

الهيئة الوطنية للاتصالات

التقرير السنوي

2010



الفهرس

توطئة

الباب الأول: أنشطة الهيئة الوطنية للاتصالات

1. في مجال المراقبة
2. في مجال التنظيم
3. في مجال فض النزاعات
4. في المجال الاستشاري
5. أنشطة أخرى

الباب الثاني : سوق الاتصالات في تونس

1. سوق الهاتف الرقمي الجوال
2. سوق الهاتف القار
3. سوق الانترنت

ملحق : النتائج المالية للهيئة الوطنية للاتصالات



توطئة

تميّز نشاط الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2010 بمواصلة العمل على إنجاز استراتيجيتها المتعلقة بتنظيم سوق الاتصالات وذلك بوضع الأطر والآليات الكفيلة بتدعيم القدرة التنافسية للمتدخلين في القطاع لضمان تقديم خدمات اتصالية متطورة ومنتوعة بجودة عالية وأسعار معقولة.

ومن أهم القرارات التي اتخذتها الهيئة تلك التي لها ارتباط وثيق بتمكين المشغل الجديد "أورونج تونس" المتحصّل على إجازة شاملة لتوفير خدمات الهاتف القار والهاتف الجوّال من الجيلين الثاني والثالث من الانتصاب بالسوق وتسويق خدماته في أحسن الظروف.

وللوقوف على درجة المنافسة في سوق الاتصالات في تونس وعلى انعكاساتها على جودة الخدمات المعروضة والتعريفات المطبّقة، شرعت الهيئة في إنجاز دراسة تقييمية لوضع قطاع الاتصالات وتحديد الأسواق المرجعية والأطراف المهيمنة عليها حتى يتسنى لها اتخاذ الإجراءات الكفيلة بضمان منافسة نزيهة وشفافة تسمح بتوفير خدمات متطورة بأسعار مقبولة.

ولضمان حسن تنظيم عروض الجملة لخدمات الاتصالات، عهدت الهيئة الوطنية للاتصالات إلى مكتب مختص بإعداد دراسة حول هذه العروض تمكّن من تحليل الوضع الراهن المتعلق بها وتقديم مقترحات على ضوء نتائج مقارنة دولية في الغرض مع مجموعة من البلدان المتقدمة وبلدان ذات نمو اقتصادي مماثل.

كما حضي قطاع الأنترنات، باعتباره ركيزة من ركائز المنظومة الاتصالية في تونس، بعناية الهيئة الوطنية للاتصالات التي تولّت، بالاعتماد على ما خولّه لها القانون، تنفيذ مشروع إصلاح المجال الوطني ".tn" بتيسير شروط الحصول على هذا المجال والتشجيع على صناعة المحتوى من خلال إعداد ميثاق العنونة الذي سهّل للذوات الطبيعية والمعنوية الحصول على أسماء مجالات الأنترنات مباشرة تحت المجال الوطني ".tn". وكان لهذا المشروع أثر إيجابي على تنمية ثقافة التجارة الإلكترونية وفتح آفاق التشغيل وتنفيذ مشاريع تنموية ذاتية لحاملي الشهادت العليا. وبالتوازي مع ذلك، شرعت الهيئة في وضع اللبنة الأولى لمشروع تسويق عناوين الأنترنات في المجال التونسي العرب ". تونس" ومن المنتظر استكمال هذا المشروع خلال السنة المقبلة.



بالإضافة إلى ذلك، واصلت الهيئة عنايتها بجودة الخدمات المعروضة على المستعملين وسهرها الدائم على أن تكون في مستوى انتظاراتهم. فإضافة إلى حملات القياسات الشهرية لخدمة الهاتف الرقمي الجوّال، شرعت الهيئة بداية من سنة 2010 في تنفيذ مشروع تجريبي لقياس جودة خدمات الأنترنت التي أصبحت من المسائل الجوهرية التي تشغل بال المشتركين وتمثّل محلّ تدمّراتهم في بعض الأحيان، على أن تشمل هذه القياسات كامل جهات الجمهورية خلال السنة المقبلة بكيفية تمكّن من الوقوف على جودة الخدمات المسداة من طرف كل مزوّد خدمات الأنترنت ومشغّلي الشبكات العمومية للاتصالات.

وبالتوازي مع ذلك، واصلت الهيئة أداء وظائفها التنظيمية المعتادة وتنفيذ برامج التكوين والتأهيل لفائدة مواردها البشرية انطلاقاً من وعيها بأهمية العنصر البشري في إنجاح مسار عملها وتوفير الظروف الملائمة لتحقيق الانجازات الكمية والنوعية المطلوبة بما يضاهاى أداء نظيراتها من منظمي قطاع الاتصالات في العالم.

لقد قطعت الهيئة الوطنية للاتصالات، وبعد مضي ما يقارب العشرية منذ إحداثها، أشواطاً هامة على درب تحقيق الأهداف الوطنية الطموحة للارتقاء بقطاع الاتصالات الذي مازال يزخر بالفرص الاستثمارية الواعدة، إلا أنّ الاستفادة من هذه الفرص تتطلب العمل على مزيد تحسين المناخ الاستثماري للقطاع وتطلّب تعاوناً وتواصلًا مشتركاً وفعالاً بين جميع الأطراف والمتدخلين، وهو ما ستسعى الهيئة على إرسائه من خلال خطط ورؤى العمل المستقبلية التي رسمتها أخذاً بعين الاعتبار لحجم الرهانات والتحديات التي تنتظرها.



يحتوي هذا التقرير على باين :

الباب الأول : أنشطة الهيئة الوطنية للاتصالات

يستعرض هذا الباب أنشطة الهيئة في مجالات التنظيم وفض النزاعات والمراقبة وإبداء الرأي

الباب الثاني : سوق الاتصالات في تونس

يتطرق هذا الباب إلى تطور القطاع في تونس من حيث نسب النفاذ والكثافة خلال سنة 2010



الباب الأول

أنشطة الهيئة الوطنية للاتصالات



1. في مجال المراقبة

1.1 جودة خدمات الهاتف الرقمي الجوّال من الجيل الثاني

واصلت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2010 قيامها بالقياسات الشهرية لجودة خدمات الهاتف الرقمي الجوّال من الجيل الثاني التي انطلقت منذ سنة 2007 بالنسبة للمؤشرات المتعلقة بانعدام التغطية والنفوذ إلى الشبكات وانقطاع المكالمات وذلك في إطار مراقبة مدى احترام مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات لالتزاماتهم المتعلقة بجودة الخدمات ومدى تطابق مستوياتها مع المعايير المعمول بها على الصعيد الدولي. وبالإضافة إلى القياسات الشهرية، أنجزت الهيئة وككل سنة، جملة من القياسات الاستثنائية والتي تهدف بالأساس إلى قياس مدى قدرة الشبكات على توفير حدّ أدنى من الجودة خلال الفترات التي تشهد فيها الشبكات اكتظاظا وقتيا على غرار الأعياد والمناسبات الدينية والثقافية الكبرى.

وتجدر الإشارة إلى أن سنة 2010 تميزت بالشروع في تقييم جودة خدمات الهاتف الرقمي الجوّال من الجيل الثاني للمشغّل الجديد "أورونج تونس" ابتداء من شهر جوان 2010.

■ القياسات الشهرية

● المنهجية المعتمدة

اتبعت الهيئة الوطنية للاتصالات بالنسبة لقياسات الجودة الخاصة بسنة 2010 المنهجية المعتادة والمتمثلة في إنجاز قياسات تعكس مستوى جودة الخدمات من منظور المستهلكين وذلك بالنسبة للمؤشرات المتعلقة بانعدام التغطية والنفوذ إلى الشبكة والإنقطاع المسجل عن كل مكالمة. ويعرّف الجدول التالي هذه المؤشرات إضافة إلى منهجية قياسها.



منهجية القياس	التعريف	المؤشر
أخذ عينات من مستوى الإشعاع الراديوي بطريقة أوتوماتيكية	النسبة المئوية من قياسات مستوى قوة الإشعاع الراديوي التي تقل عن -90 dbm بالنسبة للعدد الجملي للقياسات	نسبة انعدام التغطية
إجراء سلسلة من المكالمات من هاتف رقمي جوال باتجاه هاتف قار بواسطة معدّات وبرمجية قيس بمعدل مكالمة كل 15 ثانية	النسبة المئوية من المكالمات التي تم تمريرها بنجاح في أقل من 20 ثانية بالنسبة للعدد الجملي للقياسات	نسبة النفاذ إلى الشبكة
إجراء مكالمات مستمرة، نحو موزع صوتي، طوال فترة القياس في موقع معين وتسجيل عدد الانقطاعات المسجلة	العدد الجملي للانقطاعات المسجلة بالنسبة للمدة الجمليّة للمكالمة	نسبة الإنقطاع عن كل مكالمة

جدول عدد 1 : تعريف مؤشرات الجودة و منهجية قياسها

• توزع القياسات الشهرية المنجزة

من حيث توزع عدد القياسات المنجزة، تميزت سنة 2010 ولأول مرة بإنجاز القياسات بكافة ولايات ومعتمديات الجمهورية إضافة إلى الطرقات السيارة والوطنية وأغلب الطرقات الجهوية والمحلية وأهم خطوط القطارات بالنسبة لشبكتي "اتصالات تونس" و"تونيزيانا". أمّا بالنسبة "لأورونج تونس"، فقد تم إنجاز القياسات بـ 78 معتمدية موزعة على عشرة ولايات إضافة إلى أهم الطرقات السيارة والوطنية والجهوية والمحلية.



ومقارنة بسنة 2009، شهد عدد القياسات المنجزة نموا قدره 63.8% بالنسبة لمؤشر النفاذ و92% بالنسبة لمؤشر انعدام التغطية و317% بالنسبة للمؤشر المتعلق بانقطاع المكالمات كما يبين ذلك الجدول التالي.

السنوات	قياسات النفاذ (الوحدة: الآلاف)	قياسات التغطية (الوحدة: الملايين)	قياسات انقطاع المكالمات (الوحدة: ألف دقيقة)
2009	60	9	11.4
2010	98,3 (+63,8%)	17.3 (+92%)	47.6 (+317%)

جدول عدد 2 : تطور حجم قياسات جودة الخدمات

ويفسر النمو الكبير الذي شهده مؤشر انقطاع المكالمات بكون الفترة التي أنجزت خلالها هذه القياسات اقتصرت على ثلاث أشهر بالنسبة لسنة 2009 في حين امتدت على مدى 12 شهرا بالنسبة لسنة 2010.

• نتائج القياسات الشهرية

أ. جودة خدمات شبكة "اتصالات تونس"

يمكن تلخيص أهم نتائج جودة الخدمات بالنسبة لشبكة "اتصالات تونس" فيما يلي :

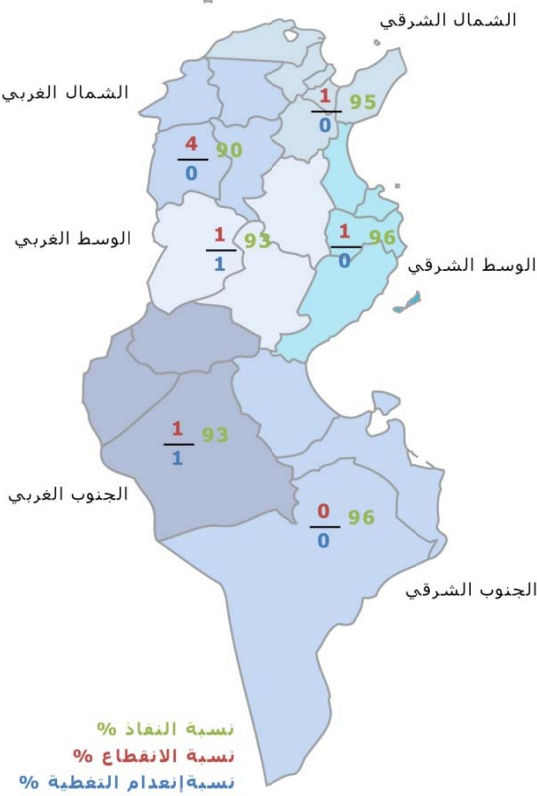
- بالنسبة لمؤشر انعدام التغطية :

سجل مؤشر انعدام التغطية بالنسبة لشبكة "اتصالات تونس" تحسنا ملحوظا مقارنة بالنتائج المسجلة سنة 2009 حيث لم تتجاوز النسب القصوى المسجلة 1% سنة 2010 بالنسبة لكافة الأقاليم مقابل 3% سنة 2009. ولكن، وعلى مستوى بعض الولايات تبقى نسب انعدام التغطية مرتفعة نسبيا مما يستوجب مزيد تحسينها. أما على مستوى الطرقات، فقد انخفضت نسبة انعدام التغطية الجمالية من 3% سنة 2009 إلى 2% سنة 2010 مع الإشارة إلى أن نسبة 4% المسجلة بالطرقات المحلية تظل مرتفعة نسبيا مقارنة بالنسب الأخرى المسجلة فيما تعد نسبة انعدام التغطية المسجلة بخطوط القطارات (2%) مقبولة نسبيا.

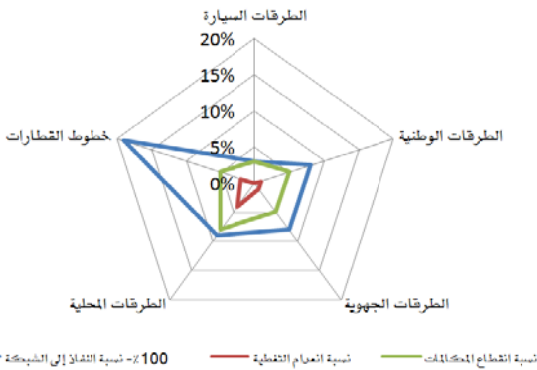
- بالنسبة لمؤشر النفاذ إلى الشبكة:

شهد هذا المؤشر تراجعا بكافة الأقاليم مقارنة بما كان عليه سنة 2009 كما لم ترتق النتائج المسجلة سنة 2010 والتي تراوحت بين 90% بالنسبة لإقليم الشمال الغربي و96% بالنسبة لأقاليم الوسط والجنوب الشرقي إلى الحد الأدنى المسموح به والمتعارف عليه على الصعيد الدولي (98%). وفيما يخص نتائج النفاذ الجمالية المسجلة على مستوى الطرقات، فقد تراجعت بدورها من 96% سنة 2009 إلى 92% سنة 2010 وقد تم تسجيل أدنى النسب بخطوط القطارات (81%) وبالطرقات المحلية (91%) وهو ما يستوجب

مزيدا من التحسين بهدف للارتقاء بهذه النسب إلى المستوى المسموح به.



