

**Décision Coll/REG/2016/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 05 octobre 2016 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société**

**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 7 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 9 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,

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 le courrier de la Société reçu en date du 14 mars 2016 par lequel elle a soumis à l'Instance une première proposition d'offre de revente en gros de l'internet ADSL,

Vu les courriers de l'Instance en date du 15 avril 2016 par lesquels l'Instance a demandé l'avis des acteurs sur la première proposition d'offre de revente en gros de l'internet ADSL de la Société

Vu le courrier de la Société reçu en date du 20 avril 2016 par lequel elle a fait part à l'Instance de ses remarques et commentaires sur la première proposition de l'Offre en question,

Vu les courriers d'Instance reçus en dates des 22 avril et 17 mai 2016 à travers lesquels elle a transmis à l'Instance ses remarques et commentaires sur la première proposition de l'Offre en question,

Vu le courrier électronique reçu en date du 25 avril 2016, par lequel Globalnet a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur la première proposition de l'Offre en question,

Vu le courrier reçu en date du 02 mai 2016, par lequel [redacted] a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur la première proposition de l'Offre en question,

Vu le courrier électronique reçu en date du 07 mai 2016, par lequel Hexabyte a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur la première proposition de l'Offre en question,

Vu le PV de la réunion tenue entre les services de l'Instance et ceux de la Société [redacted] lors de laquelle l'Instance a demandé à la Société Nationale des Télécommunications d'apporter au projet d'offre des clarifications et des modifications pour satisfaire les exigences de régulation,

Vu le courrier électronique reçu en date du 20 mai 2016, par lequel la Société [redacted] a communiqué à l'Instance une deuxième proposition (version power point) de l'Offre de revente en gros de l'internet xDSL qui tient compte des remarques et réserves de l'Instance,

Vu le PV de la réunion du collège de l'Instance en date du 25 mai 2016, lors de laquelle le collège a donné un accord de principe sur l'approche adoptée pour la préparation de l'offre en question,

Vu le courrier en date du 02 juin 2016, par lequel l'Instance a informé la Société [redacted] de la décision du collège et l'a invité à soumettre, dans les plus brefs délais, une offre de référence de revente en gros de l'internet xADSL détaillée,

Vu le courrier électronique reçu en date du 13 juin 2016, par lequel la Société [redacted] a soumis à l'Instance une offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL,

Vu les courriers de l'Instance en date du 15 juin 2016, par lesquels elle a demandé l'avis des acteurs sur le projet d'offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL soumis par la Société [redacted],

Vu le courrier de la Société [redacted] reçu en date du 23 juin 2016 par lequel elle a fait part à l'Instance de ses remarques et commentaires sur le projet d'offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL soumis par la Société [redacted],

Vu le courrier reçu en date du 23 juin 2016, par lequel Hexabyte a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL soumis par la Société [redacted],

Vu le courrier reçu en date du 24 juin 2016, par lequel [redacted] a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL soumis par la Société [redacted],

Vu le courrier d' [redacted] reçu en date du 28 juin 2016 à travers lequel elle a transmis à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL soumis par la Société [redacted],

Vu le courrier de l'Instance en date du 02 juin 2016, par lequel elle a demandé à la Société [redacted] d'apporter à son projet d'offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL des modifications,



Vu le courrier du 17 août 2016, par lequel la Société a soumis une nouvelle version de son projet d'offre de référence de revente en gros de l'internet xDSL tenant compte des modifications demandées par l'Instance,

Vu le PV de la réunion du collège de l'Instance en date du 31 août 2016, lors de laquelle le collège a décidé de soumettre, pour consultation, le projet de l'offre de revente en gros de l'xDSL de la société ainsi que le projet de décision y afférent, à tous les opérateurs et fournisseurs de service Internet et ce pour un délai de quinze (15) jours non renouvelables.

