

Décision n°Coll/Reg/2023/02 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 24 mai 2023 portant sur les options d'abondances et la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'INT en matière d'offres commerciales.

L'Instance Nationale des Télécommunications,

Vu 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 et par la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et par la loi n°2013-10 du 12 avril 2013,

Vu la loi n° 2015-36 du 15 septembre 2015 relative à la réorganisation de la concurrence et des prix,

Vu la loi n° 92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur,

Vu la loi n° 98-40 du 2 juin 1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale,

Vu la loi n° 2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

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 gouvernemental n°912 du 14 Août 2017,

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

Vu le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services de télécommunications soumis à un cahier des charges,

Vu le décret n°2014-412 du 16 janvier 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi de l'autorisation pour l'exercice de l'activité d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications,

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° 54 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public telle que modifiée et complétée par les décisions Coll/Reg/09 du 12 avril 2017 et Coll/Reg/2017/17 du 20 décembre 2017,

Vu la décision n°05 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 17 août 2018, modifiant et complétant la décision n°54 du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public telle que modifiée et complétée par la décision Coll/Reg/2017/09 du 12 avril 2017,

Vu la décision Coll/REG/2020/13 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2020 portant fixation des règles et des conditions de commercialisation des actions de type "Customer Value Management",

Vu la décision Coll/REG/2020/12 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2020 portant fixation des règles régissant l'octroi de subvention des terminaux ainsi que les procédures d'examen des offres de services de détail conventionnelles,

Vu la décision Coll/REG/2020/13 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2020 portant fixation des règles et des conditions de commercialisation des actions de type "Customer Value Management"

Vu la décision Coll/Reg/2022/09 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 4 mai 2022 portant fixation des règles et méthode d'examen des jeux promotionnels proposant des composantes "services de télécommunications".

Vu la décision Coll/Reg/2022/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 18 mai 2022 portant sur la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'Instance Nationale des Télécommunications en matière d'offres commerciales

Vu la décision Coll/Reg/2022/14 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 02 novembre 2022 complétant la décision n°5 du 17 août 2018 modifiant et complétant la décision n°54 en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinée au grand public telle que modifiée et complétée par la décision Coll/Reg/2017/09 du 12 avril 2017

Vu le courrier de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 janvier 2023 portant sur la première version de la consultation publique lancée en date du 23 janvier 2023 et relative à la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'Instance Nationale des Télécommunications en matière d'offres commerciales,

Vu les courriers de la société [redacted] reçus en date des 25 janvier, 02 février et 21 mars 2023 en réponse à la consultation publique du 23 janvier 2023,

Vu le courrier de la Société [redacted] reçu en date du 31 janvier 2023 en réponse à la consultation publique lancée du 23 janvier 2023,

Vu les courriers de la société [redacted] reçus en date des 03 février et 09 mars 2023 en réponse à la consultation publique du 23 janvier 2023,

Vu la deuxième version de consultation publique relative à la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'Instance Nationale des Télécommunications en matière d'offres commerciales lancée en date du 03 mai 2023,

Vu le courrier de la société [redacted] reçu en date du 08 mai 2023 en réponse à la deuxième version de la consultation publique lancée le 03 mai 2023.

Vu les courriers de la société [redacted] reçus en date du 09 mai 2023 en réponse à la deuxième version de la consultation publique lancée le 03 mai 2023.

1. Considérant le contexte

L'Instance Nationale des Télécommunications (INT) a rendu plusieurs décisions réglementaires et a entrepris de multiples mesures qui sont de nature à empêcher l'exercice des éventuelles pratiques

anticoncurrentielles, à conserver les droits du consommateur et à permettre un développement normal et durable du marché. Parmi les mesures de régulation ayant eu un impact sur le secteur TIC en Tunisie on peut citer notamment :

- La décision Coll/Reg/2022/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 18 mai 2022 portant sur la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'INT en matière d'offres commerciales
- La décision Coll/Reg/2022/14 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 02 novembre 2022 complétant la décision n°5 du 17 août 2018 modifiant et complétant la décision n°54 en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinée au grand public telle que modifiée et complétée par la décision Coll/Reg/2017/09 du 12 avril 2017
- La décision Coll/Reg/2022/09 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 4 mai 2022 portant fixation des règles et méthode d'examen des jeux promotionnels proposant des composantes "services de télécommunications".

