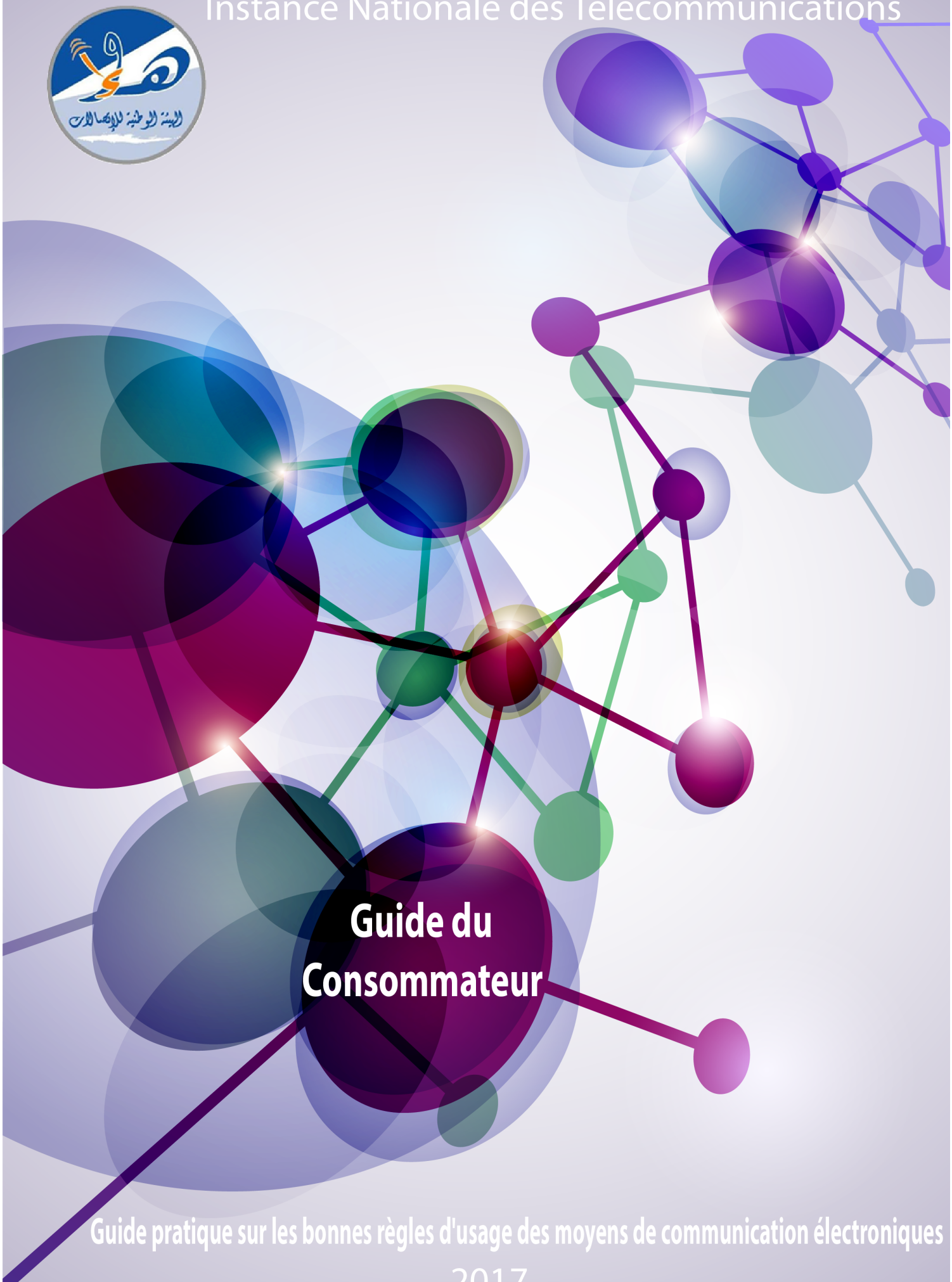
Instance Nationale des Télécommunications



Guide du Consommateur

Guide pratique sur les bonnes règles d'usage des moyens de communication électroniques

2017

Avant-Propos

L'entrée dans l'ère numérique a favorisé l'éclosion et l'essor d'une multitude de nouveaux services basés sur la téléphonie et l'internet. Aujourd'hui, la diversité des moyens de communications électroniques (téléphone, internet, télévision) constitue une grande révolution dans le monde des télécommunications grâce notamment à la convergence de ces technologies.

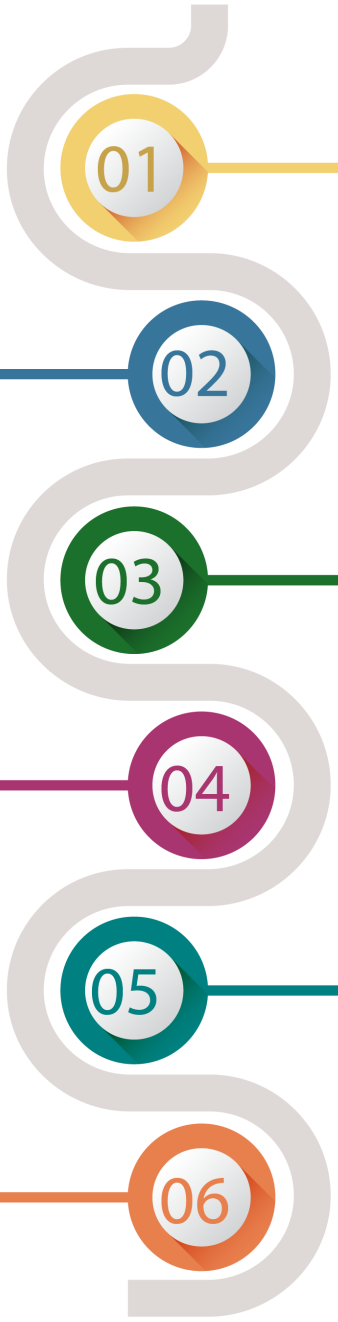
A présent et avec la technicité croissante et l'abondance des services, le consommateur tunisien se doit d'être encore mieux informé pour pouvoir exercer pleinement son choix. Il est important que l'utilisateur puisse savoir identifier ses objectifs et mesurer les répercussions des engagements qu'il a l'intention de faire puisqu'il s'agit d'investissements personnels qui peuvent s'étendre sur plusieurs mois voire même des années.

