

**Arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel locaux.**

Le ministre des technologies de l'information et de la communication,

Vu la loi constitutive n° 2011-6 du 16 décembre 2011, portant organisation provisoire des pouvoirs publics,

Vu la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel,

Vu la loi n° 91-44 du 1<sup>er</sup> juillet 1991, portant organisation du commerce de distribution, telle que modifiée par la loi n° 94-38 du 24 février 1994,

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° 2003-74 du 11 novembre 2003 et la loi n° 2005-60 du 18 juillet 2005,

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

Vu le code d'incitation aux investissements promulgué par la loi n° 93-120 du 27 décembre 1993, ensembles les textes qui l'ont modifié et complété et notamment le décret-loi n° 2011-28 du 18 avril 2011,

Vu le code des télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001, tel qu'il a été modifié et complété par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002 et la loi n° 2008-1 du 8 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013,

Vu la loi n° 2009-11 du 2 mars 2009, portant promulgation du code de la sécurité et de la prévention des risques d'incendie, d'explosion et de panique dans les bâtiments,

Vu le décret n° 93-982 du 3 mai 1993, relatif à la relation entre l'administration et ses usagers, tel que modifié et complété par le décret n° 2007-1259 du 21 mai 2007, le décret n° 2008-344 du 11 février 2008 et le décret n° 2010-1882 du 26 juillet 2010 et notamment son article 3,

Vu le décret n° 2001-830 du 14 avril 2001, relatif à l'homologation des équipements terminaux de télécommunications et des équipements terminaux radioélectriques tel que modifié et complété par le décret n° 2003-1666 du 4 août 2003,

Vu le décret n° 2004-1876 du 11 août 2004, relatif à la conformité des locaux et à l'attestation de prévention,

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

Vu le décret n° 2008-2639 du 21 juillet 2008, fixant les conditions et les procédures d'importation et de commercialisation des moyens ou des services de cryptage à travers les réseaux de télécommunications,

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

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

Vu l'arrêté Républicain n° 2013-43 du 14 mars 2013, portant nomination de Monsieur Ali Larayedh, chef du gouvernement,

Vu le décret n° 2013-1372 du 15 mars 2013, portant nomination des membres du gouvernement,

Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 2 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012,

Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 9 janvier 2010, fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012,

Vu l'avis du conseil de la concurrence.

Arrête :

Article premier - Est approuvé le cahier des charges fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel, annexé au présent décret.

Art. 2 - Les dispositions du présent cahier s'appliquent à tous les centres d'appel qui ont été constitués avant sa promulgation.

Ces centres disposent d'une période transitoire de six (6) mois à compter de la date de la publication du présent cahier des charges au Journal Officiel de la République Tunisienne pour remplir les conditions prévues par ses dispositions.

Art. 3 - Le présent arrêté sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 29 juillet 2013.

*Le ministre des technologies de l'information et de la communication*

**Mongi Marzouk**

*Vu*

*Le Chef du Gouvernement*

**Ali Larayedh**

## ANNEXE

### Cahier des charges fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel locaux

#### Chapitre 1

##### Dispositions générales

Article premier - Le présent cahier des charges fixe les conditions et les procédures de fourniture des services de télécommunications à travers les centres d'appel locaux.

Art. 2 - Peut exploiter les centres d'appel locaux, toute personne morale répondant aux conditions prévues par le présent cahier des charges.

Art. 3 - On entend par centre d'appel local au sens du présent cahier des charges, tout espace aménagé en vue de fournir des renseignements ou des services à distance sur le territoire national à travers des numéros uniques et non géographiques dont les appels sont facturés à l'appelant compte tenu du prix de l'acheminement de l'appel et du prix de la fourniture du service.

#### Chapitre 2

##### Conditions d'exploitation des centres d'appel locaux

###### Section 1 - Les conditions administratives

Art. 4 - Toute personne désirant exploiter un centre d'appel local doit remplir les conditions suivantes :

- être constituée conformément à la législation tunisienne, pour la personne morale,

- être de nationalité tunisienne et n'ayant pas d'antécédents judiciaires, pour le représentant légal de la personne morale,

- être titulaire d'un diplôme des études supérieures ou d'un diplôme de baccalauréat plus deux ans d'études supérieures au minimum en télécommunication ou en informatique, pour le représentant légal du centre,

- s'engager à recruter une équipe technique composée au moins d'un ingénieur et un technicien supérieur spécialisés en télécommunication ou en informatique.

