
REPUBLIQUE TUNISIENNE
SOCIETE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS

TUNISIE TELECOM

de **Offre de Gros xDSL**
– 2021/2022

Tunis le 26/01/2021

TABLE DES MATIERES

1	DEFINITIONS.....	4
2	PRINCIPE DE L'OFFRE	5
3	CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE.....	6
4	MODIFICATION DU SERVICE.....	11
5	MISE A JOUR DES SITES	12
6	SERVICE APRES-VENTE.....	12
7	ENGAGEMENTS DE DELAIS DE LIVRAISON D'UN ACCES.....	14
8	ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE.....	14
9	PENALITES.....	15
10	ELEMENTS DU SYSTEME D'INFORMATIONS.....	15
11	PRINCIPES DE FACTURATION.....	16
12	EVOLUTION DU SERVICE	17
13	GARANTIE FINANCIERE.....	17
14	TARIFS ,	18
	ANNEXE I.....	20
	ANNEXE II.....	47
	ANNEXE III.....	50
	ANNEXE IV	51

PREAMBULE

Ce document, rentre dans le cadre des obligations réglementaires incombant à _____ aux termes des dispositions de l'article 3.B du 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 du 10 janvier 2014.

Il constitue également l'offre de référence de _____ sur le marché des offres de gros Très Haut Débit activées livrées au niveau national.

Cette offre destinée aux ORPT et aux fournisseurs des services des télécommunications autorisées à commercialiser des services Internet et ayant un cadre conventionnel d'hébergement signé avec _____

Egalement cette offre définit une description technique de service, les conditions d'accès au service, le service après-vente, les engagements de _____ et les tarifs basés sur une approche *Retail Minus*.

1 Définitions

ADSL, Asymmetric Digital Subscriber Line. Technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle fournit un haut débit dans le sens descendant (en direction de l'Utilisateur) et un plus faible débit dans le sens montant (vers le DSLAM du réseau).

ADSL NU, c'est un accès dédié HD sans abonnement voix classique de l'opérateur historique. Le client aura la possibilité de souscrire à un accès ADSL sans aucun abonnement téléphonique

ATI, Agence Tunisienne d'Internet

BRAS, Broadband Remote Access Server, équipement qui insère la session PPP dans le tunnel L2TP

DSLAM, Digital Subscriber Line Access Multiplexer. Equipement qui connecte la boucle locale de l'utilisateur final

FAS, Frais d'Accès au Service

FSI, Fournisseur de Service Internet. Entité qui sera cliente de l'offre de gros.

GTR, Garantie de Temps de Rétablissement

INT, Instance Nationale des Télécommunications

Jour ouvré, chaque jour de 9H00 à 16H00 à l'exception du Samedi, Dimanche et des Fêtes Légales en Tunisie.

L2TP, Level 2 Tunneling Protocol. Protocole qui permet de prolonger à travers le backbone de le protocole PPP jusqu'à l'équipement FSI/ ORPT

LAC, L2TP Access Concentrator

LNS, L2TP Network Server

ORPT, Opérateur de Réseau Public des Télécommunications. Entité qui sera cliente de l'offre de gros.

OTTI, Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion de l'année en vigueur

PoP, Point de présence sur le réseau

PPP, Point-to-Point Protocol. Protocole qui permet au FSI/ ORPT de gérer la session du client final

RHD, Raccordement Haut Débit. Chemin physique pour la livraison du trafic en un point centralisé (Point de Livraison)

SAV, Service Après-vente

TT, Tunisie Telecom

VDSL, (Anglais : Very High data rate Digital Subscriber Line) Technologie de transmission asymétrique sur fil de cuivre permettant un débit allant jusqu'au 100M.

xDSL, La technologie DSL permet de transmettre des données à haut débit sur des réseaux en cuivre (RTC). Il existe différentes variantes de DSL, d'où le sigle xDSL pour désigner l'ensemble de ces technologies comme l'ADSL (« A » pour asymétrique), le SDSL (« S » pour symétrique), le HDSL (« H » pour high bit rate), et le RADSL (« R » pour Rate Adaptive) le VDSL (« V » pour Very High data rates).