Par conséquent et en vue de doter le consommateur des moyens de base pour qu'il devienne un utilisateur averti, l'Instance Nationale des Télécommunications publie ce guide pratique sur les bonnes règles d'usage des moyens de communication électroniques.

Ce guide donne une vision globale de l'ensemble des moyens pour agir d'une manière responsable en tant qu'utilisateurs. Des recommandations, des informations utiles et des conseils pratiques, sont ici proposés pour gérer les besoins au quotidien et pour orienter l'utilisateur vers une gestion responsable.

Ce document sera alimenté et enrichi en fonction des préoccupations des utilisateurs qui seront enregistrés via leurs réclamations sur le site web.

Bonne lecture à tous !



Téléphonie Fixe

- Technologies utilisées
- Services offerts
- Opérateurs
- VoIP

Internet Fixe

- Fournisseurs de service
- Technologies utilisées
- Débits proposés
- Eligibilité
- Résiliation

Téléphonie Mobile

- Réseaux & services
- Opérateurs & couverture
- Comment choisir
- Portabilité
- Codes USSD

Internet Mobile

-Smartphone &Paramétrage
- Modes d'accès

Le Saviez-vous

- En général
- Données personnelles
  - Smartphone
  - Inetrnet
- Les antennes relais

Informations utiles

- Numéros utiles
- Comment déposer une plainte

Smart TV
Pour bien choisir
et utiliser les services
de téléphonie mobile,
fixe et internet
au quotidien

Définitions et classification des offres

Définitions:

Offre de services de Base

Toute prestation portant sur un ou plusieurs service(s) de télécommunications tel(s) que défini(s) par l'article 2 du Code des Télécommunications. Ces offres de services sont commercialisées par les opérateurs de réseaux publics des télécommunications et des fournisseurs de services Internet au profit de leurs abonnés. L'offre intègre: le service de base, le prix, les services annexes, les avantages, les conditions de paiement,...

Option permanente

Tout service facultatif non prévu dans une offre de base que l'abonné peut ou non activer moyennant le paiement d'un supplément de prix. Durée de validité : la période durant laquelle l'abonné bénéficie des avantages relatifs à la promotion

Classification des offres:

Toute offre de services de télécommunications de base dont la commercialisation n'est pas limitée dans le temps.

Toute action commerciale entreprise, sur une offre permanente (de base) existante, par un opérateur de réseau public des télécommunications ou un fournisseur de services internet pendant un intervalle limité de temps visant à développer les ventes et ce à travers l'octroi d'avantages financiers et/ou autres.

Toute action commerciale faite par un opérateur ou un FSI suite à des dysfonctionnements d'ordre technique : panne de réseau, problèmes de recharge, … ainsi que tout autre problème lié au réseau ou au système d'informations. .

La commercialisation des offres de services, qu'elles soient permanentes ou promotionnelles, peut être suspendue et/ ou interrompue et ce, à l'initiative de l'opérateur après information de l'Instance Nationale des Télécommunications ou suite à une décision de cette dernière.

Informations générales utiles

01 Nature de l'offre

Il faut différencier entre l'offre promotionnelle et l'offre permanente.

02 Formule

Vous avez la possibilité de choisir la formule prépayée, plafonnée ou postpayée

03 Conditions de l'offre

Les conditions de l'offre ne peuvent changer que si votre opérateur vous informe un mois à l'avance de ces changements.

04 Résiliation

Vous de vez avoir connaissance de la procédure de résiliation de votre contrat

05 Abonnement

Lors de l'abonnement à un service ou une offre donné(e), vous devez demander qu'on vous fournisse :

- Les conditions générales d'abonnement
- Les conditions spécifiques de l'offre

Téléphonie Fixe

Ce qu'il faut savoir

La téléphonie fixe correspond aux systèmes téléphoniques dont la ligne terminale d'abonné est située à un emplacement fixe. La ligne terminale d'abonné est le segment du réseau des télécommunications compris entre la prise téléphonique de l'abonné et le répartiteur ou le central téléphonique.
Elle est réalisée soit par une technique filaire (en cuivre, en câble coaxial, en fibre optique), soit par une technique sans fil (boucle radio fixe).
Les services de téléphonie fixe offerts sont les suivants :

Le consommateur doit savoir qu'il a la possibilité de choisir la technologie qui lui convient, selon la disponibilité, et doit être informé du délai maximum de la mise en service.
Les opérateurs de téléphonie fixe en Tunisie sont Tunisie Telecom, Orange Tunisie et Ooredoo Tunisie.

Voix sur IP

Ce qu'il faut savoir

Les technologies BLR ou VoIP représentent une alternative au réseau téléphonique commuté. Les services téléphoniques offerts via ces technologies sont offerts dans le cadre des offres double play combinant la voix et l'internet.
Les modes de facturation :

Formule Prépayée

L'abonné maitrise ses dépenses à l'avance

- Prix de la minute en national et vers l'international.
- Palier de facturation.
- Validité de la recharge.

01

Formule Post-payée

Une facture est livrée à l'abonné chaque mois

- Prix de la minute en national et vers l'international.
- Palier de facturation.
- Engagement

02

Formule Plafonnée

Une facture d'un montant fixe est livrée à l'abonné chaque mois

-Le tarif du forfait et le nombre d'heures accordées.
La validité du forfait et des bonus : combien de jours, vers quel réseau …
Comment communiquer à l'épuisement du forfait.
Prix de la minute hors forfait et palier de facturation.
Engagement

03

Le protocole Internet (IP), conçu à l'origine pour la gestion de réseaux de données, a été adapté à la gestion de la voix, en transformant et transmettant l'information en paquet de données IP.

