



الهيئة الوطنية للاتصالات
Instance Nationale des Telecommunications

**Rapport sur l'exploitation de la solution
nationale de lutte contre les SMS
indésirables, après une semaine de son
lancement**



Table des matières

1. Contexte et intérêt de la solution.....	2
2. Fonctionnalités de la solution de lutte contre les SMS indésirables (SMS-Stop).....	2
a) Service de désinscription (SMS-Stop)	3
b) Service de réinscription	3
c) Service de consultation.....	4
d) Service d'information.....	4
e) Service de réclamation	5
3. Statistiques de la première semaine d'exploitation de la solution	5
a) Répartition des SMS-MO par opérateur	5
b) Répartition des SMS-MO par service	6
c) Evolution du nombre des SMS erronés envoyés par les utilisateurs	8

1. Contexte et intérêt de la solution

A l'instar des pays développés, les SMS publicitaires de nature commerciale en Tunisie sont encadrés par des textes réglementaires¹ exigeant le **consentement préalable et explicite de l'utilisateur** pour recevoir ce type de messagerie et consacrant son droit de demander de ne plus recevoir ce type de SMS.

En Tunisie, les services d'interactivité avec les marques représentent près de **9%** des services SMS+.

Durant la dernière période, l'INT a enregistré un **nombre important de plaintes**, émanant de certains abonnés de la téléphonie mobile en Tunisie, se rapportant à la réception de SMS indésirables, sans pour autant disposer d'un moyen pour arrêter la réception de ce type de SMS.

Considérant que dans les meilleures pratiques internationales en matière de protection du consommateur contre les SMS publicitaires, les autorités de régulation nationales, qui sont les garants de la protection des consommateurs, exigent la mise en place d'un **moyen simple et gratuit** de désinscription, qui permet aux utilisateurs de se désinscrire de la base dans laquelle ils sont inscrits et de s'opposer à la réception de nouveaux SMS de ce type.

En exposant la problématique aux intervenants du secteur, il a été convenu d'implémenter une **solution centralisée**, sous la houlette de l'INT, connectée à tous les opérateurs et implémentant un service d'opt-out accessible gratuitement à tous les utilisateurs de la téléphonie mobile en Tunisie via un numéro court unique.

2. Fonctionnalités de la solution de lutte contre les SMS indésirables (SMS-Stop)

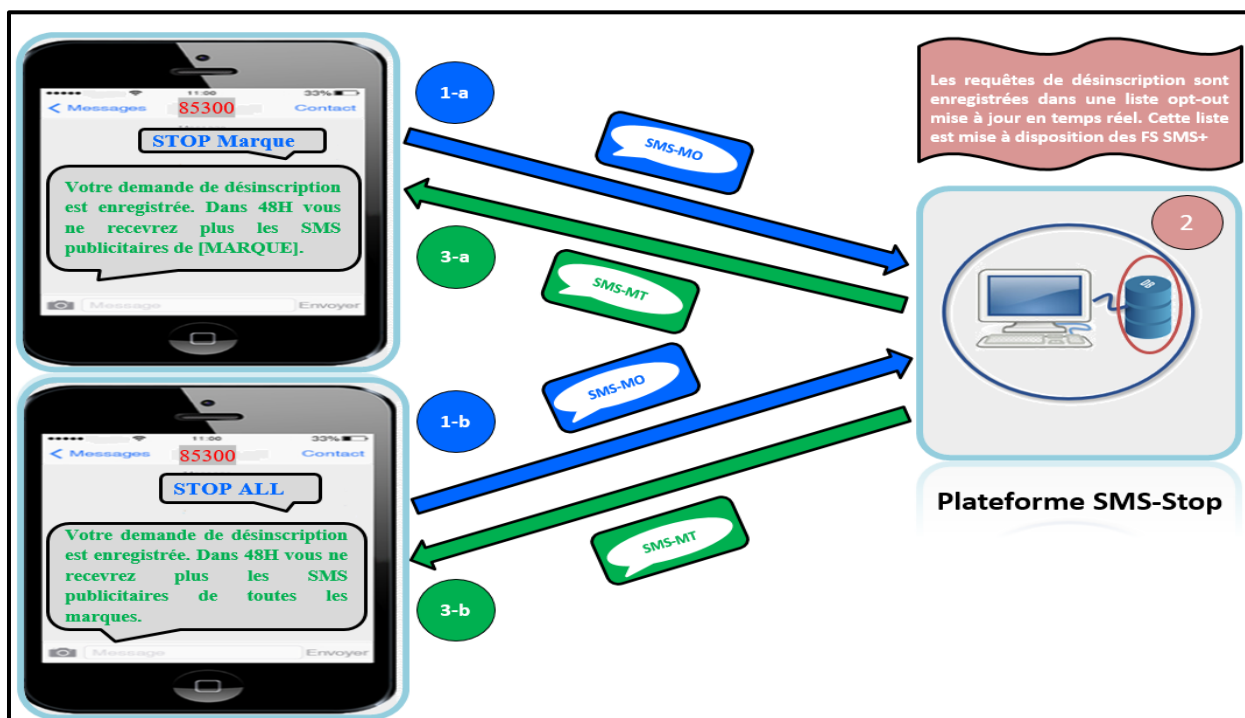
La Solution SMS-Stop est un dispositif de lutte contre les SMS indésirables permettant à chaque abonné de la téléphonie mobile en Tunisie de disposer d'une gamme de services simples et gratuits lui permettant, entre autres, d'arrêter la réception de SMS publicitaires indésirables. Ces services seront détaillés ci-dessous.