2 Principe de l'offre

2.1 Description

L'offre consiste en la mise à disposition du FSI/ORPT par d'un accès & d'un port xDSL sur le marché Haut Débit/Très Haut Débit activé, livré au niveau national et qui permet l'accès au réseau IP ainsi qu'au réseau Internet global.

L'offre offre la possibilité d'un accès Nu consistant à mettre à la disposition du FSI/ORPT de la paire de cuivre de haute fréquence pour le besoin du HD.

Les conditions techniques et financières de fourniture de ces Services sont définies dans les annexes.

Cette offre est destinée aussi bien aux nouvelles acquisitions qu'aux anciens abonnements résidentiels dès expiration de la durée d'engagement prescrite dans le contrat client. De même cette offre couvre les lignes post payées et les lignes prépayées.

Cette offre donne la possibilité de souscription à une nouvelle offre avec ou sans abonnement voix.

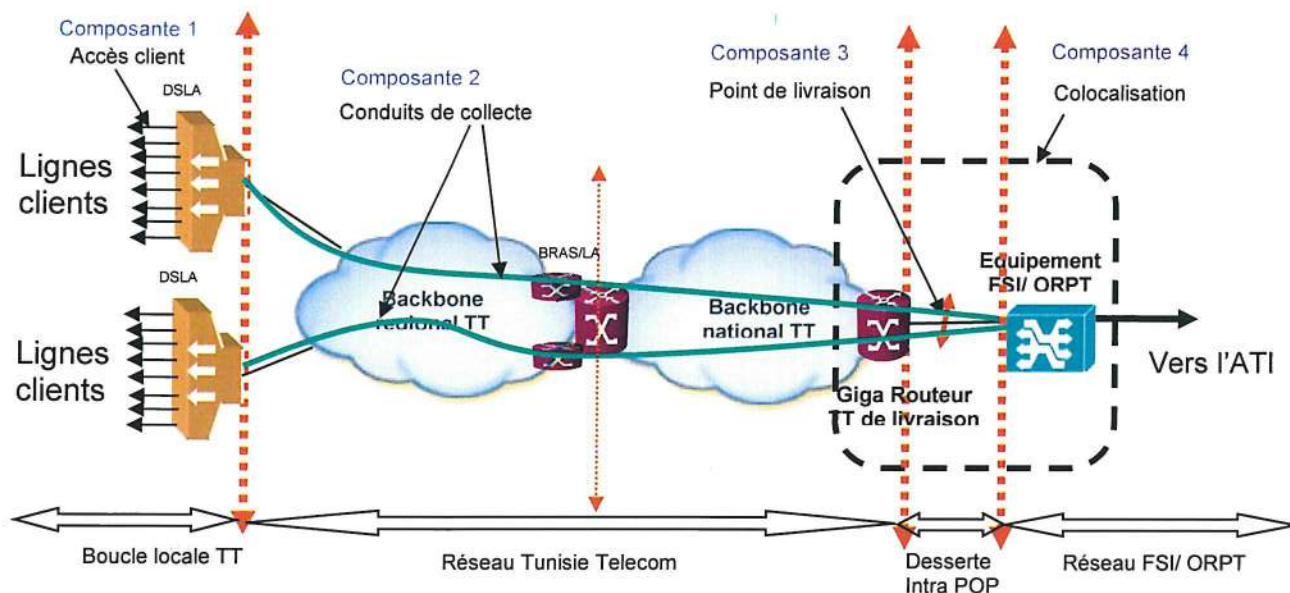
Les migrations des offres (classiques de & Smart ADSL GU) vers l'offre de gros (avec ou sans voix) sont possibles. Les migrations avec changement de technologie sont aussi possibles (des offres ADSL vers VDSL Offre de Gros).