Toutefois, en vue d'améliorer la situation concurrentielle dans le marché des télécommunications tunisien et de préserver la valeur des services de télécommunications (voix, internet ...), l'Instance estime qu'il est opportun de faire une évaluation de l'impact de ces mesures sur le marché tunisien des télécommunications et d'apporter les modifications nécessaires aux méthodes, principes et règles à respecter par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les opérateurs de réseaux virtuels des télécommunications.

2. Considérant les choix de régulation de l'INT ainsi que les remarques et réponses des opérateurs:

a. Dérogation aux règles afférentes aux niveaux minimum de l'ARPM et l'ARPG

Dans l'objectif d'éviter une destruction de la valeur du marché qui pourrait in fine impacter négativement le niveau des investissements et l'adoption des technologies au profit du consommateur final, l'INT a fixé des revenus moyens minima pour les prestations (Voix, SMS et data mobile) :

- Le dernier niveau minimum du revenu moyen par minute (ARPM) au-dessous duquel les opérateurs de réseaux publics de télécommunications ne sont pas autorisés à fixer leurs tarifs commerciaux pour la prestation de la voix a été établi par l'INT à travers sa décision n°05 du 17 août 2018, modifiant et complétant la décision N°54 du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinée au grand public telle que modifiée et complétée par la décision Coll/Reg/2017/09 du 12 avril 2017.
- Pour la data mobile, les niveaux minima du revenu moyen par Giga (ARPG) au-dessous desquels les opérateurs de réseaux publics de télécommunications ne sont pas autorisés à fixer leurs tarifs commerciaux ont été établis par la décision de l'INT n°5 du 17 août 2018 telle que complétée par la décision Coll/Reg/2022/14 du 02 novembre 2022 complétant modifiant et complétant la décision n°54 en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de

détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinée au grand public telle que modifiée et complétée par la décision Coll/Reg/2017/09 du 12 avril 2017.

Le suivi des tendances d'évolution du marché a montré une baisse continue du flux de trafic associé au service de la voix depuis 2018 (en passant de 7553 millions de minutes pendant le troisième trimestre 2020 à 7044 millions de minutes au cours du même trimestre en 2022). Cette baisse du trafic a été un des facteurs ayant contribué à la baisse du chiffre d'affaires afférent à la téléphonie mobile (voix + autres prestations).

Aussi, l'INT a constaté qu'en 2022 le marché a poursuivi la même tendance avec une baisse de 6% du chiffre d'affaires de la téléphonie mobile entre le troisième trimestre 2021 et celui de 2022.

L'INT constate également une baisse substantielle au niveau du revenu moyen par utilisateur (ARPU) voix mobile nationale. L'évolution de cet indicateur entre le deuxième trimestre 2021 et la même période de 2022 montre **une baisse d'environ 11%** pour atteindre un niveau de 3,3 DT.

Ceci étant, l'INT bien qu'elle soit préoccupée des réalisations susmentionnées, elle considère que le marché tunisien ne déroge pas à la tendance observée au niveau international marquée par une forte hausse du trafic data et d'une baisse de la voix classique. En effet, cette tendance reflète une évolution mondiale des technologies de réseau et à la disparition du modèle commercial centré sur la téléphonie et les SMS au profit d'un modèle davantage axé sur la data.

La croissance exponentielle du trafic de la data a été accompagnée par une utilisation massive et disruptive des applications de types Over The Top (OTTs) pour les communications vocales (il est estimé que plus que 45% du trafic voix national passe par la voix sur IP).