Vu les courriers de l'Instance en date du 07 septembre 2016, par lesquels elle a demandé l'avis des acteurs sur le projet d'offre de revente en gros de l'xDSL soumis par la Société ainsi que le projet de décision y afférent,

Vu le courrier de la société reçu en date du 16 septembre 2016 à travers lequel elle a fait une demande de report pour communiquer ses remarques,

Vu le courrier de la Société reçu en date du 19 septembre 2016 par lequel elle a fait part à l'Instance de l'absence de remarques particulières sur les documents objet de la consultation,

Vu le courrier reçu en date du 21 septembre 2016, par lequel la Société a communiqué à l'Instance ses remarques sur le projet d'offre de revente en gros de l'xDSL ainsi que le projet de décision,

Vu le courrier électronique reçu en date du 22 septembre 2016, par lequel la Société a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet de décision,

Vu le courrier de la Société reçu en date du 23 septembre 2016 par lequel elle a fait part à l'Instance de ses remarques sur les deux projets,

Vu le courrier reçu en date du 23 septembre 2016, par lequel a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre de revente en gros de l'xDSL soumis par la Société ainsi que le projet de décision.

#### **Après avoir pris compte des motifs suivants:**

##### **1. Contexte :**

L'Instance Nationale des Télécommunications considère que l'approbation des offres de gros des prestations de télécommunications contribue à renforcer les conditions nécessaires pour une concurrence loyale dans le marché des services des télécommunications en aval.

En effet, conformément aux dispositions de l'article 3 du décret 2008-3026, « Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications doivent offrir des prestations de télécommunications en gros aux opérateurs des autres réseaux et fournisseurs de services de télécommunications *en vue de la revente* à leurs propres clients. La revente doit être établie dans des conditions techniques et tarifaires objectives et fondées sur le principe de non discrimination. L'offre en gros doit permettre aux opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications de fournir à leurs clients des offres comparables à celles fournies par



l'opérateur offrant le service en gros notamment au niveau des services fournis et de leurs qualités ».

Ainsi, en approuvant une offre de revente en gros de l'Internet XDSL, l'Instance 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.

L'Instance estime qu'il s'agit d'une orientation stratégique appropriée tant qu'elle permet aux opérateurs des réseaux publics des télécommunications et aux fournisseurs de services Internet d'exercer une concurrence effective sur le marché de l'Internet fixe. Elle porte une attention accrue aux offres de gros eu égard à leur rôle quant au développement de la concurrence sur les marchés des télécommunications et à l'élargissement du choix des fournisseurs de services pour les utilisateurs.

La Société a exprimé, à travers ses lettres portant communication de ses projets d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL, sa volonté d'apporter une nouvelle dynamique positive orientée vers la relance de l'ADSL en collaboration avec tous les acteurs dans le respect des répartitions des rôles de chacun conformément à la réglementation en vigueur.

Par sa lettre du 14 mars 2016 sus mentionnée, la Société a indiqué que sa proposition d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL est basée sur l'approche du Retail Minus et non pas sur les principes d'orientation des tarifs vers les coûts réels puisque l'application des coûts réels ne dégage pas des tarifs permettant la replicabilité aux opérateurs concurrents.

## 2. Méthodologie d'approbation

Pour approuver cette offre de revente en gros de l'Internet XDSL, l'Instance Nationale des Télécommunications a jugé qu'il est opportun à ce stade de considérer au moins les deux éléments suivants:

- Assurer une répliquabilité des offres commercialisées par la Société pour tous les concurrents. Autrement, les taux de remise devraient permettre aux concurrents de la Société de pouvoir commercialiser sur le marché de détail l'offre achetée en gros au même prix de détail proposé par la Société
- Alléger les procédures pour les abonnés et ce à travers l'instauration d'un nouveau modèle pour les prestations Internet xDSL basé sur:
  - ✓ une facture unique pour les clients et,
  - ✓ un vis à vis unique pour la relation clientèle (notamment la gestion de la QoS et le traitement des réclamations).

Pour apprécier les taux de baisse proposés, l'Instance a tenu compte des meilleures pratiques internationales en la matière ainsi que des informations issues des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique audité de la Société |



notamment pour ce qui est du pourcentage des coûts commerciaux par rapport aux coûts totaux de fourniture de l'accès Internet.

