

التقرير السنوي 2015



التقرير السنوي

2015

الهيئة الوطنية للاتصالات

الرؤية:

تعزيز مبادئ الشفافية و التعاون والتوافق مع جميع الأطراف المتدخلة من أجل تنمية قطاع الاتصالات والاقتصاد الرقمي في تونس وتطوير مؤشراتته وتدعيم دوره في التنمية الشاملة



الأهداف الاستراتيجية:

- ضمان مناخ تنافسي يتسم بالشفافية ويدعم الثقة لدى كافة المتدخلين في سوق الاتصالات ويمطد الضمانات اللازمة لاحترام قواعد المناهضة للنزهاء.
- تكريس حق الاتصال والنفاد الى شبكات الاتصالات وتصميم الانتفاع بالخدمات الاتصالية لكافة شرائح المجتمع التونسي بجودة عالية وأسعار مقبولة.
- حماية حقوق ومصالح المستهلكين ومقدمي الخدمات.
- تشجيع الاستثمار و التجميد التكنولوجي وتطوير الخدمات ودعم الانتقال الرقمي.

يشرف الهيئة الوطنية للاتصالات أن تقدّم، طبقا للفصل عدد 77 من مجلة الاتصالات، تقريرها السنوي الثالث عشر حول نشاطها خلال سنة 2015، ويستعرض هذا التقرير نبذة موجزة لأهم الأنشطة والإنجازات التي تمّ تحقيقها خلال هذا العام.

كرّس التمشّي الذي اعتمده الهيئة الوطنية للاتصالات عبر برنامج عملها لهذه السنة، التزامها بتحقيق أهدافها و مواصلة الجهود الرامية لضمان إطار تنظيمي محفّز في سوق أصبحت تتميز بتنافسية عالية.

كما بذلت الهيئة جهودا حثيثة ومستمرّة لضمان توفير أعلى مستوى ممكن لجودة الخدمات بهدف أن يصبح معيار الجودة الركيزة الأساسيّة للمنافسة عوضا عن الأسعار، وذلك رعاية لمصالح المشغل والمستهلك معا ودعما لفرص الاستثمار.

واستمرارا في نهجها التعديلي القائم على حماية مقتضيات المنافسة المشروعة في سوق الاتصالات وتكريس الشفافية والإنصاف في العلاقات الاقتصادية بين كل المتدخلين في القطاع مع مراعاة حقوق المستهلك، واصلت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2015 أداء مهامها التنظيمية الموكولة اليها بموجب مجلة الاتصالات ونصوصها التطبيقية مع استثناسها بأفضل الممارسات المعمول بها إقليميا ودوليا.

و لم تغفل الهيئة خلال هذا العام كمنظم للقطاع على حدّ المشغلين لتعزيز وتطوير البنية التحتية القارّة والجوّالة، كما أولت ملف الخدمة الشاملة أهميّة كبرى من خلال تنظيم ورشة عمل تحت عنوان «وضع استراتيجية للخدمة الشاملة للاتصالات بالجمهورية التونسية»، و قامت الهيئة بإعداد

مسودة كراس الشروط الخاصة بهذه الخدمة والتي ستتولى وزارة تكنولوجيا الاتصال والاقتصاد الرقمي إطلاق طلب العروض الخاص بها خلال سنة 2016.

وتميزت سنة 2015 أيضا بالشروع في انجاز الأعمال التمهيدية السابقة لدراسة تحليل سوق الاتصالات التي آلت الى إصدار قرار يتعلق بضبط المبادئ التوجيهية لتحليل السوق بعد استشارة مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات والإعلان عن طلب عروض دولي بهدف اختيار مكتب لإجراء الدراسة المذكورة.

وشهد شهر ماي من هذا العام انطلاق مشروع التوأمة مع الاتحاد الأوروبي بين تونس وإيطاليا وفرنسا واسبانيا، ويمثل هذا المشروع فرصة هامة لتطوير كفاءات الهيئة وتعزيز نجاعتها لأداء الدور المنوط بها في إطار اختصاصاتها.

كما أدرجت الهيئة حماية حقوق مستعملي خدمات الاتصالات من بين أولويات عملها، إذ حظي مشروع حمل الأرقام الذي يمكن المشتركين بخدمات الهاتف الجوال والقرار من تغيير المشغل مع المحافظة على نفس أرقام النداء، بجانب هام من عمل الهيئة التي ركزت جهودها على توفير كل أسباب نجاح هذا المشروع من خلال إجراء الدراسات اللازمة واستشارة المشغلين والأطراف المتداخلة وتوج هذا العمل بإصدار قرارات جديدة لتفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف القار والجوال في جوبلية 2015 وذلك بإقرار رزنامة تدريجية لإدخال الخدمة المذكورة حيز التنفيذ ومن المؤمل أن يتم انطلاقتها التجاري بداية من منتصف شهر أبريل 2016.

في نفس الإطار، شرعت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال هذه السنة في إجراء الأعمال التحضيرية لتقييم جودة خدمات الانترنت القارة وذلك بتنظيم استشارة موسعة ساهم في إعدادها مختلف الجهات الفاعلة من المجتمع المدني لا سيما منظمة الدفاع عن المستهلك ومجتمع الانترنت والمنتدى الوطني لحوكمة الانترنت بالإضافة إلى مختلف مزودي خدمات الانترنت ومشغلي الشبكات العمومية للاتصالات وكذلك وزارة تكنولوجيا الإتصال والاقتصاد الرقمي.

كما قامت الهيئة بحملات لقياس جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيلين الثاني والثالث شملت العديد من مناطق الجمهورية ويستعرض هذا التقرير نتائجها المفصلة.

بالتوازي مع ذلك واصلت الهيئة ممارسة مهامها التنظيمية الأخرى من فض النزاعات بين الأطراف المتداعية أمامها وإسناد موارد التقييم الضرورية لطالبيها ومراقبة مدى احترام المشغلين والمزودين لالتزاماتهم الناشئة عن النصوص القانونية والترتيبية في مجال الاتصالات.

ولأن الهيئة تؤمن بأن الرقي بأداء قطاع الاتصالات وتحسين مؤشرات لا يمكن أن يحصل دون تحقيق منافسة عادلة وشفافة بين كافة المتدخلين من مشغلي الشبكات ومزودي خدمات الاتصالات، فقد ركزت عملها خلال هذه السنة على وضع حد لكل أشكال المنافسة اللامشروعة بما خول لها القانون من صلاحيات تنظيمية وردعية إذ تميزت سنة 2015 بتسليط الهيئة للعديد من العقوبات الإدارية والعالية على المشغلين والمزودين بعد ما عاينته من اخلالات ومخالفات لقرارات الهيئة كان لها أثر في عرقلة تطور سوق الاتصالات.

وقد لقيت جهود الهيئة في تعزيز المنافسة وحماية مستعملي خدمات الاتصالات تقديرا دوليا إقليميا واسعا مكنها من الحصول على لقب أفضل منظم لقطاع الاتصالات بالقارة الافريقية خلال المؤتمر الحادي عشر للاتصالات "Africa Telecom People" الذي انعقد بمدينة أبيدجان يومي 8 و 9 أكتوبر 2015.

أما فيما يتعلق بسوق الاتصالات في تونس خلال سنة 2015، فقد سجلت الهيئة تواصل تراجع مؤشرات الهاتف القار والهاتف الجوال مقابل ارتفاع هائل لتلك المتعلقة بالانترنات وهو ما يدل على مسابرة السوق التونسية لنفس وتيرة تطور أسواق الاتصالات في بقية بلدان العالم التي تشهد بدورها تراجع الخدمات الصوتية لفائدة خدمات الانترنات.

ورغم ما حققه قطاع الاتصالات من نتائج ايجابية خاصة على مستوى تحسين مناخ المنافسة ، إلا أن الهيئة ترى أنه لم يبلغ بعد مستوى التطور المأمول، بسبب عدم مواكبته للتطورات المتلاحقة والمتسارعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيايات الاتصال وما أصبحت

تتميز به خدمات الاتصالات من تطور وابتكار .

وتعتبر الهيئة أن قطاع الاتصالات في تونس يتمتع بجميع المقومات التي تمكنه من تدارك هذا التأخر وبلوغ التطور المرجو وذلك بتظافر الجهود بين كافة المتدخلين فيه قصد العمل على تحديث وتطوير خدمات الاتصالات وتعميمها على كافة الميادين (الصحة، التعليم ، الثقافة...) و جعلها أكثر قربا من المواطن وقادرة على تلبية تطلعاته من خلال الاعتماد على الحلول المبتكرة التي أثبتت فاعليتها في دعم ديمقراطية الولوج إلى شبكات الاتصالات ونشر خدمات النطاق العريض على غرار خدمة "Wifi outdoor" وغيرها من التكنولوجيات الأخرى.

من جهة أخرى فإن ارساء أرضية قانونية ملائمة، يعتبر إحدى الركائز الأساسية لتطوير القطاع لذلك فإن الهيئة تثنى قرار الدولة بمراجعة الإطار القانوني المنظم لميدان الاتصالات و باصدار مجلة اتصالات رقمية تكون شاملة لجميع النصوص والجوانب التنظيمية ومواكبة لنسق التطور التكنولوجي في العالم.

وتؤشر الاجراءات التي اتخذتها الدولة في موفى سنة 2015 لمنح اجازات لتشغيل شبكات هاتف جوال من الجيل الرابع واسناد تراخيص لتشغيل شبكات افتراضية وتشجيع الباعثين الشبان والمؤسسات الصغرى الناشطة في مجال تكنولوجيات الاتصال على الدخول في مرحلة جديدة تتميز بالتجديد التكنولوجي و التحفيز على استعمال التقنيات الحديثة والمحتويات الرقمية من المؤمل أن تساهم في تجاوز بعض النقائص التي يعاني منها قطاع الاتصالات لتثمين مزاياه واستغلال آفاقه الربحية في خدمة التنمية الشاملة والمستدامة في البلاد.

رئيس الهيئة الوطنية للاتصالات

هشام بسباس

الفهرس

الباب الأول : تقديم الهيئة الوطنية للاتصالات

- 11 المهام
 12 الصلاحيات
 13 التركيبة
 14 التنظيم الاداري والعالي

الباب الثاني: أنشطة الهيئة الوطنية للاتصالات

- 16 في مجال التنظيم
 31 في مجال المراقبة
 57 في مجال فض النزاعات
 63 في المجال الاستشاري
 64 في مجال التعاون الدولي

الباب الثالث : سوق الاتصالات في تونس

- 76 الهاتف الرقمي الجوال
 80 الهاتف القار
 84 الانترنت الجوال
 88 الأتترنت القارة

92 الآفاق المستقبلية للهيئة

ملحق : النشاط الإداري والنتائج العالية للهيئة

- 98 الوطنية للاتصالات

تقديم الهيئة
الوطنية للاتصالات

الباب الأول

تقديم

أحدثت الهيئة الوطنية للاتصالات بمقتضى القانون عدد 01 لسنة 2001 المؤرخ في 15 جانفي 2001 المعتمم بالقانون عدد 46 لسنة 2002 المؤرخ في 7 ماي 2002 و المنقح بالقانون عدد 01 لسنة 2008 المؤرخ في 08 جانفي 2008 والقانون عدد 10 لسنة 2013 المؤرخ في 12 أبريل 2013 كهيكل يتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال العالي وأوكل إليه مهمة تعديل قطاع الاتصالات. و منذ إحداثها عملت الهيئة الوطنية للاتصالات على تركيز أسس و قواعد سوق اتصالية قائمة على المنافسة الحرة والنزيهة.

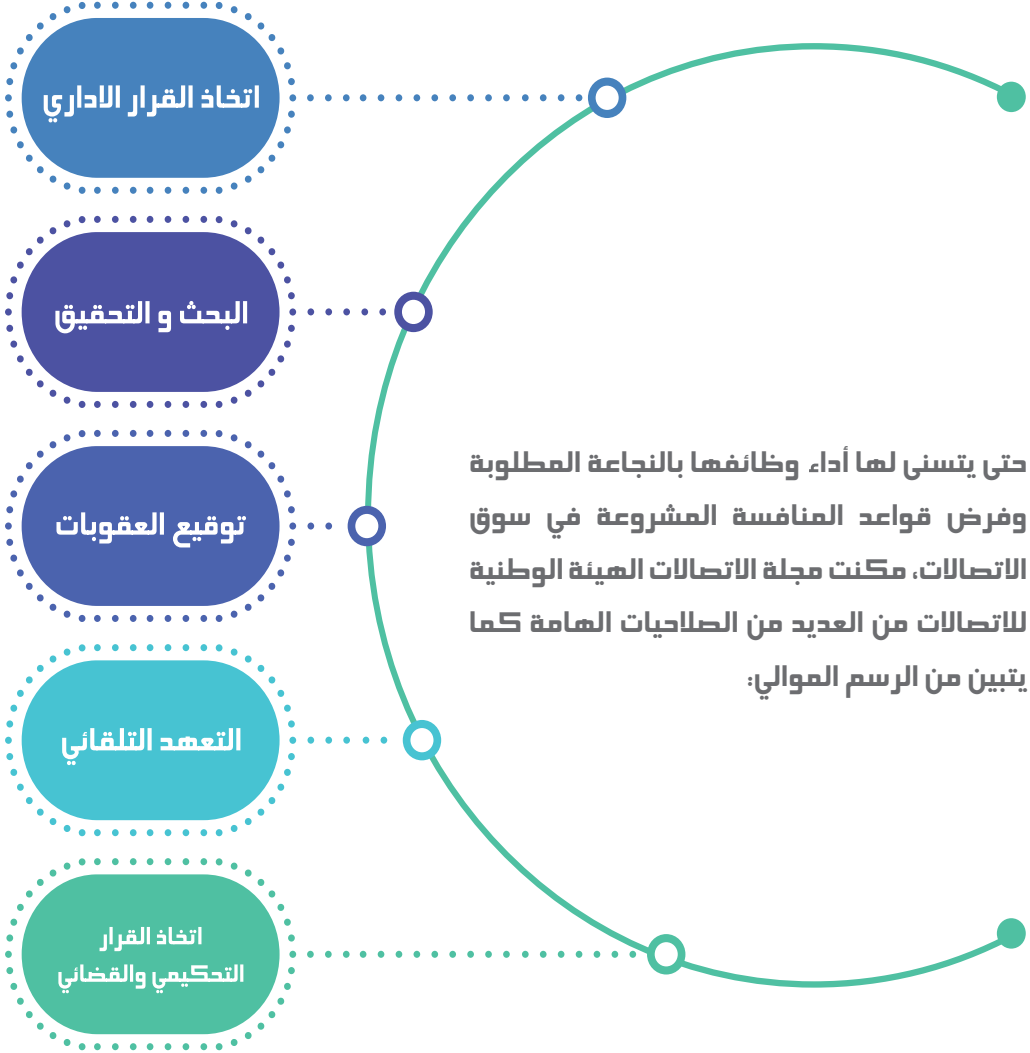
1. مهام الهيئة:

تتوزع مهام الهيئة الوطنية للاتصالات إلى أربعة مجالات تتعلق بالمراقبة والتنظيم وفرض النزاعات والاستشارة. ويلخص الرسم البياني العوالي أبرز هذه المهام.



الرسم البياني عدد 1 : مهام الهيئة الوطنية للاتصالات

2. صلاحيات الهيئة:



الرسم البياني عدد 2 : صلاحيات الهيئة الوطنية للاتصالات

3. تركيبة الهيئة

مجلس الهيئة:

يتركب مجلس الهيئة من سبعة أعضاء وهم رئيس الهيئة ونائبه وهو مستشار لدى محكمة التعقيب وعضو قار وهو مستشار بإحدى الغرفتين المكلفتين بمراقبة المنشآت العمومية بدائرة المحاسبات. ويباشر هؤلاء الأعضاء مهامهم بالهيئة كامل الوقت. أما باقي الأعضاء فيتم اختيارهم من الشخصيات ذات الكفاءة في الميدان التقني ذي العلاقة بالاتصالات.

سلوك المقررين:

يمثل سلوك المقررين الهيكل المكلف بإجراء الأبحاث والتحريات والمعاينات في القضايا والمسائل التي يكلفهم بها رئيس الهيئة. ويندرج إحداث هذا الهيكل في إطار الفصل بين سلطة اتخاذ القرار من جهة وصلاحيات البحث والاستقراء من جهة أخرى. ويشرف على هذا الهيكل مقرر عام يتولى تنسيق ومتابعة أعمال المقررين.

4. هياكل التنظيم الإداري والمالي:

ضبط الأمر عدد 922 لسنة 2003 المؤرخ 21 أبريل 2003 هياكل التنظيم الإداري والمالي للهيئة وحرص على إكسابها المرونة اللازمة التي تتماشى مع طبيعة المهام المناطة بعهدة الهيئة وتمثل في :

رئيس الهيئة:

إلى جانب مهامه كرئيس مجلس الهيئة، يتولى رئيس الهيئة الإدارة المالية والإدارية للهيئة ورئاسة مجلس التصرف.

مجلس التصرف

يقدم الرسم البياني العوالي فكرة عن تركيبة مجلس التصرف وأبرز مهامه

مجلس التصرف

ممثل عن الوزارة الاولى | الاعضاء القارون بالهيئة | ممثل عن وزارة العالية

يصادق على ميزانية الهيئة و هيكلها التنظيمي و الصفقات و الاتفاقيات المبرمة

الرسم البياني عدد 3 : تركيبة مجلس التصرف

الكتابة القارة:

يقدم الرسم البياني الموالي فكرة عن الكتابة القارة و تركيبتها

الكتابة القارة

مكتب الاجراءات

مكتب الضبط

الرسم البياني عدد 4 : الكتابة القارة

أنشطة الهيئة
الوطنية للاتصالات

الباب الثاني

1. في مجال التنظيم

1.1. خدمة الربط البيني

إن وجود إطار تنظيمي واضح وشفاف للربط البيني بين شبكات المشغلين يعدّ من أهم عوامل نجاح نشر وتطور خدمات الاتصالات والمنافسة، مما يساعد على تكامل الاستفادة من البنية التحتية لجميع مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات، وتمكين المشتركين من التواصل بكلّ حرية فيما بينهم بصرف النظر عن الشبكة المشتركة فيها .

وتمثل المصادقة على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني المنصوص عليها بالفصل 38 من مجلة الاتصالات وبالفصل 6 من الأمر 831—د لسنة 2001 المؤرخ في 14 أبريل 2001 المتعلق بضبط الشروط العامة للربط البيني وطريقة تحديد التعريفات إحدى الآليات الفعّالة لتعديل الأسعار وضبط تعريفات الربط البيني وتحديد علاقة المشغلين ببعضهم البعض.

و قد قامت الهيئة منذ إحداثها بالمصادقة على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني إلى غاية سنة 2011 دون الإعتماد على الأسانيد المحاسبية والاقتصادية والتجارية التي جاءت بها النصوص القانونية المتعلقة بالمسألة وذلك لعدم مسك المشغلين لمحاسبة تحليلية. أمّا بداية من سنة 2012 فقد تمّت المصادقة على العروض التقنية والتعريفية للربط البيني لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات بالاعتماد على نتائج عمليات التدقيق في القوائم التأليفيّة للمحاسبة التحليليّة للمشغلين إضافة إلى الدراسات المعمّقة التي قامت بها الهيئة لتقييم وضع المنافسة ومدى تأثير تغيير مستوى تعريفات خدمات الربط البيني على تطوّر السوق.

و حرصت الهيئة طيلة السنوات الأخيرة على التخفيض التدريجي في تعريفات إنهاء المكالمات بشبكة الهاتف الجوّال و القار و تحديد هذه التعريفات بصفة مسبقة قصد تمكين المشغلين من مزيد من الوضوح في الرؤية في خصوص التطوّرات المستقبلية للقطاع مما يمكنهم من رسم استراتيجياتهم التجارية وسياساتهم المتعلقة بالإستثمار على أسس موضوعية واضحة.

و فيما يتعلّق بالعروض التقنية والتعريفية للربط البيئي لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات لسنة 2015، فبالإضافة الى تعريفات إنهاء المكالمات التي تمّ تحديدها بصفة مسبقة بالنسبة لسنة 2015 كما سبق الاشارة الى ذلك، صادقت الهيئة في مرحلة أولى على تعريفات الكراء السنوي للمجموعة الأولى الرقمية لربط الجوال و القار و تعريفات الربط البيئي حسب السعة و تعريفات الارساليات القصيرة و الارساليات المتعددة الوسائط و تعريفات النفاذ للخدمات الخاصة مع الحرص على توحيد تلك التعريفات بين المشغلين الثلاثة والمحافظة على خصوصية بعض الخدمات التي يقدمها المشغل التاريخي.

و يلخص الجدول الموالي التعريفات الموحّدة للمشغلين الثلاثة:

الخدمة	تعريفات 2015 دون احتساب الاداءات	نسبة التخفيض	
		الشركة الوطنية للاتصالات و أوريدو تونس	أورنج تونس
الكراء السنوي للمجموعة الأولى الرقمية لربط الجوال و القار	3000	%14	
الارساليات القصيرة	0,005	%29	%38
الارساليات المتعددة الوسائط	0,025	%11	%22

الجدول عدد 1 : تعريفات الكراء السنوي للمجموعة الأولى الرقمية لربط الجوال و القار و تعريفات الارساليات القصيرة و الارساليات المتعددة الوسائط

كما قامت الهيئة في مرحلة ثانية بالمصادقة على الشروط التقنية و التعريفية الخاصة بكراء وصلات الربط ذات سعة 2 ميغا بيت و التموّج المشترك والوصلات المؤجرة والاستعمال المشترك للبنية التحتية للمشغلين الثلاثة مع الحرص على اعتماد تعريفات تشجع على تقاسم البنية التحتية و تطبيق مبدأ توحيد التعريفات .

وقد شهدت تعريفات الوصلات ذات سعة 2 ميغا بيت انخفاضا بنسبة 60 % مقارنة بالسنة الماضية كما هو مبين بالجدول التالي:

طول الوصلة	≥ 10 كلم	≥ 50 كلم	≥ 100 كلم	< 100 كلم
معلوم النفاذ بالدينار دون اعتبار الاداءات	300	300	300	300
معلوم الكراء بالدينار دون اعتبار الاداءات	2160	3587	4808	8225
الجزء المتغير	108	81	57	22

الجدول عدد 2 : تعريفات الوصلات ذات سعة 2 ميغا بيت

وشهدت تعريفات كراء فضاء التمويع المشترك انخفاضا بنسبة 35 % .
كما عرفت تعريفات الوصلات المؤجرة انخفاضا هاما حسب السعة كما يبين الجدول التالي:

الخدمة	2 Mbit/s	STM1	STM4 et STM16	STM64 et 10 GE
نسبة التخفيض مقارنة بسنة 2014	60%	30%	50%	70%

الجدول عدد 3 : تعريفات الوصلات المؤجرة

2.1. التدقيق في القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات:

في إطار انجاز المهام الموكولة إليها بموجب مجلة الاتصالات ونصوصها التطبيقية وخاصة الفصل 4 من الأمر عدد 3026 لسنة 2008 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 والمتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، واثراً الانتهاء من المرحلة الأولى من عملية التدقيق في القوائم التأليفية بعنوان 2010 و 2011 و 2012، شرعت الهيئة في الإعداد لعملية التدقيق في القوائم التأليفية بعنوان 2013 و 2014 و 2015 بالتشاور مع المشغلين. وتميّزت بإنجاز الأعمال التالية :

1. بعد إصدار قرار الهيئة عدد 69 المؤرخ في 16 سبتمبر 2014 المتعلق بمراجعة قرارها عدد 73 المؤرخ في 17 نوفمبر 2011 المتعلق بضبط شكل ومحتوى القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية لمشغلي شبكات الهاتف الجوال للاتصالات ، استعانت الهيئة بمكتب مختصّ تمّ اختياره عن طريق طلب عروض دولي لمراجعة وتحديث شكل ومحتوى القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات بالنسبة لأنشطة الهاتف القار التي تمّ ضبطها سنة 2012 بمقتضى القرار عدد 22 المؤرخ في 16 مارس 2012، وقد قامت الهيئة باستشارة المشغلين و طلب أرائهم حول مختلف التقارير المقدمة من طرف المكتب المذكور قبل المصادقة النهائية على قرار مراجعة وتحديث شكل ومحتوى القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية لمشغلي الشبكات العمومية بالنسبة لأنشطة الهاتف القار.

2. بهدف ضمان نجاح المرحلة الثانية من عملية التدقيق بعنوان 2013 و 2014 و 2015، قامت الهيئة، في مرحلة أولى، بوضع اللمسات الأخيرة الخاصة بدراسة حول مراجعة نسبة تكلفة رأس المال قبل الأداءات على الضريبة التي يعتمد عليها مشغلو الشبكات العمومية للاتصالات لتقييم تكاليف وتعريفات الخدمات الخاضعة للتنظيم و ذلك في انتظار مصادقة مجلس الهيئة على مخرجات هذه الدراسة. كما انتهت الهيئة، في مرحلة ثانية صياغة كراس شروط جديد يمكن من تلافي النقص التي تمّ الوقوف عليها خلال التجربة الأولى لعملية التدقيق وذلك لاختيار مكتب أو مكاتب مستقلة للقيام بعملية التدقيق لسنوات 2013 و 2014 و 2015.

3. ستتولى الهيئة الاستعانة بمكتب مختص يتم اختياره عن طريق طلب عروض لإعداد و وضع نموذج لحساب تكاليف خدمات البيع بالجملة والربط البيني.

و تجدر الإشارة أنّ هذا النموذج سيمثل أداة مكملة للمحاسبة التنظيمية المطلوبة من مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات و سيشكل بالنسبة للهيئة مرجعا هاما لاتخاذ قراراتها خاصة في ما يتعلق بالمصادقة على العروض التقنية و التعريفية الخاصة بالربط البيني وبالظروف الاقتصادية الخاصة باستقبال شبكات الاتصالات الافتراضية كما سيكون

من تقييم و تحديد أسباب الاختلافات بين التكاليف الناتجة عن المحاسبة التنظيمية للمشغلين من أجل فهم أفضل للتقارير المحاسبية.

3.1 . خدمة الأنترنات بالجملة

1.3.1. دراسة حول عروض الجملة الخاصة بسوق الأنترنات :

في إطار سعيها لتطوير المنافسة على مستوى سوق الأنترنات ذات السعة العالية والعالية جدا، قامت الهيئة خلال سنة 2015 بمتابعة إنجاز الدراسة التي أوكلتها لمكتب دراسات دولي مختص في المجال والمتعلقة بتحديد الفارق (test de squeeze tarifaire) بين تعريفات التفصيل الخاصة بالانترنات وتعريفات عروض الجملة المتمثلة في تقسيم الحلقة المحلية وخدمة النفاذ وتجميع خدمات الأنترنات ذات السعة العالية (Bitstream) على إثر طلب العروض الصادر في الغرض بتاريخ 20 نوفمبر 2014.

ومكنت هذه الدراسة من تقييم ذلك الفارق انطلاقا من الوضعية الحالية للسوق من حيث العروض التجارية المقدمة وعروض الجملة المصادق عليها بمقتضى قرارات الهيئة الوطنية للاتصالات. وعلى إثر المصادقة على نتائج هذه الدراسة، طلبت الهيئة من "اتصالات تونس" موافاتها للمصادقة بعروض جملة خاصة بسوق الأنترنات تأخذ بالاعتبار هذه النتائج.

2.3.1. تحليل سوق الأنترنات ذات السعة العالية والعالية جدا :

عملا بمقتضيات الأمر عدد 53 لسنة 2014 المؤرخ في 10 جانفي 2014 المنقح والمعتم للأمر عدد 3026 لسنة 2008 المتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2015 بمتابعة إنجاز أعمال الدراسة المتعلقة بتحليل سوق الأنترنات ذات السعة العالية والعالية جدا. ومكنت هذه الدراسة من:

- تحديد أسواق الأنترنات المرجعية الواجب تنظيمها،
- تحديد المشغلين المهمين في كل سوق من أسواق الأنترنات المرجعية،
- تحديد التزامات المشغلين المهمين في كل سوق من أسواق الأنترنات المرجعية.

4.1. الترقيم وحمل الأرقام

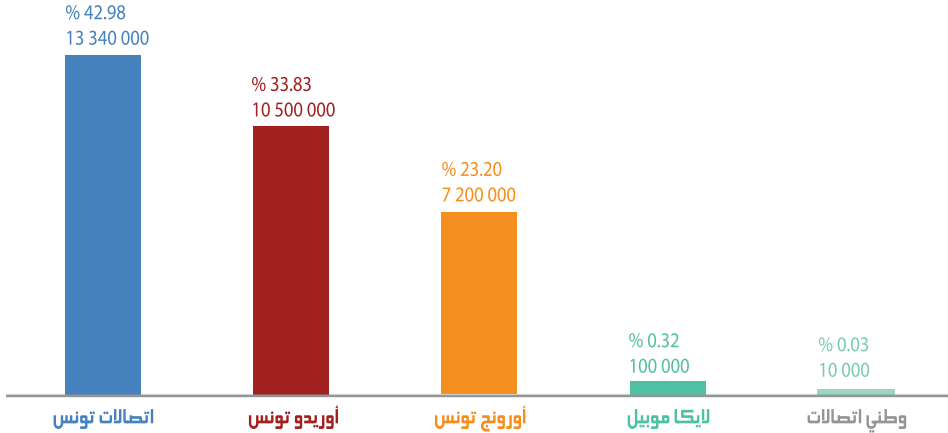
1.4.1. إسناد موارد الترقيم

موارد ترقيم الهاتف الجوال

تميزت سنة 2015 بإعداد مشروع قرار يهدف إلى حث مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات على الاستعمال الأمثل لموارد ترقيم الهاتف الجوال المسندة إليهم من خلال:

- تدعيم آليات مراقبة نجاعة إستعمال موارد الترقيم من خلال تحديد شكل تقرير إستعمال الموارد الواجب على كلّ صاحب مورد ترقيم توجيهه إلى الهيئة قبل موفى شهر جانفي من كلّ سنة وتحديد المصطلحات ذات العلاقة.
- الحث على رسكلة الأرقام غير المفعّلة (numéros inactifs) مباشرة بعد انقضاء فترة الإحتفاظ (période de préservation) بالنسبة لمشاركي خدمات الهاتف الجوال مسبق الدفع وفترة قطع الخطّ (période de suspension) بالنسبة لمشاركي خدمات الهاتف الجوال المفوتر اللّتين لا يمكن أن تتجاوز كلّ منهما أجل سنّة أشهر.
- ضبط الحدّ الأدنى لاستعمال موارد الترقيم المخصّصة للهاتف الجوّال المسندة (90%)]، الذي يجب على كلّ مشغّل أن يصل إليه حتّى يتمكّن من طلب موارد إضافيّة وكذلك طريقة احتساب هذا الحدّ الذي سيمكّن من ربط إسناد الموارد الإضافيّة بنسق مبيعات المشغل.

وفي انتظار مصادقة مجلس الهيئة على مشروع القرار المذكور أعلاه، ارتأت الهيئة بعد دراسة المطالب المقدّمة من قبل المشغلين الثلاثة المتعلقة بإسنادهم موارد ترقيم للهاتف الجوّال إضافيّة الإستجابة جزئيا لمطالبهم وحثّهم على ترشيد استعمال الموارد المسندة إليهم وبذلك ارتفع العدد الجملي لأرقام الهاتف الجوّال المسندة لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات والمشغلين الافتراضيين من 29,360 مليون رقم سنة 2014 إلى 31,150 مليون رقم سنة 2015 . وبيّن الرّسم الموالي توزيع أرقام الهاتف الرقمي الجوّال المسندة الى المشغلين والنسبة التي حصل عليها كلّ مشغّل من مجموع الأرقام المسندة.



