

الحمد لله

تسلموا على هذا القرار
تبلغ التكاليف

le 25/12/2024

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للاتصالات
القضية: 540

تاريخ القرار: 16 أكتوبر 2024

قرار

أصدرت الهيئة الوطنية للاتصالات القرار التالي 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

حيث تعرض شركة "أورنج تونس" بموجب عريضة دعوها المقدمة إلى مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 01 مارس 2024 والمضمنة تحت عدد 540 قيام شركة "أوريدو تونس" بجملة من الممارسات الغير مشروعة والمخلّة بالمنافسة النزيهة على إثر تسويقها لعرض تجاري لخدمات الاتصالات تحت تسمية "Oreedoo forsa" عبر شرائح نداء مسبقة الدفع والذي يتيح مجموعة من العروض الجزافية القائمة على تمتيع المشتركين بحوافز (مكالمات وأنترنات) بأسعار أقل من الأسعار الدنيا المحددة عبر القرارات الترتيبية النافذة في مادة خدمات الاتصالات معتمدة في ذلك على حملة ترويجية باستعمال العديد من الوسائل الإشهارية بما فيها اللافتات الإشهارية بالشوارع الرئيسية والإذاعات ومواقع التواصل الاجتماعي والإرساليات النصية وهو ما اعتبرته المدعية يشكل مخالفة لأحكام القرار عدد 54 المؤرخ في 11 جوان 2014 كما تم تنفيحه لاحقا المتعلق بتحديد التعريفات والإجراءات المتبعة لإبداء الرأي بخصوص عروض خدمات

الاتصالات الموجهة للعموم بتقديمها للعديد من الباقات بأسعار منخفضة تخالف قواعد التعريفات الدنيا المحددة من قبل الهيئة فضلا عن تقديمها لعروض متنوعة على القياس مختلفة من مشترك إلى آخر حسب استهلاكه تباع بأسعار تحت الحد الأدنى المضمن بقرارات الهيئة دافعة بتشابه خصائص العرض موضوع التظلم مع خصائص العروض من فئة Cvm المنظمة من قبل الهيئة بالقرارين عدد 13 لسنة 2020 وعدد 10 لسنة 2022 والتي اعتبرت المدعية ان المطلوبة قد خالفتهما باعتمادها 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 في نفس الوقت بطريقة متكررة وترويج العرض لفائدة كامل قاعدة المشتركين دون التقيد بالحد الأقصى المتمثل في 5 بالمائة من مجموع قاعدة الحرفاء مشددة على مخالفة خصيمتها للنصوص المنظمة لهذه النوعية من العروض فضلا عن مغالطة المشتركين عبر اعتماد الإشهار الكاذب والمضلل نظرا لأن خصيمتها لم تقم بتحديد صنف معين لمن يمكنهم التمتع بالعرض واكتفت باعتماد صيغة العموم وهو ما يمثل مخالفة للنصوص القانونية المنظمة للإشهار ولحماية المستهلك ولقرار الهيئة عدد 10 لسنة 2017 المنظم لطرق وشروط الإشهار مشككة في إيداع المدعى عليها للعرض التجاري المتظلم منه لدى الهيئة الوطنية للاتصالات كما تقتضيه احكام الفصل 3 (أ) من الامر عدد 3026 لسنة 2008 كما تم تنقيحه لاحقا والقرارين عدد 13 لسنة 2020 و10 لسنة 2022 المتعلقين بالعروض من فئة Customer Value Management مؤكدة على أن إمعان خصيمتها في تجاهل قرارات الهيئة من شأنه أن يتسبب لها في ضرر فادح بعد أن 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 إلى طلب قول ما يقتضيه القانون في خصوص تعمد شركة "أوريدو تونس" ترويج عرض Oreedoo Forsa مخالفة بذلك الأطر الترتيبية التي فرضتها الهيئة وتطبيق احكام الفصل 74 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".