- La voix sur IP (VoIP) peut faciliter des tâches et fournir des services qu'il serait difficile ou coûteux de mettre en œuvre en utilisant le réseau RTC traditionnel:

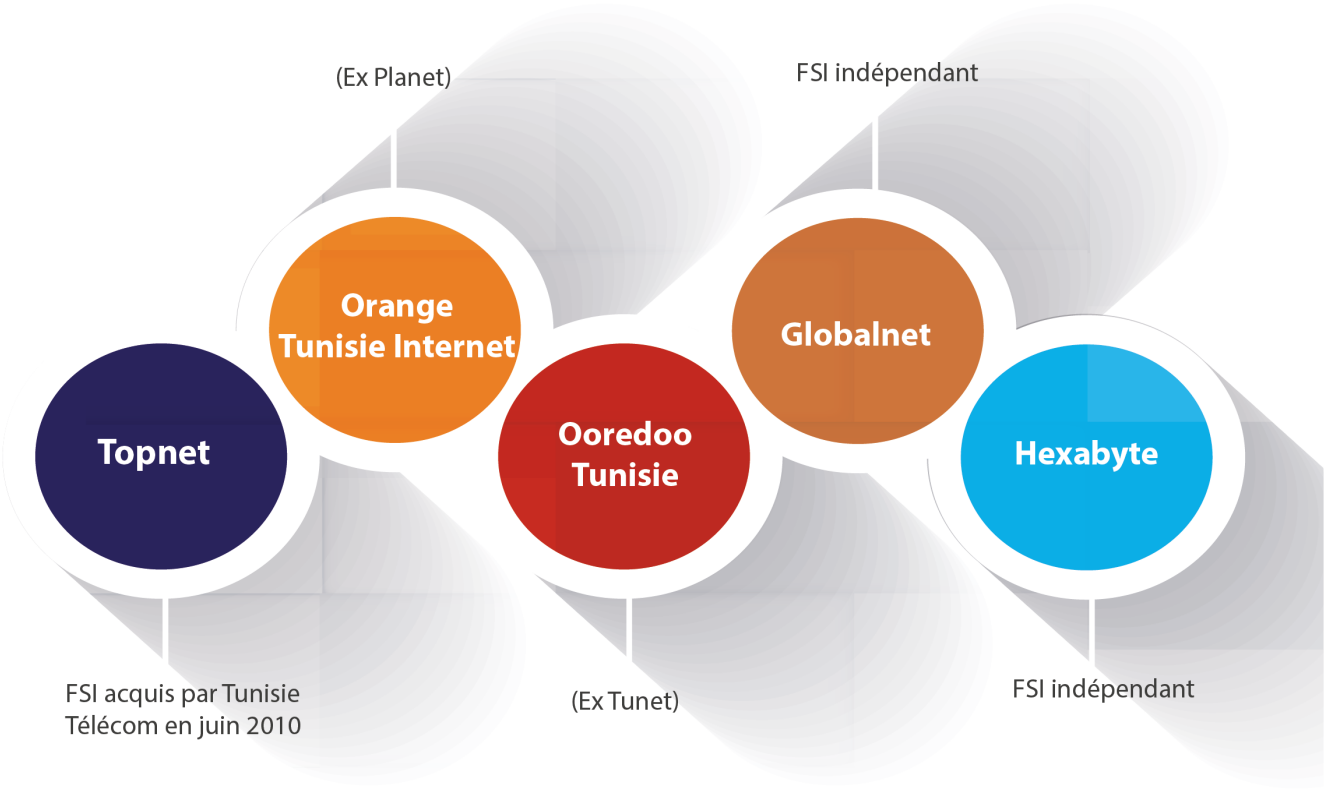
- Plus d'un appel téléphonique peut être transmis sur la même ligne téléphonique haut-débit. De cette manière, la VoIP peut faciliter l'ajout de lignes téléphoniques à l'entreprise, sans avoir besoin de lignes téléphoniques matérielles supplémentaires.

- Les fonctionnalités qui sont habituellement facturées par les opérateurs, tels que le transfert d'appel et l'ID d'appelant, sont simples avec cette technologie.

- Les communications unifiées telles que la conversation vidéo, la visioconférence ou la messagerie instantanée sont désormais possibles.

Internet Fixe

La fourniture de services Internet en Tunisie est exclusivement réservée aux Fournisseurs de Services Internet (FSI). Cinq FSIs opèrent en Tunisie et louent de la capacité sur le réseau d'accès local de Tunisie Telecom



L'abonné doit savoir ce qui suit :

•Le débit choisi est-il atteint théoriquement, une réponse de son opérateur est obligatoire pour mieux choisir son débit. Dans le cas des Box (3G/4G) un test de débit permettra à l'abonné de bien choisir l'opérateur qui lui convient.

•Le tarif, le mode de facturation (mensuel, trimestriel …)

•Les frais de migration d'un débit vers un autre.

•Les fonctionnalités du modem.

•Le volume de connexion internet offert.

Internet Fixe

FSI & Technologies

Ci-dessous les différentes technologies d'accès:

Le mot xDSL désigne la variété des technologies DSL. Il se réfère à la ligne numérique d'abonné et s'opère sur les lignes téléphoniques traditionnelles en cuivre en permettant une transmission numérique des données. Vu que l'atténuation de la ligne téléphonique accroit avec sa longueur, le débit de transmission sur une ligne en cuivre décroit en fonction de la distance entre l'abonné et le central téléphonique ou le IP-MSAN. La famille de cette technologie se diffère selon la technique mise en place pour la transmission de l'information: on parle de l'ADSL/ADSL2, SDSL/SH-DSL, VDSL/VDSL2...

L'ADSL est une technique de communication numérique à débit asymétrique standardisé UIT-T G.992.1- qui permet de transmettre et de recevoir des données numériques sur des fréquences dites hautes et de manière indépendante du service téléphonique conventionnel. La caractéristique de cette technique se présente dans l'asymétrique de la transmission des données entre le débit envoyé (Upload) et le débit

Le SDSL est une technique de communication numérique à débit symétrique qui exploite la totalité de la bande passante de la ligne téléphonique, et ne permet plus le partage de celle-ci entre un service de téléphonie traditionnelle et la transmission de données. Le débit est de l'ordre de 2Mbps. On l'appelle souvent une ligne spécialisée et elle est utilisée par les entreprises.

Le VDSL est une technique standardisée ITU G.993.1 permettant la transmission de données à haut débit vers un abonné à travers une paire de fils de cuivre simultanément et sans interférence avec la voix téléphonique. On l'appelle « last mile solution », car on l'utilise dans le cas des distances courtes (<500m) entre l'abonné et le central Téléphonique ou l'IPMSAN. Selon les versions, le VDSL/VDSL2 permet de garantir un débit très élevé allant jusqu'à 100 Mbps voir 200 Mbps dans certains cas.

Le réseau de la Fibre Optique (FO) est un réseau de télécommunication physique permettant notamment l'accès à internet à très haut débit à base de fibre optique. La fibre standardisée UIT-T Rec. G.652 est un support en verre ou en plastique très fin qui a la propriété d'être un conducteur de la lumière servant à la transmission numérique de données.