Le trafic sera livré au FSI/ ORPT sur un point de présence du FSI/ ORPT ou co-localisé sur un site de pour raccordement à un équipement LNS du FSI/ ORPT.

Le service exclut spécifiquement le transport du trafic vers le point de présence national de l'ATI qui demeure à la charge du FSI/ ORPT.

Schéma de principe

La partie technique de l'offre de Gros



3 Conditions de fourniture du service

3.1 L'Accès Client

3.1.1 DÉFINITION :

L'Accès Client consiste en la fourniture d'accès sur l'infrastructure technique de Tunisie Telecom à différents débits et selon la technologie offerte dans le cadre de la présente Offre.

Les services d'accès ADSL/VDSL permettent la connexion d'un utilisateur à un DSLAM/MSAN de Tunisie Telecom à partir de la source de la boucle locale de Tunisie Telecom.

L'Accès Client est construit à partir d'une ligne isolée supportant préalablement le service téléphonique analogique de Tunisie Telecom.

3.1.2 ELIGIBILITÉ AU SERVICE :

Les Accès Client peuvent être mis en œuvre uniquement sur des lignes appartenant à une zone de couverture ADSL/VDSL de Tunisie Telecom, sous réserve de compatibilité technique.

Tunisie Telecom ne peut répondre qu'aux demandes dans les zones couvertes par la technologie ADSL/ VDSL.

3.1.3 DÉBITS OFFERTS :

Les débits disponibles sur l'accès FSI/ ORPT sont en débit IP crête allant de :

- 4¹, 8, 10, 12 & 20 Mbit/s pour la technologie ADSL en Download et de 0.5 Mb/s à 1Mb/s en UpLoad.
- 20 Mbit/s à 100 Mbit/s pour la technologie VDSL en Download et de 0.5 Mb/s à 1Mb/s en UpLoad.

En fonction de la longueur de la ligne d'accès et du rapport S/B, seul certains débits seront disponibles.

Les Accès FSI sont basés sur les technologies ADSL/ADSL2+ et VDSL.

s'engage à fournir un débit minimum de 50% du débit commercial pour 80% de son parc actif.

Le FSI/ORPT aura la totale responsabilité du service Internet vis-à-vis du Client final. A ce titre, le Client final n'a aucune relation directe avec concernant le service Internet et par conséquent, il ne peut lui adresser des réclamations relatives à ce service. Toutefois reste tenue de ses engagements envers le FSI/ORPT concernant le service Internet.

Le FSI/ ORPT garantira contre toute réclamation du Client Final concernant l'offre Internet.

3.1.4 CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES :

Filtre

La mise en œuvre de l'accès client nécessite de séparer les fréquences basses utilisées par le réseau téléphonique commuté analogique et les fréquences hautes utilisées par l'ADSL/VDSL, Les terminaux téléphoniques pouvant être sensibles à ces fréquences. Cette séparation est réalisée au moyen de filtres, tant au niveau du central téléphonique de qu'au niveau de l'installation chez le client final.

Le FSI/ ORPT prend à sa charge la fourniture du filtre au client final et son installation. Deux types de filtres peuvent être installés chez le client final :

- Un coffre filtre dit « filtre maître » ;
- Des filtres dits « filtre distribué ».

L'utilisation d'un filtre maître permet l'installation du filtre et du modem client, soit côte à côte à l'entrée du local du Client Final, soit de manière séparée, le modem se situant alors à proximité du micro-ordinateur du Client Final.

¹ Les débits de 4 M ne seront commercialisés que dans des cas extrêmes où la ligne ne permet pas d'offrir le débit de 8M. Aucune action commerciale ne sera autorisée pour les débits de 4 M.

L'utilisation de filtres distribués nécessite l'installation d'un filtre sur chaque prise téléphonique utilisée par des terminaux téléphoniques (téléphone, Minitel, répondeur, télécopieur, etc.), le nombre de ces prises étant limité à 3.