Art. 5 - Toute personne désirant exploiter un centre d'appel local dépose, auprès de l'instance nationale des télécommunications directement ou par la poste recommandée, trois copies signés dans toutes ses pages du présent cahier des charges avec la mention « lu et approuvé » ainsi que la déclaration d'activité jointe, et ce, dans un délai maximum de 15 jours à

partir de la conclusion d'un contrat avec un opérateur de réseau public de télécommunications, et il garde une copie sur laquelle figure le cachet de l'instance nationale des télécommunications et la date du dépôt.

L'instance nationale des télécommunications procède sur la base du dossier déposé auprès d'elle, à l'attribution des ressources de numérotation nécessaire, elle procède aussi à l'envoi d'une copie de ce cahier des charges ainsi que la déclaration d'activité au ministère chargé des télécommunications.

La personne désirant exploiter un centre d'appel local peut retirer le cahier des charges et le model de la déclaration d'activité directement auprès des services compétents de l'instance nationale des télécommunications ou de ministère chargé des télécommunications, ou par Internet ou en le copiant du Journal Officiel de la République Tunisienne.

Art. 6 - Les documents et pièces devant accompagner le présent cahier des charges sont les suivants :

1- une copie de la carte d'identité nationale du représentant légal de la personne morale et de la personne chargée d'exploitation en cas de besoin,

2- les caractéristiques techniques de l'équipement et des systèmes utilisés pour fournir des services,

3- une présentation détaillée de chaque service en termes de conditions et types d'accès et le tarif proposé et la manière de sa facturation.

4- un rapport fournie par l'opérateur de réseau public des télécommunications indiquant la disponibilité des équipements et installations et de sa conformité aux normes et comprend obligatoirement :

- Siège du centre de production,

- le modèle de la liaison de connectivité adapté avec l'opérateur de réseau publique des télécommunications,

- les caractéristiques techniques du matériel et des équipements et leur capacité de recevoir le trafic.

5- les ressources humaines techniques recrutées conformément à l'article 4 du présent cahier des charges,

6- et le cas échéant, les accords avec les partenaires et les fournisseurs de contenu et les documents prouvant les droits d'exploitation des licences de logiciels liés aux services fournis conformément au droit de la propriété littéraire et artistique.

## Section 2 - Les conditions techniques

Art. 7 - L'infrastructure et toutes ses composantes et espaces doit être fonctionnelle et appropriée pour assurer les services fournis par le centre d'appel local et répondre aux conditions générales dans les domaines de la santé et de la sécurité, conformément à la réglementation en vigueur.

Art. 8 - L'exploitant du centre d'appel local doit fournir le matériel et les équipements suivants :

- un distributeur téléphonique central dédié et équipé d'un système d'exploitation multi-fonctionnel avec une capacité propre suffisante pour garantir le traitement des appels entrants et sortants avec efficacité,

- une autorisation d'exploitation de logiciel de chaque service prévu, le cas échéant,

- une unité d'archivage électronique avec capacité de stockage suffisante pour une durée de six (6) mois des informations échangés,

- des équipements d'énergie garantissant l'auto-exploitation des serveurs et des équipements des télécommunications pour une durée d'au moins vingt minutes dans le cas d'une panne électrique.

Art. 9 - L'exploitant du centre d'appel local doit conclure avec l'opérateur de réseau public des télécommunications concerné un contrat qui fixe essentiellement les conditions techniques et commerciales pour la fourniture des services et les obligations et les droits de chaque partie.

Le contrat mentionné au premier alinéa du présent article et après approbation de l'instance nationale des télécommunications, prend la forme d'un type qui sera appliqué à tous les exploitants des centres d'appel locaux.

### Chapitre 3

#### Obligations vis-à-vis de la clientèle

Art. 10 - L'exploitant du centre d'appel local s'engage à assurer la continuité des services, à mettre en service les équipements et les programmes informatiques en vue de fournir au public un service de qualité acceptable conformément au présent cahier des charges et à assurer de manière rapide et efficace toutes réparations nécessaires. Ces engagements doivent être prévus par le contrat conclu avec l'opérateur de réseau public des télécommunications concerné.

Art. 11 - L'exploitant du centre d'appel local s'engage notamment à :

- conclure avec un opérateur du réseau public des télécommunications un contrat définissant les conditions techniques et commerciales d'exploitation du service ainsi que les pourcentages de partage de revenu entre les parties.

- fournir le service aux demandeurs de manière équitable et non discriminatoire sur tout le territoire de la république en utilisant les moyens techniques les plus efficaces.

- assurer la confidentialité de toutes les informations relatives aux données personnelles des utilisateurs sauf dans les cas prévus par la législation et la réglementation en vigueur.

