République Tunisienne
Instance Nationale
des Télécommunications

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للاتصالات

الحمد لله

الهيئة الوطنية للاتصالات

المطلب: عـدد 468

تاريخ القـرار: 4 أوت 2026

قـــــــــــــــرار

أصدر رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، بتاريخ يوم 4 أوت 2026 القرار عـ468ـدد في مادة التدابير الوقتية المنصوص عليها بالفقرة الأولى من الفصل 73 من مجلة الاتصالات وذلك بين:

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

مقرها: المركز العمراني الشمالي تونس1003

من جهـة

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

مقرها: المركز العمراني الشمالي 1003 تونس.

من جـهة أخرى

موضوع الدعوى

تعرض شركة "اتصالات تونس" بموجب مطلب التدابير الوقتية المقدم إلى مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 20 جويلية 2026 أن المشغل " أورنج تونس" أقدم على تسويق خطوط للهاتف الجوال تتضمن امتياز مجاني يتمثل في إسناد 01 جيقابيت من الانترنات كحافز ترحيبي مجاني والامتناع عن تسليم عقد أو أي وثيقة تعاقدية للحريف دافعة بأن ما أقدمت عليه خصيمتها يمثل خرقا لـ:

- المبادئ العامة للقانون المدني الواردة بمجلة الالتزامات والعقود المتعلقة بالرضا والتغرير وحجب شروط العقد
- خرق أحكام القانون عدد 117 لسنة 1992 المتعلق بحماية المستهلك الذي يفرض على كل مزود خدمة ومحترف تمكين المستهلك من فاتورة أو سند كتابي يثبت المعاملة التجارية ويفصل شروطها.

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 : 831205C / A / M / 000

العنوان : نهج الشابية ـ مونبليزير ـ 1073 تونس
الهاتف : 70 608 442 - 70 608 441 - 70 608 440 (+216)
الفاكس : 71 904 811 - 71 909 435 (+216)
البريد الالكتروني : contact@intt.tn

- الفصل 3 من مجلة الاتصالات الذي يؤكد على أنه من المبادئ الأساسية المنظمة لقطاع الاتصالات ضمان حق المستعملين في الحصول على المعلومات الأساسية المتعلقة بشروط توفير خدمات الاتصالات بصفة واضحة وصحيحة.
- قرار الهيئة عدد 03 بتاريخ 06 مارس 2024 الذي أكد على الامتناع عن منح المكافآة والتحفيزات.

مضيفة أن حجب شروط العقد يعد إخلال بواجب الإعلام المحمول على كاهل المشغل من جهة ومن جهة أخرى حرمانا للحريف من وسائل الإثبات والتقاضي في صورة نشوب نزاع بين الطرفين مشددة على أن هذه الأفعال من شأنها المساس بقواعد المنافسة النزيهة وتفاديا لحصول مزيد من الأضرار انتهت إلى طلب اتخاذ التدابير الوقتية التي يقتضيها القانون ضد المدعى عليها وإلزامها بإنهاء الممارسات المتظلم منها والإذعان لأحكام وقرارات الهيئة الوطنية للاتصالات واحترام الاتفاقيات المبرمة بينها وبين منافسيها في الغرض.

مؤيدات الدعوى

حيث قدمت المدعية تأييدا لدعواها:

نظير من محضر معاينة محرر بواسطة عدل التنفيذ لدى الدائرة القضائية بمحكمة الاستئناف بتونس الأستاذ زبير الشرفي بتاريخ 26 ماي 2026 حسب رقيمه عدد 55143 تضمن معاينة:

- عملية اقتناء خط هاتف جوال بدينارين من نقطة بيع تابعة للمشغل "أورنج تونس" يحمل رقم النداء*****559 يتضمن عرض تجاري يتمثل في إسناد 01 جيقا أنترنات كمكافأة ترحيبية مجانية مع عدم تسليم أي عقد مكتوب أو وثيقة تعاقدية للحريف رغم مطالبة الحريف بذلك.