Le modem client peut dans ce cas être raccordé à n'importe lequel de ces filtres distribués.

Les filtres distribués remplissent les mêmes fonctions de séparation des fréquences que le filtre maître, mais au niveau de chaque prise téléphonique de l'installation privative au lieu de le faire de manière globale en entrée d'installation.

Fourniture et Interopérabilité des modems avec le service

Le FSI/ ORPT se charge de la fourniture et de la configuration du modem sur le site Utilisateur, ainsi que du ou des cordons associés.

Les modems client utilisables dépendent des DSLAM mis en œuvre dans le réseau de

Les modems utilisés devraient être conformes aux standards nationaux, internationaux et aux agréments fournis par les autorités de certification et de standardisation tunisiennes.

Evolutions des DSLAM du réseau de

fait évoluer ses équipements ADSL/VDSL, notamment DSLAM, en fonction de ses seules règles d'ingénierie et contraintes d'exploitation, selon un calendrier dont elle a la pleine et entière maîtrise, dans le respect de la procédure d'information définie au présent article.

informe le FSI/ORPT de son intention de faire évoluer son parc de DSLAM (nouvelle version matérielle ou logicielle, introduction dans son réseau de DSLAM provenant d'un nouveau constructeur) par l'envoi d'un courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 4 (quatre) mois avant le début du déploiement de cette évolution. L'information de TT indiquera la date envisagée de début de déploiement de cette évolution sans préciser de calendrier de déploiement.

informe le FSI/ ORPT de la fin du déploiement d'une nouvelle version matérielle ou logicielle.

Dans ce cadre, s'engage :

- À ce que les évolutions des DSLAM de son réseau ne perturbent pas l'interfonctionnement avec le service des modems qu'elle recommande ;

-
- À produire ses meilleurs efforts pour fournir les informations nécessaires au FSI/ ORPT pour lui permettre de valider l'interopérabilité des équipements ADSL/VDSL qu'il utilise avec les DSLAM du réseau de .

3.1.5 LIAISON ENTRE L'ÉQUIPEMENT FSI/ORPT ET LE BRAS '

Le trafic (y compris les flux d'authentification) étant livré en mode IP depuis le DSLAM qui connecte l'utilisateur final jusqu'au Point de Livraison centrale, la livraison est basée sur le mode protocolaire PPP prolongé par un tunnel L2TP.

Un tunnel L2TP doit être créé entre le LNS du FSI/ ORPT et les BRAS régionaux de .

La norme officielle L2TP utilisée est le RFC 2661.

Le protocole L2TP fonctionne en mode connecté, l'établissement d'une session L2TP donne lieu à la création d'un tunnel entre un LAC (fonctionnalité assurée par un équipement du réseau de , généralement le BRAS) et un LNS (fonctionnalité assuré par le FSI/ ORPT).

Le LNS FSI/ ORPT doit respecter la recommandation DSL Forum TR-032 de l'ADSL Forum.

Une phase d'établissement de session PPP suit l'établissement du tunnel L2TP et permet l'acheminement du trafic IP proprement dit. Cette session étant prolongée dans le tunnel L2TP établie lors de la phase précédente. Le réseau de est transparent lors de cette phase.

3.2 Pré-requis et engagements du FSI/ ORPT

3.2.1 INFORMATION PRÉALABLE DE L'UTILISATEUR PAR LE FSI/ ORPT

Le FSI/ ORPT s'engage expressément à informer l'Utilisateur des spécificités ainsi que des droits et obligations décrites dans le présent article.