Il est également important de noter que le taux de remplissage du réseau par la voix est faible laissant ainsi une capacité importante réservée à la voix mais non exploitée. Par conséquent, l'introduction de certaines exceptions à l'application de la règle de l'ARPM et autorisant aux opérateurs de remplir les réseaux n'engendre pas, à priori, un coût additionnel important mais permet d'optimiser les ressources réseaux et de générer des revenus incrimementaux plus élevés. Ceci entre également dans un contexte d'encouragement de l'usage de la voix classique face à la voix des OTTs.

C'est dans ce contexte que l'Instance en tenant compte des retours des acteurs sur la consultation du 23 janvier 2023 a proposé, dans le cadre de la deuxième version de la consultation publique, de maintenir un niveau d'ARPU voix mobile nationale et ce en adoptant de nouvelles mesures de régulation dont notamment l'autorisation aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications de proposer **pour leurs clients résidentiels** :

- **Des offres forfaitaires voix All net d'abondance** : à condition que les tarifs desdits forfaits dégagent un ARPU raisonnable, et ce en adoptant les hypothèses de consommation suivantes :

- L'abondance voix par jour devrait être au-delà d'une heure/j (pour rester cohérent avec les dispositions de la décision 54 susvisée) : le plafond du trafic des offres d'abondance est calculé sur une base de deux heures (2H)/jour.
- Le taux d'usage à considérer pour les forfaits d'abondance est de 25% seulement (au lieu de 80%).
- Le niveau de l'ARPM est à maintenir à 0,038 DT TTC/min.

Le tarif du forfait d'abondance devient une fonction de quatre (04) facteurs (plafond du trafic d'abondance par jour, nombre de jours (validité), ARPM et taux d'usage).

- **Des offres forfaitaires mixtes (abondance voix All net et volume data) :** Accorder une remise de 20% sur le tarif du forfait d'abondance voix en cas d'un achat mixte avec data et ce moyennant le respect des conditions suivantes :
 - Le volume data inclus dans le forfait mixte ne doit pas dépasser 6 Go.
 - La validité de la data doit être supérieure ou égale à celle de la voix.
 - Le tarif de la composante data respecte le niveau de l'ARPG en vigueur.

L'Instance a estimé opportun de rappeler dans le cadre de cette décision les règles régissant les offres promotionnelles, notamment celles proposant des bonus sur consommation ou des bonus sur recharge dans le but d'éviter toute nuance avec les forfaits d'abondance et une destruction de la valeur du marché et également d'inciter les acteurs à créer des concepts innovants au profit du consommateur final.

En réponse à la deuxième version de la consultation, la société [redacted] a exprimé son adhésion à la proposition de l'INT en estimant que ces mesures permettront d'encourager le développement des usages de la voix et de la valeur dans un contexte d'accélération des usages OTT. Cependant, [redacted] a formulé quelques propositions et demandes de clarifications :

- La revue du taux de la remise pour les forfaits mixtes (voix et data) à 50% au lieu de 20% et ce afin d'encourager l'achat de ces forfaits dont les niveaux de tarifs ARPG sont les plus élevés.
- Confirmer que les forfaits d'abondance proposés pourront bénéficier des avantages relatifs aux canaux digitaux afin de maintenir la dynamique de digitalisation du marché.
- Confirmer que ces avantages pourront être proposés sous forme de Bonus permanent.

En réponse à la deuxième version de la consultation, la société [redacted] s'est montrée favorable à l'approche proposée par l'Instance au niveau de la consultation et a suggéré ce qui suit :

- Respecter une logique de rentabilité basée sur les coûts issus des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique des opérateurs.
- Étendre la base aux clients résidentiels et professionnels, post-payés et prépayés.

- Réajuster le taux d'usage pour les forfaits d'abondance à 50% au lieu de 25% pour se rapprocher à la fois du comportement réel des abonnés et aussi limiter les cas de vente à perte.
- Observer une période de test de 3 à 6 mois comme prévu au niveau de la consultation avec étude d'impact.
- Ne pas perturber les plans commerciaux des opérateurs déjà fixés pour la période estivale et fixer une date d'entrée en vigueur des nouvelles mesures après cette période estivale.

