

Décision coll/Reg/2026/12 en date du 29 juillet 2026 remplaçant la décision coll/Reg/2017/10 portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et de services à contenu des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de service internet et des services à valeurs ajoutée

L'Instance Nationale des Télécommunications,

Vu la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001 portant promulgation du code des télécommunications, telle que modifiée et complétée par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002 et par la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et par la loi n°2013-10 du 12 avril 2013,

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

Vu la loi n° 98-40 du 2 juin 1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale,

Vu la loi n° 2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

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

Vu 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 tel que modifié et complété par le décret n°2014-53 du 10 janvier 2014 et le décret gouvernemental n°912 du 14 août 2017,

Vu le décret n°2008-2638 du 21 juillet 2008 fixant les conditions de fourniture du service de téléphonie sur protocole internet tel que modifié par le décret n°2012-2000 du 18 septembre 2012,

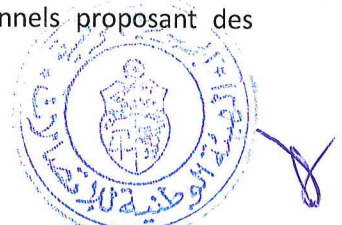
Vu le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services de télécommunications soumis à un cahier des charges,

Vu le décret n°2014-412 du 16 janvier 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi de l'autorisation pour l'exercice de l'activité d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications,

Vu la décision n°54 de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public telle que modifiée et complétée,

Vu la décision n°10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 Avril 2017 portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et de services à contenu des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de service internet et des services à valeurs ajoutées,

Vu la décision Coll/Reg/2022/09 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 4 mai 2022 portant fixation des règles et méthode d'examen des jeux promotionnels proposant des composantes "services de télécommunications",



Vu la décision coll/Reg/2022/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 18 mai 2022 portant sur la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'Instance Nationale des Télécommunications en matière d'offres commerciales,

Vu la décision Coll/Reg/2025/01 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 03 janvier 2025 portant sur l'adoption et la révision de certaines mesures de régulation en matière d'offres commerciales,

Vu la décision n°05 en date du 22 avril 2025 modifiant la décision Coll/Reg/2022/11 de l'Instance Nationale des télécommunications en date du 31 août 2022 modifiant la décision Coll/Reg/2022/02 du 27 janvier 2022 portant fixation des règles et méthodes d'examen des offres commerciales de l'internet xDSL résidentiel,

Vu la décision Coll/Reg/2026/02 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 07 janvier 2026 portant sur la réorganisation et définition des marchés de détail de télécommunications et révision des dispositions réglementaires pour chaque marché,

Considérant les choix de régulation

Dans le cadre de ses missions de régulation du secteur des télécommunications et de protection des intérêts des utilisateurs, l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) veille à assurer un équilibre entre, d'une part, la transparence, la lisibilité et la loyauté des communications commerciales relatives aux services des télécommunications et, d'autre part, la nécessité de permettre aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications (ORPT), aux fournisseurs de services Internet (FSI) et aux fournisseurs de services à valeur ajoutée (FSVA) de disposer d'une souplesse suffisante pour adapter leurs communications aux évolutions technologiques, commerciales et concurrentielles du secteur.

La décision n°10 du 12 avril 2017 relative aux règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et des services à contenu a constitué, depuis son adoption, un cadre de référence visant notamment à garantir une information claire, loyale et intelligible du consommateur. Toutefois, près d'une décennie après son adoption, l'évolution profonde des modes de commercialisation, des supports de communication et des pratiques publicitaires dans le secteur des télécommunications a fait apparaître la nécessité de réexaminer et d'actualiser certaines de ses dispositions.

L'essor des canaux numériques, des applications mobiles, des réseaux sociaux, des plateformes digitales et des formats audiovisuels courts, ainsi que la diversification et la complexification des offres commerciales, rendent nécessaire une adaptation du cadre réglementaire afin que celui-ci demeure pertinent, proportionné et effectivement applicable. La présente décision a ainsi pour objet d'abroger et de remplacer la décision n°10 du 12 avril 2017, en introduisant une distinction claire entre les règles relatives à :

1. L'affichage publicitaire et,
2. L'information du public des conditions générales des offres et des services ainsi que la publication des tarifs de fourniture de chaque catégorie de service.



Considérant le contexte

La décision n°10 du 12 avril 2017 a été adoptée à la suite du constat, par l'INT, de difficultés importantes relatives à l'affichage publicitaire des services de télécommunications. Ces difficultés avaient notamment été relevées à travers les résultats d'enquêtes de satisfaction et l'observation des pratiques de communication, notamment sur les réseaux sociaux.

Néanmoins, l'évolution du marché depuis 2017 a profondément modifié l'environnement et le contexte d'application de la décision. En effet, le secteur des télécommunications connaît une diversification importante des offres, une multiplication des canaux de commercialisation et un recours croissant aux supports numériques. Cette évolution a fait apparaître certaines difficultés d'interprétation et d'application de plusieurs dispositions de la décision n°10 susvisée, ayant été à l'origine de multiples litiges et demandes d'éclaircissement auprès de l'INT.