رسم بياني عدد 1: جودة خدمات شبكة "اتصالات تونس" بالمناطق الحضرية



رسم بياني عدد 2: جودة خدمات شبكة "اتصالات تونس" بالطرقات وخطوط القطارات¹

¹ بالنسبة للمؤشر المتعلق بالنفاذ، تم تجسيم قيمة 100% - مؤشر النفاذ إلى الشبكة المعرف بالجدول عدد 1



- بالنسبة للمؤشر المتعلق بانقطاع المكالمات :

تبرز النتائج المبيّنة بالرسم البياني عدد 1 أن النسب المسجلة تعد مقبولة نسبيا بجميع الأقاليم (بين 0 و1%) باستثناء إقليم الشمال الغربي حيث سجلت نسبة انقطاع بلغت 4 % وهي نسبة مرتفعة تستوجب تدخلا سريعا قصد تحسينها إذ تفوق النسب القصوى التي تم تسجيلها سنة 2009 (2%). ويمكن تفسير ذلك بكون القياسات المتعلقة بانقطاع المكالمات لسنة 2010 أنجزت على مدى سنة كاملة و شملت جميع معتمديات الجمهورية في حين اقتصررت قياسات 2009 على الثلاث الأشهر الأخيرة من تلك السنة.



ب. جودة خدمات شبكة "تونيزيانا"

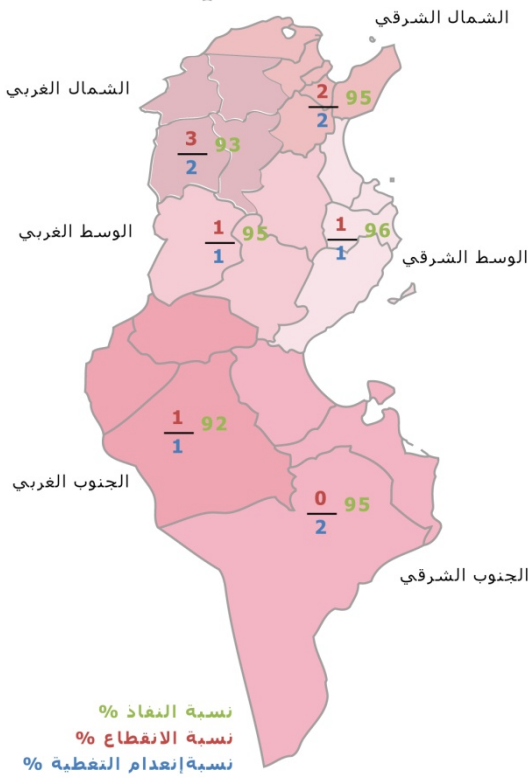
مكّنت النتائج المسجلة بالنسبة لشبكة "تونيزيانا" من الوقوف على النتائج التالية :

- بالنسبة لمؤشر انعدام التغطية :

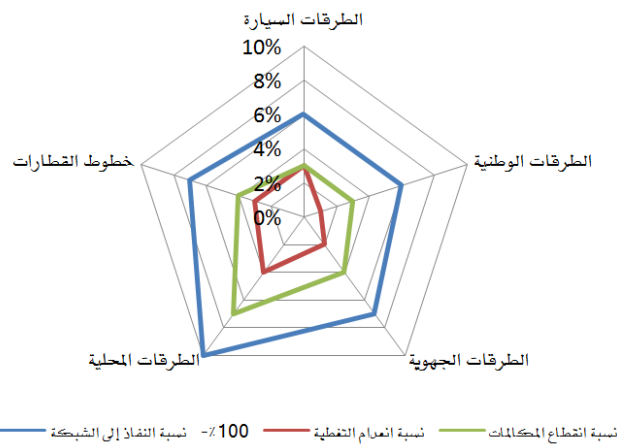
تبرز نتائج مؤشر انعدام التغطية بالمناطق الحضرية أن النسب المسجلة شهدت تحسنا بإقليم الوسط الشرقي مقارنة بنتائج 2009 حيث انخفضت هذه النسبة من 4% إلى 1% في حين سجل تدن لهذا المؤشر خاصة بأقاليم الجنوب الشرقي والغربي حيث ارتفعت هذه النسبة من 0% إلى 2% و 1% على التوالي. وشهدت نسب انعدام التغطية بالطرقات تحسنا ملحوظا حيث مرّت من 3% سنة 2009 إلى 2% سنة 2010 مع الإشارة إلى أن نسبة انعدام التغطية المسجلة بالطرقات المحلية (4%) تعد مرتفعة مما يستوجب تحسينها.

- بالنسبة لمؤشر النفاذ إلى الشبكة :

إجمالا، شهدت نسب النفاذ المسجلة بالنسبة لشبكة "تونيزيانا" تراجعا في أغلب الأقاليم باستثناء إقليم الوسط الغربي حيث سجل تحسن مقارنة بنتائج 2009. وما يمكن ملاحظته من خلال نسبة النفاذ الجمالية المسجلة سنة 2010 والتي بلغت 95% أنها تظل نسب متدنية ودون الحد الأدنى المطلوب (98%). أما على مستوى الطرقات فقد تراجعت نسب النفاذ الجمالية بدورها من 96% سنة 2009 إلى 93% سنة 2010 مع الإشارة إلى أن أدنى نسب النفاذ تم تسجيلها بالطرقات المحلية (90%).



رسم بياني عدد 3: جودة خدمات شبكة "تونيزيانا" بالمناطق الحضرية



رسم بياني عدد 4: جودة خدمات شبكة "تونيزيانا" بالطرقات

وخطوط القطارات¹

¹ بالنسبة للمؤشر المتعلق بالنفاذ، تم تجسيم قيمة 100% - مؤشر النفاذ إلى الشبكة المعرف بالجدول عدد 1



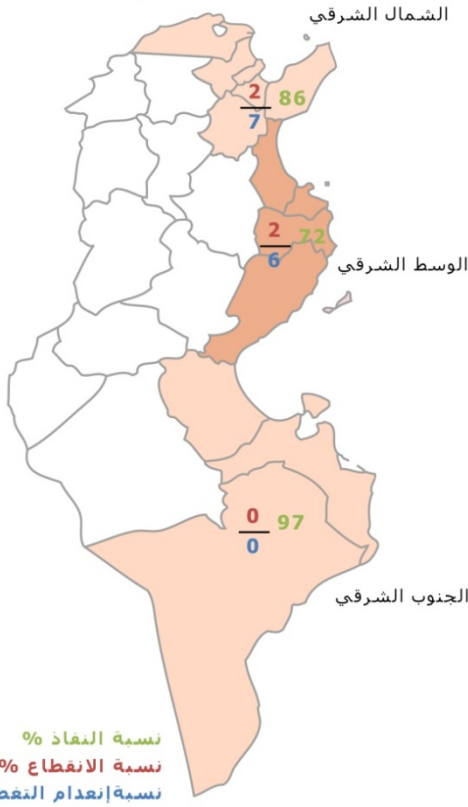
- بالنسبة للمؤشر المتعلق بانقطاع المكالمات :

تبرز النتائج المتحصل عليها بالنسبة لمؤشر انقطاع المكالمات ارتفاعا في نسب الانقطاع المسجلة مقارنة بنتائج 2009 وذلك خاصة في إقليم الشمال الغربي حيث تم تسجيل نسبة انقطاع قدرها 3% تعود بالأساس إلى تدني جودة الخدمات من حيث الإنقطاع بولاية جندوبة (9%). وفيما عدى ذلك، تراوحت نسب الإنقطاع المسجلة بين 2% (إقليم الشمال الشرقي) و 0% (إقليم الجنوب الشرقي) وهي نسب تعد مقبولة إجمالاً.

ت. جودة خدمات شبكة "أورونج تونس"

- بالنسبة لمؤشر انعدام التغطية :

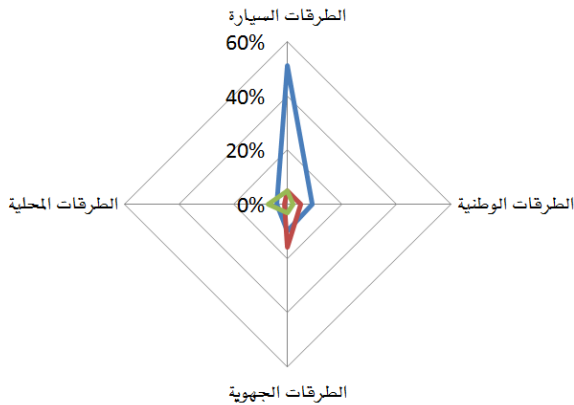
اقتصرت قياسات انعدام التغطية بالمناطق الحضرية بالنسبة لشبكة "أورونج تونس" على أقاليم الشمال والوسط والجنوب الشرقي وبالتحديد على الولايات التي شملتها تغطية شبكة "أورونج تونس" خلال فترة بداية تسويقه لخدماته. وتراوحت النسب المسجلة بين 0% بالجنوب الشرقي و7% بالشمال الشرقي وهي نسبة مرتفعة يمكن تفسيرها بكون شبكة "أورونج تونس" لا تزال في طور التركيز. أما بالنسبة للطرق حدود 12% وترجع هذه النسبة المرتفعة بالأساس إلى ارتفاع مؤشر انعدام التغطية بالطرق الجهوية (16%).



رسم بياني عدد 5: جودة خدمات شبكة "أورونج تونس" بالمناطق الحضرية

- بالنسبة لمؤشر النفاذ إلى الشبكة :

سجل هذا المؤشر نسب متدنية بالمناطق الحضرية المعنية بالقياس وخاصة في إقليم الشمال الشرقي (86%) و إقليم الوسط الشرقي (72%) ويفسر ذلك بحدوث مشاكل تقنية تتعلق أساسا بالربط البيني بين شبكة "أورونج تونس" من جهة وشبكة "اتصالات تونس" من جهة أخرى خلال فترة إنجاز القياسات. أما بالنسبة لنسب النفاذ المسجلة بالطرق فقد كانت بدورها منخفضة ودون الحد الأدنى المطلوب وذلك خاصة بالطرق السيارة حيث سجلت نسبة نفاذ بلغت 49% وذلك لنفس السبب المشار إليه سابقا.



رسم بياني عدد 6: جودة خدمات شبكة "أورونج تونس" بالطرق¹

¹ بالنسبة للمؤشر المتعلق بالنفاذ، تم تجسيم قيمة 100% - مؤشر النفاذ إلى الشبكة المعرف بالجدول عدد 1



- بالنسبة للمؤشر المتعلق بانقطاع المكالمات :

تعدّ نسب الإنقطاع المسجلة بالمناطق الحضرية مقبولة حيث لم تتجاوز 2% في جميع الأقاليم المعنية بالقياسات في حين تعتبر النسب المسجلة بالطرقا مرتفعة وخاصة تلك المسجلة بالطرقا المحلية (7%) والطرقا السيارة (5%).

وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة الوطنية للاتصالات تعمل على التنسيق المستمر مع المصالح المختصة لدى المشغلين قصد تحسين مستويات جودة الخدمات وفقا للمواصفات والمعايير الدولية وذلك بمدّ المشغلين بالنتائج المفصلة للقياسات وبدعوتهم لتلافي النقائص المسجلة.

■ القياسات الإستثنائية

أنجزت القياسات الإستثنائية بالنسبة لسنة 2010 تزامنا مع أهمّ التظاهرات الوطنية والدولية وقد شملت القياسات خلال هذه السنة تظاهرة المعرض الدولي للكتاب والمهرجان الدولي للموسيقى السمفونية بالجمّ والمهرجان الدولي بقرطاج والمهرجان الدولي بالحمامات والمهرجان الدولي بدوز.

• توزع القياسات الإستثنائية المنجزة

تتوزع القياسات الإستثنائية المنجزة سنة 2010 كما يلي:

التاريخ	المكان	المناسبة
شهر ماي	أحواز قصر المعارض بالكرم	المعرض الدولي للكتاب
شهر جويلية	المسرح الأثري بالجمّ	المهرجان الدولي للموسيقى السمفونية
شهر أوت	المسرح الأثري بقرطاج	المهرجان الدولي بقرطاج
شهر أوت	المسرح الأثري بالحمامات	المهرجان الدولي بالحمامات
شهر ديسمبر	دوز الشمالية العوينة دوز الجنوبية نويل ساحة حنيش ساعة افتتاح المهرجان دوز المدينة يوم افتتاح المهرجان ساحة حنيش في ثاني أيام المهرجان	المهرجان الدولي للصحراء بدوز

جدول عدد 3 : توزع القياسات الإستثنائية المنجزة



• نتائج القياسات الإستثنائية

أ. بالنسبة لشبكة "اتصالات تونس"

- باستثناء ساحة حنيش أين تدور فعاليات مهرجان دوز، بلغت نسب انعدام التغطية بالمناطق المعنية بالقياسات الاستثنائية 0%.
- بالنسبة لنسب مؤشر النفاذ إلى الشبكة، كانت عموما دون المستوى الأدنى المسموح به باستثناء منطقة أحواز قصر المعارض بالكرم و المسرح الأثري بقرطاج أين بلغت هذه النسبة 99%. وتجدر الإشارة أنّ نسب النفاذ المسجلة بساحة حنيش ساعة افتتاح المهرجان (33%) و ثاني أيام المهرجان (28%) تعد متدنية بشكل ملحوظ وقد تمت دعوة "اتصالات تونس" في أكثر من مناسبة إلى تلافي هذا الخلل.
- تعد نسب الإنقطاع المسجلة مقبولة إجمالاً حيث تراوحت بين 0% و 2% باستثناء منطقة أحواز قصر المعارض بالكرم ومنطقة العوينة قبلي وساحة حنيش قبلي والتي سجلت بها نسب انقطاع تراوحت بين 6% و 9%.

