

Décision Coll/Reg/2019/02 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 16 janvier 2019 portant modification de sa décision n°6 en date du 01 août 2018 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications

L'Instance Nationale des Télécommunications,

Vu le code des télécommunications promulgué par la loi n°2001-1 du 15 janvier 2001, telle que complétée et modifiée par la loi n°2002-46 du 07 mai 2002, la loi n°2008-1 du 08 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013 et notamment les articles 26 (bis) 35, 36, 37, 38, et 38 (bis),

Vu le décret n°2001- 831 du 14 avril 2001, relatif aux conditions générales d'interconnexion et la méthode de détermination des tarifs, tel que modifié par le décret n° 2004-573 en date du 09 mars 2004 et complété par le décret n°2008-3025 du 15 septembre 2008,

Vu le décret n°2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès tel que modifié et complété par le décret n° 2014-53 du 10 janvier 2014 et le décret n°912 du 14 août 2017,

Vu le décret n°2012-2000 du 18 septembre 2012, modifiant le décret n°2008-2638 du 21 juillet 2008, fixant les conditions de fourniture du service téléphonie sur protocole internet,

Vu le décret n°2014-4773 du 26 décembre 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet,

Vu la décision n°107 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 11 novembre 2015 portant adoption de la méthodologie et des indicateurs de mesure de la qualité administrative et technique des services Internet fixe,

Vu la décision Coll/Reg/2016/06 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 30 mars 2016 portant sur la règle de renouvellement des souscriptions aux options et aux services des télécommunications,

Vu la décision Coll/Reg/2016/10 de l'INT en date du 05 octobre 2016 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société

Vu la décision n°06 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 01 août 2018 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications,

Vu le courrier de la Société reçu en date du 13
septembre 2018 par lequel elle a demandé à l'Instance de réviser et clarifier certaines dispositions de sa décision n°06 en date du 01 août 2018 susvisée,

Vu le PV de la réunion du collège de l'Instance Nationale des Télécommunications tenue en date du 07 novembre 2018,

Vu la décision de l'Instance Nationale des Télécommunications relative à une offre commerciale présentée par la Société _____ concernant l'accès Internet fixe en date du 11 décembre 2018,

Vu le courrier de la Société _____ reçu en date du 07 janvier 2019 complétant celui du 13 septembre 2018.

1. Considérant le contexte

L'Instance Nationale des Télécommunications estime qu'en approuvant une offre de revente en gros de l'Internet xDSL, elle vise à encourager une concurrence loyale et durable sur le marché de gros de l'accès à large bande pour permettre aux opérateurs alternatifs et aux fournisseurs de services Internet d'établir des offres de services dans des conditions similaires.

Suite à sa notification par la décision n°6 en date du 01 août 2018 relative à l'approbation de son offre de revente en gros de l'Internet xDSL, la Société _____ a sollicité l'Instance Nationale des Télécommunications, par sa lettre en date du 13 septembre 2018 susmentionnée afin de réviser et clarifier la décision en question.

La demande de la Société _____ s'est focalisée essentiellement sur les pénalités et les modalités de leur application ainsi que sur la compensation du client (en cas d'indisponibilité du service).

2. Considérant les remarques soulevées quant à la décision et l'avis du collège de l'Instance Nationale des Télécommunications sur ces remarques

Les remarques soulevées par la Société Nationale des Télécommunications quant à la décision n°6 en date du 01 août 2018 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel ainsi que les différents motifs présentés ont été examinés point par point par le collège de l'Instance. Les remarques ainsi que les discussions y afférentes sont synthétisées comme suit :

- **Concernant la perturbation du réseau (article 3.6 de l'offre) :**

La Société _____ a demandé une définition claire et précise de l'incident réseau objet de la perturbation en question.

L'Instance estime qu'il convient d'expliquer ce qui suit :

- Lorsque les mesures d'amélioration du trafic réalisées par la Société Nationale des Télécommunications sont programmées, il ne s'agit plus « d'incident » mais ~~plutôt~~ « d'intervention ».
- Dans le cas où l'opération n'est pas programmée, le délai de deux heures ~~pour~~ informer les parties concernées sera calculé à partir du constat effectif de l'incident.

Toutefois, l'Instance précise que les dispositions de cet article se rapportent à l'obligation d'informer les concernés en cas de perturbation de réseau et ne fixent en aucun cas les délais de rétablissement du réseau.

- **Concernant la garantie du temps de rétablissement (article 8.2 de l'offre) :**

La Société a mis en évidence d'une part la nécessité d'une délimitation claire des responsabilités de chaque partie (les fournisseurs de service Internet/opérateurs des réseaux publics des télécommunications) pour l'application de pénalités et d'autre part la complexité de la délimitation des responsabilités entre les différents intervenants (La Société Nationale des Télécommunications, les fournisseurs de service Internet et le client). Ainsi, la Société a proposé de résoudre ce point en concertation avec les différents contractants lors d'une phase ultérieure.

