

**Arrêté du ministre des technologies de la communication du 11 avril 2007, portant approbation du cahier des charges relatif à l'exploitation des centres publics des télécommunications.**

Le ministre des technologies de la communication,

Vu le code des télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001, tel qu'il a été complété par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002,

Vu le décret n° 2000-2475 du 31 octobre 2000, relatif à la formalité unique pour la création des projets individuels,

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

Arrête :

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

Art. 2. - Le présent arrêté sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 11 avril 2007.

*Le ministre des technologies  
de la communication*  
**Mountassar Ouaili**

*Vu*

*Le Premier ministre*  
**Mohamed Ghannouchi**

**ANNEXE**

**Cahier des charges relatif à l'exploitation des centres publics des télécommunications**

**Chapitre premier**

**Dispositions générales**

**Article Premier :** Le présent cahier des charges a pour objet de fixer les conditions générales et les procédures à suivre pour l'exploitation des centres publics des télécommunications par les privés conformément aux dispositions du décret n° 2006-3315 du 25 décembre 2006 fixant les modalités et les conditions d'exploitation des centres publics des télécommunications,

**Article 2 :** Le présent cahier des charges comprend trente un articles partagés en cinq chapitres dont le premier concerne les dispositions générales, le second concerne les conditions d'exploitation des centres publics des télécommunications et il est subdivisé en une première section concernant les conditions administratives, une deuxième section concernant les conditions techniques, une troisième section concernant les conditions relatifs à l'emplacement du centre, et la quatrième section s'intéresse aux équipements du centre et ça superficie. Quand au troisième chapitre concerne les obligations de l'exploitant et se divise en deux sections, dont la première concerne les obligations vis-à-vis de la clientèle, et la seconde concerne les obligations vis-à-vis de l'administration. Le dernier chapitre concerne des dispositions diverses, en plus d'un formulaire de données.

**Article 3 :** l'exploitation des centres publics des télécommunications, est régie par les dispositions du code des télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001 tel qu'il a été complété par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002 et aussi par les dispositions du décret n° 2006-3315 du 25 décembre 2006 fixant les modalités et les conditions d'exploitation des centres publics des télécommunications,

**Article 4 :** Peut exploiter les centres publics des télécommunications, toute personne physique ou morale répondant aux conditions stipulées dans le présent cahier des charges.

**Article 5 :** on entend par centres publics des télécommunications le local destiné à l'exploitation des services des télécommunications autorisés par

le ministre chargé des télécommunications en vue de les fournir au public aux moyens de terminaux de télécommunications connectés au réseau public des télécommunications commuté.

**Article 6 :** l'exploitation des centres publics des télécommunications comprend la revente au public des services des télécommunications et notamment :

- Taxiphones,
- Fax et téléimprimeurs,
- Terminaux vidéotex.

Les exploitants des centres publics des télécommunications peuvent aussi exploiter les photocopieurs et les machines de distribution automatiques des produits conformément à la législation en vigueur à condition de réserver l'espace nécessaire à leurs exploitations.

## **Chapitre deux**

### **Conditions d'exercice de l'activité**

#### **Section une : les conditions administratives**

**Article 7 :** Toute personne désirant exploiter un centre public des télécommunications, doit remplir les conditions suivantes :

- 1- être de nationalité tunisienne et n'ayant pas d'antécédents judiciaires,
- 2- être titulaire d'un diplôme d'étude supérieur ou au moins d'un diplôme de baccalauréat avec deux années au moins d'études supérieurs,
- 3- se consacrer entièrement, d'une manière permanente et à plein temps à l'activité de l'entreprise.

**Article 8 :** Les services compétents du ministère chargé des télécommunications et du Gouvernorat sont tenus de mettre à la disposition des personnes désirant exploiter un centre public des télécommunications un modèle du présent cahier des charges et un modèle de la déclaration.

Toute personne désirant exploiter un centre public des télécommunications, dépose auprès des services du gouvernorat de la région dont relève le siège social de l'entreprise directement ou par la poste recommandée, une déclaration et trois exemplaires signés du présent cahier des charges et ce dans un délai maximum de quinze (15) jours à partir de la mise en exercice effectif de l'activité et conserve pour

lui un exemplaire signé par le gouvernorat en vu de prouver sa notification.

Une copie de ce cahier des charges ainsi que du formulaire de données sont envoyés par les services du gouvernorat au ministère chargé des télécommunications.