ب. بالنسبة لشبكة "تونيذيانا"

- يمكن اعتبار نسب انعدام التغطية المسجلة بالمناطق التي أنجزت فيها القياسات الاستثنائية لشبكة "تونيذيانا" مقبولة حيث تراوحت جلها بين 0% و 1%.
- تعد نسب النفاذ المسجلة مقبولة أيضا إجمالاً باستثناء منطقتي العوينة ونويل قبلي والتي سجلت بهما نسبة نفاذ بلغت 85%.
- لم تتجاوز نسب الانقطاع المسجلة في جميع المناطق التي أنجزت بها القياسات الإستثنائية 2% وهي نسب مقبولة.



2.1 مراقبة العروض التجارية

شهدت سنة 2010 دخول المشغل الثالث المتحصل على إجازة لتسويق خدمات الهاتف الرقمي الجوال من الجيلين الثاني والثالث والهاتف القار سوق الاتصالات والذي انطلق نشاطه ابتداءً من يوم 05 ماي 2010. وقد كان لذلك أثر كبير على المنافسة حتى قبل تاريخ شروعه الفعلي في العمل، حيث أنّ كلا من المشغلين "تونيزيانا" و"اتصالات تونس" قام بتتويج خدماته والتكثيف في عروضه الهادفة إلى استقطاب أكبر عدد من المشتركين وذلك للمحافظة على حرفائه.

وتتمثل أهم العروض المسوقة من طرف المشغلين الثلاثة في ما يلي:

■ أهم العروض المسوقة من طرف "أورونج تونس"

من أهم العروض المجددة والتي طرحتها "أورونج تونس" على سوق الاتصالات في تونس تلك التي تعتمد على تكنولوجيا 3G والتي تتمثل أساساً في:

- عرض الأنترنات المتقلة عبر المفتاح 3G: يخول هذا العرض للمشارك أن يرتبط بالأنترنات المتقلة عبر تكنولوجيا 3G التي تمكنه من التمتع بساعات نفاذ عالية يمكن أن تصل إلى حدود 7,2 ميغابيت في الثانية وذلك بواسطة مفتاح 3G. وفي إطار هذا العرض، قام المشغل بتوفير العديد من العروض الترويجية منها خاصة التخفيض في سعر المفتاح وكذلك القيام بتسويق الخدمة ضمن باقة وبأسعار تفضيلية.
- عرض VISIO: وهو عرض يمكن المشارك من التخاطب بالصوت والصورة مع محدثه عبر الهاتف باستعمال شبكة الـ3G وهي خدمة يتم تسويقها لأول مرة بسوق الاتصالات بتونس.
- عرض TV Mobile: يمكن هذا العرض المشارك من متابعة البرامج التلفزيونية بصفة مباشرة عبر هاتفه الجوال. وقامت "أورونج تونس" بتوفير هذه الخدمة حصرياً بالنسبة للقنوات التلفزيونية التي أبرمت معها اتفاقيات في العرض.
- عرض "Flybox": قامت "أورونج تونس" بتسويق خدمة الهاتف والأنترنات القارة باستخدام جهاز "Flybox" المعد للعرض والذي يعتمد على تكنولوجيا 3G لتوفير هذه الخدمات. ويتميز هذا العرض



بتعريفات منخفضة خاصة نحو الهاتف القار مقارنة بتعريفات عروض "اتصالات تونس" مسبقه الدفع و المفوترة.

■ أهم العروض المسوقة من طرف "اتصالات تونس"

في إطار مجابهة المنافسة الناجمة عن تسويق "أورونج تونس" لعرض "Flybox"، قامت "اتصالات تونس" بتبوع عروضها التجارية الخاصة بالهاتف القار وذلك من خلال تسويق عرضي "IllimiFIX" و "IllimiFREE". ويتميز هذان العرضان بالمكالمات غير المحدودة داخل شبكة الهاتف القار وبتعريفات جديدة خاصة نحو شبكتي الهاتف القار لـ "اتصالات تونس" و لـ "أورونج تونس".

أمّا بالنسبة للهاتف الرقمي الجوال، فقد قامت "إتصالات تونس"، وكردّ على العروض المسوقة خاصة من قبل المشغل "تونيزيانا"، بطرح عدّة عروض خاصة بالهاتف الجوال نذكر منها:

- عرض "Sigounda": وهو عرض قار خاص بالمشاركين مسبقي الدفع والمفوترين يتميز بالفوترة باحتساب الثانية. وتجدر الإشارة أنه، وخلافا لما كان متوقعا، أدى هذا العرض إلى الترفيع في سعر المكالمات كنتيجة للتخفيض في المدة الزمنية للفوترة.
- عرض "1 ساعة = 1 دينار": وهو عرض وقتي يعتمد على مبدأ المكالمات الغير محدودة داخل الشبكة خاصة خلال ساعات النهار.

■ أهم العروض المسوقة من طرف "تونيزيانا"

بهدف مواجهة المنافسة المحتدة في سوق الإتصالات، اعتمدت "تونيزيانا" سنة 2010 على إستراتيجية تقوم على التكتيف في العروض التي توفر مكالمات غير محدودة بسقف زمني ونذكر منها على سبيل المثال العرض "ساعة سعيدة" الذي وقع تسويقه خلال مدتين زمنيتين واحدة خلال ساعات الصباح والأخرى خلال ساعات ما بعد الظهر. كما أنها قامت بتدعيم العروض الموجهة نحو المجموعات على غرار عرض "فاميليا" الذي يخول لمجموعة متركبة من خمسة أشخاص على الأكثر التخاطب فيما بينهم بتعريفات تفضلية.



وفي إطار العروض المتعلقة بالإنترنت المتقلة عبر تكنولوجيات "GPRS" و"EDGE"، فقد سعت كل من "تونيزيانا" و"إتصالات تونس" لترويج عروض جزافية للإنترنت المتقلة غير محدودة من حيث حجم المعطيات المتبادلة إلا أن الهيئة، ونظرا لخصوصية هذه التكنولوجيات، سمحت لكلي المشغلين بتسويق هذه العروض شريطة الالتزام بسقف لا يتعدى 500 ميغا أوكتيه وذلك حرصا منها على حماية المشتركين والحفاظ على جودة خدمات الشبكات.

وقد قام كل من "تونيزيانا" و"إتصالات تونس" باعتماد تعريفات بالنسبة للمكالمات الموجهة نحو "أورونج تونس" تفوق تلك المطبقة بين شبكتهما بتعلة أنّ ذلك يرجع إلى عدم التوازن في تعريفات إنهاء المكالمات، وهو ما حدى بشركة "أورونج تونس" لمراسلة الهيئة في الغرض على أساس أن الفارق المطبق بين تعريفات التفصيل أكبر من الفارق بين تعريفات إنهاء المكالمات، وقد قامت هذه الأخيرة بطلب المشغلين المعنيين بتخفيض أسعار التفصيل والالتزام بالفارق المطبق في أسعار الجملة.

أمّا فيما يتعلق بالمكالمات الدولية، فإن كلا من المشغلين "تونيزيانا" و"إتصالات تونس" قام بتغيير تعريفاته نحو البلدان الأجنبية وذلك بالترفيغ في أسعار المكالمات نحو بلدان المغرب العربي والتخفيض في أسعار المكالمات الدولية باتجاه الهاتف القار خاصة بالنسبة لبلدان المنطقة "2b" والتي تضم أغلب البلدان الأوروبية.

ومن المتوقع أن تتميز سنة 2011 باحتداد المنافسة بين المشغلين خاصة عبر توفير خدمات من نوع 3G باعتبار أنه من المنتظر أن يشرع كل من "إتصالات تونس" و"تونيزيانا" في تسويق هذه الخدمات خلال سنة 2011.

وتسعى الهيئة إلى تفعيل دورها خاصة في ميدان المنافسة وذلك عبر تحيين بعض النصوص القانونية بإدراج مفهوم الهيمنة وبتحديد الأسواق المرجعية في مجال الاتصالات الأمر الذي من شأنه أن يفعل قواعد المنافسة النزيهة. وفي هذا النطاق، شرعت الهيئة في القيام بدراسة حول تقييم وضع المنافسة في سوق الاتصالات والتي من المنتظر أن تعلن نتائجها خلال سنة 2011.



2. في مجال التنظيم

1.2 الربط البيئي وتقسيم الحلقة المحلية

بادرت الهيئة الوطنية للاتصالات في إطار برنامج عملها لسنة 2010 المتعلق بالربط البيئي وتقسيم الحلقة المحلية بإصدار القرارين عدد 40 و41 بتاريخ 02 أكتوبر 2009 المنقّحين للقرارين عدد 24 و25 الصادرين بتاريخ 24 أبريل 2009 والقاضيين بتحديد العناصر الواجب تضمينها بالعرض التقني والتعريفي للربط البيئي لكلّ من "اتصالات تونس" و"تونيزيانا" على التوالي فيما يتعلّق بخدمات تقسيم الحلقة المحلية والتموقع المشترك المادي والاستعمال المشترك للبنية التحتية. ومن أبرز التحويلات التي تضمّنها هذان القراران، إقرار مبدأ التفاوض بين المشغلين فيما يتعلق بخدمة التجوال الوطني في إطار اتفاقية تحدّد حقوق والتزامات كلّ طرف مع ضرورة مدّ الهيئة الوطنية للاتصالات بنظير منها وذلك استثناسا بأحسن الممارسات المعمول بها على الصعيد الدولي وتشجيعا للمشغلين على إيجاد الصيغ المثلى لتوفير هذه الخدمة. كما تميّز القرار عدد 40 بإضافة العناصر الواجب تضمينها بعرض تقسيم الحلقة المحلية والمتعلّقة بالتقسيم الكلي للحلقة المحلية.

ولأوّل مرة، طلبت الهيئة الوطنية للاتصالات من الديوان الوطني للإرسال الإذاعي والتلفزي مدّها بعرضه التقني والتعريفي للربط البيئي والذي يتضمّن الشروط التقنية والتعريفية الخاصة بخدمة النفاذ عبر الوصلات المكرّسة وبخدمة التموقع المشترك المادي والاستعمال المشترك لحاملات الهوائيات والنقاط المرتفعة. كما قدّمت شركة "أورونج تونس" عرضها التقني والتعريفي للربط البيئي لسنة 2010.

وعلى إثر التوصل بمشاريع عروض الربط البيئي لسنة 2010، عكفت الهيئة الوطنية للاتصالات على دراستها من النواحي التعريفية والقانونية والفنية معتمدة في ذلك على مبدأ التشاور والتنسيق مع المشغلين، حيث قامت الهيئة بموافاة كل مشغل بما أفضت إليه دراسة مشروع عرضه من ملاحظات ودعته إلى مدّها بنسخة جديدة تأخذ بعين الاعتبار التعديلات اللازمة. وفي إطار هذه الدراسة، قامت الهيئة بجملة من الاستشارات للاستعانة بنتائجها :

- استشارة تقنية وتعريفية حول خدمات التموقع المشترك والاستعمال المشترك للبنية التحتية،
- استشارة حول إنهاء المكالمات داخل شبكات الهاتف القار والنفاذ إلى الخدمات الخاصة،



- الإستعانة بمكتب دراسات دولي مختص في الميدان لدراسة عرض تقسيم الحلقة المحلية.

وصادقت الهيئة بمقتضى قرارها عدد 44 الصادر بتاريخ 02 مارس 2010 على العرض التقني والتعريفي للربط البيني لسنة 2010 للديوان الوطني للإرسال الإذاعي والتلفزي كما صادقت بمقتضى قراراتها عدد 126 و127 و128 الصادرة بتاريخ 08 نوفمبر 2010 والمتممة للقرارات عدد 46 و43 و45 على التوالي الصادرة بتاريخ 02 مارس 2010 على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني لسنة 2010 لكل من "اتصالات تونس" و"تونيديانا" و"أورونج تونس" على التوالي.