0 Divers famille représente la nature d'un réseau en fibre optique:

o La FTTH, Fiber To The Home, permet l'accès à internet à Très Haut Débit et dans lequel la fibre optique se termine au domicile de l'abonné.

o La FTTB, Fiber To The Building, est une topologie d'accès à internet visant à réutiliser les technologies xDSL en installant de la fibre optique plus près de l'abonné tout en utilisant la paire de cuivre téléphonique.

o La FTTC: Fiber To The Curb (Fibre jusqu'au trottoir), qui peut être complétée par une liaison VDSL.

Standardisée IEEE 802.16, le Wimax est une technologie de transmission sans fil à haut débit fonctionnant à 70Mbit/s pour des grandes portées allant jusqu'à 50 Km. Le Wimax est considéré étant un réseau métropolitain portant transmission de données sur une zone géographique étendue.

La Long Term Evolution (LTE) a été introduit dans la release R8 du consortium 3GPP et désigne la quatrième génération du réseau de téléphonie mobile qui introduit du très haut débit pouvant aller, jusqu'à 300 Mbps sur une bande de 20MHz. La spécificité de la 4G par rapport aux réseaux cellulaires précédents est l'utilisation de nouvelles techniques robustes de transmission et d'accès et le passage à une structure IP (Internet Protocol) pour le transport des communications vocales dénommée VoLTE

Internet Fixe

Débits proposés

Quelle est la différence entre la fibre optique et l'ADSL ?

* L'ADSL permet le transport de données en utilisant la ligne téléphonique. La vitesse peut aller jusqu'à 20 Mbits par seconde.
* La fibre optique est un fil en verre ou en plastique très fin permettant la transmission de données à la vitesse de la lumière. Elle peut donc aller jusqu'à quatre fois plus rapidement qu'une connexion classique. On passe du haut débit au très haut débit.

Les débits ADSL commercialisés

4Mb/s
8Mb/s
12Mb/s
20Mb/s

Les débits Fibre commercialisés

20Mb/s
40Mb/s
100Mb/s
1Gb/s

Cloud

Les FSI commercialisent également d'autres services très utiles au consommateur tels que le cloud sur lequel vous pouvez sauvegarder vos documents, photos, libérer de l'espace et vous pouvez y accédez via tous vos appareils.

Nom de domaine

Vous pouvez aussi acheter votre nom de domaine, ce qui vous permet d'avoir votre site web et vos emails à votre nom

Internet Fixe

Eligibilité

L'éligibilité est déterminée par rapport à votre adresse. Vérifier le débit Internet maximum atteignable par rapport à votre ligne avant de choisir votre offre d'abonnement. L'Éligibilité dépend principalement de la distance qui sépare votre habitation du répartiteur auquel votre ligne téléphonique est raccordée. En d'autres termes, plus votre habitation est proche du répartiteur, plus le débit maximum atteignable sera élevé.

Toutes les technologies (VDSL, ADSL, FTTH, LTE...) sont capables en théorie d'apporter des services multiples (images, voix, données) à haut débit mais, en pratique, la qualité du service est variable. La plupart des technologies d'accès sont susceptibles d'offrir des débits plus faibles quand le client est éloigné du nœud de raccordement.

Le consommateur doit savoir qu'il a la possibilité de choisir la technologie qui lui convient, selon la disponibilité, et doit être informé du délai maximum de la mise en service.

Il faut savoir également que la ligne avec son éligibilité n'est pas le seul élément dont le débit internet dépend. D'autres éléments peuvent influencer la qualité de votre débit :

La performance de votre ordinateur, téléphone, ou tablette...

La performance de votre modem

La charge des réseaux traversés

La charge du serveur sur lequel vous vous connectez

Comment je peux connaître mon éligibilité Internet ?

Si vous disposez d'une ligne téléphonique fixe vous pouvez tester votre éligibilité en appelant le fournisseur de services auquel vous voulez vous abonner ou en consultant le site Web.

Internet Fixe

Résiliation

Lisez bien votre contrat et préservez-le

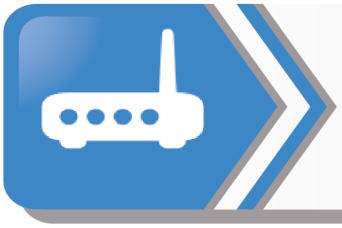
Retenez toujours la date de la fin de votre abonnement et vérifiez les délais en cas de résiliation. Par exemple si le contrat mentionne qu'il faut envoyer la demande deux mois avant la fin de l'abonnement, il faut respecter ce délai sinon le changement du fournisseur s'éternisera

Contrat

Envoyez votre demande de résiliation

Faites le dans les délais par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposez la au bureau d'ordre de votre fournisseur contre un cachet et signature de ce dernier.

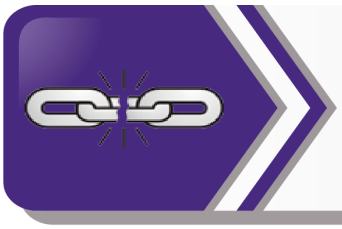
Envoi



Rendez le Modem

De préférence 48h avant la fin de votre contrat au maximum et n'oubliez pas de récupérer la décharge qui prouve que vous l'avez rendu.

Modem



Libération du port

Votre FSI s'occupera d'envoyer une demande de désactivation du port dans la centrale. Ceci dit, vérifiez par vous-même s'il a lancé la procédure de résiliation.

FSI

Téléphonie Mobile

Réseaux et Services

La téléphonie mobile, ou téléphonie cellulaire est le moyen de communication par téléphone sans fil (téléphone mobile).

En Tunisie les différents réseaux mobiles disponibles sont :

2G

Egalement appelée GSM pour les communications vocales et GPRS ou EDGE pour le transport de données, le réseau 2G (pour 2ème génération de réseau mobile) est à l'origine du lancement de l'internet mobile en permettant le transfert de données par paquets. La 2G permet un débit maximum théorique de 384 Kbit/s.

