

**Arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges relatif à l'exploitation des centres publics des communications téléphoniques.**

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 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 que modifié et complété par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002, 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, ensemble les textes qui l'ont modifié ou complété et notamment le décret n° 2010-1882 du 26 juillet 2010,

Vu le décret n° 2000-2475 du 31 octobre 2000, relatif à la formalité unique pour la création des projets individuels, ensemble les textes qui l'ont modifié ou complété et notamment le décret n° 2008-733 du 24 mars 2008,

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° 2006-370 du 3 février 2006, portant fixation des procédures et des modalités de la consultation obligatoire du conseil de la concurrence sur les projets de texte réglementaire,

Vu le décret n° 2006-3315 du 25 décembre 2006, fixant les modalités et les conditions d'exploitation des centres publics des télécommunications,

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 11 avril 2007, portant approbation du cahier des charges relatif à l'exploitation des centres publics des télécommunications, tel que modifié par l'arrêté du 30 août 2007,

Vu l'avis du conseil de la concurrence.

Arrête :

Article premier - Est approuvé, le cahier des charges annexé au présent arrêté, relatif à l'exploitation des centres publics des communications téléphoniques.

Art. 2 - Les dispositions du présent cahier s'appliquent à tous les exploitants des centres des télécommunications qui ont été constitués avant sa promulgation, à l'exception des dispositions du tiret 2 de son article 4.

Ces exploitants disposent d'une période transitoire de six (6) mois à compter de la date de la publication de ce cahier au Journal Officiel de la République Tunisienne pour remplir les conditions prévues par ces dispositions.

Art. 3 - Est abrogé, l'arrêté du ministre des technologies de la communication susvisé, du 11 avril 2007 portant approbation du cahier des charges relatif à l'exploitation des centres publics des télécommunications, tel que modifié par l'arrêté du 30 août 2007.

Art. 4 - 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 relatif à l'exploitation des centres publics des communications téléphoniques

#### Chapitre premier

##### Dispositions générales

Article premier - Le présent cahier des charges a pour objet de fixer les conditions générales et les procédures d'exploitation des centres publics des communications téléphoniques.

L'exploitation de ces centres est régie par les dispositions du code des télécommunications et les dispositions du décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges.

Art. 2 - On entend par centre public des communications téléphoniques, le local destiné à l'exploitation des services des communications téléphoniques pour les fournir au public au moyens de terminaux de télécommunications liées à un réseau public des télécommunications.

Art. 3 - L'exploitation des centres publics des communications téléphoniques comprend la revente au public des services des communications téléphonique, et notamment l'exploitation de :

- Taxiphones,
- Fax et télémprimeurs.

Les services fournis par les centres publics des communications téléphoniques peuvent comprendre des services afférant aux communications, informatique, ou toutes autres activités à caractère commerciale, conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

#### Chapitre 2

##### Conditions d'exploitation des centres publics des communications téléphoniques

###### Section une - Les conditions administratives

Art. 4 - Toute personne désirant exploiter un centre public des communications téléphoniques, doit remplir les conditions suivantes :

###### Pour la personne physique :

- Etre de nationalité tunisienne et n'ayant pas d'antécédents judiciaires,

- Etre titulaire d'un diplôme des études supérieures ou d'un diplôme de baccalauréat plus deux ans d'études supérieures au minimum,

- Se consacrer entièrement d'une manière permanente et à plein temps, lui même ou un personne assistante, à l'exploitation du centre,

- ou s'engage à employer une personne répondant aux conditions précitées,

###### Pour la personne morale :

- être constituée conformément à la législation tunisienne,

- Désigner un gérant remplissant les conditions prévues ci-dessus relatives à la personne physique.

Art. 5 - Toute personne désirant exploiter un centre public des télécommunications, dépose auprès des services du gouvernorat dont relève le centre, directement ou par poste recommandée, trois exemplaires signés du présent cahier des charges et ainsi que la déclaration d'activité jointe et ce dans un délai maximum de 15 jours de la date de la conclusion d'un contrat avec un opérateur de réseau public de télécommunications et conserve pour lui un exemplaire signé par le gouvernorat pour prouver sa notification.

Une copie de ce cahier ainsi que la déclaration d'activité sont envoyés par les services du gouvernorat au ministère chargé des télécommunications.

La personne désirant exploiter un centre public des communications téléphoniques, doit retirer le cahier des charges ainsi que le model de la déclaration d'activité auprès du ministère chargé des télécommunications ou du gouvernorat ou à travers le réseau internet ou se procurer une copie du Journal officiel de la République tunisienne.