La Société _____, n'a pas réagi à la deuxième version de la consultation. Il ressort de sa réponse à la première version de la consultation qu'elle est favorable à la proposition des forfaits d'abondance et a demandé des révisions des taux d'usage pour toutes les offres comme suit :

- Adopter un taux d'usage de 50% pour le service voix au lieu du taux actuel de 80%.
- Adopter un taux d'usage de 70% pour le service data au lieu du taux actuel de 100%.

b. Les jeux promotionnels :

Par sa décision Coll/Reg/2022/09 en date du 04 Mai 2022, l'INT a défini les règles et méthodes d'examen des jeux promotionnels proposant des composantes « services de télécommunications » notamment un plafond annuel pour les cadeaux à offrir sous forme de services de télécommunications.

Ce plafond, qui est de l'ordre de trois cent mille dinars (300 000 DT TTC), a été fixé par référence aux statistiques afférentes aux jeux communiquées à l'INT et également aux données comptables des opérateurs, particulièrement le budget annuel moyen des opérateurs sur trois exercices alloués aux frais de publicité et de marketing.

Par ailleurs, il est à rappeler que l'INT a adopté une mesure exceptionnelle portant sur l'octroi d'un budget services télécommunications additionnel de cent mille dinars (100.000 DT) toutes taxes comprises, pour les cadeaux à offrir sous forme de services de télécommunications dans les jeux promotionnels proposant des composantes services de télécommunications, dans le cadre de la coupe du monde de la FIFA Qatar 2022 du 18 novembre au 20 décembre 2022.

Ainsi, après une période d'observation d'environ un an, l'INT a estimé, dans le cadre de cette consultation, qu'une révision à la hausse du budget annuel pour les cadeaux à offrir sous forme de services de télécommunications de l'ordre de 1,5 MDT est nécessaire pour promouvoir les ventes et stimuler l'usage dans la conjoncture socio-économique actuelle.

En réponse à la deuxième version consultation publique, les sociétés _____ et Tunisie sont favorables à la proposition d'augmenter le plafond annuel à 1,5 MDT.

Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 24 mai 2023,

Décide :

Article 1 :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont autorisés à proposer, **à partir du 1^{er} septembre 2023**, des options d'abondance voix all net et mixtes en observant les règles et les hypothèses suivantes :

Pour les forfaits voix All net d'abondance :

- L'abondance voix all net est autorisée pour les forfaits ayant une validité de 2 jours ou plus.
- Le plafond du trafic est calculé sur une base de deux heures (2H) / jour.
- Le taux d'usage à considérer est de trente pour cent (30%) si la validité du forfait est inférieure à quinze (15) jours et vingt-cinq pour cent (25%) si la validité est supérieure ou égale à quinze (15) jours.
- Le niveau de l'ARPM est à maintenir à 0,038 DT TTC/min.

Pour les forfaits Mixtes : Possibilité d'accorder une remise de trente pour cent (30%) sur le tarif du forfait d'abondance voix en cas d'un achat mixte avec data et ce moyennant le respect des conditions suivantes :

- Le volume data inclus dans le forfait mixte ne doit pas dépasser 6 Go.
- La validité de la data doit être supérieure ou égale à celle de la voix.
- Le tarif de la composante data respecte le niveau de l'ARPG en vigueur.

Ces options seront commercialisées pour une première phase sans engagement (en mode prépayé) et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une offre promotionnelle (réduction de prix, bonus, ...). La commercialisation de ces options s'étale sur une période maximale de six (06) mois à partir du 01 septembre 2023, suivie par une analyse d'impact.

Pour commercialiser ces options, les opérateurs de réseaux publics de télécommunications restent tenus de soumettre à l'Instance des notices portant publicité des offres commerciales conformément à la réglementation en vigueur.