- Le FSI/ORPT s'engage expressément à informer l'Utilisateur des conséquences de la mise en œuvre de l'Accès FSI et notamment des résiliations des services fournis par et supportés par l'Accès FSI considéré, le cas échéant dans les conditions contractuelles souscrites auprès de cette dernière.
- Excepté, le cas où le Client Final opérerait pour un accès xDSL NU, la mise en œuvre d'un Accès FSI suppose l'existence d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de TT compatible. Dans ce cas, reste responsable du service téléphonique qu'elle fournit à l'Utilisateur

conformément au contrat d'abonnement au service téléphonique correspondant et le FSI/ ORPT reste seul responsable du service haut débit porté par l'Accès Client.

- En particulier, le FSI/ORPT est responsable du filtre installé chez l'Utilisateur qui doit être conforme aux caractéristiques prévues par ' . La responsabilité de ne saurait être engagée quant à la qualité du service téléphonique dans le cas où les spécifications du filtre ou ses conditions de mise en œuvre ne seraient pas respectées.
- Sur la demande de , l'Utilisateur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).
- Le Client Final signale les dysfonctionnements des services haut débit au FSI/ ORPT qui est seul responsable du service après-vente à l'égard de l'Utilisateur pour le service haut débit.
- Il devra par ailleurs signaler à les dysfonctionnements du service téléphonique qui est le seul responsable du service après-vente pour la voix à l'égard de l'Utilisateur final.

3.2.2 CHOIX DE L'UTILISATEUR

Le FSI/ORPT s'engage expressément à obtenir de l'Utilisateur un document exprimant son choix de souscrire à un service haut débit du dit FSI/ ORPT selon le formalisme de son choix.

Il appartient au FSI/ ORPT de s'assurer de la qualité de l'Utilisateur.

Le Document devra notamment comporter les informations caractérisant l'Accès Client, soit :

- Le nom et le(s) prénom(s) de l'Utilisateur,
- L'adresse précise du local désigné par l'Utilisateur,
- Le Numéro de Désignation de la ligne téléphonique support,

Le Document est recueilli par le FSI/ORPT qui lui affecte un identifiant qu'il détermine.

La mise en service de l'Accès FSI entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats d'abonnement aux services fournis par TT et/ou un FSI/ ORPT sur la Boucle Locale considérée.

3.3 Etudes techniques

Une étude préalable de faisabilité détermine si les conditions techniques de fourniture du Service sont satisfaites,

3.4 Centralisation des commandes et de la gestion

La mise en œuvre de l'offre suppose une gestion centralisée du Service par [redacted] et le FSI/ ORPT. L'échange entre ORPT/FSI et [redacted] est automatisé à travers la mise en place par [redacted] d'une interface web (workflow) permettant notamment la consultation des débits maximums supportés par les lignes. Les spécifications de la centralisation des commandes et de la gestion devraient être prévues au niveau de la convention établie entre [redacted] et le FSI/ORPT.

[redacted] s'engage à développer, au plus tard deux mois après la réception de toutes les spécifications des FSI/ORPT, un Web Service afin de synchroniser les systèmes d'informations des FSI/ORPT et [redacted] et ce afin de suivre en temps réel l'état de l'avancement de la livraison d'un accès.

3.5 Prévisions de vente

Le FSI/ ORPT fournit tous les trois mois à [redacted] une prévision à 6 mois du volume de ses ventes à réaliser par ses propres services, par région, afin de permettre le bon dimensionnement technique du réseau de Tunisie Télécom.

3.6 Perturbation du réseau de

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) jours 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.

4 Modification du service

4.1 Changement affectant l'Accès Client

Le changement d'un débit d'un Accès Client est possible,

4.2 Résiliation

Pour les Accès Client, l'engagement minimum de service est de 12 mois à partir de la mise en service initiale.

En cas de résiliation anticipée par rapport à la période minimale d'engagement, le pénalités d'engagement sera du, il correspond au solde des abonnements mensuels restant à courir. Toutefois,

le FSI/ORPT a la possibilité de procéder à la résiliation avant la fin d'engagement sans paiement de reliquat dans des cas précis (toute raison technique incombant à).

