

Décision n° Coll/Reg/2019/05 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 19 juin 2019 portant fixation des règles et méthodes d'examen des offres commerciales de l'Internet xDSL résidentiel.

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, par la Loi n° 2008-1 du 8 janvier 2008 et par la Loi 2013-10 du 12 avril 2013, et notamment ses articles 3, 26, 26 bis et 63.

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

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

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, et notamment son article 3A, tel que modifié et complété par le Décret n° 2014-53 du 10 janvier 2014 et par le Décret gouvernemental n° 2017-912 du 14 août 2017.

Vu le Décret n° 2012-2361 du 05 octobre 2012, fixant les services de télécommunications soumis à un cahier des charges.

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 les cahiers des charges des opérateurs de réseaux publics des télécommunications.

Vu la Décision n°54 en date du 11 Juin 2014 de l'Instance Nationale des Télécommunications portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinée au grand public.

Vu la Décision Coll/Reg/2017/10 du 12 Avril 2017 de l'Instance Nationale des Télécommunications portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et des services à contenu des Opérateurs de réseaux et des fournisseurs de services Internet et de services à valeurs ajoutées.

Vu les courriers de l'Instance Nationale des Télécommunications envoyés aux fournisseurs de services Internet et aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications en date des 26 octobre 2018 et 18 janvier 2019, par lesquels l'Instance a invité chacun d'eux à lui faire parvenir la méthode de détermination des éléments de coûts à considérer pour l'appréciation des tarifs afférents aux offres commerciales de l'Internet fixe xDSL et à présenter sa vision quant à l'atteinte de l'objectif de développement du Très haut débit en Tunisie qui va contribuer à la mise en place de règles d'examen des offres commerciales d'internet fixe xDSL.

1. Considérant le contexte

En vue d'augmenter la connectivité aux services internet fixe de xDSL moyennant des tarifs abordables et avec une qualité de service qui respecte les normes et les standards nationaux et internationaux, l'Instance Nationale des télécommunications a engagé des mesures qui sont de nature à contribuer à l'atteinte de ces objectifs telles que :

- ✓ L'approbation des offres de revente en gros de l'internet xDSL avec une approche de « retail minus » permettant aux FSI et opérateurs concurrents de répliquer les offres d'accès de détail fournis par Tunisie Télécom (TT).
- ✓ La fixation des exigences afférentes à la QoS administrative et technique.
- ✓ La fixation du niveau des pénalités à appliquer pour TT en cas de non-respect des normes de QoS.

L'Instance a constaté agréablement une importante évolution, depuis le début de 2017, du parc d'abonnés au service internet de type xDSL accompagnée d'une nouvelle dynamique du marché caractérisée par la concurrence entre les acteurs du marché sur l'acquisition de nouveaux clients. Une concurrence basée essentiellement à ce stade sur les prix au profit de l'utilisateur final.

Le paysage du marché a changé après la permission à l'opérateur historique de fournir directement les services internet aux clients finaux sans passer par un FSI. En effet, Tunisie Telecom, étant un opérateur historique verticalement intégré et détenteur d'une infrastructure essentielle et ayant la qualité de fournisseur de services Internet, peut fournir directement les prestations internet fixe sur son réseau à condition de respecter les principes de concurrence loyale dont notamment le principe de non-discrimination (l'activité FSI de TT achète en gros auprès de l'activité wholesale au prix de cession interne sans discrimination aucune par rapport aux autres FSI).

Ses concurrents doivent être en mesure de répliquer ses offres commerciales, aux mêmes tarifs, à partir de son offre de revente en gros de l'internet xDSL, basée sur l'approche Retail Minus approuvée par l'Instance notamment par sa décision Coll/Reg/2019/02 en date du 16 janvier 2019.

La prestation qui fait réellement l'objet de la concurrence entre les acteurs y compris Tunisie Telecom est celle du "service Internet", qui ne peut pas être facturée au-dessous des coûts engagés pour sa production par aucun des acteurs et particulièrement par celui qui détient l'infrastructure (Tunisie Telecom).

Dans un contexte de régulation symétrique, en vue de faciliter l'examen des offres commerciales de l'Internet fixe et de réduire l'occurrence des différends, l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) a jugé qu'il est nécessaire, à ce stade, d'élaborer, en concertation avec les fournisseurs de services Internet, des lignes directrices sur les règles et les méthodes d'examen des offres commerciales d'internet fixe xDSL destinées aux abonnés résidentiels.

