République Tunisienne
Instance Nationale
des Télécommunications

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للاتصالات

# قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عـدد 3 بتاريخ 6 مارس 2024 يتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم

بعد الاطلاع على مجلة الاتصالات الصادرة بمقتضى القانون عـ01ـدد لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001، المنقح والمتمم بالقانون عـ46ـدد لسنة 2002 المؤرخ في 7 ماي 2002 وبالقانون عـ01ـدد لسنة 2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 وخاصة الفصلين 63 و74 منه.

وبعد الاطلاع على القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 والمتعلق بحماية المستهلك،

وبعد الاطلاع على القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 والمتعلق بحماية المعطيات الشخصية،

وبعد الاطلاع على المرسوم عدد 54 لسنة 2022 المؤرخ في 13 سبتمبر 2022 والمتعلق بمكافحة الجرائم المتصلة بأنظمة المعلومات والاتصال.

وبعد الاطلاع على الأمر عـ3026ـدد لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ المنقح والمتمم بالأمر عـ53ـدد المؤرخ في 10 جانفي 2014 والأمر عدد 912 المؤرخ في 17 أوت 2017 وخاصة أحكام الفصل 8 منه.

وبعد الاطلاع على الأمر عـ412ـدد لسنة 2014 المؤرخ في 16 جانفي 2014 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات.

وبعد الاطلاع على كراسات الشروط المتعلقة بتوفير خدمات الهاتف الجوال الملحقة بالإجازات المسندة الى مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات.

وبعد الاطلاع على المنشور عدد 03 الصادر عن وزير تكنولوجيات الاتصال بتاريخ 06 نوفمبر 2019 حول القواعد المنظمة لبيع شرائح الهاتف الرقمي الجوال،

وبعد الاطلاع المنشور الصادر عن وزير تكنولوجيات الاتصال بتاريخ 24 نوفمبر 2021 حول القواعد المنظمة للبيع على الخط لشرائح الهاتف الجوال SIM،



Adresse : Rue Ecuabia (Ex : 8003) Montplaisir 1073 Tunis
Tél. : (+216) 70 608 440 - 70 608 441 - 70 608 442
Fax : (+216) 71 909 435 - 71 904 811
E-mail : contact@intt.tn

www.intt.tn
M.fiscal : 831285C / A / M / 000

العنوان : نهج الشابية ـ مونبليزير ـ 1073 تونس
الهاتف : (+216) 70 608 440 - 70 608 441 - 70 608 442
الفاكس : (+216) 71 909 435 - 71 904 811
البريد الالكتروني : contact@intt.tn

وبعد الاطلاع على المنشور الصادر عن وزير تكنولوجيات الاتصال بتاريخ 24 نوفمبر 2021 حول القواعد المنظمة لبيع لشرائح الهاتف الجوال المدمجة E-SIM،

وبعد الاطلاع على المذكرة المشتركة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات والموجهة إلى مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات بتاريخ 4 جانفي 2024 حول ضرورة الالتزام بقواعد بيع شرائح الهاتف الجوال.

**وبعد المفاوضة القانونية بجلسة يوم 6 مارس 2024**

**1. في الإطار القانوني للاشتراك في خدمات الهاتف الرقمي الجوال:**

حيث يخضع الاشتراك في خدمات الهاتف الرقمي الجوال الى جملة من القواعد والضوابط التي تلزم المشغل باستيفاء إجراءات اكتتاب عقود الاشتراك بما يمكن من التعريف بكل دقة بهوية طالب الاشتراك والتثبت من تطابقها مع هوية متسلم الشريحة.

وحيث اقتضت في هذا الإطار بنود كراسات الشروط الملحقة بالإجازات الممنوحة للمشغلين بأنه يتعين على كل حريف يرغب في الاشتراك في خدمات الهاتف الرقمي الجوال التعريف بهويته بكل دقة وخاصة اسمه ولقبه وعنوانه والاستظهار بنسخة من بطاقة تعريفه الوطنية عند عملية الاكتتاب".