وتميّزت العروض التقنية والتعريفية للربط البيني لسنة 2010 خاصة ب :

■ بالنسبة للربط البيني

مميّزات العرض التعريفي	الخدمة
<p>بالنسبة لكل من "اتصالات تونس" و"تونيديانا":</p> <ul style="list-style-type: none">- توحيد تعرفه إنهاء المكالمات داخل شبكتي الهاتف الرقمي الجوال وذلك بحذف اعتماد التفرقة بين التعرفه الكامله والتعرفه المنخفضه بحسب أوقات إجراء المكالمات واعتماد تعرفه تقدّر بـ 0,087 دينار للدقيقة الواحدة دون اعتبار الأداءات، <p>بالنسبة لـ "أورونج تونس":</p> <ul style="list-style-type: none">- ضبط تعرفه تقدّر بـ 0,108 دينار للدقيقة الواحدة دون اعتبار الأداءات.	<p>إنهاء المكالمات داخل شبكات الهاتف الرقمي الجوال</p>
<p>بالنسبة لـ "اتصالات تونس":</p> <p>توحيد تعريفات إنهاء المكالمات داخل شبكة الهاتف القار بالنسبة لكل من العبور البسيط والعبور المزدوج وذلك بحذف اعتماد التفرقة بين التعرفه الكامله والتعرفه المنخفضه بحسب أوقات إجراء المكالمات واعتماد تعريفات تقدّر ب :</p> <ul style="list-style-type: none">- بالنسبة للعبور البسيط : 0,040 دينار للدقيقة الواحدة دون اعتبار الأداءات،- بالنسبة للعبور المزدوج : 0,060 دينار للدقيقة الواحدة دون اعتبار الأداءات. <p>بالنسبة لـ "أورونج تونس":</p> <p>ضبط تعريفات بالنسبة للعبور البسيط تقدّر بـ 0,036 دينار للدقيقة الواحدة دون اعتبار الأداءات بالنسبة للتعرفه الكامله و 0,025 دينار للدقيقة الواحدة دون اعتبار الأداءات بالنسبة للتعرفه المنخفضه.</p>	<p>إنهاء المكالمات داخل شبكات الهاتف القار</p>

جدول عدد 4 : تطوّر تعريفات الربط البيني سنة 2010



■ بالنسبة لتقسيم الحلقة المحلية

تميّز عرض تقسيم الحلقة المحلية بالنسبة لسنة 2010 خاصة بـ:

- المحافظة على نفس تعريفات سنة 2009 بالنسبة للخدمات الأساسية (التكاليف الشهرية وطلب وتفعيل وإلغاء خدمة النفاذ بالنسبة لكل من التقسيم الجزئي والكلي للحلقة المحلية) وجميع الخدمات المصاحبة،
- التخفيض في الآجال المتعلقة بطلب وتفعيل خدمة النفاذ من 60 يوما سنة 2009 إلى 15 يوما بالنسبة للخطوط المستعملة و 20 يوما بالنسبة للخطوط الغير مستعملة سنة 2010،
- التخفيض في الآجال المتعلقة بإلغاء خدمة النفاذ من 20 يوما سنة 2009 إلى 10 أيام بالنسبة لسنة 2010،
- إدراج خدمات أساسية جديدة تتعلق بالتشكيات الخاطئة (signalisation à tort) والطلبات الغير ملائمة (commandes non conformes) وخدمة توصيل خط جديد (branchement nouvelle ligne).

إضافة إلى ذلك، تميّزت سنة 2010 باتخاذ الهيئة لجملة من الإجراءات قصد تفعيل عملية تقسيم الحلقة المحلية باعتبار نتائجها الإيجابية على تطور التدفق العالي. وفي هذا الإطار، أصدرت الهيئة القرار عدد 70 بتاريخ 25 ماي 2010 القاضي بإحداث فريق عمل قار يتكوّن من ممثلين عن الهيئة الوطنية للاتصالات و"اتصالات تونس" و"أورونج تونس" برئاسة الهيئة توكل له جملة من المهام التي تمكّن من إدخال هذه الخدمة حيّز التنفيذ.

كما قامت الهيئة بإعداد تصنيف تكاليف خدمة تقسيم الحلقة المحلية من خلال قرارها عدد 105 الصادر بتاريخ 22 سبتمبر 2010 وذلك عملا بأحكام الفصل 63 من مجلة الاتصالات الصادرة بموجب القانون عدد 01 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001 كما تمّ تنقيحه بالقانون عدد 46 لسنة 2002 المؤرخ في 07 ماي 2002 والقانون عدد 01 لسنة 2008 المؤرخ في 08 جانفي 2008.



وفي إطار الإعداد لبرنامج عملها لسنة 2011، بادرت الهيئة باتخاذ جملة من الإجراءات تمثلت أساسا في إصدار القرار عدد 140 بتاريخ 24 ديسمبر 2010 القاضي بتحديد العناصر المتعلقة بالتموقع المشترك المادي والاستعمال المشترك للبنية التحتية الواجب تضمينها بالعرض التقني والتعريف للربط البيني لشركة "أورونج تونس".

2.2 التصرف في موارد الترقيم والعنونة

■ العنونة

في إطار تطبيق أحكام قرار وزير تكنولوجيايات الاتصال المتعلق بالمصادقة على المخطط الوطني للترقيم والعنونة والذي أوكل للهيئة الوطنية للاتصالات مهمة إعداد ميثاق العنونة، قامت هذه الأخيرة بالتنسيق مع المصالح المختصة بالوكالة التونسية للإنترنات بإعداد مشروع لميثاق العنونة تم تعميمه على جميع الأطراف المعنية قصد استشارتهم بما في ذلك مزودي خدمات الأنترنات العموميين والخواص، فضلا عن مختلف مكونات المجتمع المدني.

وبعد الإطلاع على مختلف الملاحظات التي أبدتها الهياكل التي تمت استشارتها وأخذها بعين الاعتبار، تمت المصادقة النهائية على ميثاق العنونة بمقتضى قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 48 الصادر بتاريخ 15 أفريل 2010 والذي تضمن خصوصا هيكلة أسماء مجالات الأنترنات وإجراءات التصرف فيها وشروط إسنادها بالإضافة إلى إجراءات فض النزاعات المتعلقة بها.

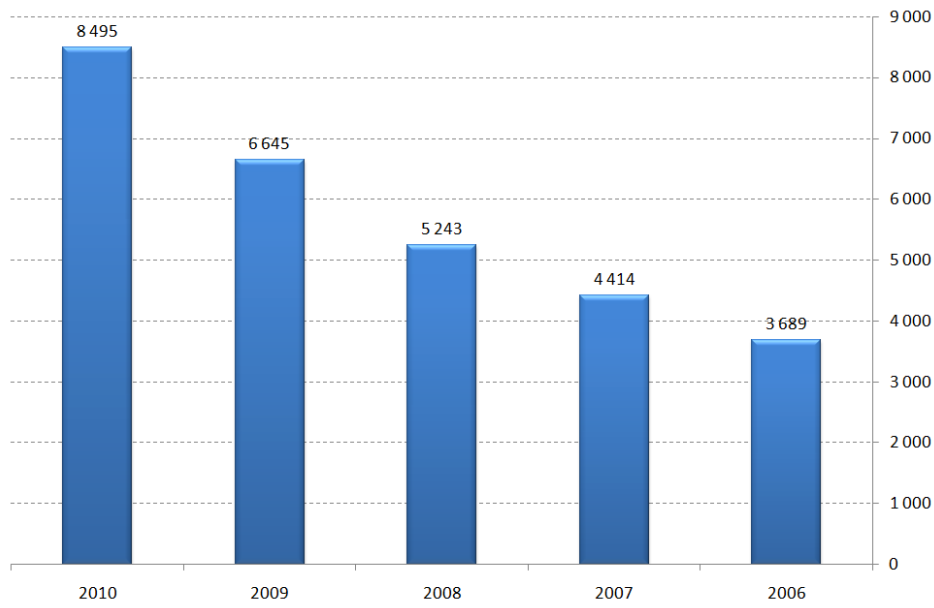
وبتاريخ 15 جويلية 2010، تمّ الإعلان عن مرحلة الفتح الكلي للمجال ".tn" وتتميز هذه المرحلة بإتاحة إمكانية تسجيل أسماء مجالات الأنترنات مباشرة تحت المجال الوطني ".tn" لفائدة الدّوات الطبيعية والمعنوية وفقا للشروط والإجراءات التي تضمنها ميثاق العنونة وهي شروط سهلة ومبسطة مقارنة بالإجراءات المعتمدة سابقا.

وفي إطار استكمال التحضير لمرحلة الفتح الكلي للمجال ".tn" قامت الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 25 نوفمبر 2010 وبمقتضى قرارها عدد 96 بتحديد معالم تسجيل أسماء مجالات الأنترنات التي على هيكل



السجل دفعها للهيئة الوطنية للاتصالات بالإضافة إلى المصادقة على الاتفاقيات التي تربط بين الهيئة الوطنية للاتصالات وهيكل السجل من جهة وهيكل السجل ومكاتب التسجيل من جهة أخرى.

وقد أدت عملية الفتح الكلي للمجال ".tn" إلى ارتفاع ملحوظ في العدد الجملي لأسماء مجالات الإنترنت المسجلة كما بين ذلك الرسم البياني التالي.



رسم بياني عدد 7 : العدد الجملي لأسماء مجالات الإنترنت

وسوف تعمل الهيئة الوطنية للاتصالات في نطاق برنامج عملها المتعلق بالعنونة خلال سنة 2011 على إتمام التحضيرات الخاصة بالشروع في تسويق أسماء المجالات المعرّبة "تونس" وذلك بعد أن حظيت تونس بموافقة هيئة الإنترنت لأسماء والأرقام المخصصة (ICANN) للشروع في إدارة وتسويق المجال المعرّب بتاريخ 5 أوت 2010 وبعد أن أعلنت منظمة الإنترنت للأرقام المخصصة (IANA) عن التفويض الفني لمجال "تونس" على الموزعات الجذرية للإنترنت يوم 19 أوت 2010.

ويهدف هذا الإجراء والمتمثل في توفير إمكانية تسجيل أسماء مجالات الإنترنت باللغة العربية تحت المجال الوطني "تونس" إلى تعزيز الهوية العربية لتونس على شبكة الإنترنت وذلك بنشر استعمال اللغة العربية. ومن



جهة أخرى ينتظر أن يساهم استعمال وتسجيل أسماء المجالات باللغة العربية في التشجيع على إنتاج المحتويات الوطنية ذات القيمة المضافة العالية باستعمال اللغة العربية.

■ التقييم

في إطار قيامها بمهامها المتعلقة بالتصرف في موارد التقييم، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات بتمكين مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومزودي خدمات الاتصالات من موارد التقييم التي يحتاجونها لتوفير خدماتهم لفائدة حرفائهم، كما حرصت على حثهم على الاستعمال الأمثل لهذه الموارد باعتبارها نادرة من خلال مطالبة كل طالب موارد تقييم إضافية بمدّها بتقرير حول استعمال الموارد المسندة إليه.

أ. موارد التقييم المخصصة للهاتف الرقمي الجوال

خلال سنة 2010، أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات 6,100 مليون رقم منها 1,900 مليون رقم لفائدة "اتصالات تونس" و 2 مليون رقم لفائدة "تونيزيانا" و 2,200 مليون رقم تبدأ برقم "5" لفائدة المشغل الجديد "أورونج تونس" ليتمكّن من تسويق خدماته من الجيلين الثاني والثالث. وبذلك ارتفع العدد الجملي لأرقام الهاتف الرقمي الجوّال المسندة من 15,440 مليون رقم سنة 2009 إلى 21,540 مليون رقم سنة 2010 موزعة كما يلي: 10,840 مليون رقم لفائدة "اتصالات تونس" و 8,5 مليون رقم لفائدة "تونيزيانا" و 2,2 مليون رقم لفائدة "أورونج تونس".



ويلخّص الجدول الموالي التطوّر السنوي للعدد الجملي لأرقام الهاتف الجوّال المسندة.

عدد أرقام الهاتف الجوّال المسندة إلى غاية موفى ديسمبر 2010 بالآلاف									المجال الفرعي	المشغل
2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002		
-	-	190	-	-	-	-	-	750	98	"اتصالات تونس"
							80	920	97	
						500	500	-	96	
					500	500	-	-	95	
				1000	-	-	-	-	94	
				1000	-	-	-	-	99	
		1000	-	-	-	-	-	-	93	
		1000	-	-	-	-	-	-	92	
	1000	-	-	-	-	-	-	-	40	
900	-	-	-	-	-	-	-	-	41	
1000	-	-	-	-	-	-	-	-	91	
10840	8940	7940	5750	5750	3750	3250	2250	1670	الجملة	
								1000	22	"تونيزيانا"
						1000	-	-	21	
					1000	-	-	-	20	
				700	300	-	-	-	23	
			500	500	-	-	-	-	24	
		1000	-	-	-	-	-	-	25	
500	500	-	-	-	-	-	-	-	26	
1000	-	-	-	-	-	-	-	-	27	
500	-	-	-	-	-	-	-	-	28	
8500	6500	6000	5000	4500	3300	2000	1000	1000	الجملة	
1000									50	"أورونج تونس"
100									51	
1000									55	
100									58	
2200									الجملة	
21540	15440	13940	10750	10250	7050	5250	3250	2670		الجملة

جدول عدد 5: التطور السنوي للعدد الجملي لأرقام الهاتف الجوّال المسندة لـ "تونيزيانا" و"اتصالات تونس" و"أورونج تونس"



ب. موارد الترقيم المخصصة للهاتف القار

خلال سنة 2010، أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات لفائدة "أورونج تونس" 210 ألف رقم بناء على طلب منها، في حين اكتفت "اتصالات تونس" بالموارد المسندة إليها، وبذلك ارتفع العدد الجملي لأرقام الهاتف القار المسندة من 4,330 مليون رقم سنة 2009 إلى 4,540 مليون رقم سنة 2010 موزعة كما يلي: 4,330 مليون رقم لفائدة "اتصالات تونس" و 210 ألف رقم لفائدة "أورونج تونس".

ويُلخّص الجدول التالي العدد الجملي لأرقام الهاتف القار المسندة إلى غاية موفى ديسمبر 2010.

المشغل	المجال الفرعي	عدد أرقام الهاتف القار المسندة إلى موفى ديسمبر 2010 بالآلاف
"اتصالات تونس"	71	880
	72	440
	73	580
	74	410
	75	520
	76	250
	77	240
	78	380
	79	340
	70	290
	الجملة	4330
"أورونج تونس"	33	100
	30	10
	31	100
	الجملة	210
الجملة	4540	

جدول عدد 6: إجمالي أرقام الهاتف القار المسندة إلى "اتصالات تونس" و "أورونج تونس" إلى موفى ديسمبر 2010



ت. موارد الترقيم المخصّصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المخصّصة وخدمات الإنترنت

خلال سنة 2010، أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات 5 أرقام من المجال الفرعي "11" لفائدة "أورونج تونس". كما واصلت الهيئة دعوة مزودي خدمات الإنترنت المستغلين لأرقام من المجال الفرعي "16" والمصالح الوزارية والمؤسسات العمومية المستغلين لأرقام من المجال الفرعي "18" إلى تقديم مطالب لإسنادهم الموارد التي يستعملونها وإلى تحمل المعاليم المستوجبة. وإلى غاية موفى ديسمبر 2010 تمت تسوية وضعية 27 رقما من جملة 39 رقما من المجال الفرعي "16" و35 رقما من جملة 53 رقما من المجال الفرعي "18".

