

Décision Coll/Reg/2017/xx de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du xx juin 2017, fixant le moyen mis à la disposition des utilisateurs de la téléphonie mobile pour se désinscrire du service de réception de SMS publicitaires ou de prospection de nature commerciale ou autre

Vu la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, relative à la protection des données à caractère personnel ;

Vu la loi n°71-22 du 25 mai 1971, telle que modifiée par la loi n°2010-13 du 22 février 2010, portant organisation de la profession d'agent de publicité commerciale ;

Vu la loi n° 92-117 du 7 décembre 1992, relative à la protection du consommateur ;

Vu la loi n°98-40 du 02 juin 1998, relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale ;

Vu le Code des Télécommunications promulgué par la loi n°2001-1 du 15 Janvier 2001, tel que complété et modifié par la loi n°2002-46 du 7 mai 2002, la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013 ;

Vu la loi n°2015-36 du 15 septembre 2015, relative à la réorganisation de la concurrence et des prix ;

Vu le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges ;

Vu le décret n°2014-53 du 10 janvier 2014, modifiant et complétant le décret n° 2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès ;

Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 2 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012 ;

Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 9 janvier 2010, fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012 ;

Vu l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications ;

Vu la consultation publique sur les services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS (services SMS+), lancée par l'INT le 30 novembre 2016 ;

Vu les réponses des différents acteurs à la consultation publique sur les services SMS+, publiées sur le site web de l'INT le 16 février 2017 ;

Considérant que le développement de l'activité des services SMS+ nécessite, entre autres, le renforcement de la protection des utilisateurs pour accroître leur confiance en ces services ;

Considérant que l'usage des SMS publicitaires ou de prospection de nature commerciale ou autre (caritative par exemple) est encadré par de nombreux textes réglementaires qui exigent le **consentement préalable et explicite de l'utilisateur** pour recevoir ce type de messagerie et le **droit de l'utilisateur de demander de ne plus les recevoir** ;

Considérant que, conformément aux dispositions de l'article 6 de l'annexe de l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 susvisé, le fournisseur des services est tenu notamment de :

- ne pas utiliser les données personnelles des abonnés sans le consentement de la personne concernée et les **supprimer à chaque fois qu'elle le demande** en s'engageant d'accompagner obligatoirement le message destiné au tiers par l'identité du demandeur du service ;
- s'abstenir d'envoyer au hasard des messages aux abonnés du service de la téléphonie mobile et s'engager à **l'envoyer uniquement aux clients qui ont exprimé leur consentement préalable et explicite pour recevoir ce type de messagerie** ;
- s'abstenir de prospecter le marché ou de faire de la publicité directe à **l'exception des cas autorisés explicitement par le destinataire**.

Considérant que, dans les meilleures pratiques internationales en matière de protection de consommateur contre les SMS publicitaires ou de prospection de nature commerciale ou autre, on exige **la mise en place d'un moyen simple et gratuit de désinscription**, qui permet aux utilisateurs de se désinscrire de la base dans laquelle ils sont inscrits et de s'opposer à la réception de nouveaux SMS de ce type;

Considérant que la **fonctionnalité « SMS stop »** représente un moyen très répandu de lutte contre les SMS indésirables vu sa simplicité aussi bien dans l'implémentation que dans l'utilisation et que cette fonctionnalité consiste à contraindre le fournisseur de services SMS+ à afficher obligatoirement la mention « SMS stop + numéro court¹» dans tout SMS-MT publicitaire ou de prospection de nature commerciale ou autre envoyé sur un téléphone mobile. Cette obligation ne concerne pas les SMS à caractère informatif.

La plateforme du fournisseur de services SMS+ intègre automatiquement la demande de l'utilisateur et en informe l'utilisateur concerné qui sera automatiquement exclus de toute campagne ultérieure. Ainsi, le fournisseur de services SMS+ respecte les intentions du client ou prospect et ne court pas de risque de détériorer la relation par des messages jugés intempestifs.

Considérant qu'un numéro court peut être associé à une ou plusieurs entêtes alphanumériques identifiant l'émetteur. Il serait donc judicieux de donner la possibilité à l'utilisateur de se désinscrire d'une liste d'une entête donnée en envoyant un SMS-MO avec le mot clé « stopEntête ».

Vu les réponses des différents acteurs à la consultation relative à la présente décision lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 07 juin 2017.

Après en avoir délibéré le xx juin 2017 ;

L'Instance Nationale des Télécommunications décide :

Article 1 :

Définitions :

Au sens de la présente décision, on entend par :

- **Numéros courts SMS+ :** numéros d'appel spéciaux du Plan National de Numérotation, accessibles depuis les téléphones mobiles, de la forme «85XXX» et qui sont affectés aux services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS ;
- **SMS (Short Message Services) :** désigne le service de messagerie permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques depuis un terminal mobile ;

¹ Numéro court vers lequel l'utilisateur envoie le mot « stop » pour se désinscrire de la base où il est inscrit et de s'opposer à la réception de nouveaux SMS-MT publicitaires ou de prospection de nature commerciale ou autre à partir de ce numéro.