مرفقا بمقتطفات شاشة توثق العرض والمكافأة الترحيبية المقترنة به والمنصوص عليها بالإرسالية التالية:



رد المـــدعى عليها

وحيث تمسكت المدعى عليها بمقتضى جوابها الوارد على الهيئة بتاريخ 27 جويلية 2026 بأن محضر المعاينة جاء معيبا من حيث تثبيت التنصيص على مكان المعاينة كما أوجبه القانون سيما وأن عدل التنفيذ ضمن بالمحضر تحولت إلى نقطة بيع تابعة للمشغل أورنج دون ذكر العنوان المحدد الرئيسي لمرجع النظر الترابي لعدل التنفيذ

مضيفة أن عدل التنفيذ أرفق محضره بثلاث صور أحدها مجزأة لا تبين التوقيت ولا تتضمن مراحل الشراء الذي يدعي عدل التنفيذ معاينتها ملاحظة بأنه كان عليه إرفاق صور للشريحة قبل فتحها ثم صور لمراحل تفحصها والتثبت من الرصيد ومن وجود عملية شحن سابقة من عدمها مضيفة أنه دون صلب محضره إسناد واحد جيقا كمكافأة ترحيبية مجانية وهو ما لا نجد أثرا له في الصور المرفقة بالمحضر دافعة بأنه وعلى خلاف ما تم تدوينه بمحضر المعاينة فإن عملية اقتناء الشريحة تمت بمقر الوكالة التجارية المرسى وليست بنقطة بيع وضمنت جوابها بنسخة من عقد الاشتراك ممضى على حد قولها من الحريفة المعنية بعملية الاكتتاب مفندة بذلك ادعاء خصيمتها برفض مصالحها تسليم عقد الاشتراك وبخصوص الأنترنات المسندة بقيمة واحد جيقابايت فقد أكدت بأن المسألة لا تعدو أن تكون سوى مشاركة من نفس الحريفة في لعبة عجلة الحظ بعد اقتناء الشريحة موضوع الدعوى وفوزها بسعة الأنترنات طبقا لقرار المصادقة الصادر عن الهيئة الوطنية للاتصالات تحت عدد 2026/83 مشددة على أن مطلب خصيمتها جاء مجردا وقاصرا عن إثبات أي مخالفة خاصة وأن محضر المعاينة سند الدعوى يعود لأكثر من شهرين مما يفرغ المطلب من صبغته الاستعجالية وانتهت إلى طلب القضاء برفض المطلب.

وحيث قدمت المدعى عليها تأييدا لجوابها نسخة ضوئية من عقد بيع للخواص لشريحة الهاتف الجوال المتعلقة برقم النداء موضوع مطلب التدابير الوقتية.

الاجـــــراءات

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 وخاصة الفصلين 63 و73 منها.

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 المنشور عدد 03 بتاريخ 6 نوفمبر 2019 الصادر عن وزير تكنولوجيات الاتصال بتاريخ 6 نوفمبر 2019 المتعلق بالقواعد المنظمة لبيع شرائح الهاتف الجوال.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عـ3ـدد الصادر بتاريخ 06 مارس 2024 والمتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم.

وبعد الاطلاع على مطلب التدابير الوقتية المقدم من طرف شركة "اتصالات تونس" بتاريخ 20 جويلية 2026، والمتضمن طلبها اتخاذ التدابير الوقتية التي يقتضيها القانون ضد المدعى عليها وإلزامها بإنهاء الممارسات المتظلم منها والإذعان لأحكام وقرارات الهيئة الوطنية للاتصالات واحترام الاتفاقيات المبرمة بينها وبين منافسيها في الغرض.

وبعد الاطلاع على المراسلة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 23 جويلية 2026 والتي وجّه بمقتضاها نسخة من مطلب التدابير الوقتية الى شركة "أورنج تونس" لتمكينها من تقديم ردودها حول القضية المرفوعة ضدها.

وبعد الاطلاع على جواب المشغل "أورنج تونس" على مطلب التدابير الوقتية والوارد على الهيئة بتاريخ 27 جويلية 2026.

من حيث الشكـــــل

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

من حيث الأصل

حيث يهدف المطلب الراهن إلى اتخاذ التدابير الوقتية التي يقتضيها القانون ضد المدعى عليها وإلزامها بإنهاء الممارسات المتظلم منها والإذعان لأحكام وقرارات الهيئة الوطنية للاتصالات مع احترام الاتفاقيات المبرمة بينها وبين منافسيها في الغرض.

