

الحمد لله

الهيئة الوطنية للاتصالات

القرار: عدد 423

تاريخ القرار: 8 نوفمبر 2024

تسليم هذا القرار
في 12/11/2024
الأستاذة منة منيار
المندوب
شارع الجمهورية
الحيطة بصرى
الطابق الأول - مكتب
صحة (5 - 1)
71.909.435 / 71.904.811

ق رار

أصدر رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، بتاريخ يوم 8 نوفمبر 2024 القرار عدد 423 في مادة التدابير الوقتية المنصوص عليها بالفقرة الأولى من الفصل 73 من مجلة الاتصالات وذلك بين:

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

مقرها: حدائق البحيرة ضفاف البحيرة تونس 1053.

من جهة

المدعى عليها: شركة "أورنج تونس" في شخص ممثلها القانوني.

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

من جهة أخرى

موضوع الدعوى

تعرض شركة "أوريدو تونس" بموجب مطلب التدابير الوقتية المقدم إلى مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 24 أكتوبر 2024 قيام المشغل "أورنج تونس" بترويج عرض تجاري خاص بخدمة الأنترنت تحت تسمية "عرض عال الكيف" لمائدة مشتركها مكنهم بموجبه من الاستفادة من عدة امتيازات تتمثل في تسهيلات في الدفع عند شرائهم لباقة 25 جيغا بايت تتمثل في دفع المشترك لـ 10 دنانير عند شراء الباقة ويتم تقسيط المبلغ المتبقي من سعرهاته الباقية وهو 20 دينار على مراحل إثر كل عملية شحن لاحقة لخطهم الهاتفية معتبرة أن توفير إمكانية تقسيط تعريفه العرض بالخصائص المذكورة دون أي شروط وتوفيرها كذلك للمشاركين الجدد فيه تهديد لتوازن السوق نظرا وأن الباقية المعنية بالعرض تعتبر الأكثر طلبا من قبل المستعملين لخدمات الأنترنت دافعة بعدم

تمكنها من مجاراتها بالرجوع للمبلغ الهام الذي يقع تقسيطه دون ضمانات مؤكدة على عدم إيداع خصيمتها لعرض الحال امام الهيئة وفقا أحكام الفصل (13) من الأمر ع543026 عدد لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 المتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ كما تم تنقيحه لاحقا والتي تفرض على المشغل وجوب عرض مشروع العرض التجاري المزمع تسويقه على الهيئة 15 يوما قبل ترويجه نظرا لتمسكها بمخالفة خصيمتها بترويجه لعرض الحال للحد الأدنى لمستوى متوسط مردود الانترنت الواقع ضبطه بمقتضى قرار الهيئة ع54 عدد 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 أبريل 2017 والقرار عدد 17 الصادر في 20 ديسمبر 2017 والقرار عدد 05 الصادر في 17 اوت 2018 والقرار عدد 14 الصادر في 02 نوفمبر 2022 مضيئة أن خصيمتها قامت بإشهار العرض على صفحتها الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك وعلى مختلف إذاعات الراديو في كنف الغموض دون تحديد جميع خصائصه مشددة على مخالفتها لقرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 بتاريخ 12 أبريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات ولمزودي خدمات الانترنت والخدمات ذات القيمة المضافة متمسكة بأن تمادي المدعى عليه في خرق القانون فيه ضرر ثابت لمصالحها سيما مع تطابق مخالفة الحال للمخالفة موضوع الأمر الموجه إليها في إطار القضية 539/ 534 ، وانتهت إلى طلب إلزام المدعى عليها في شخص ممثلها القانوني بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها إلى حين البت في القضية الأصلية وتطبيق الفقرة الأخيرة من الفصل 75 من مجلة الاتصالات وإكساء القرار الصادر في هذه القضية بصيغة النفاذ العاجل.

