وزارة المـواصـلات

أمر عدد 1964 لسنة 1995 مؤرخ في 9 أكتوبر 1995 يتعلق بالمصادقة على كراس الشروط المتعلق بضبط شروط وضع وإستغلال خدمات الإتصالات ذات القيمة المضافة.

إن رئيس الجمهورية،

باقتراح من وزير المواصلات،

وبعد الإطلاع على مجلة الصحافة المصادق عليها بالقانون عدد 32 لسنة 1975 المؤرخ في 28 أفريل 1975 وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة القانون عدد 85 لسنة 1993 المؤرخ في 2 أوت 1993،

وعلى مجلة المواصلات السلكية واللاسلكية الصادرة بالقانون عدد 58 لسنة 1977 المؤرخ في 3 أوت 1977،

وعلى القانون عدد 64 لسنة 1991 المؤرخ في 29 جويلية 1991 المتعلق بالمنافسة والأسعار وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته وخاصة القانون عدد 42 لسنة 1995 المؤرخ في 24 أفريل 1995،

وعلى القانون عدد 117 لسنة 1992 المؤرخ في 7 ديسمبر 1992 المتعلق بحماية المستهلك،

وعلى القانون عدد 36 لسنة 1994 المؤرخ في 24 فيفري 1994 المتعلق بحماية الملكية الأدبية والفنية،

وعلى الأمر عدد 1218 لسنة 1990 المؤرخ في 21 جويلية 1990 المتعلق بضبط أساليب وشروط التصرف في الأجهزة الطرفية للمواصلات السلكية واللاسلكية،

وعلى رأي وزيري الداخلية والمالية وكاتب الدولة لدى الوزير الأول المكلف بالإعلام،

وعلى رأي المحكمة الإدارية،

يصدر الأمر الآتي نصه :

الفصل الأول - وقعت المصادقة على كراس الشروط المتعلق بضبط شروط وضع وإستغلال خدمات الإتصالات ذات القيمة المضافة الملحق بهذا الأمر.

الفصل 2 - وزراء الداخلية والمالية والمواصلات وكاتب الدولة لدى الوزير الأول المكلف بالإعلام مكلفون كل فيما يخصه بتنفيذ هذا الأمر الذي ينشر بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية.

تونس، في 9 أكتوبر 1995.

زين العابدين بن علي

ملحـــق
كراس الشروط المتعلق بشروط وضع وإستغلال الخدمات ذات القيمة المضافة

الفصل الأول ـ الموضوع

ـ يحدد كراس الشروط هذا، الشروط العامة وإجراءات الحصول على رخصة لوضع وإستغلال الخدمات ذات القيمة المضافة على الشبكة التونسية للإتصالات كما تم تعريفها بالفصل 2 أسفله.

ـ كما يحدد الإلتزامات والشروط الفنية والعملياتية العامة والخاصة المطبقة على وضع وإستغلال الخدمات ذات القيمة المضافة على الشبكة التونسية للإتصالات كما وقع تعريفها بالفصل 2 أسفله.

الفصل 2 ـ تعريف الخدمة ومجال التطبيق

في مفهوم كراس الشروط هذا، يقصد بخدمة ذات قيمة مضافة خدمة إتصالات تستعمل شبكات الإتصالات الأساسية ومعدات وبرامج معلوماتية متطورة خارجة عن شبكات الإتصالات بطريقة تمكن من تقديم خدمات معينة إلى المستعملين بفضل تهيئة خاصة لهياكل شبكة الإتصالات أو لإستعمال شبكة تراسل المعطيات بتحويل الرزم.

في إطار كراس الشروط هذا، تتضمن خدمات الإتصالات ذات القيمة المضافة :

ـ خدمات الإتصالات الصوتية ذات القيمة المضافة :

* كشك سمعي
* نظام راديوي لتبادل المعلومات الصوتية

ـ خدمات الإتصالات غير الصوتية ذات القيمة المضافة :

* الفيديو تاكس
* بنوك المعلومات
* خدمة الفاكس العمومي
* إرسال صور ثابتة

وتحدد خدمات أخرى ذات القيمة المضافة بمقتضى قرار من الوزير المكلف بالمواصلات.