- **SMS-MO (Short Message Service Mobile Originated)** : désigne un SMS émis par un utilisateur depuis son terminal mobile ;
- **SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated)** : désigne un SMS reçu par un utilisateur sur son terminal mobile ;
- **Utilisateur** : désigne tout abonné ayant souscrit aux services de la téléphonie mobile d'un des opérateurs ;
- **Services des télécommunications de contenu** : sont les services offerts au public à travers les réseaux publics des télécommunications au moyen des applications informatiques qui permettent l'accès à des données spécifiques en vue de les consulter ou de les consulter et les échanger ;
- **Services des télécommunications interactifs** : sont les services ou les données obtenus par les utilisateurs à travers la communication directe entre le fournisseur de services et l'utilisateur et entre les utilisateurs ou les services qui permettent la contribution spontanément des utilisateurs en vue d'échanger des opinions ou de participer à des concours et des jeux ;
- **Fournisseur de services SMS+** : fournit les services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS sur la base d'une déclaration auprès de l'INT conformément aux procédures fixées par le cahier des charges annexé à l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 portant fixation des conditions et des procédures de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs, en utilisant sa plateforme interconnectée au SMS-C de l'opérateur ayant des relations avec lui, sur la base d'un contrat fixant essentiellement les conditions techniques et commerciales de fourniture des services, les obligations et les droits de chacune des deux parties ;
- **SMS indésirable** : un SMS indésirable est une publicité ou une prospection directe au moyen d'un SMS envoyé par un numéro court « 85XXX » utilisant les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir de tels messages.
- **Liste « opt-in »** : Liste des coordonnées de personnes qui ont exprimé leur consentement préalable à recevoir des messages SMS-MT publicitaires ou de prospection de nature commerciale ou autre de la part de l'émetteur.
- **Entête alphanumérique** : c'est une option offerte par les opérateurs aux fournisseurs de services SMS+, leur donnant la possibilité de personnaliser les SMS envoyés par une chaîne

de caractères alphanumériques identifiant l'émetteur et substituant le numéro court à partir duquel les SMS ont été envoyés.

- **Opérateurs** : désignent les opérateurs de réseaux publics de Télécommunications et les opérateurs des réseaux mobiles virtuels en Tunisie.
- **Fonctionnalité « SMS stop »** : c'est un moyen de lutte contre les SMS indésirables qui consiste à obliger le fournisseur de services SMS+ à afficher obligatoirement, dans tout SMS-MT publicitaire ou de prospection de nature commerciale ou autre envoyé sur un téléphone mobile, une **mention** comme suit :
 - **«stop[Entête alphanumérique]au 85XXX »** pour les SMS-MT avec entête alphanumérique.
 - **«stop au 85XXX »** pour les SMS-MT sans entête alphanumérique.

Et ce, pour permettre à l'utilisateur de se désinscrire de la base où il est inscrit et de s'opposer à la réception de nouveaux SMS-MT de la (les) liste(s) de diffusion concernée(s) par le message « Stop » et ce en **envoyant un SMS-MO gratuit au numéro 85XXX** contenant un des mots clés suivants :

- **«stop[Entête alphanumérique]»** pour se désinscrire de la liste de diffusion « opt-in » de l'entête.
- **«stop»** pour se désinscrire de la liste de diffusion du numéro court.

Cette obligation ne concerne pas les SMS à caractère informatif (exemples : confirmation de rendez-vous, suivi des réservations, achats ou commandes, alertes, envoi de code de confirmation, information du solde du compte courant, etc.).

Article 2 :

2.1. Le fournisseur de services SMS+ est tenu d'intégrer la Fonctionnalité « SMS stop » à la fin de chaque SMS-MT de nature publicitaires ou de prospection de nature commerciale ou autre, envoyé à un utilisateur inscrit dans la liste opt-in.

2.2. Le fournisseur de services SMS+ est tenu à la réception du SMS-MO de :

- Extraire le numéro de l'utilisateur de la (les) liste(s) de diffusion concernée(s) par le message « Stop ».
- Envoyer à l'utilisateur, dans un délai maximum de 5 minutes à compter de la réception du SMS-MO, un SMS-MT l'informant que sa demande de désinscription a été bien prise en

compte et qu'il ne recevra plus aucun message provenant du numéro court /Entête concerné(e).

2.3. Les opérateurs ne peuvent ni demander à l'abonné, ni au fournisseur de services SMS+ le paiement du SMS-MO contenant le mot clé « stop/stopEntête ».

Article 3 :

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée aux opérateurs et à tous les fournisseurs de services SMS+.

Cette décision sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Cette décision a été rendue à l'unanimité le xx juin 2017 sous la présidence de Monsieur **Hichem BESBES** et en présence de Messieurs :

- **Jaafer RABAOUI**: Vice-président de l'Instance.
- **Habib ABDESSALAM**: Membre de l'Instance.
- **Karim BEN KAHLA** : Membre de l'Instance.
- **Mohamed Naoufel FRIKHA** : Membre de l'Instance.
- **Mohamed Taher MISSAOUI** : Membre de l'Instance.

Le Président de l'Instance Nationale

des Télécommunications

Hichem BESBES