مؤيدات الدعوى

- حيث قدمت المدعية تأييدا لدعواها:
- نسخة مطابقة للأصل من محضر معاينة محرر بواسطة عدل التنفيذ الأستاذ فهد المؤذن حسب رقمه عدد 43324 بتاريخ 21 أكتوبر 2024 تضمن معاينة:
- اقتناء موظفة بشركة "أوريدو تونس" من نقطة بيع "أورنج تونس" لشريحة هاتف جوال بقيمة 3 دنانير والحاملة للرقم *****51
 - تثبيت الشريحة المقتناة داخل الهاتف الجوال
 - الرصيد المساوي لـ 0 مليم على إثر الضغط على الرمز *101 #
 - نص الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *205 # والمتمثل في:

4 : Achat option 25 go (30 j)

2 : suivi remboursement

3 : solder mon paiement

4 : suivi solde

5 : suivi conso option

6 : info service

- نص الإرسالية الواردة على إثر شحن الرصيد بقيمة 10 دنانير والمتمثل في:

Avec votre offre appelez a 35 mill/min et profitez de l'option 25 GO en payent uniquement 10 dt à l'achat via *205# ou bien maxit suivi solde *101#

- نص الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *205# واختيار رقم 1 والمتمثل في:

Vous souhaitez activez l'option 25 GO (30 j) à 30 dt et payer uniquement 10 dt à l'achat

1 : confirmer

01 : précédent

الإرسالية الواردة على إثر الضغط على رقم 01 والمتمثلة في:

Vous bénéficiez de l'option 25 GO valable jusqu'au 19/11/2024

Veillez choisir la formule de remboursement de votre option

1 : 50 %

2 : 100 %

0 : retour au menu principal

الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *205# والمتمثلة في:

Il vous reste 25.000 GO valable jusqu'au 19/11/2024

نص الإعلان المنشور على الصفحة الرسمية للتواصل الاجتماعي فايسبوك لشركة "أورنج تونس" والمتمثل في:
"حصريا عرض عالكيف 25 GO سبق 10 د والباقي خلصهم وحدة وحدة باش تتمتع بال 25 GO سبق 40 دینارات وال 20 دینار الباقين خلصهم كل ما تشرجي سوم الدقيقة 35 ملیم".

نص التسجيل الصوتي للإشهار المتعلق بالعرض عالكيف والمتمثل في:

"عفيف كل شي يعملو عالكيف وبالكيف يقوم في عقلو يعمل قهوتو سلة سلة وكي يمشي ديقة ديقة يمشي يا معلم ازرب شوية تي بشوية سبيتة سبيتة يزي ماللف لف والتيك تاك خلمها عالكيف ولينا التوانسة الي كيف عفيف عملنالهم أوفر عالكيف تاخو 25 جيجا أنترنات سبق 10 دینارات وال 20 دینار الباقين خلصهم وحدة وحدة كل ما تشرجي أملا فيسع امشي لأقرب بوتيك أورنج خوذ عرض عالكيف ما تلقاه كان عند أورنج عنك أورنج"

مرفقا بمقتطفات شاشة من:

- الإعلان المنشور على الصفحة الرسمية لشركة "أورنج تونس" على شبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك والواقع معاينته.

- الإرساليات الواردة التي الواقع معاينتها.

رد المدعى عليها

حيث تمسكت شركة "أورنج تونس" في إطار ردها على مطلب التدابير الوقائية الوارد على الهيئة بتاريخ غرة نوفمبر 2024 بمصادقة الهيئة على تسويق عرض "عالكيف" بمقتضى القرار عدد 226 لسنة 224 دافعة بأنها احترمت جميع الترتيب الجاري بها العمل خلال تسويقها للعرض عبر جميع قنوات التواصل معتبرة أنها بينت بوضوح وبشكل صريح خصائص العرض ملاحظة أن خصيمتها وفي سوء نية منها تعمدت تصغير صورة اللافتة الإشهارية المضمنة بمحضر المعاينة خدمة لسياق العرضة بعدم إيضاح مبلغ 20 د الذي يضاف للعشرة دنانير المسبقة ليتطابق ثمن العرض مع نص المصادقة موضحة أنه يتعين على الحريف أن يدفع مقدما 10 دنانير ثم يتوجب عليه سداد مبلغ 20 دينار على مدى بقية الشهر في إطار تقسيط المبلغ مشددة على أن طريقة الخلاص تخالف نص المصادقة ملاحظة أن الدعوى تفتقر لكل معايير القضاء الاستعجالي واتجه ردها وانتهت إلى طلب القضاء برفض المطلب.

