

الحمد لله

الهيئة الوطنية للاتصالات

القرار: عدد 450

تاريخ القرار: 02 سبتمبر 2025

مجلس إدارة الهيئة الوطنية للاتصالات
الهيئة الوطنية للاتصالات
تونس 20.314.368

مجلس إدارة الهيئة الوطنية للاتصالات
2025 05 09

قرار

أصدر رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، بتاريخ يوم 02 سبتمبر 2025 القرار عـ450 دد في مادة التدابير الوقائية المنصوص عليها بالفقرة الأولى من الفصل 73 من مجلة الاتصالات وذلك 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 "أوريديو تونس" في شخص ممثلها القانوني.

مقرها: حدائق البحيرة ضفاف البحيرة تونس 1053.

من جهة أخرى

موضوع الدعوى

تعرض شركة "أورنج تونس" بموجب مطلب التدابير الوقائية المقدم إلى مكتب الضبط بالهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 21 أوت 2025 قيام المشغل "أوريديو تونس" بممارسات غير مشروعة تتمثل في توزيع شرائح نداء مسبقة الدفع مجانا بقاعة المغادرة بميناء جنوة الإيطالي والخاضع للرقابة الديوانية لدولة إيطاليا مع تمكين الحريف من رصيد مكالمات دولية ومحلية وإرساليات قصيرة وأنترنات مجانا دون الحاجة إلى عملية شحن من خلال إسناد الحريف:

- 35 دقيقة مكالمات محلية
- 10 دقائق مكالمات دولية
- 15 إرسالية قصيرة
- 3.5 جيكا أوكتي أنترنات.

مشيرة إلى أن الحريف لم يمض على أي وثيقة ولم يتم تمكينه من نسخة من عقد الاشتراك متمسكة بخرق خصيمتها للنصوص القانونية التالية:

- مقتضيات الفصل 6 من قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 03 بتاريخ 6 مارس 2025 المتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم التي تقتضي توظيف معلوم لا يقل عن دينارين عند اقتناء الشريحة الواحدة والامتناع عن توزيع شرائح الهاتف الجوال مجانا.

- مقتضيات الفصل 11 من قرار الهيئة عدد 03 بتاريخ 6 مارس 2025 المتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم الذي ينص على " يجب أن تحال النسخ الأصلية لعقود الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال المحررة من طرف نقاط البيع غير المباشرة إلى المشغل في أجل أقصاه أسبوع من تاريخ إمضاء كل عقد اشتراك.

- مقتضيات الفصل 5.4 من كراس الشروط الذي ألزم المشغل بضرورة مطالبة كل مشترك بالتعريف بهويته بكل دقة وخاصة اسمه ولقبه وعنوانه والاستظهار بنسخة من بطاقة تعريفه الوطنية عند إبرام عقد اشتراك في خدمات الاتصالات الهاتفية وتذييله بإمضائه.

علاوة على تمسكها بمخالفة خصيمتها لمقتضيات المذكرة المشتركة الموجهة من قبل الهيئة لجميع المشغلين بتاريخ 02 ماي 2025 التي تنص صراحة على منع عمليات تسليم شرائح نداء مجانا في المناطق الخاضعة للرقابة الديوانية مشددة على إخلال خصيمتها بقرارات الهيئة وبالتدابير التي وضعتها للتصدي لظاهرة البيع العشوائي وغير المنظم لشرائح الهاتف الجوال معتبرة أن ممارسات الحال ألحقت بها أضرار مادية ومعنوية نتيجة استقطاب خصيمتها لحرفاء جدد بطريقة غير قانونية مذكرة بأن سبق للهيئة أن اتخذت إجراءات تأديبية ضد خصيمتها خلال شهر جوان من سنة 2024 على خلفية مخالفتها لقرار الهيئة عدد 3 بتاريخ 6 مارس 2024، وانتهت إلى طلب قول ما يقتضيه القانون واتخاذ التدابير الوقتية الوقائية بموجب الفصل 73 من مجلة الاتصالات وإلزام خصيمتها بالإيقاف الفوري لهذه الممارسة.

مؤيدات الدعوى

حيث قدمت المدعية تأييدا لدعواها:

نظير من محضر معاينة محرر بواسطة عدل التنفيذ الأستاذ مراد بن الشيخ العربي حسب رقيمه عدد 3042

بتاريخ 8 أوت 2025 تضمن معاينة:

- تسلمه من قبل الممثل القانوني للمدعية لعبة من الورق المقوى مغلقة تحمل العلامة التجارية لشركة

أوريدو وعلى خارجها ثلاث ملصقات مكتوب على كل واحدة منها:

Ligne prépayée 4G : 23898618-KITcode :2020024328885-ICCID :92323048853

- فتحه للعبة واكتشافه أن بها لوحة من البلاستيك تحتوي على شريحة هاتف جوال تحمل الرقمين 8921603923 و230488853.