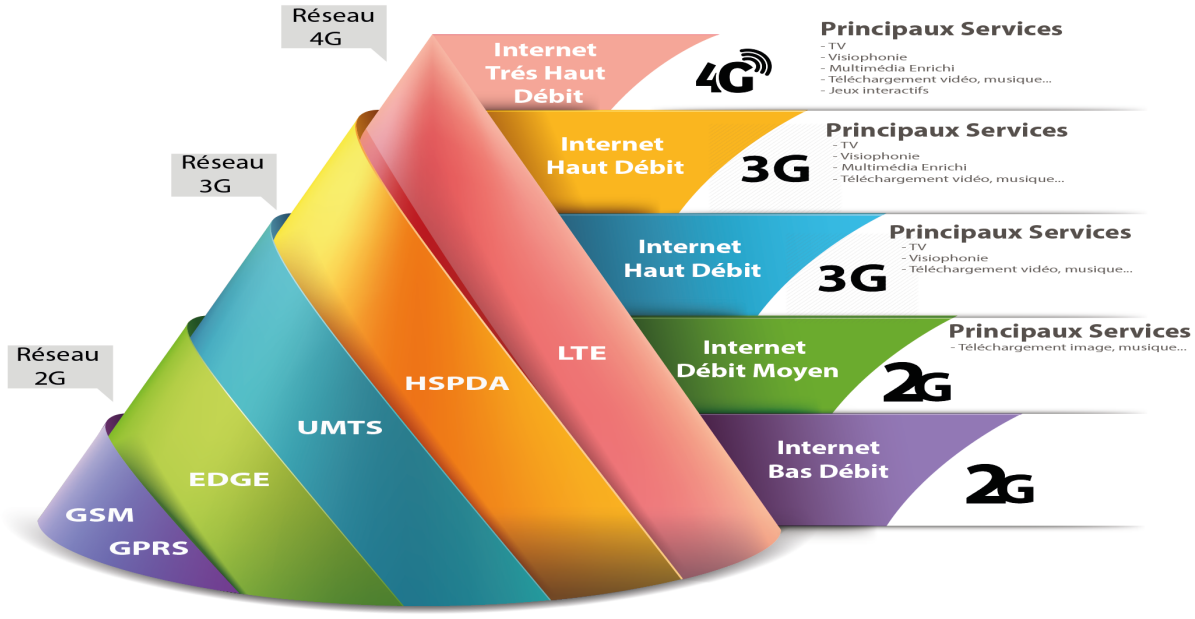
3G

Le réseau 3G (pour 3ème génération de réseau mobile) et ses évolutions (3G+, H+) offre un débit bien supérieur au réseau 2G. Le téléchargement des données est plus performant, la navigation sur internet plus confortable. Vous pouvez utiliser en toute fluidité vos applications, envoyer et recevoir des mails avec des pièces jointes ou encore visionner des vidéos en définition standard. La 3G et ses évolutions permettent un débit maximum théorique de 42 Mbit/s.

4G

Le réseau 4G (pour quatrième génération de réseau mobile) et ses évolutions (4G+), permet d'offrir une meilleure expérience qu'avec le réseau 3G avec des débits encore plus rapides et renforcée dans les centres-villes de forte densité et de bénéficier d'encore plus de vitesse pour le téléchargement de fichiers très volumineux et permet de visionner instantanément des vidéos en haute définition. La 4G et ses évolutions permettent un débit maximum théorique de 223 Mbit/s.

Voici une comparaison des services disponibles selon la technologie utilisée:



Téléphonie Mobile

Opérateurs & couverture

En Tunisie il ya trois opérateurs de réseaux publics de télécommunications et un opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications (MVNO).

Avant de souscrire un forfait, il faut vérifier la couverture réseau autour de vous. Ces cartes de couverture traduisent la présence du réseau en extérieur pour un service standard, mais ne reflètent pas complètement la qualité effective du service comme expérimenté par l'utilisateur.
L'MVNO Lycamobile offre ses services sur le réseau de Tunisie Télécom.

Téléphonie Mobile

Comment choisir?

Le marché de la téléphonie mobile est segmenté selon le type de clientèle entre Particuliers et Entreprises et selon le mode de paiement, prépayé ou postpayé. Les offres commercialisées sur le marché qui sont proposées sont permanentes ou promotionnelles, limitées à une période donnée.

Comment je peux choisir l'offre qui me convient ?

Qu'il s'agisse du postpayé ou du prépayé, d'une offre permanente ou limitée, l'utilisateur se retrouve aujourd'hui confronté à une multitude d'offres qui changent et varient fréquemment et à une vitesse effrénée, l'utilisateur parfois lésé se sent piégé et se retrouve avec un sentiment d'impuissance face à ces changements.

Il faut avant tout savoir que l'opérateur est libre de fixer ses tarifs dans la limite des exigences d'une concurrence saine et loyale, il faut également distinguer entre une offre de base et une option qui y est associée. Certaines options ne sont pas compatibles avec l'offre de base que vous avez choisie.

Pour remédier à ce genre de problématique il est conseillé avant de souscrire à un forfait ou à une offre de suivre les étapes suivantes:

* Lisez et scrutez toutes les caractéristiques de l'offre à laquelle vous souhaitez vous abonner car en général les informations dans les publicités dans les médias ou les affiches publicitaires ne sont pas suffisamment claires pour que le consommateur a puisse effectuer son choix convenablement, elles sont parfois inexistantes ou peu visibles (coût de la migration, durée du bonus, coût de la minute hors bonus, palier de facturation…).

* Consultez les dépliants et le site Web de votre opérateur pour avoir plus de détails sur les offres.

* Renseignez-vous directement auprès de votre opérateur en appelant le service client ou en envoyant un message privé via le site Web ou la page Facebook.

L'opérateur ne peut pas procéder à une tacite reconduction de souscription à une option ou à un service sans votre consentement.

Téléphonie Mobile

Portabilité des numéros

Comment je peux changer d'opérateur en gardant mon numéro ?

Avec la portabilité, vous avez désormais la possibilité de migrer vers un autre opérateur tout en gardant votre propore numéro.

Voici les étapes à suivre :

* Récupérez votre N° RIO (Relevé d'Identité Opérateur) en tapant *172# (Service gratuit 24h/24 et 7j/7) depuis votre ligne concernée.

* Allez à une agence de l'opérateur vers lequel vous souhaitez migrer, vous remplissez et signez un formulaire de portabilité en précisant votre numéro à porter et le code RIO associé et en choisissant l'offre ou le forfait qui vous convient.

* Votre nouvel opérateur fera la demande de portabilité auprès de votre ancien opérateur.