Les opérateurs sont tenus de transmettre à l'INT les réalisations mensuelles pour chaque option (nombre d'abonnés souscripteurs, nombre d'activations, trafic moyen par activation ...).

Article 2 :

L'article 2 de la décision Coll/Reg/2022/09 en date du 04 mai 2022, dans lequel l'INT a défini les règles et méthodes d'examen des jeux promotionnels proposant des composantes « services de télécommunications », est annulé et remplacé par ce qui suit :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont tenus de :

- Présenter à l'Instance une notice portant publicité du jeu promotionnel proposant des composantes services de télécommunications au moins sept (07) jours avant la date

envisagée de commercialisation de tout nouveau jeu ou de modification de l'une des caractéristiques d'un jeu existant.

- Préciser dans la notice publicitaire présentée à l'Instance Nationale des Télécommunications ce qui suit :
 - ✓ Le budget alloué à l'action/jeu,
 - ✓ La durée, le délai et la fréquence de l'action/jeu,
 - ✓ Le mode de participation au jeu,
 - ✓ La liste des lots/cadeaux mis en jeu,
 - ✓ Le nombre et la valeur marchande des lots/cadeaux,
- La notice devrait être accompagnée par le règlement du jeu conformément à la réglementation en vigueur.
- Afficher les **dates de début et de fin** du jeu promotionnel sur tous les supports de communication.
- Communiquer à l'INT, au plus tard sept (07) jours après la fin du jeu/action, toutes les données sur les réalisations y relatives.

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont tenus également d'observer les exigences suivantes :

- Le plafond annuel des cadeaux à offrir sous forme de services de télécommunications est fixé à **un million et cinq cent mille dinars (1 500 000 dinars) toutes taxes comprises**. Les cadeaux sous forme de recharge font partie des cadeaux soumis à ce plafond annuel.
- La durée maximale de l'organisation du jeu promotionnel est fixée à quatre-vingt-dix jours (90 jours).
- La valeur maximale du cadeau à attribuer est fixée à cinquante mille dinars (50 000 dinars) toutes taxes comprises.

Les jeux promotionnels doivent respecter la réglementation en vigueur concernant la commercialisation des jeux promotionnels notamment la loi n°2002-62 du 9 juillet 2002 relatives aux jeux promotionnels et l'arrêté du ministre du commerce et de l'artisanat du 21 janvier 2019.

Article 3 :

Les opérateurs sont autorisés à commercialiser des offres promotionnelles de type bonus sur recharge ou sur consommation tout en respectant les règles suivantes :

- La durée totale de commercialisation des promotions est de **quatre-vingt-dix (90) jours par an**.
- Les **quatre-vingt-dix (90) jours** sont à répartir sur les offres (fixe et/ou mobile) et sur l'année.
- Le bonus offert dans le cadre des offres promotionnelles proposant un bonus sur recharge ou sur consommation ne doit en aucun cas dépasser 100%.
- Le bonus promotionnel ne fait pas partie des caractéristiques permanentes de l'offre.
- Le bonus promotionnel ne concerne en aucun cas la data : La consommation base de calcul du bonus ne doit concerner que les communications voix et SMS effectuées.

- Le bonus promotionnel est valable seulement pour les communications voix et SMS all net en national.

Article 4 :

Cette décision prend effet à partir de sa notification aux acteurs et sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à tous les opérateurs de réseaux publics de télécommunications.

La présente décision a été rendue le 24 mai 2023 par le collège de l'Instance Nationale des Télécommunications composé de :

- **M. Mohamed Tahar MISSAOUI** : Président
- **M. Chaker TOUATI** : Vice-président
- **M. Majdi HASSAN** : Membre
- **M. Kamel REZGUI** : Membre
- **M. Karim CHAOUACHI** : Membre
- **Mme Soumaya HAMOUDA** : Membre

**Le Président de l'Instance
Nationale des Télécommunications
Mohamed Tahar MISSAOUI**

