
Offre de Gros xDSL de



TABLE DES MATIERES

1	DEFINITIONS	6
2	PRINCIPE DE L'OFFRE	7
2.1	Description.....	7
2.2	Schéma de principe.....	7
3	CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE	8
3.1	L'Accès Client.....	8
3.1.1	Définition :	8
3.1.2	Eligibilité du service :	8
3.1.3	Débits offerts :	8
3.1.4	Caractéristiques techniques :	8
3.1.5	Liaison entre l'équipement FSI/ ORPT et le BRAS TT.....	10
3.2	Pré requis et engagements du FSI/ ORPT	10
3.2.1	Information préalable de l'Utilisateur par le FSI/ ORPT	10
3.2.2	Obligation d'information de l'Utilisateur.....	10
3.2.3	Choix de l'Utilisateur.....	11
3.3	Etudes techniques.....	11
3.4	Centralisation des commandes et de la gestion.....	11
3.5	Prévisions de vente.....	12
3.6	Perturbation du réseau de TT	12
4	MODIFICATION DU SERVICE	12
4.1	Changement affectant l'Accès Client.....	12
	Le changement d'un débit d'un Accès Client est possible,.....	12
4.2	Résiliation	12
5	MISE A JOUR DES SITES	12
6	SERVICE APRES-VENTE	13
6.1	Gestion des réclamations.....	13
6.2	Réclamation d'incident	13
6.3	Expertise	13
6.3.1	Principe	13
6.3.2	Procédure.....	14
6.3.3	Abandon d'expertise.....	14



7	ENGAGEMENTS DE DELAIS DE LIVRAISON D'UN ACCES.....	15
8	ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE.....	15
8.1	Conditions d'engagements.....	15
8.2	Garantie de temps de rétablissement (GTR).....	15
9	PENALITES.....	15
10	ELEMENTS DU SYSTEME D'INFORMATIONS.....	15
10.1	Traitement des demandes.....	15
10.2	Eligibilité.....	15
10.3	Gestion des réclamations.....	16
11	PRINCIPES DE FACTURATION.....	17
11.1	Objet de la facturation.....	17
11.2	Périodicité de facturation.....	17
11.3	Paiement des factures.....	17
11.4	SAV - expertise.....	18
12	EVOLUTION DU SERVICE.....	18
13	GARANTIE FINANCIERE.....	18
14	TARIFS.....	19
14.1	Offre résidentielle ADSL :.....	19
14.1.1	Tarifs récurrents.....	19
14.1.2	Tarifs non récurrents.....	19
14.2	Offre résidentielle ADSL Nu :.....	20
14.2.1	Tarifs récurrents.....	20
14.2.2	Tarifs non récurrents.....	20
14.3	Offre résidentielle VDSL :.....	21
14.3.1	Tarifs récurrents.....	21
14.3.2	Tarifs non récurrents.....	21
14.4	Offre résidentielle VDSL Nu :.....	21
14.4.1	Tarifs récurrents.....	21
14.4.2	Tarifs non récurrents.....	22
15	CO-LOCALISATION :.....	22





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 autorisés à commercialiser des services internet, 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 Tunisie Telecom 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

... Tunisie Telecom

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



2 Principe de l'offre

2.1 Description

L'offre consiste en la fourniture d'un accès haut débit/très Haut Débit pour le client final sur l'infrastructure technique de . L'accès désigne toute la partie technique regroupant les trois composantes comme présenté dans le schéma de principe ci-dessous.

Cette offre est destinée dans une première étape pour les nouvelles acquisitions, et puis va couvrir les anciens abonnements dès expiration de la durée d'engagement prescrite dans le contrat client. Les lignes post payés et prépayés sont concernées dans cette offre.