الرسم البياني عدد 5 : تقسيم أرقام الهاتف الرقمي الجوال المسندة الى المشغلين

موارد ترقيم الهاتف القارّ

أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2015 لفائدة أوريدو تونس 100 ألف رقم للهاتف القارّ، وبذلك ارتفع العدد الجملي لأرقام الهاتف القارّ من 5,320 مليون رقم سنة 2014 إلى 5,420 مليون رقم سنة 2015 مقسّمة كما يلي:

- 4,390 مليون رقم لخدمات الهاتف القارّ لفائدة "اتصالات تونس".
- 600 ألف رقم لخدمات الهاتف القارّ لفائدة "أوريدو تونس".
- 430 ألف رقم لخدمات الهاتف القارّ لفائدة "أورونج تونس".

الأرقام المخصّصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المختصّة وخدمات الإنترنت

خلال سنة 2015، أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات رقما واحدا من المجال الفرعي «12» المخصّص لخدمات الإرشاد لفائدة المشغل الافتراضي "ليكا موبيل" (1232) ورقما واحدا من أرقام المجال الفرعي «18» المخصّص لخدمات المصلحة العامة المجانية، لفائدة وزارة التنمية والإستثمار الدولي (1851) ورقما واحدا من أرقام المجال الفرعي «19» المخصّص لخدمات نداءات الاستغاثة، لفائدة وزارة الدفاع الوطني [...]

ويخصّ الجدول العوالي توزيع الأرقام المخصّصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المختصّة وخدمات الإنترنت بين مشغلي الشبكات العموميّة للاتصالات ومشغلي الشبكات الافتراضية الجوّالة ومزوّد خدمات الاتّصالات.

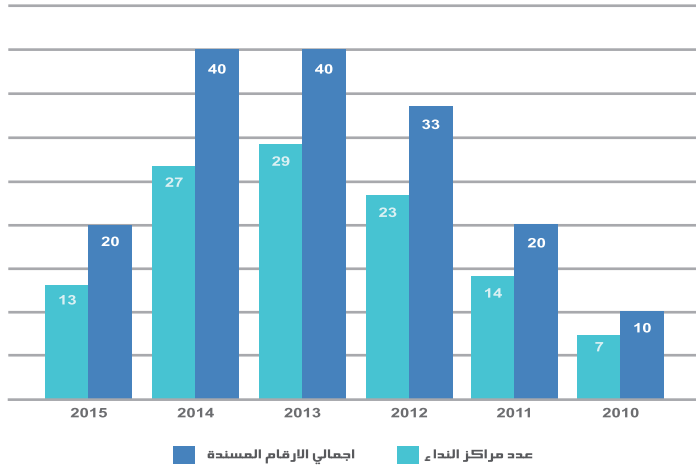
إجمالي الأرقام المسندة عند موافي ديسمبر 2015					الخدمة	المجال الفرعي
مزودي الخدمات						
-	-	01	01	23	أرقام مخصصة للاستعمالات الداخلية لكل شبكة و التجارب التقنية بين الشبكات	10 XX
-	02	08	10	14	أرقام الخدمات المجانية المرتبطة الشبكات	11XX
-	01	-	03	13	أرقام خدمات الإرشاد	12XX
07	-	-	-	01	أرقام خدمات الإنترنت والخدمات التليمايكية غير السعوية	16XX
-	01	-	04	07	أرقام خدمات تحويل النداءات والبرقيات	17XX
26	-	-	-	-	أرقام المصلحة العامة المجانية	18XX
8	-	-	-	-	أرقام نداءات الاستغاثة	19X

الجدول عدد 4 : تقسيم الأرقام المخصصة لخدمات المصلحة العامة والخدمات المخصصة وخدمات الإنترنت بين مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومشغلي الشبكات الافتراضية الجوّالة ومزودي خدمات الاتصالات.

الأرقام المخصصة للشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات

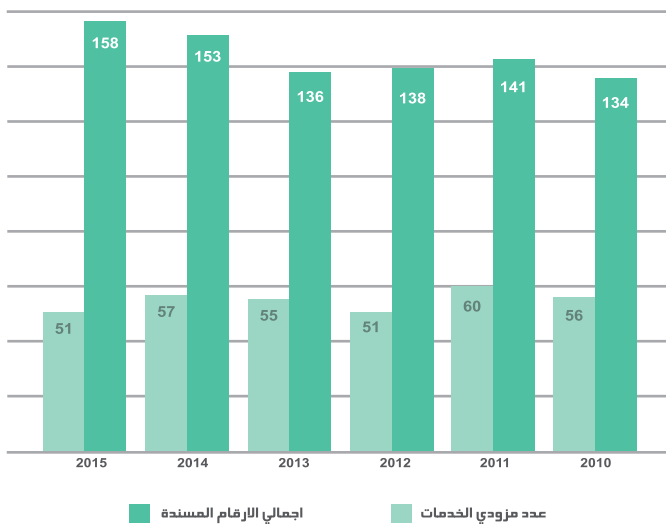
أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات سنة 2015 ثلاثة أرقام من المجال الفرعي «81»، المخصّص لخدمات مراكز النداء المحليّة والأرقام الموحدة وخدمات الندوات والمحاويرات عن بعد عن طريق المكالمات الهاتفية، وقامت بإلغاء إسناد 23 رقما لعدم قيام أصحابها بخلاص المعاليم المستوجبة وذلك طبقا لأحكام الفصلين 18 و19 من قرار وزير تكنولوجيا اتصالات المؤرخ في 2 ديسمبر 2009 المتعلق بالمصادقة على المخطط الوطني للترقيم والعنونة المنقّح بقرار وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المؤرخ في 24 جويلية 2012.

وبيّن الرسم البياني العوالي التطور السنوي لإجمالي الأرقام المسندة لتوفير خدمات مراكز النداء المحليّة ولعدد تلك المراكز.



الرسم البياني عدد 6 : التطور السنوي لمراكز النداء المحلية ولأرقام المسندة اليها

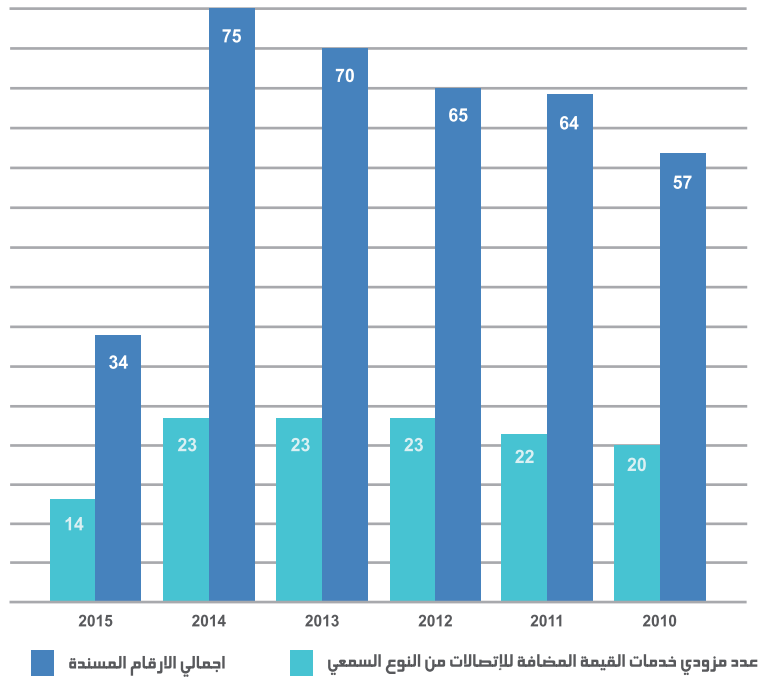
وبالنسبة لأرقام المجال الفرعي «85» المخصّص لخدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال فقد أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات 28 رقما وألغت إسناد 23 إما بناء على طلب من صاحب المورد أو لعدم خلاص المعاليم المستوجبة. ويبين الرسم البياني الموالي التطور السنوي لإجمالي الأرقام المسندة لتوفير خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال ولعدد مزودي هذه الخدمات.



الرسم البياني عدد 7 : التطور السنوي لمزودي خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة ولأرقام المسندة اليها

أما بالنسبة لأرقام خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة من النوع السمي من المجال الفرعي «88» فقد أسندت الهيئة الوطنية للاتصالات سنة 2015 رقما واحدا لفائدة شركة «إتصالات تونس» لتوفير خدمة رنة الانتظار وإلغاء إسناد 42 رقما لعدم خلاص معايير الإسناد المستوجبة.

ويقدم الجدول الموالي لمحة عن تطور عدد مزودي خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة من النوع السمي و تطور اجمالي الأرقام المسندة اليهم .



الرسم البياني عدد 8 : التطور السنوي لمزودي خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة من النوع السمي وللأرقام المسندة اليها

ويُلخّص الجدول الموالي توزيع الأرقام المخصّصة للشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات بين مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومزودي خدمات الاتصالات.

إجمالي الأرقام المسندة الى موفى ديسمبر 2015				الخدمة	المجال الفرعي
مزودي الخدمات	orange	STC	TT Tunisie Telecom		
-	-	1000	10000	أرقام النداءات الحرة	80
22	01	-	-	أرقام مراكز النداء والأرقام الموحدة وأرقام الندوات والمعاورات عن بعد عن طريق المكالمات الهاتفية	81
-	-	1000	10000	أرقام خدمات التكاليف المشتركة	82
139	02	04	13	أرقام خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة للهاتف الرقمي الجوال	85
31	01	01	01	أرقام الخدمات ذات القيمة المضافة من النوع السعبي	88

الجدول عدد 5 : تقسيم الأرقام المخصصة للشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات بين مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومزودي خدمات الاتصالات.

الرموز المتعلقة باستغلال الشبكات وتلك الخاصة بنقاط التشوير الوطنية والدولية

خلال سنة 2015، أسندت الهيئة لـ ” ليكا موبيل “ أربعة رموز خاصة بنقاط تشوير وطنية و 15 رمزا لفائدة ” أورانج تونس “.

2.4.1 . مشروع تفعيل خدمة حمل الأرقام في تونس

تبعاً لقرار المحكمة الإدارية عدد 416645 المؤرخ في 8 أفريل 2014* المتعلق بإيقاف تنفيذ قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 162-د المؤرخ في 23 أكتوبر 2013 المنقح لقرارها عدد 58-د المؤرخ في 5 جويلية 2012 المتعلق بضبط شروط وكيفية تفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف القارّ والجوال في تونس، قامت الهيئة بالاجراءات التالية:

* بعد أن تبين للمحكمة أنه يصعب على ” اتصالات تونس “ إسداء خدمة حمل الأرقام نظرا للتكلفة الباهظة التي ستتكبدها واستحالة إنجاز ذلك تقنيا في ظرف وجيز مثلما أملاه قرار الهيئة عدد 162 خاصة بالنسبة لحمل أرقام الهاتف القارّ. مستندة على ما اعتبرته عدم نفي الهيئة لوجود صعوبات في التنفيذ حين أتاحت، في الفصل 3 من القرار المذكور، إمكانية مراجعة الرزنامة بالنسبة لحمل أرقام الهاتف القارّ على ضوء النتائج التي ستنتهي إليها مهمة التدقيق التي ستتكفل بدراسة قدرة الشبكة القارّة لـ ” اتصالات تونس “ على تحمّل خدمة حمل أرقام الهاتف القارّ واقتراح التوصيات المتعلقة بالآليات الضرورية الأقلّ تكلفة والقادرة على تفعيل هذه الخدمة.

- الإعلان عن استشارة لاختيار مكتب مختص لإنجاز دراسة للتدقيق في مدى قدرة شبكة الهاتف القارّ لـ "اتصالات تونس" على تحمّل خدمة حمل أرقام الهاتف القارّ ولاقترح الآليات الممكنة والأقلّ تكلفة لتفعيل الخدمة ووضع جدول زمني جديد لذلك.
- طلب إنجاز دراسة فنية إضافية حول تفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف القارّ في تونس وذلك في إطار برنامج التوأمة بين الهيئة الوطنية للاتصالات ونظيراتها في إسبانيا وإيطاليا وفرنسا.

نتائج دراسة التدقيق في شبكة الهاتف القارّ لـ "اتصالات تونس":

أفرزت دراسة التدقيق في شبكة الهاتف القارّ لـ "اتصالات تونس"، عن الإمكانية التقنية لوضع خدمة حمل أرقام الهاتف القارّ حيّز التنفيذ على الشبكة الكلاسيكية (TDM) دونما حاجة إلى انتظار الانتقال الكلي إلى شبكة الجيل الجديد (New Gene-ration Network) الجاري التحوّل إليها تدريجيا وفقا لبرنامج مضبوط من قبل "اتصالات تونس" وقابلية تفعيل خدمة حمل الأرقام فنيا لا تتوقّف على التحوّل من شبكة الهاتف القارّ الكلاسيكية إلى شبكة الجيل الجديد .

نتائج دراسة خبراء برنامج التوأمة حول قابلية الشبكة القارّة لـ "اتصالات تونس" لتحمل خدمة حمل أرقام الهاتف القارّ:

إضافة إلى مهمّة التدقيق التي تمّ إنجازها، طلبت الهيئة من خبراء برنامج التوأمة دراسة قابلية الشبكة القارّة لـ "اتصالات تونس" لتحمل خدمة حمل الأرقام.

وقد أكّد خبراء برنامج التوأمة في تقريرهم المؤرّخ في 15 جوان 2015، أنّه لا توجد أي صعوبات فنية لإدخال خدمة حمل أرقام الهاتف القارّ حيّز التنفيذ بالنسبة لـ "اتصالات تونس" باعتبار أنّ هذه الأخيرة بصدد تأمين هذه الخدمة داخل شبكتها حين تمكّن المشتركين المرتبطين بشبكتها الكلاسيكية من المحافظة على أرقامهم عند تحويلهم لشبكتها من الجيل الجديد وتؤمّن توجيه المكالمات الواردة عليهم. ولما كان الأمر كذلك، فإنّ احترام قواعد المنافسة النزيهة يقتضي تعميم "اتصالات تونس" هذا الإمتياز على المشغلين المنافسين.

القرارات الجديدة في مجال حمل الأرقام :

على ضوء النتائج التي أفضت إليه مهمّة التدقيق والمساعدة الفنيّة وبناء على دراسة قانونيّة، أعدت الهيئة الوطنية للاتصالات مشاريع أربعة قرارات جديدة في مجال الأرقام كما يلي:

- قرار أوّل يلغي قرارها عدد 162 المطعون فيه نظرا لتضمّنه لجدول زمني لتفعيل خدمتي حمل أرقام الهاتف القارّ والجوّال أصبح غير ملائم.
- قرار ثان ينقّح قرارها عدد 58 يضبط الشروط العامّة لحمل أرقام الهاتف القارّ والجوّال.
- قرار ثالث يضبط الشروط الخاصّة لحمل أرقام الهاتف القارّ والجدول الزمني لتفعيل هذه الخدمة.
- قرار رابع يضبط الشروط الخاصّة لحمل أرقام الهاتف الجوّال والجدول الزمني لتفعيل هذه الخدمة.

وبعد عرض مشاريع القرارات على المشغلين لإبداء الرأى، أصدر مجلس الهيئة القرارات الجديدة تحت عدد 70 و71 بتاريخ غرّة جويلية 2015 و72 و73 بتاريخ 16 جويلية 2015 لتفعيل خدمتي حمل أرقام الهاتف القار والجوال وفقا للجدول الزمني التّالي:



تأهيل الشبكات والأنظمة المعلوماتية و الاجراءات الداخلية لكل مشغل

مرحلة تكوين بيوم لكل مشغل

إعداد رمز تعريف المشغل لكل رقم و لكل عقد

إعداد مشاريع الإتفاقيات الخاصة بحمل الأرقام

الاختبارات الفنية

الرسم البياني عدد 9 : الجدول الزمني لتفعيل خدمة حمل أرقام الهاتف الجوال والقار

وتبعا للطعون التي تقدّمت بها ” اتصالات تونس“ ضدّ قرارات الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 70 بتاريخ غرّة جويلية 2015 وعدد 72 بتاريخ 16 جويلية 2015 المشار إليهما ، أصدرت المحكمة الإدارية بتاريخ 8 و18 ديسمبر 2015 قراراتها في مادّة إيقاف التنفيذ القاضيين برفض تعطيل تلك القرارات.

وقد حسمت المحكمة الإدارية النظر في تلك الطعون لفائدة المستهلكين وذلك على ضوء الردود التي قدّمتها الهيئة الوطنية للاتصالات والتي كانت مشفوعة بالمؤيّدات والدّراسات المثبتة لعدم وجود أي صعوبات أو موانع تحول دون تفعيل خدمة حمل الأرقام للهاتف القارّ مع التأكيد على أهميّة إدخال هذه الخدمة حيز النفاذ في الأجل المحدّدة باعتبارها ضرورة تنظيمية لتنشيط المنافسة في السوق وتمكّن المستهلك من ممارسة حقّه المنصوص عليه بالفصلين 3 و42 من مجلّة الاتصالات، المتمثّل في حرّية اختيار مزوّد خدمات الإتّصالات الذي يرغب في التعاقد معه مع المحافظة على رقمه الهاتفي.

متابعة تنفيذ المشغلين لالتزاماتهم في كلّ مرحلة وفقا للجداول الزمنية المحدّدة بقراري الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 72 و73:

على إثر حسم المحكمة الإدارية النظر في الطعون ضدّ القرارات الجديدة للهيئة، لفائدة المستعملين والمنافسة، اجتهد المشغّلون في إنجاز الأعمال التحضيرية اللازمة لتأهيل شبكاتهم وأنظمة معلوماتهم والإجراءات الداخليّة لتفعيل خدمتي حمل أرقام الهاتف القارّ والجوّال وفقا للجداول الزمنية المحدّدة في تلك القرارات.

و نجح المشغّلون في 27 نوفمبر 2015 في إنجاز الخطوة المتمثّلة في إعداد رمز تعريف المشغل ” Relevé d’Identité Opérateur“ لكلّ رقم ولكلّ عقد.

ويعمل المشغّلون لإنهاء الأعمال التحضيرية اللازمة قصد الشروع في الإختبارات الفنية المبرمجة بداية من 12 جانفي 2016 وذلك بعد مصادقة لجنة قيادة مشروع تفعيل خدمة حمل الأرقام في تونس، المكونة من ممثلين عن المشغلين الثلاثة بإشراف الهيئة الوطنية للاتصالات على خطة إجراء الإختبارات ”Plan de tests“.

ويُلخّص الرّسم الموالي مسار الحريف الرّاغب في تغيير المشغّل مع المحافظة على رقم هاتفه.

كيفية تغيير المشغل مع الاحتفاظ برقم الهاتف

ما هو رمز تعريف المشغل RIO ؟

رمز تعريف المشغل هو المعرف الوحيد لكل رقم للهاتف القار أو الجوال يهدف إلى تسهيل عملية التعريف بالخط عند تغيير المشغل مع المحافظة على الرقم و يمكن من الحد من أخطاء التي يمكن أن يقوم بها أعوان المشغل الجديد “ Opérateur receveur “ عند إدخال البيانات الخاصة بتعريف الخط المراد حمله التي ينتج عنها رفض المشغل المانع “ Opérateur receveur ” للطلب.

ويمكن للمشارك الحصول عليه عبر الرمز الموحد #172* بالنسبة لأرقام الهاتف الجوال و عبر الموزع الصوتي الذكي بالنسبة لأرقام الهاتف القار.



1

قبل الإشتراك، اضغط على الرمز #172* أو اتصل برقم الحرفاء، على 11XX من الخط الخاص بالرقم المراد نقله

الحصول على رمز تعريف المشغل RIO

2

أتحول لأقرب نقطة بيع للمشغل الذي أود التعاقد معه وذلك لاقتناء إشتراك جديد



أقوم بعده إجباريا برقم ورمز تعريف المشغل RIO

3

لا توجد هناك إجراءات إضافية بما أن المشغل الجديد يتكفل بكامل الإجراءات بعد التثبت من استيفائي للشروط المنظمة لخدمة حمل الأرقام



في حل من أي ارتباط تعاقدي



عدم القيام بأكثر من 3 عمليات نقل خلال نفس السنة



مضي فترة شهرين على آخر عملية نقل أرقام



أواصل إستعمال رقم هاتفي لدى مشغلي الجديد

الرسم البياني عدد 10 : مسار الحريف الرّاغب في تغيير المشغّل مع المحافظة برقم هاتفه

5.1. في مجال تلقي تصاريح الخدمات ذات القيمة المضافة للاتصالات

خلال سنة 2015، تلقت الهيئة الوطنية للاتصالات 35 ملفاً تصريح من قبل مزودي خدمات الاتصالات ذات المحتوى وخدمات الاتصالات التفاعلية ومراكز النداء المحلية تعلقت بـ

- توفير خدمة عبر مورد ترقيم جديد،

- توفير خدمة عبر مورد ترقيم مسند،

- إضافة خدمة جديدة إلى الخدمات الموفرة عبر مورد ترقيم مسند، أو تعويض الخدمة

المقدّمة عبر مورد التّرقيم المسند.

2. في مجال المراقبة

2.1. جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيلين الثاني والثالث:

2.1.1. تمهيد

في إطار المهام الموكولة اليها في مجال مراقبة مدى احترام المشغلين للالتزاماتهم الناتجة عن النصوص القانونية والترتيبية، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2015 بإنجاز مجموعة من قياسات جودة خدمات الهاتف الرقمي الجوال من الجيلين الثاني والثالث وذلك للتثبت من مدى امتثال المشغلين للالتزاماتهم المدونة بكراسات الشروط الخاصة بهم. وقد توزعت هذه القياسات على كل المعتمديات التابعة لـ 18 ولاية كما يبينه الجدول الموالي علماً وأنه تم الأخذ بعين الاعتبار للكثافة السكانية و نسبة الأمية أثناء احتساب عدد القياسات بكل ولاية و معتمدية.

الولايات	عدد القياسات
تونس	765
أريانة	397
بن عروس	454
منوبة	282
نابل	576
زغوان	126
بنزرت	410
باجة	227
جندوبة	311
الكاف	190
سليانة	168
سوسة	476
المنستير	391
المهدية	277
صفاقس	702
قابس	272
توزر	79
قبلي	117
العدد الجملي	6221

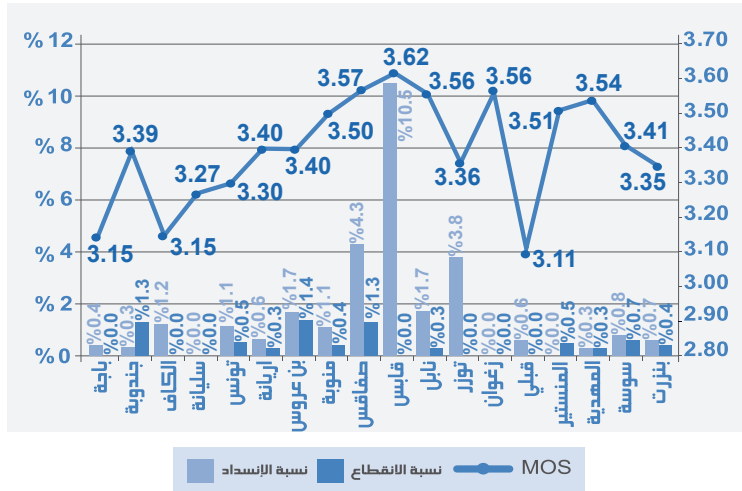
الجدول عدد 6: توزيع عدد قياسات جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيلين الثاني والثالث لكل مشغل

2.1.2 المنهجية ومؤشرات القيس

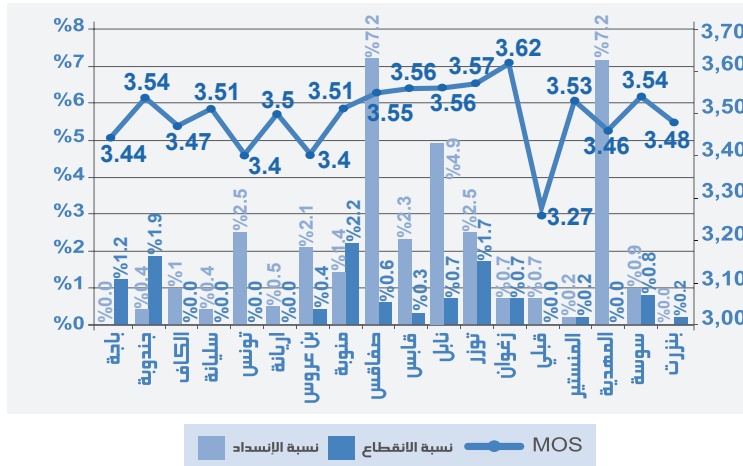
يبين الجدول التالي مؤشرات ومنهجية القيس حسب الخدمة:

منهجية القيس	التعريف	المؤشر
إجراء سلسلة من المكالمات المسجلة، تدوم الواحدة منها دقيقتين، من هاتف جوال باتجاه وحدة قيس تقوم بدور هاتف جوال مستقبل للمكالمات ومركز بصفة دائمة بولاية تونس وذلك بالنسبة لكل مشغل.	النسبة المئوية من المكالمات التي لم يتم تمريرها بنجاح في أقل من 20 ثانية بالنسبة للعدد الجملي للمكالمات	نسبة الانسداد
	تقييم الجودة السمعية للمكالمات باسناد عدد يتراوح بين 0 و 5 يتم احتسابه عن طريق برمجية مطابقة للمعايير الدولية.	مؤشر تقييم الجودة السمعية
إجراء مجموعة محاولات لتصفح مواقع واب تدوم كل واحدة منها حوالي الدقيقتين، وذلك باستعمال وحدة قيس ثابتة في منطقة جغرافية معينة.	مجموع كمية المعطيات (بحساب البيئات المتلقاة (bits) المتلقاة خلال محاولة تصفح مجموعة من المواقع المحددة باستعمال بروتوكول http بالنسبة للعدة المقضاة في التصفح	متوسط سعة التدفق عند تصفح الانترنت باستعمال تقنيات الجيل الثاني / الجيل الثالث
	النسبة المئوية من محاولات النفاذ إلى مواقع الوب التي تم تمريرها بنجاح من المحاولة الأولى بالنسبة للعدد الجملي لمحاولات النفاذ	نسبة النفاذ إلى مواقع الانترنت
إجراء مجموعة محاولات إرسال ملف بحجم 1 ميغابايت (MO) وتحميل ملف بحجم 5 ميغابايت (MO) من خلال موزع ملفات ذو سعة تدفق مخصصة لذلك واستعمال وحدة قيس ثابتة في منطقة جغرافية معينة.	النسبة المئوية لمحاولات تحميل / إرسال الملفات التي تم تمريرها بنجاح من المحاولة الأولى بالنسبة للعدد الجملي لمحاولات تحميل / إرسال الملفات	نسبة الملفات المحملة أو المرسله بنجاح
	مجموع كمية المعطيات (بحساب البيئات المتلقاة أو المرسله خلال محاولة تحميل / إرسال ملف باستعمال بروتوكول FTP بالنسبة للعدة الزمنية المقضاة في الإرسال أو التلقي	متوسط سعة التدفق عند التحميل / الإرسال
مشاهدة فيديو مدته دقيقتين عبر الستريمغ وذلك باستعمال وحدة قيس ثابتة	النسبة المئوية لمحاولات مشاهدة الفيديو عبر الستريمغ الناجحة بالنسبة للعدد الجملي لمحاولات	نسبة نجاح مشاهدة الفيديو عبر الستريمغ

3.1.2. نتائج القياسات الخدمات الصوتية : اتصالات تونس :



رسم بياني عدد 11: مؤشرات جودة خدمات المكالمات الصوتية بالنسبة للجيل الثاني



رسم بياني عدد 12: مؤشرات جودة خدمات المكالمات الصوتية بالنسبة للجيل الثالث

الاستنتاجات

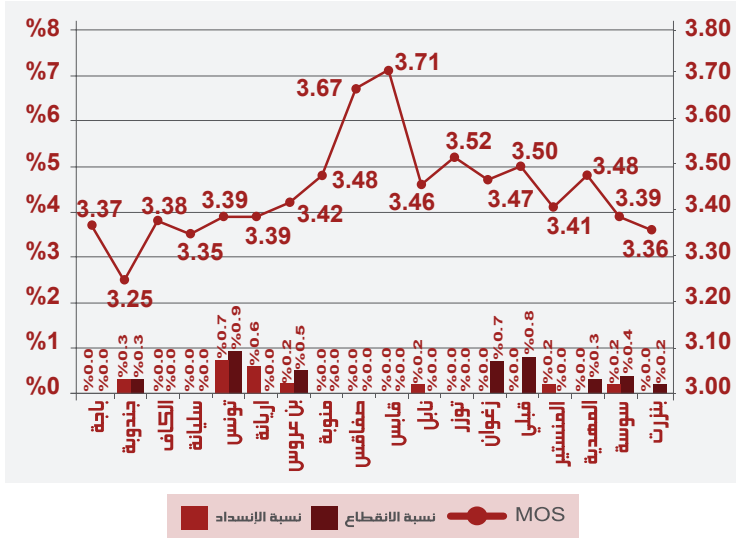
بالنسبة للخدمات الصوتية من الجيل الثالث

- باستثناء ولايات تونس وبن عروس وصفاقس و نابل و قابس و قابس و المهدية فإن نسب الانسداد المسجلة في بقية الولايات لم تتجاوز 2% ،
- باستثناء ولايات جندوبة ومنوبة وتوزر، لم تتجاوز نسب الانقطاع المسجلة ببقية الولايات 1% ،
- بالنسبة لمؤشر جودة الخدمة الصوتية فقد تراوح بين 3.27 و 3.62.

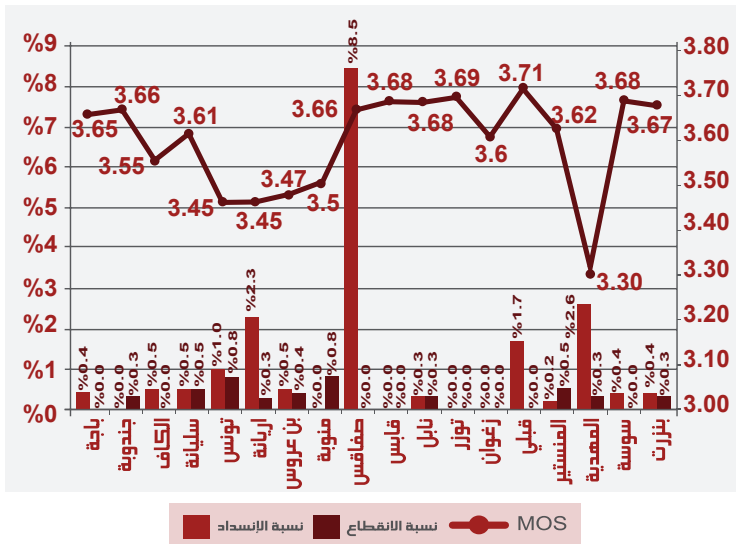
بالنسبة للخدمات الصوتية من الجيل الثاني

- باستثناء ولايات صفاقس وقابس وتوزر فإن نسب الانسداد المسجلة في بقية الولايات لم تتجاوز 2% ،
- باستثناء ولايات جندوبة وبن عروس وصفاقس، لم تتجاوز نسب الانقطاع المسجلة ببقية الولايات 1% ،
- بالنسبة لمؤشر جودة الخدمة الصوتية فقد تراوح بين 3.11 و 3.62.