وحيث تمثلت الأفعال موضوع التظلّم وفقًا لما تدّعيه العارضة في قيام المشغّل "أورنج تونس" بتسويق شرائح هاتف جوّال تتضمن امتيازات مجانية تتمثل في إسناد حافز ترحيبي للمشتركين بقيمة 01 جيقابيت من الانترنات مع عدم تسليم عقد الاشتراك المتعلق بالشريحة رغم مطالبة الحريف بذلك.

وحيث تبين بعد الاطلاع على محضر المعاينة سند المطلب والمحرر بتاريخ 26 ماي 2026 من قبل عدل التنفيذ الأستاذ زبير الشرفي حسب رقيمه عدد 55143 أنه تضمن معاينة عملية اقتناء لشريحة هاتف جول بدينارين تحمل رقم النداء*****559 من نقطة بيع تابعة للمشغل "أورنج تونس" تضمنت عرض تجاري تمثل في إسناد 1 جيقابيت من الانترنات كمكافأة ترحيبية مجانية مع معاينة عدم تسليم الحريف أي عقد مكتوب رغم مطالبته بذلك.

وحيث دفعت المدعى عليها بأن محضر المعاينة جاء معيبا نظرا لعدم التنصيص على مكان المعاينة كما أوجبه القانون ملاحظة أن عدل التنفيذ ضمن بالمحضر "تحولت إلى نقطة بيع تابعة للمشغل أورنج" دون ذكر العنوان والذي يعتبر المحدد الرئيسي لمرجع النظر الترابي التابع للدائرة التي يباشر فيها مهامه.

وحيث إن مثل هذه الدفوعات من حيث طبيعتها تندرج ضمن المنازعات الشكلية المتعلقة بالطعن في محاضر عدول التنفيذ وهي منازعات مستقلة أخضعها المشرع لإجراءات وآجال قانونية مخصوصة ولا يجوز الالتفاف على تلك الأحكام بإثارتها في إطار مطلب تدابير وقتية، مما يكون معه الدفع غير مقبول شكلا، ويتعين رفضه.

وحيث يتضح مما سبق بيانه ان المطلب الراهن يتضمن واقعتين مختلفتين عن بعضهما الأولى تتعلق بواقعة إسناد حوافز ترحيبية والثانية تتعلق بواقعة عدم تسليم نسخة من عقد الاشتراك للحريف.

1- **بخصوص واقعة إسناد حوافز ترحيبية:**

حيث تضمن محضر المعاينة اقتناء حريفة لخط هاتف جوال بدينارين من نقطة بيع تابعة للمشغل "أورنج تونس" يحمل رقم النداء*****559 يتضمن عرض تجاري يتمثل في إسناد 01 جيقا بايت أنترنات كمكافأة ترحيبية مجانية مع تجسيد ذلك بثلاث صور للإرساليات الواردة على الخط الهاتفي موضوع المعاينة

وحيث حجرت أحكام النقطة السابعة من قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد الصادر بتاريخ 06 مارس 2024 والمتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم منح مكافآة وحوافز ترحيبية.

وحيث تمسكت المدعى عليها بأن الصور الثلاث المرفقة بمحضر المعاينة أحدها مجزأة لا تبين التوقيت ولا تتضمن مراحل الشراء دافعة بأنه كان على عدل التنفيذ إرفاق صور للشريحة قبل فتحها ثم صور لمراحل تفحصها مع التثبت من الرصيد ومن وجود عملية شحن سابقة من عدمها ملاحظة أن عدل التنفيذ دون بالمحضر أنه تم إسناد واحد جيقابيت أنترنات كمكافأة ترحيبية مجانية دون وجود أثرا لهذا الامتياز بالصور المرفقة مؤكدة على أن رصيد الانترنات المتوفر بالشريحة والمقدر بـ 1 جيقا بيت لا يعدو أن يكون سوى نتيجة لمشاركة الحريفة في لعبة عجلة الحظ بعد اقتناء الشريحة وفوزها بهذه السعة من الأنترنات في إطار هدية طبقا لقرار المصادقة الصادر عن الهيئة الوطنية للاتصالات تحت عدد 2026/83.