ويلخّص الجدول الموالي إجمالي الأرقام المسندة المخصّصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المخصّصة وخدمات الإنترنت إلى غاية موفى ديسمبر 2010.

إجمالي الأرقام المسندة عند موفى ديسمبر 2010				الخدمة	المجال الفرعي
مزودي الخدمات	"أورونج تونس"	"تونيذيانا"	"اتصالات تونس"		
	-	01	22	أرقام مخصصة للإستعمالات الداخلية لكل شبكة وللتجارب التقنية بين الشبكات	10XX
	05	07	13	أرقام الخدمات المجانية المرتبطة بإستغلال الشبكات	11XX
	-	03	08	أرقام خدمات الإرشاد	12XX
15	-	-	01	أرقام خدمات الإنترنت والخدمات التليماتيكية غير السمعية	16XX
	-	04	07	أرقام خدمات تحويل النداءات والبرقيات	17XX
28	-	-	-	أرقام المصلحة العامة المجانية	18XX

جدول عدد 7: إجمالي الأرقام المسندة المخصّصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المخصّصة وخدمات الإنترنت إلى غاية موفى ديسمبر 2010



ث. موارد الترقيم المخصصة لخدمات الشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات

خلال سنة 2010، أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات 10 أرقام من المجال الفرعي "81" لفائدة 7 مراكز نداء محلية. كما أسندت 54 رقما من المجال الفرعي "87" ذي 6 أعداد لفائدة 24 مزود خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال وألغت إسناد 30 رقما كان يستغلهم 18 مزودا ليرتفع العدد الجملي للأرقام المسندة عند موفى سنة 2010 إلى 134 رقما منها 83 رقما ذي 5 أعداد لم يقم أصحابها بعد بتسوية وضعيات هذه الأرقام غير المطابقة للمخطط الوطني للترقيم والعنونة الجديد رغم دعوة الهيئة إياهم إلى ضرورة الاتصال بالمصالح المختصة لوزارة تكنولوجيا الإتصال قصد ترتيب الخدمات موضوع التراخيص المسندة إليهم حسب الدرجات التعريفية التي تم إحداثها، في مرحلة أولى، وبمصالح الهيئة الوطنية للاتصالات قصد إعداد ملف إسناد الموارد الترقيمية التي يحتاجونها، في مرحلة ثانية.

ومن جهة أخرى، وعلى إثر صدور المخطط الوطني للترقيم والعنونة الجديد، قامت الهيئة بدعوة مزودي الخدمات ذات القيمة المضافة من النوع السمعي إلى تقديم مطالب لإسنادهم الموارد التي يستعملونها وإلى تحمل المعاليم المستوجبة. وإلى غاية موفى ديسمبر 2010، أسندت الهيئة 56 رقما لفائدة 19 مزود خدمات ذات القيمة المضافة من النوع السمعي ورقما واحدا لفائدة "أورونج تونس".

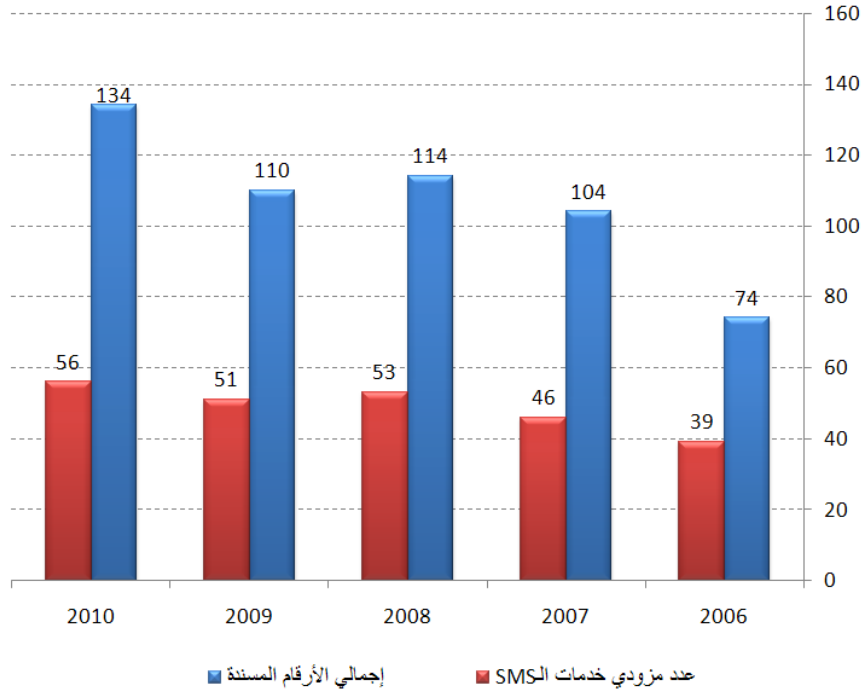
ويخلص الجدول الموالي إجمالي الأرقام المسندة إلى غاية موفى ديسمبر 2010.

إجمالي الأرقام المسندة إلى غاية موفى ديسمبر 2010				الخدمة	المجال الفرعي
مزودي الخدمات	"أورونج تونس"	"تونيذيانا"	"اتصالات تونس"		
	-	-	10000	أرقام النداءات الحرة	80
10	-	-	-	أرقام مراكز النداء	81
	-	-	10000	أرقام خدمات التكاليف المشتركة	82
130	01	-	03	أرقام خدمات الإتصالات بإعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال	87
56	01	-	-	أرقام الخدمات ذات القيمة المضافة من النوع السمعي	88

جدول عدد 8: إجمالي الأرقام المسندة إلى غاية موفى ديسمبر 2010



ويبين الرسم البياني الموالي التطور في عدد الأرقام المسندة لتوفير خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال وفي عدد مزودي هذه الخدمات.



رسم بياني عدد 8: تطور عدد الأرقام المسندة لتوفير خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال وعدد مزودي هذه الخدمات

■ في مجال الرموز المتعلقة باستغلال الشبكات وتلك الخاصة بنقاط التشوير الوطنية والدولية

أصدرت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2010 القرار عدد 110 بتاريخ 22 سبتمبر 2010 والمتعلق بتحديد شروط وإجراءات إسناد الرموز الخاصة بتعريف الشبكات والرموز الخاصة بنقاط التشوير الوطنية والدولية. وقد دعت الهيئة في هذا الإطار المشغلين إلى تقديم مطالب لإسنادهم الرموز التي يستغلونها. وإلى غاية موفى سنة 2010، أسندت الهيئة لـ"أورونج تونس" الرّمز 605-01 لتعريف شبكتها ورمزين خاصين بنقاط التشوير الدولية و40 رمزا خاصا بنقاط التشوير الوطنية.



3. في مجال فض النزاعات

يتناول هذا الجزء من التقرير السنوي نشاط الهيئة في مجال فض النزاعات خلال سنة 2010 وذلك باستعراض القضايا التي تم فصلها وتلك التي لا تزال على بساط النشر.

1.3. القضايا المفصلة

القضية عدد 20

■ الأطراف

- المدعية : الغرفة النقابية للمراكز العمومية للإنترنات في شخص ممثها القانوني الأستاذ محمد سحنون.
- المدعى عليها : الشركة الوطنية للاتصالات ("اتصالات تونس") في شخص ممثها القانوني.

■ موضوع الدعوى

تفيد وقائع القضية تظلم المدعية الغرفة النقابية للمراكز العمومية للإنترنات من عدم قيام "اتصالات تونس" بفسخ عقود الاشتراك في خدمة ADSL لمشركيها الذين خالفوا التزاماتهم التعاقدية وتعمدوا استغلال عقود اشتراكهم الشخصية لتوفير خدمات الأنترنات إلى الغير وبمقابل بدون الترخيص المنصوص عليه بالفصل 5 من مجلة الاتصالات.

■ المصطلحات المفتاح

عقود اشتراكات شخصية في خدمة ADSL، توفير خدمات الأنترنات دون ترخيص، إجراء المعاينات وتحرير محاضر المخالفات المنصوص عليها بالفصل 82 من مجلة الاتصالات، اختصاص الهيئة الوطنية للاتصالات، حق الدفاع وحق التقاضي.



الإشكاليات القانونية

1. هل يجوز إلزام "اتصالات تونس" بصفقتها متعاقدة مع المنتفعين بخدمات الانترنت بفسخ تلك العقود دون إثبات تعمد أصحابها توفير خدمات الانترنت للغير بمقابل ودون ترخيص مسبق من الجهات المعنية؟
2. هل يمكن لأعوان الهيئة الوطنية للاتصالات ومقرريها إجراء المعاينات وتحرير محاضر المخالفات المنصوص عليها بالفصل 82 من مجلة الاتصالات؟
3. هل يمسّ طلب المدعية القاضي بإلزام "اتصالات تونس" فسخ عقود اشتراك المخالفين للالتزامات المنصوص عليها بالفصل 7 من تلك العقود دون التعرض للمشتركين المعنيين بعملية الفسخ من مبدأي حق الدفاع وحق التقاضي؟

المبادئ

- يقتضي فسخ عقد الاشتراك في خدمة الانترنت من قبل "اتصالات تونس" إثبات المخالفة المتمثلة في استغلال المشتركين اشتراكاتهم الشخصية في خدمة ADSL لتوفيرها إلى الغير بمقابل ودون حصولهم على الترخيص المنصوص عليه بالفصل 5 من مجلة الاتصالات.
- حدّد الفصل 82 من مجلة الاتصالات الأركان المادية لجريمة توفير خدمات الاتصالات للغير دون ترخيص وضبط العقوبة المستوجبة.
- لا يختص أعوان الهيئة الوطنية للاتصالات ومقرروها بإجراء المعاينات وتحرير محاضر المخالفات المنصوص عليها بالفصل 82 من مجلة الاتصالات، باعتبار أن أحكام الفصلان 78 و79 من ذات المجلة قد فوضت لمأموري الضابطة العدلية المشار إليهم بالعديدين 3 و4 من الفصل 10 من مجلة الإجراءات الجزائية والأعوان المحلفين للوزارة المكلفة بالاتصالات والأعوان المحلفين لوزارة الداخلية وأعوان المصلحة الوطنية لحراسة السواحل وضباط وأمري الوحدات البحرية الوطنية مهمة تتبع ومعاينة المخالفات المتعارضة مع أحكام مجلة الاتصالات.
- إن طلب المدعية إلزام "اتصالات تونس" فسخ عقود اشتراك المخالفين للالتزامات المنصوص عليها بالفصل 7 من تلك العقود دون التعرض للمشتركين المعنيين بعملية الفسخ واستدعائهم لتقديم أوجه دفاعهم فيه مساس بحق الدفاع وإخلال واضح بحق التقاضي.

مآل القضية

- قبول الدعوى شكلا.
- عدم سماع الدعوى في حق "اتصالات تونس".



القضية عدد 21

■ الأطراف

- المدعية: الشركة التونسية لشبكات الأنترنت في شخص ممثها القانوني الأستاذ محمد أبو لبابة المصمودي.
- المدعى عليهما:

1. الوكالة التونسية للأنترنت في شخص ممثها القانوني الأستاذة إيناس الفخفاخ.
2. الشركة الوطنية للاتصالات ("اتصالات تونس") في شخص ممثها القانوني.

■ موضوع الدعوى

تظلم المدعية الشركة التونسية لشبكات الأنترنت بصفقتها مزود خدمات أنترنت من اعتماد المدعى عليهما الوكالة التونسية للأنترنت و"اتصالات تونس" نظام التدرج في الأسعار الموظفة على خدمات الأنترنت بالجملة وذلك بحسب نسب الاستهلاك معتبرة أن هذا النظام أنتج فارقا كبيرا في الأسعار المفوترة بين مزودي خدمات الأنترنت وهو ما يمثل حسب دعوها ممارسة مخلة بقواعد المنافسة النزيهة.

■ مآل القضية

التصريح بإمضاء الصلح بين أطراف القضية بموجب اتفاقية الصلح المبرمة بينهم تحت إشراف المقرر.

القضية عدد 22

■ الأطراف

- المدعون : متساكنو حي الحدائق العوينة بتونس الآتي ذكرهم : حبيب قاسم، قبلي فوزي، غنوشي عبد المجيد، عبد الرؤوف تقيية، محسن جامعي، التوفيق حميد، علي الحجام، سلامة عبد المجيد، جماعي محسن، عماد العابد، خالد دباش في شخص ممثهم القانوني الأستاذة بسمة الورتاني .
- المدعى عليها : شركة "أورونج تونس" في شخص ممثها القانوني الأستاذ سليم مالوش.



■ موضوع الدعوى

تقدم متساكنو حي الحدائق بالعوينة بشكاية إلى الهيئة الوطنية للاتصالات ضمنوها تظلمهم من قيام شركة "أورونج تونس" بتركيز هوائيات مثبتة على سطح أحد مساكن الحي المذكور، مبدین اعتراضهم على ذلك باعتبار وأن إقامة تلك المعدات بوسط حي سكني وبالقرب من عديد دور الحضانة والمدارس ومراكز العلاج وغير ذلك من الأماكن التي يؤمها الأطفال والشيوخ والمرضى يشكل خطرا حسب دعواهم على سكان الحي كما يمس بجمالية المنطقة من الناحية العمرانية.

■ المصطلحات المفاتيح

تركيز هوائيات، صفة القيام، اختصاص الهيئة، تغريم المدعين.

■ الإشكال القانوني

هل يتوفر في الذوات الخاصة (متساكنو حي حدائق العوينة) صفة القيام للتظلم لدى الهيئة الوطنية للاتصالات؟

■ المبادئ

- ضبط الفصل 67 (جديد) من مجلة الاتصالات الأطراف التي يحق لها التظلم لدى الهيئة الوطنية للاتصالات على سبيل الحصر في الوزير المكلف بالاتصالات ومقيمي ومشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومزودي خدمات الأنترنت وهيئات المستهلكين القائمة بصفة قانونية والمنظمات المهنية الناشطة في مجال الاتصالات.
- لا يجوز للذوات الخاصة القيام مباشرة أمام الهيئة.

