

Décret n° 2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès

Le Président de la République,

Sur proposition du ministre des technologies de la communication,

Vu la loi n° 91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix, ensemble les textes qui l'ont modifiée ou complétée et notamment la loi n° 95-42 du 24 avril 1995, la loi n° 2003-74 du 11 novembre 2003 et la loi n° 2005-60 du 18 juillet 2005,

Vu le code des télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001, tel que modifié et complété par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002 et la loi n° 2008-1 du 8 janvier 2008 et notamment son article 26 bis,

Vu le décret n° 2003-922 du 21 avril 2003, fixant l'organisation administrative et financière et les modalités de fonctionnement de l'instance nationale des télécommunications,

Vu l'avis du ministre de l'intérieur et du développement local,

Vu l'avis du tribunal administratif.

Décète :

Article premier – Le présent décret fixe les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès conformément à l'article 26 bis du code des télécommunications.

TITRE PREMIER – Des principes généraux

Art. 2 – Les réseaux publics de télécommunications et les réseaux d'accès doivent être exploités dans des conditions de concurrence loyale, conformément à la législation en vigueur et, le cas échéant, en conformité avec les usages internationaux admis en matière des télécommunications.

Ces conditions concernent l'ensemble des mesures destinées à empêcher les opérateurs d'adopter des pratiques anticoncurrentielles telles que :

- les subventions croisées à caractère anticoncurrentiel telles que prévues à l'article 26 bis du code des télécommunications,
- le refus de mettre à la disposition des autres opérateurs, les renseignements nécessaires à l'interopérabilité des services,
- l'utilisation des renseignements obtenus auprès des concurrents notamment dans le cadre de l'interconnexion, à des fins de concurrence.

L'instance nationale des télécommunications effectue les études d'évaluation de l'état de la concurrence dans le marché en vue d'introduire les modifications nécessaires pour garantir la concurrence loyale au niveau de l'accès et de la vente en gros et en détail.

L'instance nationale des télécommunications peut soumettre à l'avis du conseil de la concurrence les questions afférentes au domaine de la concurrence et porter devant ce conseil les requêtes afférentes aux pratiques anticoncurrentielles conformément aux dispositions de la loi susvisée n° 91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix.

Art. 3 –

A. Les tarifs de détail :

Sous réserves des dispositions qui suivent, les tarifs de détail sont fixés librement.

Les tarifs de raccordement, d'abonnement et des communications sont fixés par les opérateurs des réseaux tout en respectant le principe d'égalité de traitement des usagers et de manière à éviter une discrimination fondée sur la localisation géographique.

Les tarifs applicables aux prestations relatives au service universel ne peuvent excéder les tarifs maxima approuvés par un arrêté du ministre chargé des télécommunications conformément à l'article 17 du code des télécommunications.

Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications sont tenus de rendre leurs services dans les meilleures conditions économiques. Ils sont également tenus d'informer le public de leurs conditions générales d'offres et de services et de publier les tarifs de fourniture de chaque catégorie de service.

Les opérateurs de réseaux sont tenus, avant la commercialisation du service de présenter une notice portant publicité des tarifs selon les conditions suivantes :

- un exemplaire de la notice est transmis à l'instance nationale des télécommunications au moins quinze (15) jours avant la commercialisation de toute nouvelle offre envisagée,
- l'instance nationale des télécommunications peut exiger des opérateurs de réseaux d'apporter des modifications aux tarifs de leurs services ou de leurs conditions de vente, s'il apparaît que ces offres ne respectent pas les règles de concurrence loyale et le principe de fixation des tarifs tel que prévu au deuxième paragraphe du point A,
- un exemplaire de la notice publicitaire définitive, librement consultable, est mis à la disposition du public de façon électronique et dans chaque agence commerciale et point de commercialisation des services concernés.

B. Tarifs de gros

Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications doivent offrir des prestations de télécommunications en gros aux opérateurs des autres réseaux et fournisseurs de services de télécommunications en vue de la revente à leurs propres clients. La revente doit être établie dans des conditions techniques et tarifaires objectives et fondées sur le principe de non-discrimination.