### 3. Spécifications de l'offre:

La Société a présenté deux variantes d'accès pour l'offre de revente en gros de l'internet xDSL résidentiel:

- Les offres d'accès internet ADSL et VDSL pour lesquelles les abonnés ne s'adressent qu'à un seul vis-à-vis pour la prestation Internet (accès et service) avec un abonnement voix classique à payer à la Société
- Les offres d'accès nus (ADSL et VDSL) qui permettent aux clients finaux de bénéficier de factures uniques. En effet, la société met à disposition sa paire de cuivre de haute fréquence et reçoit de l'opérateur ou du fournisseur de services Internet une compensation partielle du coût supporté au niveau de sa boucle locale.

A travers cette deuxième variante de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL, **l'abonné**, s'il est prêt à renoncer au service de téléphonie fixe classique, **peut** couper tout lien commercial avec la Société. De même, un consommateur qui ne dispose pas de ligne téléphonique fixe pourra souscrire à une offre Internet d'un opérateur alternatif/fournisseur de service Internet sans passer au préalable par la société

Pour ce qui est des tarifs d'accès à l'offre (tarifs récurrents), les taux de baisse, proposés par la Société sont détaillés comme suit:

	ADSL		VDSL
	4M et 8M	12M et 20M	de 20 à 100M
Taux de remise	15%	20%	15%

Pour la deuxième variante (ADSL/VDSL nu), la composante abonnement qui correspond à la compensation de la boucle locale (3,2 DT HT) est facturée mensuellement en sus des frais d'accès à l'offre.

En plus des tarifs récurrents d'accès, la Société a proposé des tarifs de colocalisation ainsi que des tarifs non récurrents se rapportant aux:

- **Options:** afférentes notamment aux frais de modification de débit ou frais de modification des paramètres d'un accès,
- **Services Après Vente:** afférents notamment aux frais de résiliation, frais pour expertises, frais pour signalisation à tort,
- **Autres prestations:** afférentes notamment aux frais de commande non conforme.

L'Instance considère que l'instauration des tarifs non récurrents qui ne sont pas appliqués au niveau du marché de détail pourrait constituer un frein au développement du marché de



l'Internet xDSL et risque particulièrement de toucher à la répliquabilité des offres (principe essentiel adopté pour l'approbation de l'offre en question). Par ailleurs, et par analogie à la détermination des tarifs des prestations récurrentes (selon le retail minus), il semble légitime de prendre en considération, au niveau de l'offre de revente en gros, des prestations offertes par la Société à ses clients finaux tout en appliquant un taux de remise adéquat aux tarifs afférents à ces prestations.

Elle considère également que l'application d'un régime spécifique pour la colocalisation et pour les frais non récurrents différent du régime actuel pourrait engendrer au final une discrimination entre les abonnés.

Ainsi, l'Instance estime qu'au niveau de l'offre soumise en 2016 les tarifs de colocalisation proposés par la Société ne peuvent pas être retenus du fait que les ORPT/FSI agissant actuellement dans un cadre précis et que cette offre ne devrait pas perturber ce cadre mais plutôt lui apporter des améliorations comme précisé au niveau de la présente décision.

Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 05 octobre 2016,

**DECIDE :**

**Article 1 :**

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société soumise à l'Instance le 17 août 2016 et annexée à la présente décision est approuvée moyennant les modifications suivantes:

1. Suppression des conditions et des tarifs afférents à la colocalisation pour l'offre objet de la présente décision,
2. Modification du paragraphe intitulé « fourniture et interopérabilité des modems avec le service » au niveau du titre 3.1.4 afférent aux caractéristiques techniques comme suit :

*« 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/MSAN mis en œuvre dans le réseau .*

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

3. Modification des dispositions du titre 5 afférentes à « la mise à jour des sites » comme suit :



« mettra à jour la liste des sous-répartiteurs équipés de VDSL chaque six (06) mois. Elle transmet aux ORPT/FSI tous les trois (03) mois une liste prévisionnelle des sous-répartiteurs qui seront équipés de VDSL. »

4. Suppression du dernier paragraphe du titre 3.4 afférent à « la centralisation des commandes et de la gestion » et son remplacement par ce qui suit :