■ مآل القضية

- رفض الدعوى الأصلية لانتهاء صفة القيام.
- قبول دعوى المعارضة شكلا ورفضها موضوعا.

القضية عدد 23

■ الأطراف

- المدعية : شركة "هكزابايت" Hexabyte في شخص ممثها القانوني.
- المدعى عليها : شركة "توب نات" Topnet في شخص ممثها القانوني.

■ موضوع الدعوى

تفيد وقائع القضية قيام العارضة شركة "هكزابايت" بدعوى لدى الهيئة الوطنية للاتصالات ضمنيتها تظلمها من اعتزام شركة "اتصالات تونس" شراء شركة "توب نات" معتبرة أن تلك العملية تشكل عملاً مخالفاً بالمنافسة الحرة والنزاهة من شأنه أن يؤدي حسب دعواها إلى الإضرار بمصالحها.

■ المصطلحات المفاتيح

المنافسة النزاهة، التركيز الاقتصادي، اختصاص الهيئة، خدمات الأنترنت.

■ الإشكال القانوني

هل تختص الهيئة الوطنية للاتصالات بالنظر في الدعاوى المتعلقة بالتركيز الاقتصادي؟

■ المبادئ

- أخضع قانون المنافسة والأسعار مشاريع التركيز الاقتصادي إلى نظام قانوني مستقل حدد من خلاله طبيعة الرقابة المسلمة على هذه المشاريع والجهات المختصة بالنظر فيها دون منح الهيئة الوطنية للاتصالات أي دور يتعلق بها.
- إن صلاحية البت في النزاعات المتعلقة بخدمات الاتصالات لا يمكن أن تخرج عن الدور التنظيمي الذي أسنده المشرع للهيئة الوطنية للاتصالات والذي تم تحديده خاصة بالفصلين 63 و67 من مجلة الاتصالات.

■ مآل القضية

رفض الدعوى لعدم اختصاص الهيئة.



2.3. القضايا المنشورة خلال سنة 2010

بالإضافة إلى بثّها النهائي في القضايا عدد 20 و 21 و 22 و 23، تواصل الهيئة خلال هذه السنة النظر في القضية عدد 24.

القضية عدد 24

وهي القضية المرفوعة من قبل شركة "هكزابايت" التي تظلمت بموجبها من الممارسات المنافسة للمنافسة المشروعة التي أقدمت عليها شركة "توب نات" والمتمثلة في تسويق عرض تجاري أطلقت عليه اسم "Pack ADSL Relax" تولت ترويجه عن طريق موزعيها مقابل اشتراك سنوي تم تحديده ابتداء من 12 ديناراً باعتبار الأداءات بالنسبة لنقاط البيع المعتمدة لديها و30 ديناراً باعتبار الأداءات بالنسبة للعموم وهو سعر اعتبرته العارضة أقل من سعر التكلفة ترمي من خلاله المدعى عليها إلى استقطاب أكبر عدد من المشتركين، وهو ما أثار سلباً على مبيعاتها ومبيعات باقي المزودين.

3.3. الدور التوفيقى للهيئة في مجال فض النزاعات

يعتبر الصلح وسيلة قانونية حديثة تم استحداثها كآلية تتلاءم مع التطورات الاقتصادية التي تشهدها جل القطاعات اليوم وخاصة قطاع الاتصالات في تونس الذي ما فتئ يشهد تطوراً مستمراً نتيجة انفتاح السوق واشتداد المنافسة مما يجعل من هذه الآلية أكثر انسجاماً مع طبيعة العلاقات الاقتصادية التي تربط المتدخلين في القطاع من مشغلين ومزودين خدمات ومنظمات ناشطة في ميدان الاتصالات نظراً لما تساهم فيه من خلق صيغ تكفل حقوق الأطراف وتساعد على الحفاظ على نزاهة العلاقات بين المتدخلين .

وفي هذا الإطار، تمكّن المشرع انطلاقاً من التتقيحات التي أدخلت على مجلة الاتصالات سنة 2008 من مساندة التشريعات الحديثة وذلك بتكريس مؤسسة "الصلح" كحل بديل لفض النزاعات التي تتعهد بها الهيئة الوطنية للاتصالات خارج إطار مرجع نظرها التقليدي، والتي تجسّمت في منح المقرر إمكانية إجراء محاولة صلحية لإيجاد حل توفيقى قبل الشروع في عملية البحث والاستقراء في النزاع المعروض أو بطلب من أحد الطرفين.



وتطبيقا لهذه الآلية الحديثة، توصلت الهيئة خلال سنة 2010 إلى فض النزاع بالتراضي بين شركة "توب نات" من جهة بوصفها مزود خدمات أنترنات والوكالة التونسية للاتصالات و"اتصالات تونس" من جهة أخرى، والذي تعلق موضوعه بطلب مزود الخدمات المذكور بإبطال العمل بنظام التدرج في أسعار السعة العالية القائم على نسبة الاستهلاك.

وبعد أن تم بذل كل المساعي لتقريب وجهات النظر المختلفة تمكن المقرر المكلف بالبحث في النزاع إلى إجراء الصلح بين الطرفين بعد الاتفاق على نظام تعريفي جديد لاقى إجماع جميع الأطراف توجّهته الهيئة الوطنية للاتصالات بإصدار قرار في المسألة بتاريخ 15 أفريل 2010.

4.3 دور الهيئة في وضع آليات قواعد المنافسة النزيهة لاستغلال موارد الشبكات

تلعب الهيئة الوطنية للاتصالات دورا هاما في إرساء مناخ يضمن حرية المنافسة بين المشغلين وفي تسهيل عملية انتصاب المشغل الجديد ويبرز ذلك من خلال تدخلها لفرض حسن استغلال مكونات وموارد شبكات الاتصالات بين المشغلين.

وفي هذا الإطار، تدخلت الهيئة لفض النزاع المطروح عليها والمتمثل في تقديم "أورونج تونس" بطلب إلى شركة "اتصالات تونس" لتمكينها من النفاذ بواسطة خطوط الألياف البصرية التي أقامتها إلى موقع البليديير التابع لـ "اتصالات تونس" وذلك للارتباط بتجهيزات مزود خدمات الانترنت "بلانات" وتمكينها من تركيز أجهزتها داخل الموقع المذكور حتى يتسنى لها إقامة شبكتها وتسويق خدماتها الطلب الذي لاقى رفضا من طرف "اتصالات تونس" بتعلة عدم توفر مسالك وخطوط ألياف بصرية تسمح بوضعها على ذمة "أورونج تونس".

وقد أفضى تدخل الهيئة إلى إصدارها للقرار عدد 104 بتاريخ 12 أوت 2010 القاضي بإلزام "اتصالات تونس" بتمكين شركة "أورونج تونس" من استغلال مكونات وموارد شبكتها "المتعلقة بتقسيم الحلقة المحلية والتموقع المشترك المادي" وذلك تطبيقا لأحكام الفصل 38 مكرر من مجلة الاتصالات.



4. في المجال الاستشاري

تكريسا لعلاقات التشاور والتعاون بين مجلس المنافسة والهيئة الوطنية للاتصالات وفقا لأحكام الفصل 11 من القانون عدد 60 المؤرخ في 18 جويلية 2005 المتعلق بتتقيح وإتمام القانون عدد 64 المؤرخ في 29 جويلية 1991 والمتعلق بالمنافسة والأسعار، عرض مجلس المنافسة خلال سنة 2010 على الهيئة، قصد إبداء الرأي، عددا من القضايا ملخصة في الجدول التالي.

القضية	تاريخ إجابة الهيئة
القضية عدد 91199 المرفوعة أمام مجلس المنافسة من قبل شركة "تونيزيانا" ضد شركة "اتصالات تونس"	27 أكتوبر 2010
القضية عدد 101225 المرفوعة أمام مجلس المنافسة من قبل شركة "تونيزيانا" ضد شركة "اتصالات تونس"	12 ماي 2010
القضية عدد 101234 المرفوعة أمام مجلس المنافسة من قبل شركة "تونيزيانا" ضد شركة "اتصالات تونس"	5 أوت 2010
القضية عدد 101235 المرفوعة أمام مجلس المنافسة من قبل شركة "تونيزيانا" ضد شركة "اتصالات تونس"	3 أوت 2010
القضية عدد 101238 المرفوعة أمام مجلس المنافسة من قبل شركة "أورونج تونس" ضد كل من شركة "اتصالات تونس" و"تونيزيانا"	25 أكتوبر 2010
القضية عدد 101242 المرفوعة أمام مجلس المنافسة من قبل شركة "أورونج تونس" ضد "اتصالات تونس"	3 نوفمبر 2010
القضية عدد 91198 المرفوعة أمام مجلس المنافسة من قبل شركة "توب نات" ضد شركة "هكزابايت"	13 ديسمبر 2010

جدول عدد9: القضايا المعروضة على الهيئة من قبل مجلس المنافسة قصد إبداء الرأي



5. أنشطة أخرى

في إطار تبادل الخبرات والمعارف والإطلاع على تجارب البلدان الأخرى وتمكين إطارات الهيئة من دورات تكوينية في قطاع الاتصالات، شاركت الهيئة الوطنية للاتصالات في العديد من المنتديات والاجتماعات الدولية وورشات العمل يلخصها الجدول الموالي:

المكان	التاريخ	الموضوع
الرباط	12 - 13 جانفي 2010	الجلسة العامة وورشة العمل حول تطوير تنظيم قطاع الاتصالات في دول الاتحاد الأوروبي في إطار أشغال الشبكة الأورومتوسطية لمنظمي قطاع الاتصالات (EMERG)
دمشق	15 - 19 جانفي 2010	الاجتماع التحضيري العربي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لسنة 2010
الرياض	9 مارس 2010	الاجتماع العادي للشبكة العربية لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات
الرياض	10 مارس 2010	ورشة عمل حول حمل الأرقام
القاهرة	12 - 16 أفريل 2010	ورشة عمل إقليمية حول موضوع شبكات النطاق العريض
القاهرة	18 - 23 أفريل 2010	ورشة عمل حول موضوع مستقبل الشبكات القارة
الرباط	10 - 12 ماي 2010	ورشة عمل إقليمية حول موضوع مشاكل الربط البيني
الهند	23 - 30 ماي 2010	المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لسنة 2010
بيروت	8 - 9 جوان 2010	ندوة الأوروميد البريدي حول إطار العمل الأوروبي لتوحيد معايير جودة برامج الخدمات
بروكسال	19 - 26 جوان 2010	الاجتماع عدد 38 لهيئة الأنترنات للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN)
السودان	23 - 24 جوان 2010	الاجتماع السنوي السابع للجمعية العمومية للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
برشلونة	5 - 8 جويلية 2010	ورشة عمل حول استعمال مبدأ الهيمنة كأساس لتنظيم سوق الاتصالات
بانجول	11 - 13 جويلية 2010	المنتدى عدد 11 لتنظيم قطاع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والشراكة الأفريقية حول موضوع النطاق العريض بواسطة الألياف البصرية والاستعمال المشترك للسعات ومبدأ تمكين النفاذ لتحقيق هدف ربط إفريقيا
الرباط	27 - 28 جويلية 2010	ورشة عمل حول تعديل الإطار القانوني من أجل الأمن السبراني
نيروبي	30 - 31 جويلية 2010	اجتماع الاتحاد الدولي للاتصالات الإقليمي بشأن تقييم المطابقة واختبارات قابلية التشغيل البيني لمنطقة إفريقيا



دمشق	1- 5 أوت 2010	دورة تدريبية إقليمية (المستوى الثاني) حول أنموذج احتساب تكلفة الشبكات
لشبونة	22- 23 سبتمبر 2010	ورشة عمل NATP3 حول شبكات الجيل الجديد وتأثيرها على سوق الاتصالات وتنظيمها
القاهرة	26 سبتمبر 2010	الاجتماع التقني لهيئات تنظيم الاتصالات بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
دمشق	10- 12 أكتوبر 2010	ورشة عمل إقليمية حول موضوع النفاذ إلى الانترنت عبر شبكات النطاق العريض اللاسلكي في المناطق الريفية
لبنان	10- 12 أكتوبر 2010	اجتماع الشبكة الأوروبية متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات حول موضوع استقلالية هيئات تنظيم الاتصالات
القاهرة	1- 3 نوفمبر 2010	الاجتماع العشرون لفريق العمل العربي لجامعة الدول العربية للتشغيل والتعرفة
بروكسيل	3- 7 نوفمبر 2010	التكوين الخامس للحصول على شهادة الدراسات المختصة في "DESLO" اللوجستيك
السنغال	10- 12 نوفمبر 2010	الندوة العالمية العاشرة لمنظمي الاتصالات GSR2010
مراكش	23- 24 نوفمبر 2010	ورشة عمل برنامج NATP3 حول الالتزامات المتعلقة بالخدمة الشاملة
جنيف	24- 26 نوفمبر 2010	الاجتماع الثامن للاتحاد الدولي للاتصالات حول مؤشرات الاتصالات
بوركيينا فاسو	8- 9 ديسمبر 2010	الاجتماع السنوي الثامن للشبكة الفرنكوفونية لتنظيم قطاع الاتصالات
روما	14- 15 ديسمبر 2010	ورشة عمل حول المقارنة الدولية بين دول EMERG والتحضير لاجتماع رؤساء الهيئات التنظيمية لبلدان EMERG

جدول عدد 10 : مشاركات الهيئة الوطنية للاتصالات في الاجتماعات الدولية وورشات العمل خلال سنة 2010