Ces règles doivent fournir plus de visibilité et de transparence aux acteurs et garantir au régulateur une harmonisation des méthodes et approches de détermination des éléments de coûts à considérer pour l'appréciation des tarifs afférents aux offres commerciales de l'Internet fixe.

L'Instance estime qu'il est opportun de simuler les coûts à supporter par un FSI/ORPT générique efficace pour fournir les prestations Internet fixe, qui peuvent être subdivisé en « Coûts directs » et « Coûts indirects » :

- Les « coûts directs », qui sont affectés directement et sans aucune ambiguïté à chaque débit commercial proposé, correspondent aux coûts d'accès facturés par l'opérateur détenteur de l'infrastructure à tous les acteurs sans discrimination aucune.
- Les « coûts indirects » se rapportent aux coûts techniques auxquels s'ajoutent les coûts commerciaux et coûts communs.

Cette simulation permettrait à l'Instance d'apprécier les offres commerciales de tous les acteurs avec une assurance de l'absence de toute pratique anticoncurrentielle (notamment de squeeze tarifaire) ou également de destruction de la valeur du marché.

A l'issue d'une phase de concertation avec les FSI, l'Instance a examiné les coûts supportés par les acteurs et a enregistré une augmentation substantielle aussi bien pour les CAPEX que pour les OPEX. Face à cette situation, l'Instance estime judicieux de mettre en place un système de contrôle tarifaire symétrique conformément à la réglementation en vigueur qui est de nature à trouver un juste équilibre entre la rentabilité et la pérennité de l'activité des acteurs d'une part et la proposition des tarifs abordables qui profitent aux consommateurs finaux d'autre part.

Par ailleurs, l'Instance considère également que le contrôle tarifaire devrait satisfaire les objectifs stratégiques dont notamment le développement du haut débit/ très haut débit en Tunisie. Ce qui nécessite la vérification de la cohérence entre les tarifs des services xDSL et ceux des services Très haut débit fournis par d'autres technologies tel que le FTTx.

2. Considérant les Obligations et engagements relatifs aux offres commerciales d'internet fixe

Le fournisseur de services Internet (FSI) est tenu de présenter à l'Instance une notice portant publicité des tarifs au moins quinze (15) jours avant la date envisagée de commercialisation de toute nouvelle offre ou de modification de l'une des caractéristiques d'une offre existante.

Il est également tenu d'informer les abonnés de leurs conditions générales d'offres et de services et de publier les tarifs de fourniture de chaque catégorie de service.

Il doit mettre à la disposition de ses abonnés un exemplaire de la notice publicitaire définitive librement consultable de façon électronique et dans tous les espaces des services concernés.

Le modèle du contrat de service à conclure avec les clients doit être soumis à l'approbation de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Le FSI est tenu de prendre les dispositions nécessaires pour assurer la qualité des services qu'il fournit aux abonnés et de respecter leurs droits résultant du contrat de service conclu avec eux.

3. Considérant les remarques des fournisseurs de services Internet et des opérateurs

La société a déterminé le coût mensuel d'un accès xDSL sur la base des clés de répartition suivant lesquelles elle a affecté les charges liées à l'activité xDSL résidentiel.

La société pense qu'il est primordial de positionner les offres FTTx à partir d'un débit de 30 Mbps afin qu'il n'y ait pas de chevauchement entre le xDSL et le FTTx. Ainsi, la différenciation entre le xDSL et le FTTx se fera par le débit, non pas par le prix.

En ce qui concerne les tarifs planchers, la société considère que ces tarifs doivent être fixés afin qu'aucun opérateur ou FSI n'effectue de vente à perte même lors des promotions. Elle pense également que les promotions ne doivent pas être limitées dans le temps.

La Société propose de revoir à la hausse la durée totale de commercialisation des promotions, qui est fixée actuellement à quatre-vingt-dix (90) jours par an, et ce pour les débits 12M, 20M, 50M et 100M. Elle a noté qu'il est impératif d'assurer la vigilance quant à l'application des règles relatives aux actions promotionnelles, notamment le lancement d'actions promotionnelles ayant les mêmes attributs (Débits) en modifiant simplement la nomenclature commerciale.

Quant au développement du Très Haut Débit en Tunisie, la Société considère que les prix doivent être supérieurs aux tarifs VDSL du marché et propose de ne plus confondre les technologies en s'adressant aux clients afin de justifier le différentiel de prix.