¹ L'article 6 de l'annexe de l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013.

a) Service de désinscription (SMS-Stop)

Consiste à envoyer un SMS-MO², contenant le mot clé suivant : **STOP [MARQUE]** ou **STOP [All]** au numéro court « **85300** », et permet à l'utilisateur de se désinscrire de la liste de diffusion de la marque concernée par le message « Stop ».

Le graphique ci-dessous illustre la cinématique du service de désinscription (SMS-Stop) :



Chaque fournisseur de services SMS+ est tenu de consulter la dernière liste opt-out avant toute campagne publicitaire et de supprimer de sa liste de diffusion les numéros des utilisateurs qui ont exprimé leur refus de recevoir de nouveaux SMS publicitaires de la marque concernée.

b) Service de réinscription

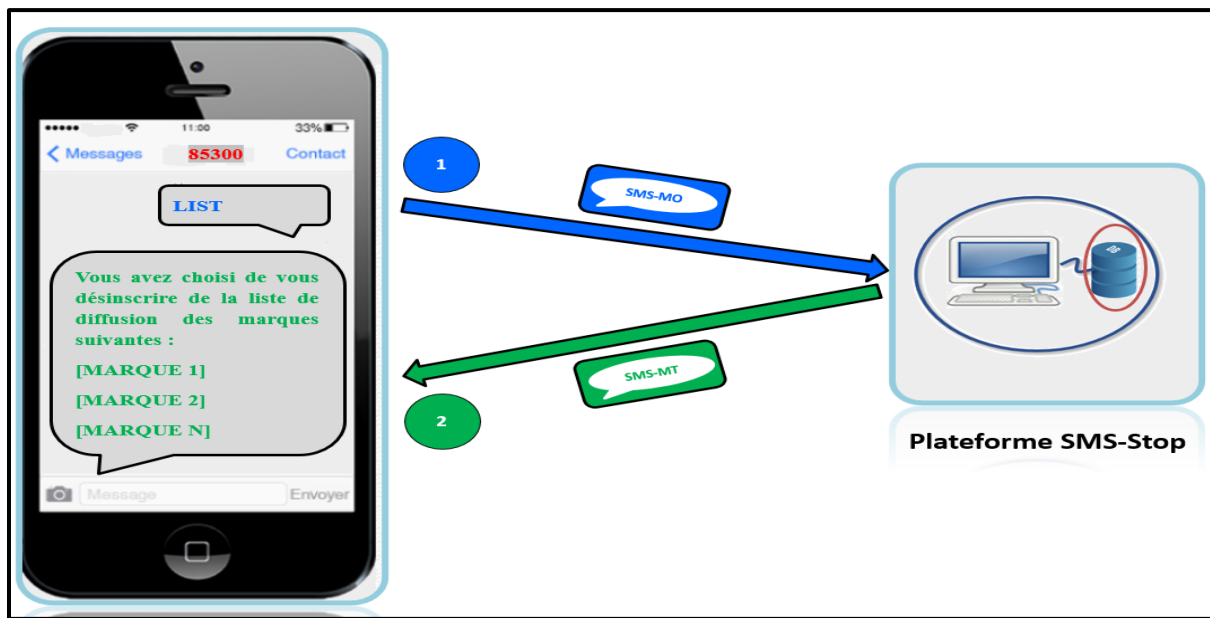
Consiste à envoyer un SMS-MO contenant le mot clé suivant : **START [MARQUE]** ou **START [ALL]** au numéro court « **85300** », et permet à l'utilisateur de se réinscrire à la liste de diffusion de la marque concernée par le message « START ».