Cette nouvelle situation confirme la nécessité de faire évoluer le dispositif réglementaire régissant l'affichage publicitaire et l'information du public des tarifs et des conditions de vente des prestations de télécommunications.

Il convient de noter que certaines règles de la décision n°10 présentent désormais un caractère excessivement technique et détaillé principalement conçues pour les médias traditionnels. En effet, les exigences relatives à la taille des caractères, aux proportions d'affichage, aux dimensions des bandeaux ou encore à la vitesse de défilement apparaissent notamment peu adaptées aux nouveaux formats de communication numérique, aux applications mobiles, aux réseaux sociaux, aux vidéos courtes et aux plateformes digitales.

Ces règles assez strictes ont constitué un obstacle limitant les marges de manœuvre de l'innovation des ORPT et FSI en matière d'affichage publicitaire. Ces derniers ne s'opposent en aucun cas à respecter les exigences relatives à l'information du public des conditions générales de vente des services et des tarifs y afférents, mais ils sollicitent un allègement pour ce qui est de l'affichage publicitaire.

Les acteurs de l'écosystème estiment que les conditions afférentes à l'affichage devraient s'adapter aux impératifs du monde du numérique. Dans ce cadre, l'INT a jugé opportun de réexaminer les dispositions de la décision n°10 susvisée en vue d'assurer une adéquation des règles en vigueur avec les pratiques commerciales et les supports de communication actuellement utilisés.

Ainsi, la révision engagée vise notamment à prendre en considération les contraintes opérationnelles et commerciales exprimées par les opérateurs, tout en maintenant un niveau approprié de protection et d'information du consommateur.

Il a été jugé utile d'adopter une approche visant un allègement des exigences relatives à l'affichage publicitaire et un renforcement des exigences en matière d'information du public lors de l'achat/renouvellement d'un service de télécommunications ou lors de la conclusion des contrats pour les services avec engagement : c'est à ce deuxième niveau que la protection du consommateur est la plus efficace.



Cette approche permet de mieux répondre aux évolutions du secteur, offre davantage de souplesse aux ORPT et FSI dans la conception de leurs campagnes de communication et facilite à l'INT l'exercice de sa mission de contrôle en matière d'information du public lors de l'achat/renouvellement d'un service de télécommunications ou lors de la conclusion des contrats pour les services avec engagement.

La nouvelle décision s'inscrit ainsi dans une démarche de simplification, de modernisation et de proportionnalité du cadre réglementaire. Elle vise notamment à :

- Garantir une information claire et transparente sur les tarifs et les conditions de vente ;
- Assurer une meilleure cohérence entre les conditions tarifaires communiquées au public et celles ayant fait l'objet de la procédure réglementaire applicable auprès de l'INT ;
- Offrir aux opérateurs une plus grande flexibilité dans la conception et la diffusion de leurs communications commerciales, tout en maintenant un niveau élevé de protection du consommateur.



Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 29 juillet 2026,

Décide :

Article premier :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications, les fournisseurs de services internet et les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont soumis, en sus des textes spécifiques aux télécommunications, aux textes généraux relatifs notamment à la réorganisation de la concurrence et aux prix, à la protection du consommateur, aux méthodes de vente, à la publicité commerciale, à la vente en détail, aux jeux promotionnels et au commerce électronique.

Article 2 :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications, les fournisseurs de services internet et les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont tenus de :

- Respecter le principe de loyauté, de lisibilité et d'intelligibilité, lors de l'achat d'un service de télécommunications ou lors de la conclusion des contrats pour les services avec engagement et ce pour toutes les informations mises à la disposition du public, notamment au sein des agences commerciales, des points de vente, ou via les codes USSD, SMS, sites internet et applications mobiles, afin d'éviter tout décalage entre ces informations et leur compréhension par le consommateur
- Informer le public des tarifs et des conditions générales et spécifiques de leurs services, ainsi que les modifications apportées à leurs conditions initiales.

Article 3 :

L'affichage publicitaire est libre pour les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services internet, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de publicité, de protection du consommateur et de concurrence.

Article 4 :

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont tenus de respecter le principe de loyauté, de lisibilité et d'intelligibilité de leurs messages publicitaires afin d'éviter le décalage entre le contenu du message publicitaire, sa compréhension par le consommateur et l'offre telle que proposée. La surcharge d'informations, l'ambiguïté et les contradictions sont à éviter dans les messages publicitaires.

Ils doivent notamment préciser au minimum les caractéristiques suivantes :

- La tarification de services.
- Le numéro court ou l'identifiant permettant d'accéder au service ou de souscrire à l'offre.
- Le nombre de SMS minimal à envoyer pour participer à un jeu et être éligible au tirage au sort.



Article 5 :

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à tous les opérateurs de réseaux publics des télécommunications. La présente décision a été rendue le 29 juillet 2026 par le collège de l'Instance Nationale des Télécommunications composé de :

- **M. Kamel SAADAoui** : Président
- **Mme Chiraz TLILI** : Membre permanent
- **Mme Soumaya HAMOUDA** : Membre
- **Mme Fatma OUESLATI** : Membre
- **M. Chahreddine GHAZALA** : Membre
- **M. Zied DRIDI** : Membre

**Le Président de l'Instance Nationale
des télécommunications
Kamel Saadaoui**

