مغالطة للمشاركين عبر اعتماد الإشهار الكاذب والمضلل إذ لم تقم الشركة المطلوبة بتحدي صنف معين لمن يمكنهم التمتع بالعرض واكتفت باعتماد صيغة العموم وهو ما يمثل مخالفة للنصوص القانونية المنظمة للإشهار ولحماية المستهلك ولقرار الهيئة عدد 13 لسنة 2017 المنظم لطرق وشروط الإشهار .

• عدم إيداع خصيمتها للعرض التجاري المتظلم منه لدى الهيئة الوطنية للاتصالات كما تقتضيه احكام الفصل 3 أ من الامر عدد 3026 لسنة 2008 والقرارين عدد 13 لسنة 2020 و 10 لسنة 2022 الخاصة بالعروض من فئة Customer Value Management.

كما أكدت العارضة على أن إمعان المطلوبة في تجاهل قرارات الهيئة بسبب في إلحاق ضرر فادح بها بعد ان أصبحت عرضة لخسارة جانب من مشتركها الذين سيقع إغراؤهم بالتعريفات الدنيا فضلا عن ما يتسبب فيه من إخلال بسوق الاتصالات يستوجب تدخل الهيئة لوضع حد له وانتهت لطلب قول ما يقتضيه القانون في خصوص تعمد شركة أوريدو تونس ترويج عرض Oreedoo Forsa مخالفة بذلك الأطر الترتيبية التي فرضتها الهيئة وتطبيق احكام الفصل 73 من مجلة الاتصالات ومنع استعمال الرمز #121 \* مستقبلا في إطار عروض CVM نظرا للإشهار الذي رافقه وجعله معروفا لدى عموم الحرفاء وحملها على الإيقاف الفوري لترويج وإشهار عرض Oreedoo Forsa إلى حين البت في أصل النزاع.

## مؤهلات الدعوى

حيث قدمت المدعية تأييدا لدعواها:

1/ نظير من محضر معاينة، مرفقا بصورتين، محرر بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ العربي بتاريخ 21 فيفري 2024 ومضمن تحت عدد 1960 تضمن معاينة لما يلي:

- صفحة على شبكة التواصل الاجتماعي تحتوي على منتج:

"OOREDOO FORSA بـ CLIC تجيك FORSA خاصة بيك". وعلى يمين الصفحة النص التالي:

مع Ooredoo Forsa، تمتع بـ des offres و Des exclusivités على قياسك إلي مختارين ليك إنت حسب الـ consommation متاعك ملا إيجا على My ooredoo وما تفلتش الفرصة من هوني [.onelink.to/myooredootn](https://onelink.to/myooredootn)

- صفحة على شبكة Instagram تحتوي على نفس المنتج الموجود بشبكة Facebook

وتحت اللوحة المذكورة كتوب حرفيا: ما تفلتش الفرصة تمتع بأعز les promos إلي مختارين على قياسك مع Ooredoo Forsa ملا فاش تستني؟ أدخل للـ Appli من هوني [.onelink.to/myooredootn](https://onelink.to/myooredootn)

2/ نظير من محضر معاينة، مرفقا بـ 42 صورة، محرر بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ العربي بتاريخ 21 فيفري 2024 ومضمن تحت عدد 1961 تضمن معاينة لما يلي:

- شحن شريحة تابعة لشركة أوريدو تونس ذات الرقم 28xxxxxx بمبلغ 5 دنانير وإدخال الرمز #121\* وتلقي النص التالي:

Profitez des meilleurs promos internet et voix avec Ooredoo Forsa !

- 1.1 Go + 45 Min + 19sms valables 7 jours à 2dt.
2. 2.5Go +60Min à 1DT valables 30 jours
3. 1GO +15Min à 5 D valables 30 jours.
4. 2.2 h à 1.4DT valables 2 jours.
5. 26 Go à 26DT valables 30 jours

- تفعيل العرض الأول عبر الضغط على الرقم 1 وتلقي النص والرسالة التاليتين:

Vous avez souscrit avec succès

1.1 go + 45 min +19sms valables 7 jours à 2 dt a été activé avec succès. Pour le suivi rendez-vous sur My Ooredoo App.

- الاطلاع على الرصيد المتبقي بعد هذه العملية والذي تبين انه 3 دنانير.

معايمة مختلف الامتيازات الممنوحة بموجب العرض الذي تم تفعيله وإعادة تفعيل العرض  
رقم 4 والحصول على الامتيازات المخصصة له.