L'offre en gros doit permettre aux opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications de fournir à leurs clients des offres comparables à celles fournies par l'opérateur offrant le service en gros notamment au niveau des services fournis et de leurs qualités.

Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications doivent publier une offre technique et tarifaire de vente en gros des services de télécommunications.

Cette offre définit les prestations de vente en gros et leurs modalités de façon détaillée conformément aux éléments minimums fixés par l'instance nationale des télécommunications.

Les tarifs des services en gros sont orientés vers les coûts et ils sont établis conformément aux principes suivants :

- éviter toute discrimination fondée sur la localisation géographique,
- les coûts pris en compte doivent être pertinents, c'est-à-dire liés par un lien de causalité, directe ou indirecte, au service,
- les éléments de réseaux permettant la fourniture du service sont valorisés à leurs coûts moyens incrémentaux de long terme.

L'instance nationale des télécommunications établit la nomenclature des coûts pertinents et définit la méthode de calcul des coûts moyens incrémentaux de long terme.

Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications sont tenus de communiquer à l'instance Nationale des Télécommunications, suite à sa demande, tout élément d'information lui permettant de vérifier que les tarifs pratiqués sont orientés vers les coûts.

Art. 4 – Conformément à l'article 26 bis du code des télécommunications les opérateurs de réseaux publics de télécommunication et de réseaux d'accès doivent tenir une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts, les produits et les résultats de chaque réseau exploité ou de chaque service offert. Lorsqu'un opérateur exploite plusieurs réseaux et services de télécommunications, il devra tenir une comptabilité analytique permettant de distinguer entre chaque réseau et chaque service et le cas échéant vérifier le respect du principe d'orientation des tarifs vers les coûts.

Les états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique doivent être transmis à l'instance nationale des télécommunications, au plus tard dans les quatre (4) mois suivant la date de clôture de l'exercice comptable. Ces états sont soumis pour audit, effectuée annuellement par un organisme indépendant désigné par l'instance nationale des télécommunications.

Cet audit a pour objectif de s'assurer, notamment, que les états de synthèse présentés reflètent, de manière régulière et sincère, les coûts, les produits et les résultats de chaque réseau exploité ou service offert.

L'instance nationale des télécommunications fixe par décision les modalités de la mise en œuvre de chaque audit, sa durée ainsi que les modalités de choix des organismes chargés de l'audit.

L'instance nationale des télécommunications établit les termes de référence détaillés, pour chaque mission d'audit et met en œuvre les modalités de mise en concurrence des organismes d'audit.

L'organisme retenu par l'instance Nationale des Télécommunications doit être indépendant notamment des commissaires aux comptes de l'opérateur.

L'opérateur doit se soumettre au choix de l'organisme d'audit pris par l'instance nationale des télécommunications. Il ne peut en aucun cas invoquer des raisons d'ordre financier ou technique pour s'y soustraire. Il est tenu d'apporter l'assistance nécessaire et de fournir les éléments requis pour assurer la réussite de la mission d'audit.

Les opérateurs des réseaux supporteront tous les frais d'audit qui seront fixés ainsi que les délais de leurs paiements par l'Instance Nationale des Télécommunications.

Art. 5 –

A. Conditions de permanence et de continuité des services.

L'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et la fourniture des services de télécommunications.

L'opérateur doit prendre toutes les mesures nécessaires à la garantie d'un accès ininterrompu aux services d'urgence.

Chaque opérateur doit maintenir son réseau opérationnel de façon continue, 24 heures sur 24, y compris les dimanches et jours fériés.

Dans le cadre du respect du principe de la continuité et de la permanence, et sauf en cas de force majeure, l'opérateur ne peut interrompre la fourniture du service de télécommunication sans y avoir été, préalablement autorisé par l'instance nationale des télécommunications.