كما اقتضت أحكام المنشور عدد 03 الصادر عن وزير تكنولوجيات الاتصال بتاريخ 06 نوفمبر 2019 و المتعلق بالقواعد المنظمة **لبيع شرائح الهاتف الرقمي الجوال**، ضرورة التعريف بهوية طالب الاشتراك و التثبت من مدى مطابقتها لوثيقة الهوية الرسمية وأن يتم قبول الخدمة من طرف طالب الاشتراك على مرحلتين على الأقل، عند تسليم الشريحة ثم عند تفعيلها باعتماد وسائل الاتصال الحديثة وعلى ضرورة تضمين قاعدة بيانات المشتركين للعناصر الكاملة لهوية المشترك المنصوص عليها بعقد الاشتراك وخاصة تاريخ اقتناء الشريحة ورقم سلسلتها وتاريخ تفعيلها والتعريف بنقطة البيع وهوية العون القائم ببيع الاشتراك .

وحيث وفضلا عن ذلك، فقد اقتضت أحكام المنشور الصادر عن وزير تكنولوجيات الاتصال بتاريخ 24 نوفمبر 2021 حول القواعد المنظمة **للبيع على الخط لشرائح الهاتف الرقمي الجوال** أنه يتعين على العون المسؤول عن تسليم الشريحة سواء بنقطة البيع أو عند التوصيل التثبت من الهوية الرسمية لطالب الخدمة ومطابقتها للبيانات المتوفرة بالمنظومة. ويبقى المشغل مسؤولا عن عملية التثبت من صحة الهوية الرسمية لطالب الخدمة ومطابقتها للبيانات المتوفرة سواء عند التسليم بأحد نقاط البيع أو عند توفير خدمة التوصيل.

اما بخصوص عمليات اقتناء الشرائح المدمجة e-sim، فقد نصت أحكام المنشور الصادر عن وزير تكنولوجيات الاتصال بتاريخ 24 نوفمبر 2021 حول القواعد المنظمة لبيع شرائح الهاتف الجوال المدمجة على أنه يتعين على

مشغلي الشبكات اتخاذ الإجراءات الضرورية التي تتيح التثبت من هوية المشترك ومدى مطابقتها للهوية الرسمية من خلال احترام نفس الإجراءات الجاري بها العمل عند تسويق شرائح الهاتف الجوال العادية وخاصة منها التثبت المادي المباشر من طالب الخدمة وهويته.

أما فيما يتعلق بطلبات التحويل من الاشتراك في خدمة شريحة الهاتف الجوال العادية الى شريحة مدمجة فإنه يتعين على مشغلي الشبكات تمكين أصحاب الاشتراكات في الشريحة العادية تامة الهوية من التحويل الى خدمة الشريحة المدمجة مباشرة على الخط ودون حاجة للتنقل والحضور بنقاط البيع مع التثبت من هوية طالب الخدمة ومدى تطابقها مع وثيقة الهوية الرسمية من خلال توجيه رمز ذي الاستعمال الواحدOTP عبر ارسالية قصيرة الى رقم النداء موضوع طلب الخدمة.

**2. في الاخلالات المرصودة من قبل الهيئة والمتعلقة بالقواعد المنظمة للاشتراك في خدمات الهاتف الرقمي الجوال:**

حيث وعلى الرغم من تأطير عملية الاشتراك في خدمات الهاتف الرقمي الجوال بعديد القواعد العملية والفنية التي تضمن سلامة عملية الاشتراك والتثبت من هوية طالب الخدمة عند التسليم وعند تفعيل الشريحة وإحاطة عمليات التسويق بمختلف قنواتها وطرقها بضمانات السلامة و الحماية وتأمينها طبقا لما يفرضه القانون لضمان مصداقية عملية البيع و تعزيز الثقة و توفير حماية للمستهلك ، الا أنه تم الوقوف، أثناء ممارسة الهيئة الوطنية للاتصالات لأعمالها الرقابية على عديد الاخلالات بالقواعد المنظمة للاشتراك في خدمات الهاتف الجوال ، تم تأكيدها من خلال المعلومات الواردة من السلط العمومية المختصة والسلط القضائية.