3/ نظير من محضر معايمة تم ازفاه بـ 17 صورة محرر بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ  
العربي بتاريخ 21 فيفري 2024 تحت عدد 1962 تضمن معايمة لما يلي:

- تسلم عدل التنفيذ لعبة تتضمن شريحة تابعة لشركة "أوريدو تونس" ذات الرقم xxx23036 بفتحها ووضعها على جهاز الهاتف تبين له انها مفعلة.
- التأكد من خلو الشريحة المذكورة من أي رصيد عبر تفعيل الرموز المخصصة للغرض.
- شحن الشريحة بمبلغ 5 دنانير وبالضغط على رمز USSD #121\* ظهرت الإرسالية التالية:

Aucune offre disponible pour votre numéro.

4/ نظير من محضر معايمة مرفقا بـ 17 صورة محرر بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ  
العربي بتاريخ 21 فيفري 2024 تحت عدد 1963 تضمن معايمة لما يلي:

- إدخال عدل التنفيذ للرمز USSD #121\* على الشريحة رقم xxxxx 27 وتلقي النص التالي:

Profitez des meilleurs promos internet et voix avec Ooredoo Forsa !

- 1 Go + 15 Min à 5 DT valables 30 jours
- 2.2 heures 1.4DT valable 2 jours
- 26 Go à 26DT valables 30 jours
- 200Mo à 0.9 DT valable 2 jours
- 2.5 Go+ 60 Min à 11 DT valable 30 jours.

- الدخول لصفحة My Ooredoo وشراء عرض 2.2 heures من المكالمات بسعر 1.4 د.
- الاطلاع على الرصيد المتبقي بعد هذه العملية والذي تبين انه 2.986 د.

5/ نظير من محضر معايمة مرفوقا بصورتين محرر بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ  
العربي بتاريخ 22 فيفري 2024 تحت عدد 1966 تضمن معايمة لما يلي:

- وجود لوحتين إشاريتين الأولى على مستوى الطريق الرئيسية "4" والثانية بشارع خيرة الدين باشا تحملان علامة الشركة التجارية Ooredoo مكتوب عليهما المحتوى الاتي:  
OOREDOO FORSA بـ CLIC تجيك Forsa خاصة بيك".

## رد المدعى عليها

وحيث لم تتول الشركة المطلوبة تقديم ملحوظاتها حول مطلب التدابير الوقائية المرفوع ضدها رغم تبليغها لنظير من ملف الدعوى و تمكينها من اجال للجواب على ما ورد بها و ذلك بموجب مراسلة الهيئة المؤرخة في 5 مارس و2024.

## الإجراءات

بعد الاطلاع على مجلة الاتصالات الصادرة بمقتضى القانون عـ01 دد لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001، المنقح والمتمم بالقانون عـ46 دد لسنة 2002 المؤرخ في 7 ماي 2002 وبالقانون عـ01 دد لسنة 2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 وبالقانون عـ10 دد لسنة 2013 المؤرخ في 12 أفريل 2013.

وبعد الاطلاع على الأمر عـ3026 دد لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ المنقح والمتمم بالأمر عـ53 دد المؤرخ في 10 جانفي 2014 والأمر عدد 912 المؤرخ في 17 أوت 2017.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عـ54 دد الصادر بتاريخ 11 جوان 2014 والمتعلق بالمصادقة على طريقة تحديد تعريفات عروض خدمات التفصيل الموجهة للعموم وإجراءات الموافقة عليها، المنقح والمتمم بالقرار عـ09 الصادر في 12 أفريل 2017 والقران عدد 17 الصادر في 20 ديسمبر 2017 والقرار عدد 05 الصادر في 17 أوت 2018.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عـ10 دد الصادر بتاريخ 12 أفريل 2017 والمتعلق بضبط قواعد إشهار التعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات والخدمات ذات المحتوى من قبل مشغلي شبكات الاتصالات ومزودي خدمات الانترنت والخدمات ذات القيمة المضافة.

وبعد الاطلاع على مطلب التدابير الوقائية المقدم من طرف شركة "أورنج تونس" بتاريخ 01 مارس 2024، والمتضمن طلبها قول ما يقتضيه القانون في خصوص تعمد شركة "أوريدو تونس" لترويج عرض "Oreedoo Forsa" مخالفة بذلك الأطر الترتيبية التي فرضتها الهيئة وتطبيق احكام الفصل 73 من مجلة الاتصالات ومنع استعمال الرمز #121 \* مستقبلا في إطار عروض CVM نظرا للإشهار الذي رافقه وجعله معروفا لدى عموم الحرفاء وحملها على الإيقاف الفوري لترويج وإشهار عرض Oreedoo Forsa إلى حين البت في أصل النزاع.