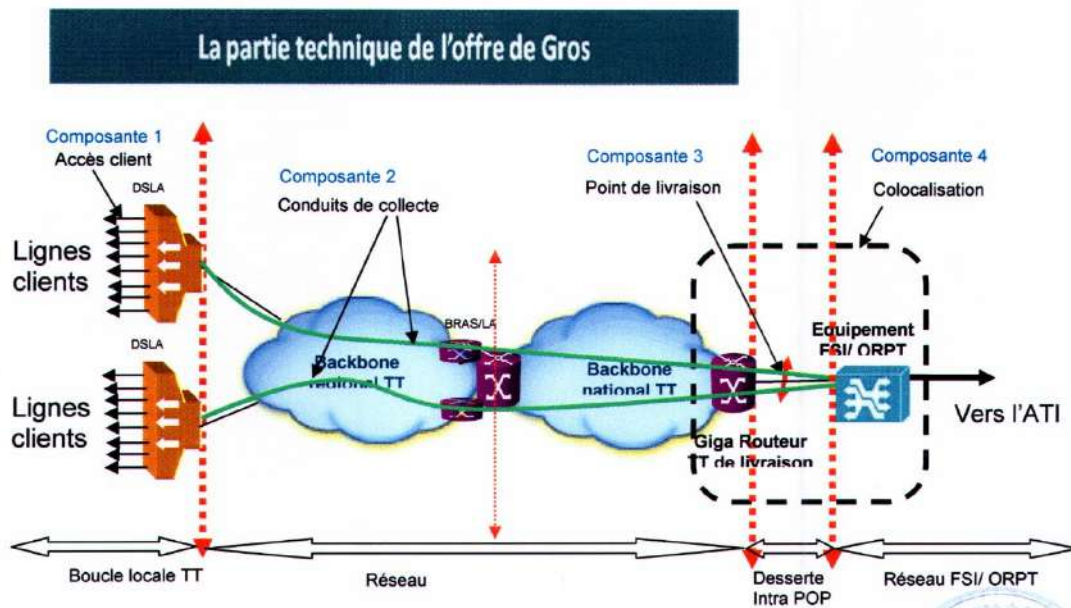
Cette offre donne la possibilité à une souscription à une nouvelle offre avec ou sans abonnement voix.

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.

En cas de livraison sur un site de , le FSI/ ORPT devra avoir en outre signé une convention de co-localisation avec selon les conditions techniques et tarifaires approuvées dans le cadre des OTTI en vigueur.

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.

2.2 Schéma de principe



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 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 DSLM de à partir de la source de la boucle locale de .

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

3.1.2 ELIGIBILITÉ DU SERVICE :

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

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

3.1.3 DÉBITS OFFERTS :

Les débits disponibles sur l'accès client sont en débit IP crête allant de :

- 4 Mbit/s à 20 Mbit/s pour la technologie ADSL
- 20 Mbits à 100Mbits pour la VDSL

En fonction de la longueur de la ligne d'accès, seul certain débit seront disponibles. Les Accès Client sont basés sur les technologies ADSL / ADSL2+ et VDSL.

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.

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 réalisé 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.

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

Cette situation a conduit à valider des modems clients qu'elle recommande, au titre de ses offres de détail et de son offre de gros. La liste de ces modems validés pourra être demandée à

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 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 assurée 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

L'Accès Client est une des composantes du service offert par le FSI/ ORPT aux Utilisateurs.

Le FSI/ ORPT s'engage à informer individuellement chacun des Utilisateurs, par écrit et préalablement à toute signature de contrat avec lui :

- de devoir faire son affaire personnelle des conséquences de la mise en œuvre de sa commande d'Accès Client notamment par rapport aux liens contractuels qui le lieraient avec ou un FSI/ ORPT Tiers,
- de la nécessité pour lui d'avoir et de maintenir en service sa ligne téléphonique auprès de , pour pouvoir accéder au service qu'il lui fournit à l'exception des cas des abonnés en accès nu.

3.2.2 OBLIGATION D'INFORMATION DE L'UTILISATEUR

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 Client et notamment des résiliations des services fournis par et supportés par l'Accès Client considéré, le cas échéant dans les conditions contractuelles souscrites auprès de cette dernière.

Excepté, le cas où le Client Final opérerait pour l'ADSL NU, la mise en œuvre d'un Accès Client suppose l'existence d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de 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...).

L'Utilisateur 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.

L'Utilisateur signale à les dysfonctionnements du service téléphonique.

3.2.3 CHOIX DE L'UTILISATEUR

Le FSI/ ORPT s'engage expressément à obtenir de l'Utilisateur un document exprimant son choix de souscrire un service haut débit audit 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) ou la raison sociale de l'Utilisateur,
- l'adresse du local désigné par l'Utilisateur,
- le Numéro de Désignation de la ligne téléphonique support,
- le nom de la société qui sera titulaire de l'Accès Client et qui fournira le service.

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

La saisie de la demande d'accès client ne peut se faire sur un support de ligne admettant un ou plusieurs contrats d'abonnement à des services d'accès internet fournis par ou un FSI/ ORPT.