* Le délai de traitement prendra 6 jours si vous n'avez pas d'engagement en cours avec votre opérateur actuel et pendant ce délai, le numéro de votre ancien opérateur reste actif.

* Une fois le transfert effectué, vous pourrez alors passer et recevoir des appels, avec votre numéro, exactement comme avant.

Téléphonie Mobile

Codes USSD

C'est le Service supplémentaire pour données non structurées, il vous permet d'avoir accès à certains services de votre opérateur rapidement et sans avoir à accéder à internet en tapant des ***, des chiffres et des ####.
Voici les codes USSD que l'abonné doit composer pour :

* connaitre le numéro de sa ligne
* apercevoir son offre
* changer d'offre
* consulter le solde

Tunisie Telecom

N° de la ligne/offre de base/migration: *146#
Consultation solde et bonus : *122#
Recharge: *123*code de recharge#
Portail des codes USSD: *100#

ooredoo

N° de la ligne: *177#
L'offre de base: *177# ou *145#
Migration: *145#
Consultation solde et bonus : *100#
Recharge: *101*code de recharge#

orange

N° de la ligne: *123#
L'offre de base: *111#
Consultation solde et bonus : *101#
Recharge: *100*code de recharge#
Portail des codes USSD: *111#

Lycamobile

N° de la ligne: *132#
Consultation du solde *143#
Recharge *143* suivi du code de recharge et de #

Code PIN (Numéro d'identification personnel)

Il permet de protéger l'accès à la carte SIM, il est personnalisable, donc veillez à toujours à vous en souvenir.

Code PUK (clé personnelle de blocage)

Si un code PIN erroné est inséré 3 fois, le code PUK est nécessaire pour déloquer la carte SIM.
Il est inscrit dans le contrat d'achat de votre carte SIM Contactez votre opérateur depuis une autre ligne sinon il faut voir l'agence de votre opérateur la plus proche

Téléphonie Mobile

Important

- Les services disponibles (voix, SMS, data, visiophonie, multimédia, Cloud, recharge, migration …), leurs codes d'activation, le prix de chaque service.
- La possibilité de choisir la formule prépayé ou postpayée.
- Différencier entre les offres permanentes et les offres promotionnelles.

Formule Prépayée

L'abonné maitrise ses dépenses à l'avance

- Voix : le tarif de la minute, le palier de facturation, validité de la recharge, le montant du bonus, la validité du bonus, les options voix associées à l'offre de base et leurs tarifs et validités.
- SMS : le tarif facial du SMS et les options SMS associées à l'offre de base, leurs tarifs et validités.
- Internet mobile : les forfaits internet, leurs volumes, tarifs et validité. La consommation en mode «pay as you go», palier de facturation, tarif, possibilité de désactiver ce mode de consommation dépend de l'opérateur.

Formule Post-payée

Une facture est livrée à l'abonné chaque mois

- L'engagement.
- Voix : le prix du forfait et sa validité, le nombre d'heures dans le forfait, le tarif de la minute, le palier de facturation, les options voix associées à l'offre de base et leurs tarifs et validités.
- SMS : le tarif facial du SMS, le nombre de SMS dans le forfait et leurs validité et les options SMS leurs tarifs et validités.
- Internet mobile : le volume data offert dans le forfait. Les options internet, leurs volumes, tarifs et validité. La consommation en mode « pay as you go », palier de facturation, tarif, possibilité de désactiver ce mode de consommation dépend de l'opérateur.

Internet Mobile

Smartphone

Les tunisiens sont de plus en plus connectés sur leurs téléphones. En ces dix dernières années le marché de l'internet mobile est monté en puissance en Tunisie grâce à la diversification des offres et des services. selon une étude menée par Ericsson en 2015, 22% de la population tunisienne utilise un Smartphone 3G+.

Ce que le consommateur doit connaitre:

•Le volume offert dans le forfait et sa validité. (même si l'opérateur utilise le terme Illimité).

•Le tarif du forfait et le mode de facturation.

•L'engagement (en cas d'une offre à facture).

•Les procédures de résiliation en cas d'engagement.

Paramétrage d'accès mobile

Parfois, il peut être nécessaire de régler certains paramètres afin de configurer votre téléphone pour le permettre d'échanger les données DATA (Internet) via le réseau mobile.

Voici la liste des APN (nom du point d'accès réseau):

TUNISIE TÉLÉCOM

NOM: INTERNET

APN: INTERNET.TN

MCC: 605

MNC: 02

ORANGE

NOM: ORANGE DATA

APN: WEBORANGE

MCC: 605

MNC: 601

OOREDOO

NOM: INTERNET OOREDOO

APN: INTERNET.OOREDOO.TN

TYPE D'APN: DEFAULT,SUPL

LYCAMOBILE

NOM : LYCA INTERNET

APN: DATA.LYCAMOBILE.FR

NOM D'UTILISATEUR: IMFR

MOT DE PASSE: PLUS

Compatibilité 4G

En plus de votre SIM qui doit être compatible 4G, vérifiez que votre téléphone est compatible aussi à la 4G si vous voulez vous connectez. Consultez les caractéristiques s'il est indiqué 4G ou LTE. Vous pouvez trouver les caractéristiques détaillées de votre Smartphone dans la partie paramètres ou sur le site du constructeur de votre Smartphone.

Attention ! Certains appareils qui sont commercialisés sur le marché parallèle ne sont pas réglés sur les fréquences tunisiennes de la 4G (800 et 1.800 MGHZ), Vérifiez bien avant d'acheter votre appareil !

Internet Mobile

Modes d'accès

Smartphone

Les opérateurs proposent une multitude d'offres (à forfaits ou combinés) pour pouvoir surfer sur internet depuis votre mobile.
Attention à l'épuisement de votre offre internet mobile, une fois épuisée, les coûts sont facturés à 0,5 mil le ko téléchargé par palier de 10 ko, si vous ne voulez pas perdre tout votre solde sans le savoir à cause des applications, des mises à jours automatiques … qui fonctionnent en arrière plan, veillez à toujours désactiver votre connexion via les paramètres.

Clé 3G & 4G

Grâce à une clé 3G ou 4G, vous pourrez bénéficier d'une connexion Internet sur votre ordinateur ou votre tablette quel que soit l'endroit où vous vous trouvez.

Les opérateurs proposent Différents forfaits pour différents usages, donc fixez vos objectifs avant de choisir.