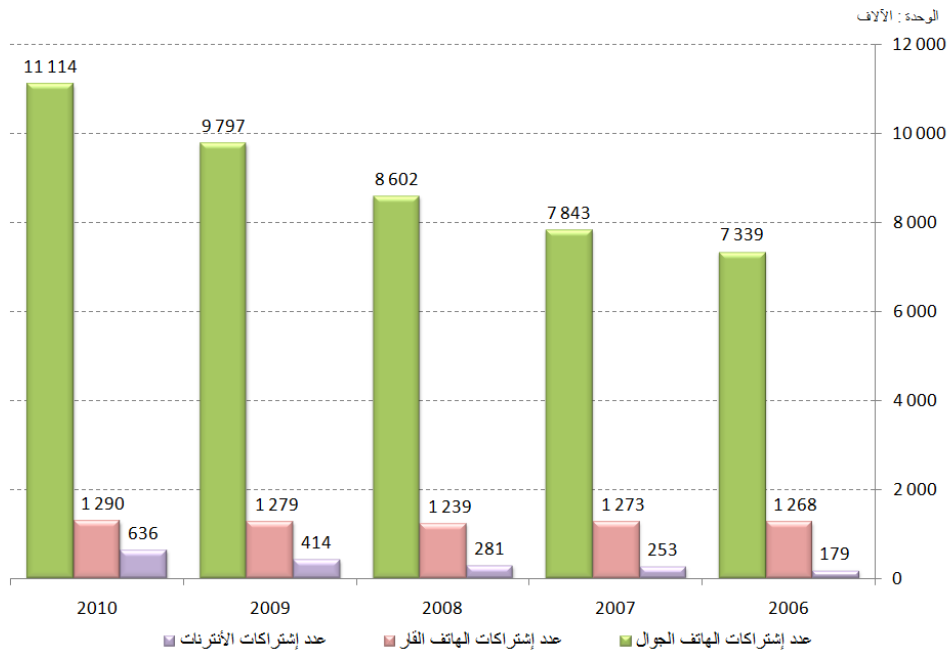
الباب الثاني

سوق الاتصالات في تونس

تغيّرت ملامح سوق الاتصالات التونسية بعد دخول المشغل الثالث "أورونج تونس" وانطلاق ترويجه لخدمات الهاتف الرقمي الجوال من الجيلين الثاني والثالث. وقد شهدت مؤشرات سوق الاتصالات نتيجة لذلك توزيعاً جديداً لحصص المشغلين، حيث حصل المشغل الجديد على نصيب معتبر من الاشتراكات في خدمات الهاتف الرقمي الجوال في فترة وجيزة بفضل الإستراتيجية التتظيمية التي وضعتها الهيئة الوطنية للاتصالات لتسهيل دخوله وترويج خدماته.

وقد نتج عن تحرير قطاع الاتصالات، وخاصةً مع دخول المشغل "أورونج تونس"، تنوع وتطور في الخدمات. ويتجلى ذلك من خلال ظهور خدمات جديدة تستخدم أحدث التكنولوجيات ومن خلال تطور مؤشرات سوق الاتصالات على مستوى الهاتف الرقمي الجوال والهاتف القار والأنترنات.

ويبرز تطور مؤشرات سوق الاتصالات بالنسبة لسنة 2010 خاصة من خلال تزايد عدد الاشتراكات في خدمات الأنترنات التي سجلت نسبة نمو فاق 50% وكذلك عدد الاشتراكات في قطاع الهاتف الجوال الذي فاق عدد السكان في حين كان تطور قطاع الهاتف القار ضئيلاً حيث لم تتجاوز نسبة النمو في السنة الأخيرة 1% كما يبين ذلك الرسم البياني الموالي.



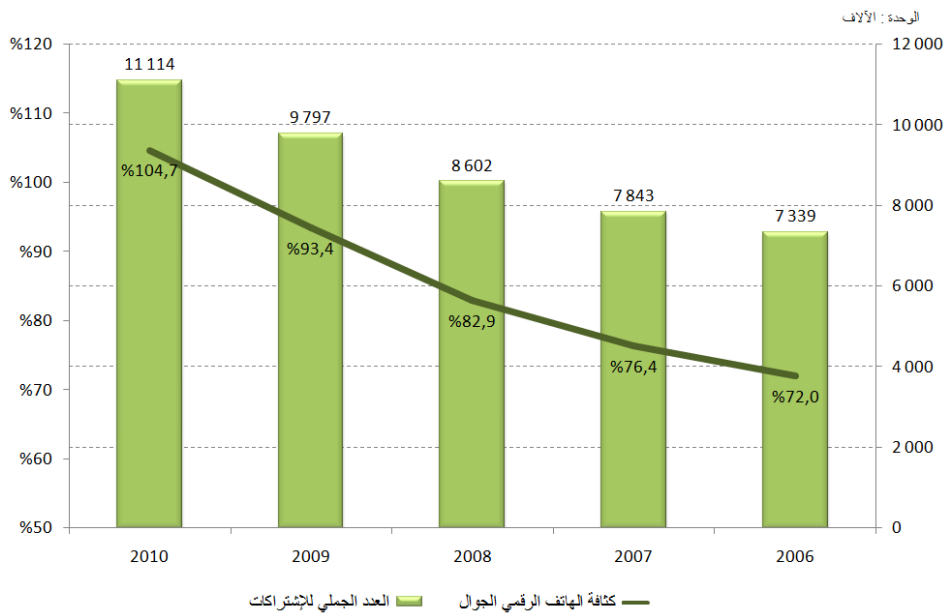
رسم بياني عدد 9: تطور عدد اشتراكات الهاتف القار والهاتف الجوال والأنترنات



1. سوق الهاتف الرقمي الجوال

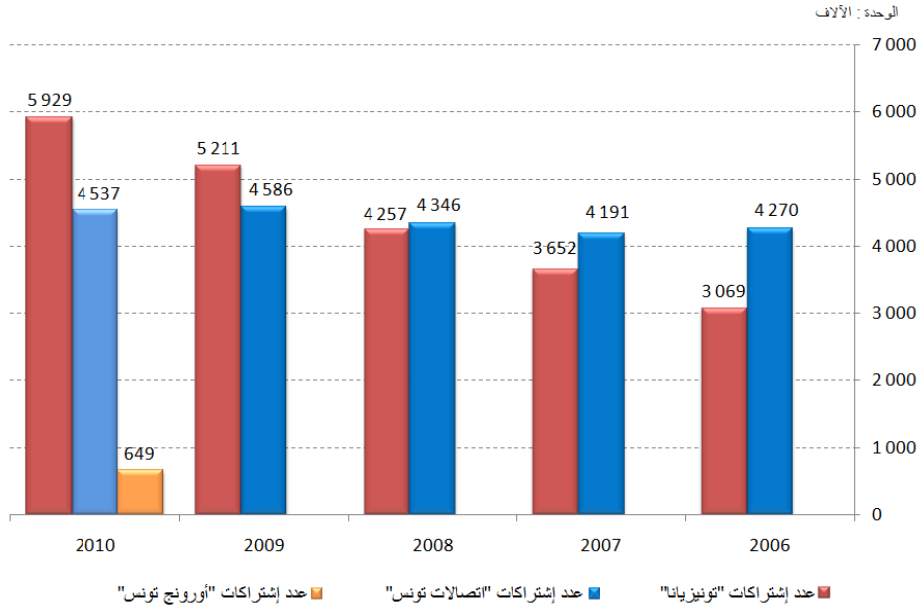
1.1. الإشتراكات والكثافة

واصل سوق الهاتف الرقمي الجوال تصدّره لأنشطة الاتصالات خلال سنة 2010 من خلال تطور المنافسة وتنوع الخدمات والعروض بعد الدخول الفعلي للمشغل الجديد "أورونج تونس" الذي شرع في تسويق خدماته ابتداء من شهر ماي. وقد سجل عدد الإشتراكات تطورا ملحوظا (أكثر من 1,3 مليون إشتراك جديد خلال سنة 2010)، وبلغت نسبة النمو لعدد الإشتراكات 13% خلال الفترة 2009 - 2010، وهو ما انعكس على كثافة الهاتف الرقمي الجوال في تونس التي ارتفعت من 93,4% سنة 2009 إلى 104,7% سنة 2010.



رسم بياني عدد 10: تطور عدد اشتراكات الهاتف الرقمي الجوال ونسبة الكثافة

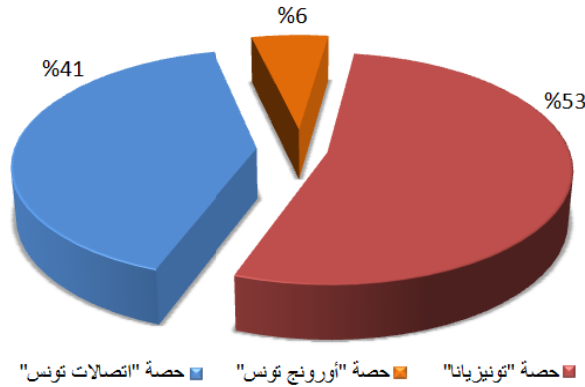
ويبين الرسم البياني الموالي تطور توزيع عدد إشتراكات الهاتف الرقمي الجوال حسب المشغلين.



رسم بياني عدد 11: تطور توزيع عدد اشتراكات الهاتف الرقمي الجوال حسب المشغلين

2.1 حصة كل مشغل من العدد الجملي للإشتراكات

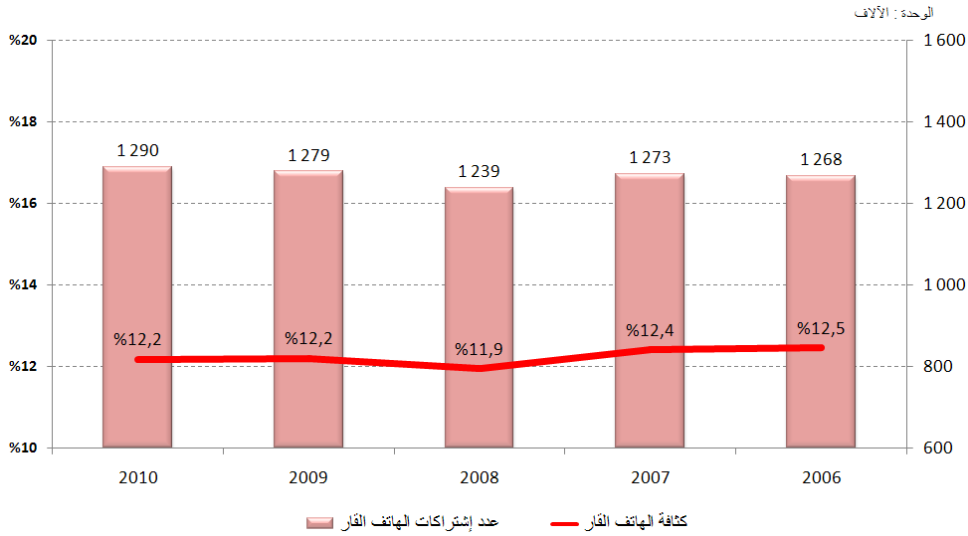
تمكن المشغل الجديد "أورونج تونس" من الظفر بحصة تقارب 6% من العدد الجملي لإشتراكات الهاتف الرقمي الجوال في تونس وذلك في فترة وجيزة (8 أشهر) بينما حافظ المشغل "تونيزيانا" على حصته في السوق (53%) خلال نفس السنة.



رسم بياني عدد 12: حصة كل مشغل من العدد الجملي لاشتراكات الهاتف الرقمي الجوال سنة 2010

2. سوق الهاتف القار

1.2. الإشتراكات والكثافة

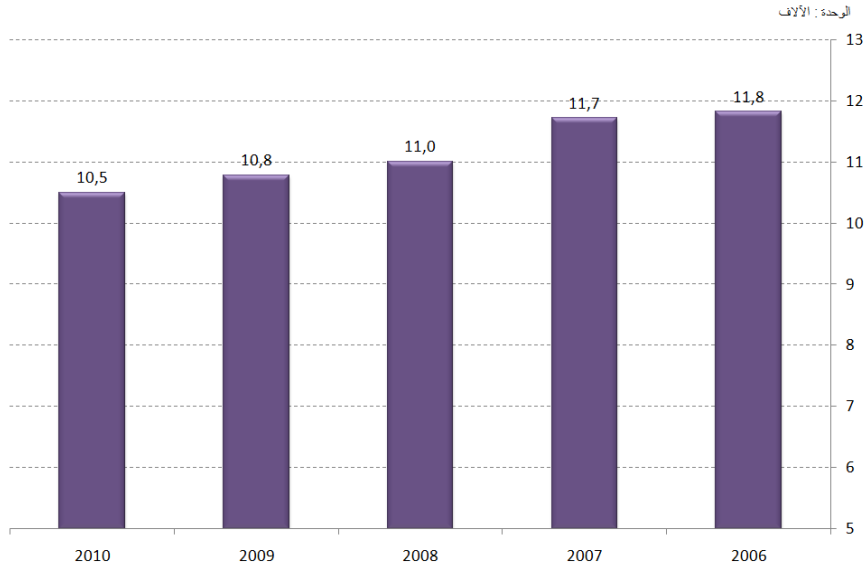


رسم بياني عدد 13: تطور عدد اشتراكات الهاتف القار ونسبة الكثافة

على غرار سوق الهاتف الجوال، شهدت سوق الهاتف القار خلال سنة 2010 الدخول الفعلي للمشغل الجديد "أورونج تونس" الذي أصبح يسوق خدماته ابتداء من شهر أوت وذلك بالاعتماد على العرض التجاري "Flybox" في انتظار فتح سوق تفكيك الحلقة المحلية مما ساهم في ارتفاع نسبي لعدد اشتراكات الهاتف القار خلال نفس الفترة غير أن نسبة الكثافة بالاعتماد معيار "عدد الأشخاص" بقيت مستقرة مقارنة بالنسبة المسجلة إلى غاية موفى سنة 2009. أما إذا اعتمدنا معيار "عدد الأسر"، وهو معيار يعتبر أدق لقياس كثافة الهاتف القار، فإن هذه النسبة قاربت 33% مع نهاية سنة 2010.