تنطبق أحكام كراس الشروط على وضع وإستغلال خدمات ذات قيمة مضافة من قبل كل شخص معنوي خاضع للقانون العام أو الخاص يشار إليه فيما يلي بـ «الباعث» ومرخص له لهذا الغرض من طرف الوزير المكلف بالمواصلات.

وفي مفهوم كراس الشروط هذا، تطبق التعاريف الآتية :

ـ كشك سمعي :

هي خدمة إتصال في إتجاه واحد أو تفاعلية بين مشترك في الشبكة الهاتفية وآلة للتعرف على الصوت وإرجاع المراسلات الصوتية والتي يتم فيها تحميل الأداءات على حساب العداد الهاتفي للطالب.

ـ الشبكة العمومية للإتصالات :

تتكون الشبكة العمومية للإتصالات من مجموع الوسائل الوطنية المشغلة لتمرير حركة الإتصالات بمختلف أنواعها.

ـ خدمة معلوماتية بالفاكس :

هي خدمة إتصالات تمكن من الإرسال الإلكتروني للوثائق بفضل الأجهزة الطرفية للفاكس.

ـ إرسال صور ثابتة :

هي خدمة إرسال صور ثابتة من جهاز طرفي إلى جهاز طرفي بواسطة إستعمال الشبكة العمومية للإتصالات.

ـ الفيديو تاكس :

هي خدمة إتصالات تمكن من تقديم مراسلات حرفائية رقمية ومخططية إلى مستعمل على شاشة مرئية بواسطة إحدى الأنماط التالية :

* نمط البث أو تلتكس الذي يمكن من إرسال مراسلات حرفائية رقمية ومخططية على شبكة تلفزية.

* نمط تفاعلي يمكن مستعملي الأجهزة الطرفية، بفضل دخول مناسب مضمون بواسطة مواصفات، من التخاطب مع بنوك معلومات ومن إستعمالات أخرى مرتكزة على الحواسيب وذلك بإستعمال الشبكة العمومية للإتصالات.

الفصل 3 ـ أنواع الخدمات

تصنف الخدمات ذات القيمة المضافة إلى ثلاثة أصناف :

ـ خدمة إعلام عام : خدمة مفتوحة للعموم

ـ خدمة إعلام مهني : خدمة مفتوحة للمهنيين حسب نوعية نشاطاتهم

ـ خدمة إعلام متخصص : خدمة مفتوحة للمستعملين المشتركين لدى الباعث.

الفصل 4 ـ الشروط العامة لطلب رخصة إستغلال خدمة ذات قيمة مضافة

على كل شخص معنوي مترشح للحصول على رخصة إستغلال خدمة إتصالات ذات قيمة مضافة أن :

ـ يكون خاضعا للقانون التونسي

ـ يكون رأس المال يملكه إسميا وبأغلبية تونسيون.

بالنسبة لوضع وإستغلال خدمات إتصالات ذات قيمة مضافة من طرف الإدارة، على المصالح المعنية أن توجه ملف خصوصيا إلى الوزارة المكلفة بالمواصلات مع مراعاة قواعد المطابقة لمواصفات الربط بالشبكات العمومية للإتصالات.

الفصل 5 ـ تكوين الملف

يجب أن توجه مطالب رخص إستغلال خدمة ذات قيمة مضافة إلى الوزارة المكلفة بالمواصلات مع المستندات المؤيدة. لوضع خدمة جديدة للإتصلات ذات قيمة مضافة ولتمكين الوزارة المكلفة بالمواصلات من تقييم الإمكانية العملية للخدمة المعروضة، على الطالب تقديم ملف يحتوي على :

ـ الوثائق المثبتة لتوفر الشروط المنصوص عليها بالفصل 4 أعلاه

ـ شهادة في عدم الإفلاس

ـ مطلب مطابق للمطبوعة المقدمة من طرف الوزارة المكلفة بالمواصلات

ـ دراسة فنية للخدمة المقترحة وللمعدات والبرامج المعلوماتية المقترنة بقوم بها مكتب دراسات أو مهندس إستشاري تحدد موقع المعدات المرتبطة بالشبكة وكذلك نوع الربط المطلوب

ـ نسخة من شهادات التصديق على كل المعدات والملحقات الداخلة في وضع خدمة الإتصالات ذات القيمة المضافة

ـ عرض مفصل محدد للخدمة الأساسية وللخدمة الإختيارية التي يقترح تقديمها وشروط وطرق الدخول إليها.