أوريدوتونس :



رسم بياني عدد 13: مؤشرات جودة خدمات المكالمات الصوتية بالنسبة للجيل الثاني



رسم بياني عدد 14: مؤشرات جودة خدمات المكالمات الصوتية بالنسبة للجيل الثالث
الاستنتاجات

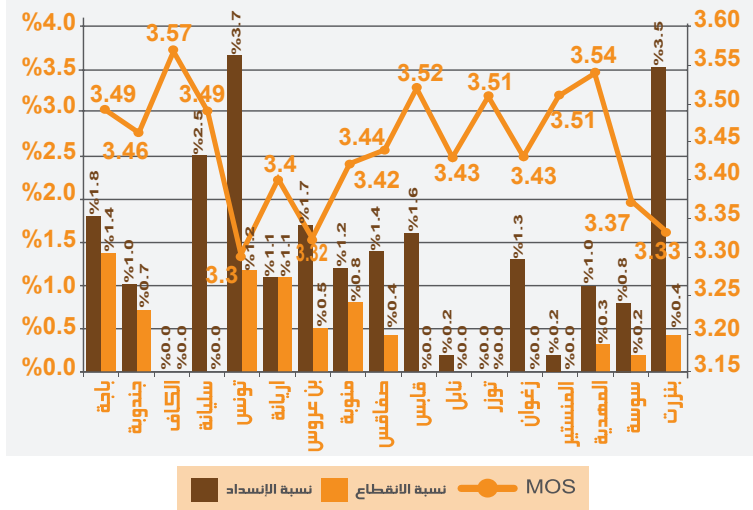
بالنسبة للخدمات الصوتية من الجيل الثالث

- باستثنا، ولايات أريانة وصفاقس والمهدية فإن نسب الانسداد المسجلة في بقية الولايات لم تتجاوز 2 %،
- لم تتجاوز نسب الانقطاع المسجلة بكل الولايات المعنية بالقياسات 1 %،
- بالنسبة لمؤشر الجودة السمعية للخدمة الصوتية فقد تراوح بين 3.30 و 3.71 .

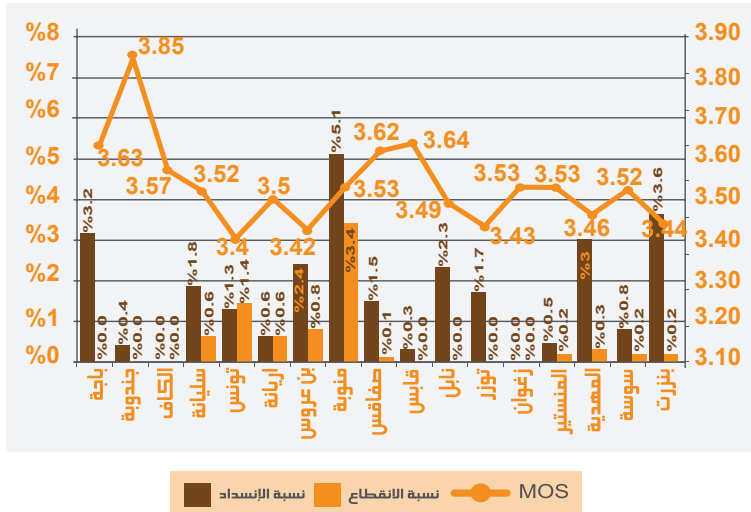
بالنسبة للخدمات الصوتية من الجيل الثاني

- لم تتجاوز نسب الانسداد والانقطاع المسجلة 1% في كل الولايات،
- تراوحت قيمة المؤشر الخاص بالجودة السمعية للمكالمات الصوتية بين 3.25 و 3.71.

أورنج تونس:



رسم بياني عدد 15: مؤشرات جودة خدمات المكالمات الصوتية بالنسبة للجيل الثاني



رسم بياني عدد 16: مؤشرات جودة خدمات المكالمات الصوتية بالنسبة للجيل الثالث

الاستنتاجات

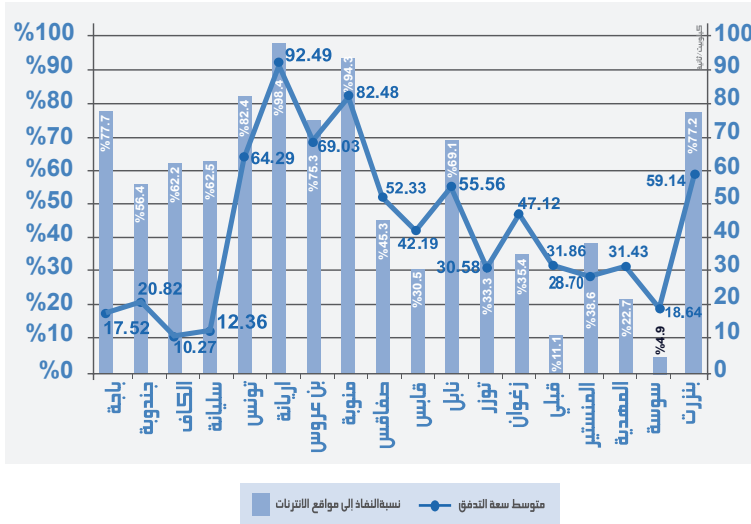
بالنسبة للخدمات الصوتية من الجيل الثالث

- باستثناء ولايات باجة وبن عروس ومنوبة ونابل والمهدية وبنزرت فإن نسب الإسداد المسجلة في بقية الولايات لم تتجاوز 2 %،
- باستثناء ولايات تونس ومنوبة فإن نسب الانقطاع المسجلة في بقية الولايات لم تتجاوز 1 %،
- بالنسبة لمؤشر الجودة السمعية للخدمة الصوتية فقد تراوح بين 3.40 و 3.85.

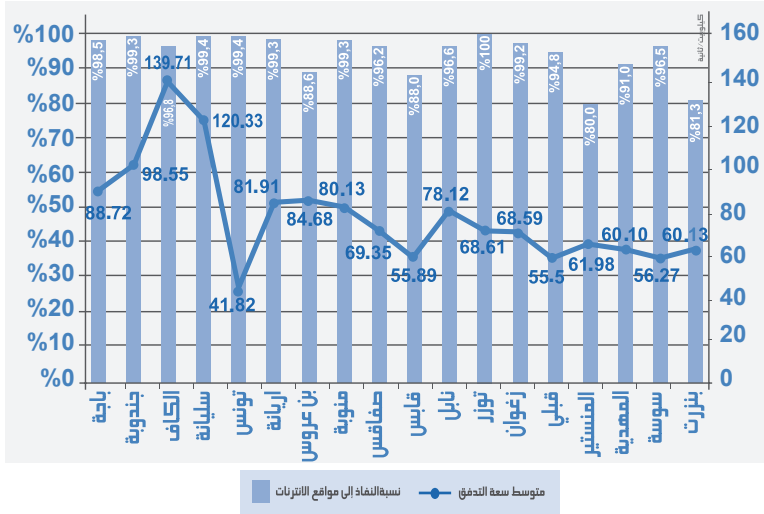
بالنسبة للخدمات الصوتية من الجيل الثاني

- باستثناء ولايات سليانة وتونس وبنزرت فإن نسب الإسداد المسجلة في بقية الولايات لم تتجاوز 2 %،
- باستثناء ولايات تونس وأريانة و باجة فإن نسب الانقطاع المسجلة في بقية الولايات لم تتجاوز 1 %،
- بالنسبة لمؤشر الجودة السمعية للخدمة الصوتية فقد تراوح بين 3.30 و 3.57.

خدمات تصفح الواب اتصالات تونس :



رسم بياني عدد 17: مؤشرات جودة خدمات تصفح الواب بالنسبة للجيل الثاني



رسم بياني عدد 18 : مؤشرات جودة خدمات تصفح الواب بالنسبة للجيل الثالث الاستنتاجات

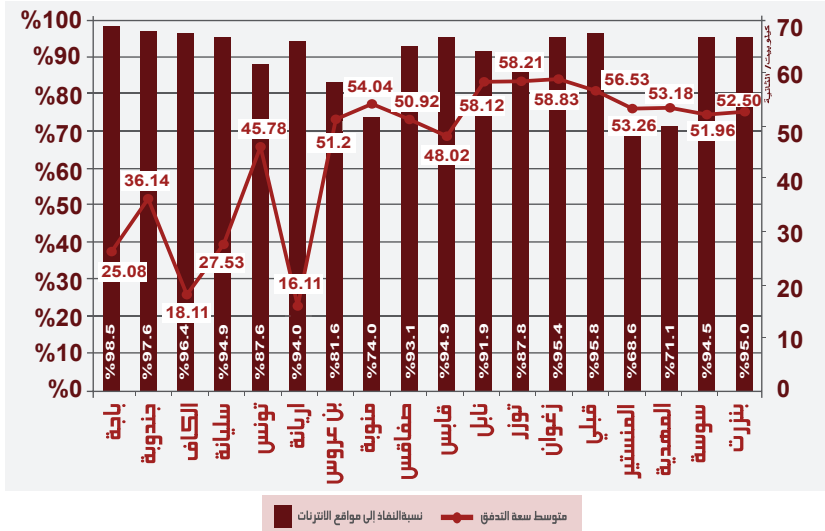
بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثالث

- باستثناء ولايات بن عروس و قابس و قبلي و المهدية فاقت نسب نجاح النفاذ و تصفح الواب 95% في بقية الولايات،
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 41.82 و 139.71 كيلوبت في الثانية.

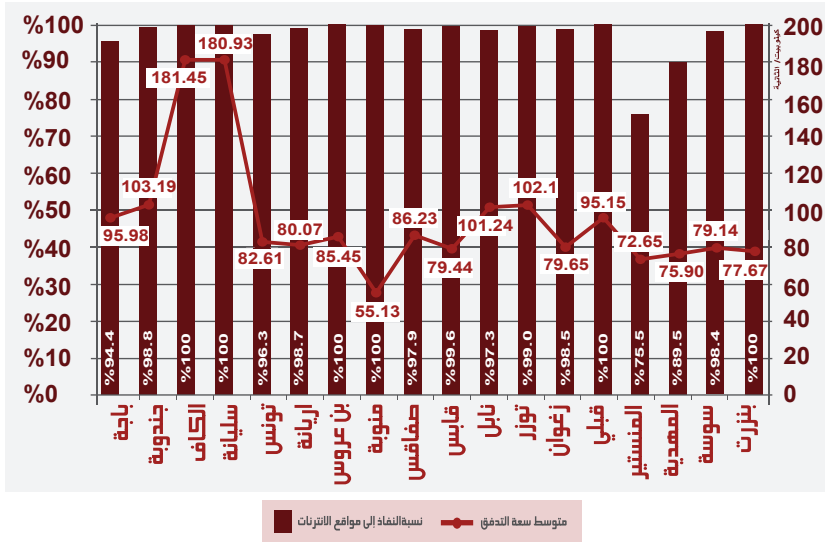
بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثاني

- باستثناء ولاية أريانة، حيث بلغ مؤشر نجاح النفاذ و تصفح الواب نسبة 98.4% فقد تراوح هذا المؤشر بين 4.9% و 94.3% في بقية الولايات،
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 10.27 و 92.49 كيلوبت في الثانية.

أوريدوتونس :



رسم بياني عدد 19: مؤشرات جودة خدمات تصفح الواب بالنسبة للجيل الثاني



رسم بياني عدد 20: مؤشرات جودة خدمات تصفح الواب بالنسبة للجيل الثالث

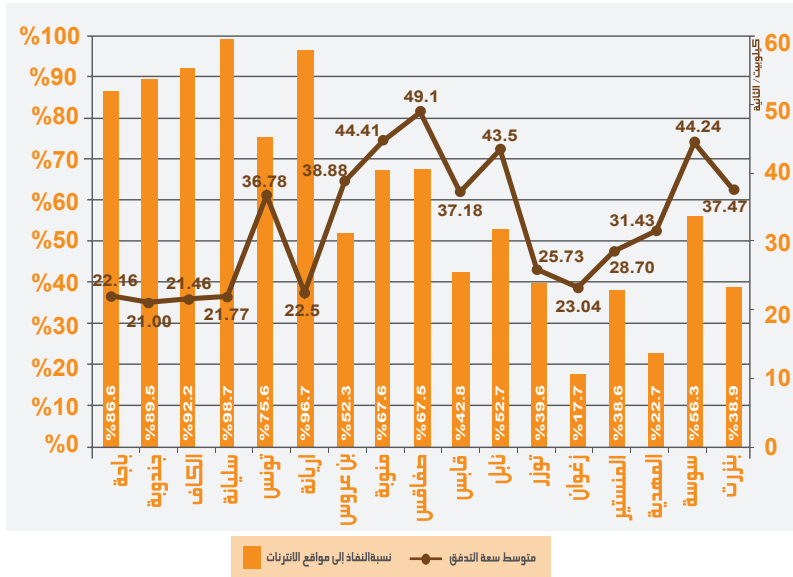
بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثالث

فأقت نسب النفاذ وتصفح الواب 90% في كل الولايات باستثناء، ولايات المنستير و المهدية،
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 55.13 و 181.45 كيلوبت في الثانية.

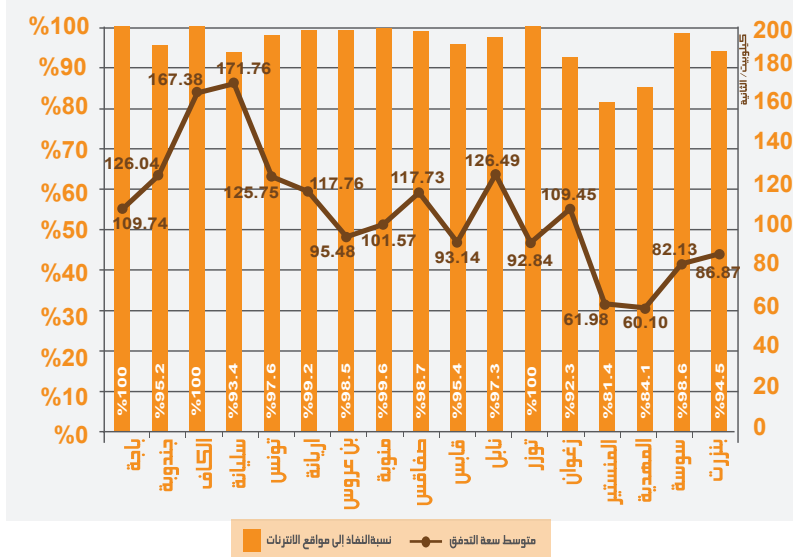
بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثاني

باستثناء، ولايات تونس وبن عروس ومنوبة وتوزر والمنستير و المهدية فأقت نسب النفاذ وتصفح الواب 90% في بقية الولايات .
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 16.11 و 58.83 كيلوبت في الثانية.

أورنج تونس :



رسم بياني عدد 21 : مؤشرات جودة خدمات تصفح الواب بالنسبة للجيل الثاني



رسم بياني عدد 22 : مؤشرات جودة خدمات تصفح الواب بالنسبة للجيل الثالث الاستنتاجات

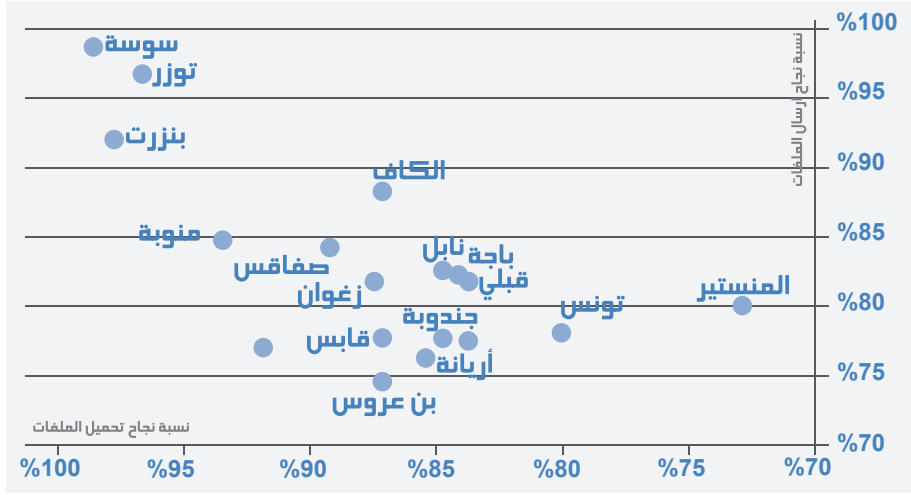
بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثالث

- باستثناء ولايات سليانة و زغوان والمستنير والمهدية، فاقت نسب نجاح النفاذ وتصفح الواب 95% في بقية الولايات،
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 60.1 و 171.76 كيلوبيت في الثانية.

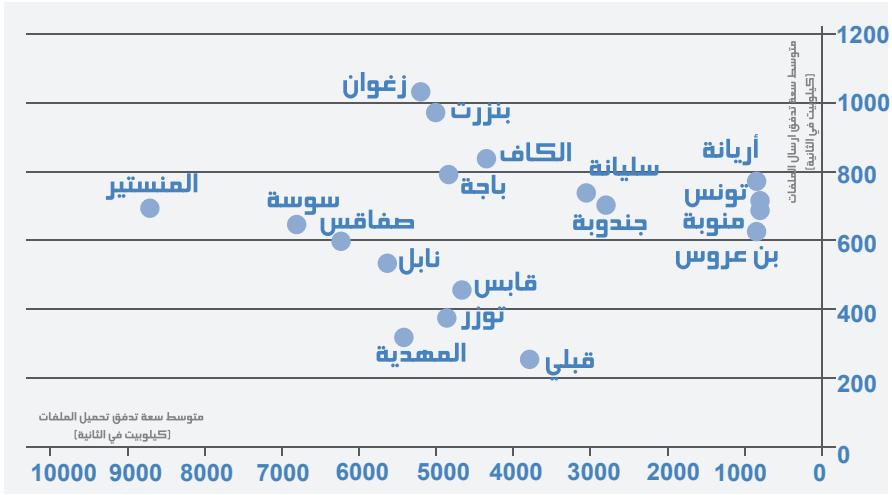
بالنسبة لتكنولوجيا الجيل الثاني

- باستثناء ولايات سليانة وأريانة، تراوحت نسب النفاذ وتصفح الواب بين 17.7% و 92.2% في بقية الولايات،
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 21 و 49.1 كيلوبيت في الثانية.

تحميل وتنزيل الملفات باستعمال FTP اتصالات تونس :



رسم بياني عدد 23 : نسبة نجاح تحميل/ارسال الملفات باستعمال بروتوكول FTP



رسم بياني عدد 24 : متوسط سرعة تدفق تحميل/ارسال الملفات باستعمال بروتوكول FTP

الاستنتاجات

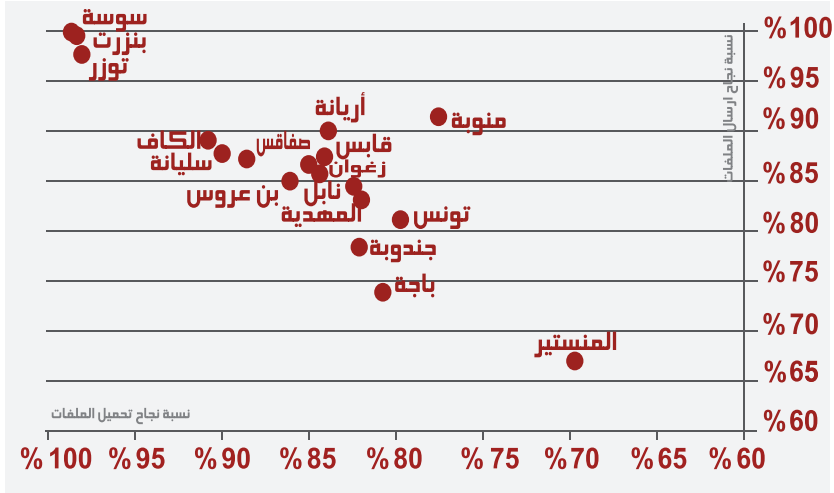
بالنسبة لخدمة ارسال الملفات

-باستثناء ولايات بنزرت و سوسة وتوزر، لم تتجاوز نسب نجاح ارسال الملفات 95% في بقية الولايات، -تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 255 و 1025 كيلوبيت في الثانية.

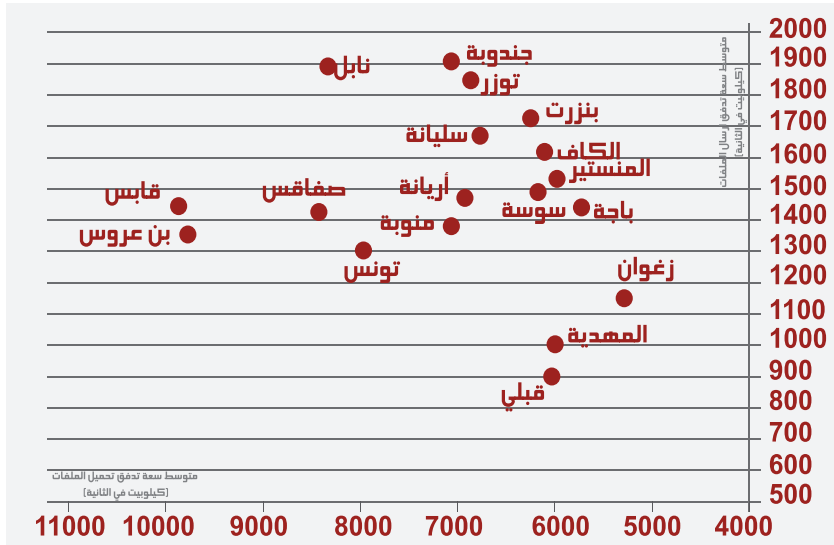
بالنسبة لخدمة تنزيل الملفات

-باستثناء ولايات سوسة وتوزر، لم تتجاوز نسب نجاح تحميل الملفات 95% في بقية الولايات، -تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 700 كيلوبيت في الثانية و 8.6 ميغابيت في الثانية.

أوريدوتونس :



رسم بياني عدد 25: نسبة نجاح تحميل/ارسال الملفات باستعمال بروتوكول FTP



رسم بياني عدد 26 : متوسط سرعة تدفق تحميل/ارسال الملفات باستعمال بروتوكول FTP

الاستنتاجات

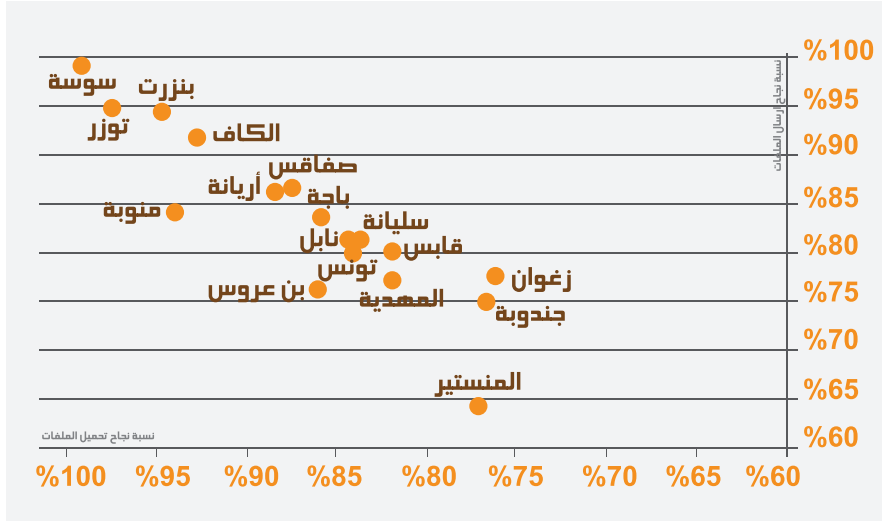
بالنسبة لخدمة ارسال الملفات

- باستثناء ولايات سوسة وبنزرت و توزر ، لم تتجاوز نسب نجاح ارسال الملفات %95 في بقية الولايات.
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 0.9 و 1.9 ميغابيت في الثانية.

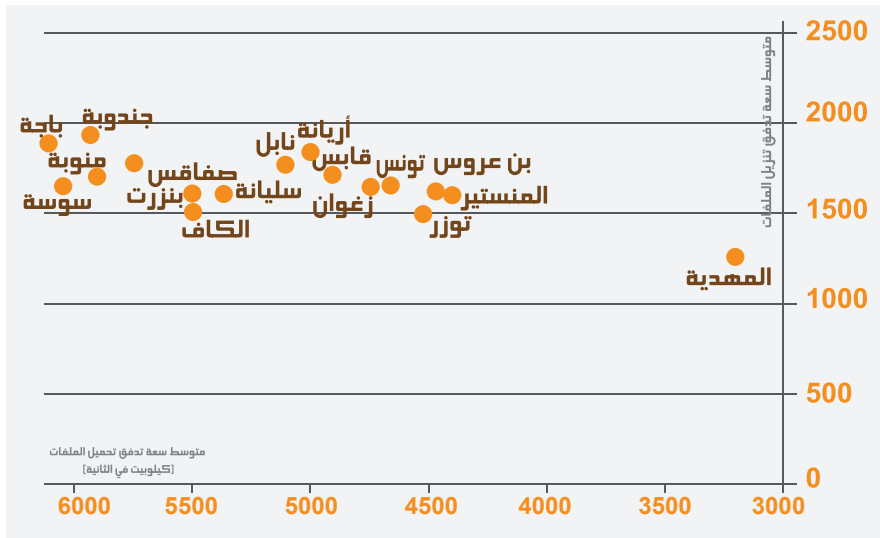
بالنسبة لخدمة تحميل الملفات

- باستثناء ولايات بنزرت وسوسة وتوزر، لم تتجاوز نسب نجاح تحميل الملفات %95 في بقية الولايات.
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 5.2 و 9.9 ميغابيت في الثانية.

أورنج تونس :



رسم بياني عدد 27: نسبة نجاح تحميل/ارسال الملفات باستعمال بروتوكول FTP



رسم بياني عدد 28: متوسط سرعة تدفق تحميل/ارسال الملفات باستعمال بروتوكول FTP

الاستنتاجات

بالنسبة لخدمة ارسال الملفات

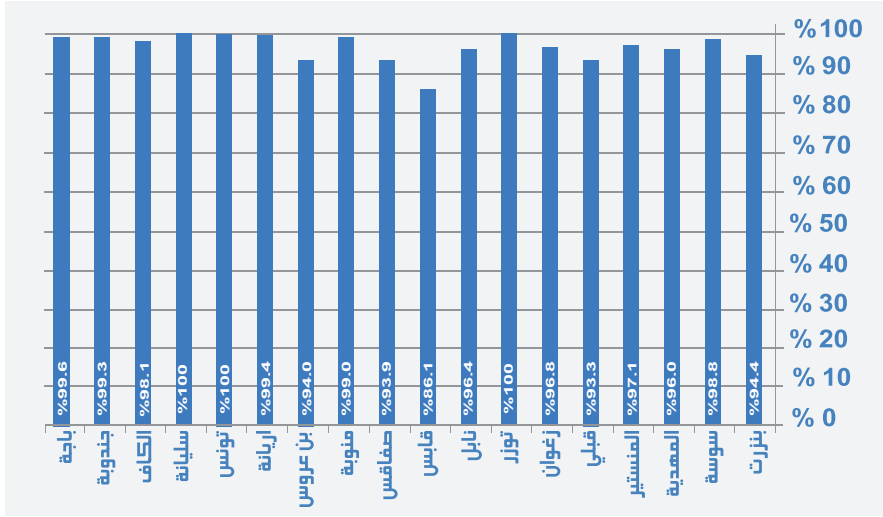
- باستثناء ولايات سوسة و توزر ، لم تتجاوز نسب نجاح تحميل الملفات 95 % في بقية الولايات،
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 1.3 و 1.9 ميغابيت في الثانية .

بالنسبة لخدمة تحميل الملفات

- باستثناء ولايات سوسة و توزر ، لم تتجاوز نسب نجاح تحميل الملفات 95 % في بقية الولايات،
- تراوحت قيمة متوسط سرعة التدفق المسجلة بالولايات المعنية بالقياسات بين 3.3 و 6.1 ميغابيت في الثانية .

خدمة الستريمغ STREAMING

اتصالات تونس :

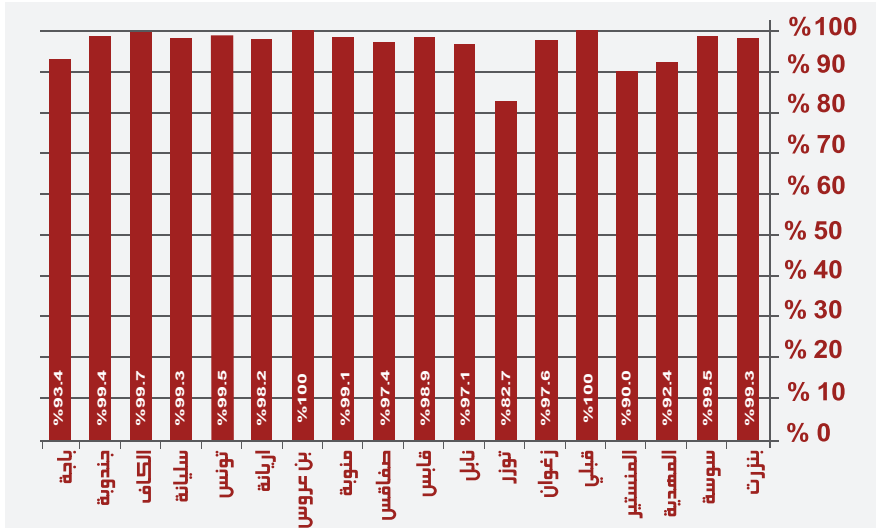


رسم بياني عدد 29: نسبة نجاح استعمال خدمة الستريمغ

الاستنتاجات

باستثناء ولاية قابس، فاقت نسبة النفاذ لخدمة الستريمغ 93% في بقية الولايات المعنية بالقياسات.

أوريدوتونس :

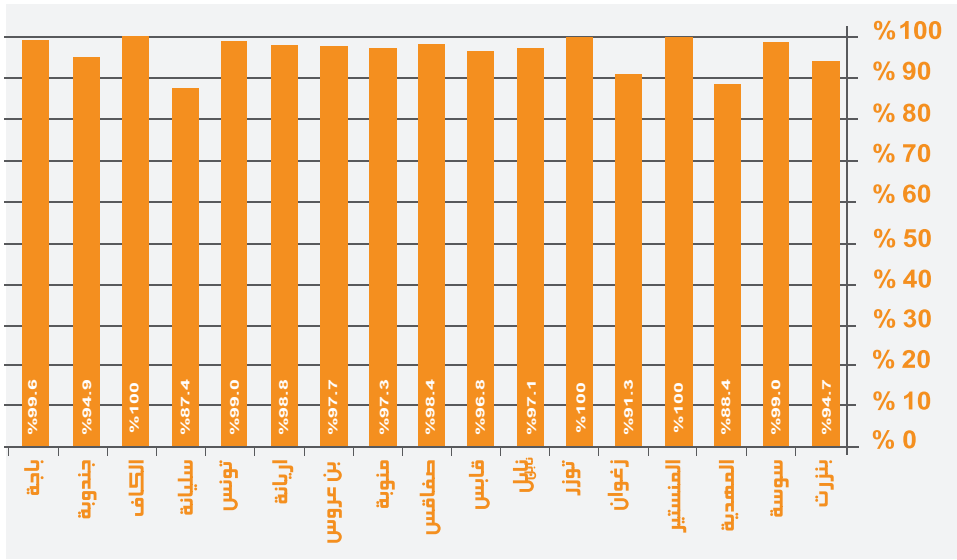


رسم بياني عدد 30: نسبة نجاح استعمال خدمة الستريمغ

الاستنتاجات

- باستثناء ولايات توزر والمنستير والمهدية، فاقت نسبة النفاذ لخدمة الستريمغ 93% في بقية الولايات المعنية بالقياسات.

أورنج تونس :



رسم بياني عدد 31: نسبة نجاح استعمال خدمة الستريمغ

الاستنتاجات

باستثناء ولايات سليانة وزغوان و المهدية ، فاقت نسبة النفاذ لخدمة الستريمغ 93% في بقية الولايات المعنية بالقياسات.