La liste des cas en question devra être précisée en commun accord entre le FSI/ORPT et au niveau des conventions bilatérales.

5 Mise à jour des sites

mettra à jour la liste des sous-répartiteurs équipés de VDSL chaque six (06) mois.

Elle transmet aux ORPT /FSI tous les (03) mois une liste prévisionnelle des sous répartiteurs qui seront équipés en VDSL.

6 Service après-vente

6.1 Gestion des réclamations

met à disposition du FSI/ORPT une interface Web assurant la gestion des réclamations.

6.2 Réclamation d'incident

L'ouverture d'une signalisation présuppose que le FSI/ORPT aura fait un diagnostic préalable afin de confirmer que la cause de l'incident réside sur la partie du réseau incombant à TT.

Le FSI/ORPT s'engage en outre à demander au client final de maintenir son modem sous tension électrique.

Les signalisations de pannes seront transmises et pourront être suivies par le FSI/ORPT.

Dépôt de la signalisation :

- Les signalisations sont déposées avec comme référence le numéro de téléphone de l'Accès Client final
- Le FSI/ORPT doit fournir une confirmation de la résolution de la réclamation client

Localisation du dérangement :

- réalise son diagnostic avec les outils dont il dispose pour ses propres besoins

Suivi du traitement des signalisations, étapes optionnelles :

- Si nécessaire, des comptes rendus intermédiaires seront produits et un rendez-vous avec le client aura lieu

Clôture de la signalisation :

- Ne se fait qu'après confirmation de sa résolution par le FSI/ORPT
- Un avis de clôture matérialise la restitution

6.3 Expertise

6.3.1 PRINCIPE

Le principe de l'expertise consiste en :

- La vérification contradictoire de la présence d'un dérangement le long de la ligne support de l'accès (synchronisation des modems, conformité du passage des jarretières au répartiteur, continuité électrique).
- L'identification contradictoire de la cause de dysfonctionnement et détermination des responsabilités respectives.
- Le Rétablissement de la continuité métallique et/ou correction de l'incident.
- La rédaction conjointe en deux exemplaires du rapport détaillé d'expertise puis clôture du ticket par :

6.3.2 PROCÉDURE

Les expertises peuvent être lancées à la demande de ou du FSI/ORPT.

Le FSI/ORPT peut déclencher la procédure d'expertise en cas de divergence à l'issue du traitement opéré suite au premier ticket.

La demande d'expertise se fait par transmission d'un bon de commande d'expertise.

6.3.3 ABANDON D'EXPERTISE

Est qualifiée d'expertise abandonnée toute expertise demandée par le FSI/ ORPT dont :

- Le dépôt est conforme en termes protocolaires, mais présente des incohérences dans les données techniques fournies.
- Le FSI/ ORPT décide d'abandonner avant l'intervention commune.

7 Engagements de délais de livraison d'un accès

La demande de Création d'un Accès ADSL/VDSL de _____ est satisfaite selon les termes du tableau suivant :

Phase selon convention	Description	SLA
Phase 1 : Eligibilité	FSI/ORPT dépose une demande via l'Interface d'Echange d'Informations	Instantanée pour les anciennes installations
	FSI/ORPT teste l'éligibilité de l'Accès et s'engage à répondre aux FSI/ORPT dans les délais stipulés La réponse est notifiée à FSI/ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité de satisfaire à la commande	48 H pour les nouvelles installations
Phase 2 : Souscription	le client Final mandate le FSI/ORPT pour souscrire à ce service auprès de _____ Ce Mandat autorise le FSI/ORPT à agir au nom et pour le compte du client Final, pour effectuer auprès de _____ les démarches nécessaires à la mise en œuvre de l'Accès desservant son local	Délais FSI/ORPT
Phase 3 : Validation de la commande	Dans cette phase, le FSI/ORPT envoie via l'Interface d'Echange d'Informations une commande de souscription.	
Phase 4 : Activation & Réception de l'Accès	FSI/ORPT planifie les opérations de la mise en service de l'Accès et en informe le FSI/ORPT via l'Interface d'Echange d'Informations puis réalise l'opération dans les délais contractuels Puis, dans le cas d'un Accès Actif, procède également à la résiliation de tous les services associés à l'Accès considéré.	72H
	FSI/ORPT notifie le FSI/ORPT via l'Interface d'Echange d'Informations dès la réalisation de chaque activation FSI/ORPT dispose d'un délai de 72 heures pour l'activation de la commande à partir de la date de validation de la commande par le FSI/ORPT La facturation du Service commence à la date de confirmation du FSI/ORPT de l'activation de l'accès. Dès l'enregistrement de l'activation de l'accès, Le FSI/ORPT est tenu de confirmer ou d'infirmer la date d'activation effective dans les quarante-huit (48) heures ouvrées.	48H

