

- Annexe-

**Les lignes directrices sur les offres de services de détail offertes par les opérateurs de réseaux
publics des Télécommunications**

Sommaire

1- Introduction	1
2 - Cadre réglementaire	1
3- Définition et classification des offres	2
4 Principes généraux	2
5- Eléments à fournir	5
6- Modes de communications	6

1 Introduction

Pour mener à bien sa mission de contrôle du respect des opérateurs de réseaux publics des télécommunications (ORPT) et des fournisseurs de services internet (FSI) de leurs obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires en matière de télécommunications, l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) compte adopter des lignes directrices visant à mettre en place une procédure uniforme pour la présentation et l'étude des offres commerciales conformément aux textes et règlements en vigueur en la matière ainsi qu'aux meilleures pratiques internationales.

2 Cadre réglementaire

Les offres commerciales des opérateurs de réseaux publics des télécommunications et des fournisseurs de services Internet sont régies par les textes suivants :

2.1 Textes généraux

- Loi n°91-64 du 29 juillet 1991 relative à la concurrence et aux prix telle que modifiée par la loi n°60-2005 du 18 juillet 2005,
- Loi n°92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur,
- Loi n°98-40 du 2 juin 1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale,
- Loi n°2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

2.2 Textes spéciaux

- La loi n°2001-1 du 15 janvier 2001 portant promulgation du code des télécommunications, telle que modifiée et complétée par la loi n°2002-46 du 7 mai 2002 par la loi n° 2008-1 du 8 janvier 2008 et notamment ses articles 3, 26, 26 bis et 63,
- 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, et notamment son article 3A.
- 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.
- Le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services de télécommunications soumis à un cahier des charges.
- Les cahiers des charges des opérateurs de réseaux publics des télécommunications et notamment leurs articles 7 et 14.

3 Définitions et Classification des offres de services

3.1 Définitions:

On entend, au sens des présentes lignes directrices par :

- 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 dans la limite des stipulations de leurs licences et conformément aux dispositions réglementaires ainsi qu'aux principes généraux fixés par le présent document. 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

3.2 Classification des offres :

Les offres de services peuvent être classées comme suit :

- Offres permanentes

On entend par offre permanente toute offre de services de télécommunications de base dont la commercialisation n'est pas limitée dans le temps.

- Offres promotionnelles

On entend par offre promotionnelle 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.

- Actions exceptionnelles de compensation

On entend par action exceptionnelle 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.

4 Principes généraux

A travers les présentes lignes directrices les opérateurs de réseaux publics des télécommunications et les fournisseurs de services Internet sont appelés à :

- Respecter les principes de transparence et de concurrence saine et loyale consacrés par les textes réglementaires en vigueur et conformément aux meilleures pratiques internationales et éviter le recours à toute pratique anticoncurrentielle qui serait de nature à entraver le bon fonctionnement du marché des télécommunications notamment le dumping, la vente liée, etc...,
- Favoriser la détermination des tarifs des services offerts par le libre jeu de la concurrence,
- Respecter les principes d'uniformité des tarifs nationaux,
- Veiller à assurer le principe d'égalité de traitement des usagers de manière à éviter toute discrimination fondée sur la localisation géographique,
- Porter à la connaissance du public, les conditions générales et spécifiques ainsi que les tarifs de chaque nouvelle offre et toute modification des conditions initiales à apporter sur une offre commercialisée par tous les moyens ou supports de communication disponibles. Les opérateurs et les FSI sont tenus de respecter les principes de loyauté et de lisibilité des messages publicitaires quelque soit leur support afin de permettre la lecture des mentions basiques de chaque offre, dans les conditions normales,
- Notifier à leurs abonnés toute variation des tarifs à la hausse avant sa mise en application d'au moins un mois,
- Se conformer aux dispositions réglementaires relatives aux procédures et aux formalités de présentation des offres commerciales à l'Instance Nationales des Télécommunications notamment le délai réglementaire de communication de la notice publicitaire soit 15 jours au moins avant la date envisagée de commercialisation de toute nouvelle offre permanente ou d'une modification d'une des caractéristiques d'une offre permanente existante. le non respect des délais réglementaires entraine le refus d'étude de l'offre et son renvoi à l'Opérateur, le cachet de bureau d'ordre fait foi.
- Présenter les notices publicitaires des offres de différentes natures conformément aux notices en annexes.
- Respecter les tarifs planchers ainsi que les ARPM (**A**verage **R**evenue **P**er **M**inute) fixés périodiquement par l'Instance Nationales des Télécommunications suite à l'approbation des terminaisons d'appels fixes et mobiles.