2.2. جودة خدمات الأنترنت:

في إطار المهام الموكولة إليها بمقتضى النصوص القانونية والترتيبية والمتعلقة بمراقبة جودة خدمات الأنترنت وخاصة الأمر عدد 4773 لسنة 2014 المؤرخ في 26 ديسمبر 2014 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات الأنترنت، أصدرت الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 03 سبتمبر 2015 استشارة عمومية قصد جمع آراء مختلف الأطراف بشأن تقييم جودة خدمات الأنترنت القارة مفتوحة إلى حدود 28 سبتمبر 2015.

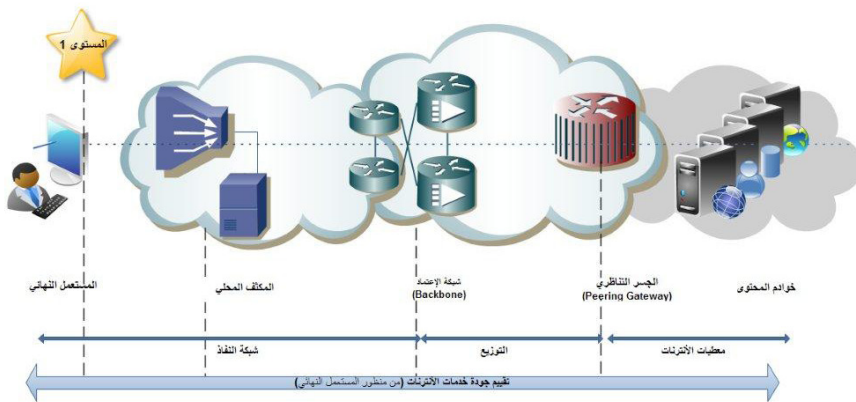
وتم إعداد هذه الاستشارة على ضوء أعمال اللجنة المكلفة بجودة خدمات الأنترنت والمعدثة بمقتضى قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 115 بتاريخ 02 جوان 2015.

وتضمّ هذه اللجنة مختلف الجهات الفاعلة من المجتمع المدني لا سيما منظمة الدفاع عن المستهلك (ODC) ومجتمع الانترنت (ISOC) والمنتدى الوطني لحوكمة الانترنت (IGF) بالإضافة إلى مختلف مزودي خدمات الانترنت ومشغلي الشبكات العمومية للاتصالات وكذلك وزارة تكنولوجيا الإتصال والاقتصاد الرقمي.

وعلى إثر التوصل بملاحظات واقتراحات مختلف الأطراف، أصدرت الهيئة الوطنية للاتصالات بتاريخ 11 نوفمبر 2015 قرارها عدد 107 المتعلق باعتماد منهجية ومؤشرات قياس الجودة الإدارية والتقنية لخدمات الانترنت القارة وفقا للقواعد والمعايير الدولية في هذا المجال.

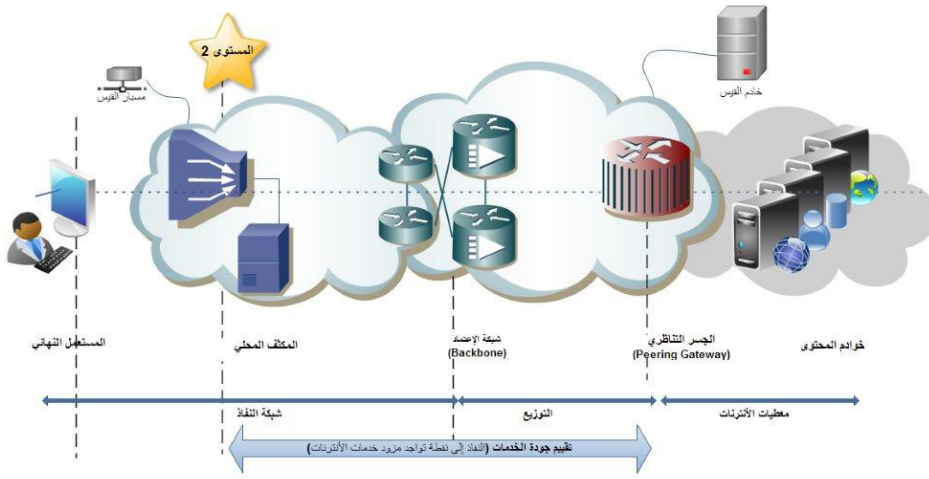
ويضبط هذا القرار منهجية القياس وفقا لدليل (ETSI 202-054-4) حيث يتم تقييم ثلاثة مستويات في توفير الارتباط بشبكة الانترنت:

- المستوى الأول: يرتبط بجودة التجربة من وجهة نظر المستخدم النهائي،
- المستوى الثاني: يعكس نوعية الخدمة المقدمة داخل الشبكة إنطلاقا من معدات DSLAM/MSAN
- المستوى الثالث: يحدّد نوعية الاتصال بالانترنت على المستوى الدولي.



الرسم البياني عدد 32: تقييم جودة الخدمات على مستوى المستخدم النهائي وفقا للدليل ETSI EG 202 057-4

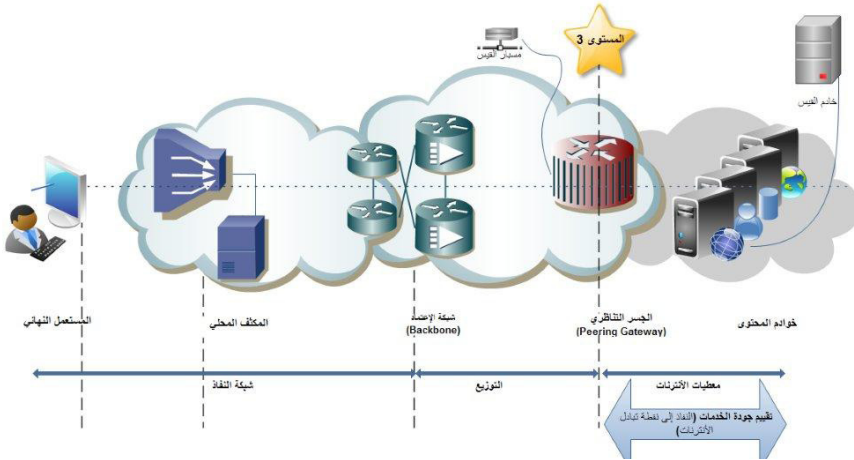
وتعتمد منهجية القيس في المستوى الأول على تركيز برمجيات (MLAB) الواسعة الانتشار دوليا مما يشجع المستخدمين النهائيين على استخدامها. تنطلق القياسات عبر بوابة واب ستنجز في الغرض وتحتوي برمجيات (Glasnos, NDT, ShaperProb) كما ستتاح للمستخدم، بالإضافة إلى منصة البرمجيات MLAB، الاستفادة من برمجيات مزود خدمة متخصص وذلك لتقييم جودة تجربة المستخدم النهائي من حيث خدمات الاتصالات الهاتفية عبر بروتوكول IP وكذلك خدمات مشاهدة الفيديو عبر الانترنت.



الرسم البياني عدد 33: تقييم جودة الخدمات علي مستوى الشبكة (من معدات DSLAM/MSAN إلى حدود نقاط حضور المزودين PoP) وفقا للدليل ETSI EG 202 057-4

يعتمد تقييم جودة خدمات الانترنت في هذا المستوى على إجراء القياسات باستعمال أجهزة قيس سيتم تركيزها على معدات DSLAM/MSAN بمراكز الاتصالات المنتشرة بكامل الولايات. وتجرى هذه القياسات صوب خادم مرجعي سيقع تثبيته في نقاط حضور المزودين (PoP).

وسيتم نشر الأجهزة على جميع الولايات بمعدل 4 مراكز اتصالات في نفس الولاية طوال السنة (كل ثلاثة أشهر سيتم نقل أجهزة القيس إلى مركز جديد داخل نفس الولاية). وسيقع اختيار المركز الأكثر تمثيلية من كل ولاية مع الأخذ بعين الاعتبار عدد الوصلات الفاعلة بالمحور المركزي وعدد المستخدمين الذين يستوعبهم المركز.



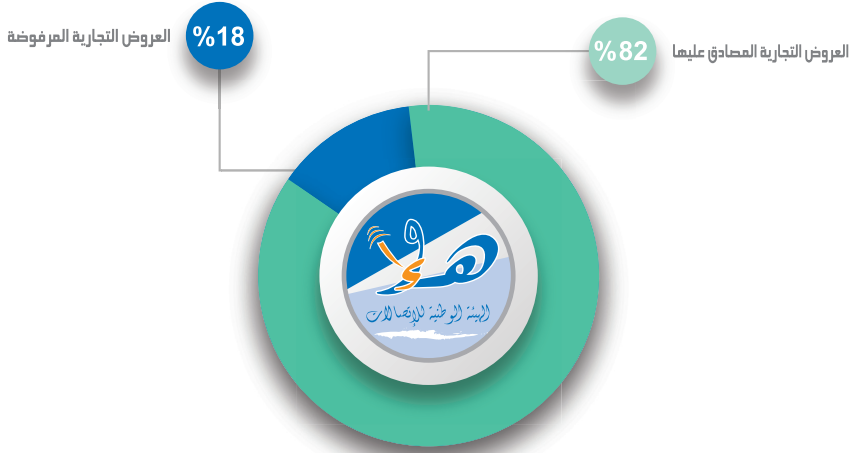
الرسم البياني عدد 34: تقييم جودة الخدمات على مستوى الربط الدولي بشبكة الانترنت وفقاً للدليل ETSI EG 202 057-4

يتم تقييم جودة خدمات الانترنت من تونس نحو الربط الدولي باستعمال أجهزة قياس مثبتة على روابط من وإلى المسارات الدولية حيث توجه القياسات من أجهزة القياس نحو الخادم المرجعي الوطني لكل مزود خدمات أنترنت والذي تم تثبيته في المستوى الثاني، كما توجه القياسات نحو خوادم مرجعية دولية تديرها المنظمة الدولية RIPE NCC. وسيتم الاعتماد، إلى جانب أجهزة قياس مزود خدمات في الإختصاص، على أجهزة قياس تمنحها منظمة RIPE NCC

3.2. عروض التفصيل

في إطار مهامها المتعلقة بمراقبة عروض التفصيل للاتصالات، تتولى الهيئة الوطنية للاتصالات دراسة وإبداء رأيا في وثائق اشهار تعريفات تلك العروض قبل تسويقها من قبل مشغلي الشبكات ومزودي خدمات الانترنت .

وخلال سنة 2015 قامت الهيئة بدراسة 330 مشروع عرض تجاري وقع تقديمهما من قبل المشغلين ومزودي خدمات الانترنت، مقابل 287 عرض سنة 2014. حيث تم رفض 18% من العروض لعدم استجابتها لقواعد المنافسة النزيهة في حين تم قبول 82% منها وحرصت الهيئة خاصة في قراراتها على ضرورة اعلام المشتركين بطريقة واضحة وشفافة بتعريفات الخدمات.



الرسم البياني عدد 35: العروض التجارية المقادق عليها والمرفوضة

ويُلخّص الجدول التالي عدد العروض التي وقع درساها مع توزيعها حسب طبيعتها وكذلك حسب مآل قرارات الهيئة بشأنها (القبول أو الرفض)

المجموع	عرض ترويجي		عرض قار دائم		مشغل ومزود الانترنت
	رفض	قبول	رفض	قبول	
136	14	43	23	56	أورونج تونس
90	5	34	6	45	أوريدو تونس
95	1	10	11	73	اتصالات تونس
3	0	1	0	2	ليكاموبيل
3	1	2	0	0	أرونج أنترنات
2	0	2	0	0	توبنات
1	0	1	0	0	قلوبنات
0	0	0	0	0	هكزايبات
330	21	93	40	176	مجموع

1.3.2. خدمات الأنترنت

قام المشغل "اتصالات تونس" بداية من منتصف شهر ماي 2015 بمضاعفة سرعة تدفق الأنترنت عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية ADSL وذلك بالإشتراك مع مزود خدمة الأنترنت.

وفيما عدا التدفق 20 ميغابيت، تمكّن المشتركون في خدمة الانترنت عبر الخطوط

الرقمية اللامتوازية ADSL من التمتع آليا بضعف التدفق مع المحافظة على نفس الأسعار كالاتي :

- تدفق 2 ميغابايت أصبح 4 ميغابايت
- تدفق 4 ميغابايت أصبح 8 ميغابايت
- تدفق 8 ميغابايت أصبح 12 ميغابايت [جديد]

ويقدم الجدول العوالي فكرة عن تعريفات الاشتراك في خدمة الأنترنات عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية ADSL قبل وبعد تضييف سرعة التدفق.

التعريفة بعد 2015/05/15	التعريفة قبل 2015/05/15	سرعة تدفق الأنترنات
-	15 د.د	2 ميغابايت
15 د.د	20 د.د	4 ميغابايت
20 د.د	30 د.د	8 ميغابايت
30 د.د	-	12 ميغابايت
45 د.د	50 د.د	20 ميغابايت

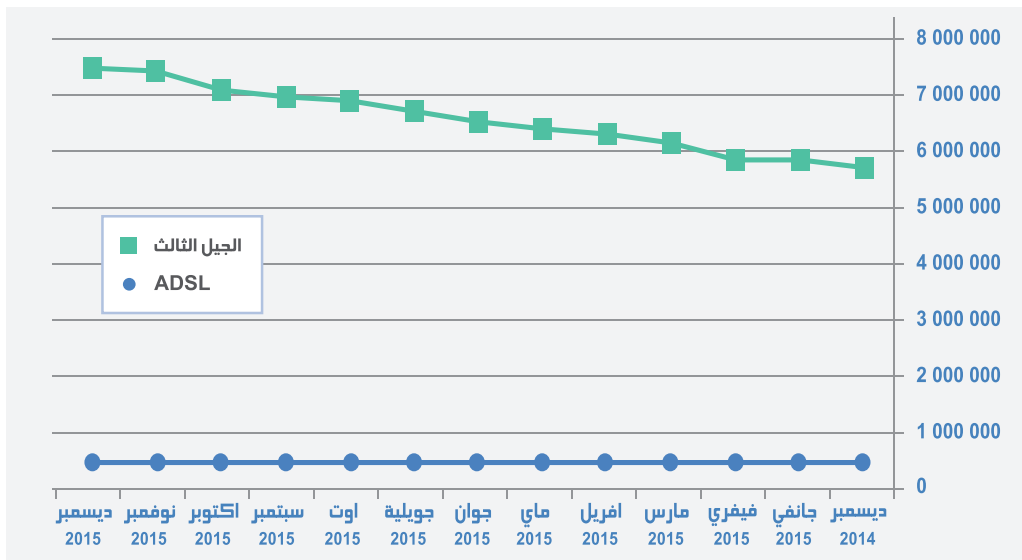
وتجدر الإشارة الى أن مزودي خدمات الأنترنات انخرطوا أيضا في تشجيع تكنولوجيا الخطوط الرقمية اللامتوازية ADSL وذلك عبر ترويج عدد من العروض التحفيزية طيلة السداسية الثانية من سنة 2015 كما يبيّنه الجدول التالي:

أورونج تونيزي		توبنات		أوريدو		سرعة تدفق الأنترنات
عرض دائم	عرض ترويجي	عرض دائم	عرض ترويجي	عرض دائم	عرض ترويجي	
12* شهرا	12+4 شهرا	12* شهرا	12+3 شهرا	12* شهرا	12 شهرا	4 ميغابايت
119 د.د	119 د.د	119 د.د	119 د.د	119 د.د	99 د.د	8 ميغابايت
159 د.د	159 د.د	169 د.د	169 د.د	169 د.د	136 د.د	12 ميغابايت
219 د.د	219 د.د	219 د.د	219 د.د	219 د.د	176 د.د	20 ميغابايت
269 د.د	269 د.د	269 د.د	269 د.د	259 د.د	216 د.د	

* هدية شهرين مجانا على كل دفع سنوي

من جهة أخرى، عرفت سوق الانترنت الجوال حركية غير مسبوقة نتيجة تسويق عروض الجيل الثالث التي هيمنت على سوق الأنترنات، حيث مثلت 81.9% من جملة الإشتراكات في سنة 2015 مقابل 77.6 خلال سنة 2014 ويعكس هذا التطور نجاح السياسة التي انتهجها المشغلون والقائمة على تنويع عروضهم التجارية للأنترنات من الجيل الثالث وإثرائها على نحو يستجيب لتطلعات الحرفاء. من ذلك تنويع الخيارات المرتبطة بالعروض الأساسية لخدمات الهاتف الجوّال وتقديم عروض في شكل باقات تحتوي على مفتاح جيل ثالث واشتراك بخدمة الأنترنات من الجيل الثالث الخ...

ويوضّح الرسم البياني التالي تطوّر عدد الاشتراكات في خدمات الأنترنات وذلك حسب تكنولوجيا النفاذ (قارة أو جوّالة) طوال الفترة الممتدة من ديسمبر 2014 إلى ديسمبر 2015.



الرسم البياني عدد 36: تطوّر عدد الاشتراكات في خدمات الأنترنات حسب تكنولوجيا النفاذ قارة كانت أو جوّال

وفي سياق التقارب التكنولوجي، أدت التطورات التي شهدتها قطاع الاتصالات إلى بروز خدمات اتصالات جديدة مثل الدفع عن طريق الهاتف الجوّال والفيديو حسب الطلب حيث تعيزت سنة 2015 باطلاق ” اتصالات تونس“ لخدمة الدفع الإلكتروني «موبي دينار» بالشراكة مع البريد التونسي لفائدة مشتركيها في الهاتف الجوّال الحاملين للبطاقة

البريدية E-dinar والذي يتيح لهم متابعة أرصدتهم وإجراء عمليات الشحن الإلكتروني للهاتف الجوّال بالإضافة إلى خدمات استخلاص الفواتير وتحويل الاموال.

وقد قامت ” اتصالات تونس“ بإدخال ميزات جديدة على الخدمة إذ أصبح بالإمكان استعمالها انطلاقا من الهاتف الجوّال عبر قناة USSD .

كما تميزت نهاية سنة 2015 بإطلاق أول عرض لخدمة الفيديو تحت الطلب من طرف ” اتصالات تونس“ بالشراكة مع ICFLIX الذي يتيح لمشركي المشغّل امكانية مشاهدة أفلام ومسلسلات وأشرطة وثنائية .

2.3.2. خدمات الهاتف القار

لم يشهد سوق الهاتف القار سنة 2015 تطورا يذكر، حيث واصل المشغلين الثلاثة تسويق عروضهم الخاصة بالهاتف القار عبر شبكة الاتصالات المحولة وعبر التكنولوجيا الراديوية والألياف البصرية.

وقد اكتفى كل من المشغلين بإدخال تغييرات على عروضهم الحالية بإضافة بعض الامتيازات أو باهداء مجانية الاشتراك لبعض الاشهر في حال قام المشترك باشتراك اشتراكات سنوية بـ24 شهرا.

وقد شهدت سنة 2015 تنافسا ملحوظا بين ” اتصالات تونس“ وشركة ” أوريدو تونس“ على مستوى عروض الألياف البصرية من خلال تسويق عروض بأسعار جد تنافسية خاصة للعموم.

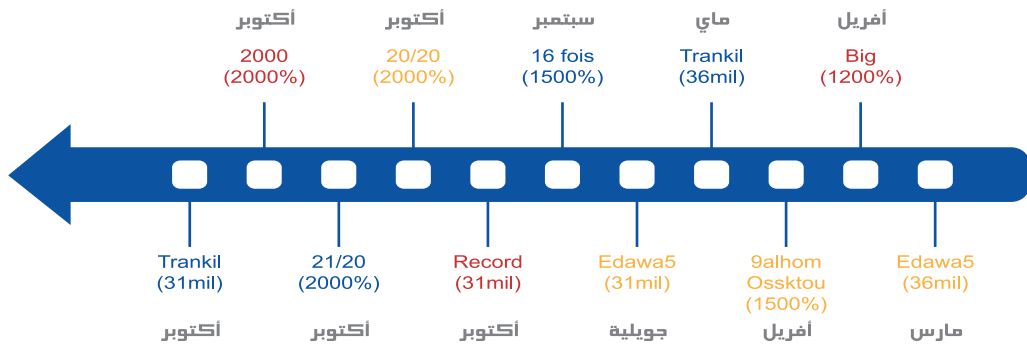
ويلخص الجدول التالي أهم العروض الموجهة للعموم والمؤسسات لكلا المشغلين.

المؤسسات				العموم				اتصالات تونس
عرض "Rapido Pro"				عرض "Rapido Plus"				
100 ميغابيت	50 ميغابيت	40 ميغابيت	30 ميغابيت	100 ميغابيت	50 ميغابيت	30 ميغابيت	20 ميغابيت	
ثمن البيع الشهري				ثمن البيع الشهري				اتصالات تونس
220 د.ت, 275 د.ت, 325 د.ت, 500 د.ت				89 د.ت, 99 د.ت, 139 د.ت, 169 د.ت 49 د.ت, 59 د.ت, 99 د.ت, 139 د.ت				
باقعة هاتفية				باقعة هاتفية				أوريدو تونس
100 ساعة نحو شبكات الهاتف القار والجوال 'اتصالات تونس' 5 ساعات نحو كافة المشغلين				مكالمات غير محدودة نحو شبكات الهاتف القار والجوال 'اتصالات تونس' ساعة نحو كافة المشغلين ساعة مكالمات دولية صالحة نحو الهاتف القار الدولي (دول المنطقة عدد 2, كندا أو USA)				
عرض Fibre pro				عرض « La fibre by ooredoo »				أوريدو تونس
عرض « Office in a box »				عرض « La fibre by ooredoo »				
100 ميغابيت	100 ميغابيت			100 ميغابيت	40 ميغابيت	20 ميغابيت		
ثمن البيع الشهري				ثمن البيع الشهري				أوريدو تونس
100 د.ت, 199 د.ت, 239 د.ت, 279 د.ت				89 د.ت, 109 د.ت, 169 د.ت 49 د.ت				
باقعة هاتفية				باقعة هاتفية				أوريدو تونس
25 ساعة نحو شبكة الهاتف القار 'أوريدو' وأرقام الشركة/ خطوط للهاتف عبر بروتوكول الإنترنت (من 2 إلى 6 خطوط) 40 د.ت نحو كافة المشغلين 80 د.ت نحو كافة المشغلين 120 د.ت نحو كافة المشغلين				مكالمات غير محدودة نحو شبكة الهاتف القار وأوريدو 24/24 وشبكة الهاتف الجوال من الساعة 22 إلى الساعة الثامنة صباحا 3 ساعات نحو كافة المشغلين ساعة مكالمات دولية صالحة نحو دول المنطقة (أوروبا الغربية)				

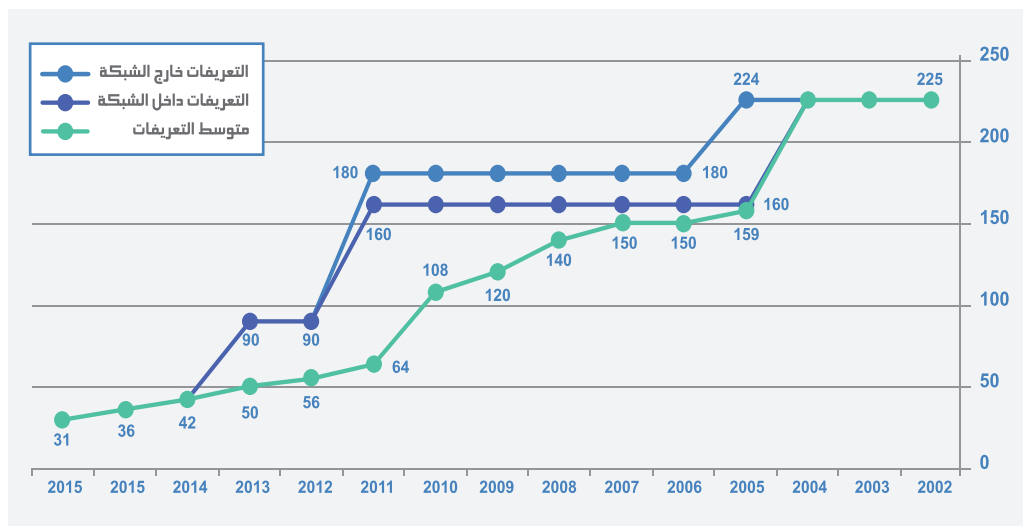
3.3.2. خدمات الهاتف الجوال

تبعاً لصدور الأمر عدد 412 لسنة 2014 المؤرخ في 16 جانفي 2014 المتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص لممارسة نشاط مشغل شبكة افتراضية للاتصالات، شهدت سنة 2015 بداية نشاط أول مشغل افتراضي لخدمات الهاتف الجوال وهو المشغل "ليكا موبيل". وتعد تونس أول بلد أفريقي يستقطب هذا المشغل الذي ينتمي إلى شبكة دولية متواجدة في العديد من بلدان العالم.

أما على مستوى عروض وتعريفات الهاتف الجوال، فقد بلغت المنافسة أوج احتدامها بين المشغلين خلال 2015 حيث وصل متوسط سعر مكالمات الهاتف الجوال أدنى مستوياته منذ تحرير السوق (0.031د) نتيجة الامتيازات والتحفيزات القياسية التي أضفاها المشغلين على عروضهم مسبقة الدفع للهاتف الجوال والتي وصلت الى حد تضييق الرصيد 20 مرة. و يبين الرسم البياني الموالي أهم العروض والتحفيزات المسوقة من قبل المشغلين خلال سنة 2015.

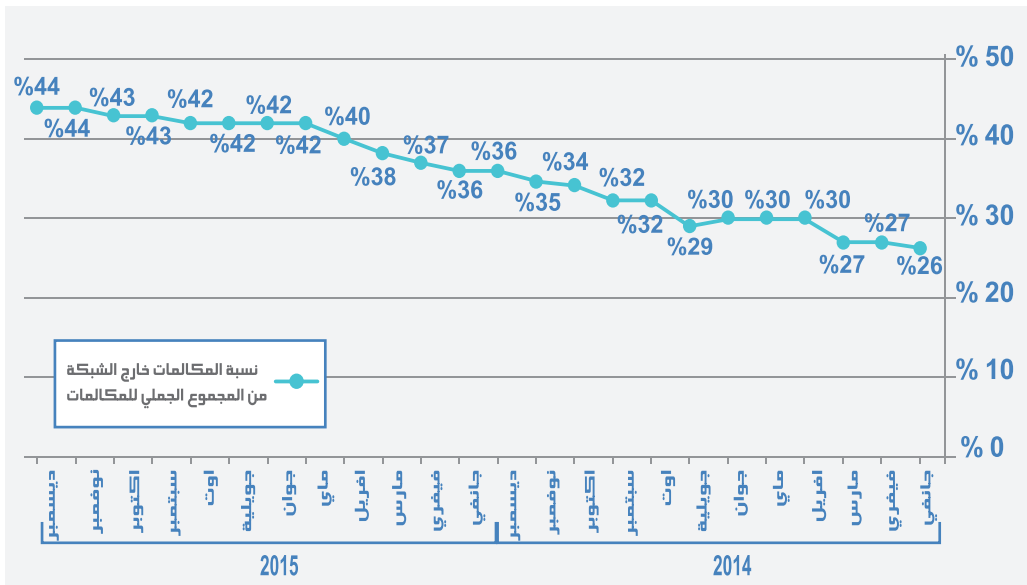


بالتوازي مع ذلك، تواصل انخفاض تعريفه الواجبة، بالنسبة لبعض عروض الهاتف الجوال، حيث مرت هذه التعريفه من 225 مليم سنة 2002 لتبلغ 31 مليم سنة 2015 كما يتبين من الرسم البياني الموالي.



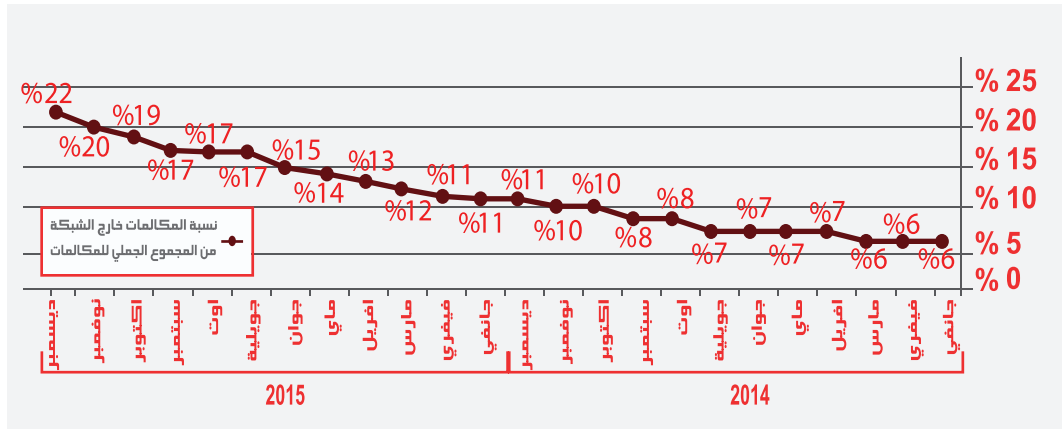
الرسم البياني عدد 37: تطوّر تعريفه الواجبة للهاتف الجوال

من جهة أخرى، كان لتطبيق قرار الهيئة الوطنية للاتصالات عدد 54 المؤرخ في 11 جوان 2014 الذي أقر تدابير تدريجية لإنهاء التفرقة بين التعريفات داخل الشبكة وخارجها، أثر إيجابي في رفع الحواجز المفتعلة لتطور خدمات الهاتف بين الشبكات والتقليص من الاختلال بين حركة المكالمات داخل الشبكة وخارجها حيث شهدت نسبة المكالمات خارج الشبكة من الحجم الجملي للمكالمات ارتفاعا ملحوظا بالنسبة لكل المشغلين لتبلغ أقصى مستوياتها في ديسمبر 2015 بنسبة 44 %.



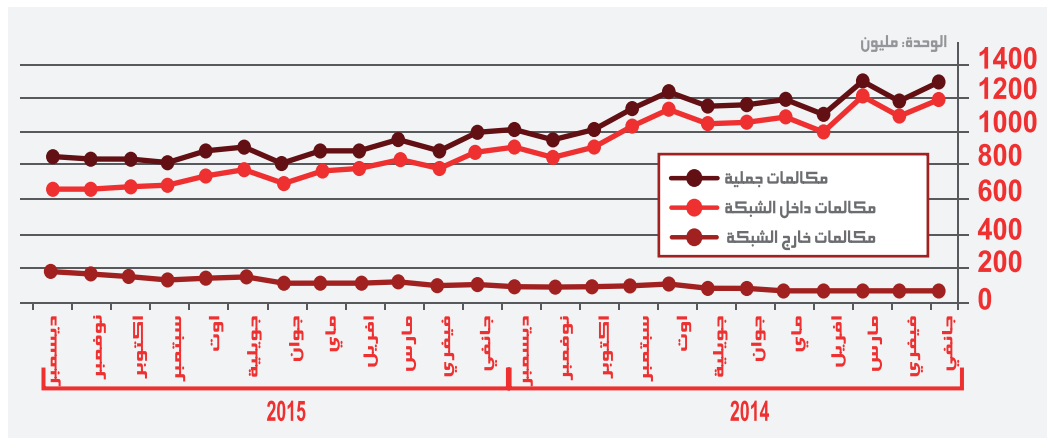
الرسم البياني عدد 38: تطوّر نسبة المكالمات خارج الشبكة من المجموع الجملي للمكالمات

وقد تم تسجيل أعلى نسبة لتطور المكالمات خارج الشبكة من إجمالي المكالمات لدى المشغل ”أوريدو تونس“ إذ مرت هذه النسبة من 7 % سنة 2014 إلى 22 % في شهر ديسمبر 2015، وهو ما يؤكد نجاعة التدابير التي أقرتها الهيئة طلب قرارها عدد 54 سابق الذكر في التصدي للممارسات المنافسة للمنافسة النزيهة والقضاء تدريجيا على ظاهرة النادي المصطنع في سوق الهاتف الجوال مثلما يتبين من الرسم البياني الموالي:



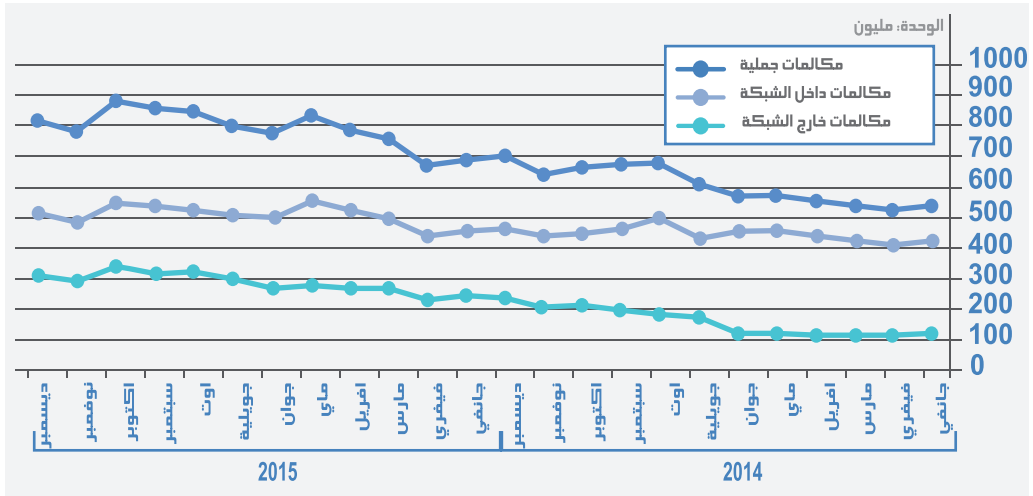
الرسم البياني عدد 39: تطوّر نسبة المكالمات خارج الشبكة من المجموع الجملي للمكالمات بالنسبة للمشغل "أوريدو تونس"

وكتيجة لتطبيق المشغل "أوريدو تونس" لقرار الهيئة عدد 54، انخفض حجم مكالماته داخل الشبكة الى مستوى ثلاث مرات مقارنة بالمكالمات خارج الشبكة مقابل 8 مرات سنة 2014.