B. Disponibilité et qualité du réseau et des services.

L'opérateur met en œuvre les équipements et les procédures nécessaires, en vue de conserver le niveau des objectifs de qualité de service prévu par les normes nationales et internationales en vigueur, notamment en ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreurs.

L'opérateur mesure le niveau des indicateurs de qualité de service définis par l'instance nationale des télécommunications. Les modalités de mise à la disposition du public du résultat de ces mesures sont fixées par l'instance nationale des télécommunications.

Art. 6 –

A. Confidentialité des correspondances et neutralité :

L'opérateur prend les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis sur son réseau et la confidentialité des correspondances conformément à la législation en vigueur, Il ne peut être dérogé à cette règle que dans les conditions prévues par la loi.

L'opérateur est tenu d'assurer la fourniture des services sans discrimination quelle que soit la nature des messages transmis et de prendre les dispositions nécessaires pour assurer leur intégrité.

L'opérateur est tenu de porter à la connaissance de son personnel les obligations auxquelles il est assujéti et les sanctions qu'il encourt en cas de non-respect du secret des correspondances conformément à la réglementation en vigueur.

B. Traitement des données à caractère personnel :

L'opérateur prend les mesures nécessaires pour assurer la protection, l'intégrité, et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient, qu'il traite ou qu'il inscrit sur le module d'identification des abonnés conformément à la législation en vigueur.

C. Confidentialité des informations détenues :

Sous réserve des prescriptions exigées par la défense nationale et la sécurité publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire et par la législation en vigueur, l'opérateur prend toutes les dispositions pour assurer la confidentialité des informations détenues sur la localisation des abonnés, usagers visiteurs ou itinérants, particulièrement les informations nominatives, et s'assure que toute information transmise ou stockée ne puisse être divulguée à un tiers sans le consentement de l'utilisateur concerné.

L'opérateur garantit le droit à tout usager :

- de ne pas figurer à l'annuaire des abonnés. L'opérateur peut assujettir cette faculté au paiement d'une rémunération juste,
- de s'opposer, sans frais, à l'utilisation, par l'opérateur, de données de facturation le concernant à des fins de prospection commerciale,
- d'interdire, sans frais, que les informations identifiantes le concernant, issues des listes d'abonnés, soient utilisées dans des opérations commerciales, à l'exception des opérations concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre l'opérateur et l'utilisateur,
- d'exiger que les informations à caractère personnel le concernant soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

L'opérateur veille, dans le cadre de ses relations contractuelles avec les sociétés de commercialisation de services, au respect de ses obligations relatives aux conditions de confidentialité et de neutralité au regard des messages transmis et des informations liées aux communications.

D. Données relatives à la facturation et au trafic téléphonique :

Aux seules fins de facturation, l'opérateur peut traiter les données indiquant le numéro ou le poste de l'abonné, son adresse et le type de poste, le nombre total d'unités à facturer pour la période de facturation, le numéro d'abonné appelé, le type et la durée des appels effectués ou la quantité de données transmises et d'autres informations nécessaires pour la facturation, telles que le paiement échelonné, la déconnexion et les rappels.

L'accès à la base contenant ces données doit être limité aux personnes chargées d'établir la facturation. L'opérateur peut utiliser, conserver et, le cas échéant, transmettre à des tiers les données collectées dans le cadre de son activité pour les besoins de la transmission des communications, de la facturation et du paiement des services rendus.

Un tel type de conservation de données relatives à la facturation n'est autorisé que jusqu'à la fin de la période durant laquelle cette conservation est indispensable.

Dans le cas de l'établissement d'une facture détaillée, l'opérateur est tenu de garantir la protection de la vie privée et des données nominatives des usagers et abonnés appelés.

Les informations relatives au trafic téléphonique contenant les données à caractère personnel traitées en vue d'établir des appels et conservées dans les centres de commutation de l'opérateur doivent être effacées dès qu'elles ne sont plus indispensables pour le service demandé.

Les factures détaillées adressées aux clients de l'opérateur :

- doivent comporter des détails suffisants permettant de vérifier les montants facturés,
- ne doivent pas mentionner les appels à destination des numéros gratuits pour l'utilisateur.