Box DATA

C'est un routeur 3G ou 4G alimenté par le réseau électrique. A vocation fixe, elle est rattachée à l'antenne mobile 3G ou 4G qui couvre le réseau autour de votre habitation.

SIM DATA

Elle est utile pour accéder à internet même en l'absence du wifi.

Mobile WIFI

Le Mobile WIFI est un hotspot internet 3G ou 4G.

Ce routeur permet de connecter en Wifi, votre PC, Smartphone ou tablette.

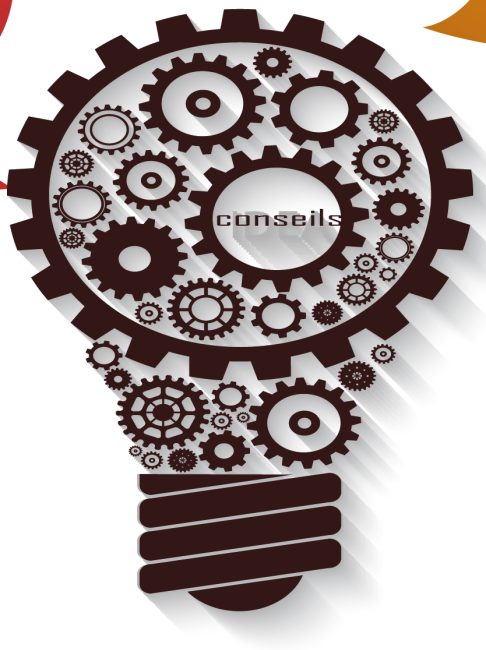
Le saviez-vous ?

Lorsque vous quittez votre domicile pour plusieurs jours, éteignez votre équipement d'accès internet /téléphone pour une absence d'une semaine vous économisez 1,5 kWh, Puissance de la lampe 15 W, temps d'utilisation 4h par jour mensuelle d'une lampe basse consommation.

Certaines études estiment que 2/3 de l'énergie consommée par des téléphones mobiles provient de chargeurs laissés branchés sans être en chargement

Le filtre ADSL permet d'éviter les interférences entre les deux types de fréquence utilisés sur votre ligne :
* Les fréquences basses (utilisées par le téléphone classique et le fax).
* Les fréquences hautes (utilisées pour le modem ADSL).
L'installation du filtre est indispensable pour que votre accès internet fonctionne correctement. Vérifiez toujours l'état de votre filtre car parfois il peut laisser passer de petites fritures sur la ligne qui peuvent diminuer votre débit.

Veillez à toujours exiger votre contrat, lisez le et gardez le vous en aurez besoin en cas de changement de caractéristiques, problème, litige ou résiliation. Consultez toujours votre contrat pour savoir ce à quoi vous et votre opérateur ou fournisseur vous êtes engagés, toutes les données essentielles sont mentionnées dedans.



Prolongez la vie de la batterie en eteignant votre appareil mobile une fois par jour afin d'optimiser la gestion

Protégez vos données personnelles

Smartphone

Internet

06

Gérez les connections. Evitez de laisser connectées les antennes wifi et Bluetooth de votre appareil quand vous ne vous en servez pas. Outre l'économie de batterie que vous réaliserez, ces connexions peuvent être utilisées pour s'introduire dans votre téléphone.

05

Utilisez la navigation privée. Tous les navigateurs Internet, qu'il s'agisse de Google Chrome, de Safari, de Firefox ou d'autres encore, proposent une option de navigation "privée" qui, comme son nom l'indique, permet de ne pas laisser de trace de son passage sur les sites web. Certes, il faut rentrer tous ses mots de passe à chaque nouvelle fenêtre ouverte, mais cela assure un minimum de confidentialité.

04

Attention aux applications. Si les magasins officiels d'applications, AppStore, Android Market, etc., sont bien fournis, on peut toutefois être tenté de télécharger -parfois illégalement- un logiciel depuis internet. Attention dans ces cas-là à ne pas télécharger par erreur un logiciel malveillant. Et pour éviter de laisser des failles potentielles sur votre appareil, mettez régulièrement à jour vos applications.

03

Choisissez des mots de passe sûrs. Evitez les suites de chiffres, évitez d'utiliser votre nom ou votre prénom. Plutôt que de choisir un mot de passe qui tienne en un seul mot, préférez une phrase entière, majuscules, minuscules et symboles, beaucoup plus difficile à casser par un logiciel espion.

02

Limitez l'accès des logiciels à vos données. Les applications pour smartphones ont également tendance à demander l'accès à vos contacts, votre géolocalisation ou encore votre profil et vos photos, parfois sans que cela se justifie. au moment de l'installation, limitez leur accès aux données personnelles lorsque c'est possible.

01

Activez la validation en deux étapes. Pour réduire le risque de vol des données, de plus en plus de services proposent des systèmes de "validation en deux étapes". A chaque fois que vous vous connecterez à une nouvelle machine, le site Internet vous demandera, en plus de votre mot de passe, un code envoyé sur votre téléphone portable. Ainsi, même si quelqu'un venait à découvrir vos codes, il ne pourrait pas se connecter à votre compte. Ce service est notamment disponible pour Gmail, Facebook et Twitter.

Numéros Utiles

Les numéros gratuits & surtaxés:

Le "Numéro Vert" commence avec le préfixe «8010», se caractérise par la gratuité des communications pour l'appelant 8010.

Le "Numéro Bleu": le coût ce service qui commence avec le préfixe «8210», est partagé entre l'appelant et l'appelé.

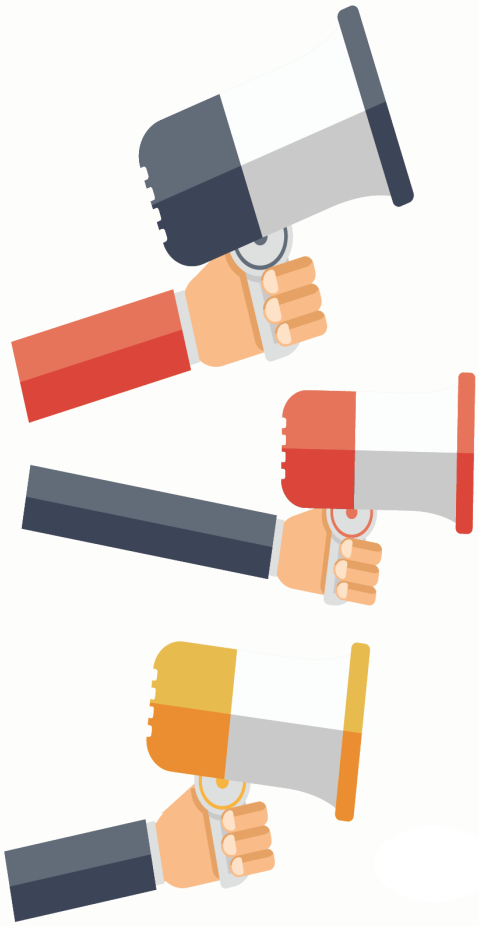
Le "Numéro Platine": commençant par le préfixe «8110», c'est un numéro surtaxé et destiné spécialement pour les centres d'appels nationaux.