وبعد الاطلاع على المراسلة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 05 مارس 2024 والتي وجه بمقتضاها نسخة من مطلب التدابير الوقائية الى شركة "أوريدو تونس" لتمكينها من تقديم ردودها حول القضية المرفوعة ضدها. ●

### من حيث الشكل

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

### من حيث الأصل

حيث يهدف المطلب الراهن الى الإذن باتخاذ التدابير الوقائية التي يقتضيها القانون لإلزام الشركة المطلوبة بإيقاف العرض التجاري المسمى Oreedoo forsa والذي يتيح مجموعة من العروض الجزافية القائمة على تمتيع المشتركين بحوافز (مكالمات وأترنات) كالاتي:

- 1.1Go + 45 Min + 19sms valables 7 jours à 2dt. ●
- 2.5Go +60Min à 11DT valable 30 jours
- 1GO +15Min à 5 DT valable 30 jours.
- 2.2 heures 1.4DT valable 2 jours
- 26 Go à 26DT valable 30 jours



- 1 Go + 15 Min à 5 DT valables 30 jours
- 2.2 heures 1.4DT valable 2 jours
- 26 Go à 26DT valables 30 jours
- 200Mo à 0.9 DT valable 2 jours
- 2.5 Go+ 60 Min à 11 DT valable 30 jours. ●

وحيث ثبت من خلال المعاينات المجراة بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ العربي والمضمنة بالمحاضر المحتج بها المشار إليها أعلاه ان الشركة المطلوبة تتولى تسويق العرض التجاري المتظلم منه وفق نفس الخصائص الواردة بعريضة الدعوى حيث بينت المعاينات أنه تم تفعيل عدة خيارات من بين تلك المتاحة في عرض الحال على غرار الخيارين :

1.1 Go + 45 Min + 19sms valables 7 jours à 2dt.

2.2h à 1.4DT valables 2 jours.

فضلا عن تركيزها للوحتين إشتهارتين الأولى على مستوى الطريق الرئيسية "4" والثانية بشارع  
خير الدين باشا تحملا لعلامة الشركة التجارية Ooredoo كتب عليهما نفس الاسم التجاري  
للعرض موضع التظلم :

OOREDOO FORSA بـ CLIC تجيك Forsa خاصة بيك."

وذلك وفق ما هو ثابت من محضر المعاينة المضمن تحت عدد 1966 بتاريخ 22 فيفري 2024

وحيث تبين بالرجوع الى المصالح المختصة بالهيئة أنها لم تتلق من الشركة المطلوبة أي مشروع  
عرض تجاري يحمل نفس الخصائص و المواصفات المتظلم منها لدراسته وإبداء الرأي فيه  
طبقا لأحكام الفصل 3 (أ) من الأمر عدد 3026 المشار إليه أعلاه.

وحيث أضحت مخالفة الشركة المطلوبة للصيغ والتراتب المتظمة للعروض التجارية لخدمات  
الاتصالات بالتفصيل كيفما تم ذكرها أعلاه واضحة لا لبس فيها.

وحيث أن في خرق تلك التراتيب قرينة على مساس العرض المتظلم منه بقواعد المنافسة النزهة  
التي أوكل المشرع الى الهيئة فرضها بنهاية دراسة وفروض التفصيل الأمر الذي يرتب للعارضة  
نتائج يصعب تداركها لما يمكن أن ينجر عنها من انعكاسات سلبية على وضعيتها في السوق في  
حال تواصل ترويج ذلك العرض.

وحيث يستخلص مما سبق، أن مطلب المدعية الرامي إلى إيقاف ترويج العرض موضوع الدعوى  
وسحب وسائله الاشهارية كان مبنيا على أسباب جدية واتجه قبوله.

ولهذه الأسباب

وعملا بمقتضيات الفصل 73 من مجلة الاتصالات، قررنا نحن محمد الطاهر ميساوي رئيس  
الهيئة الوطنية للاتصالات، إلزام شركة "أوريدو تونس" في شخص ممثلها القانوني بالإيقاف  
الفوري لترويج العرض التجاري المتظلم منه Ooredoo forsa وسحب جميع وسائله الاشهارية  
وذلك الى حين البت في الأصل.

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

محمد الطاهر ميساوي