E. Renvois d'appels :

Les appels ne peuvent être renvoyés d'un abonné appelé à un tiers qu'avec le consentement de ce dernier. A cette fin, l'opérateur est tenu d'élaborer et de prévoir les instruments par lesquels l'assentiment d'un tiers pourrait être donné. Il est tenu également de permettre à l'abonné vers lequel des appels sont transférés d'interrompre le transfert d'appel gratuitement et par un moyen simple.

F. Sécurité des communications :

L'opérateur prend les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de la communication empruntant son réseau. Il doit se conformer aux prescriptions techniques en matière de sécurité.

Art. 7 – Conformément à l'article 26 du code des télécommunications, les opérateurs sont tenus de respecter les conventions et les traités internationaux en matière des télécommunications approuvés par l'Etat tunisien.

TITRE II – Contributions aux missions générales de l'Etat

Art. 8 – L'opérateur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires, dans la limite permise par son réseau pour :

- assurer le fonctionnement régulier de ses installations,
- garantir la mise en œuvre, dans les meilleurs délais, de moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, neutralisation ou destruction de leurs installations,
- pouvoir répondre aux besoins de la défense nationale et de la sécurité et de la sûreté publiques conformément à la législation et à la réglementation en vigueur,
- élaborer et mettre en œuvre les plans pour les secours d'urgence établis périodiquement en concertation avec les organismes chargés des secours d'urgence et les autorités locales. Ces plans sont mis en application à la demande des coordonnateurs désignés pour en provoquer le déclenchement,
- apporter, à la demande des autorités compétentes, son concours aux organismes traitant au niveau national des questions de protection et de sécurité des systèmes de télécommunications, dans le respect des modalités fixées ou arrêtées par la législation et la réglementation en vigueur,
- mettre à la disposition des autorités compétentes les moyens nécessaires à l'accomplissement de leur mission. A ce titre l'opérateur est tenu de se conformer aux instructions des autorités judiciaires, militaires et de la police,
- donner suite, en cas de nécessité impérieuse, aux instructions des autorités publiques imposant une interruption partielle ou totale du service ou prescrivant une suspension des émissions radioélectriques conformément à la législation en vigueur,

L'opérateur doit respecter l'ordre des priorités de rétablissement des liaisons concernant spécialement les services d'Etat et des organismes chargés d'une mission d'intérêt public ou contribuant aux missions de défense, de sécurité et de sûreté publiques,

- protéger ses installations, par des mesures préventives appropriées, contre les risques, menaces et agressions de quelque nature qu'elles soient,

- être en mesure, en cas de nécessité impérieuse, d'établir des liaisons spécialement étudiées ou réservées pour la défense ou la sécurité publique, selon les modalités techniques et financières fixées en vertu d'une convention conclue avec l'Etat.

Art. 9 – Chaque opérateur est tenu de participer annuellement, à la promotion des programmes de recherche scientifiques.

TITRE III – Contributions aux missions du service universel

Art. 10 – L'opérateur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion, vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les services publics concernés. Il ne reçoit aucune compensation financière de l'Etat.

L'opérateur ne doit pas faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre.

On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés :

- de la sauvegarde des vies humaines,
- des interventions de la police et de la garde nationale,
- de la lutte contre les incendies.

La liste des numéros d'appels d'urgences est fixée dans le plan national de numérotation et d'adressage conformément à l'article 39 du code des télécommunications.

Lors de l'acheminement d'un appel d'urgence, l'opérateur transmet aux services du centre demandé les données de localisation de l'appelant, lorsque les équipements dont il dispose lui permettent de connaître ces données.

On entend par données de localisation l'adresse de l'installation téléphonique, l'adresse de provenance de l'appel ou, dans le cas du service mobile, le lieu géographique de provenance de l'appel le plus précis que lesdits équipements sont en mesure d'identifier.

Art. 11 – Le ministre des technologies de la communication est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 15 septembre 2008.