2.2 المراكز العمومية للاتصالات

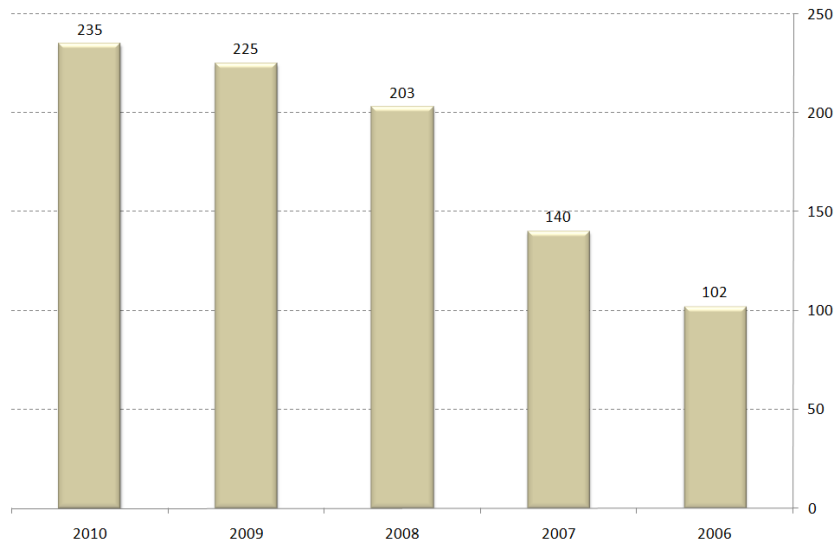
سجلت سنة 2010، على غرار السنوات المنقضية، تراجع ملحوظا لعدد المراكز العمومية للاتصالات حيث انخفض بأكثر من 250 مركزا مقارنة بما كان عليه سنة 2009. ويعزى ذلك أساسا إلى تراجع حاجة المستهلك إلى اللجوء إلى هذه المراكز واعتماده في أغلب الحالات على خدمات الهاتف الجوال.



رسم بياني عدد 14: تطور عدد المراكز العمومية للاتصالات

3.2 مراكز النداء

تعتبر مراكز النداء من بين الأنشطة الواعدة والهامة في قطاع الاتصالات خاصة إلى جانب طاقتها العالية في تشغيل حاملي شهادات التعليم العالي. وقد شهد هذا العنصر من السوق تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة إذ ارتفع عدد المراكز إلى 235 مركزا في موفى سنة 2010 مسجلا بذلك زيادة بـ10 مراكز مقارنة بسنة 2009 مما ساهم في توفير ألفي موطن شغل مباشر جديد خلال نفس الفترة.



رسم بياني عدد 15: تطور عدد مراكز النداء

3. سوق الأنترنت

1.3 الإشتراكات والكثافة

عرف عدد الإشتراكات في خدمات الأنترنت نسق نمو تصاعدي خلال السنوات الأخيرة مسجلا بذلك نسبة نمو قدرت بحوالي 54% خلال سنة 2010. ويعود هذا بالأساس إلى تزايد عدد الاشتراكات في خدمة النفاذ للأنترنت عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية (ADSL) من جهة، وتسويق خدمة النفاذ للأنترنت عبر شبكات الهاتف الجوال بالاعتماد على تكنولوجيا الجيل الثالث التي يقوم بتسويقها المشغل "أورونج تونس" من جهة أخرى. وقد فاق عدد الإشتراكات في خدمات الأنترنت 600 ألف مما ساهم في بلوغ نسبة نفاذ قدرت بـ 6% في موفى سنة 2010.

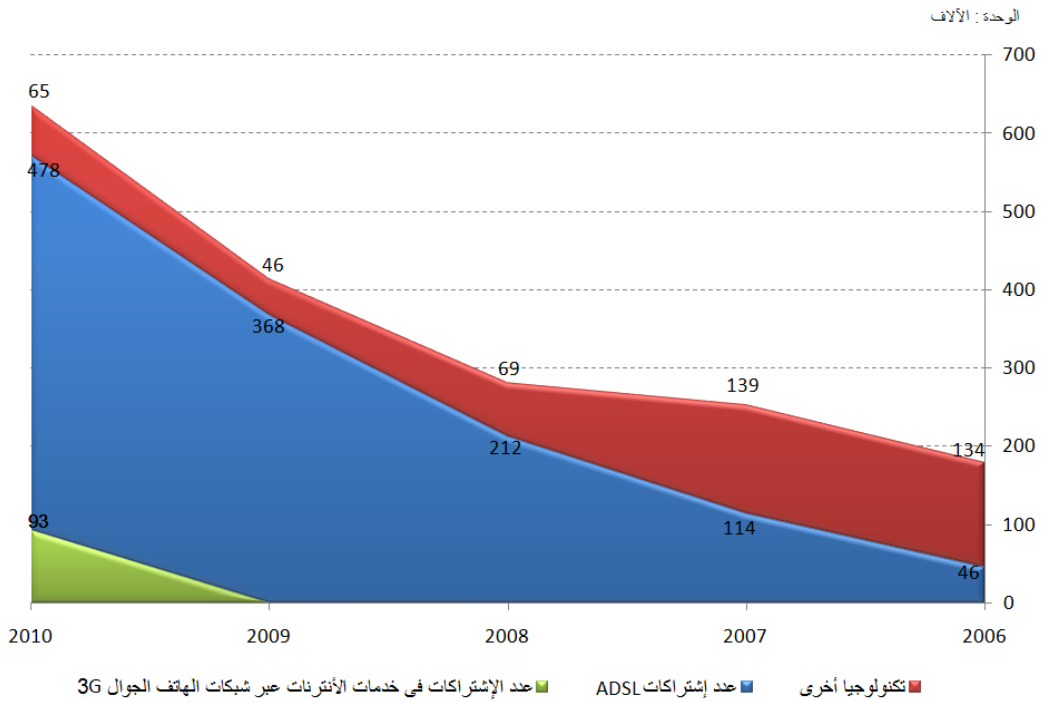
ورغم التطور الملحوظ لخدمات الأنترنت خلال السنوات الأخيرة، فإنه من المؤمل أن يسجل عدد الاشتراكات ارتفاعا أكثر مع فتح سوق الهاتف القار للمنافسة وتفعيل تقسيم الحلقة المحلية والاستعمال المشترك للبنية التحتية المتوفرة.



رسم بياني عدد 16 : تطور عدد إشتراكات الأنترنت ونسبة الكثافة

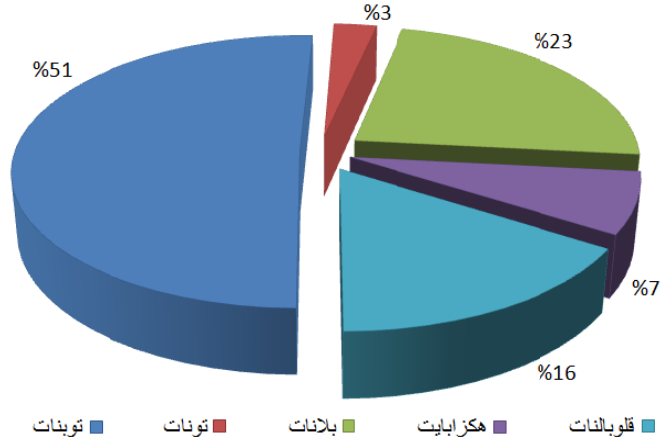


أمّا فيما يخص توزيع عدد اشتراكات الأنترنت بحسب تكنولوجيا النفاذ، فإن تكنولوجيا الخطوط الرقمية اللامتوازية (ADSL)، وكما يبين ذلك الرسم البياني الموالي، تستأثر بأكبر عدد من الإشتراكات مع تنامي عدد الإشتراكات في خدمات الأنترنت 3G التي يوفرها المشغل "أورنج تونس" والذي بلغ ما يقارب 93 ألف اشتراك مع موفى سنة 2010.



رسم بياني عدد 17 : تطور توزيع العدد الجملي للإشتراكات في خدمات الأنترنت

ويبين الرسم البياني الموالي حصص مزودي خدمات الأنترنت الخواص من العدد الجملي للإشتراكات في خدمة الخطوط الرقمية اللامتوازية (ADSL) مع موفى سنة 2010 وقد حظي "توبنات" بأكثر من نصف الإشتراكات في خدمات الأنترنت بينما يتقاسم بقية المزودين الخواص النصف الآخر بنسب متفاوتة.



رسم بياني عدد 18 : حصص مزودي خدمات الأنترنت الخواص من العدد الجملي للاشتراكات في خدمة الخطوط الرقمية اللامتوازية (ADSL) سنة 2010

2.3 المراكز العمومية للأنترنت

عرفت سنة 2010 تراجعاً في عدد المراكز العمومية للأنترنت بـ 5 مراكز ليبلغ بذلك العدد الجملي لهذه المراكز 243 مركزاً في كامل البلاد وهو تقريبا نفس العدد المسجل سنة 2006. ويعود هذا بالأساس إلى ارتفاع عدد الاشتراكات في خدمات الأنترنت ذات التدفق العالي حيث تجاوز 570 ألف اشتراك في موفى سنة 2010.

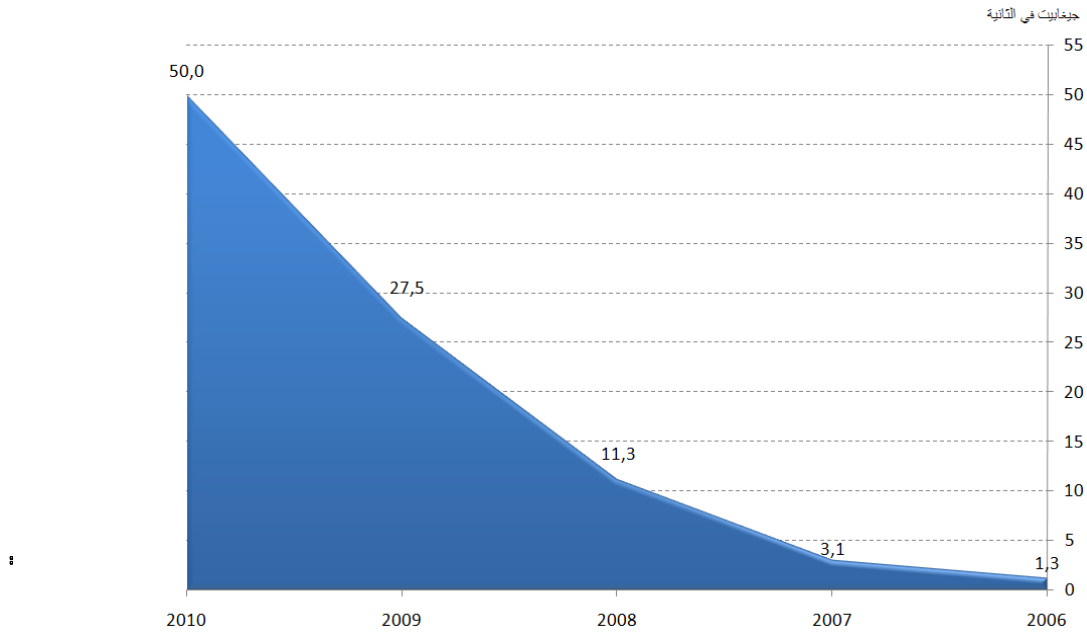


رسم بياني عدد 19 : تطور عدد المراكز العمومية للأنترنت



3.3 سعة الربط بالشبكة الدولية للإنترنت

دعمت "اتصالات تونس" خلال سنة 2010 سعة الربط بالشبكة الدولية للإنترنت بزيادة إضافية قدرت بـ 22,5 جيجابايت في الثانية لتبلغ بذلك 50 جيجابايت في الثانية، مما ساهم في تعزيز جودة خدمات الإنترنت وتراسل المعطيات.



رسم بياني عدد 20: تطور سعة الربط بالشبكة الدولية للإنترنت (جيجابايت في الثانية)



ملحق :

النتائج المالية للهيئة الوطنية للاتصالات



شهدت مداخل الهيئة الوطنية للاتصالات بعنوان سنة 2010 والمتأتية خاصة من معاليم إسناد وحجز الموارد الترقية وموارد العنونة (محددة بقرار وزير تكنولوجيا الاتصالات المؤرخ في 09 جانفي 2010) نموا بنسبة 16,1% مقارنة بسنة 2009، حيث بلغت 6 222 248 دينارا.

وقد مكّنت هذه الإيرادات من تسديد نفقات الهيئة التي شهدت بالتوازي مع المداخل، ارتفاعا بنسبة 27,9% مقارنة بسنة 2009 نظرا للزيادة في نفقات التسيير تباعا مع تطور النشاط والانتدابات التي تمت في إطار تدعيم الموارد البشرية للهيئة وآليات التصرف.

وقد أفرزت القوائم المالية للهيئة الوطنية للاتصالات بعنوان سنة 2010 النتائج التالية:

البيانات	2009	2010
الإيرادات	5 357 595	6 222 248
المصاريف	2 901 559	3 712 200
النتيجة الصافية	2 456 036	2 510 048

جدول عدد 11: تطور إيرادات الهيئة ومصاريفها بحساب الدينار

وإذ مكّنت هذه الإيرادات من الإيفاء بالتعهدات المالية للهيئة من جهة، فإنها مثلت في جزء كبير منها دفعات تخص الأداء على الأرباح والبالغة نسبة 32,9% إضافة إلى كتلة الأجور بنسبة 29,3% ومعلوم الكراء بنسبة 4% من جهة أخرى.

وفي إطار العمل على تحسين التصرف في الموارد المالية والأخذ بعين الاعتبار للمقترحات الواردة بتقرير الرقابة الداخلية فيما يتعلق بتقليص معاليم الكراءات والعمل على بناء مقر اجتماعي لائق لاستيعاب موظفي الهيئة في ظروف ملائمة وتوفير مناخ سليم للسير الطبيعي للنشاط، قامت الهيئة باقتناء قطعة أرض بمنطقة ضفاف البحيرة بقيمة 1 991 507 دينار بما في ذلك معاليم التسجيل، تم دفع القسط الأول البالغ 1 312 757 دينار وبرمجة دفع القسط المتبقي خلال سنة 2011.