الإجراءات

بعد الاطلاع على مجلة الاتصالات وخاصة الفصول 63 و65 جديد و67 جديد و68 جديد و74 جديد منها. وبعد الاطلاع على الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ المنقح والمتمم بالأمر عدد 53 المؤرخ في 10 جانفي 2014 والأمر عدد 912 المؤرخ في 17 أوت 2017. وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 54 الصادر بتاريخ 11 جوان 2014 والمتعلق بالمصادقة على طريقة تحديد تعريفات عروض خدمات التفصيل الموجهة للعموم وإجراءات الموافقة عليها، المنقح والمتمم بالقرار عدد 09 الصادر في 12 أفريل 2017 والقرار عدد 17 الصادر في 20 ديسمبر 2017 والقرار عدد 05 الصادر في 17 اوت 2018 والقرار عدد 14 بتاريخ 2 نوفمبر 2022.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة عدد 13 لسنة 2020 المؤرخ في 23 ديسمبر 2020 المتعلق بضبط قواعد وشروط تسويق العمليات التجارية من فئة CVM والمعدل بموجب القرار عدد 10 المؤرخ في 18 ماي 2022.

وبعد الاطلاع على القرار عدد 02 المؤرخ في 24 ماي 2023 المتعلق بتحديد قواعد وشروط تسويق العروض التجارية المتصلة بخدمات "Abundance".

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 لسنة 2017 المؤرخ في 12 أبريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولمزودي خدمات الأنترنت والخدمات ذات القيمة المضافة.

وبعد الاطلاع على المراسلة عدد 445 بتاريخ 05 مارس 2024 الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات والتي وجه بمقتضاها نسخة من عريضة الدعوى إلى وزير تكنولوجيا الاتصالات.

وبعد الاطلاع على المراسلة عدد 446 بتاريخ 05 مارس 2024 الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات والتي وجه بمقتضاها نسخة من عريضة الدعوى إلى شركة "أوريدو تونس" لتمكينها من تقديم ردودها حول القضية المرفوعة ضدها.

وبعد الاطلاع على المقرر عدد 030 الصادر عن رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 08 مارس 2024 والذي عين بمقتضاه السيد حازم محجوبي مقرراً للنزاع.

وبعد الاطلاع على جواب شركة "أوريدو تونس" على عريضة الدعوى والوارد على الهيئة بتاريخ 08 أبريل 2024.

وبعد الاطلاع على تقرير ختم الأبحاث المؤرخ في 04 جوان 2024 والمحال على طرفي النزاع وفق الصيغ التي اقتضاها الفصل 68 من مجلة الاتصالات.

وبعد الاطلاع على ملحوظات شركة "أورنج تونس" على تقرير ختم الأبحاث والواردة على الهيئة بتاريخ 23 جويلية 2024.

وبعد الاطلاع على ملحوظات شركة "أوريدو تونس" على تقرير ختم الأبحاث والواردة على الهيئة بتاريخ 23 أوت 2024.

الجلسة

وبجلسة يوم 16 أكتوبر 2024 حضرت الأستاذة نجاه الجلاصي نيابة عن زميلها الأستاذ سليم مالوش محامي المدعية شركة "أورنج تونس" وأفادت أنه نظرا لفشل المساعي الصلحية مع المطلوبة فإنها تتمسك بما جاء بعريضة الدعوى وبجوابها على تقرير ختم الأبحاث مشيرة إلى أن ما أقدمت عليه الشركة المطلوبة يعتبر سابقة خطيرة

بالإضافة إلى تماديهما في خرق قرارات الهيئة منتهية إلى طلب الحكم بإدانتها بعقاب يتماشى وخطورة الممارسات التي قامت بها.

وحضر السيدان خالد بسرور ورمزي هماني في حق المدعى عليها شركة "أوريدو تونس" وقدمتا توكيلا صادرا عن ممثلهما القانوني ورافعا على ضوء التقارير السابقة مؤكدا على احترام الشركة للتراتب والإجراءات الجاري بها العمل وتجرد ادعاءات المدعية.

وبعد ذلك قرر مجلس الهيئة حجز القضية للمفاوضة والتصريح بالقرار إثر الجلسة.

المستندات

حيث قدمت المدعية تأييدا لدعواها:

1/ نظير من محضر معاينة، مرفقا بصورتين، محرر بواسطة عدل التنفيذ الأستاذ 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 ooredoo My وما تفلتش الفرصة من هوني onelink.to/myooredootn.

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

المذكورة مكتوب حرفيا: ما تفلتش الفرصة تمتع بأعز les promos إلي مختارين على قياسك مع

Ooredoo Forsa ملا فاش تستنى؟ أدخل للـ Appli من هوني 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. 1.1 Go + 45 Min + 19sms valables 7 jours à 2dt.
2. 2.5Go +60Min à 11DT valables 30 jours
3. 1GO +15Min à 5 Dt valables 30 jours.
4. 2.2 à 1.4DT valables 2 jours.
5. 26 Go à 26DT valables 30 jours
- 6.