###### Section 2 - Les conditions techniques

Art. 6 - L'exploitant du centre public des communications téléphoniques doit fournir les moyens matériels suivants :

- les taxiphones et tous les terminaux de communications téléphoniques autorisés,

- un local dédié à l'exploitation des services de télécommunications conformément aux dispositions de la quatrième section du chapitre deux de ce présent cahier de charge.

### Section 3 - **Conditions relatives à l'emplacement du centre**

Art. 7 - Les centres publics des communications téléphoniques doivent être situés au rez-de-chaussée.

Art. 8 - A l'exception des kiosques de tabac, les propriétaires locataires et gérants des grands centres commerciaux ou des centres fréquentés par le public peuvent y installer des taxiphones individuels à leurs charges et sous leurs responsabilités.

Dans ce cas, les dispositions relatives aux conditions de sécurité, de salubrité et d'isolation sonore visées conformément aux articles 9 et 14 du présent cahier doivent être appliquées. Ces taxiphones doivent être signalés par un écriteau facilement repérable et visible à distance par le public.

### Section 4 - **Conditions relatives aux équipements du centre**

Art. 9 - Les exploitants des centres publics des communications téléphoniques sont tenus de procéder à leurs propres charges de fixer sur l'une des façades du centre une enseigne repérable et facilement visible à distance par le public.

L'exploitant est tenu de respecter en plus des règles de salubrité et de sécurité, de disposer d'un système de ventilation pour les centres exploitant moins de dix (10) taxiphones, et d'un espace sanitaire et d'un système de climatisation pour les centres publics exploitant dix (10) taxiphones ou plus.

Art. 10 - Les terminaux exploités dans les centres publics des communications téléphoniques doivent contenir les conditions suivantes :

- être homologués conformément la réglementation en vigueur,
- répondre aux caractéristiques et spécifications des réseaux publics de télécommunications,
- être obligatoirement mise en place et entretenus par les entreprises habilitées à et effet conformément à la réglementation en vigueur.

Les terminaux du système prépayé, doivent être programmables.

Art. 11 - Les exploitants des centres publics des communications téléphoniques sont tenus à leurs propres frais, de remplacer les terminaux qui ne fonctionnent pas régulièrement et qui sont abîmés.

Les exploitants supportent aussi les risques de toute nature inhérent aux installations et ils sont personnellement responsables vis -à-vis des tiers des dommages pouvant résulter de l'activité d'exploitation ou des travaux d'installation ou d'entretien des terminaux.

Art. 12 - Les exploitants des centres publics des communications téléphoniques sont tenus de fournir pour chaque terminal une superficie minimale de 2.5m<sup>2</sup>, et la superficie totale obtenue doit être majorée de :

- trois (3) m<sup>2</sup> pour les centres exploitants moins de cinq (5) taxiphones,
- six (6) m<sup>2</sup> pour les centres exploitants de cinq (5) à dix (10) taxiphones,
- dix (10) m<sup>2</sup> pour les centres exploitants de dix (10) à vingt (20) taxiphones,
- majoré de six (6) m<sup>2</sup> pour chaque tranche de dix (10) ou fraction de dix (10) taxiphones supplémentaires si le nombre de taxiphones dépasse vingt (20).

Le centre ne doit pas avoir une dimension inférieure à trois (3) mètres, et doit avoir une forme régulière et fonctionnelle telle que carré, rectangle ou demi-cercle.

Une superficie d'au moins trois(3) m<sup>2</sup> doit être réservée à chaque équipement télématique installé. En cas d'exploitation des services postaux, des surfaces supplémentaires doivent être réservées à cet effet conformément au cahier des charges relatif à l'exploitation des centres publics des postes à condition que le nombre de boîtes postales ne dépasse pas cents (100).

Art. 13 - L'exploitant peut installer dans le centre, des taxiphones supplémentaires tout en respectant les conditions relatives aux dimensions et aux superficies mentionnées à l'article 12 ci-dessus.

Art. 14 - Afin de garantir la discrétion des conversations téléphoniques et d'intelligibilité, le niveau de bruit ambiant au voisinage du combiné téléphonique ne doit pas dépasser les 40DB acoustiques.

A cet effet, l'exploitant doit assurer l'isolation sonore suffisante de chaque terminal au moyen d'abri phone ou tout autre procédé.

Art. 15 - L'exploitant est tenu d'aménager un espace pour l'accueil des clients et il doit mettre à leur disposition l'ensemble des annuaires nationaux et internationaux, ainsi que toute autre imprimé nécessaire à l'exploitation.

La permanence du service doit être garantie par la présence de L'exploitant ou de son représentant.