ويكون إرسال المعلومات المشفرة موضع إجراءات معينة وخصوصية يتم ضبطها بقرار من الوزير المكلف بالمواصلات.

ـ مطلب رخصة يقدم إلى الوزارة المكلفة بالمواصلات لإستعمال الترددات اللازمة في حالة ما إذا يستلزم وضع الخدمة ذات القيمة المضافة ذلك

ـ طريقة ضبط التعرفة وجدول التسعيرة التي سيطبقهما الباعث في إستغلال الخدمة ذات القيمة المضافة المقترحة

ـ مخطط وضع الخدمة ذات القيمة المضافة.

الفصل 6 ـ الموافقة المبدئية

يمكن للوزير المكلف بالمواصلات، بعد الإطلاع على الملف وبعد أخذ رأي لجنة تنسيق المواصلات السلكية واللاسلكية المنصوص عليها بالفصل 9 من مجلة المواصلات السلكية واللاسلكية المشار إليها أعلاه، منح موافقة مبدئية بشرط إحترام إستعمال أنظمة مطابقة للشبكة العمومية للإتصالات وحسب توفر الإمكانية بالشبكة.

تمكن الموافقة المبدئية الطالب من القيام بتركيب المعدات اللازمة لإستغلال الخدمة ذات القيمة المضافة موضوع الطلب.

لا يمكن، في أي حال من الأحوال، أن يتجاوز أجل وضع مخطط إنجاز نظام الخدمة ذات القيمة المضافة ثلاثة أشهر من تاريخ منح الموافقة المبدئية.

لا تعفي الموافقة المبدئية الباعث من الإلتزامات المتعلقة بالحصول على كل الرخص اللازمة لإنجاز البناءات المرتبطة بوضع الخدمة ذات القيمة المضافة.

ويقع تقديم ملف إنتهاء أشغال البناءات المرتبطة بوضع الخدمة ذات القيمة المضافة إلى الوزارة المكلفة بالمواصلات.

للوزارة المكلفة بالمواصلات الحق في مراقبة تنفيذ الأشغال في كل وقت للتثبت من أن إنجاز ووضع النظام ذي القيمة المضافة مطابقان للإلتزامات المحمولة على الباعث.

الفصل 7 ـ إختبارات بدء إستغلال الخدمة

يجب على الباعث، قبل الشروع في إستغلال الخدمة ذات القيمة المضافة، القيام بإجراء إختبارات بدء الإستغلال وذلك بواسطة مركز فني مختص ومعتمد من طرف الوزارة المكلفة بالمواصلات.

وتهدف إختبارات بدء إستغلال الخدمة إلى التثبت من أن الأجهزة المرتبطة بخدمة الإتصالات ذات القيمة المضافة تستجيب إلى المواصفات الفنية الخصوصية وأن محتوى هذه الخدمة مطابق لشروط منح الموافقة المبدئية.

وتكون المعاينات ونتائج الإختبارات والقياسات التي يقوم بها المركز الفني المعتمد من طرف الوزارة المكلفة بالمواصلات موضوع تقرير يرفعه هذا المركز إلى الوزارة المذكورة.

في حالة ظهور نتائج سلبية للإختبارات والقياسات التي قام بها المركز الفني، يمكن للوزارة المكلفة بالمواصلات تأجيل بدء إستغلال الخدمة ذات القيمة المضافة المعنية إلى حين رفع التحفظات من طرف الباعث.

الفصل 8 ـ رخصة الإستغلال

تسلم الوزارة المكلفة بالمواصلات إلى الباعث رخصة إستغلال الخدمة ذات القيمة المضافة بعد الإطلاع على :

ـ تقرير بدء إستغلال الخدمة الذي أعده المركز الفني المختص والمعتمد من السلطة المذكورة

ـ رأي لجنة تنسيق المواصلات السلكية واللاسلكية المنصوص عليها بالفصل 9 من مجلة الموصلات السلكية واللاسلكية المشار إليها أعلاه.