- تفعيل العرض الأول عبر الضغط على الرقم 1 وتلقي النص والرسالتين 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.
- معاينة مختلف الامتيازات الممنوحة بموجب العرض الذي تم تفعيله وإعادة تفعيل العرض رقم 4 والحصول على الامتيازات المخصصة له.

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

- تسلم عدل التنفيذ لعلبة 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 للعرض.
- شحن الشريحة بمبلغ 5 دنانير وبالضغط على رمز USSD #121* ظهرت الإرسالية التالية:

Aucune offre disponible pour votre numéro.

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

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

Profitez des meilleurs promos internet et voix avec Ooredoo Forsa !

- 1Go + 15 Min à 5 DT valables 30 jours.
- 2.2h à 1.4DT valables 2 jours.
- 26 Go à 26DT valables 30 jours
- 200 Mo à 0.9 DT valable 2 jours
- 2.5Go +60Min à 11DT valables 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 معاينة مرفوقا بصورتين محرر بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ العربي بتاريخ 22 فيفري 2024 تحت عدد 1966 تضمن معاينة لما يلي:

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

رد المدعى عليها

حيث أفادت المدعى عليها صلب ردها على عريضة الدعوى الوارد على الهيئة بتاريخ 08 أبريل 2024 بأنه وخلافا لما ادعته خصيمتها فان " Ooredoo Forsa " ليس عرضا تجاريا يتطلب ايداعه لدى الهيئة الوطنية للاتصالات وفق الإجراءات القانونية المنصوص عليها بالفقرة "أ" من الفصل 3 من الامر 3026 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 كما تزعم المدعية و إنما هو مجرد عنوان موجود بتطبيق My Ooredoo تنضوي تحته جميع العروض الخاصة بكل حريف حسب نوع اشتراكه موضحة أن عرض الحال لا يعدو أن يكون الا خانة ينطوي تحتها مجموعة من الباقات مضيعة أنه ومنذ إطلاق خدماتها فإن العروض التجارية يقع تجميعها تحت باقات أو خانات على التطبيق الخاصة بها أو على موقعها الرسمي حسب طبيعة العرض ذاكرة على سبيل المثال باقات New و Home Internet دافعة بأن ادعاءات خصيمتها باطلة ولا تبين إلا سوء نيتهما في الإضرار بها متمسكة بأن المدعى عليها تحاول تحريف الوقائع قصد مغالطة الهيئة. وانتهت إلى طلب الحكم بعدم سماع الدعوى.

تقرير ختم الأبحاث

حيث اعتبر المقرر أن نزاع الحال يتعلق بمدى مشروعية تسويق الخدمات المضمنة بعريضة الدعوى ملاحظا أن ادعاءات العارضة تسلطت على خرق القواعد المنظمة لخدمات الاتصالات بالتفصيل بصورة عامة إضافة لتسلطها على خرق القواعد المنظمة لتسويق الخدمات المدرجة في خانة عروض " CVM " وطرق اشهارها ملاحظ أنه وبصرف النظر عن طريقة تبويب العروض أو الخدمات موضوع الدعوى والصيغة المعتمدة في الترويج لها، فإن ذلك لا يمكن ان يحول دون التقيّد بمبدأ مشروعية تسويق خدمات الاتصالات كركن أساسي لضمان المنافسة المشروعة سيما وأن أحكام الامر عدد 3026 لسنة 2008 في فقرته 3 (أ) تفرض على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات احترام شكليات تسويق خدماتهم وفق إجراءات محددة دون تحديد الشكل الذي تتخذه عملية التسويق بصرف النظر عن التسمية إن كان عرضا تجاريا أو في شكل باقة خدمات أو غير ذلك من التسميات التي تُختزل في خدمة الاتصالات بالتفصيل.