² **SMS-MO** (Short Message Service Mobile Originated) : désigne un SMS émis par un utilisateur depuis son terminal mobile.
SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated) : désigne un SMS reçu par un utilisateur sur son terminal mobile.

c) Service de consultation

Consiste à envoyer un SMS-MO contenant le mot clé suivant : **LIST**, et permet à l'utilisateur de consulter la liste des marques desquelles il s'est désinscrit.

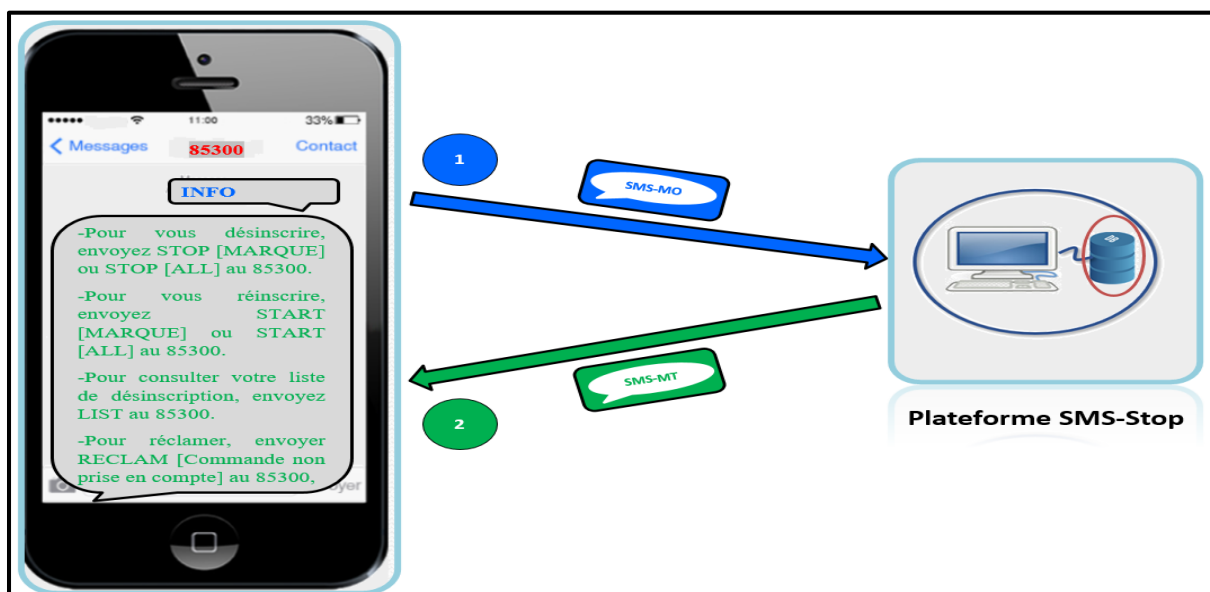
Le graphique ci-dessous illustre la cinématique du service de consultation (SMS-List) :



d) Service d'information

Consiste à envoyer un SMS-MO contenant le mot clé suivant : **INFO**, et permet à l'utilisateur de s'informer sur l'utilisation des services fournis par la solution.

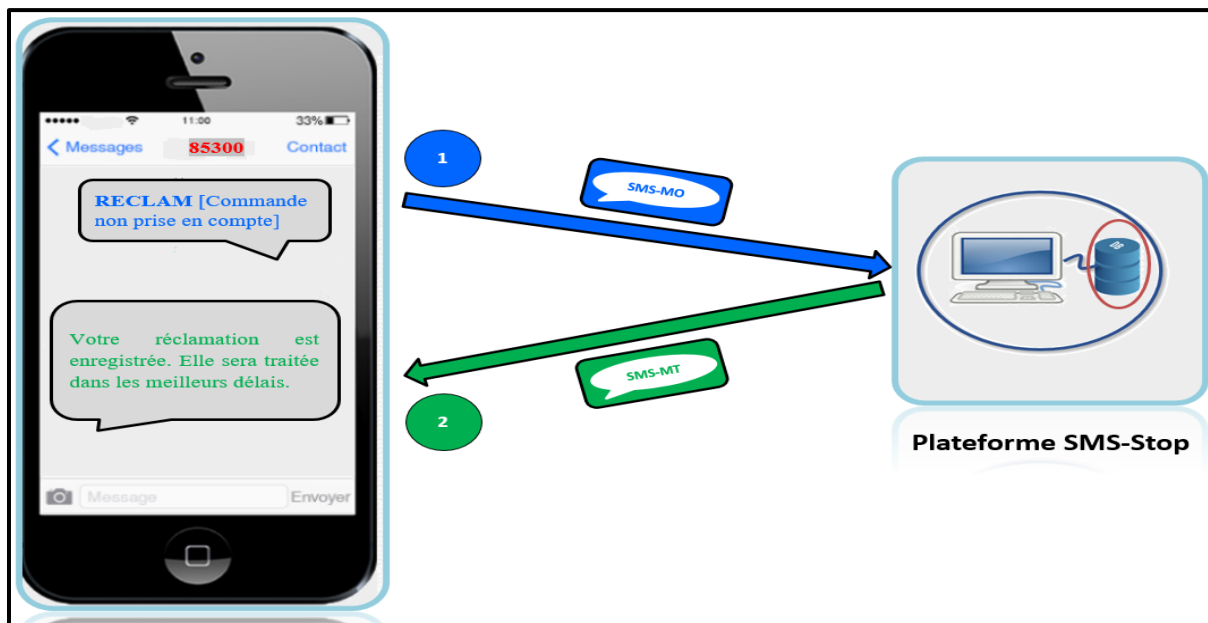
Le graphique ci-dessous illustre la cinématique du service d'information (SMS-Info) :