ولا يمكن التفويت في الرخصة الممنوحة أو إحالتها بأي شكل من الأشكال ولا تمنح الرخصة لصاحبها أي حق إقتصاري.

تحدد رخصة إستغلال الخدمة ذات القيمة المضافة الآجال والشروط الترتيبية والفنية الخصوصية المرتبطة بإستغلال الخدمة المعنية.

لا يمكن للباعث إستغلال الأجهزة الموضوعة للخدمة ذات القيمة المضافة إلا للأغراض والحدود المذكورة في الرخصة.

تمنح رخصة إستغلال الخدمة ذات القيمة المضافة لمدة ثلاث (3) سنوات ويتم تجديدها ضمنيا. كما أنها قابلة للسحب في أي وقت خلال كامل فترة الصلوحية بدون أي غرامة وذلك في حالة معاينة إخلال واضح من طرف الباعث بإحدى شروط وإلتزامات الإستغلال المحمولة عليه.

تسحب الرخصة بصفة آلية من الباعث في الحالتين التاليتين :

ـ الحل أو التفليس

ـ فسخ الإتفاقية المبرمة بين الباعث والوزارة المكلفة بالمواصلات.

الفصل 9 ـ التغييرات التي يتم إدخالها على الأنظمة الموجودة

أثناء فترة صلوحية الرخصة، وعندما يعتزم الباعث إدخال تغييرات على خدمة ذات قيمة مضافة موجودة مثل :

ـ تغيير طبيعة الخدمة

ـ تغيير تجهيزات الإلتقاط والمعالجة

ـ تغيير محتوى الخدمة

يجب عليه قبل إعادة تشغيل الخدمة بعد التغيير، تقديم مطلب إلى الوزارة المكلفة بالمواصلات وإعلام مشتركيه وحرفائه بالتغييرات الحاصلة التي تهمهم عند الحصول على الرخصة.

إذا اقتضى التغيير الذي وقع إدخاله على خدمة ذات قيمة مضافة أعمال ابتكار هامة، يمكن للوزارة المكلفة بالمواصلات بعد أخذ رأي لجنة تنسيق المواصلات السلكية واللاسلكية المنصوص عليها بالفصل 9 من مجلة المواصلات السلكية واللاسلكية المشار إليها أعلاه، أن تطلب من الباعث تقديم معلومات إضافية تبين مطابقة هذه التغييرات للمواصفات ولمقتضيات هذا الكراس.

الفصل 10 ـ إلتزامات الباعث تجاه الإدارة

يلتزم الباعث بـ :

ـ عدم مخالفة التشاريع والتراتيب المعمول بها في مجال إختصاص الإتصالات

ـ عدم القيام بتحويل المكالمات على أجهزته أو تحويل الحركة

ـ تفادي كل إحتمال إلتباس بينه وبين مستغل الشبكة والوزارة المكلفة بالمواصلات

ـ تأمين الدخول الكامل وغير المشروط إلى الخدمة

ـ المحافظة على سرية كل معلومة تهم الحياة الخاصة لمشتركيه وعدم إفشائها إلا بمقتضى السلطة التقديرية للقاضي

ـ الحرص على أن لا يؤدي إسم خدمته ورمز الدخول إلى إلتباس مع الخدمات الموجودة من قبل

ـ الإمتناع خاصة عن الدخول على خدمة بغرض إتلافها أو تحويل المستعملين أو الإستحواذ على المحتوى

ـ إعلام الوزارة المكلفة بالمواصلات بكل تغيير في رأس المال أو المقر الإجتماعي أو إسم الشركة.

لا تعفي مقتضيات كراس الشروط هذا الباعث من كل الإلتزامات الأخرى المنصوص عليها في التشاريع والتراتيب الجاري بها العمل وخاصة مجلة الصحافة والقانون المتعلق بحماية الملكية الأدبية والفنية والقانون المتعلق بالمنافسة والأسعار والقانون المتعلق بحماية المستهلك المشار إليهم أعلاه.