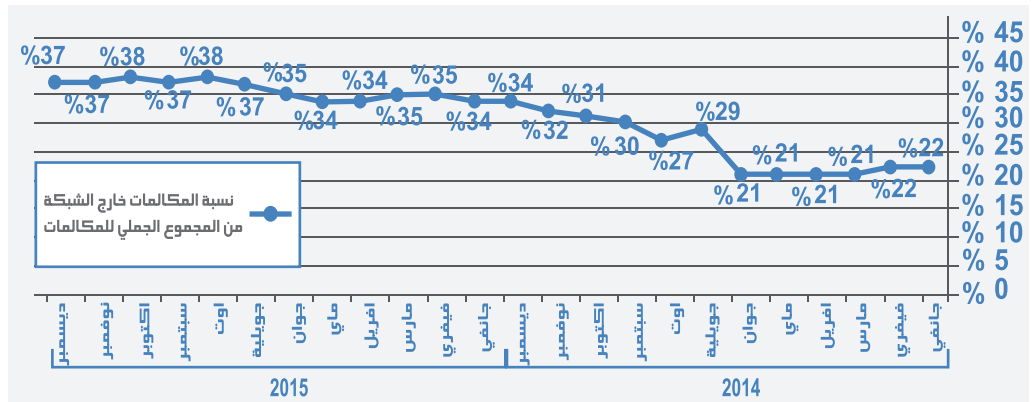


الرسم البياني عدد 40: تطوّر حجم المكالمات للمشغل "أوريدو تونس"

كما سجلت الهيئة ارتفاع حجم المكالمات خارج الشبكات بالنسبة للمشغل " اتصالات تونس" حيث بلغ 37% من حجم المكالمات نحو بقية المشغلين.

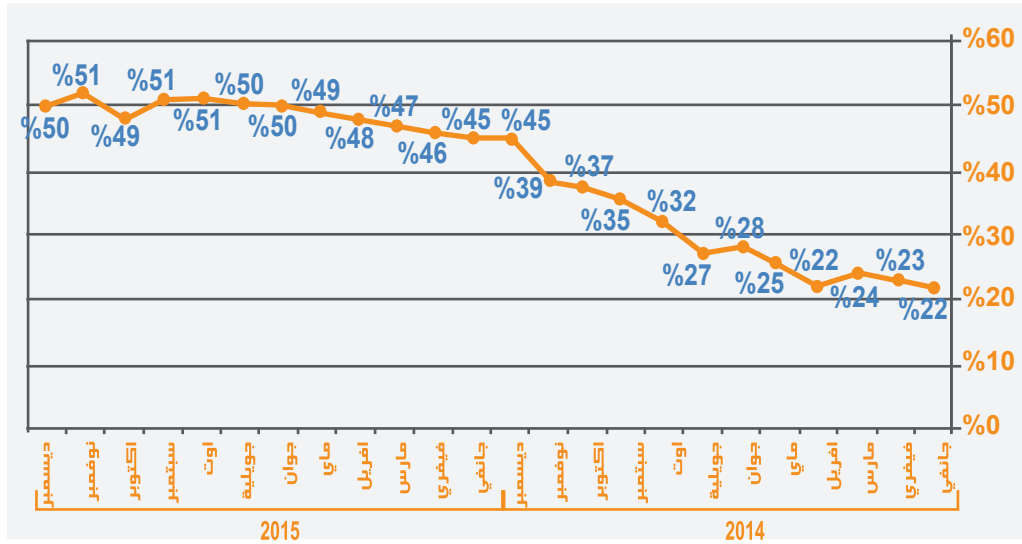


الرسم البياني عدد 41: تطوّر حجم المكالمات للمشغل "اتصالات تونس"



الرسم البياني عدد 42: تطوّر نسبة المكالمات خارج الشبكة من المجموع الجملي للمكالمات للمشغل "اتصالات تونس"

أما فيما يخص المشغل "أورونج تونس" فإن حجم مكالماته خارج الشبكة قد ارتفع منذ جوان 2014 ليمر من 25% إلى 50% ليتساوى بذلك مع حجم المكالمات داخل الشبكة كما يتبين من الرسم البياني الموالي:



الرسم البياني عدد 43 : تطور نسبة المعالجات خارج الشبكة من مجموع الجملي للمعالجات للمشغل "أرونج تونس"

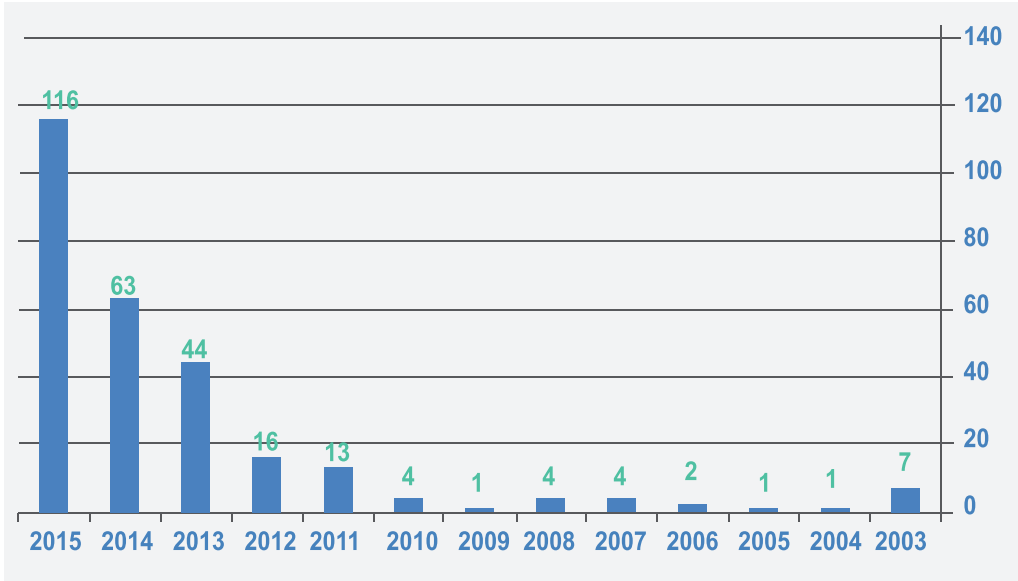
3. في مجال فض النزاعات

يقدم هذا الجزء من التقرير فكرة عن تطور نشاط الهيئة في مجال فض النزاعات كما يستعرض الطعون التي استهدفت قرارات الهيئة خلال سنة 2015 سواء أمام محكمة الاستئناف بتونس أو المحكمة الإدارية.

1.3. تطور نشاط الهيئة في مجال فض النزاعات

1.1.3. القضايا المرسمة:

تميزت سنة 2015 بارتفاع ملحوظ في عدد القضايا المرسمة، حيث توصلت كتابة الهيئة بـ 116 قضية مقابل 63 قضية في سنة 2014 أي بنسبة تطور تقدر بـ 84%. ويقدم الرسم العوالي لمحة عن تطور عدد القضايا المرسمة بكتابة الهيئة منذ سنة 2003.



الرسم البياني عدد 43 : تطور عدد القضايا المرسمة

وبيّن الجدول الموالي توزيع ترسيم القضايا حسب الأشهر خلال سنة 2015.

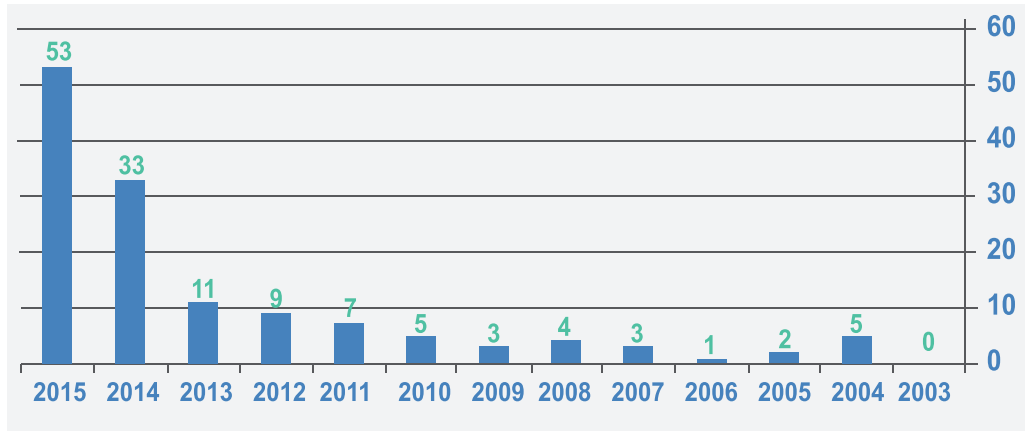
الشهر	جانفي	فيفري	مارس	افريل	ماي	جوان	جويلية	اوت	سبتمبر	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
عدد القضايا المرسمة	3	5	9	5	10	9	16	5	13	17	14	10

الجدول عدد 7 : توزيع ترسيم القضايا حسب الأشهر خلال سنة 2015.

2.1.3. القضايا المفصولة:

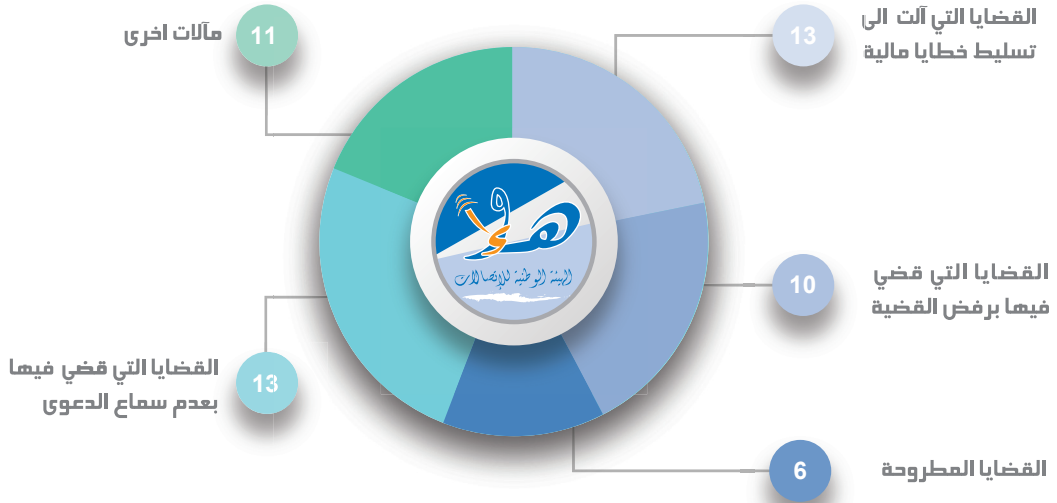
تعزيزت سنة 2015 بارتفاع غير مسبوق في عدد القضايا المفصولة حيث بتت الهيئة في 53 قضية مقابل 33 قضية سنة 2014 وبذلك يبلغ العدد الجملي للقضايا التي بتت فيها الهيئة منذ إحداثها 146 من إجمالي 289 قضية مرسمة بكتابتها.

ويوضح الرسم البياني التالي تطور عدد القضايا المفصولة منذ سنة 2003.



الرسم البياني عدد 44 : تطور عدد القضايا المفصلة

ويبين الرسم العوالي توزع عدد القضايا المفصلة حسب العال.

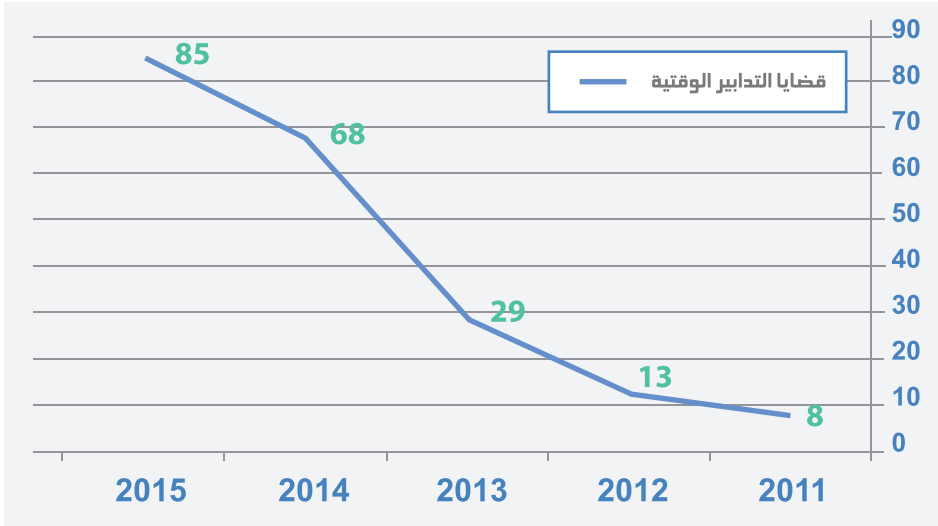


الرسم البياني عدد 45: توزع عدد القضايا المفصلة حسب العال

2.3. التدابير الوقية

خول الفصل 73 من مجلة الاتصالات للهيئة الوطنية للاتصالات البت في مطالب التدابير الوقية المرفوعة من طرف المتظلمين امامها، وقد بتت الهيئة خلال سنة 2015 في 85 مطلباً مقابل 68 مطلب في سنة 2014.

ويبين الرسم البياني التالي التطور الذي شهده عدد المطالب في مادة التدابير الوقية بداية من سنة 2011 الى غاية سنة 2015.



الرسم البياني عدد 46 : تطور عدد مطالب التدابير الوقتية.

3.3. الطعن في قرارات الهيئة

تميزت سنة 2015 بارتفاع ملحوظ لعدد الطعون الموجهة ضد قرارات الهيئة والمرفوعة أمام المحكمة الادارية و كذلك محكمة الاستئناف.

1.4.3 الطعون أمام المحكمة الادارية :

بلغ عدد القضايا المرفوعة أمام المحكمة الادارية طعنا في قرارات الهيئة 13 قضية خلال سنة 2015 موزعة بين 7 قضايا في مادة الالغاء مقابل 6 قضايا في مادة إيقاف التنفيذ. وقد آل البت في مطالب إيقاف التنفيذ الى رفض 5 منها وقبول واحد فقط فيما تزال القضايا المرفوعة في مادة الإلغاء على بساط النشر .

ويتضمن الجدولان المواليان ملخصاً لمختلف تلك للطعون ولما لها:

- في مادة إيقاف التنفيذ

المآل	موضوع الطعن	المدعية
رفض المطالب	طلب إيقاف تنفيذ قرار الهيئة عدد 74 المؤرخ في 2014/11/17 المتعلق بالمصادقة على العرض التقني والتعريفي للربط البيني.	اتصالات تونس
رفض المطالب	طلب إيقاف تنفيذ قرار الهيئة عدد 80/2015 القاضي بتسليط خطية مالية على المدعية.	اتصالات تونس
قبول المطالب	طلب إيقاف تنفيذ قرار الهيئة عدد 56 المؤرخ في 4 ماي 2015 القاضي بتسليط خطية مالية على المدعية.	اتصالات تونس
رفض المطالب	طلب إيقاف تنفيذ قرار الهيئة عدد 49/2015 القاضي بتسليط خطية مالية على المدعية.	اتصالات تونس
رفض المطالب	طلب إيقاف تنفيذ قرار الهيئة عدد 70 المؤرخ في 2015/07/01 المتعلق بإلغاء القرار عدد 162 المؤرخ في 23 أكتوبر 2013 المنقح والمعتم للقرار عدد 58 المؤرخ في 5 جويلية 2012 والمتعلق بضبط شروط طرق ارساء خدمة حمل الأرقام الجواله والقارة.	اتصالات تونس
رفض المطالب	طلب إيقاف تنفيذ قرار الهيئة عدد 72 المؤرخ في 16 / 07 / 2015 المتعلق بتحديد رزنامة تسويق حمل الأرقام القارة والشروط الخاصة لتفعيلها.	اتصالات تونس

- في مادة الإلغاء

المدعية	موضوع الطعن	المآل
أوريدو تونس	طلب إلغاء رفض المطالب المسبق للرجوع في الأمر الموجه للمدعية المتعلق بتحيين عروضها التجارية المؤرخ في 22 أوت 2014	على بساط النشر
أورنج تونس	طلب إلغاء الامر الصادر عن الهيئة بتاريخ 13 فيفري 2015 القاضي بانهاء الممارسات اللامشروعة في مجال اشهار تعريفات وخصائص العروض التجارية.	على بساط النشر
أورنج تونس	طلب إلغاء قرار الهيئة عدد 50 المؤرخ في 18 مارس 2015 المتعلق بالمصادقة على الجزء الاول من العرض التقني والتعريفي للربط البيني.	على بساط النشر
اتصالات تونس	طلب إلغاء قرار الهيئة عدد 74 المؤرخ في 2014/11/17 المتعلق بالمصادقة على العرض التقني والتعريفي للربط البيني.	على بساط النشر
اتصالات تونس	طلب إلغاء قرار الهيئة عدد 56 المؤرخ في 4 ماي 2015 القاضي بتسليط خطية مالية على المدعية.	على بساط النشر
أورنج تونس	طلب إلغاء التنبيه المؤرخ في 30 مارس 2015 الموجه للمزود "أورنج تونس" بتاريخ 30 مارس 2015 والمتعلق بالإنهاء فورا للممارسات غير المشروعة المتعلقة بمخالفة أحكام الفصلين 11 و12 من الأمر عدد 4773 المؤرخ في 27 ديسمبر 2014 والمتعلق بضبط شروط وإجراءات إسناد ترخيص نشاط مزود خدمات انترنات ،	على بساط النشر

2.4.3 الطعون أمام المحكمة الاستئناف :

المآل	موضوع الطعن	المدعية
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة عدد 107 في مادة التدابير الوقائية.	أوريدو تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة عدد 109 في مادة التدابير الوقائية.	أوريدو تونس
على بساط النشر	استئناف الأمر الصادر عن الهيئة بتاريخ 13 جانفي 2015 القاضي بانها. المعارسات اللامشروعة في مجال اشهار تعريفات وخصائص العروض التجارية.	أورنج تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة عدد 101 في مادة التدابير الوقائية.	أوريدو تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة المؤرخ في 2014/6/11 في القضية عدد 88 .	أوريدو تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة المؤرخ في 2014/9/26 في القضية عدد 89.	أوريدو تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة المؤرخ في 2014/7/02 في القضية عدد 90.	أورنج تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة عدد 50 المؤرخ في 2014/4/22.	أورنج تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة عدد 60 المؤرخ في 2015/5/25 القاضي بتوقيع خطية مالية على أورنج تونس .	أورنج تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة عدد 79 المؤرخ في 2015/7/8 القاضي بتوقيع خطية مالية على أوريدو تونس .	أوريدو تونس
على بساط النشر	استئناف قرار الهيئة في القضية عدد 98 المؤرخ في 2015/9/21.	أوريدو تونس

4. في المجال الاستشاري

في اطار تفعيل النشاط الاستشاري للهيئة مع بقية الهياكل الأخرى التي تعرض على أنظارها نزاعات تتعلق بقطاع الاتصالات، قامت الهيئة في العديد من المناسبات بإبداء الرأي في الملفات المعروضة عليها من طرف مجلس المنافسة طبقا لأحكام الفصل 15 من القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلق باعادة تنظيم المنافسة والأسعار الذي نص على أنه: ” يتعين على مجلس المنافسة طلب الرأي الفني للهيئات التعديلية عند النظر في قضايا معروضة عليه تتعلق بالقطاعات الراجعة لها بالنظر“.

ويلخص الجدول التالي القضايا التي توصلت بها الهيئة من طرف مجلس المنافسة خلال سنة 2015 لإبداء الرأي فيها:

تاريخ ابداء الرأي	القضية
29 جانفي 2015	القضية عدد 153036 المرفوعة من طرف شركة "أوريدو تونس" ضد شركتي "أورنج تونس" و "أورنج تونس أنترنات".
02 فيفري 2015	القضية عدد 141376 المرفوعة من طرف شركة "أوريدو تونس" ضد شركة "أورنج تونس".
02 فيفري 2015	القضية عدد 151377 المرفوعة من طرف شركة "أوريدو تونس" ضد شركتي "أورنج تونس أنترنات".
04 فيفري 2015	القضية عدد 141375 المرفوعة من طرف شركة "أورنج تونس" ضد شركة "أوريدو تونس".
27 فيفري 2015	القضية عدد 151385 المرفوعة من طرف "اتصالات تونس" ضد شركة "أورنج تونس".
26 مارس 2015	القضية عدد 151387 المرفوعة من طرف شركة "أورنج تونس" ضد شركة "أوريدو تونس".
26 مارس 2015	القضية عدد 153037 المرفوعة من طرف شركة "أورنج تونس" ضد شركة "أوريدو تونس".
26 مارس 2015	القضية عدد 151386 المرفوعة من طرف شركة "أوريدو تونس" ضد شركة "أورنج تونس".
23 أكتوبر 2015	القضية عدد 153041 المرفوعة من طرف شركة "أورنج تونس" ضد شركة "أوريدو تونس".
23 أكتوبر 2015	القضية عدد 151406 المرفوعة من طرف شركة "أوريدو تونس" ضد شركة "أورنج تونس".

5. في مجال التعاون الدولي

عزّزت الهيئة الوطنية للاتصالات نشاطها في مجال التعاون الدولي خلال سنة 2015، وذلك عبر تفعيل علاقاتها مع الهيئات الشبيهة ومختلف المنظمات الدولية الناشطة في مجال الاتصالات.

فعلاوة على المشاركة في العديد من التظاهرات الدولية التي نظمت خارج تونس، إستضافت

الهيئة بتونس جملة من التظاهرات الهامة والتي تعيّنت بحضور خبراء وشخصيات مختصة في ميدان الإتصالات.

وكانت هذه التظاهرات فرصة للتعريف بالإنجازات التي حققتها تونس في ميدان الإتصالات، كما مثلت مناسبة لفتح منابر الحوار حول آخر المستجدات في تكنولوجيا الإتصال.

1.5. التظاهرات التي شاركت فيها الهيئة دوليا :

يبين الجدول التالي أهم التظاهرات التي شاركت فيها الهيئة خلال 2015.

موضوع التظاهرة	مكانها	تاريخها
الاجتماع العالمي الثاني والخمسون لهيئة ICANN	سنغفورة	من 8 إلى 12 فيفري
الملتقى العالمي للعاتف النقال	برشلونة	من 2 إلى 5 مارس
الاجتماع السنوي للشبكة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات EMERG	برشلونة	6 مارس
المنتدى الإقليمي للتنمية للاتحاد الدولي للاتصالات حول "استخدام النطاق العريض للتنمية المستدامة"	الأردن	من 23 إلى 24 مارس
الاجتماع الثالث عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات AREGNET	نواك الشط	من 28 إلى 29 أفريل
الندوة العالمية لمنظمي قطاع الاتصالات لسنة 2015 GSR	العابون	من 9 إلى 11 جوان
ورشة عمل الشبكة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات حول صلاحيات هيئات تنظيم الاتصالات في طلب المعلومات	لشبونة	من 15 إلى 16 جوان
القمة رفيعة المستوى بين الشبكة الأورومتوسطية لمنظمي قطاع الاتصالات و الشبكة الأوروبية لمنظمي الاتصالات الإلكترونية و المنتدى اللاتيني أمريكي لمنظمي قطاع الاتصالات وشبكة شراكة أوروبا الشرقية لمنظمي قطاع الاتصالات الإلكترونية .	برشلونة	من 2 إلى 3 جويلية
المؤتمر الرابع للمتخصصين في أمن و سلامة الفضاء السبراني في الدول العربية	بيروت	من 17 إلى 19 أوت
منتدى روسيا، فرق عمل الاتحاد الدولي للاتصالات و منتدى تليكوم العالمي للاتحاد 2015 TELECOM WORLD ITU	بودابست	من 12 إلى 15 أكتوبر
الاجتماع الثالث عشر للشبكة الفرنكوفونية لمنظمي قطاع الاتصالات FRATEL	سويسرا	من 30 نوفمبر إلى 1 ديسمبر
المنتدى الثالث عشر للاتحاد الدولي للاتصالات حول مؤشرات الاتصالات 2016 WTIS	هيروشيما	من 30 نوفمبر إلى 02 ديسمبر
ورشة العمل المشتركة بين الشبكة الأورومتوسطية لمنظمي قطاع الاتصالات والشبكة الأوروبية لمنظمي الاتصالات الإلكترونية	بروكسال	من 16 إلى 17 ديسمبر

2.5. التظاهرات التي نظمتها الهيئة

1.2.5. ورشة عمل حول الخدمة الشاملة

نظمت الهيئة يوم 26 جانفي 2015 ، ورشة عمل حول إنشاء إستراتيجية الخدمة الشاملة للاتصالات في تونس وجمعت هذه الورشة أكثر من مائة مشارك تونسي إلى جانب حضور خبراء متخصصين أجانب من المملكة المغربية والنمسا وإيطاليا وإسبانيا وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية.

وقد كانت هذه الورشة فرصة لتبادل التجارب والرؤى بهدف إنشاء إستراتيجية وطنية متكاملة حول الخدمة الشاملة وتنمية قطاع الإتصالات بتونس.

2.2.5. المنتدى الثاني عشر للشبكة الفرنكوفونية لمنظمي قطاع الإتصالات

بدعوة من رئيسة الشبكة الفرنكوفونية لمنظمي الاتصالات FRATEL هيئة تنظيم الإتصالات والبريد بالطوغو ومن الهيئة الوطنية للإتصالات بتونس، تم تنظيم المنتدى الثاني عشر لهذه الشبكة بتونس يومي 14 و15 أفريل 2015 حول موضوع «التقارب بين خدمات الهاتف القار والهاتف الجوال الوضع الحالي والتوجهات المستقبلية»

وشهد هذا المنتدى، الذي احتضنته تونس للمرة الثانية، حضور أكثر من مائة مشارك من جنسيات مختلفة يمثلون الأطراف المتدخلة في ميدان الإتصالات بتونس إلى جانب ممثلين عن هيئات تنظيم قطاع الإتصالات من عدة دول أعضاء في الشبكة الفرنكوفونية لتنظيم قطاع الإتصالات.

3.2.5. منتدى إنطلاق مشروع التوأمة

بعناسبة إنطلاق مشروع التوأمة بين الهيئة الوطنية للإتصالات والدول الثلاثة الأعضاء في الإتحاد الأوروبي نظمت الهيئة يوم 20 ماي 2015، منتدى حول «حياد الشبكات وتطبيقات الصوت والصورة عبر الأنترنت إنجاز النطاق العريض الجوال للجيل الرابع» بمشاركة محاضرين من إيطاليا وفرنسا وإسبانيا وتونس وكذلك ممثلين عن مفوضية الإتحاد الأوروبي بتونس ومختلف المؤسسات التونسية الناشطة في مجال الاتصالات .

و يجدر التذكير أن مشروع التوأمة المعمول من طرف الإتحاد الأوروبي دخل حيز التنفيذ

في جانفي 2015 بـمـيزانية قدرها 1.200,000 أورو ويهدف الى تنمية وتعزيز القدرات المؤسسية للهيئة الوطنية للاتصالات.

4.2.5. التظاهرات العوازية الـ ICT4ALL

على هامش منتدى تكنولوجيايات الإتصال للجميع، والذي إنعقد من 16 إلى 19 نوفمبر 2015، نظمت الهيئة يوم 17 نوفمبر 2015 بمدينة ياسمين الحمامات، ورشتي عمل تطرقت الأولى الى "إستقلالية هيئات تنظيم الإتصالات" و تناولت الثانية "حياد الأترنات وحماية المعطيات الشخصية".

3.5. التعاون الثنائي مع الهيئات النظرية

في إطار تعزيز علاقاتها الثنائية مع نظيراتها، وقّعت الهيئة على إتفاقية تعاون مع هيئة تنظيم الإتصالات بساحل العاج يوم 6 جوان 2015، بهدف تعميق أواصر التعاون وتبادل الخبرات بين الطرفين في مختلف المجالات ذات البعد المشترك في قطاع الإتصالات. كما استقبلت الهيئة من 5 إلى 9 أكتوبر 2015، وفد من هيئة تنظيم الإتصالات بالكامرون، للتعرف على التجربة التونسية في مجال تنظيم قطاع الاتصالات ولاسيما الإطار القانوني المنظم لعمل الهيئة وكيفية دراسة العروض التجارية للمشغلين وحماية المستهلك.

6. في مجال الدراسات

1.6. دراسة حول إدخال تكنولوجيا الجيل الرابع حيز الاستعمال في تونس:

في إطار الإعداد لطلب العروض الخاص بإسناد إجازة تسويق خدمات الهاتف الجوال من الجيل الرابع، وبتفويض من وزارة تكنولوجيا الاتصالات، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال السداسي الثاني من سنة 2015 بـ:

- دراسة اقتصادية حول جدوى استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع في تونس،
- دراسة ميدانية حول جدوى تسويق تكنولوجيا الجيل الرابع بتونس،
- إعداد كراس الشروط الخاص بطلب العروض المتعلقة بتسويق خدمات تكنولوجيا الجيل الرابع.