3.3 Etudes techniques

Une étude préalable de faisabilité détermine si les conditions techniques de fourniture du Service sont satisfaites, notamment, en cas de Co localisation sur un site de , les conditions d'espace disponible dans les sites d'hébergement de

3.4 Centralisation des commandes et de la gestion

La mise en œuvre de l'offre suppose une gestion centralisée du Service par et le FSI/ ORPT.



Le FSI/ ORPT adresse toutes ses demandes relatives au service aux entités gestionnaires désignées par Réciproquement, le FSI/ ORPT désigne les interlocuteurs chargés des relations avec

3.5 Prévisions de vente

Le FSI/ ORPT fournit tous les trois mois à 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 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 le FSI/ ORPT dans les meilleurs 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 reliquat d'engagement sera du, il correspond au solde des abonnements mensuels restant à courir.

5 Mise à jour des sites

mettra à jour la liste des sous-répartiteurs équipés de VDSL chaque 6 mois.



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 :

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 un de 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 :

- Un avis de clôture matérialise la restitution
- En cas de clôture pour « Signalisation Transmise à Tort », facturera forfaitairement la signalisation à tort au FSI/ ORPT

Contestation de la qualification « Transmise à Tort » de la signalisation :

- La contestation est effectuée soit en faisant réaliser un constat d'huissier soit en faisant réaliser « une expertise contradictoire »

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

En cas d'abandon d'expertise à la demande du FSI/ ORPT, 50% du forfait expertise reste du à



7 Engagements de délais de livraison d'un accès

La demande de Création d'un Accès ADSL/VDSL de est satisfaite dans un
délai standard de 10 Jours ouvrés maximum à compter de la commande par font
i, sous réserve de disponibilité et compatibilité technique.

8 Engagements de qualité de service

8.1 Conditions d'engagements

Les éléments techniques de comptage des communications entre le FSI/ ORPT et font
foi afin de justifier l'heure exacte des communications téléphoniques échangées.

8.2 Garantie de temps de rétablissement (GTR)

s'engage à rétablir un Accès Client au plus tard 72 heures de la date de
signalisation de l'incident.

9 Pénalités

fixera en commun accord avec l'INT et les différents acteurs des pénalités
relatives aux SLA après une durée d'expérimentation de 6 mois.

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) pour :

- 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
- La gestion d'une demande de suspension (*)

10.2 Eligibilité

Le système extranet permet au FSI/ ORPT de vérifier l'éligibilité d'une ligne au service
demandé.

Données d'entrée :



-
- Les données d'entrée du FSI/ ORPT consistent en : un numéro de téléphone de l'utilisateur final
 - Le ou les services/demandes souhaités parmi les services disponibles de

Données de sortie :

- Etat de la demande saisie
- Le cas échéant, la notification de rejet et les motifs de rejets.

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, Tunisie Telecom, considère le problème résolu et procède à la clôture du ticket.



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, dont la responsabilité incombe à le FSI/ ORPT, peut, exceptionnellement 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 de services fournis aux clients finaux
- Les frais de raccordement et de mise en service
- Les frais à l'acte pour les demandes payantes
- 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 trente (30) 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 (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.

12 Evolution du service

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 dans les meilleures délais possibles et ne dépassant pas les six mois à compter de la publication de ladite 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

veille à la synchronisation entre ses offres de détails et celles de revente en gros, chaque modification touchant la tarification d'un débit sera appliquée automatiquement sur l'offre de revente tout en respectant le principe de convenance au niveau de la remise accordée et les exigences de la réglementation en vigueur.

14.1 Offre résidentielle ADSL :

14.1.1 TARIFS RECURRENENTS

Débit commandé	4M	8M	12M	20M
Tarifs Retail en TTC	15	20	25	30
Tarifs Retail en HT	12,8	17,0	21,3	25,5
Remise accordée (retail minus)	15,0%	15,0%	20,0%	20,0%
Tarif de gros retail minus	10,8	14,5	17,0	20,4

Tarifs en DT HT.

Débit offert plafonné à 20M/bits.

- Le taux de remise est de 15% pour les deux premiers débits de 4M et de 8M, 20% pour les 12M et 20M, et est applicable sur le tarif retail du débit commandé.
- La confirmation de disponibilité de débit est en fonction de la disponibilité de l'équipement au niveau du central, de la distance entre la partie privative du client et le SR/ IPMSAN, et de la qualité de la paire de cuivre.

