République Tunisienne
Instance Nationale
des Télécommunications

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للاتصالات

الحمد لله

الجمهورية التونسية

الهيئة الوطنية للاتصالات

القرار: عدد 392

تاريخ القرار: 17 أكتوبر 2023

تسلمت أصل هذا القرار
بتاريخ 19 أكتوبر 2023
Nadhir Ben Ammar

قـــــــــــرار

بتاريخ 17 أكتوبر 2023 أصدر رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، القرار 392دد في مادة التدابير الوقتية المنصوص عليها بالفقرة الأولى من الفصل 73 من مجلة الاتصالات بين:

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

مقرها: حدائق البحيرة ضفاف البحيرة تونس 1053.

من جهة

المدعى عليها: شركة أورونج تونس في شخص ممثلها القانوني.

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

من جهة أخرى

موضوع الدعوى

حيث تعرض شركة "أوريدو تونس" بموجب عريضة في التدابير الوقتية مقدمة الى مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 18 سبتمبر 2023 والتي تم تضمينها لديها تحت عدد392 قيام شركة أورونج تونس بإشهار عرض فيكس بوكس على صفحتها الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك معلنة ضمن الصورة الاشهارية لهذا العرض أن لديها أقوى Internet illimité بشهادة التوانسة معتبرة أن المدعى عليها قد قيمت نفسها بنفسها دون الرجوع الى الهيئة الوطنية للاتصالات و أن في ذلك تدخلا غير مبرر في صلاحيات الهيئة ومغالطة للمستهلك و تأثيرا على حرية اختياره لمشغل شبكة الاتصالات و ذلك ما يبرز حسب ادعائها سوء نية المطلوبة كل ذلك دون الاستناد الى معطيات صادرة عن الهيئة. و ملاحظة تماديها و اصرارها على مخالفة قرارات الهيئة . كما تدعي العارضة وجود ضرر ثابت لمصالحها والتي باتت مهددة تهديدا جديا و أن استمرار خصيمتها في المخالفة موضوع التظلم من شأنه أن يجعل تدارك الضرر و تفاديه من المسائل المستحيلة و انتهت الى طلب التدخل العاجل والفوري لرئيس الهيئة الوطنية للاتصالات لمنع تفاقم الضرر الذي يبقى الملاذ القانوني الذي أتاحه الفصل 73 من مجلة الاتصالات لها و الذي يمنحه صلاحية اتخاذ قرار بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها الى حين البت في القضية الأصلية و ذلك تفاديا لحصول مزيد الأضرار التي قد يصعب تداركها.

Adresse : Rue Echabia (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

مؤيدات الدعوى

حيث قدمت المدعية تأييدا لدعواها نسخة مطابقة للأصل من محضر معاينة محرر من طرف عدل التنفيذ الأستاذ فهد المؤذن حسب رقيمه عدد 39780 المؤرخ في 05 سبتمبر 2023 تضمن معاينة لصورة اشهارية للعرض الترويجي فيكس بوكس منشورة على الصفحة الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك لشركة أورونج تونس موثقة بمقتطف شاشة يحمل ختمه وامضاءه تتضمن حرفيا :

-أقوى internet illimité » بشهادة التوانسة fixbox » .

-الfixbox أقوى internet illimité في الدار بشهادة التوانسة و مازلنا مواصلين

-تمتع بـM fix box10 بـ 43.900 دينار في الشهر

-أكثر معلومات من هوني https://onelink.to/fixbox

رد المـــدعى عليها

حيث تمسكت المدعى عليها في جوابها على مطلب التدابير الوقتية الوارد على الهيئة ضمن مكتوبها المؤرخ في 25 سبتمبر 2023 بأن نص الجملة الاشهارية جاء على لسان الحرفاء المشتركين في خدمة الفيكس بوكس وليس اسقاطا من شركة أورونج تونس و أنه تم اختيار خدمة الفيكس بوكس منتوجا للعام من قبل الهياكل التجارية المقيمة لخدمات الاتصالات المسداة بوجه عام و طبيعي جدا أن يصاحب نجاح المنتوج رضاء الحرفاء و شهادات في هذا الصدد كما اعتبرت أن جميع المشغلين يتعاملون مع هياكل تقييم لإبراز أهم منتوجاتهم و تثمين خدماتهم كما يتم اشهار مخرجات عملية التقييم المقارن و أن ذلك ما دأبت الضد على فعله بخصوص عديد الخدمات المسداة من قبلها كما ذكرت وجود اشهارات صادرة عن المدعية تصنف نفسها الأولى في اسداء بعض الخدمات و اعتبرت أن ذلك التقييم تجاري بحت يخضع لحملة سبر لآراء الحرفاء لا غير حيث يتم اعتماد هياكل خارجية يعنى لها مهمة تقييم خدمة ما بطريقة مقارنة ثم يتم نشر النتائج في اطار حملة تثمين للخدمة و انتهت الى أن ما ذهبت اليه الضد صلب عريضتها مغالاة لا أساس لها من الصحة و تحميل أشياء ما لا تحتمل حيث لا تتدخل الهيئة في تقييم مدى رضا الحريف من الخدمة المسداة له خاصة اذا ما عبر عن رضاه بها طالبة رفض المطلب لعدم وجاهة القيام و خروجه عن أنظار الهيئة.