الإجراءات

بعد الاطلاع على مجلة الاتصالات الصادرة بمقتضى القانون عدد 01 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001، المنقح والمتمم بالقانون عدد 46 لسنة 2002 المؤرخ في 7 ماي 2002 وبالقانون عدد 01 لسنة 2008 المؤرخ في 8 جانفي 2008 وبالقانون عدد 10 لسنة 2013 المؤرخ في 12 أفريل 2013.

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 لسنة 2008 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 47 أوت 2018 والقرار عدد 14 الصادر في 02 نوفمبر 2022.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 بتاريخ 18 ماي 2022 والمتعلق بمراجعة بعض القواعد الخاصة بالعروض التجارية.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 02 لسنة 2023 المؤرخ في 24 ماي 2023 والمتعلق بمراجعة بعض التدابير التعديلية المعتمدة من قبل الهيئة.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة 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.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 3 الصادر بتاريخ 06 مارس 2024 والمتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم.

وبعد الاطلاع على مطلب التدابير الوقائية المقدم من طرف شركة "أوريدو تونس" بتاريخ 24 أكتوبر 2024 والمتضمن طلبها إلزام المدعى عليها في شخص ممثلها القانوني بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها إلى حين البت في القضية الأصلية وتطبيق الفقرة الأخيرة من الفصل 75 من مجلة الاتصالات وإكساء القرار الصادر في هذه القضية بصيغة النفاذ العاجل.

وبعد الاطلاع على المراسلة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 29 أكتوبر 2024 والتي وجهت بمقتضاها نسخة من مطلب التدابير الوقائية الى شركة "أورنج تونس" لتمكينها من تقديم ردودها حول القضية المرفوعة ضدها.

وبعد الاطلاع على ردود شركة "أورنج تونس" المضمنة بمراسلتها الواردة على الهيئة بتاريخ 1 نوفمبر 2024.

وبعد الاطلاع على المعطيات التي تم طلبها من الإدارة المركزية للشؤون الاقتصادية التابعة للهيئة والمؤرخة في 4 نوفمبر 2024.

من حيث الشكل

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

من حيث الأصل

حيث يهدف المطلب الراهن إلى طلب إلزام شركة "أورنج تونس" في شخص ممثلها القانوني بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها إلى حين البت في القضية الأصلية وتطبيق الفقرة الأخيرة من الفصل 75 من مجلة الاتصالات وإكساء القرار الصادر في هذه القضية بصيغة النفاذ العاجل.

وحيث تمثلت الممارسة موضوع التظلم وفقا لادعاه العارضة في تسويق شركة "أورنج تونس" لعرض تجاري خاص بخدمة الأنترنات تحت تسمية "عالكيف" لفائدة مشتركها مكنهم بموجبه من الاستفادة من عدة امتيازات تتمثل في تسهيلات في الدفع عند شرائهم لياقة 25 جيجا بايت بدفع 10 دنانير عند شراء الباقة وتقسيم المبلغ المتبقي والمساوي لـ 20 دينار على أقساط إثر كل عملية شحن مع إشهار العرض في كنف الغموض دون تحديد جميع خصائصه.

1- في مدى احترام المدعى عليها للتراتب المتعلق بتسويق العروض التجارية:

وحيث ثبت من محضر المعاينة سند المطلب ومن إجابة المدعى عليها أن هذه الأخيرة أقدمت فعلا على ترويج العرض المتظلم منه.

وحيث تبين بعد الاطلاع على المعطيات المقدمة من قبل الإدارة المركزية للشؤون الاقتصادية بالهيئة أن شركة "أورنج تونس" كانت قد تقدمت بمشروع عرض خاص بخدمات الهاتف الجوال مسبق الدفع موجه للعموم يتضمن خصية اقتناء أنترنات جواله بسعة 25 جيجا أوكتي وبمبلغ 30 دينار مقابل اقتطاع 10 دنانير كقسط أول من رصيد الحريف في حين يقع اقتطاع المبلغ المتبقي على أقساط على إثر كل عملية شحن وتحصلت على الموافقة على تسويقه بمقتضى قرار الهيئة عدد 226 بتاريخ 14 أكتوبر 2024 لمدة 12 شهرا تحتسب ابتداء من تاريخ الإعلام به الموافق ليوم 16 أكتوبر 2024.