8 Engagements de qualité de service

8.1 Conditions d'engagements

Les éléments techniques des systèmes Workflow entre le FSI/ ORPT et _____ font foi afin de justifier l'heure exacte des dépôts des réclamations.

8.2 Garantie de temps de rétablissement (GTR)

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, 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 ci-dessous seront appliquées en cas de dépassement de ces délais.

9 Pénalités

Les pénalités sont appliquées à l'ensemble des engagements de 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 :

A partir du 01/01/2020	
Pénalités	2 DT TTC/ligne/jour de retard

Les annexes II et III illustrent les matrices de responsabilités livraison et SAV.

10 Eléments du système d'informations

10.1 Traitement des demandes

La gestion des flux des données est entièrement gérée via un système extranet (le workflow) notamment pour ce qui suit :

- ✓ La gestion d'une nouvelle demande
- ✓ La gestion d'une demande de changement de débit
- ✓ La gestion d'une demande de migration
- ✓ La gestion d'une demande de transfert
- ✓ La gestion d'une demande de résiliation

10.2 Eligibilité

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'Echange d'Informations afin de vérifier l'éligibilité d'un Accès telles que définies ci-dessous 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

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'Echange d'Informations.

10.3 Gestion des réclamations

Le système permet de saisir des tickets de réclamations et de faire leur suivi.

- Données d'entrée : Les données d'entrée du FSI/ ORPT consistent en un numéro de téléphone de l'utilisateur final.
- Données de sortie : Etat de traitement et de suivi de la réclamation.

Le FSI/ ORPT doit confirmer la résolution du problème client sous un délai de 7 jours, à défaut, considère le problème résolu et procède à la clôture du ticket.

Pour les réclamations relatives aux accès xDSL nu, précisera à l'ORPT/FSI, dans le cadre des conventions bilatérales, le mode d'identification afférent à ce type d'accès xDSL nu notamment à travers la fixation d'un identifiant unique.

11 Principes de facturation

11.1 Objet de la facturation

La base de facturation est l'ensemble des clients actifs déclarés sur le système workflow, et ce indépendamment :

- Des cycles de facturation et de suspension des FSI/ ORPT à l'encontre de leurs clients.
- Des incidents impactant la fourniture du service au client final.

En cas d'indisponibilité de services prolongée (au-delà de 24 h), dont la responsabilité incombe à , le FSI/ ORPT, a le droit de demander l'écartement de la période non consommée pour un client par ajustement de facture (l'état du système extranet, faisant foi).

La facturation recouvre les frais d'accès afférents à la revente en gros de l'Internet xDSL (frais récurrents) y compris le reliquat d'engagement pour les résiliations saisies avant échéance.

11.2 Périodicité de facturation

L'édition des factures se fera périodiquement et automatiquement à une fréquence mensuelle.

Le prorata de l'abonnement relatif à la période comprise entre la date de mise en service et le début de la période de facturation est imputé sur la première facture qui suit la mise en service.