- Le tarif plancher des offres de service mobiles à observer par les ORPT est fixé à **0.090 DT TTC**.
- Les options permanentes sur le marché sont considérées comme étant une partie (caractéristique) intégrante de l'offre s'y rattachant, et sera prise dans le calcul du tarif moyen d'une minute (service voix) ou d'un Giga octet (service data), lequel tarif moyen sera comparé avec les ARPM fixés par le régulateur.
- Pour les promotions il y a lieu d'observer ce qui suit :
 - a) Retenir une segmentation par **offre de base et par technologie** (voix ou data),
 - b) Les promotions seront réparties en deux catégories : promotion portant bonus sur recharge et autres promotions.
 - *Promotion portant bonus sur recharge :*
 - La durée de souscription par promotion ne doit pas dépasser trois (03) jours successifs,
 - Toute demande de commercialisation d'une promotion de cette nature doit être soumise à l'INT pour étude au moins 7 jours ouvrables avant sa date de commercialisation.
 - L'intervalle entre deux promotions portant bonus sur recharge ne doit pas être inférieur à 15 jours, à partir de la date de la fin de validité de la promotion précédente.
 - L'intervalle entre une promotion portant bonus sur recharge et une promotion d'une autre nature ne doit pas être inférieur à 30 jours à partir de la fin de validité de la première promotion.
 - La durée totale de souscription ne doit pas dépasser **30 jours** par an,
 - La durée totale de validité des promotions portant bonus sur recharge ne doit pas dépasser **100 jours** par an,
 - *Promotions autres que celles portant bonus sur recharge :*
 - Chaque offre promotionnelle doit être soumise à l'INT conformément aux délais réglementaires en vigueur soit 15 jours au moins.
 - La durée totale de ces offres promotionnelles ne doit pas dépasser 120 jours, par an, pour chaque offre de base.
 - La durée de validité maximale par offre promotionnelle ne doit pas dépasser 60 jours pour chaque offre de base.
 - La période de souscription par promotion ne doit pas dépasser 30 jours,

- L'intervalle entre deux promotions ne doit pas être inférieur à 15 jours et ce à partir de la fin de validité de chaque promotion de même nature ou de nature différente,
- ⇒ Toute demande de relance d'une promotion doit obligatoirement être accompagnée des réalisations de la promotion précédente conformément à la notice en annexe. Les promotions ne peuvent pas être prolongées.
- ⇒ L'Instance Nationale des Télécommunications se réserve le droit de modifier les hypothèses des Business Case qui lui sont communiqués par les opérateurs et de vérifier par tout moyen réglementaire les données qui lui sont communiquées.
- Toute action ponctuelle de compensation à titre exceptionnel ciblant un groupe limité d'abonnés qui a été impacté par un dysfonctionnement d'ordre technique tel que : panne de réseau, problèmes de recharge, autres..., doit être soumise pour avis à l'Instance Nationale des Télécommunications 2 jours ouvrables, avant son lancement. Cette dernière, se réserve le droit d'apprécier la panne survenue et sa compatibilité avec la compensation accordée ainsi que la vérification sur les équipements de l'opérateur du nombre des clients adressés.
- Toute modification ou ajout d'une ou plusieurs caractéristiques de l'offre en cours d'étude entraîne la reconduction du délai réglementaire d'étude de l'offre en question,
- Les offres parvenues à l'Instance Nationale des Télécommunications le vendredi ou la veille d'un jour férié sont réputées être déposées le jour ouvrable suivant.
- Observer un délai de 15 jours à partir de la date de réponse de l'Instance Nationale des Télécommunications à tout projet d'offre, pour modifier la date de lancement et en informer l'Instance Nationale des Télécommunications de ce changement. A défaut, la réponse de l'Instance Nationale des Télécommunications est considérée comme annulée et les opérateurs doivent soumettre de nouveau, dans les délais réglementaires, ledit projet pour avis s'ils comptent le commercialiser après l'expiration du délai susmentionné,
- les tarifs des offres de base ne doivent pas être différenciés selon le réseau de destination des concurrents qu'ils soient commercialisés dans le cadre d'une offre permanente ou promotionnelle.
- Respecter les normes internationales en vigueur concernant les codes associés aux services à commercialiser notamment les codes USSD (Unstructured Supplementary Services Data) et se conformer au plan national de numérotation et d'adressage pour tous les numéros des services à lancer,
- Respecter leurs engagements en terme de qualité de service (QoS) et veiller au maintien d'un niveau optimum de QoS et ce, indépendamment de la nature de l'offre et indépendamment du nombre d'offres de service superposées pendant la même période

5 Modes de communications

5.1. Dépôt de Courrier auprès de l'Instance

Toutes les demandes d'approbation d'offres de services ainsi que toutes les informations y afférentes sont obligatoirement déposées au bureau d'ordre de l'INT. Afin d'assurer la confidentialité des informations et des données relatives aux offres de service les opérateurs sont tenus d'observer la procédure suivante :

- Mettre tout le dossier relatif au projet d'offre dans une enveloppe fermée qui portera uniquement la mention « dossier d'offre commerciale ».
- Obtenir une décharge qui ne doit mentionner que les références de la lettre d'accompagnement dudit dossier (exp : n°./...du...) sans indiquer l'intitulé ou le nom commercial de l'offre.

Les réponses de l'INT à ces projets d'offres commerciales seront, elles aussi, communiquées en toute discrétion et selon la même procédure.

Les correspondances par fax ne sont pas acceptées.

5.2. Courrier électronique

Est mise à disposition de chaque opérateur de réseaux publics des télécommunications une adresse électronique fiable pour l'échange des compléments d'informations ou des éclaircissements. Le dossier initial de l'offre et l'avis de l'INT doivent passer obligatoirement par le bureau d'ordre contre décharge et ne peuvent en aucun cas être échangés par courrier électronique.

Les courriers électroniques doivent être adressés ou reçus par des responsables habilités à cet effet et préalablement désigné par écrit par chacune des parties (INT, opérateurs).