وحيث ثبت بعد الاطلاع على القرار عدد 83 المؤرخ في 31 مارس 2026 والمتعلق بالموافقة على تسويق شركة "أورنج تونس" للعبة ترويجية تحت تسمية " la roue de la fortune " خلال الفترة الممتدة من 03 أفريل 2026 إلى غاية 30 جوان 2026 أنه من بين الهدايا التي يمكن الفوز بها على إثر المشاركة في هذه اللعبة هدية تتمثل في 1 جيقا أوكتي أنترنات.

وحيث لم يثبت من محضر المعاينة سند الدعوى أن عدل التنفيذ عاين بنفسه كامل مراحل وإجراءات شراء وتثبيت الشريحة لأول مرة والتثبت من عدم وجود عملية شحن سابقة بما يمكن من الجزم بأن رصيد الأنترنات المعاين قد أسند للحريفة بمجرد اقتناء الشريحة باعتباره مكافأة ترحيبية، لا نتيجة للمشاركة في اللعبة الترويجية المشار إليها.

وحيث إن تحديد المصدر الحقيقي لرصيد الأنترنات المعاين يقتضي إجراء أبحاث واستقراءات فنية وواقعية معمقة لتحديد كيفية إسناده وسببه، وهو ما يخرج عن نطاق التدابير الوقتية التي لا تمتد إلى الفصل في مسائل تستوجب تحقيقًا في أصل الحق.

وحيث، تبعا لذلك، يكون هذا الفرع من الدعوى غير قائم على ما يكفي من الحجج والإثبات، ويتعين رفضه.

2- بخصوص واقعة عدم تسليم نسخة من عقد الاشتراك للحريف

حيث تضمّن محضر المعاينة أنّه، ورغم مطالبة الحريف بالحصول على عقد الاشتراك المتعلّق بالخط، امتنعت نقطة البيع عن تسليمه أيّ عقد مكتوب أو وثيقة تعاقدية تثبت شروط الاشتراك.

وحيث أن الحق في الحصول على المعلومات الأساسية المتعلقة بشروط توفير خدمات الاتصالات وتعريفاتها يعد من بين الحقوق المخوّلة للحريف، طبقا لأحكام الفصل 3 من مجلة الاتصالات،

وحيث إنّ المعلومات الأساسية المتعلقة بشروط توفير خدمات الاتصالات وتعريفاتها تكون مضمنة بعقد الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال المبرم مع الحريف، والذي سبق أن وافقت الهيئة الوطنية للاتصالات على بنوده الأساسية إثر دراستها للنموذج المقدم إليها من قبل المشغل، وذلك في إطار تطبيق أحكام النقطة الثانية من الفصل 26 من مجلة الاتصالات، التي تلزم مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات بـ«عرض نموذج من عقد الخدمة المزمع إبرامه مع الحرفاء على موافقة الهيئة الوطنية للاتصالات، وكذلك كل الاتفاقيات المبرمة مع مزودي خدمات الاتصالات.«

وحيث إنه، وإن أدلت المطلوبة بنسخة من عقد الاشتراك المنسوب إلى الخط الهاتفي محل النزاع، فإنها لم تقدم ما يفيد تسليم نسخة منه إلى الحريفة عند إبرام العقد أو في تاريخ لاحق .

وحيث يستخلص مما تقدم أن مطلب شركة «اتصالات تونس» كان مؤسسا قانونا وحريا بالقبول في هذا الفرع من الدعوى، لاسيما وأن استمرار هذا الإخلال من شأنه المساس بحقوق الحرفاء في الاطلاع على شروط التعاقد والانتفاع بالخدمة على بينة فضلا عما يوفره للشركة المطلوبة من امتياز تنافسي غير مشروع على حساب بقية المشغلين ، وهو ما يضفي على طلب المدعية صبغة استعجالية تبرر التدخل الوقتي لإلزام الشركة المطلوبة باحترام التراتيب الجاري بها العمل.

ولهذه الأسباب

وعملا بمقتضيات الفصل 73 من مجلة الاتصالات، قرّرنا نحن كمال السعداوي رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات إلزام شركة "أورنج تونس" بالإيقاف الفوري للممارسات المتمثلة في عدم تمكين الحريف من نسخة من عقد الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال ورفض المطلب فيما زاد عن ذلك.

عملا بالفصل 73 من مجلة الاتصالات
يفوض رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات
للمجموعة التداولية حق هذا القرار

تونس في 6
رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات
كمال السعداوي