الإجـــــراءات

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 وبالقانون عـ10ـدد لسنة 2013 المؤرخ في 12 أفريل 2013.

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.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 54 لسنة 2014 والمؤرخ في 11 جوان 2014 و المتعلق بالمصادقة على طريقة تحديد تعريفات عروض خدمات التفصيل الموجهة للعموم و إجراءات الموافقة عليها، المنقّح والمتمّم بالقرار عدد 09 الصادر في 12 أفريل 2017 والقرار عدد 17 الصادر في 20 ديسمبر 2017 والقرار عدد 05 الصادر في 17 اوت 2018 و القرار عدد 14 الصادر في 02 نوفمبر2022.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة عدد 10 لسنة 2017 المؤرخ في 24 أفريل 2017 المتعلق بقواعد اشهار التعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولمزودي خدمات الأنترنات و الخدمات ذات القيمة المضافة.

وبعد الاطلاع على مطلب التدابير الوقتية المقدم من طرف شركة "أوريدو تونس" بتاريخ 18 سبتمبر 2023، والمتضمن طلبها إلزام شركة أورونج تونس بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها والمتمثلة في نشر صورة اشهارية تتضمن تقييما لجودة خدمات الأنترنات التي تسديها من شأنه التأثير على المستهلك.

وبعد الاطلاع على المراسلة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 21 سبتمبر 2023 والتي وجّه بمقتضاها نسخة من مطلب التدابير الوقتية الى شركة أورونج تونس لتمكينها من تقديم ردودها حول القضية المرفوعة ضدها.

وبعد الاطلاع على جواب شركة أورونج تونس المضمن صلب مكتوبها الوارد على مكتب الضبط بالهيئة في 25 سبتمبر 2023.

من حيث الشكـــل

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

من حيـث الأصـــل

حيث يهدف المطلب الراهن الى طلب إلزام شركة أورنج تونس بالإيقاف الفوري للحملة الاشهارية التي تعتمدها في تسويق العرض التجاري "فيكس بوكس" القائمة على تقييم لجودة خدمات الأنترنات التي تسديها من خلال استعمالها لعبارة أقوى internet illimité بشهادة التوانسة ومازلنا مواصلين

وحيث ثبت من خلال محضر المعاينة سند الدعوى أن شركة المطلوبة قامت فعلا بحملة إشهارية عبر صفحتها الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك للترويج لعرضها التجاري "فيكس بوكس" تدعي من خلالها امتلاك أقوىinternet illimité بشهادة التوانسةfixbox .

وحيث لم تنف الشركة المطلوبة ما نسب اليها بخصوص اعتمادها للحملة الاشهارية موضوع التظلم متمسكة بأن نص الجملة الاشهارية جاء على لسان حرفائها باعتبار أن عرضها التجاري حظي برتبة منتوج العام من قبل الهياكل التجارية التي تقيم خدمات الاتصالات وبأن خصيمتها تعتمد نفس الأسلوب في تسويق عروضها .

وحيث يخضع توفير خدمات الاتصالات الى جملة من الالتزامات المحمولة على المشغلين والرامية الى ضمان استيفاء متطلبات الجودة وفقا للمعايير المعمول بها وطنيا ودوليا في هذا المجال.

وحيث ألزم المشرع في هذا الاطار جميع مشغلي الشبكات العمومية بضرورة وضع كامل المعلومات التقنية و العملية لكل شبكة على ذمّة الهيئة الوطنية للاتصالات اعمالا لمقتضيات الفصل 26 من مجلة الاتصالات و ذلك بغرض دراستها و تقييمها و السعي لتطويرها وفق المقاييس الوطنية و العالمية المحددة في ميدان الاتصالات .

وحيث أسند كذلك الفصل 63 من مجلة الاتصالات للهيئة الوطنية للاتصالات صلاحية مراقبة احترام الالتزامات الناتجة عن الاحكام التشريعية والترتيبية في ميدان الاتصالات بما فيها تلك المتعلقة بمؤشرات وطرق تقييم جودة شبكات.