وتتمثل هذه الاخلالات التي تم الوقوف عليها أساسا في عدم التزام المشغلين بالإجراءات المنظمة للاشتراك في خدمات الهاتف الجوال المنصوص عليها بكراسات الشروط وبالمناشير الصادرة عن وزارة تكنولوجيات الاتصال المذكورة أعلاه والتي تلزم المسؤولين على نقاط البيع بالتثبت من هوية طالب الاشتراك و استيفاء اجراءات ابرام العقود خاصة بالنسبة لعمليات توفير خدمة الاشتراك التي تتم من قبل بعض الأشخاص العرضيين الذين تتم الاستعانة بهم من قبل المشغلين لبيع الشرائح بالشوارع وعلى الأرصفة وفي الساحات والأسواق العمومية دون استيفاء الاجراءات القانونية المستوجبة.

وحيث نتج عن عدم احترام الأطر المنظمة لبيع خطوط الهاتف الجوال وخاصة عدم مطالبة الحريف بالاستظهار بالهوية الرسمية، عودة ظهور الشرائح مجهولة الهوية والشرائح المنقوصة الهوية الى جانب الشرائح ذات الهويات المدلّسة الحاملة لهويات ذات أعداد وهمية وصور فوتوغرافية مركبة ومفتعلة، وشرائح باسم أشخاص متوفين.

كما تم الوقوف على تعمد بعض نقاط البيع التلاعب بالمعطيات الشخصية للحرفاء من خلال استغلال هوياتهم واسناد شرائح لهم دون علمهم يتم استعمالها من طرف الغير في أعمال غير مشروعة إضافة الى بيع أعداد كبيرة من الشرائح تتجاوز الاستعمال الشخصي لنفس المشترك.

وحيث وفضلا عما تمثله تلك الممارسات من تهديد جدي لمقتضيات الأمن العام والدفاع الوطني، فإنها تشكل أيضا مساسا خطيرا بحقوق المستهلك باعتبارها قد تجعله عرضة للمؤاخذة القانونية والجزائية جراء استعمال هويته دون وجه حق لاقتناء شرائح واستغلالها لارتكاب أفعال مجرمة يعاقب عليها القانون.

3. **في ضرورة تدعيم اطر حماية المستهلك عند الاشتراك بخدمات الهاتف الرقمي الجوال:**

حيث يعتبر حق الاتصال والنفاذ الى شبكات الاتصالات من الحقوق الأساسية المخولة للمستهلك المنصوص عليها بموجب أحكام الدستور ومجلة الاتصالات.

وحيث أن الانتفاع بهذا الحق يجب أن يتم في إطار احترام القوانين والتشريعات الجاري بها العمل وأن يكون محاطا بما يكفي من الضمانات القانونية الهادفة الى حماية المستعملين حتى لا يتحول الى منفذ لانتهاك المعطيات الشخصية للمشتركين والتلاعب بها او استغلالها لتورط أصحابها في ممارسات غير مشروعة وأفعال مجرمة قانونا يتم ارتكابها من طرف الغير بواسطة شرائح هاتف جوال أسندت إليهم دون علمهم وباتباع أساليب مخالفة للقانون.

وحيث ولئن ساهمت الاجراءات الرقابية والردعية التي سبق اتخاذها من قبل الهيئة وفق صلاحياتها بموجب قراراتها ومذكراتها الموجهة للمشغلين في الحد من تفاقم ظاهرة الشرائح المجهولة والمنقوصة هوية أصحابها ، فإن التجاوزات المرتبطة بعدم احترام اجراءات بيع شرائح الهاتف الجوال أضحت لا تقتصر فقط على هذه الظاهرة وأفرزت أصناف أخرى من المخالفات تتمثل مثلما سبق بيانه اعلاه ، في اقتناء شرائح بواسطة هويات أشخاص دون علمهم أو بتدليس الهويات أو بيع عدد كبير من الشرائح لشخص واحد ليتم استغلالها فيما بعد في أعمال إجرامية وغيرها من المخالفات الأخرى التي يتطلب وضع حد لها فرض اجراءات أكثر تلاؤما مع طبيعتها.