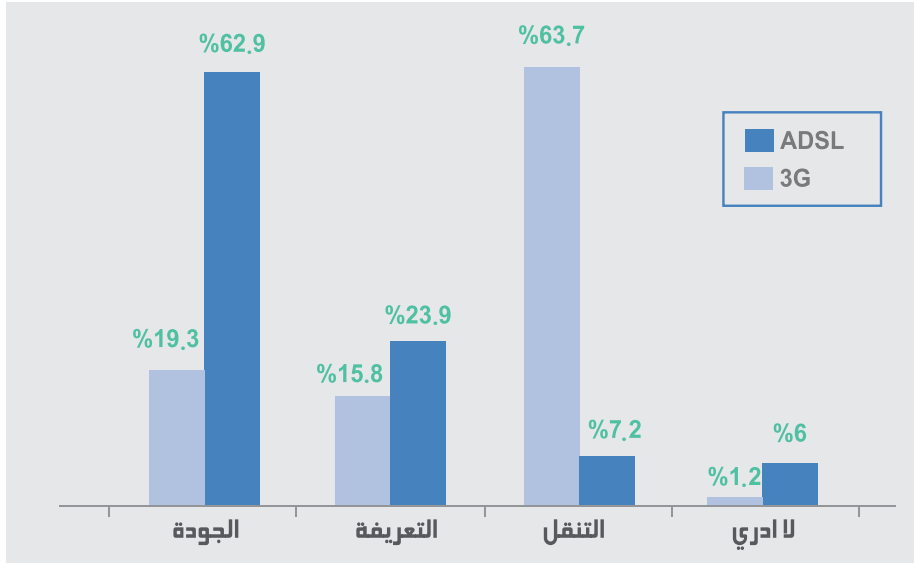
وتهدف الدراسة الميدانية إلى دراسة سلوكيات مستعملي الأنترنت فيما يتعلق بالأدوات المستعملة للإبحار والمدة المقضاه في استعمال الأنترنت وكذلك أوقات الاستعمال. كما تهدف أيضا إلى سبر آراء مستعملي تكنولوجيا الجيل الثالث فيما يتعلق بجودة الخدمات المسداة والعروض المتوفرة في السوق والتعريفات المستعملة. إضافة إلى دراسة مدى إمكانية إقبال مستعملي الأنترنت على استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع إذا تم تسويق خدماتها. وقد شملت هذه الدراسة 2500 عينة موزعة على 28 معتمدية تابعة لسبع ولايات توزعت على كامل أقاليم البلاد كما يبينه الجدول التالي:

الولاية		المعتمدية	الولاية
%	#		
24	600	المرسي	تونس
		الكرم	
		باردو	
		الكبارية	
18	450	نابل	نابل
		الحمامات	
		قرية	
		قليبية	
10	250	جندوبة	جندوبة
		طبرقة	
		بوسالم	
		فرنانة	
10	250	سيدي بوزيد الغربية	سيدي بوزيد
		جلمة	
		سوق الجديد	
		سيدي علي بن عون	
22	550	صفاقس المدينة	صفاقس
		قرقنة	
		الحنشة	
		بنر علي بن خليفة	
2	200	قابس المدينة	قابس
		غنوش	
		المطوية	
8	200	الحامة	قفصة
		قفصة الجنوبية	
		القصر	
		المتلوي	
		أم العرايس	

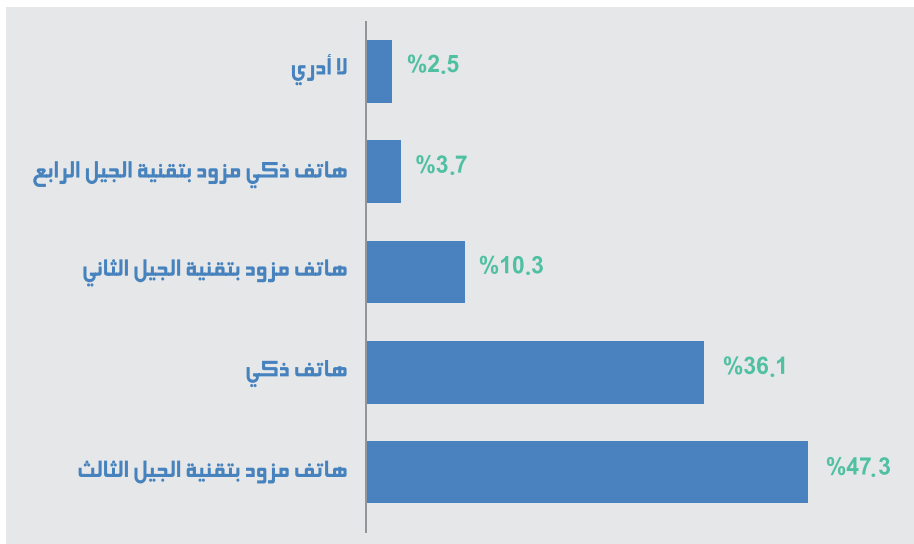
1.1.6 . المنهجية المعتمدة:

قامت الهيئة بإعداد الاستجواب الخاص بالدراسة الميدانية وعهدت به إلى مكتب دراسات للقيام بسبر الآراء وجمع البيانات. وقد تم الاتفاق مع مكتب الدراسات على استعمال طريقة لتعمير الاستجواب والاستغناء عن الأوراق وهو ما سهل عملية تجميع البيانات وجعلها تتم بطريقة أوتوماتيكية.

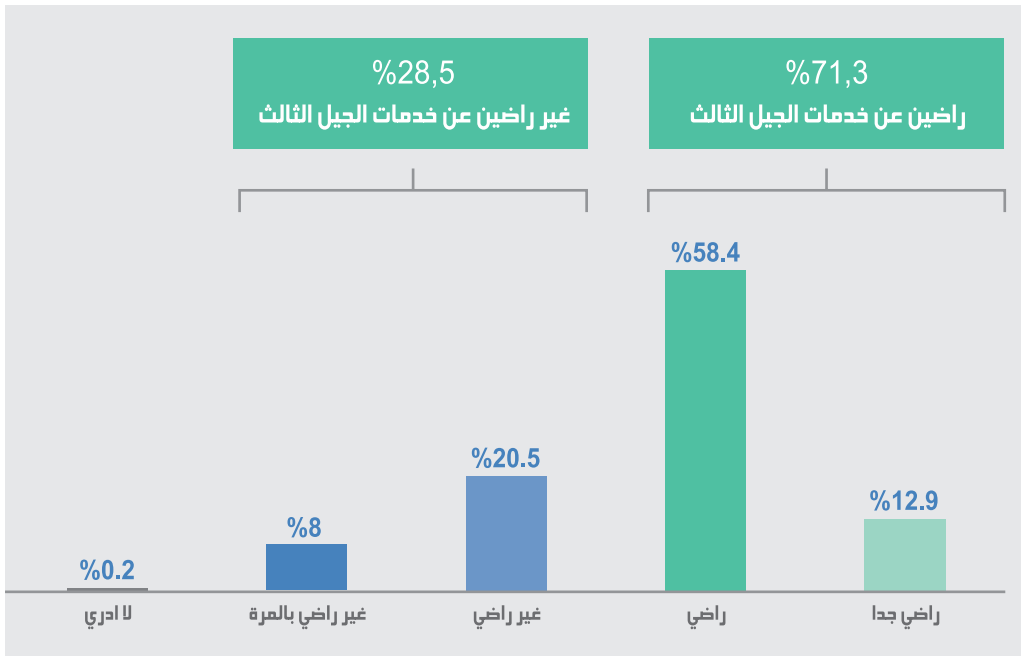
2.1.6 . نتائج الدراسة الميدانية:



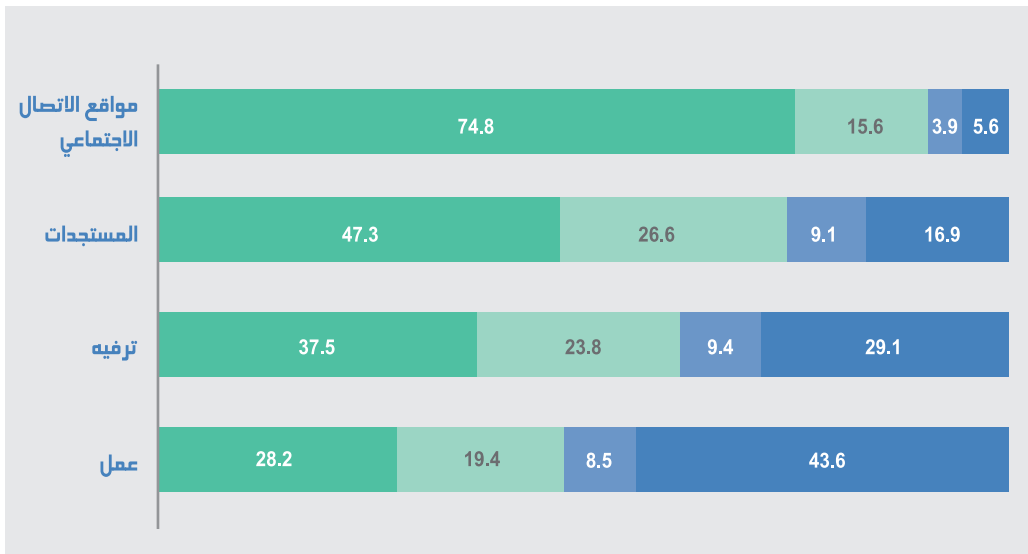
الرسم البياني عدد 47: أسباب اختيار تكنولوجيا الربط بالإنترنت



الرسم البياني عدد 48: أنواع الهواتف المستعملة

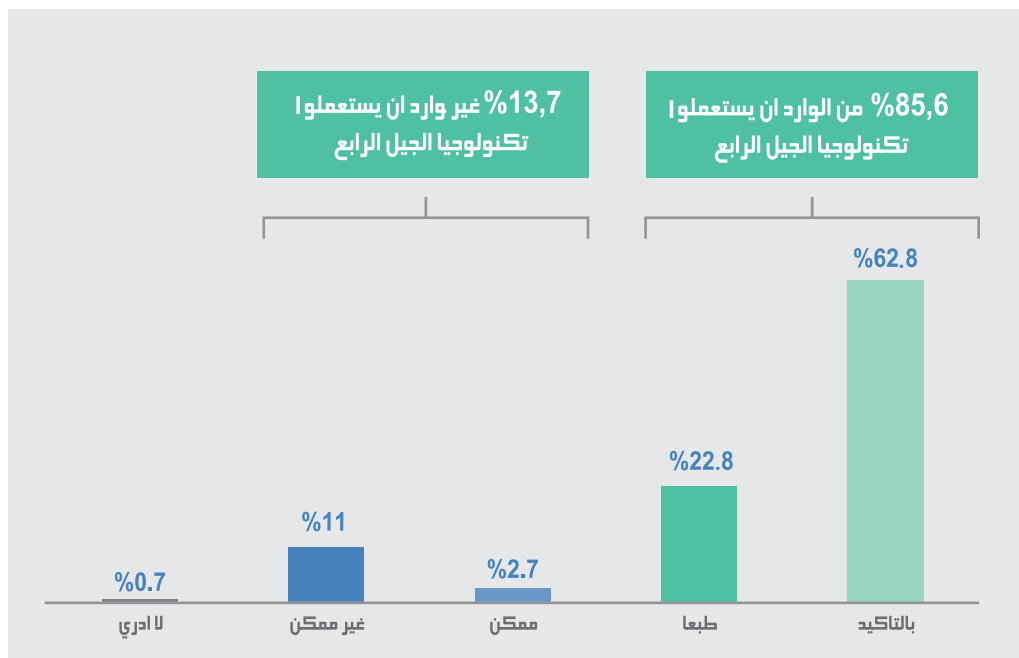


الرسم البياني عدد 49: نسبة رضا مستعملي الأتصالات عن خدمات الجيل الثالث

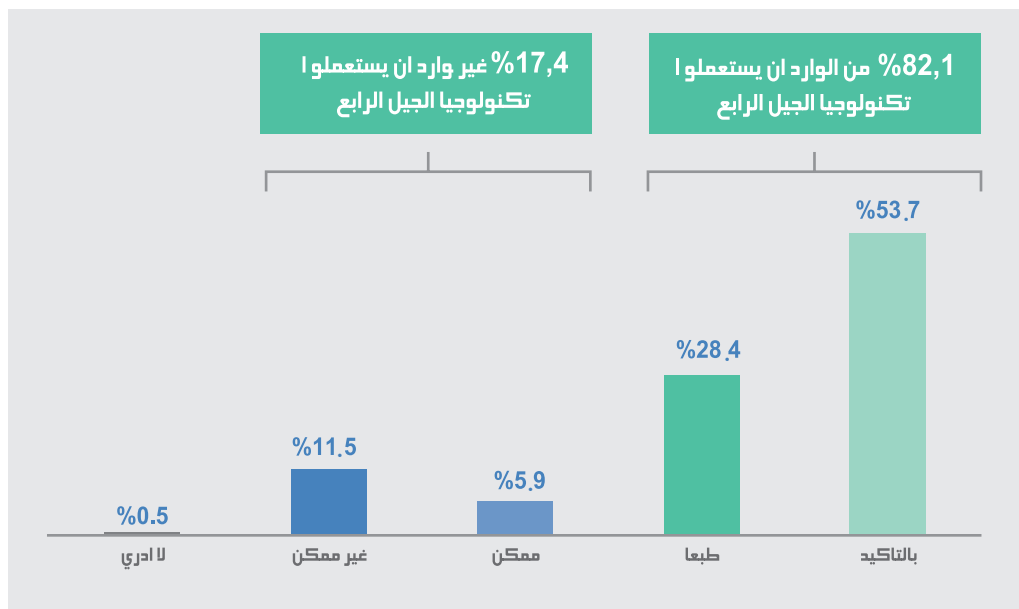


لا ادري □ أبدا ■ أحيانا ■ معظم الوقت دائما ■

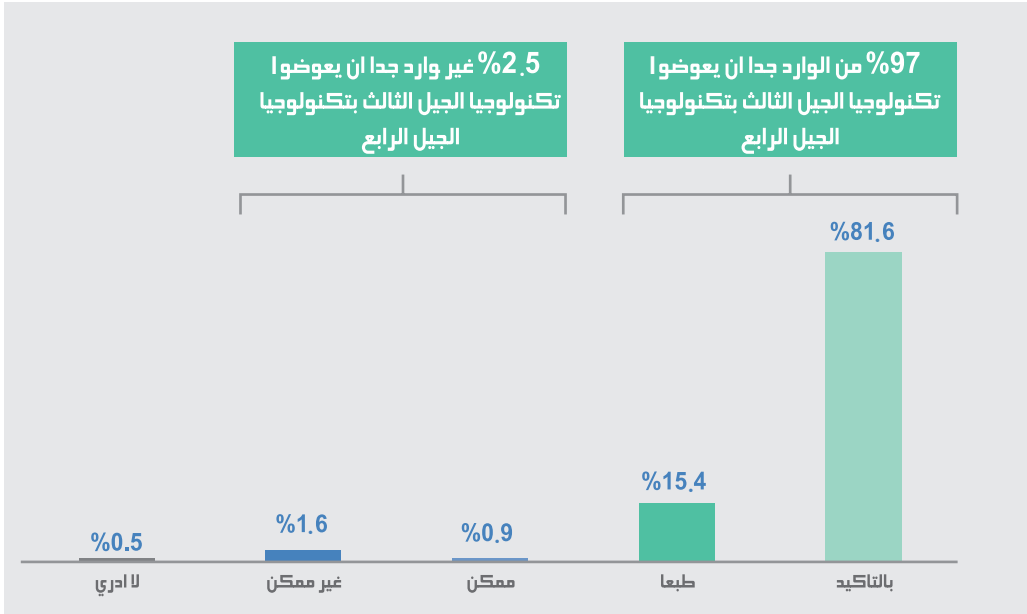
الرسم البياني عدد 50: مجالات استعمال الأتصالات من الجيل الثالث



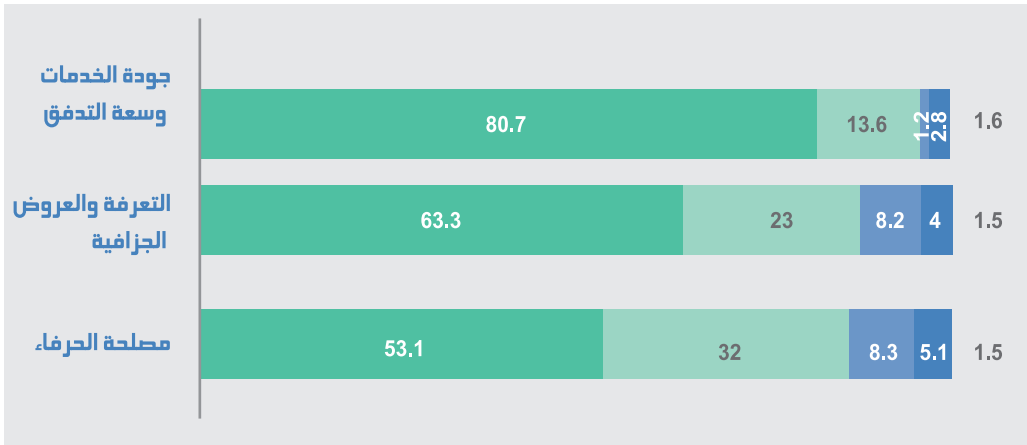
الرسم البياني عدد 51: النسب المئوية لأهمية أسباب استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع



الرسم البياني عدد 52: النسب المئوية لنية استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع بدل الأتصالات ADSL

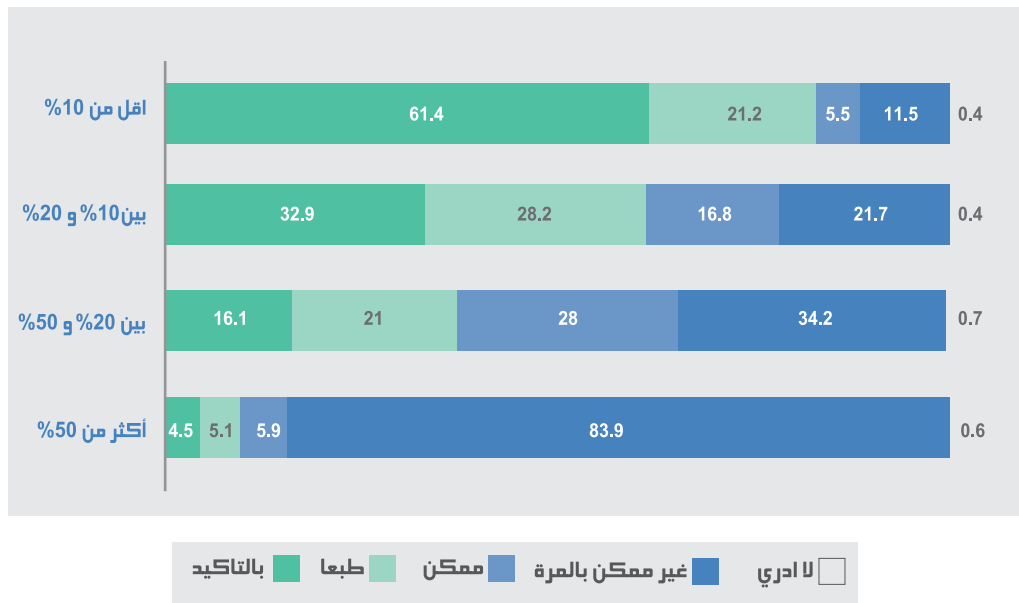


الرسم البياني عدد 53 : النسبة المئوية لنية استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع بديل لتكنولوجيا الجيل الثالث

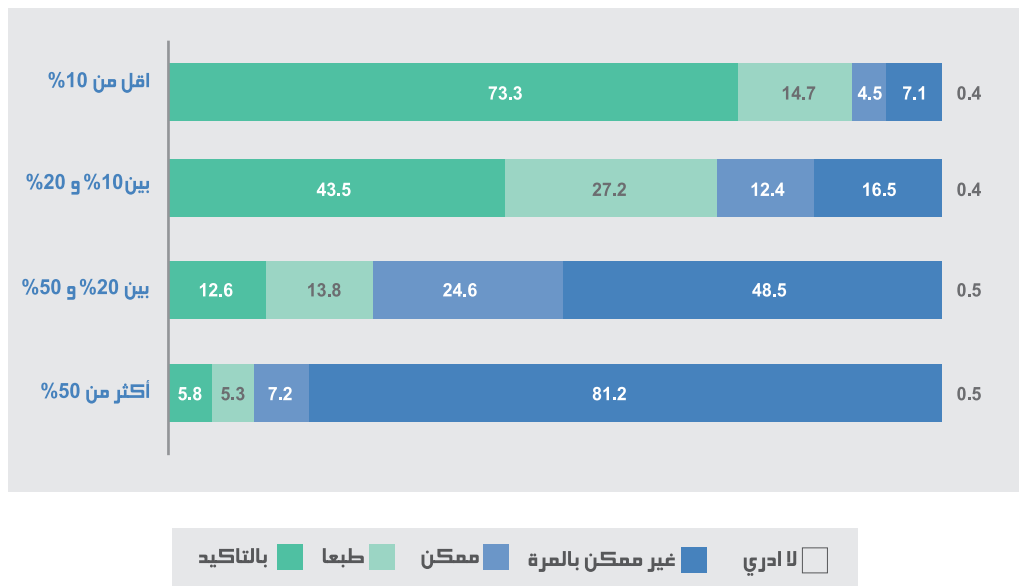


لا ادري □ غير مهم بالمرّة ■ مهم بدرجة أقل ■ مهم ■ مهم جداً

الرسم البياني عدد 54 : النسبة المئوية لأهمية أسباب استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع



الرسم البياني عدد 55: النسب المئوية لنية استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع بدل الأتصالات ADSL حسب ارتفاع التعريفة



الرسم البياني عدد 56: النسب المئوية لنية استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع بدل الجيل الثالث حسب ارتفاع التعريفة

الاستنتاجات

بينت نتائج الدراسة الميدانية أن أغلب مستعملي الإنترنت يعتمدون على تكنولوجيا الجيل الثالث بنسبة 69%، وقد برر 63.7% أن هذا الاختيار يعود لخاصية التنقل التي تميز هذه التكنولوجيا عن الإنترنت الثابت. في حين فسّر 62.9% من مستعملي الإنترنت ADSL اختيارهم لهذه التكنولوجيا بكونها تضمن جودة خدمات أحسن .

بالنسبة للهواتف، فقد تبين أن 47.3% من مستعملي الإنترنت يملكون هواتف مزودة بتكنولوجيا الجيل الثالث، 67.9% منهم يقومون بتغيير هواتفهم بصفة دورية كل سنة أو أكثر. و يملك 36.1% من مستعملي الإنترنت هواتف ذكية، 60.4% منهم يقومون بتغيير هواتفهم بصفة دورية كل سنة أو أكثر .

و بينت الدراسة أن الهاتف الجوال هو الوسيلة الأكثر استعمالا لدى مستعملي الإنترنت عبر تكنولوجيا الجيل الثالث و ذلك بنسبة 64.2% مقارنة بمفاتيح المعطيات،

كما أفرزت النتائج أن استعمال الإنترنت عبر تكنولوجيا الجيل الثالث موجه خاصة للدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بنسبة 74.8%، كما تبين أن 67.7% من المستجوبين يستعملون الإنترنت عبر تكنولوجيا الجيل الثالث في منازلهم وأن 50.8% يقضون يوميا أكثر من ثلاث ساعات في استعمال الإنترنت عبر تكنولوجيا الجيل الثالث .

أعرب 82.1% من مستعملي الإنترنت ADSL، والذين يمثلون 21.2% من المستجوبين، على أنه من الوارد جدا أن يستبدلوا اشتراكاتهم الثابتة باشتراكات إنترنت عبر تكنولوجيا الجيل الرابع، فيما عبر عن ذلك، 97% من مستعملي الإنترنت عبر تكنولوجيا الجيل الثالث، و 76.7% من مستعملي الإنترنت الثابت وعبر تكنولوجيا الجيل الثالث معا.

بينت الدراسة أن 82.6% من مستعملي الإنترنت ADSL و 88% من مستعملي الإنترنت عبر تكنولوجيا الجيل الثالث مستعدون لتغيير اشتراكاتهم واستعمال تكنولوجيا الجيل الرابع إذا لم يتجاوز فارق معلوم الاشتراك باستعمال تكنولوجيا الجيل الرابع نسبة 10% مقارنة بمعلوم اشتراكاتهم القديمة، ويمكن القول أن أي زيادة في معلوم الاشتراك تفوق 20% ستجعل من مستعملي الإنترنت يعزفون عن استعمال تكنولوجيا الجيل الرابع.

الباب الثالث

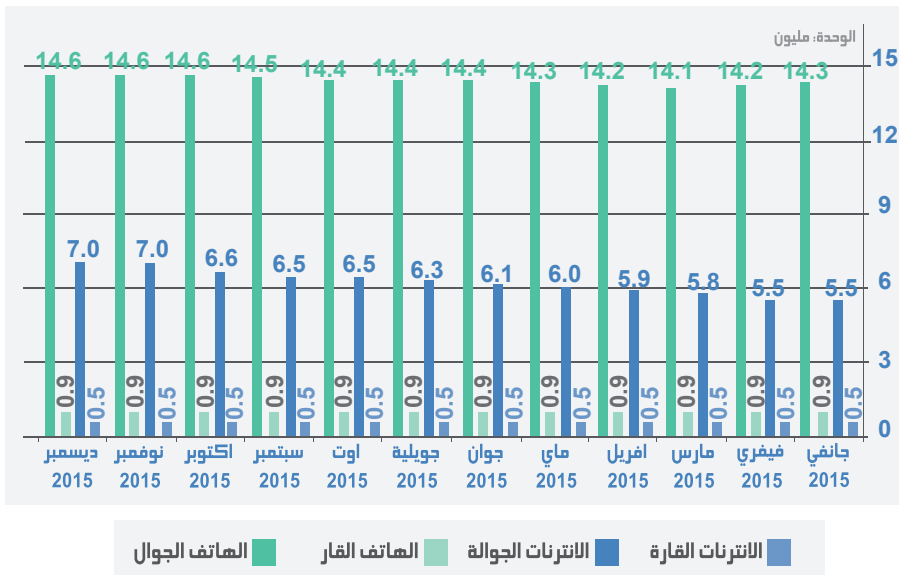
مؤشرات سوق الاتصالات

تمهيد

أفرزت الطفرة التكنولوجية الجديدة التي تميزت بانتشار استعمال شبكات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الجوال على الهواتف الذكية عن بروز سلوك جديد يتمثل في الإعتماد المكثف على تكنولوجيات الأنترنت الجوال وهو ما انعكس مباشرة على السوق التي أبرزت تراجعاً في المؤشرات المتعلقة بخدمات الهاتف لحساب خدمات الأنترنت.

وفي هذا الإطار، تواصل تطور عدد الاشتراكات في خدمة الأنترنت الجوال خلال سنة 2015 ليبلغ 7.0 ملايين بعدما كان 5.3 مليون اشتراك نهاية سنة 2014 أي بنسبة نمو يعادل 32.8%. كما سجلت سوق الهاتف الجوال زيادة طفيفة في عدد الاشتراكات تقدر بـ 312.2 ألف فقط خلال هذه السنة أي بنسبة معدّل نمو سنوي تقدر بـ 2.2%. ومن المنتظر أن تشهد مؤشرات هذه السوق تطوراً هاماً خلال السنة المقبلة تبعاً لدخول أول مشغل افتراضي لشبكة الهاتف الجوال (MVNO) في تونس "ليكاموبيل تونس" الذي بدأ بتسويق خدماته رسمياً في شهر نوفمبر 2015. في المقابل وعلى غرار السنوات الفارطة، تواصل انخفاض عدد الاشتراكات في سوقي الهاتف القار والآنترنت القار بـ 6.0 ألف و 10.9 ألفاً أي بنسبة تراجع تقدر بـ 0.6% و 2.1% ويعزي هذا التراجع لمنافسة خدمات الاتصالات الجوال للخدمات القارة.

ويبين الرسم الموالي تطور عدد اشتراكات الهاتف القار والهاتف الجوال والآنترنت.



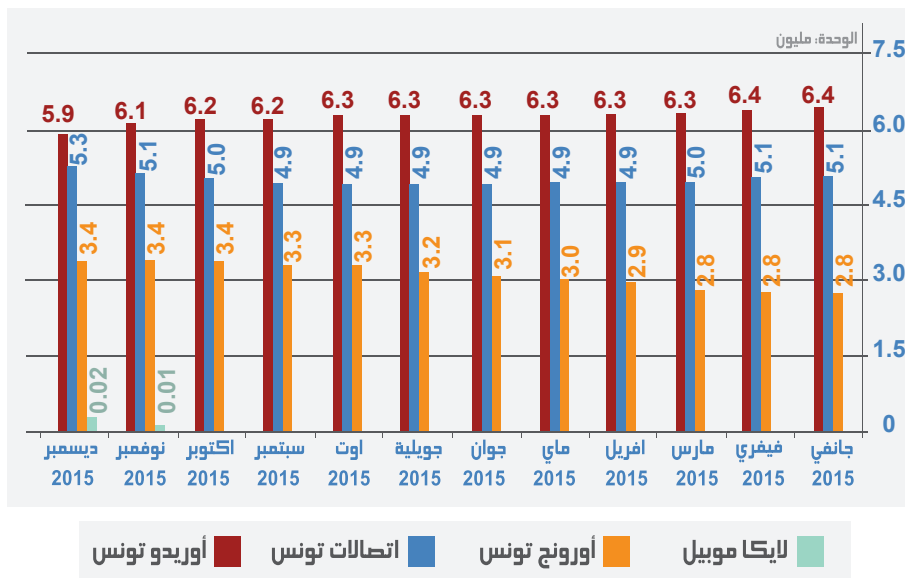
الرسم البياني عدد 57 : تطور نسبة الاشتراكات في الهاتف القار والجوال والآنترنت القارة والجوال

وللوقوف بشكل أدق على مدى تطور المنافسة في السوق، تميزت سنة 2015 باعتماد الهيئة على مؤشر هرفندال-هيرشمان (HHI) الذي يمكن من تقييم التركيز في السوق، فإذا كانت نتيجة هذا المؤشر أقرب للصفير فهذا يعني بأن توجه السوق تنافسي، وأما إذا كانت نتيجته أقرب إلى 1 فهذا يعني العكس. وسيتم التطرق لنتائج اعتماد هذا المؤشر بالنسبة لكل جزء من السوق.

1.الهاتف الجوال

سجّلت سوق الهاتف الجوّال ارتفاعاً للمعدّل العام للاشتراكات خلال سنة 2015 واستأثر المشغل ” أورانج تونس“ بالنصيب الأكبر من هذه الزيادة بـ653.3 ألف اشتراك جديد أي بنسبة نموّ سنوي قدرّت بـ24.1%، مقابل 219.3 ألف اشتراك لفائدة. ” اتصالات تونس“ أما بالنسبة للمشغل ” أوريدو تونس“، فقد شهد عدد الإشتراكات لديه تراجعاً هاماً بـ579.3 ألف اشتراك.

وتجدر الإشارة إلى أن المشغل الافتراضي ”ليكاموبيل تونس“ نجح رغم دخوله حديثاً للسوق في تسويق 19.0 ألف اشتراك خلال الشهرين الأخيرين من سنة 2015 أي بعد شهرين فقط من الشروع في تسويق خدماته. ويبين الرسم البياني العوالي تطور عدد الإشتراكات في الهاتف الجوال بالنسبة لكل مشغل.

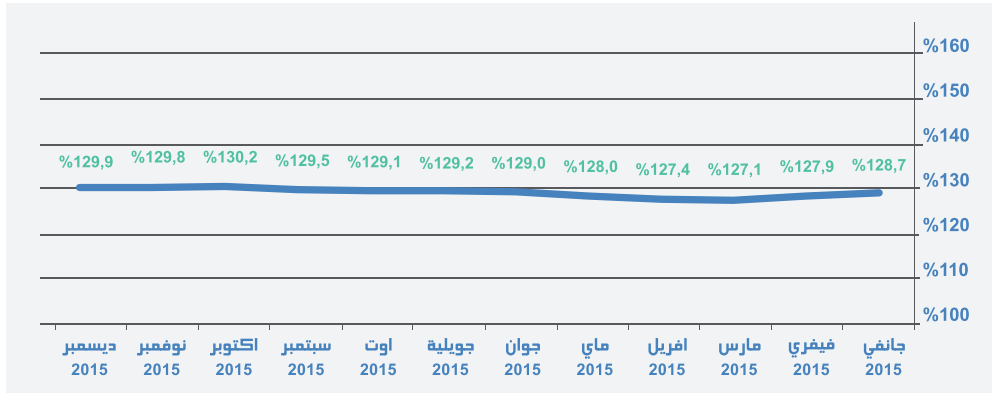


الرسم البياني عدد 58 : تطور عدد الاشتراكات في الهاتف الجوال لكل مشغل

وسايرت نسبة النفاذ للهاتف الجوّال نسق تطور الاشتراكات مسجلة بذلك ارتفاعا سنويا بـ0.9 نقطة فقط خلال سنة 2015 لتعمر من 129.0 % أواخر ديسمبر 2014 الى 129.9 % نهاية ديسمبر 2015.