11.3 Paiement des factures

Toute facture émise est réputée exigible à la date de facture. Le paiement effectif doit avoir lieu au plus tard quarante-cinq (45) jours calendaires suivant la date de facture.

La "date de facture" désigne la date de réception de la facture par la partie facturée contre décharge.

Les factures seront payées par ordres de virement aux comptes bancaires qui seront précisés sur les factures.

La date de paiement désigne la date d'opération du virement bancaire.

En cas de non-paiement dans le délai précité, une pénalité de retard est appliquée. Cette pénalité est égale à une fois et demi le taux du marché monétaire- TMM en Tunisie, calculé sur les montants HT dus, par fraction indivisible de quinze (15) jours calendaires, si le retard est inférieur ou égal à trente (30) jours calendaires suivant la date limite de paiement. Au-delà de ce délai, la pénalité sera deux fois le TMM.

11.4 SAV – Expertise

Les demandes d'expertise et les abandons d'expertise sont facturés à l'acte. Les frais sont fixés en commun accord entre et FSI/ORPT au niveau des conventions bilatérales.

12. Evolution du service

Après que l'INT ait émis un avis favorable, et en cas de publication par d'une offre de gros d'accès haut débit, ou pour des raisons techniques et/ou commerciales, de proposition d'une nouvelle offre ayant pour objet de remplacer la présente offre, le FSI/ ORPT pourra migrer vers cette nouvelle offre.

13 Garantie financière

peut demander une garantie financière au FSI/ ORPT.

Dans le cas de garantie normale, le montant de ladite garantie est équivalent à 3 mois de facturation mensuelle du Service au titre de la présente offre, sur la base moyenne des 6 (six) derniers mois facturés.

Dans le cas de garantie réduite, le montant de ladite garantie est équivalent à 1,5 (un et demi) mois de facturation mensuelle du Service au titre de la présente offre, sur la base moyenne des 6 (six) derniers mois facturés.

Dans le cas d'absence d'antécédents de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par sur la base d'une estimation du trafic consommé.

14 Tarifs :

L'Offre de Vente en Gros xDSL est basée sur une approche *Retail Minus*.

Les taux de remises accordés pour les frais récurrents sont détaillés comme suit :

❖ A partir du 1^{er} janvier 2021

Service	ADSL			VDSL
Débit	4 M & 8M	10 M & 12M	20M	De 20M à 100M
Taux de remise	15%	20%	25%	25%

❖ A partir du 1^{er} janvier 2022

Service	ADSL		VDSL
Débit	8M & 10 M	12M & 20M	De 20M à 100M
Taux de remise	20%	25%	25%

Les taux de remises accordés pour les frais non récurrents sont détaillés comme suit :

Service	Tout service répliquable facturé par à ses clients dans le cadre de la fourniture de l'accès xDSL en tant que charges non récurrentes : Nouvelle installation, Transfert.
Taux de remise	20%

Le service DownGrade et UpGrade sont gratuits.

- Les prix Retail xDSL doivent être consignés dans l'annexe IV de cette offre nommé « Catalogue de prix Retail xDSL de ».
- En cas de modification des tarifs Retail de et après validation de l'INT sur les tarifs en question, les modifications de la base tarifaire sera consignée par des avenants aux conventions établis entre et les FSI/ORPT.

-
- Une compensation partielle du coût supporté, par _____, au niveau de la boucle locale est prévue pour les accès xDSL Nus, avec les mêmes taux de remises appliquées pour les frais récurrents.
 - Dans le cadre du rééquilibrage de l'activité Fixe, _____ peut procéder, après approbation de l'INT, à des mises à jour du Tarif de sa Boucle Locale filaire au-delà de 2020 en notifiant les FSI au moins six (06) mois avant son entrée en vigueur.
 - Toute mise à jour par _____ des prix Retail xDSL et validée par l'INT doit être consignée dans un nouveau catalogue de prix à adresser aux FSI, 15 jours avant le lancement commercial effectif par _____.