Art. 16 - Des chaises d'attente doivent être installées dans les centres publics des communications téléphoniques dont le nombre est fixé comme suit :

- deux (2) chaises pour les centres exploitants moins de cinq(5) taxiphones,

- trois (3) chaises pour les centres exploitants de cinq (5) à dix (10) taxiphones,

- trois (3) chaises pour les centres exploitants de dix (10) à dix (20) taxiphones,

majoré de trois (3) chaises pour chaque tranche de dix (10) ou fraction de dix(10) taxiphones supplémentaires si le nombre de taxiphones dépasse vingt (20).

### *Chapitre 3*

#### **Obligations de l'exploitant**

##### **Section 1 - Obligations vis-à-vis des clients**

Art. 17 - Les exploitants des centres publics des communications téléphoniques sont tenus :

- d'assurer le secret des correspondances reçues ou transmises au moyen des terminaux exploités dans le centre,

- de garantir au public le libre accès au centre,

- d'afficher un tableau des tarifs en vigueur sur un endroit visible au public,

- de signaler immédiatement aux clients par le moyen d'affichage visible, les terminaux dérangés,

- de mettre à la disposition du public et d'une manière permanente, une quantité suffisante de différentes pièces de monnaie nécessaires à l'utilisation des taxiphones à monnaie,

- de mettre à la disposition du public, d'une manière permanente et à titre de vente une quantité suffisante de cartes téléphoniques de différentes valeurs, et ce si le centre a été équipé de taxiphones à cartes,

- d'informer les clients des horaires d'ouverture du centre au moyen d'une affiche visible.

- aménager une entrée spéciale pour les personnes handicapées et à défaut, les exploitants concernés doivent charger un de leurs personnels pour faciliter l'accès de ces personnes aux centres.

Art. 18 - Le centre public des télécommunications doit être ouvert et tenu au service du public et de manière régulière, tous les jours de la semaine du huit (8) heure du matin au vingt (20) heure au minimum.

Art. 19 - Les taxiphones exploités aux centres publics des télécommunications doivent être ouverts exclusivement au trafic « départ ». Les terminaux autres que les taxiphones doivent être ouverts au trafic « départ » et « arrivé ».

##### **Section 2 - Obligations vis-à-vis de l'opérateur public de télécommunications**

Art. 20 - Pour l'obtention des lignes téléphoniques, les exploitants doivent souscrire des contrats d'abonnement pour les lignes téléphoniques conformément aux procédures en vigueur.

L'exploitant est aussi tenu de payer le montant d'abonnement selon le régime prépayé ou le régime post payé auprès de l'agence commerciale des télécommunications dont il relève ou dans les centres de recouvrement autorisés par l'opérateur du réseau contractant, et ce, dans les délais prévus pour chaque régime.

Art. 21 - En cas de non paiement du montant de l'une des factures relatives aux lignes du centre à la date prévue à la facture, l'opérateur du réseau est en droit d'engager les procédures légales de recouvrement de ses dettes conformément au contrat conclu avec l'exploitant.

### *Chapitre 4*

#### **Domaine d'intervention de l'administration**

Art. 22 - Les infractions aux dispositions du présent cahier sont constatées par des procès verbaux émis les agents habilités conformément aux disposition des articles 78 et 79 du code des télécommunications.

Art. 23 - Les agents prévus à l'article 22 susvisé qui sont chargés du contrôle et habilités à cet effet, d'entrer à tout moment et sans préavis au centre public des communications téléphoniques pour effectuer les travaux d'inspection.

Ils ont le droit de consulter notamment les documents suivants :

- la carte d'identité nationale de l'exploitant ou du représentant légal de la personne morale qui exploite le centre ou du gérant,

- 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,

- le diplôme cité au présent cahier des charges,

- les documents relatifs à l'exploitation du centre.

Art. 24 - Sans préjudice des sanctions pénales prévues par la législation en vigueur, le ministre chargé des télécommunications peut après audition de la personne concernée et avis des services du gouvernorat dont relève le centre, 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 22 susvisé mentionnant la régularisation de la situation.

Art. 25 - 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.

### *Chapitre 5*

#### **Dispositions diverses**

Art. 26 - L'exploitant assume la responsabilité de non respect de ses obligations vis à vis de l'opérateur du réseau public des télécommunications et notamment des mesures de suspension ou d'annulation de la connexion du centre au réseau des télécommunications vis à vis des clients 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.

Tunis le .....

Signature (conforme)

**Déclaration de l'activité d'exploitation d'un centre des communications téléphoniques**

**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**.....
- **Nombre de locaux** .....
- **Adresses des locaux** .....
- **Nom et Prénom du chargé de l'exploitation**..... - **Diplôme** .....
- .....le.....

**Signature (légalisée)**