- fournir aux utilisateurs des données claires et précises sur l'objet des services et les modes d'accès.

- mettre à la disposition des utilisateurs un service de dépôt des réclamations.

- informer les utilisateurs des tarifs de services tout en veillant à ce que le tarif soit accolé au numéro d'appel quel que soit le support publicitaire utilisé.

- offrir aux utilisateurs un temps d'attente gratuit de 15 secondes et les informer au cours de cette période de manière claire de tarif de service par minute.

- exiger à ce que les agents du centre d'appel communiquent aux utilisateurs dès le début de la communication, leurs noms ou prénoms ou toute autre donnée qui permet de les identifier.

- ne pas utiliser des informations à caractère personnel sans autorisation de son titulaire et les supprimer chaque fois qu'il le demande.

- s'abstenir de faire de la publicité durant la fourniture de service.

- s'abstenir d'adopter des moyens et des méthodes anticoncurrentielles.

### Chapitre 4

#### Obligations vis-à-vis de l'administration

Art. 12 - Les exploitants des centres d'appel locaux mettent à la disposition de l'instance nationale des télécommunications et du ministère chargé des télécommunications toutes les informations et les pièces nécessaires permettant de s'assurer du respect de leurs obligations conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et au présent cahier des charges.

Art. 13 - L'exploitant du centre d'appel local s'engage à informer l'Instance Nationale des Télécommunications de tout changement du statut juridique ou des informations déclarées dans un délai de 15 jours à compter de la date du changement.

#### Chapitre 5

#### Infractions et sanctions

Art. 14 - Les infractions sont constatées par des procès-verbaux dressés par des les agents habilités conformément aux disposition des articles 78 et 79 du code des télécommunications.

Les agents prévus à l'alinéa premier du présent article sont habilités d'entrer à tout moment et sans préavis au centre d'appel local pour effectuer les travaux d'inspection.

Ils ont le droit de consulter notamment les documents suivants :

- la carte d'identité nationale du représentant légal de la personne morale de la personne chargée de l'exploitation,
- une copie des statuts de la personne morale qui exploite le centre,
- l'attestation de prévention spéciale au local délivrée par les services compétents de l'office national de la protection civile en cours de validité,
- les diplômes cités au présent cahier des charges,

- les documents relatifs à l'exploitation du centre.

Art. 15 - Sans préjudice aux sanctions pénales prévues par le code des télécommunications et la législation et réglementation en vigueur, le ministre chargé des télécommunications peut après audition de la personne concernée et avis de l'instance nationale des télécommunications, infliger à tout contrevenant aux dispositions du présent cahier des charges, les sanctions suivantes :

- la mise en demeure du contrevenant qui lui est adressée par une lettre recommandée avec accusé de réception le rappelant à l'obligation de lever l'infraction dans un délai maximum de 30 jours de la date de la réception de la mise en demeure.

- la fermeture du local ou de l'emplacement pour une période n'excédant pas un (1) mois en cas de non soumission à la mise en demeure ou de récidive.

Le contrevenant peut poursuivre l'activité en vertu d'un arrêté du ministre chargé des télécommunications suite à une déclaration sur l'honneur confirmant la levée de l'infraction constaté dans un rapport établi à cet effet par les agents habilités prévus à l'article 13 susvisé mentionnant la régularisation de la situation.

Art. 16 - La fermeture provisoire du local ne dispense pas l'exploitant du respect de ses obligations vis à vis des personnes bénéficiaires des services du centre.

---

Je soussigné et je déclare avoir lu toutes les dispositions et les conditions prévues dans ce cahier et je m'engage de les respecter et de les exécuter en exerçant mon activité.

Signature (conforme)

Tunis le .....

Déclaration de l'activité d'exploitation d'un centre d'appel local

Données concernant l'exerçant de l'activité

Personne physique

- Nom et Prénom :
- C.I.N n° ..... délivrée le..... à .....
- Adresse :.....
- le diplôme scientifique :.....
- N° De l'immatriculation au registre de commerce.....
- Numéro d'identification fiscale.....
- L'adresse de lieu de l'activité : .....
- Téléphone..... fax..... adresse électronique.....

Personne morale

- Raison sociale.....
- Siège social.....
- Téléphone..... fax.....
- N° De l'immatriculation au registre de commerce.....
- Numéro d'identification fiscale.....
- Nom et prénom du procureur de la société.....
- C.I.N n° ..... délivrée le..... à .....
- le diplôme scientifique :.....

Données concernant l'activité

- Les services à fournir.....
- Nom et Prénom du chargé de l'exploitation..... le diplôme scientifique.....

.....le.....

Signature (légalisée)