### **Section deux : les conditions techniques**

**Article 9 :** Les moyens humains, financiers et matériels minimum nécessaires à l'exploitation des centres publics des télécommunications, sont fixés comme suit :

#### **1- Les moyens humains :**

- les exploitants des centres publics des télécommunications doivent employer un agent qualifié en matière d'exploitation des terminaux de télécommunications, un agent spécialisé supplémentaire doit être recruté au centre chaque fois que le nombre de taxiphones dépasse les dix (10),

#### **2- Les moyens matériels :**

- Des taxiphones et tous terminaux autorisés par le ministère chargé des télécommunications,
- Un local aménagé et dédié à l'exploitation des services de télécommunications conformément aux dispositions de la quatrième section du chapitre deux de ce présent cahier de charge.

### **Section trois : conditions relative à l'emplacement du centre**

**Article 10 :** les centres publics de télécommunications doivent être situés aux rechaussés.

**Article 11 :** à l'exception des kiosques de tabac, les propriétaires, locataires et gérants des grands centres commerciaux ou des centres fréquentés par le public peuvent y installer des taxiphones individuels à leurs charges et sous leurs responsabilités.

Dans ce cas, les dispositions relatives aux conditions de sécurité, de salubrité et d'isolation sonore visées simultanément aux articles 15 et 20 du présent cahier doivent être appliquées. Ces taxiphones doivent être

signalés par un écriteau facilement repérable et visible à distance par le public.

**Article 12 :** des taxiphones individuels ou regroupés par paire de terminaux peuvent être installés sur la voie publique ou dans les stations des moyens de transport public à la charge et sous la responsabilité de l'exploitant.

L'exploitant des taxiphones installés sur la voie publique doit obtenir au préalable les autorisations relatives à l'implantation sur la voie publique délivrées par les autorités publiques locales.

Les exploitants de ces taxiphones s'engagent aussi à :

- Fournir et installer des cabines ou abriphones agréés par les services compétents,
- Assurer l'éclairage et l'aération des cabines et des abriphones,
- Assurer le nettoyage et l'entretien des cabines et des abriphones et leur maintien en état garantissant la continuité et la bonne exploitation.

#### **Section quatre : conditions relative aux équipements du centre et sa superficie**

**Article 13 :** Les exploitants des centres publics de télécommunications sont tenus de procéder à leurs propres charges de fixer sur l'une des façades du centre une enseigne repérable et facilement visible à distance par le public.

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

**Article 14 :** les terminaux exploités dans les centres publics des télécommunications doivent contenir les conditions suivantes :

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

**Article 15 :** Les exploitants des centres publics de télécommunications sont tenus à leurs propres frais, de remplacer les terminaux qui ne fonctionnent pas régulièrement et qui sont abîmés.

L'exploitant supporte aussi les risques de toute nature inhérent aux installations et il est personnellement responsable vis-à-vis des tiers des dommages pouvant de l'activité d'exploitation ou des travaux d'installation ou d'entretien des terminaux.

**Article 16 :** Les exploitants des centres publics de télécommunications sont tenus de fournir pour chaque terminal une superficie minimale de 2.5 m<sup>2</sup>, et la superficie totale obtenue doit être majorée de :

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

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

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

**Article 17 :** l'exploitant peut installer dans le centre des taxiphones supplémentaires tout en respectant les conditions relatives aux dimensions et aux superficies mentionnées à l'article 17 susvisé.

**Article 18 :** Afin de garantir la discrétion des conversations téléphoniques et d'intelligibilité, le niveau de bruit ambiant au voisinage du combiné téléphonique ne doit pas dépasser les 40 DB acoustiques.

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

**Article 19 :** l'exploitant est tenu d'aménager un espace pour l'accueil des clients et il doit mettre à leur disposition l'ensemble des annuaires

nationaux et internationaux, ainsi que toute autre imprimé nécessaire à l'exploitation.

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

**Article 20 :** des chaises d'attente doivent être installées dans les centres publics des télécommunications dont le nombre est fixé comme suit :

- deux (2) chaises pour les centres exploitants moins de cinq (5) taxiphones,
- trois (3) chaises pour les centres exploitants de cinq (5) à dix (10) taxiphones,
- trois (3) chaises pour les centres exploitants plus de dix (10) taxiphones,
- majoré de trois (3) chaises pour chaque tranche de dix (10) ou fraction de dix (10) taxiphones supplémentaires si le nombre de taxiphones dépasse vingt (20).