L'Instance, de sa part, considère que les délais de rétablissement d'un Accès Client en cas d'incident, fixés au niveau de sa décision n°6 susvisée, sont raisonnables et invite les parties concernées (La Société Nationale des Télécommunications / les fournisseurs de service Internet/opérateurs des réseaux publics des télécommunications) à prévoir des dispositions spécifiques au niveau des conventions afin de délimiter les responsabilités entre elles.

- **Concernant les pénalités (article 9 de l'offre) :**

La Société a considéré que la pénalisation à sens unique est contradictoire au principe de traitement égalitaire des acteurs. Elle a contesté également l'application systématique des pénalités sur l'ensemble des engagements moyennant le paiement de montants pouvant atteindre deux (02) dinars par jour de retard. Elle a aussi avancé une étude d'impact de l'application des pénalités fixées par l'Instance en considérant que ces pénalités déstabiliseront l'équilibre financier de l'activité fixe qui est déjà en difficulté.

Par ailleurs, la Société a exprimé son engagement et sa volonté de respecter les conditions inscrites au niveau de la décision n°6 en date du 01 août 2018 susvisée. Toutefois, pour l'application des pénalités, elle a réitéré sa demande d'application des pénalités selon les objectifs de réalisation conformément à un calendrier étalé sur trois (03) années et elle s'est engagée à réviser les conditions d'application des pénalités ultérieurement tout en précisant qu'elle ne dispose pas actuellement des moyens nécessaires lui permettant d'appliquer les pénalités prévues par la décision n°6 susvisée.

La Société a souligné que le respect des niveaux de qualité de services (SLA) requière la mobilisation des ressources aussi bien financières qu'humaines.

Elle a considéré dans ce cadre qu'elle est appelée à :

- Engager des investissements importants en réservant des moyens techniques et logistiques pour pouvoir améliorer la qualité de service.
- Engager des dépenses d'exploitation (Opex) associées principalement à la maintenance et l'exploitation des réseaux et des équipements y afférents.
- Renforcer les équipes dédiées particulièrement suite aux départs volontaires.

L'Instance a pris note des arguments avancés par la Société _____ et des difficultés relatives au marché du fixe mais elle a jugé qu'il n'est pas envisageable de modifier sa décision pour tenir compte de la demande portant sur l'application des pénalités basées sur les objectifs de réalisation selon le calendrier proposé à cet effet.

Toutefois, l'Instance estime qu'il est judicieux de maintenir sa décision n°6 en date du 01 août 2018 en effectuant un report de la date d'effet pour l'application des pénalités inscrites au niveau de ladite décision.

L'Instance considère que cette mesure devrait être accompagnée par l'engagement de la Société _____ de mener une négociation avec les fournisseurs de service Internet / opérateurs de réseaux publics de télécommunications pour fixer en commun accord les conditions et les processus à inscrire au niveau de la convention. Cette convention doit être conclue avant la nouvelle échéance de l'application des pénalités pour éviter tout retard au niveau de l'application.

- **Concernant l'éligibilité des lignes (article 10.2 de l'offre) :**

La Société _____ estimé que le délai de quarante-huit heures (48H) est nécessaire pour toutes les demandes de livraison d'un Accès y compris pour les anciennes installations à l'exception de celles disposant déjà d'une connexion internet (ayant un modem actif).

L'Instance confirme effectivement que l'éligibilité instantanée n'est exigée par la décision de l'Instance n°6 susvisée que pour les lignes qui disposent déjà d'une connexion internet et ne nécessitant pas une intervention pour assurer l'accès. Ainsi, la décision de l'Instance sera clarifiée dans ce sens.

- **Concernant l'écartement de la période non consommée par le client (article 11.1 de l'offre) :**

La Société _____ a noté qu'elle ne réserve pas à ses propres clients un droit de compensation en cas d'indisponibilité prolongée du service. Elle considère ainsi qu'il convient de fixer des limites pour accorder la compensation et ou l'ajustement de la facture pour la période non consommée.

Partant de sa responsabilité dans la protection des droits des consommateurs, l'Instance insiste sur la nécessité de compenser toute période non consommée par le client suite à l'indisponibilité du service dont la responsabilité incombe à la Société _____

et estime qu'il convient de maintenir sa décision concernant les modifications apportées à l'article 11.1 de l'offre de la Société

- **Concernant la remise appliquée à la redevance de la boucle locale** (article 14 de l'offre) :

La Société a considéré que le niveau de la redevance actuelle est en dessous des coûts engagés et l'application d'une remise va priver la société d'un revenu permettant d'amortir, en partie, les coûts correspondant à la boucle locale.