La Société propose de ne pas prendre en compte le coût des services "non télécom" lors de l'examen des offres internet fixe. En effet, les services optionnels proposés dans les offres xDSL, qu'ils soient annexés ou combinés à l'offre, permettent la différenciation en apportant une valeur ajoutée au client. Les FSI doivent s'engager à les utiliser dans une logique de concurrence saine et loyale, toute pratique d'abus peut faire l'objet de recours au Conseil de la Concurrence ou au ministère de Commerce.

La société a un avis différent sur les services "non télécom" et propose d'introduire le coût y afférent lors de l'appréciation des offres commerciales de l'Internet fixe xDSL. Par ailleurs, elle considère qu'il faut appliquer une différenciation tarifaire entre le xDSL et le FTTx et ce à débit égal.

La société propose deux tarifs planchers pour les offres de base et les offres promotionnelles des différentes technologies. Elle estime que le développement des offres THD passe par la croissance de la fibre optique pour les marchés résidentiels et Entreprises et elle opte pour une politique de prix homogène des offres fibre optique par rapport aux offres VDSL de la concurrence.

La société Internet a contesté le modèle de régulation symétrique appliqué actuellement. Elle estime que l'examen des offres de détail par l'Instance Nationale des Télécommunications doit prendre en considération le poids de chacun des acteurs dans l'analyse des offres et de leurs éventuels impacts sur le marché. Elle propose d'appliquer une régulation

asymétrique vu le monopole exercé par l'opérateur historique sur les infrastructures fixes qui doivent être mises à la disposition de tous les contribuables tunisiens.

La société [redacted] Internet considère également que le développement du Très Haut Débit passe par l'accès à toutes les ressources essentielles non duplicables dans le respect du cadre réglementaire qui prévoit notamment une obligation d'orientation vers les coûts pour les tarifs des prestations de gros.

La société [redacted] : Internet a manifesté son inquiétude quant aux éventuels risques d'augmentation des coûts de l'accès étant donné que l'offre de revente en gros xDSL de Tunisie Telecom est basée sur une approche Retail Minus. Ainsi, elle propose d'imposer à l'opérateur historique des offres de gros d'accès économiquement viables.

La société [redacted] a adopté une approche de calcul similaire à celle des autres FSI.

Par ailleurs, l'Instance tient pour essentiel que l'accès à l'Internet demeure un levier important pour le développement socio-économique. Il convient de rappeler que « Connecter 3 familles sur 5 en haut débit d'ici 2020 » est l'un des objectifs du Plan National Stratégique « Tunisie Digitale 2020 ».

Ainsi, la généralisation de l'accès haut débit et le développement Très Haut Débit en Tunisie constitue un axe stratégique pour garantir l'inclusion sociale et réduire la fracture numérique et ce conformément à l'article 12 de la Constitution de la République Tunisienne.

Au vu des considérations précédentes, l'Instance a établi un modèle de calcul des coûts engagés pour la prestation du service Internet ayant pour objectif la détermination du tarif plancher d'un abonnement xDSL par débit à respecter par tous les acteurs dans un contexte de régulation symétrique.

Les tarifs planchers sont fixés par référence au résultat de la simulation des coûts ainsi qu'aux tarifs actuellement en vigueur sur le marché et ce en vue d'éviter une perturbation du marché et un ralentissement de la tendance haussière de l'évolution du parc des abonnés.

4. Considérant les commentaires des fournisseurs de services Internet et des opérateurs sur le projet de la décision :

La société [redacted] a adhéré amplement au projet de décision de l'INT.

La Société [redacted] : a précisé qu'elle n'a aucune objection et propose un délai d'application de deux mois, le temps de réviser les offres et les implémenter.