ملاحظا من ناحية أنه بالرجوع للشروط المنصوص عليها بالقرار التعديلي عدد 13 المؤرخ في 13 ديسمبر 2020 مثلما تم تنقيحه بالقرار عدد 10 بتاريخ 18 ماي 2022 المتعلق بعروض CVM وخاصة قيمة الخدمة وأجال تسويقها وقنوات الترويج لها، فإن أغلب الخيارات محل النزاع على الرغم من طبيعتها الاستثنائية لا تتوفر على الخصائص التي تسمح مبدئيا بتصنيف جميعها ضمن خدمات CVM مضيعة من ناحية أخرى أن الهيئة علاوة على الفئة المذكورة أفردت صنف آخر من عروض خدمات الاتصالات بإجراءات استثنائية تسمح بإعفاء المشغل من التقيد بالقواعد التي حدّتها في توفير خدمات الاتصالات وذلك وفق شروط محدّدة تم تصنيفها ضمن الخدمات المدرجة بعروض Abundance تولت ضبطها بموجب القرار عدد 02/2023 المؤرخ في 24 ماي 2023.

مؤكدا على تنوع الخدمات المشتكى بها وصعوبة تكييفها مما دفعه إلى التطرق لجميع الخيارات محل التداعي لتحديد طبيعة كل خدمة بما يتلاءم مع الصنف الذي تخضع له موضحا أنه بخصوص:

- الخيار عدد (1) والمتعلق بتسويق 1.1 GO+45 MIN+19 SMS valables 7 jours à 2dt فإنه تم تسويقه دون عرضه على الهيئة بما يجعل المدعى عليها في وضعية المخالف للتراتب الجاري بها العمل في تسويق العروض التجارية.

- الخيار عدد 2 المتعلق بتسويق 2.5 جيغا أوكتي + 60 دقيقة مكالمات مقابل 11 دينار إضافة للخيار عدد 3 المتعلق بتسويق 1 جيغا أوكتي + 15 دقيقة مكالمات مقابل 5 دصالحة لمدة 30 يوما فقد تبين له أنه تم الترخيص في تسويقهما وفق قرار الهيئة عدد 292 بتاريخ 6 أكتوبر 2023 على مدى سنة مشيرا إلى أنه اتضح له من قرار الموافقة أن الخيارين لا ينتميان لأي صنف استثنائي وأنهما يخضعان للقواعد الاصلية لتوفير خدمات الاتصالات بالتفصيل التي أقرتها الهيئة بموجب القرار عدد 54 المؤرخ في 11 جوان 2014 كيفما تم تنقيحه لاحقا.

- الخيار عدد 4 المتعلق بتسويق 2.2 ساعة مقابل 1.4 دصالحة ليومين بالإضافة إلى الخيار عدد 5 المتعلق بتسويق 26 جيغا أوكتي مقابل 26 دينار صالحة لمدة 30 يوما فقد توصل إلى أنه تم عرضهما من طرف المدعى عليها وفق الإجراءات والتراتب الجاري بها العمل، وذلك في إطار إطلاقها للعمليات التجارية المتصلة بعروض "Abundance" وبعد دراستهما من طرف مصالح الهيئة نالا بمقتضى قرارها عدد 323 بتاريخ 28 نوفمبر 2023 الموافقة على عملية تسويقهما التي اتضح له أنها لم تخلو من خروقات تم الوقوف عليها بمناسبة تسويق الخيار المتعلق بـ (2.2 ساعة من المكالمات مقابل 1.4 د) وذلك بخلاف ما تم الترخيص فيه بقرار الهيئة، سيما وأن هذه الاخيرة سمحت بتسويق 2 س ب 2 د في حين أن المدعى عليها سوقت 2.2 ساعة أي ما يعادل 132 دقيقة بنفس التعريف وهو ما أفضى الى النزول عن معدل التعرفة المحدد بـ (38 مليم) بما من شأنه أن يمثل خرقا لأحد الشروط التي اقرتها الهيئة بقرارها عدد 02 المؤرخ في 24 ماي 2023 والمتعلق بخيارات Abundance بالحط من قيمة الخدمة خاصة وان المسألة تتعلق بتدابير استثنائية تهدف في الآن ذاته الى دفع حركة المكالمات بعد أن شهدت الحركة الهاتفية تراجعا قبل صدور القرار المذكور وإلى الحفاظ على قيمة خدمة المكالمات.

- الخيار المتعلق بتسويق 200 ميغابايت مقابل 0.9 دصالحة ليومين والمشمول بقرار الموافقة عدد 323 بتاريخ 28 نوفمبر 2023 سالف الذكر فقد تبين له أن التغيير الذي أدخلته المدعى عليها أثناء عملية التسويق تمثل في تغيير وحدة القيس المتعلقة بسعة الانترنت دون تغيير التعرفة التي جاءت متطابقة مع التعرفة المنصوص عليها بقرار الموافقة.