وحيث أضحى تدعيم الآليات الوقائية للحدّ من هذه الممارسات والحيلولة دون انتشارها وتفاقمها من المسائل التي تكتسي أهمية بالغة لتوفير حماية ناجعة لمستعملي خدمات الهاتف الجوال وبهدف تعزيز الثقة والشفافية في علاقة المزودين بحرفائهم وتجنّب المخاطر التي تخلفها تلك الممارسات على المستوى الأمني والاجتماعي ناهيك ان شريحة الهاتف الجوال أصبحت الوسيلة الحديثة لإثبات الهوية في التعامل مع الهياكل العمومية والخاصة وآلية أساسية للتحول الرقمي.

وحيث واعتبارا للدور الهام الموكول للهيئة الوطنية للاتصالات في حماية مستعملي خدمات الاتصالات وتمكينهم من ممارسة حقهم في الاتصال في إطار احترام القانون ومبادئ الشفافية ودون انتهاك معطياتهم الشخصية والاضرار بهم يندرج هذا القرار.

**وبناء على ما سبق بسطه**

**قرّرت الهيئة الوطنية للاتصالات ما يلي:**

**الفصل 1:** يتعيّن على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومشغلي شبكات الاتصالات الافتراضية اتخاذ التدابير والإجراءات التالية:

1. الإيقاف الفوري لتشغيل خطوط الهاتف الجوال المجهولة أو غير المستوفاة هوية أصحابها والامتناع عن تشغيل كل شريحة غير مقترنة بهوية مكتملة.
2. وضع حدّ لعمليات البيع العشوائي لشرائح الهاتف الجوال بالشوارع وعلى الأرصفة وفي الساحات والأسواق العمومية.

يقصد بالبيع العشوائي على معنى هذا القرار كل عملية بيع لاشتراك هاتف جوال خارج نقطة بيع قارة. ويقصد بنقطة بيع قارة كل نقطة بيع غير متجولة ثابتة بمكانها وتتوفر فيها جميع الشروط اللوجستية التي تمكن من استيفاء إجراءات اكتتاب عقود الاشتراك في خدمات الهاتف الجوال بما يمكن من التعريف بكل دقة بهوية طالب الاشتراك والتثبت من تطابقها مع هوية متسلم الشريحة وكذلك معرفة هذا الأخير لنقطة البيع التي اقتنى منها تلك الشريحة.

يمنح المشغلون أجلا أقصاه غرة جانفي 2025 لتطبيق هذا الاجراء واتخاذ التدابير اللازمة بغاية ملائمة عمليات بيع شرائح الهاتف الجوال وفق الصيغة والشروط المقررة بالفقرة الثانية من الفصل الأول من هذا القرار.

3. عدم تشغيل الخط الهاتفي إلا بعد اقترانه بمعرف هوية كاملة وواضحة. ويجب أن تكون هذه الخاصية بصفة آلية من خلال منع أنظمة المزود تشغيل وإنشاء أي شريحة ليست مرتبطة برقم هوية كامل.
4. مطالبة الحريف بضرورة الاستظهار **بأصل بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر** عند توفير خدمة الاشتراك في خدمات الهاتف الجوال والامتناع عن قبول النسخ المستخرجة من تلك الوثائق.
5. وضع سقف لشرائح الهاتف الجوال المسجلة بهوية المشترك الواحد بخمسة شرائح (5) كحد اقصى لدى كل مشغل ويدخل في حساب العدد الأقصى المسموح به، الشرائح المفعلة قبل دخول هذا القرار حيز النفاذ.

وتستثنى من هذا القرار الشرائح المخصصة لتطبيقات أنترنات الأشياء والتي لا توفر الخدمات الصوتية SIM data only (IOT-M2M..) وكذلك الشرائح المستخدمة في الصناديق Box وشرائح الهاتف الجوال المرتبطة بأرقام نداء تم حملها من شبكة الى أخرى بواسطة خدمة حمل الأرقام.

ويتعين على المشغل عدم تشغيل أي شريحة تزيد عن العدد الأقصى المسموح به. ويجب أن يتم إدماج هذه الخاصية في أنظمة المشغل بصفة آلية.

يمنح المشغلون أجلا أقصاه غرة جانفي 2025و ذلك لتمكين حرفائهم الذين يمتلكون أكثر من خمسة (5) شرائح قبل دخول هذا القرار حيز النفاذ من تسوية وضعياتهم.