L'Instance rappelle que la Société n'a pas précisé le taux de remise à accorder à la compensation de la boucle locale au niveau de son offre, ainsi l'Instance a reconduit la même position que celle inscrite au niveau de la décision n°10 en date du 05 octobre 2016 précisant des taux de remises différents selon les débits.

Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 16 janvier 2019,

Décide :

Article premier :

Les points (2), (5), (6) et (8) de l'annexe 3, de la décision n°06 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 01 août 2018, sont remplacés par ce qui suit :

- I. «2. Modification des dispositions du titre 3.6 relatif à «la perturbation du réseau TT» comme suit :

Au cas où un flux de trafic perturberait la qualité du réseau de Tunisie Télécom, cette dernière se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures d'amélioration du trafic afin de maintenir la qualité des prestations offertes sur l'ensemble du réseau. Elle en informe l'INT, FSI/ORPT comme suit :

- dans un délai minimum de soixante-douze (72) heures avant **l'intervention** si l'opération est programmée
- dans un délai maximum de deux (02) heures après le **constat effectif de l'incident** si l'opération n'est pas programmée.

Les pénalités citées au niveau de l'article 9 seront appliquées en cas de dépassement de ces délais ».

- II. « 5. Modification des dispositions du titre 8.2 afférentes à la «Garantie de temps de rétablissement (GTR) comme suit :

*Tunisie Telecom s'engage à rétablir un Accès Client au plus tard vingt-quatre (24) heures de la date de signalisation de l'incident. Toutefois, pour les cas nécessitant une intervention spécifique justifiée, Tunisie Telecom s'engage à rétablir un Accès Client au plus tard soixante-douze (72) heures de la date de signalisation de l'incident. Les pénalités citées au niveau de l'article 9 seront appliquées en cas de dépassement de ces délais. **Les conventions bilatérales devraient délimiter les responsabilités entre les deux parties concernées (Tunisie Télécom et ORPT/FSI)**».*

- III. « 6. Suppression des dispositions du titre 9 relatif aux «Pénalités» et remplacement par ce qui suit :

Les pénalités sont appliquées à l'ensemble des engagements de TT notamment ceux cités au niveau des paragraphes : 3.6, 7, 8.2 et 10.2 de l'offre. Le montant des pénalités est fixé comme suit :

	Du 01/07/2019 au 31/12/2019	À partir du 01/01/2020
Pénalités	1 DT/ jour de retard	2 DT /jour de retard

La Société Nationale des Télécommunications est tenue de mener une négociation avec les fournisseurs de service Internet / opérateurs de réseaux publics de

télécommunications pour fixer en commun accord, avant la nouvelle échéance de l'application des pénalités, les conditions et les processus à inscrire au niveau de la convention »

IV. « 8. Modification des dispositions du titre 10.2 afférent à "Eligibilité" comme suit :

Le système extranet permet au FSI/ ORPT de vérifier l'éligibilité d'une ligne au service demandé.

Dans cette phase, FSI/ORPT dépose une demande via l'Interface d'Échange d'Informations afin de vérifier l'éligibilité d'un Accès telles que définies ci-dessus ainsi que ses caractéristiques (longueurs de tronçons par calibre ou débit max supporté par la ligne).

La réponse est notifiée à FSI/ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité de satisfaire à la demande.

*TT dépose la réponse à l'étude de faisabilité dans un délai de quarante-huit (48) heures à partir de la date de dépôt de la demande pour les nouvelles installations et instantanément pour les anciennes installations (**disposant déjà d'une connexion internet et d'un modem actif**), et ce via l'Interface d'Échange d'Informations.»*

Article 2 :

Est ajouté au point (12) de l'annexe 3 de la décision n°06 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 01 août 2018 la mention suivante :

«12. Modification des dispositions du titre 14 intitulé « Tarifs » comme suit :

- *L'offre de vente en gros xDSL est basée sur approche Retail Minus. Les taux de remises accordés pour les frais récurrents sont détaillés comme suit :*

	ADSL		VDSL
Débit	4M, 8M et 10M	12M et 20M	De 20M à 100M
Taux de remise	15%	20%	20%

Article 3 :

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à la Société Nationale des Télécommunications.

Cette décision prend effet à partir du 16 janvier 2019 et sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

La présente décision a été rendue le 16 janvier 2019 par le collège de l'Instance Nationale des Télécommunications composé de :

- **M. Lassaad HAMZAOU** : Président
- **Mme Malika BEKIR** : Vice-présidente
- **M. Habib ABDESSALEM** : Membre permanent
- **M. Mohamed Tahar MISSAOUI** : Membre
- **M. Majdi HASSAN** : Membre
- **M.Kamel REZGUI** : Membre

**Le Président de l'Instance
Nationale des Télécommunications**

Lassaad HAMZAOU