- وضع الشريحة المذكورة في جهاز هاتف جوال لا يحتوي على أي شريحة أخرى مع عدم شحنها وغير مرتبط بشبكة الأنترنت.

- مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على رمز USSD *177#

Gérez votre ligne Ooredoo

1 : votre numéro et les avantages de votre offre

2 : Vos services renouvelables actifs

3 : Vos derniers transactions

4 : Mes numéros

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرقم 1

Your mobile number is 23898618 and your rate plan is Holiday SIM .Dial *153# for SMART Packs provide all you will need to stay connected during your stay in Tunisia.

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على رمز USSD *100# والمتمثل في:

Votre solde est 0.000 DT valable au 13/01/2026. votre Bonus est de 0.000 DT

Suivi Bonus *100*5#

1 : Forsa

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *100*3# والمتمثل في:

Il vous reste 0 sms utilisables vers tous les opérateurs.

1 : Forsa

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *100*8# والمتمثل في:

Vous avez 0 minutes

1 : Forsa

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *100*4# والمتمثل في:

Il vous reste 0 ko

1 : Forsa

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *153# والمتمثل في:

1 : Pour choisir le menu en francais , tapez 1

2 : For English menu, please dial 2

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرقم 1

Decouvrez notre nouveau Smart Pack Appels , internet et sms

1 : Achat Smart Pack

2 : Suivi conso Smart Pack

مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرقم 2

Il vous reste 35 mins locaux, 10 mins vers l'international , 15 SMS locaux et 3584 Mo valables
jusqu'au 30/08/2025 23 :59

- إجراء اتصال هاتفي برقم هاتف جوال لأحد الحاضرين الذي قبل المكالمة ولمدة تجاوزت الدقيقتين
- مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *153*1*2*# والمتمثل في:

Il vous reste 32.5 mins locaux, 10 mins vers l'international, 15 sms locaux et 3584 Mo valables
jusqu'au 30/08/2025 23 :59

- إرسال ثلاثة إرساليات لهاتف أحد الحاضرين
- مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *153*1*2*# والمتمثل في:

Il vous reste 32.5 mins locaux, 10 mins vers l'international, 12 sms locaux et 3584 Mo valables
jusqu'au 30/08/2025 23 :59

- إجراء اتصال هاتفي برقم هاتف بالخارج ولمدة تجاوزت الدقيقتين
- مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *153*1*2*# والمتمثل في:

Il vous reste 32.5 mins locaux, 7.5 mins vers l'international, 12 sms locaux et 3584 Mo valables
jusqu'au 30/08/2025 23 :59

- الإبحار على شبكة الأنترنت
- مضمون الإرسالية الواردة على إثر الضغط على الرمز *153*1*2*# والمتمثل في:

Il vous reste 32.5 mins locaux, 7.5 mins vers l'international, 12 sms locaux et 3543.999 Mo valables
jusqu'au 30/08/2025 23 :59

رد المدعى عليها

حيث دفعت المدعى عليها صلب ردها على عريضة الدعوى الوارد على الهيئة بتاريخ 01 سبتمبر 2025 بقصور محضر المعاينة عن إثبات ما نسب إليها من مخالفات ملاحظة أن عدل التنفيذ قد أسس محضره على تصريحات أحد موظفي شركة "أورنج تونس" مشددة على أن ادعاءات خصيمتها لا يمكن إثباتها إلا بحجة رسمية تتمثل في استجواب عن طريق عدلي إشهاد طبقا لأحكام الفصل 12 من القانون عدد 60 لسنة 1994 المؤرخ في 23 ماي 1994 المتعلق بتنظيم مهنة عدول الإشهاد مضيئة أن خصيمتها لم تقم بإثبات الترويج الفعلي للعرض المزعوم في عريضة دعواها سيما وأن المعاينة تمت بمقر شركة "أورنج تونس" مشددة على أن الترويج الفعلي للعرض من الشروط الأساسية الواجب توفرها لإثبات ارتكاب مخالفة ما مشددة على أنها وعلى خلاف ما تدعيه خصيمتها فقد تحصلت بتاريخ 20 جوان 2025 وبعد استيفائها للإجراءات القانونية المتعلقة بترويج العروض التجارية والمنصوص عليها بالفصل 3 (أ) من الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ مثلما تم تنقيحه لاحقا على قرار من الهيئة يقضي بتسويق العرض موضوع المعاينة وفقا للخصائص الواقع معاينتها وانتهت إلى طلب الحكم بعدم سماع الدعوى.