الفصل 11 ـ إلتزامات الباعث تجاه مشتركي ومستعملي الخدمة ذات القيمة المضافة

يتعهد الباعث تجاه مشتركي ومستعملي الخدمة ذات القيمة المضافة خاصة بـ :

ـ منح الدخول إلى الخدمة ذات القيمة المضافة موضوع الرخصة إلى كل طالب مع وضع الوسائل الفنية الأكثر إقتصادا ونجاعة وذلك بصفة آلية ومتساوية

ـ إعطائهم بيانات واضحة حول موضوع وطرق الدخول إلى الخدمة ذات القيمة المضافة المعروضة

ـ إعلامهم بمختلف الإلتزامات والضغوطات الواجبة عليهم طبقا للتشاريع والقوانين الجاري بها العمل أو لشروط الرخصة

ـ عدم تغليط المستعملين حول محتوى وإمكانيات المنتوجات والخدمات المقترحة وذلك بأي طريقة من الطرق.

إضافة إلى ذلك، يتعهد الباعث حسب صيغ العقود المبرمة مع مشتركيه بـ :

ـ وضع على ذمة المشتركين إسم الشخص الذي يمكنهم تقديم شكوى إليه عندما لا تقع معالجة طلب معلومات أو خدمة بصفة مرضية أثناء النشاطات العادية للمؤسسة

ـ إستلام كل مطلب إنهاء خدمة من طرف المشترك والقيام بإيقافها

ـ إرجاع المصاريف المسبقة، إن وجدت وذلك خلال الخمسة والأربعين (45) يوما الموالية لتوقيف الخدمة وبداية من تاريخ إرجاع المشترك للتجهيزات، إن وجدت، في حالة إشتغال جيدة مع الأخذ بعين الإعتبار الإستعمال العادي

ـ توجيه تنبيه إلى المشترك الذي لم يسدد المصاريف المطلوبة قبل خمسة (5) أيام عمل من تاريخ إنهاء الخدمة. ويبين هذا التنبيه سبب هذا القرار والمبلغ المستحق والأجل الأقصى للدفع ومصاريف الربط الجديد ورقم هاتف لمزيد الإرشادات

ـ إرجاع الخدمة بعد توقف وقتي أو قطعها لعدم الدفع وذلك عند تسلم المبالغ المستحقة بما فيها كل المصاريف الإدارية أو مصاريف إعادة الربط المطبقة

ـ يمكن للباعث أن يقرر توقيف الخدمة ذات القيمة المضافة بعد أخذ موافقة الوزارة المكلفة بالمواصلات وبواسطة إعلام عمومي مدته شهر.

الفصل 12 ـ إستمرارية الخدمة

يتعهد أصحاب الرخص، حسب صيغ العقود التي سيقع إبرامها مع مشتركيهم بـ :

ـ ضمان دوام الخدمة وتشغيل الأجهزة والبرامج المعلوماتية المرتبطة (24/24 ساعة) بما في ذلك أيام السبت والأحد وأيام العطل. وينبغي تأمين دوام

إستغلال الخدمات ذات القيمة المضافة بـ :

- الإسهاب المثبت للتجهيزات

- موثوقية إشتغال البرامج المعلوماتية

- الإجراءات المناسبة للصيانة والإستغلال بصفة تمكن من الحصول على درجة مرضية للخدمة بالنسبة للعموم طبقا لكراس الشروط والقيام بصفة عاجلة وفعالة بكل الإصلاحات اللازمة

- منح تعويض للمشتركين المتضررين نتيجة للتوقف الكامل والمستمر للخدمة.

الفصل 13 ـ 2082مقاييس الخدمة

تنطبق على المصلحة الفنية لباعث خدمة ذات قيمة مضافة المقاييس التالية :

- أوقات العمل الدنيا : 8 ساعات في اليوم و5 أيام في الأسبوع

- المصلحة الهاتفية لرفع الأعطال : الدوام 24/24 ساعة

- تلبية 90 ٪ من مطالب الربط في ظرف مدة لا تتجاوز 7 أيام

- معالجة :

* 90 ٪ من حالات توقف الخدمة في ظرف مدة لا تتجاوز 4 ساعات

* 100 ٪ من حالات توقف الخدمة في ظرف مدة لا تتجاوز 24 ساعة

- تلبية 90 ٪ من مكالمات الخدمة لكل أنواع المعاملات في ظرف مدة لا تتجاوز 48 ساعة.