وحيث يستنتج مما سبق أن المدعى عليها تقيدت عند ترويجها للعروض التجارية المتظلم منه بالإجراءات والصيغ المنظمة للعروض التجارية وحصلت على موافقة الهيئة قبل الشروع في تسويقه الامر الذي يجعل هذا الفرع من الدعوى في غير طريقه وتعين رفضه.

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

وحيث دفعت المدعية بعدم احترام خصيمتها للتراتب المتعلق بإشهار العروض التجارية المنصوص عليها بقرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 10 بتاريخ 12 أبريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات بإشهارها للعروض في كنف الغموض.

وحيث تمسكت المدعى عليها بأن خصيمتها وفي سوء نية منها تعمدت تصغير صورة اللافتة الإشهارية المضمنة بمحضر المعاينة خدمة لسياق العريضة بعدم إيضاح مبلغ 20 د الذي يضاف للعشرة دنانير المسبقة ليتطابق ثمن العرض مع نص المصادقة.

وحيث ثبت بالرجوع إلى نص الإشهار موضوع المعاينة والمنشور على الصفحة الرسمية للمشغل "أورنج تونس" على شبكة التواصل الاجتماعي "فايسبوك" أن حجم الخط المتعلق بالتعريف في جزئها الأول والمتمثل في التنصيص "سبق 10 د والباقي خلصهم وحدة وحدة" جاء واضح ويسهل ملاحظته في حين أن الجزء الثاني من التنصيص المتعلق بالتعريف والمتمثل في "باش تتمتع بال go 25 سبق 10 دنانيرات وال 20 دينار الباقيين خلصهم كل ما تشرحي

/سوم الدقيقة 35 مليم" جاء أصغر في الحجم من الجزء الأول من التنصيص المتعلق بالتعريفه ويصعب ملاحظته.

وحيث اقتضت أحكام الفصل 6 من القرار عدد 10 بتاريخ 12 أبريل 2017 المتعلق بقواعد إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات وخدمات المحتوى لمشغلي الاتصالات أن التنصيصات المتعلقة بالتعريفه يجب أن تكون واضحة ولا لبس فيها وتخضع فيما يتعلق بالمعلقات الإشهارية المكتوبة للشرط المتمثل في ضرورة أن يكون حجم التنصيصات المتعلقة بالتعريفه مساوي أو على الأقل يعادل ثلث حجم التنصيصات الأساسية للإشهار.

وحيث وحتى وفي صورة وإن كان حجم التنصيصات المتعلقة بالتعريفه يعادل ثلث حجم التنصيصات الأساسية للإشهار فإن ذلك يجب أن يكون في إطار تطبيق الشرط الأول من الفصل 6 من القرار عدد 10 سالف الذكر والمتمثل في أن التنصيصات المتعلقة بالتعريفه يجب أن تكون واضحة ولا لبس فيها.

وحيث لا جدال أن في اتباع المشغل "أورنج تونس" لهذه الطريقة غير المشروعة والمخالفة للتراتب في مجال إشهار العروض التجارية لخدمات الاتصالات انتهاك لقواعد الشفافية المطلوبة في سوق الاتصالات وتأثير على مقتضيات المنافسة النزيهة ومساس بمصالح بقية المشغلين الأمر الذي قد يترتب للعارضة أضرار يصعب تداركها لما يمكن أن ينجر عنه من انعكاسات سلبية على وضعيتها في السوق في حال تواصل إشهار العرض بنفس تلك الطريقة.

وحيث يستخلص مما سبق أن مطلب "أوريدو تونس" كان مبررا وحريرا بالقبول فيما يتعلق بهذا الفرع من الدعوي والمتمثل في عدم احترام شركة "أورنج تونس" للتراتب المعمول بها في مادة إشهار تعريفات وشروط بيع خدمات الاتصالات لمشغلي الاتصالات.

ولهذه الأسباب

وعملا بمقتضيات الفصل 73 من مجلة الاتصالات، قررنا نحن محمد الطاهر ميساوي رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، إلزام شركة "أورنج تونس" بالسحب الفوري للمعلقة الإشهارية المتعلقة بالعرض التجاري "عالكيف" موضوع قرار الموافقة عدد 226 بتاريخ 14 أكتوبر 2024 والمنشورة بالصفحة الرسمية لشركة "أورنج تونس" على شبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك، ورفض المطلب فيما زاد عن ذلك.

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

محمد الطاهر ميساوي