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 وخاصة الفصلين 63 و73 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 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 17 أوت 2018.

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 الإنترنت والخدمات ذات القيمة المضافة.

وبعد الاطلاع على قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 03 بتاريخ 6 مارس 2025 المتعلق بحماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات عند الاشتراك بخدمات الهاتف الجوال الموجهة للعموم.

وبعد الاطلاع على المذكرة المشتركة الموجهة من قبل الهيئة لجميع المشغلين بتاريخ 02 ماي 2025 والتي تنص على منع عمليات تسليم شرائح نداء مجاناً في المناطق الخاضعة للرقابة الديوانية.

وبعد الاطلاع على مطلب التدابير الوقائية المقدم من طرف شركة "أورنج تونس" بتاريخ 21 أوت 2025، والمتضمن طلبها قول ما يقتضيه القانون واتخاذ التدابير الوقائية بموجب الفصل 73 من مجلة الاتصالات وإلزام خصيمتها بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها.

وبعد الاطلاع على المراسلة الصادرة عن الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 22 أوت 2025 والتي وجّه بمقتضاها نسخة من مطلب التدابير الوقائية الى شركة "أوريدو تونس" لتمكينها من تقديم ردودها.

وبعد الاطلاع على جواب شركة "أوريدو تونس" على مطلب التدابير الوقائية الوارد على الهيئة بتاريخ 01 سبتمبر 2025.

من حيث الشكل

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

من حيث الأصل

حيث يهدف المطلب الراهن الى قول ما يقتضيه القانون واتخاذ التدابير الوقائية بموجب الفصل 73 من مجلة الاتصالات وإلزام المدعى عليها بالإيقاف الفوري للممارسات المتظلم منها والمتمثلة في توزيع شرائح نداء مسبقاً الدفع مجاناً بقاعة المغادرة بميناء جنوة الإيطالي دون إبرام عقد مع الحريف تتضمن رصيد مجاني من المكالمات الدولية والمحلية وإرساليات قصيرة وأترنات تتمثل في:

- 35 دقيقة مكالمات محلية
- 10 دقائق مكالمات دولية
- 15 إرسالية قصيرة
- 3.5 جيقا أوكتي أترنات.

وحيث أدلت المدعية تأييداً لدعواها بمحضر معاينة محرر من طرف عدل التنفيذ الأستاذ مراد بن الشيخ العربي حسب رقمه عدد 3042 بتاريخ 8 أوت 2025 تضمن معاينة تسلمه لشريحة خط هاتفي جوال من قبل الممثل القانوني لشركة "أورنج تونس" تولى تثبيتها بنفسه بجهاز هاتف جوال لا يحتوي على أي شريحة أخرى مع عدم قيامه بشحنها مع معاينة عدل التنفيذ للرصيد المتوفر بها على إثر الضغط على رموز USSD المتعلقة بتوفير هذه الخدمة والمتكون من:

- 35 دقيقة مكالمات محلية

- 10 دقائق مكالمات دولية
- 15 إرسالية قصيرة
- 3584 ميغا أوكتي أنترنات.

وحيث تمسكت المدعى عليها بقصور محضر المعاينة عن إثبات الترويج الفعلي للعرض المزعوم سيما وأن عدل التنفيذ قد أسس محضره على تصريحات أحد موظفي شركة "أورنج تونس" مشددة على أنها وعلى خلاف ما تدعيه خصيمتها فقد تحصلت بتاريخ 20 جوان 2025 وبعد استيفائها للإجراءات القانونية المعمول بها في مادة ترويج العروض التجارية لخدمات الاتصالات بالتفصيل على قرار من الهيئة يقضي بتسويق العرض موضوع المعاينة.

وحيث يتضح مما سبق بيانه ان المطلب الراهن يتضمن واقعتين مختلفتين عن بعضهما الأولى تتعلق بواقعة توزيع شرائح نداء مسابقة الدفع مجانا بقاعة المغادرة بميناء جنوة الإيطالي دون إبرام عقد مع الحريف والثانية تتعلق بواقعة الشريحة التابعة للشركة المطلوبة والتي تتضمن رصيد مجاني من المكالمات الدولية والمحلية وإرساليات قصيرة وأنترنات تم شراؤها من قبل أحد أعوان الشركة المدعية وهي موضوع محضر المعاينة سند هذا المطلب.