- الخيار المتعلق بتسويق 26 جيغا أوكتي مقابل 26 دينار مع مدة صلوحيه 30 يوما والمشمول أيضا بقرار الموافقة عدد 323 سالف الذكر فقد توصل إلى أنه بصرف النظر عن طبيعة الخيار أو الخدمة فإن تطبيق التعرفة المعتمدة مقابل السعة الممنوحة يعتبر كاف لتطابقها مع التعريفات التي اقرتها الهيئة بقرارها عدد 05 المؤرخ في 17 أوت 2018.

وفيما يخص تظلم العارضة من عملية الإشهار التي صاحبت عملية ترويج خدمات الاتصالات موضوع دعوى الحال فقد تمسك بأن عملية إشهار خدمات الاتصالات تخضع لمقتضيات قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 لسنة 2017 المؤرخ في 12 أفريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولمزودي خدمات الأنترنت والخدمات ذات القيمة المضافة مشيرا إلى أن الطريقة المعتمدة في إشهار هذه الخدمات لم يثبت من خلالها أن المدعى عليها خرقت أحكام القرار عدد 10 المتعلق بقواعد الإشهار سالف الذكر لعدم تضرر المستهلك من الخيارات المذكورة من جهة وتبعاً لثبوت أن الخروقات المتعلقة بتغيير خصائص بعض الخيارات تندرج ضمن مخالفة قرارات الهيئة الصادرة في شأنها ، مشدداً على أن الغموض الذي ساد عملية الإشهار يقتضي معالجته تنظيمياً معتبراً أنه كان حرّاً بالمدعى عليها تجاوز الإشكاليات التي أدت إلى نشوب النزاع من خلال حسن تبويب الخيارات والعروض محل النزاع لإضفاء أكثر وضوح على عملية الترويج بتصنيف العروض أو الخيارات حسب الطبيعة والصنف الذي تنتهي إليه.

واستخلص في ختام تقريره بأن الاخلالات المنسوبة للمدعى عليها بمناسبة تسويق باقة الخدمات والعروض المنضوية تحت العملية التجارية " Ooredoo FORSA " تتعلق بعدم التقيد بقرارات الهيئة المتعلقة بالموافقة على تسويق الخدمات والخيارات محل النزاع ، إضافة إلى تعمدتها تسويق عرض تجاري دون احترام الترتيب الجاري بها العمل في تسويق العروض التجارية وثبوت مخالفته لقواعد الأسعار الدنيا المحددة من قبل الهيئة بالنسبة لخدمات الهاتف الجوّال والانترنت ARPM/ARPG ، الامر الذي يتعين معه الزام المدعى عليها بوضع حد للخروقات التي تم الوقوف عليها، واقترح الحكم بتطبيق الفصل 74 من مجلة الاتصالات مع دعوة شركة "اوريدو تونس" عند اشهارها للعمليات التجارية المركبة إلى الفصل بين الخدمات والعروض التجارية حسب الصنف الذي تنتهي اليه.

ملحوظات الأطراف حول تقرير ختم الأبحاث

حيث اعتبرت المدعية أن أعمال المقرر جاءت في طريقها واتجه اعتماد مقترحه من قبل مجلس الهيئة وذلك بتسليط عقاب على المدعى عليها من أجل الاخلال الثابت بقواعد المنافسة اعمالاً لأحكام الفصل 74 من مجلة الاتصالات.

وحيث تمسكت المدعى عليها بما ورد بردها على عريضة الدعوى واعتبرت أن تقرير ختم الأبحاث يخلط بين الإجراءات المتبعة لترويج العروض التجارية وإجراءات ترويج عروض CVM والتي ينظمها حسب قولها نص خاص وتحديداً قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 13 بتاريخ 23 ديسمبر 2020 الذي يضبط قواعد وشروط تسويق العمليات التجارية من فئة CVM مشددة على عدم خرقتها لأحكام هذا القرار مؤكدة على أن الامر لا يعدو أن يكون سوى ترويج لخيارات CVM وعروض abundances ضمن خانة "Ooredoo Forsa" مشددة على ثبوت احترامها للترتيب المتعلقة بإشهار خدمات الاتصالات بالتفصيل المنصوص عليها بأحكام قرار الهيئة عدد 10 المؤرخ في 12 أفريل 2017

المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولمزودي خدمات الأنترنت والخدمات ذات القيمة المضافة وانتهت إلى طلب الحكم بعدم سماع الدعوى.