Les numéros SMS commençant avec le préfixe «85xxx», sont également des numéros surtaxés.

SERVICE CLIENT

Opérateurs	Numéro gratuit	Numéro payant	Tarifs des Numéros payants
LYCAMOBILE	1232	•	•
	43 00 12 32 Gratuit pour les N° Lyca	43 00 12 32 Payant pour les autres opérateurs	50 millimes/appel
Chemin d'Accès au Service Client depuis l'IVR			•
Ooredoo Grand Public	•	1111 1155 1255	50 millimes/appel 50 mil/appel 300 mil1ère min puis 225/min
Oredoo Entreprises	1111 1144 1155	1255	300 mil1ère min puis 225/min
Chemin d'Accès au Service Client depuis l'IVR	1111: 1144: 1155:	1111: 1155: 1255:	•
Orange Grand Public	•	1150 31 11 1150	50 millimes / appel l'appel n'est facturé que suite au recours à un conseiller client
Orange Entreprises	1151 31 11 1151	•	•
Chemin d'Accès au Service Client depuis l'IVR	1-1-1-numéro mobile- 4-2	.....	•
Tunisie Télécom Grand Public	•	1298 (TT) 1244 (CSS mobile) 1290 (Taraji mobile)	50 millimes/appel 50 millimes/appel 50 millimes/appel
Chemin d'Accès au Service Client depuis l'IVR	•	.....	•
Tunisie Télécom Entreprises	•	1288 +21671001288 (à partir de l'étranger)	**60 millimes/appel**
Chemin d'Accès au Service Client depuis l'IVR	•	1-1	•

Comment déposer une plainte



Conformément à l'article n°67 (nouveau) de la loi n°2008-01 du 08 janvier 2008 modifiant et complétant le code des télécommunications, les requêtes sont portées, devant l'Instance Nationale des Télécommunications par les organismes ou groupements de consommateurs légalement établis.

* Tout d'abord il faut que vous informiez votre opérateur de votre problème.

* Au cas ou le problème n'a pas été résolu, gardez les pièces justificatives (contrat, facture...) et/ ou l'échange qui a eu lieu (emails, messages, discussion Facebook...).

* Adressez vous aux organismes et associations de protection de consommateurs en envoyant un courrier officiel avec accusé de réception ou en le déposant directement au bureau d'ordre contre le cachet:

- Organisation de Défense du Consommateur (ODC)

- l'Institut National de la Consommation (INC)

- l'Association de 20 Millions de Consommateurs

- l'Association Tunisienne pour Informer le Consommateur et Rationnaliser la Consommation

....

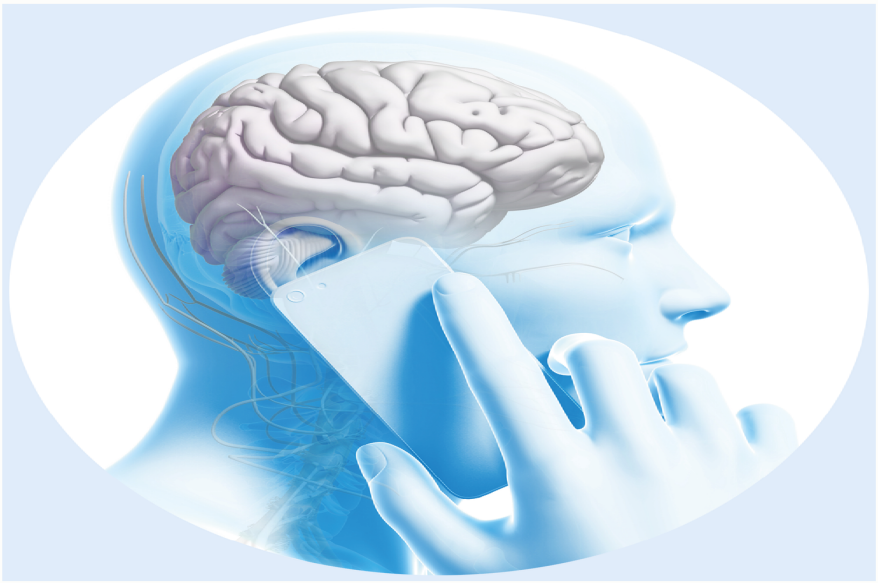
* La procédure est entamée, aussitôt que l'INT reçoit une plainte.

Les antennes relais sont-elles dangereuses pour la santé ?

Le danger des antennes relais pour la santé n'est pas prouvé scientifiquement. Des centaines d'études ,des rapports scientifiques et des expertises internationales ont été menés dans plusieurs pays comme la France par l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire, la Grande-Bretagne, USA... Selon ces études, l'hypothèse d'un risque pour la santé des personnes vivant à proximité des antennes relais ne peut être retenue. Dailleurs, le risque serait insignifiant comparé à celui pouvant résulter de l'utilisation excéssive du téléphone portable lui-même.

Le législateur , via la circulaire du 23 octobre 2008, a fixé des seuils d'exposition aux ondes électromagnétiques, au-dessous desquels on considère qu'il n'y a pas de risques pour la santé et les distances de sécurité au niveau de l'implantation des antennes (100 metres par rapport aux établissements scolaires et sanitaires, jardins d'enfants, crèches...

Voici les valeurs limites des Radiofréquences

Pour une station de base de téléphonie mobile, l'ensemble du corps est exposé. Le paramètre de mesure est le niveau du champ électrique. Les valeurs limites à ne pas dépasser sont:

- pour une antenne GSM 900 (2G) : 41 V/m
- pour une antenne GSM 1800 (2G) : 58 V/m
- pour une antenne UMTS (3G): 61 V/m