6. توظيف معلوم لا يقل عن دينارين عند اقتناء الشريحة الواحدة والامتناع عن توزيع شرائح الهاتف الجوال مجانا.
7. الامتناع عن منح المكافآت والتحفيزات الترحيبية .Bonus de bienvenue.
8. عند انشاء شريحة جديدة وربطها برقم هوية المشترك، يقوم نظام المشغل بإرسال رسائل قصيرة SMS لكل الأرقام المرتبطة بهذه الهوية لإعلام المشترك برقم نداء الشريحة الجديدة التي تم اقتناؤها باسمه ويتم إعداد وتفعيل النظام الذي يسمح بتشغيل هذه الخاصية قبل يوم 17 ماي 2024.
9. تحيين خدمة "أرقامي مسؤوليتي" وذلك بتمكين كلّ مستعمل يقوم بإدخال الرّمز الموحّد المخصّص للخدمة (#CIN*186* ) من أحد خطوطه المفعّلة لدى أحد المشغّلين، من التعرّف على كلّ الأرقام التي تحت مسؤوليته والمرتبطة باسمه وبهويته لدى كافة المشغلين وذلك في أجل أقصاه غرة جويلية 2024

ويتعين على المشغلين القيام بعد التنسيق مع مصالح الهيئة بحملات دعائية لحث حرفائهم على تفعيل خدمة أرقامي مسؤوليتي للتثبت من ارقام النداء المرتبطة بهوياتهم.

ويجب على المشغل الإيقاف الفوري لتشغيل كل شريحة مفعلة على شبكته طلب صاحبها ذلك صراحة بعد التثبت من هويته الكاملة.

10. يمكن للهيئة فرض تطبيق خاصية ربط شحن خطوط الهاتف الجوال مسبقة الدفع أو إعادة شحنها أو تحويل رصيدها برقم الهوية الذي تم بموجبه الاشتراك لتأكيد صحة الاشتراك في كل وقت وكلما اقتضت الضرورة ذلك.
11. يجب ان تحال النسخ الأصلية لعقود الاشتراك في خدمات الهاتف الجوال المحررة من طرف نقاط البيع غير المباشرة الى المشغل في اجل أقصاه أسبوع من تاريخ إمضاء كل عقد اشتراك.
12. يتعين على المشغل متابعة مسالك التوزيع غير المباشرة بشكل مستمر والعمل على تضمين العقود والاتفاقيات المبرمة مع الموزعين المذكورين لإجراءات رادعـــــــة في صورة الاخلال بالتزاماتهم المتعلقة بعمليات البيع لشرائح الهاتف الجوال (غرامات مالية – خصم من مداخيل البيع – فسخ العقد – التتبع الجزائي للموزع عند ثبوت المسؤولية ...).

**الفصل 2:** يتعيّن على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات الاتصالات الافتراضية موافاة الهيئة بتقرير شهري حول نتائج مطابقة وتأكيد الهويات مع ارقام النداء المفعلة لديهم اعتمادا على آلية يتم ضبطها مع مصالح الهيئة و يتم تفعيلها ابتداء من غرة جويلية 2024 .

ويمكن للهيئة بعد تقييم تلك النتائج فرض إجراءات إضافية لتدعيم حماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم بما في ذلك ربط شحن تلك الخطوط مسبقة الدفع أو إعادة شحنها أو تحويل رصيدها برقم الهوية الذي تم بموجبه الاشتراك وذلك وفق ما سبق بيانه بالفقرة 10 من الفصل السابق.

**الفصل 3:** يدخل هذا القرار حيز النفاذ بداية من تاريخ الإعلام به لكل من مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومشغلي شبكات الاتصالات الافتراضية.

**الفصل 4:** يتولى رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات تنفيذ هذا القرار الذي ينشر على موقع الواب الخاص بالهيئة.

صدر هذا القرار بتاريخ 6 مارس 2024 عن الهيئة الوطنية للاتصالات المتركبة من السادة:

- **محمد الطاهر ميساوي**: رئيس الهيئة
- **شاكر التواتي**: نائب رئيس الهيئة
- **شيراز التليلي**: عضو قار
- **كمال الرزقي**: عضو
- **سمية حمودة**: عضو
- **كريم الشواشي**: عضو

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

**محمد الطاهر ميساوي**