« L'échange entre ORPT/FSI et *1* est automatisé à travers la mise en place par *d'une* interface web (workflow) permettant notamment la consultation des débits maximum 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 *et le FSI/ORPT.*»

5. Modification des dispositions du titre 7 afférentes aux "Engagements de délais de livraison d'un accès" comme suit:

"La demande de Création d'un Accès ADSL de *est satisfaite dans un délai maximum de deux (02) Jours calendaires à compter de la date de la réception de la demande par* *, sous réserve de disponibilité et compatibilité technique.*  
La demande de Création d'un Accès VDSL de Tunisie Télécom est satisfaite dans un délai maximum de huit (08) Jours calendaires à compter de la date de la réception de la demande par *, sous réserve de disponibilité et compatibilité technique."*

6. Modification des dispositions du titre 8.2 afférentes à la "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."*

7. Ajout d'un paragraphe aux dispositions du titre 10.3. afférent à « la gestion des réclamations » comme suit :

« 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.*»

8. Modification du dernier paragraphe du titre 11.1 relatif à "l'objet de facturation" comme suit":

"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."

9. Modification du délai d'exigibilité des factures mentionné au niveau du titre 11.3 afférent au « paiement des factures » comme suit :

« Le paiement effectif doit avoir lieu au plus tard quarante cinq (45) jours calendaires suivant la date de facture. »



10. Suppression des dispositions des titres 14.1.2, 14.2.2, 14.3.2 et 14.4.2 afférentes aux tarifs relatifs aux prestations non récurrentes et remplacement de ces dispositions par ce qui suit :

Prestations	Nouvelle installation	Transfert
Tarif retail en DT- TTC	20	20
Tarif en DT-H.T	16,142	16,142
Remise accordée 15%	15%	15%
Tarif de gros retail minus	13,72	13,72

11. Rectification des points suivants :

- Modifier le deuxième paragraphe du titre 2.1 « Description » comme suit : « Cette offre est destinée aussi bien aux nouvelles acquisitions qu'aux anciens abonnements dès expiration de la durée d'engagement prescrite dans le contrat client. De même, cette offre couvre les lignes post payés et les lignes prépayés ».
- Modifier le deuxième paragraphe du titre 3.1.1. « Définition » comme suit : « Les services d'accès ADSL/VDSL permettant la connexion d'un utilisateur à un DSLAM/MSAN »,
- Modifier la dernière phrase du titre 3.6 relatif à « la perturbation du réseau » comme suit : « Elle en informe l'INT, l'ORPT/FSI dans les meilleurs délais »,
- Remplacer la référence (12.1.2) figurant au niveau des pages 20, 21 et 22 de l'offre par la référence (14.1.2),
- Préciser au niveau des titres 14.1.1, 14.2.1, 14.3.1 et 14.4.1 relatifs aux tarifs récurrents que les tarifs sont exprimés en dinars tunisiens en ajoutant la mention (DT) au niveau des tableaux y afférent.
- Supprimer toutes les phrases qui se rapportent aux prestations de colocalisation de l'ensemble de l'offre : la dernière phrase du titre 3.3 afférent aux « études techniques » citant « notamment en cas de Co-localisation sur un site de les conditions d'espace disponible dans les sites d'hébergement de » ainsi que les dispositions du titre 15 « Colocalisation »,
- Supprimer toutes les phrases faisant référence à des prestations non récurrentes qui ont été retirées de l'offre et figurant : au niveau de la page 14 (dernière phrase du titre 6.3.3 afférent à « abandon d'expertise » citant « En cas d'abandon d'expertise à la demande du FSI/ORPT, 50% du forfait expertise reste du à ») ainsi que la page 18 (les dispositions du titre 11.4 afférent à « SAV-expertise »).

**Article 2 :**

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société soumise en 2016 entre en vigueur dès sa notification à la Société



**Article 3 :**

La Société est tenue de publier, notamment sur son site Web, son offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel conformément à la présente décision au plus tard dans quinze (15) jours à partir de la date de sa notification.

**Article 4 :**

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

Cette décision sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

**Pour le collège de l'INT  
Le Président de l'Instance Nationale  
des Télécommunications**

**Hichem BESBES**