وتجدر الملاحظة أن هذا المؤشر لا يعكس النسبة الحقيقية للنفاذ للهاتف الجوال باعتبار أن مشتركي الهاتف الجوال يتمتعون بأكثر من شريحة.

ويقدم الرسم البياني الموالي فكرة عن تطور نسبة النفاذ للهاتف الجوال خلال سنة 2015



الرسم البياني عدد 59 : تطور نسبة النفاذ للهاتف الجوال

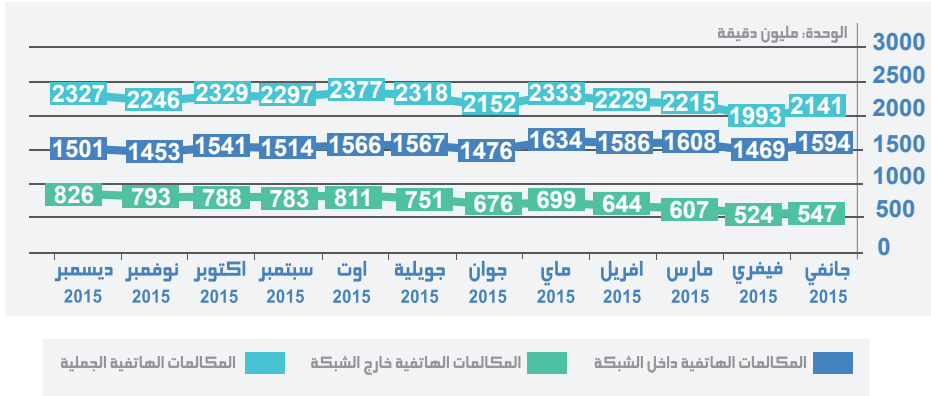
وقد دفع التطور الطفيف في نسبة النفاذ للهاتف الجوال المشغلين الى مراجعة سياساتهم التجارية من خلال تحديث وتنويع عروضهم والتخفيض في أسعار المكالمات سعيا لاستقطاب حرفاء، جدد والمحافظة على قاعدة مشتركهم .

ولقد كان لهذه السياسات الجديدة انعكاس مباشر على تطور مؤشرات الحركة الهاتفية على المستوى الوطني سنة 2015 التي ارتفعت بـ3.6 % مقارنة بالسنة الماضية .

ويفسر هذا التطور بالارتفاع غير المسبوق في الحركة الهاتفية خارج الشبكة [مكالمة من هاتف جوال في اتجاه هاتف قار أو في اتجاه هاتف جوال مشغل آخر] والتي تضاعف حجمها في سنة واحدة مسجلة نسبة نمو ملحوظ بلغت 86.9 % إذ أصبحت تمثل 31.3 % من الحركة الإجمالية للمكالمات خلال سنة 2015 بعدما كانت لا تمثل سوى 17.4 % خلال سنة 2014.

وتجدر الملاحظة أن تطور حركة المكالمات نحو الهاتف الجوال كان وراء هذا النمو الهام

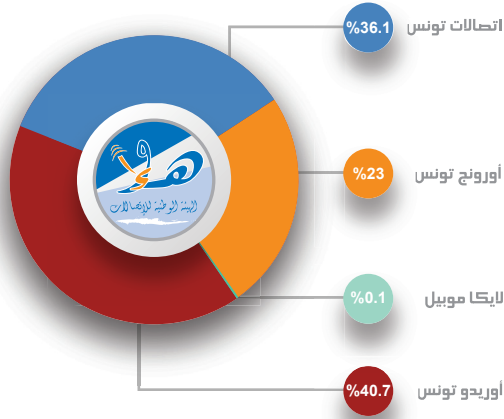
الذي شهدته الحركة الهاتفية خارج الشبكة حيث تميزت سنة 2015 بمضاعفة الحركة الهاتفية نحو الهاتف الجوال لتبلغ نسبة نمو سنوي قدرت بـ 90.5% و في مقابل ذلك سجلت حركة المكالمات داخل الشبكة (جوال نحو جوال من نفس المشغل) انخفاضا ملحوظا بمعدل 13.9% خلال سنة 2015.



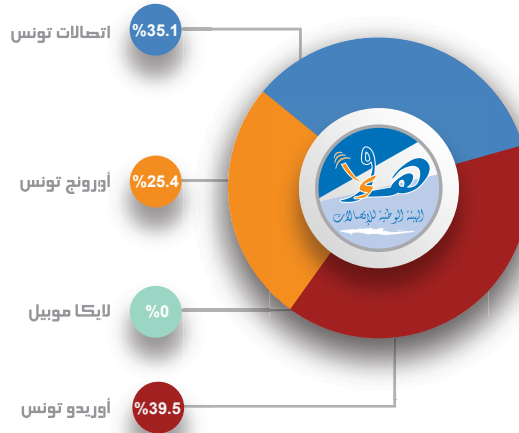
الرسم البياني عدد 60: تطور حركة الهاتف الجوال

من جهة أخرى، كان للمؤشرات التي سجلتها سوق الهاتف الجوال خلال سنة 2015 تأثير على حصص المشغلين التي عرفت توزعا جديدا، حيث وفيما يتعلق بعدد الاشتراكات، نجح المشغل "أورونج تونس" في تدعيم حصته بـ 4.1 نقطة إضافية لتصبح حصة كاملة 23.0% (ما يقارب ¼ من السوق) خلافا للمشغل "أوريدو تونس" الذي سجلت حصته انخفاضا بـ 4.9 نقطة ورغم هذا التراجع لا يزال هذا المشغل يستأثر بالنصيب الأكبر من سوق الهاتف الجوال بـ 40.7%.

أما فيما يتعلق بحصص المشغلين من حركة المكالمات الوطنية، فقد تم تسجيل تراجع "أوريدو تونس" بعد خسارتها 12.8 نقطة من حصتها خلال سنة 2015، في المقابل تطورت حصتي "اتصالات تونس" و"أورونج تونس" تباعا بـ 7.2 و 5.6 نقطة. مع الإشارة إلى أن تراجع نصيب المشغل "أوريدو تونس" من حركة المكالمات لم يمنعه من المحافظة على الحصة الأكبر في السوق خلال سنة 2015 بنسبة 39.5% يليه المشغل "اتصالات تونس" بـ 35.1%.



الرسم البياني عدد 61 : حصص مشغلي الشبكات من الاشتراكات في سوق الهاتف الجوال



الرسم البياني عدد 62 : حصص مشغلي الشبكات من الحركة الهاتفية الوطنية الهاتف الجوال

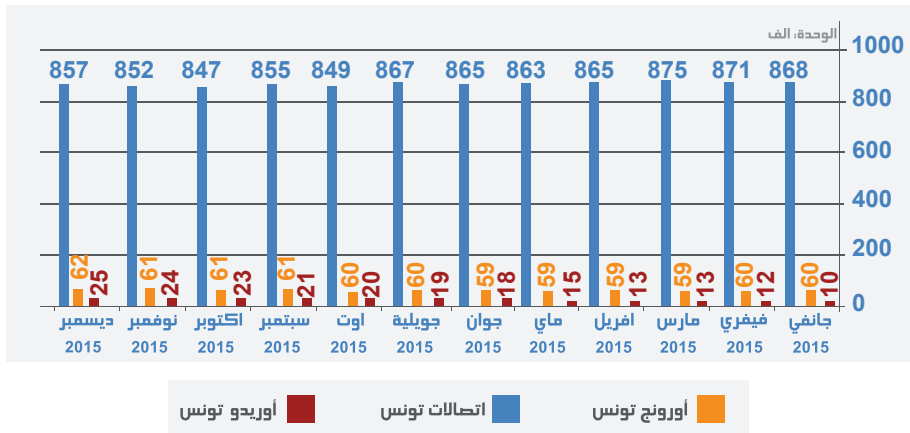
وقد أفرز تحليل مؤشر هيرفندال -هيرشمان (HHI) اعتمادا على حصة كل من المشغلين الثلاثة من السوق [دون احتساب المشغل "ليكاموبيل"] أن نسبة التركيز للهاتف الجوال قد انخفضت في أواخر سنة 2015 مقارنة بسنة 2014 وأصبحت تعادل 0 وهو ما يرجح وجود منافسة فعلية في السوق مثلما يتبين من الجدول التالي:

التطور السنوي	سنة 2015	سنة 2014	(HHI) للهااتف الجوال
-0,03	0,02	0,05	HHI (اشتراكات)
-0,07	0,02	0,09	HHI (حركة الهاتف الوطنية)

جدول عدد 8 : تطور مؤشر (HHI) بالنسبة لسوق الهاتف الجوال

2. الهاتف القار

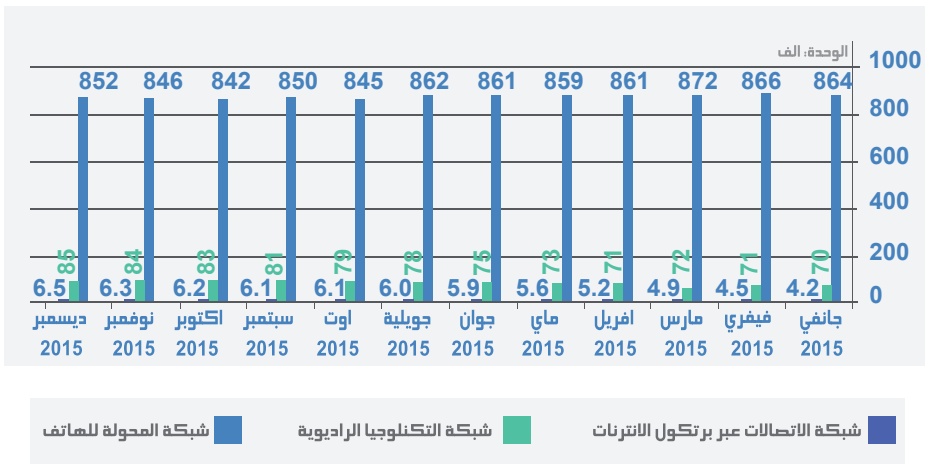
يشهد سوق الهاتف القار على مدى السنوات الأخيرة تنوعاً على مستوى التكنولوجيات المعتمدة لتوفير الخدمات المتعلقة به فبالإضافة إلى الشبكة الكلاسيكية (شبكة الاتصالات المحولة المملوكة من طرف اتصالات تونس) أصبح المشغلون يستعملون شبكات الألياف البصرية والشبكات الراديوية لتوفير خدماتهم. ورغم هذا التنوع على مستوى كيفية تقديم الخدمة، إلا أن مؤشرات الهاتف القار سجلت انخفاضاً ضئيلاً بنسبة 0.6% في العدد الجملي للاشتراكات خلال سنة 2015 مقارنة بسنة 2014 أي ما يعادل 6.0 ألف اشتراك. وقد لوحظ هذا الانخفاض لدى المشغل التاريخي " اتصالات تونس" الذي سجل عدد الاشتراكات لديه تراجعاً بـ 25.0 ألف اشتراك خلال هذه السنة أي بانخفاض سنوي قدر بـ 2.8% في المقابل تمكن المشغل "أوريدو تونس" من مضاعفة حصته في سوق الهاتف القار محققاً نسبة ارتفاع سنوي بـ 200.6% (أي 16.5 ألف اشتراك إضافي) في حين اكتفى "أورونج تونس" بـ 2.5 ألف اشتراك إضافي فقط خلال هذه السنة.



الرسم البياني عدد 63 : تطور عدد الاشتراكات في الهاتف القار لكل مشغل

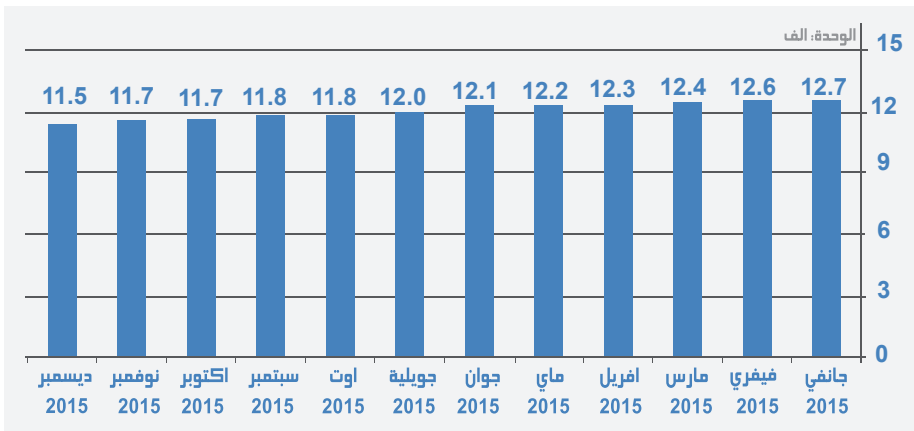
ويعزى التراجع الذي تشهده سوق الهاتف القار إلى عدم تفعيل تقسيم الحلقة المحلية و مواصلة هيمنة " اتصالات تونس" على شبكة الاتصالات المحولة التي تستأثر بمفردها بـ 90.3% من الاشتراكات وقد شهدت الاشتراكات في هذه الشبكة تراجعاً بـ 26.0 ألف اشتراك هذه السنة. في المقابل سجل عدد الاشتراكات في الهاتف القار باعتماد التكنولوجيا البديلة ارتفاعاً بـ 17.3 ألف اشتراك قار إضافي في الشبكة الراديوية و 2.6 ألف اشتراك في شبكة الاتصالات عبر بروتوكول الانترنت خلال هذه السنة.

ويبين الرسم البياني الموالي تطور عدد الاشتراكات في الهاتف القار بحسب التكنولوجيا.



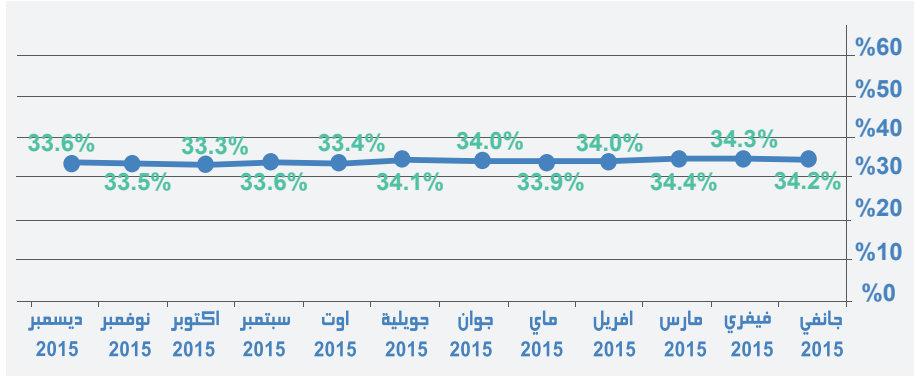
الرسم البياني عدد 64: تطور عدد الاشتراكات في الهاتف القار حسب التكنولوجيا

من جهة أخرى شهد عدد المراكز العمومية للإتصالات (التاكسي فونات) إنخفاض بـ 1.4 ألف وحدة خلال سنة 2015 أي بمعدل انخفاض سنوي بـ 11.1%، مردّه ارتفاع مستوى أسعار المكالمات بالتاكسي فونات مقارنة بتعريفات الهاتف الجوال.



الرسم البياني عدد 65: تطور عدد التاكسي فونات

وأبرزت مختلف المؤشرات السابق ذكرها انخفاضاً في نسبة النفاذ للهاتف القار [عدد الاشتراكات القارة في كل مائة عائلة] بـ 1.1 نقطة خلال سنة 2015 لتعمر هذه النسبة من 34.7 % في أواخر ديسمبر 2014 إلى 33.6 % في أواخر ديسمبر 2015 مثلما يتبين من الرسم البياني العوالي.

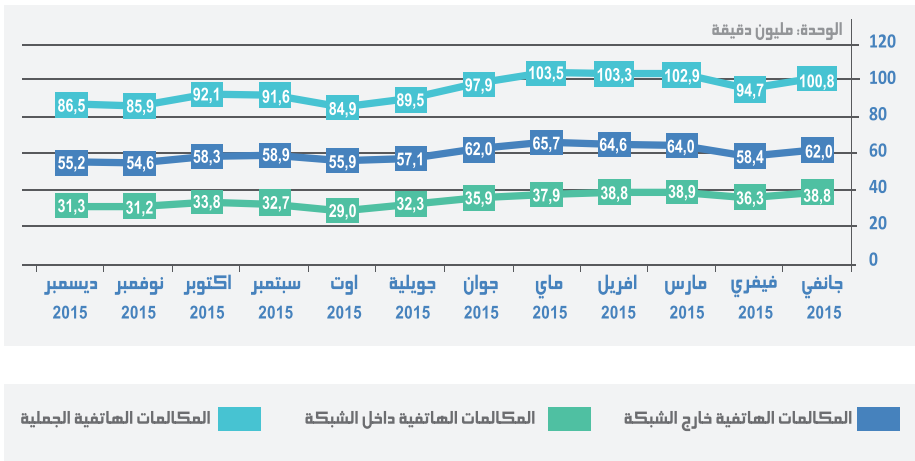


الرسم البياني عدد 66: تطور نسبة النفاذ الى الهاتف القار

وكنتيجة حتمية لتراجع عدد الاشتراكات بالسوق، شهدت حركة الهاتف القار بدورها انخفاضاً ملحوظاً حيث تراجع حجم الحركة بنسبة 15.4 % خلال سنة 2015 بالمقارنة مع ما هو مسجل في سنة 2014.

وقد برز هذا الانخفاض بصفة ملحوظة في حركة المكالمات داخل الشبكة [مكالمات من هاتف قار نحو هاتف قار من نفس المشغل] حيث بلغت نسبة الانخفاض 25.1 % في سنة واحدة.

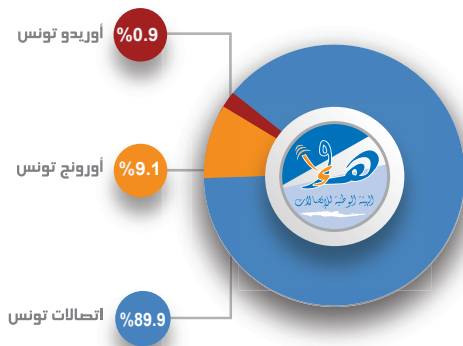
أما حركة المكالمات خارج الشبكة [مكالمة من هاتف قار في اتجاه هاتف جوال أو في اتجاه هاتف قار مشغل آخر] فقد انخفضت بنسبة 8.6 % خلال نفس المدة. وتجدر الإشارة أن حركة المكالمات القارة خارج الشبكة تمثل الجزء الأكبر من الحركة الهاتفية الإجمالية لتبلغ نسبة 63.2 % خلال سنة 2015.



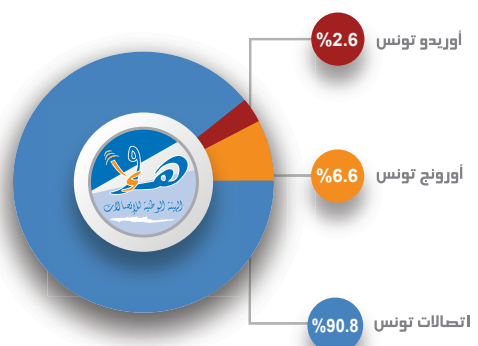
الرسم البياني عدد 67: تطور حركة الهاتف القار

وفيما يتعلق بحصص المشغلين من سوق الهاتف القار، فقد واصلت " اتصالات تونس" هيمنتها على النصيب الأكبر من سوق الهاتف القار باستئثارها بـ 90.8% وذلك رغم تراجع حصتها من عدد الاشتراكات بنقطتين خلال سنة 2015 أما حصة "أورونج تونس" فقد بلغت 6.6% تليها "أوريدو تونس" بـ 2.6%.

وبالنسبة لحصص السوق اعتمادا على حركة المكالمات الهاتفية القارة، سجلت حصة " اتصالات تونس" انخفاضا بـ 3.3 نقطة خلال هذه السنة لتصبح 89.9% فيما بلغ نصيب "أوريدو تونس" 0.9% فقط في نفس السنة.



الرسم البياني عدد 69 : حصص مشغلي الشبكات من الحركة الهاتفية الداخلية للهاتف القار



الرسم البياني عدد 68 : حصص مشغلي الشبكات من الإشتراكات في الهاتف القار

وقد شهد مؤشر هيرفندال -هيرشمان (HHI) لسوق الهاتف القار انخفاضا طفيفا خلال سنة 2015 مقارنة بسنة 2014 إلا أنه لا يزال مرتفعا مقارنة بمؤشر بسوق الهاتف الجوال.

التطور السنوي	سنة 2015	سنة 2014	(HHI) للهاتف القار
-0,06	0,74	0,80	HHI (اشتراكات)
-0,08	0,73	0,81	HHI (حركة الهاتف الوطنية)

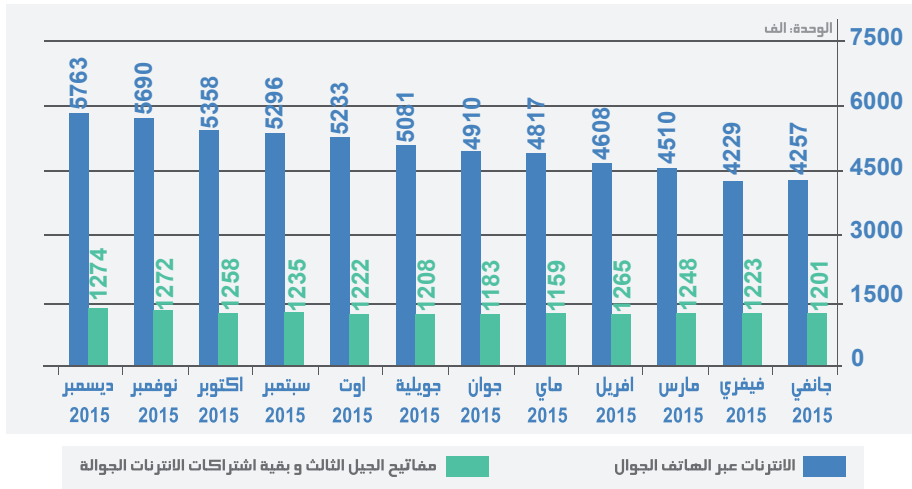
جدول عدد 9 : تطور مؤشر «HHI» بالنسبة لسوق الهاتف القار

3. الانترنت الجوّالة

تعزيزت سوق الانترنت الجوّالة خلال سنة 2015 بتطور هام في عدد الاشتراكات التي ارتفعت بعليون و 736 ألف اشتراك أي بنسبة تطور تقدر بـ32.8%.

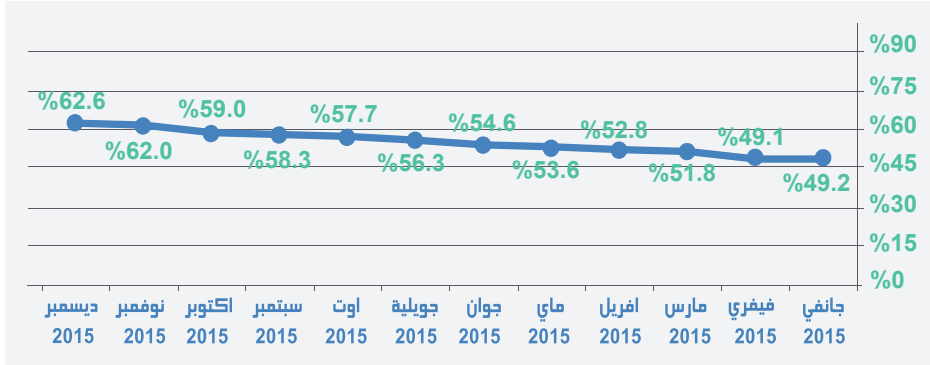
واستأثرت عروض الانترنت من الجيل الثالث عبر الهاتف الجوال بالجزء الأكبر من الاشتراكات الجديدة حيث سجلت بمفردها زيادة بعليون و 650 ألف اشتراك خلال سنة 2015 (أي بمعدل ارتفاع سنوي بلغ 40.1%).

أما بقية الاشتراكات الاضافية فقد تم تسجيلها في عروض مفاتيح الجيل الثالث وشريحة المعطيات "SIM DATA" بـ86.4 ألف اشتراك.



الرسم البياني عدد 70 : تطور عدد اشتراكات الانترنت الجوّالة

وبذلك تجاوز عدد الاشتراكات في الانترنت الجواله حدود 7 ملايين اشتراك في أواخر ديسمبر 2015 مما أدى إلى ارتفاع نسبة النفاذ إلى خدمة الانترنت الجواله بـ14.8 نقطة في سنة واحدة لتصل بذلك هذه النسبة إلى حدود 62.6 % في أواخر سنة 2015.



الرسم البياني عدد 71: تطور نسبة النفاذ الى الانترنت الجواله

وقد انعكس ارتفاع عدد الاشتراكات بالانترنت الجواله بصفة مباشرة على الحركة العامة للخدمة حيث تضاعف الاستهلاك السنوي لهذه الاشتراكات من 61 بيتا اوكتي (pétaoc-) (tet) في سنة 2014 الى 121 بيتا اوكتي (pétaoctet) في 2015 أي بنسبة تطور بلغت 97.0 %.

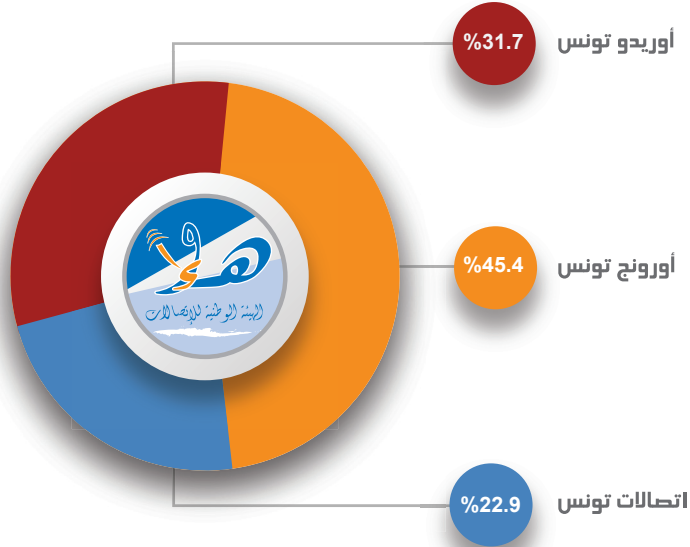
التطور السنوي	سنة 2015	سنة 2014
97%	121	61

استهلاك الانترنت الجواله (To)

جدول عدد 10: تطور استهلاك الانترنت الجواله (Pétaoctet)

ويعثل عدد الاشتراكات في مفاتيح الجيل الثالث و شريحة المعطيات " sim data " ضعف الاشتراكات في خدمة الانترنت القارة. وقد شهد عدد الاشتراكات في مفاتيح الجيل الثالث و شريحة المعطيات " sim data " ارتفاعا ملحوظا خاصة لدى المشغل " أوريدو تونس " الذي تمكن من تعزيز نصيبه بـ 127.5 الف اشتراك خلال هذه السنة محققا نسبة نمو سنوي بـ 46.0 % فيما لم يتسنى للمشغل " أورونج تونس " تدعيم عدد اشتراكاته إلا بـ 20.0 ألف اشتراك فقط. أما " اتصالات تونس " فقد سجل نصيبها تراجعاً بـ 61.1 الف اشتراك

في أواخر سنة 2015. وبذلك نجح المشغل "أوريدو تونس" في ربح 8.4 نقطة في حصته من السوق متجاوزا " اتصالات تونس" بـ 8.9 نقاط لتبلغ حصته 31.7% في أواخر ديسمبر 2015. وبفقدان " اتصالات تونس" 6.8 نقطة أصبحت حصتها في السوق 22.9% في حين حافظت " أورانج تونس" على أكبر حصة وقدرت بـ 45.4%.



الرسم البياني عدد 72 : حصص مشغلي الشبكات من مفاتيح الجيل الثالث و شريحة المعطيات "SIM Data"

وقد تمكن كل من المشغلين الثلاثة من الترفيع في العدد الجملي للاشتراكات في عروضهم بالإنترنت من الجيل الثالث الذي توزع كما يلي:

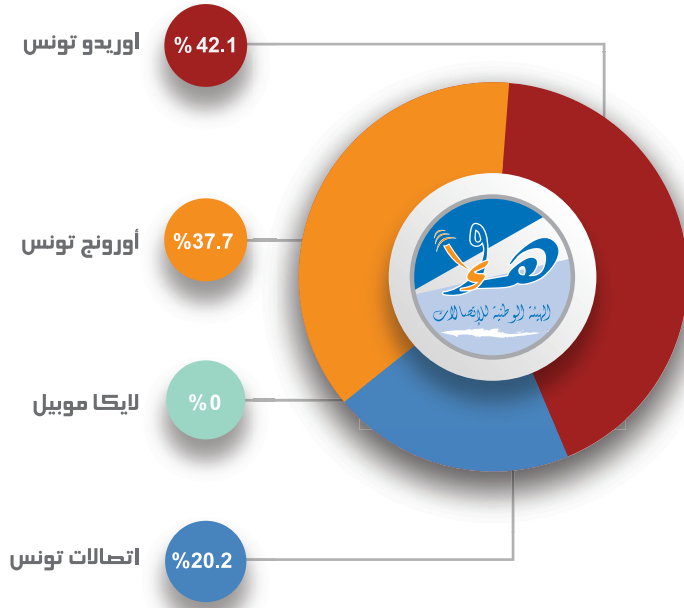
- 721.9 ألف اشتراك إضافي لدى "أوريدو تونس".

- 572.4 ألف اشتراك اضافي لدى "اتصالات تونس".

- 355.4 ألف اشتراك اضافي لدى "أورانج تونس".

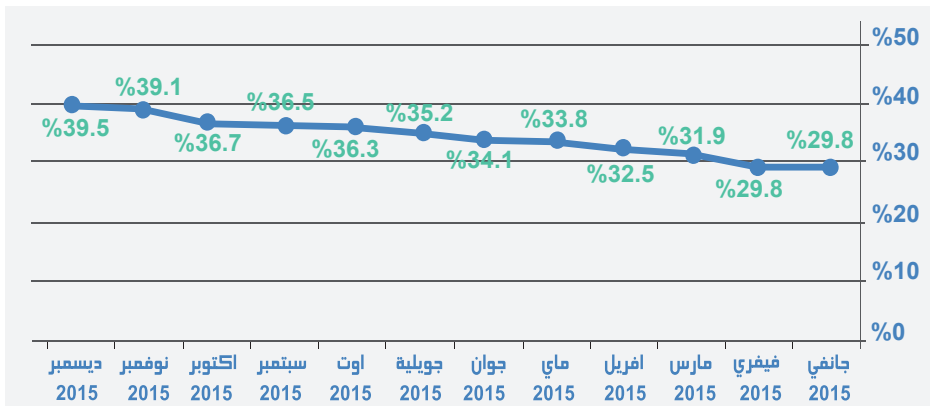
وبذلك نجح المشغل التاريخي في مضاعفة عدد مشتركيه محققا تطورا بـ 96.5% إلا أن حصته من السوق لم تتجاوز 20.2% رغم تطورها بـ 5.8 نقطة خلال هذه السنة.

أما بالنسبة لـ "أورانج تونس" فقد تراجع بـ 6.5 نقطة في سنة 2015، لتبلغ حصته من السوق 37.7% في حين تم تسجيل أكبر حصة في السوق لـ "أوريدو تونس" بنسبة 42.1%.