1- بخصوص واقعة توزيع شرائح نداء مسابقة الدفع بصفة مجانية خارج التراب التونسي:

حيث تمسكت الشركة المدعية بقيام ممثلي الشركة المطلوبة بتوزيع شرائح نداء مسابقة الدفع مجانا بقاعة المغادرة بميناء جنوة الإيطالي دون إبرام عقد مع الحريف وأن الشريحة موضوع المعاينة قد تم تسلمها من ذلك المكان.

وحيث وخلافا لما تمسكت به الشركة المدعية فقد تبين بعد الاطلاع على محضر المعاينة سند الدعوى أن عدل التنفيذ لم يعاين بنفسه عملية تسليم الشريحة مجانا ودون اكتتاب عقد اشتراك بشأنها واقتصرت معاينته على تحوله الى مقر الشركة العارضة أين قدمت له الشريحة موضوع التداي من أحد الموظفين وانحصر دوره في تثبيتها بهاتف جوال لا يحمل غيرها من الشرائح وتفعيل الخيارات المتعلقة بها.

وحيث أن هذه الواقعة وعلاوة على قصور محضر عدل التنفيذ عن اثباتها فضلا عن نفيها من قبل الشركة المطلوبة فان التحقق من حصولها من عدمه يتطلب أبحاثا واستقراءات في الأصل لا يتسع مجال التدابير الوقتية للقيام بها واتجه تبعا لذلك رفضها.

2- بخصوص الخيارات المضمنة بالشريحة موضوع المعاينة:

حيث عاين عدل التنفيذ صلب محضر المعاينة سند هذه الدعوى بتوفر رصيد بالشريحة موضوع المعاينة يتكون من:

- 35 دقيقة مكالمات محلية
- 10 دقائق مكالمات دولية
- 15 إرسالية قصيرة

- 3584 ميكا أوكتي أنترنات.

وحيث ردت الشركة المطلوبة على ذلك موضحة أن ما ورد بمحضر المعاينة خيارات تتعلق بعرض تجاري قدمته لمصالح الهيئة الوطنية للاتصالات وتحصلت بتاريخ 20 جوان 2025 على الموافقة على ترويجه وفقا للخصائص الواقع معاينتها وذلك بعد استيفائها للإجراءات القانونية المتعلقة بترويج العروض التجارية والمنصوص عليها بالفصل 3 (أ) من الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ مثلما تم تنقيحه لاحقا.

وحيث تبين بعد الاطلاع على قرار الهيئة عدد 158 بتاريخ 20 جوان 2025 والمتعلق بالموافقة على تحديث العرض التجاري " Pack Smart Holiday Sim " أن الرصيد الواقع معاينته والمتمثل في:

- 35 دقيقة مكالمات محلية

- 10 دقائق مكالمات دولية

- 15 إرسالية قصيرة

- 3584 ميكا أوكتي أنترنات.

يمثل باقية من باقات العرض التجاري " Pack Smart Holiday Sim " يقع إسنادها للمشارك على إثر اقتناء شريحة جديدة ودفع مبلغ 15 دينار عند الشراء.

وحيث طالما لم يعاين عدل التنفيذ بنفسه عملية تسلم الشريحة من نقطة البيع التابعة للمدعى عليها ولم يتم اثبات مجانية ترويجها واقتصرت معاينته على تثبيت الشريحة وتفعيلها والتنصيب على الرصيد المتوفر بها بعد تسلمها إضافة إلى ثبوت أن الرصيد الواقع معاينته يمثل باقية من باقات عرض تجاري تمت الموافقة على تسويقه من قبل الهيئة فقد أضحى طلب المدعية إيقاف ذلك العرض لعدم قانونيته في غير طريقه.

وحيث يستخلص مما سبق بيانه ان التدابير الوقتية هي اجراء يهدف إلى اتخاذ إجراء تحفظي وقتي لحماية الحق المهدد من التلاشي والضياع ويقع الالتجاء إليها في صورة التأكد من تعطل مصالح الطالب أو تعرضها للخطر وذلك لوضع حد لذلك الخطر أو لرفع الميزة المحتملة بصفة مؤقتة ودون مساس بالأصل وهو الامر الذي لم يتوفر في دعوى الحال واتجه رفض المطلب .

ولهذه الأسباب

وعملا بمقتضيات الفصل 73 من مجلة الاتصالات، قرّرنا نحن كمال السعداوي رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات، رفض المطلب.

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

كمال السعداوي