الفصل 14 ـ براهين النجاعة

على الباعث تقديم، مرة كل سنة، برهان كامل عن نجاعة نظامه ويتضمن نتائج القياسات التي أجريت تحت مسؤوليته.

يتم تقديم برهان النجاعة هذا إلى الوزارة المكلفة بالمواصلات خلال مدة لا تتجاوز شهرا على أقصى تقدير من تاريخ إنجاز القياسات.

وتتمتع الوزارة المكلفة بالمواصلات بسلطة تقدير وتأويل هذا البرهان.

كما ينبغي على باعث الخدمة ذات القيمة المضافة تقديم تسجيلات للإختبارت الإجبارية ويكون النموذج الفني للإختبار موضوع موافقة مسبقة.

تتعلق الإختبارات الإجبارية للنجاعة بـ :

- الموثوقية (99,5 ٪ من الوقت)

- تأمين التزويد بالطاقة الكهربائية

- المناعة ضد الغش المعلوماتي

- طاقة الرد على المكالمات المتزامنة بدون تدهور في مستوى الخدمة

- صحة المعلومات المرسلة.

الفصل 15 ـ مراقبة الإستغلال

إضافة إلى البراهين الدورية للنجاعة التي ينبغي على الباعث تقديمها بصفة منتظمة، تحتفظ الوزارة المكلفة بالمواصلات بحق القيام بكل مراقبة يقع إعتبارها لازمة للتثبت من أن الباعث يستغل تجهيزات الخدمات ذات القيمة المضافة وفقا لمقتضيات كراس الشروط هذا وللإلتزامات المنصوص عليها في الإتفاقية المبرمة بين الباعث والوزارة المكلفة بالمواصلات.

الفصل 16 ـ المسؤولية على المحتوى

يجب أن يكون لكل خدمة إتصالات ذات قيمة مضافة مدير أو مدير تحرير يتحملان مسؤولية محتوى الخدمة المقدمة إلى المستعملين طبقا لمقتضيات مجلة الصحافة المشار إليها أعلاه.

يلتزم المدير أو مدير التحرير بضمان مراقبة دائمة لمحتوى الخدمة حتى لا يقع تمرير معلومات مخالفة للنظام العام والأخلاق الحميدة.

كما يجب عليهما المحافظة تحت مسؤوليتهما على المراسلات وعلى كل وثيقة أخرى لازمة لتقديم الإثبات.

ويجب عليهما المحافظة على كل المراسلات الموضوعة على ذمة العموم وذلك على شريط مغناطيسي غير قابل للإتلاف أو على ورق مدة سنة بداية من تاريخ توقف إرسالها.

في حالة غلق أو توقف إرسال خدمة ذات قيمة مضافة، يلتزم الباعث حالا بتسليم مجمل الأشرطة المغناطيسية للأرشيف وكل أجهزة قراءة هذه الأشرطة إلى الوزارة المكلفة بالمواصلات.

الفصل 17 ـ العقوبات

تنطبق العقوبات الإدارية والجزائية المنصوص عليها في مجلة المواصلات السلكية واللاسلكية المشار إليها أعلاه في كل حالات مخالفة مقتضيات كراس الشروط هذا. ولا يعفي تطبيق مقتضيات هذه المجلة في ميدان العقوبات الباعث من العقوبات الإدارية والجزائية المنصوص عليها بالتشاريع والتراتيب الجاري بها العمل وخاصة مجلة الصحافة والقانون المتعلق بحماية الملكية الأدبية والفنية والقانون المتعلق بالمنافسة والأسعار والقانون المتعلق بحماية المستهلك المشار إليهم أعلاه.

الفصل 18 ـ المعاليم والأسعار

تضبط المعاليم وطرق التسعير المطبقة على الخدمات ذات القيمة المضافة بقرار من الوزير المكلف بالمواصلات.