إثر ذلك

وبعد المفاوضة القانونية صرح بما يلي:

من حيث الشكل:

حيث قدمت الدعوى ممن له الصفة والمصلحة ووفق الصيغ الشكلية المقررة بمجلة الاتصالات لذلك تعين قبولها شكلا.

من حيث الأصل:

حيث تهدف الدعوى الماثلة إلى تطبيق احكام الفصل 74 من مجلة الاتصالات في حق شركة "أوريدو تونس" ومنعها من 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" الذي يتضمن مجموعة من العروض الجزافية القائمة على تمتيع المشتركين بحوافز متصلة بخدمتي المكالمات والأنترنت بأسعار تقل على الأسعار الدنيا المحددة على حد قولها عبر القرارات الترتيبية النافذة في مادة تسويق عروض خدمات الاتصالات بالتفصيل.

وحيث وقبل النظر في طبيعة المخالفات المنسوبة للشركة المدعى عليها وخاصة مدى تطابق العرض المتظلم منه مع الترتيب والقواعد المنظمة للعروض التجارية لخدمات الاتصالات بالتفصيل فإنه يتجه أولا التحقق من مدى ثبوت وقوع تلك المخالفات.

1. في خصوص ثبوت المخالفات المنسوبة للشركة المدعى عليها:

حيث ثبت من خلال المعاينات المجراة بواسطة عدل التنفيذ مراد بن الشيخ العربي والمضمنة بالمحاضر المحتج بها إقدام المدعى عليها على تسويق خدمة الاتصالات المتظلم منها.

وحيث لم تنكر المدعى عليها تسويقها للخدمات موضوع الدعوى دافعة بأن "Ooredoo Forsa" ليس عرضا تجاريا يتطلب ايداعه لدى الهيئة الوطنية للاتصالات وفق الإجراءات القانونية المنصوص عليها بالفقرة "أ" من الفصل 3 من الامر 3026 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 كما تزعم المدعية وإنما هو مجرد عنوان موجود بتطبيق My Ooredoo تنضوي تحته جميع العروض الخاصة بكل حريف حسب نوع اشتراكه.

وحيث أفضت الأبحاث إلى أنه بصرف النظر عن طريقة تبويب العروض أو الخدمات موضوع الدعوى والصيغة المعتمدة في الترويج لها، فإن ذلك لا يمكن ان يحول دون التقيّد بمبدأ مشروعية تسويق خدمات الاتصالات كركن أساسي لضمان المنافسة المشروعة سيما وأن أحكام الامر عدد 3026 لسنة 2008 في فقرته 3 (أ) تفرض على مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات احترام شكليات تسويق خدماتهم وفق إجراءات محددة دون تحديد الشكل الذي تتخذه عملية التسويق بصرف

النظر عن التسمية إن كان عرضا تجاريا أو في شكل باقة خدمات أو غير ذلك من التسميات التي تُختزل في خدمة الاتصالات بالتفصيل.

2. في تكييف المخالفات المرتكبة من قبل الشركة المطلوبة:

حيث ثبت من خلال الأبحاث المجراة أن " Oreedoo FORSA " ليس عرضا تجاريا في حد ذاته وإنما هو منظومة آلية تقوم باختيار الحرفاء التابعين للمشغل "أوريدو" وتقدم لكل حريف عروض خاصة تتلاءم مع ميولاته قصد إثارة وتطوير ثقافته الاستهلاكية لخدمات الاتصالات وبالتالي فإن المخالفة تتمثل في مخالفة الترتيب المنظمة لهذه العروض الخاصة.

وحيث اعتبرت المدعية أن العروض الخاصة المتظلم منها تندرج ضمن صنف عروض (CVM) الواقع ضبط نظامها القانوني بموجب قرار الهيئة عدد 13 المؤرخ في 13 ديسمبر 2020 والمعدل بموجب القرار عدد 10 المؤرخ في 18 ماي 2022.

وحيث أفردت الهيئة خدمات الاتصالات المصنفة ضمن فئة Customer Value Mangement (CVM) بقرار تعديلي تولت من خلاله ضبط شروط وطرق توفيرها شملت آجال وإجراءات تسويقها.