e) Service de réclamation

Consiste à envoyer un SMS-MO contenant le mot clé suivant : **RECLAM**, et permet à l'utilisateur de réclamer la non prise en compte d'une commande.

Le graphique ci-dessous illustre la cinématique du service de réclamation (SMS-Reclam) :



3. Statistiques de la première semaine d'exploitation de la solution

a) Répartition des SMS-MO par opérateur

Opérateur		Nombre de SMS-MO reçus par la solution
Tunisie Telecom		8 036
Ooredoo Tunisie		8 237
Orange Tunisie		4 804
Total général		21 077

Source : Plateforme nationale de lutte contre les SMS indésirables

b) Répartition des SMS-MO par service

Services	Codes	Nombre de SMS-MO reçus par la solution
Service de désinscription "SMS-Stop"	Stop [Marque]	9 662
	Stop ALL	6 367
Sous total Service de désinscription		16 029
Service de réinscription "SMS-Start"	Start [Marque]	96
	Start ALL	51
Sous total Service de réinscription		147
Service de consultation "SMS-List"	LIST	860
Service de réclamation "SMS-Reclam"	RECLAM [Commande non prise en compte]	39
Service d'information "SMS-Info"	INFO	252
Code service incorrect		3 750
Total général		21 077

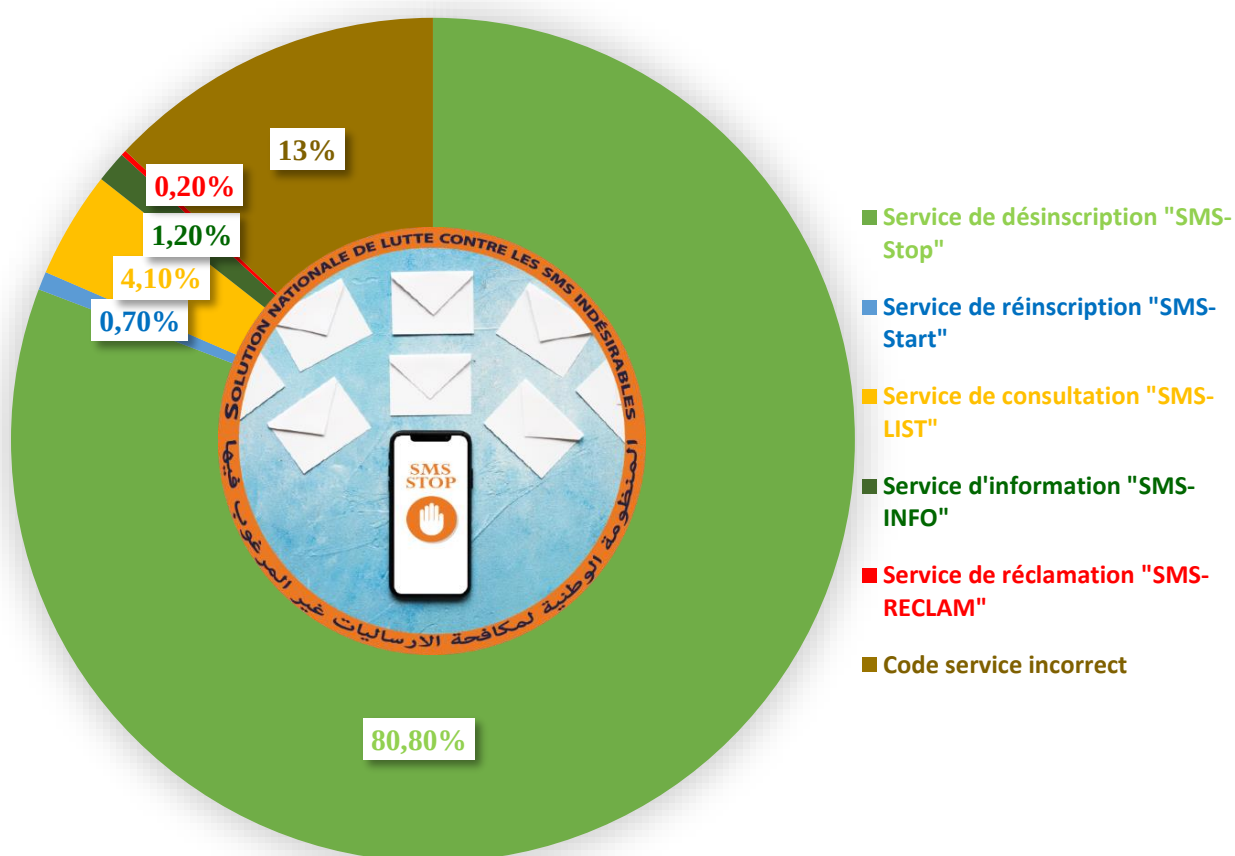
Source : Plateforme nationale de lutte contre les SMS indésirables