La société [redacted] a proposé de :

- Adopter des tarifs planchers de 33,500 DT TTC pour le débit 10M et 35,900 DT TTC pour le débit 12M.
- Supprimer l'intervalle de 30 jours entre deux promotions sur un même débit.
- Allonger la durée totale des promotions à 120 jours/an et par débit.
- Permettre la prolongation dans la limite de la durée totale autorisée par an par débit

La société : a précisé que « la réduction des tarifs de vente comme ça été proposé dans le projet de la décision risque d'affecter négativement la rentabilité de l'activité internet des FSI » et elle a proposé d'appliquer les tarifs promotionnels uniquement sur les 12 premiers mois et de revoir les tarifs proposés dans le projet de la décision comme suit :

	Débit	Tarif permanent en DT TTC	Tarif promo en DT TTC
ADSL	4 M	26,900	25,400
	8 M	31,900	29,900
	10 M	35,900	32,400
	12 M	38,900	35,900
	20 M	44,900	40,400
VDSL	20 M	44,900	40,400
	30 M	59,900	53,900
	50 M	74,900	67,400
	100 M	109,900	98,900

La société : a précisé que :

- Une partie des offres n'est pas répliquable par les fournisseurs de services Internet indépendants en mettant sérieusement en péril leurs équilibres financiers.
- Les tarifs proposés par l'INT correspondent au prix de revient du service et n'incluent aucune marge bénéficiaire.
- Il est impossible de vendre des services internet à leur coût de revient.

Ainsi, la société a proposé de réduire la durée totale des promotions à 30 jours et réclame la révision des tarifs des offres permanentes à guichet unique des services internet vers la hausse.

La société (Bee) et la société internet n'ont pas communiqué des commentaires.

Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 19 juin 2019,

Décide :

Article premier :

La présente décision a pour objet de fixer les règles et méthodes d'examen des offres commerciales de l'internet xDSL résidentiel.

Article 2 :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications (ORPT) et les fournisseurs de services Internet (FSI) sont tenus de :

- Publier les tarifs et toutes les conditions de vente des offres permanentes ou promotionnelles commercialisées sur le marché.
- Informer le client de la périodicité de facturation de l'offre à laquelle il souhaite s'abonner.
- Préciser dans la notice publicitaire présentée à l'Instance Nationale des Télécommunications le tarif alloué à chaque service proposé dans l'offre permanente ou promotionnelle (services



internet de base et autres services notamment optionnels) ainsi que la périodicité de facturation.

- Afficher clairement la technologie réellement utilisée sur tous les supports de communication.

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet fixent librement les tarifs des services **Internet fixe de base**¹ de type xDSL fournis, pour leurs abonnés résidentiels, en respectant les tarifs planchers fixés comme suit :

Pour les offres permanentes à Guichet Unique :

	Débit	Tarif plancher en DT HT	Tarif plancher en DT TTC (TVA de 7%)
ADSL	4 M	25,140	26,900
	8 M	29,813	31,900
	10 M	32,617	34,900
	12 M	35,421	37,900
	20 M	41,963	44,900
VDSL	20 M	41,963	44,900
	30 M	55,981	59,900
	50 M	70,000	74,900
	100 M	102,710	109,900

Pour les promotions sur les offres à Guichet Unique :

Pour les promotions, les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet sont tenus d'observer les exigences suivantes :

- L'intervalle entre deux promotions portant sur le même débit ne doit pas être inférieur à **rente (30) jours**, à partir de la date de la fin de commercialisation de la promotion précédente.
- La durée totale de commercialisation des promotions ne doit pas dépasser **quatre-vingt-dix (90) jours par an et par débit**.
- Un ORPT/FSI peut commercialiser en même temps deux promotions portant sur deux débits distincts.
- Afficher les **dates de début et de fin** des promotions sur tous les supports de communication.
- Toute demande de relance d'une promotion doit obligatoirement être accompagnée des réalisations de la promotion précédente. **Les promotions ne peuvent pas être prolongées.**

	Débit	Tarif plancher en DT HT	Tarif plancher en DT TTC (TVA de 7%)
ADSL	4 M	22,804	24,400
	8 M	27,009	28,900
	10 M	29,346	31,400
	12 M	31,682	33,900
	20 M	37,757	40,400
VDSL	20 M	37,757	40,400
	30 M	50,374	53,900
	50 M	62,991	67,400
	100 M	92,430	98,900

¹ Les services optionnels (antivirus, contrôle parental, répéteur, ...) ne sont pas considérés comme service internet de base.



Article 3 :

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

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet sont appelés à régulariser et mettre à jour leurs offres actuelles pour se conformer à la présente décision 30 jours à partir de la date de sa notification aux acteurs.

Article 4 :

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications et aux fournisseurs de services Internet.

La présente décision a été rendue le 19 juin 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. Kamel SAADAOU** : Membre
- **M. Mohamed Tahar MISSAOUI** : Membre
- **M. Kamel REZGUI** : Membre



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

Lassaad HAMZAOU