وحيث تتلخص الشروط والإجراءات المعتمدة في تسويق الخدمات المار ذكرها وفق قرار الهيئة عدد 13 المؤرخ في 13 ديسمبر 2020 والمعدل بموجب القرار عدد 10 المؤرخ في 18 ماي 2022 في ما يلي:

- عدم تجاوز العملية التجارية CVM المتعلقة باقتناء حريف جديد قيمة 3.781 دينار دون احتساب الأداء (4.5 دينار باحتساب الأداء باعتبار الضريبة على المضافة 19%).
- يجب ان تكون العملية التجارية مبتكرة للقيمة.
- يجب ان لا تتجاوز عملية التسويق مدة خمسة (05) أيام لكل عملية تجارية.
- يجب أن لا يتجاوز في كل الحالات العدد الجملي للمشاركين المعنيين بالعملية التجارية 5% من قاعدة مشتركين المشغل.
- يجب ان لا تقل الفترة الفاصلة بين آخر عملية تسويق والعملية الجديدة فترة 30 يوما.
- يجب ان يتم عرض العملية التجارية خمسة أيام على الأقل قبل عملية التسويق مشفوعة بتقديم تصور حول العملية والمشاركين المستهدفين والقنوات المزمع استعمالها في عملية التسويق وتقديرات حول تأثيراتها.

وحيث ولئن أثبتت الأبحاث مخالفة المدعى عليها للترتيب المتعلقة بتسويق العروض التجارية لخدمات الاتصالات بالتفصيل فإنه وعلى خلاف ما توصل إليه المقرر فإن العروض المتظلم منها ليست من قبيل عروض " Abundance " الخاضعة لمقتضيات قرار الهيئة عدد 02 المؤرخ في 24 ماي 2023 المتعلق بتحديد قواعد وشروط تسويق العروض التجارية المتصلة بخدمات " Abundance " وإنما تصنف ضمن عروض (CVM) التي تخضع لمقتضيات قرار الهيئة عدد 13 المؤرخ في 23 ديسمبر 2020 المتعلق بضبط قواعد وشروط تسويق العمليات التجارية من فئة CVM والمعدل بموجب القرار عدد 10 المؤرخ في 18 ماي 2022 خاصة بعدما تبين و ان جل العروض قد تم عرضها على مصالح الهيئة الا ان الشركة المطلوبة قد أخلت بشروط و خصائص عرضها وفقا لمقتضيات قرارها المشار اليه أعلاه من حيث المدة و من حيث قيمة الخدمات الواردة صلها .

3. في مدى احترام المدعى عليها للتراتب المتعلق بإشهار العروض التجارية لخدمات الاتصالات بالتفصيل:

وحيث تمسكت المدعية بمخالفة خصيمتها لقرار الهيئة عدد 10 لسنة 2017 المؤرخ في 12 أبريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات. وحيث أثبت الأبحاث أن المدعى عليها بترويجها لخدمات الحال لم تخرق التشريع المتعلق بإشهار خدمات الاتصالات بالتفصيل واقتصرت المخالفة على خرق التشريع المتعلق بترويج العروض التجارية.

4. في العقوبة المستوجبة:

وحيث يستشف مما سبق بسطه، أن شركة "أوريدو تونس" لم تتقيد عند ترويجها للعروض التجارية موضوع دعوى الحال بمقتضيات قرار الهيئة عدد 13 المؤرخ في 23 ديسمبر 2020 المتعلق بضبط قواعد وشروط تسويق العمليات التجارية من فئة CVM والمعدل بموجب القرار عدد 10 المؤرخ في 18 ماي 2022 بما يدرج المخالفة تحت طائلة الفقرة الأولى من الفصل 74 من مجلة الاتصالات واتجه تفرعاً على ذلك توجيه تنبيه إليها لوضع حد لهذه الممارسة المتنافية مع القواعد المنظمة لترويج العروض التجارية لخدمات الاتصالات بالتفصيل من فئة CVM.

لذا ولهذه الأسباب

قررت الهيئة الوطنية للاتصالات ما يلي:

توجيه تنبيه ضد شركة "أوريدو تونس" لمخالفتها للتراتب المنظمة لعروض CVM وبعدم سماع الدعوى فيما زاد على ذلك.

وصدر هذا القرار عن الهيئة الوطنية للاتصالات المترتبة من السادة:

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

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

محمد الطاهر ميساوي