Les chiffres de la première semaine d'exploitation de la solution font ressortir les faits suivants :

- Plus de **80%** des SMS envoyés par les utilisateurs concernent le service **SMS-Stop**.
- Le nombre de SMS envoyés avec des **codes de services incorrects** est de **3750** soit **13%** de l'ensemble des SMS envoyés. Nous allons travailler durant tout le mois de décembre courant, avec nos partenaires, pour informer davantage les utilisateurs de la téléphonie mobile en Tunisie des codes des différents services offerts par la plateforme nationale de lutte contre les SMS indésirables.

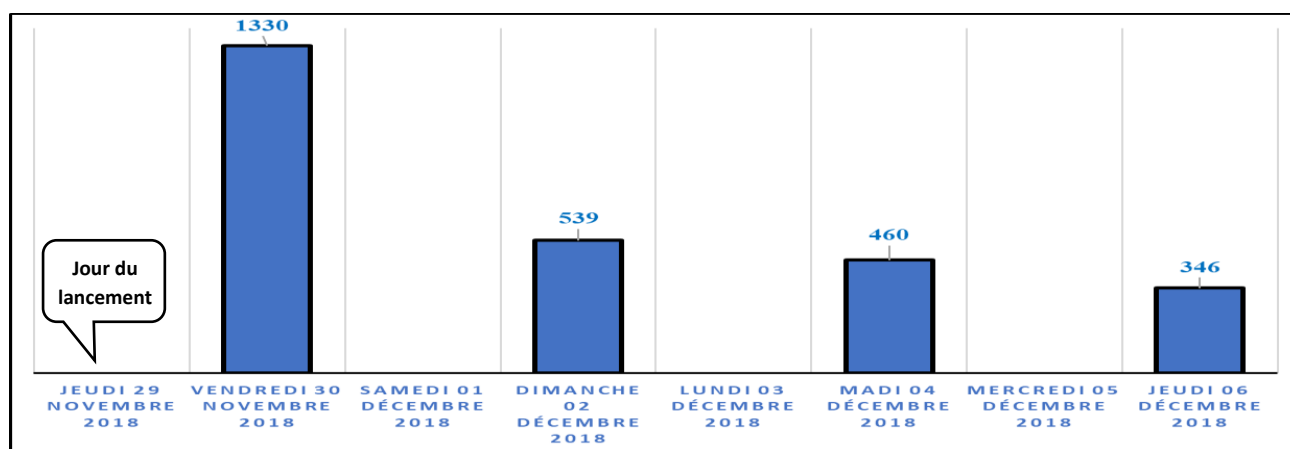
- L'équipe de suivi de l'INT a traité les **39 réclamations** reçues, en invitant les fournisseurs de services SMS+ à respecter la volonté des utilisateurs.

Répartition des SMS reçus par la solution par service



Source : Plateforme nationale de lutte contre les SMS indésirables

c) Evolution de nombre des SMS erronés envoyés par les utilisateurs



Le nombre des SMS erronés envoyés par les utilisateurs de la téléphonie mobile en Tunisie est passé de **1330** SMS après les deux premiers jours du lancement de la solution à **346** SMS après une semaine d'exploitation (1/3). Ce qui prouve que les utilisateurs commencent à se familiariser avec les différents services offerts par la solution de lutte contre les SMS indésirables.