**Article 21 :** Les exploitants des centres publics de télécommunications sont tenu de d'aménager une entrée spéciale pour ceux qui ont des besoins spécifiques et en cas d'empêchement, Les exploitants concernés doivent charger un de leurs personnels pour faciliter l'accès de ces personnes aux centres.

### **Chapitre trois**

#### **Responsabilité de l'exploitant**

##### **Section une : Responsabilité vis-à-vis de la clientèle**

**Article 22 :** Les exploitants des centres publics des télécommunications sont tenus :

- d'assurer le secret des correspondances reçues ou transmises au moyen des terminaux exploités dans le centre,
- De garantir au public le libre accès au centre,
- D'afficher un tableau des tarifs en vigueur sur un endroit visible au public,
- De signaler immédiatement aux clients par le moyen d'affichage visible au public, les terminaux dérangés,
- De mettre à la disposition du public et d'une manière permanente, une quantité suffisante de différentes pièces de monnaie nécessaires à l'utilisation des taxiphones à monnaie,
- De mettre à la disposition du public, d'une manière permanente et à titre de vente une quantité suffisante de

- cartes téléphoniques de différentes valeurs, et ce si le centre a été équipé de taxiphones à cartes,
- D'informer les clients des horaires d'ouverture du centre au moyen d'une affiche visible.

**Article 23 :** Le centre public des télécommunications doit être ouvert et tenu au service du public de manière régulière.

**Article 24 :** Les taxiphones exploités aux centres publics des télécommunications doivent être ouverts exclusivement au trafic « départ ». Les terminaux autres que les taxiphones doivent être ouverts au trafic « départ » et « arrivé ».

### **Section deux : Responsabilité vis-à-vis de l'administration**

**Article 25 :** pour l'obtention des lignes téléphoniques, les exploitants doivent souscrire des contrats d'abonnement pour les lignes téléphoniques conformément aux procédures en vigueur à la date de facturation.

L'exploitant est aussi tenu de payer le montant de la facture auprès de l'agence commerciale des télécommunications dont il relève ou dans les centres de recouvrement autorisés par l'opérateur du réseau contractant, et ce à la date prévue à la facture.

**Article 26 :** En cas de non paiement du montant de l'une des factures relatives aux lignes du centre à la date prévue à la facture, l'opérateur du réseau est en droit d'autoriser la suspension de ces lignes. Une mise en demeure sera adressée à l'exploitant défaillant en vue de la régularisation de sa situation avant d'entamer les procédures de résiliation de sa ligne.

## **Chapitre quatre**

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

**Article 27 :** Les infractions aux dispositions du présent cahier sont constatées par des procès verbaux émis par les agents habilités conformément à la législation en vigueur.

**Article 28 :** les agents prévus à l'article 27 susvisé chargés du contrôle et habilités à cet effet, sont autorisés d'entrer à tout moment et sans préavis au centre public des télécommunications.

## Chapitre cinq

### Dispositions diverses

**Article 29 :** Tout contrevenant aux dispositions mentionnées au présent cahier est exposé aux sanctions prévues au code des télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001 tel qu'il a été complété par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002.

**Article 30 :** En cas de manquement à l'une des conditions mentionnées au présent cahier, le concerné est rappelé de remédier aux faits qui lui sont reprochés en lui attribuant un délai de trois (3) mois pour régulariser la situation.

En cas de non soumission, les lignes téléphoniques prévues à l'article 25 du présent cahier susvisé seront suspendues par un arrêté du ministre chargé des télécommunications.

L'exploitant défaillant ne peut poursuivre son activité qu'après la régularisation de la situation et la mention de cette régularisation dans le rapport de constat établi par les services de contrôle prévus à l'article 27 susvisé, à la suite duquel un arrêté du ministre chargé des télécommunications est pris en vue de poursuivre l'activité.

Le contrevenant assume la responsabilité qui découle de ces procédures disciplinaires vis-à-vis des personnes bénéficiaires des services du centre.

**Article 31 :** les dispositions du présent cahier s'appliquent à tous les Centres des télécommunications qui ont été constitués avant la promulgation du présent cahier.

Ces centres disposent d'une période transitoire de six (6) mois à compter de la date de la publication de ce cahier au Journal Officiel de la République Tunisienne pour accomplir les conditions stipulées dans ses articles.

---

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

Tunis le .....

Signature (conforme)