الرسم البياني عدد 73: حصص مشغلي الشبكات من سوق الانترنت من الجيل الثالث

وتمثل الكثافة في الاشتراكات في عروض الانترنت من الجيل الثالث نسبة 39.5 % من مجمل الاشتراكات في الهاتف الجوال في أواخر 2015 أي بمعدل خمسي الاشتراكات في الهاتف الجوال. ولقد ارتفعت هذه الكثافة بصفة ملحوظة خلال سنة 2015 مقارنة بسنة 2014 حيث لم تكن تعثل إلا 28.8% فقط.



الرسم البياني عدد 74: تطور نسبة كثافة اشتراكات عروض الانترنت من الجيل الثالث بالنسبة لاشتراكات الهاتف الجوال

و مثلما يتبين من الجدول الموالي، انخفض مؤشر هيرفندال- هيرشمان (HHI) في سوق الانترنت الجواله [مفاتيح الجيل الثالث وشريحة المعطيات وعروض الانترنت من الجيل الثالث] في أواخر سنة 2015 وذلك مقارنة بالنسبة لما سجل في السنة التي قبلها. وعلى غرار الهاتف الجوال فان نسبة التركيز في هذه السوق تقارب الـ0 وهو ما يدل على وجود منافسة فعليه في سوق الانترنت الجواله.

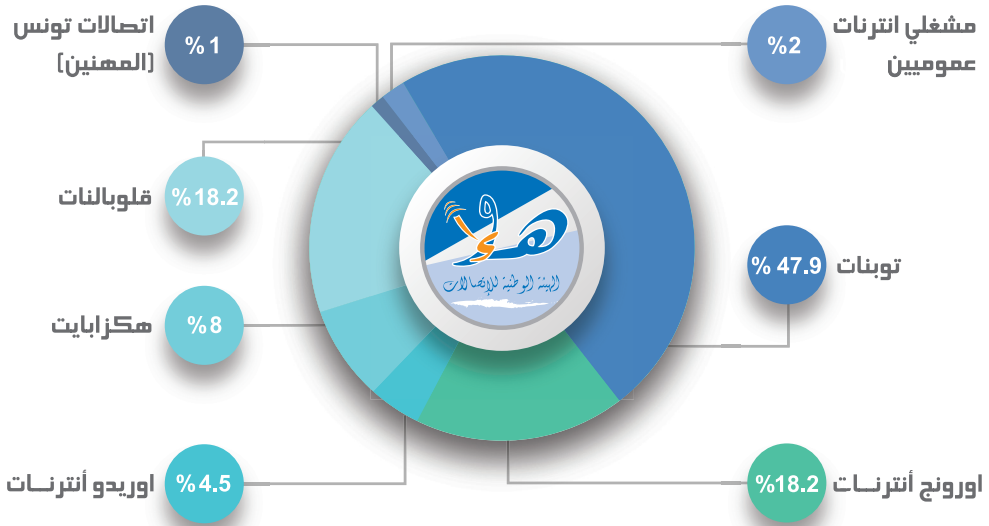
التطور السنوي	سنة 2015	سنة 2014	(HHI) للأنترنات الجواله
-0,01	0,04	0,05	[مفاتيح الجيل الثالث وسيم داتا] HHI
-0,04	0,04	0,08	HHI [عروض الجيل الثالث]

جدول عدد 11 : تطور مؤشر «HHI» بالنسبة لسوق الأنترنات الجواله

4. الأنترنات القارة

على غرار الهاتف القار، شهدت سوق الانترنت القارة، انخفاضا طفيفا في عدد الاشتراكات بنسبة 2.1% مقارنة بسنة 2014. ويعزى هذا الانخفاض أساسا الى تراجع عدد اشتراكات الخطوط الرقمية اللامتوازية "ADSL" سنة 2015 بـ10.6 ألف أي بنسبة 2.2%. وقد تم تسجيل أعلى معدل انخفاض في الاشتراكات لدى المزود "توبنات" بـ8.2 ألف اشتراك يليه "هكزابايت" بـ3,5 ألف اشتراك، فيما شهد عدد الاشتراكات لدى بقية مزودي خدمات الانترنت ارتفاعا ملحوظا اذ نجح المزود "أورونج انترنات" من تدعيم حصته من السوق بـ0.7 نقطة إضافية كما تمكن كل من المزودين "غلوبالنت" و"أوريدو أنترنات" من رفع حصصهم بالسوق بـ0.5 نقطة و0.3 نقطة على التوالي.

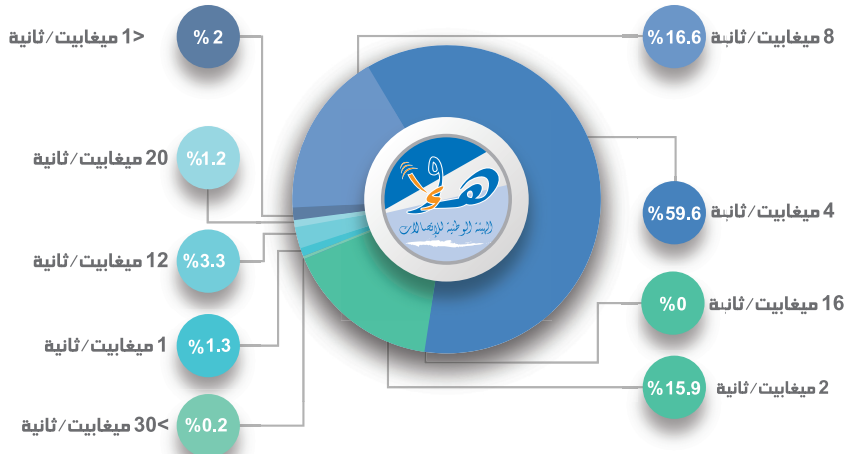
ولم يمنع إعادة توزيع الحصص في اشتراكات الخطوط الرقمية اللامتوازية "ADSL" المزود "توبنات" من المحافظة على أكبر حصة من السوق بنسبة 47.9% في موفى سنة 2015 متبوعا بـ"غلوبالنت" و"أورونج أنترنات" بحصص بلغت نسبها على التوالي 18.3% و18.2% خلال نفس المدة.



الرسم البياني عدد 75 : حصص سوق الخطوط الرقمية الامتوازية "ADSL"

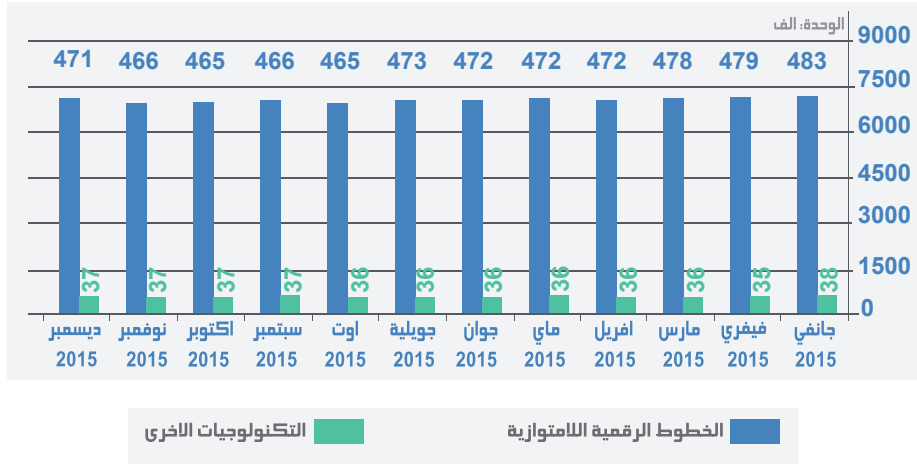
و ما فتى هذا التوزيع في عدد المشتركين و حصص السوق يتغير من شهر إلى آخر و ذلك منذ إنطلاق عملية مضاعفة سرعة التدفق خلال سنة 2015 حيث ارتفع نصيب المشتركين في سرعة التدفق 4 ميغابايت/ثانية خلال هذه السنة بـ 38.8 نقطة، ليصبح ثلثي اجمالي المشتركين في هذه الخدمة وذلك نتيجة هجرة المشتركين من خدمة 2 ميغابايت/ثانية إلى 4 ميغابايت/ثانية.

ومن الملاحظ أن $\frac{4}{5}$ من المشتركين في خدمة الخطوط الرقمية الامتوازية "ADSL" يتمتعون بسرعة تدفق أكثر من 4 ميغابايت/ثانية بما في ذلك سرعة تدفق أكثر من 30 ميغابايت/ثانية.



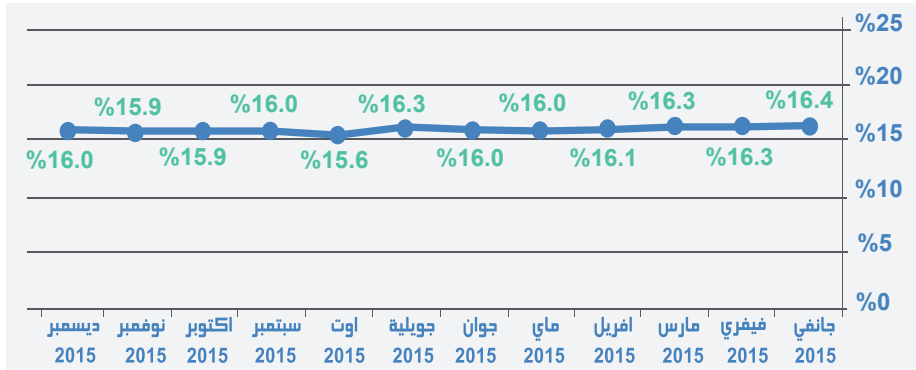
الرسم البياني عدد 76 : توزيع اشتراكات الخطوط الرقمية الامتوازية حسب سرعة التدفق

في المقابل ارتفع عدد المشتركين في خدمة الانترنت عبر الألياف البصرية بشكل ملحوظ خلال هذه السنة ليبلغ 76.1 % مسجلا بذلك ارتفاعا ب 1.7 ألف منخرط جديد.



الرسم البياني عدد 77: تطور عدد الاشتراكات في الأنترنت القارة حسب نوعية التكنولوجيا

ورغم ذلك فقد شهدت نسبة نفاذ الأسر للأنترنت القارة انخفاضا بمعدل 0.5 نقطة خلال سنة 2015، لتعبر من 16.5 % في موفى سنة 2014 إلى 16.0 % في شهر ديسمبر 2015.



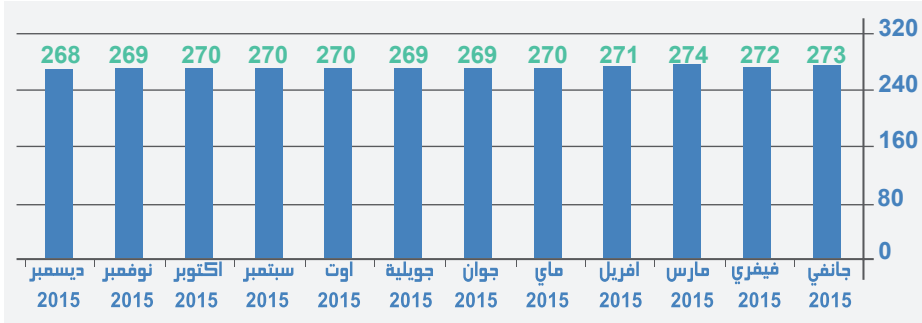
الرسم البياني عدد 78: تطور نسبة النفاذ في الأنترنت القارة

أما فيما يخص التركيز داخل السوق، فقد بقي مؤشر " HHI " مستقرا سنة 2015 مقارنة بسنة 2014.

التطور السنوي	سنة 2015	سنة 2014	(HHI) للأنترنات القارة
0,00	0,19	0,19	[الخطوط الرقمية اللامتوازية] HHI

جدول عدد 12: تطور مؤشر " HHI " بالنسبة لسوق الخطوط الرقمية اللامتوازية

وفيما يتعلق بعدد المراكز العمومية للأنترنات الذي شهد مستوى تطورها استقرارا على مدى سنة 2014 ، فقد تراجع عددها بـ7 مراكز خلال سنة 2015 ليبلغ 268 في أواخر نفس السنة .



الرسم البياني عدد 79: تطور عدد المراكز العمومية للأنترنات

الآفاق المستقبلية للهيئة

1. المشاريع المستقبلية :

1.1. تنظيم خدمات الربط البيني والبيع بالجملة

في إطار مهامها المتعلقة بتنظيم تعريفات الربط البيني وخدمات الاتصالات بالجملة، تعتزم الهيئة خلال سنة 2016، الاعلان عن طلب عروض دولي لإعداد و وضع أنموذج لحساب تكاليف الخدمات المذكورة.

وسيشكل هذا الأنموذج بالنسبة للهيئة مرجعا هاما لاتخاذ قراراتها خاصة في ما يتعلق بالمصادقة على العروض التقنية و التعريفية الخاصة بالربط البيني وبالظروف الاقتصادية الخاصة باستقبال شبكات الاتصالات الافتراضية كما سيتمكن من تقييم و تحديد أسباب الاختلافات بين التكاليف الناتجة عن المحاسبة التنظيمية للمشغلين من أجل فهم أفضل للتقارير المحاسبية.

2.1. الاستعمال المشترك للألياف البصرية

في إطار خطة عمل لتأطير تقاسم البنى التحتية من الألياف البصرية وتطوير خدمات النفاذ العالي والعالي جدا، من المنتظر أن تعلن الهيئة، خلال سنة 2016، عن استشارة عمومية حول طرق النفاذ والقواعد العامة للاستعمال المشترك للبنية التحتية للألياف البصرية. وتهدف هذه الاستشارة الى استبيان آراء مختلف المتدخلين في القطاع حول الطرق المثلى لتقاسم البنية التحتية من الألياف البصرية . وبناءا على ما ستفرزه هذه من الاستشارة من نتائج من جهة واستتناسا بأفضل الممارسات المعمول بها على الصعيد الدولي من جهة أخرى، ستتولى الهيئة اصدار قرار مرجعي يحدد قواعد وطرق الاستعمال المشترك للألياف البصرية.

3.1. التدقيق في القوائم التأليفية الناتجة عن المحاسبة التحليلية لمشغلي الشبكات العمومية للاتصالات :

بعد استكمال صياغة كراس الشروط والمصادقة على مقتضياته من طرف مجلس

التصرف، ستتولى الهيئة خلال سنة 2016، الاعلان عن طلب عروض لاختيار مكتب أو مكاتب مستقلة للقيام بعملية التدقيق لسنوات 2013 و 2014 و 2015.

4.1. مراقبة جودة خدمات الانترنت القارة

بمقتضى قرارها عدد 107 الصادر في 11 نوفمبر 2015 والمتعلق باعتماد منهجية ومؤشرات قياس الجودة الإدارية والتقنية لخدمات الانترنت القارة، تم ضبط منهجية القياس وفقا لدليل ETSI 202-054-4 حيث يتم تقييم ثلاثة مستويات في توفير الارتباط بشبكة الانترنت:

- المستوى الأول: يرتبط بجودة التجربة من وجهة نظر المستخدم النهائي،
- المستوى الثاني: يعكس نوعية الخدمة المقدمة داخل الشبكة إنطلاقا من معدات DSLAM/MSAN ،
- المستوى الثالث: يحدّد نوعية الاتصال بالانترنت على المستوى الدولي.

وستتولى الهيئة خلال سنة 2016 ، الاعلان عن طلب عروض دولي لاختيار مكتب دراسات متخصص لاجراء قياسات جودة الخدمات بالنسبة للمستوى الثاني والثالث أما بالنسبة للمستوى الأول ستشرع الهيئة، انطلاقا من السنة المقبلة، في تطوير برمجية خاصة لتمكين المستعمل النهائي من القيام بقياسات جودة خدمات الانترنت القارة مباشرة.

5.1. مراقبة جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيلين الثاني والثالث:

كانت الهيئة الوطنية للاتصالات، قد شرعت بداية من أفريل 2015 في القيام بحملات لتقييم جودة خدمات الهاتف الجوال من الجيلين الثاني والثالث المسداة الى العموم والتي ستشمل كامل تراب الجمهورية على مرحلتين و ستدوم 24 شهرا.

وقد مكّنت الهيئة المشغلين دوريا من النتائج المتعلقة بقياس جودة الخدمات الخاصة بشبكاتهم بالنسبة لكل ولايتين من الجمهورية تم الانتهاء منها وذلك قصد مدّها ببرنامج عمل لتلافي النقص والاضلالات التي أفرزتها نتائج القياسات .

ومن المؤمل أن يتواصل انجاز القياسات خلال سنة 2016، وستتولى الهيئة على إثر

الانتهاء من المرحلة الأولى من حملة القياس [منتصف سنة 2016] مراقبة برامج العمل المتعهد بها من طرف المشغلين بهدف تحسين جودة الخدمات الهاتفية ومطالبتهم بعدها بالمعطيات المتعلقة بالتدابير والاجراءات الفنية المتخذة من طرف المشغل قصد الاستجابة للمعايير التقنية المضمنة بالتزاماتهم المتعلقة بجودة الخدمات والمنصوص عليها بكراس الشروط .

6.1. تفعيل خدمة حمل الأرقام :

تطبيقا لقراراتها عدد 70 و 71 بتاريخ غرّة جويلية 2015 و 72 و 73 بتاريخ 16 جويلية 2015 لتفعيل خدمتي حمل أرقام الهاتف القار والجوال، ستواصل الهيئة خلال سنة 2016 متابعة تنفيذ المشغلين للأعمال التمهيديّة والتحضيرية لتفعيل خدمة حمل الأرقام وفقا للجداول الزمنية المنصوص عليها بقراراتها والتي حدّدت منتصف شهر أفريل 2016 كأجل أقصى للإطلاق التجاري لهذه الخدمة.

وفي هذا الإطار ، ستشرف الهيئة على انجاز الإختبارات الفنية المبرمجة بداية من 12 جانفي 2016 وذلك بعد مصادقة لجنة قيادة مشروع تفعيل خدمة حمل الأرقام في تونس، المكونة من ممثلين عن المشغلين الثلاثة ومن الهيئة الوطنية للاتصالات.

7.1. دراسة وتحليل سوق الاتصالات:

عهد الأمر عدد 53 لسنة 2014 المؤرخ في 10 جانفي 2014 المتعمم للأمر عدد 3026 المؤرخ في 15 سبتمبر 2008 المتعلق بضبط الشروط العامة لاستغلال الشبكات العمومية للاتصالات وشبكات النفاذ، للهيئة بمهمة القيام بدراسات تحليل سوق الاتصالات من أجل ادخال التغييرات اللازمة لضمان منافسة نزيهة على مستوى النفاذ والبيع بالجملة والتفصيل.

ولكي تتمكن من انجاح أول دراسة لتحليل السوق التونسية للاتصالات، ستتولى الهيئة الوطنية للاتصالات، وبعد استيفائها لجميع المراحل التحضيرية، الاعلان عن طلب عروض دولي لاختيار مكتب دراسات متخصص تعهد له مهمة دراسة تحليل سوق الاتصالات في

تونس.

ومن المنتظر أن يتم الشروع في انجاز هذه الدراسة في مطلع 2016، وسيتولى المكتب الذي سيتم اختياره انجاز المهام التالية:

- تحديد وتحليل الأسواق التي من الممكن أن تكون مرجعية لتنظيمها مسبقا،
- تحديد المشغلين المهيمنين على كل سوق مرجعية،
- اقتراح التزامات لكل مشغل له وضعية هيمنة في سوق مرجعية وذلك لضمان منافسة شريفة.

وفي انتظار صدور نتائج تحليل السوق، ستواصل الهيئة مراقبتها المسبقة لكل الأسواق والخدمات في سوق الاتصالات.

8.1. الخدمات الشاملة للاتصالات

مساهمة منها في تنفيذ البرنامج الوطني الاستراتيجي لقطاع الاتصالات "تونس الرقمية 2020" الذي من بين أهدافه تعميم الولوج الى خدمات الانترنت ذات النفاذ العالي الى المناطق الداخلية وذات الاولوية بما يقلص من الفوارق بين الجهات، ستعكف الهيئة خلال سنة 2016 بالتنسيق مع الوزارة المكلفة بالاتصالات على اعداد قائمة المناطق البيضاء من البلاد التونسية (المناطق غير المغطاة بشبكة عمومية للاتصالات على الأقل) و إعداد دراسة لتقييم تكلفة تغطية هذه المناطق بالخدمات الشاملة للاتصالات كما تعزم الهيئة إعداد كراس شروط لاختيار مشغل أو مشغلين لتغطية هذه المناطق .

2. الدراسات وورشات العمل

لا شك أن ما تفرزه التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها قطاع تكنولوجيات الاتصال في الفترة الأخيرة من اشكاليات على الصعيد التنظيمي يحتم على منظم القطاع يقظة تامة ومواكبة مستمرة لتلك المتغيرات سواء من الناحية التنظيمية أو الاستراتيجية وحتى تتمكن من متابعة هذه التطورات ومواكبتها واستباق الاشكاليات التي قد تنشأ عنها، وضعت الهيئة الوطنية للاتصالات برنامج عمل يركز على انجاز العديد من الدراسات

وورشات العمل حول مواضيع مستجدة تشكل اليوم محور اهتمام منظمي قطاع الاتصالات في العالم . ومن المنتظر أن تشرع في انجازها بداية من 2016 وستشمل خاصة المسائل التالية:

- حياد الأنترنات : مفهومه وأبعاده وأي دور لمنظمي قطاع الاتصالات في تكريسه
- تطبيقات الشبكات الفوقية : Applications over the top
- أنترنات الأشياء : الجوانب الفنية والاقتصادية والقانونية
- خدمات الصوت عبر تكنولوجيا « LTE »

3. تطوير وسائل عمل الهيئة :

قامت الهيئة الوطنية للاتصالات خلال سنة 2015 بصياغة مشروع تنقيح النظام الأساسي الخاص بأعوانها وهو الآن معروض على المصالح المختصة للمصادقة عليه . وقد شملت التعديلات المزمع ادخالها على هذا النظام بابي التأجير والخطط الوظيفية ومن المؤمل أن يتم العمل بمقتضاها خلال السنة القادمة.

ومن المنتظر كذلك أن تدعّم الهيئة خلال سنة 2016 مصالحها عبر إنتداب كفاءات جديدة والتعاقد مع خبراء في الإختصاصات المطلوبة عند الإقتضاء تماشيا مع توسيع مهامها وصلاحياتها بمقتضى التنقيح الأخير لمجلة الاتصالات.

ولعز يد تطوير قدراتها البشرية واكساب اطاراتها الخبرة اللازمة وتمكينهم من الاطلاع على التجارب الرائدة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات، تواصل الهيئة خلال سنة 2016 تنفيذ برنامج تكوين شامل ومتنوع يعنى بمختلف أوجه التنظيم في نطاق برنامج التوأمة مع نظيراتها الهيئات التعديلية الايطالية والفرنسية والاسبانية الى جانب المشاركة في العديد من الدورات التكوينية والحلقات الدراسية التي يتم تنظيمها داخل تونس أو خارجها في اطار اللقاءات الاقليمية والدولية.

كما ستسهر الهيئة على تطوير الأنظمة المعلوماتية وبرمجياتها من خلال إقتناء وتركيز منظومة جغرافية رقمية .

النشاط الإداري والنتائج المالية

ملحق

1. تمهيد :

للاضطلاع بمهامها على الوجه الاكمل وضمان حيادها تجاه الاطراف المتداخلة في قطاع الإتصالات، مكنّ المشرع الهيئة بمقتضى القانون عدد 46 لسنة 2002 المؤرخ في 07 ماي 2002 المنقح لقانون الاتصالات الصادر بتاريخ 15 جانفي 2001 من الشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

وتدعيما لهذا التوجّه أقرّ الأمر عدد 922 لسنة 2003 المؤرخ في 21 أفريل 2003 المتعلق بالتنظيم الإداري والمالي للهيئة وطرق تسييرها إجراءات تصرف تتسم بالمرونة والشفافية من خلال إخضاع مسائل التصرف المتعلقة بالهيئة باستثناء تلك الخاصة بالنظام الأساسي لأعوانها لمصادقة مجلس التصرف المحدث لديها.

وتكريسا لهذه المرونة أتاح الفصل 15 من ذات الأمر للهيئة ضبط إجراءات إبرام صفقاتها بمقتضى مقرر صادر عن رئيسها بعد مصادقة مجلس التصرف وذلك لإنجاز ما يقتضيه نشاطها بالسرعة والنجاعة اللازمة.

كما تجسّدت الشفافية التي اقرها الأمر المذكور على مستوى ميزانية الهيئة حيث نص بكل وضوح على مصادر مداخيلها المتأتية أساسا من معالم إسناد وحجز الموارد الترقية والعنونة التي يتم ضبطها بمقتضى قرار صادر عن وزير تكنولوجيا الإتصال، كما ينص على مصاريف الهيئة والمتمثلة في مصاريف التسيير والتجهيز ومصاريف الدراسات والاختبارات.

وإسهاما منها في تنمية خزينة الدولة تتولى الهيئة طبق للفصل 41 مكرر من مجلة الإتصالات تحويل فواضل ميزانيتها الهيئة كل سنة إلى صندوق تنمية المواصلات.

و تمسك الهيئة حساباتها طبقا للقواعد المعمول بها في مجلة المحاسبة التجارية. وتخضع إلى مراجعة يجريها مراقب حسابات ويتم نشر قوانينها المالية بالرائد الرسمي للجمهورية التونسية بعد مصادقة مجلس التصرف ضمانا لشفافية و نزاهة معاملاتها.

2. النشاط الإداري والمالي للهيئة :

عملت الهيئة خلال سنة 2015 على تطوير طرق تسيير وإجراءات التصرف في الموارد المالية

والبشرية بما يتلائم مع صلاحياتها التنظيمية والتعددية في قطاع الاتصالات. و بالإضافة إلى المهام المرتبطة بسير نشاطها العادي المتعلقة خاصة بفوترة المعاليم السنوية لإسناد وحجز موارد الترقيم والعنونة ومتابعة إنجاز الصفقات والاستثمارات لفائدة الهيئة فضلا عن الاضطلاع بالمهام ذات الصبغة المالية والإدارية والتنظيمية المتصلة بصرف الأجور والتصرف في المسار المهني لأعوانها وإطاراتها، أولت الهيئة سنة 2015 إهتماما خاصا بعدة جوانب تمت ترجمتها أساسا في الإجراءات التالية:

تنقيح النظام الأساسي الخاص بأعوان الهيئة:

واصلت الهيئة متابعة مشروع تنقيح النظام الأساسي الخاص بأعوانها بعد المصادقة الأولية عليه من طرف مجلس التصرف في جلسته المنعقدة بتاريخ 10 نوفمبر 2014، وذلك بالتنسيق مع مصالح وزارة تكنولوجيا الإتصال والإقتصاد الرقمي و رئاسة الحكومة ومصالح وزارة المالية لإتمام إجراءات المصادقة والنشر بالرائد الرسمي للبلاد التونسية. ويتمثل التنقيح أساسا في مراجعة نظام التأجير من ناحية بهدف خلق حد أدنى من التحفيز والتوازن المالي مقارنة بما هو معمول به لدى مشغلي الشبكات العمومية للاتصالات ومع نظرائهم بالخارج.

إقتناء تطبيق خاصة بالتصرف في الموارد البشرية:

قامت الهيئة خلال سنة 2015 بالتعاقد مع المركز الوطني للإعلامية قصد إقتناء تطبيق خاصة بالتصرف في الموارد البشرية "منظومة إنصاف" ويعمل المركز حاليا على إدراج بعض التعديلات وفقا لحاجيات الهيئة والنظام الأساسي الخاص بأعوانها.

الانتدابات الخارجية:

في إطار تدعيم مواردها البشرية تباعا مع تنامي المهام الموكولة إليها، قامت الهيئة الوطنية للاتصالات بفتح المناظرات الخارجية لانتداب 12 إطار وذلك وفقا لما تم برمجته بميزانية سنة 2015 وطبقا لمقتضيات النظام الأساسي الخاص بأعوان الهيئة، إضافة إلى إنتداب حارس إضافي للمقر الإجتماعي.

في مجال التكوين والرسكلة:

في نطاق حرصها على مزيد تنمية وتطوير المهارات المهنية لأعاونها، نظمت الهيئة حلقات تكوين ورسكلة محليًا ولدى هيئات تعديلية أجنبية قصد تبادل التجارب والخبرات وتحسين أداء إطارها وإكسابهم الخبرات اللازمة وإمامهم بكل ما يتعلق بمهام الهيئة وما يستجد في مجال تعديل قطاع الاتصالات من النواحي التنظيمية والقانونية والتكنولوجية، بالإضافة إلى إنجاز دورات تكوينية في المحاسبة والمالية والجباية والإعلامية.

مشروع بناء المعر الاجتماعي للهيئة:

في إطار مشروع بناء المعر الاجتماعي الخاص بالهيئة الوطنية للاتصالات بضافا البحرية، وبعد اختيار المكتب المختص في التصميمات والدراسات الهندسية بالتنسيق مع هيئة المهندسين المعماريين التونسيين والذي قدم ملف المشروع المتعلق بالرسم التمهيدي الموجز APS المعدل والمثال الهندسي الأولي للمشروع APD وإختيار مكتب مراقبة إنجاز المشروع ، تم سنة 2015 القيام بالدراسة الجيوتقنية، وعلى ضوء نتائج هذه الدراسة سيتم مستقبلا:

- دعوة المجمع لتقديم نسخة من المثال الهندسي الأولي للمشروع APD معدلة.
- دراسة المثال الهندسي المعدل من قبل اللجنة الفنية بحضور مكتب المراقبة.
- دعوة المجمع لإعداد ملف الحصول على رخصة البناء طبقا للترتيب الجاري بها العمل وإعداد ملف طلب العروض المتعلق باختيار مقاولات الأشغال [بناء، شبكة كهربائية، شبكة المياه...]

3 . النتائج المالية للهيئة :

بلغت إيرادات الهيئة بعنوان سنة 2015 ما قدره 10 047 459 ديناراً والمتأتية أساساً من معالم إسناد موارد الترقيم بنسبة 95 % في حين بلغت المصاريف 4 778 555 ديناراً، إستأثر منها الأداء على الأرباح بنسبة 35 % والأجور بنسبة 33 % أما الدراسات والاختبارات فقد استأثرت بنسبة 12 %.

و يبين الجدول الموالي تطور إيرادات الهيئة خلال سنتي 2014 - 2015 .

2015	2014	الإيرادات
7 502 028	6 958 829	خدمات الهاتف الجوال
811 038	804 750	خدمات الهاتف القار
327 749	303 660	خدمات المصلحة العامة والخدمات المختصة وخدمات الانترنت
32 701	32 705	خدمات الشبكات الذكية والخدمات ذات القيمة المضافة
411 397	379 911	خدمات الاتصالات باعتماد المراسلات القصيرة
476 727	462 656	الرموز المتعلقة بتعريف شبكات الاتصالات والرموز الخاصة بنقاط التشوير
9 561 640	8 942 511	إيرادات موارد الترخيم
485 819	310 557	إيرادات أخرى [التوظيفات المالية]
10 047 459	9 253 068	المجموع

الجدول عدد 1 : تطور إيرادات الهيئة خلال سنتي 2014 و 2015

ومقارنة بسنة 2014 فإن إيرادات الهيئة حققت نموًا بنسبة 8.6 %، كما سجلت المصاريف ارتفاع بنسبة 9.7 % مقارنة بالسنة المذكورة كما يبينه الجدول التالي و يعزى هذا التراجع أساسا إلى السياسة التي انتهجتها الهيئة والقائمة على مبدأ ترشيد الإستهلاك والتحكم في النفقات.

2015	2014	البيانات
10 047 459	9 253 068	الإيرادات
4 778 555	4 357 378	المصاريف
5 268 904	4 895 690	النتيجة الصافية

الجدول عدد 2 :تطور إيرادات الهيئة ومصاريفها خلال سنتي 2014 - 2015