14.1.2 TARIFS NON RECURRENENTS

Options :

- Modification des paramètres d'un accès :
Forfait : 20 DTHT
- Modification du débit d'un accès :
Forfait : 20 DTHT

SAV :

- Frais pour Signalisation Transmise à Tort :
Forfait : 65 DTHT
- Frais pour expertise au Répartiteur Général d'Abonné :
Forfait : 65 DTHT
- Frais pour expertise complémentaire chez le client final :
Forfait : 65 DTHT



- Frais pour expertise (dans le cas où la responsabilité de dysfonctionnement n'incombe pas à TT) :
Forfait : 130 DTHT

- Frais de résiliation : 20 DT HT.
- Frais d'abandon d'expertise : 30 DT HT.

Prestations :

- Frais de demande d'information unitaire à l'adresse :
Forfait : 20 D HT
- Frais de commande non conforme :
Forfait : 40 D HT
- Frais de déplacement d'un technicien en heures ouvrables :
Forfait : 80 D HT
- Frais de déplacement d'un technicien en heures non ouvrables :
Forfait : 140 D HT

14.2 Offre résidentielle ADSL Nu :

offre la possibilité d'un accès nu consistant à mettre à la disposition de la paire de cuivre de haute fréquence pour le besoin du HD toute en greffant une redevance fixe d'abonnement en mesure d'une compensation partielle du coût supporté au niveau de sa boucle locale. Le client pourrait bénéficier d'une facture unique dans le cadre de cette offre.

14.2.1 TARIFS RECURRENTS

Débit commandé	4M	8M	12M	20M
Tarifs Retail en TTC	15	20	25	30
Tarifs Retail en H Taxe	12,8	17,0	21,3	25,5
Remise accordée (retail minus)	15,0%	15,0%	20,0%	20,0%
Compensation Boucle Locale (voix) TTC	4,0	4,0	4,0	4,0
Compensation Boucle Locale (voix) H Taxe	3,2	3,2	3,2	3,2
Tarifs ADSL Nu avant remise en H Taxe	16,0	20,2	24,5	28,7
Tarif de gros ADSL Nu en H Taxe	13,6	17,2	19,6	23,0

NB: TVA de l'ADSL est de 12%

TVA Voix fixe est de 18%

14.2.2 TARIFS NON RECURRENTS

Voir chapitre (12.1.2)



14.3 Offre résidentielle VDSL :

Dans le cadre de son offre de gros tenant compte de l'évolution des besoins des clients des FAI/ ORPT pour le THD, met à la disposition des acteurs du marché une offre de gros pour des débits allant de 20M à 100M comme spécifiés dans le tableau ci-dessous :

14.3.1 TARIFS RECURRENTS

Tarifs Retail en HT	20M	30M	50M	100M
Tarifs Retail en TTC	35	40	65	90
Tarifs Retail en HT	28,2	32,3	52,5	72,6
Remise accordée (retail minus)	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%
Tarif de gros retail minus	24,01	27,44	44,59	61,74

- ne peut répondre qu'aux demandes dans les zones actuellement couvertes par la technologie VDSL.

14.3.2 TARIFS NON RECURRENTS

Voir chapitre (12.1.2)

14.4 Offre résidentielle VDSL Nu :

offre la possibilité d'un accès nu toute en greffant une redevance fixe d'abonnement en mesure d'une compensation partielle du coût supporté au niveau de sa boucle locale. met à la disposition des acteurs du marché une offre de gros Nu pour des débits allant de 20M à 100M comme spécifiés dans le tableau ci-dessous :

14.4.1 TARIFS RECURRENTS

Tarifs Retail en TTC	20M	30M	50M	100M
Tarifs Retail en TTC	35	40	65	90
Tarifs Retail en H Taxe	28,2	32,3	52,5	72,6
Remise accordée (retail minus)	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%
Tarif de gros retail minus	24,0	27,4	44,6	61,7
Compensation Boucle Locale (voix) TTC	4,0	4,0	4,0	4,0
Compensation Boucle Locale (voix) H Taxe	3,2	3,2	3,2	3,2
Tarifs ADSL Nu avant remise en H Taxe	31,5	35,5	55,7	75,9
Tarif de gros ADSL Nu en H Taxe	26,8	30,2	47,3	64,5



- ne peut répondre qu'aux demandes dans les zones actuellement couvertes par la technologie VDSL.

14.4.2 TARIFS NON RECURRENTS

Voir chapitre (12.1.2)

15 Co-localisation :

Les conditions techniques et tarifaires de la Co-localisation sont celles indiquées dans les OTTI de l'année en cours.