وحيث وعلاوة على ما سبق بيانه فقد حدّد الفصل 67 من مجلة الاتصالات أيضا مرجع نظر الهيئة في مادة فض النزاعات ومن بينها البت الدعاوى المتعلقة بـ "خدمات الاتصالات" التي وردت في صيغة الاطلاق وهو ما يشمل بالضرورة الجانب المتعلق بجودة تلك الخدمات ومدى استجابة شبكات المشغلين للمعايير التقنية والفنية المطلوبة في ميدان الاتصالات.

وحيث و زيادة على ذلك فقد اقتضت أحكام الفقرة ب من الفصل 5 من الأمر ع3026دد لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامّة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، أن يلتزم المشغلين بوضع الأجهزة وباتخاذ الإجراءات الضرورية للحفاظ على مستوى ومؤشرات جودة الخدمات المنصوص عليها في المعايير المعمول بها وطنيا ودوليا، وخاصة فيما يتعلق بنسب الجاهزية ونسب الأخطاء وإجراء قياسات مستوى مؤشرات جودة الخدمات، التي تحددها الهيئة الوطنية للاتصالات كما تتولى هذه الأخيرة ضبط طرق وضع نتائج هذه القياسات على ذمة العموم".

وحيث ومواصلة لما سبق فقد ضبط قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 2017/12 المؤرخ في 08 ماي 2017 مؤشرات جودة خدمات شبكات الهاتف الجوال وبروتوكول قياسها وبروتوكول تقييم التغطية الراديوية وطرق نشر خرائط التغطية بالإضافة إلى الالتزامات العامّة لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومشغلي الشبكات الافتراضية في مادة جودة الخدمة.

وحيث يستخلص من جملة الأحكام القانونية والترتيبية السابق الالماع اليها أن مراقبة جودة الخدمات وتقييم أداء شبكات الاتصالات من الاختصاصات الحصرية المسندة للهيئة الوطنية للاتصالات.

وحيث و استنادا الى ما سبق فإن ما بررت الشركة المطلوبة أحقيتها في اعتماد وسبلة اشهارية تروج لأفضلية خدمة الانترنات التي تسديها لكونها حظيت بتسمية منتوج العام من قبل هياكل تعنى بتقييم خدمات الاتصالات كان في غير طريقه ضرورة أن المشرع أفرد الهيئة الوطنية للاتصالات بهذا الاختصاص لا سيما وأن عبارة "أقوى internet illimité " لا تنفصل في مدلولها عن تقييم أداء الشبكة الذي يعتبر محورا من محاور مراقبة جودة خدمات الاتصالات التي تختص بها الهيئة .

وحيث وفي غياب أي معطيات رسمية صادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات تتعلق بتقييم جودة خدمة العرض التجاري "فبكس بوكس" التابع لاورنج تونس و تؤيد ما جاء في المعلقة الاشهارية المتظلم منها، فإن اعتماد المطلوبة على تلك الحملة للترويج لأفضلية عرضها أضحى في غير طريقه ومتنافيا مع النصوص القانونية المنظمة لدور الهيئة ومع مبادي المنافسة النزيهة فضلا عما تتسم به من تأثير على المستهلك والمساس بحقه في حرية اختيار مزود خدمات الاتصالات حسب مجال التغطية لكل خدمة الذي كرّسه الفصل 3 من مجلة الاتصالات.

وحيث أنه لا جدال في أن هذه الممارسة تمكن المدّعى عليها من امتياز تنافسي يخوّل لها إغراء الحرفاء واستقطابهم دون وجه حق الأمر الذي قد يتسبب للعارضة في نتائج يصعب تداركها لما يمكن أن ينجر عنها من انعكاسات سلبية على وضعيتها في السوق في حال تواصل تلك الممارسة.

وحيث يستخلص مما سبق أن مطلب شركة "أوريدو تونس" الرامي إلى إيقاف الممارسة موضوع التظلم كان مبررا وحريّا بالقبول.

ولهذه الأسباب

وعملا بمقتضيات الفصل 73 من مجلة الاتصالات، قرّرنا نحن محمد الطاهر ميساوي رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، إلزام المدعى عليها بالسحب الفوري لجميع الوسائط الإشهارية المتظلم منها والمتعلقة بتقييم جودة الخدمة المتضمنة لعبارة أقوى illimité Internet بشهادة التوانسة المرافقة للعرض التجاري "فيكس بوكس".

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

محمد الطاهر ميساوي