

## Annexe 1

à la Décision Coll/REG/2018/06 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 01 août 2018 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications

### 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 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.

### 2. Méthodologie d'approbation

À l'issue de l'approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL pour l'année 2016 et dans le cadre de suivi du marché et de la bonne exécution de ses décisions, l'INT a veillé en collaboration avec tous les opérateurs et les fournisseurs de services Internet à débattre et à remédier aux principaux problèmes soulevés par ces derniers notamment ceux afférents à :



- ✓ L'éligibilité des lignes dans le cadre de la revente (lignes existantes et nouvelles acquisitions)
- ✓ Les conditions relatives à la qualité de service et les pénalités y afférentes.
- ✓ Le processus de migration des anciens clients.

Différentes réunions de travail ont également été tenues sous l'égide de l'Instance Nationale des Télécommunications afin de débattre les raisons des retards des délais de livraison de l'accès que réclament les signataires des conventions avec la Société

Malgré les difficultés rencontrées, l'Instance Nationale des Télécommunications a noté avec satisfaction l'augmentation du nombre de lignes xDSL commercialisées depuis l'approbation de la décision n°10 en date du 05 octobre 2016 qui a dépassé 100 milles lignes. Ces réalisations sont de nature à favoriser le développement de l'Internet fixe Haut débit/très haut débit et à instaurer une concurrence loyale entre les différents intervenants.

Pour approuver la nouvelle offre de revente en gros de l'Internet xDSL et tenant compte des remarques des opérateurs des réseaux publics de télécommunications et des fournisseurs de service Internet, l'Instance Nationale des Télécommunications a jugé qu'il est opportun d'accorder une importance particulière aux éléments suivants :

- ✓ La question d'éligibilité des lignes.
- ✓ La question du délai de livraison d'un accès.
- ✓ La fixation des pénalités afférentes aux différents engagements de qualité de service.
- ✓ La question de migration des clients.
- ✓ L'intégration des lignes professionnelles au niveau de la nouvelle offre.

### 3. Spécifications et évolution de l'offre :

La Société : a présenté au niveau de son projet d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel des modifications qui portent sur :

- **L'éligibilité des lignes** : la Société a proposé au niveau de la présentation de ses engagements une phase d'éligibilité pour la livraison d'un accès de quarante-huit (48) heures. À cet égard, l'Instance a rappelé à la Société la nécessité d'assurer une éligibilité instantanée des lignes permettant à chaque opérateur et à chaque fournisseur de service Internet de vérifier directement via le workflow l'éligibilité d'une ligne.

Toutefois, en tenant compte des difficultés opérationnelles pour satisfaire l'éligibilité instantanée particulièrement pour les nouvelles installations, l'Instance estime qu'il est adéquat d'allouer un délai de quarante-huit (48) heures pour la phase d'éligibilité et ce uniquement pour les cas de nouvelles installations. Le délai accordé est assorti d'une pénalité fixée par l'Instance.



- **Délai de livraison d'un accès :** La Société a proposé un délai de livraison d'un accès ADSL comme illustré par le tableau suivant :

| Phases selon convention                    | SLA TT  |
|--|---|
| Phase d'éligibilité                        | 48h   |
| Phase de souscription                      | Délais opérateur et fournisseur de service Internet |
| Phase de validation de la commande         | 72h   |
| Phase d'activation et réception de l'accès | 48h   |

L'Instance a estimé que le délai de livraison d'un accès ADSL n'est pas en phase avec les dispositions de la décision n°107 en date du 11 novembre 2015. De plus, ce délai est moins favorable que celui inscrit au niveau de l'offre approuvée en 2016 et dépasse le délai prévu au niveau de ladite décision qui est de deux (02) jours. À cet égard, L'Instance a invité la Société à expliquer en particulier le délai de soixante-douze (72) heures pour la validation de la commande.

En réponse à la demande l'Instance, l'opérateur historique a mis l'accent sur la charge opérationnelle matérialisée par la complexité et la multiplicité des tâches effectuées au niveau de la phase d'activation qui inclut :

- Réception des ordres de travaux par les équipes techniques de TT
- Attribution du numéro par TT
- Communication de l'Ordre des travaux aux équipes terrain (service client)
- Planification des ordres de travaux par équipe et par ancienneté
- Dispatching aux équipes terrain pour construction de la ligne
- Déplacement des équipes sur site
- Intervention sur site et installation chez le client
- Confirmation de la construction du support cuivre
- Réservation des ressources ADSL
- Tirage de jarretières ADSL (au niveau du central ou du MSAN)
- Validation des travaux sur système.

L'Instance estime qu'il est possible, à ce stade, d'accepter la proposition de la Société. Elle se réserve le droit de réviser ce délai s'il s'avère nécessaire. De plus, elle considère que pour assurer le respect des délais proposés, il convient de fixer les pénalités y afférentes.

- **Pour la fixation des pénalités,** l'INT a étudié les propositions de la Société ; au niveau des différentes versions qui lui ont été communiquées. Elle a considéré que les pénalités devraient s'appliquer aussi bien pour la livraison des accès que pour tous les engagements de qualité de service inscrits au niveau de l'offre y compris le cas de perturbation du réseau.



L'INT estime que la perturbation du réseau devrait être signalée à l'Instance, à l'opérateur ou au fournisseur de service Internet comme suit :

- Dans un délai minimum de soixante-douze (72) heures avant l'incident, si l'opération est programmée
- Dans un délai maximum de deux (02) heures après l'incident, si l'opération n'est pas programmée.

À cet égard, il convient de signaler que dans le but d'assurer le respect des engagements de qualité et des différents délais proposés, l'Instance estime qu'elle doit appliquer des pénalités dont le montant est en adéquation avec l'importance de l'engagement y afférent. De plus, l'Instance tient à souligner que le fait d'appliquer des pénalités sous condition de réalisation d'un pourcentage déterminé d'engagements en matière de qualité complique le processus d'application des pénalités et réduit leur impact. Ainsi, l'Instance estime qu'il est judicieux d'opter pour l'application de pénalités qui évoluent au cours du temps en vue d'inciter la Société de prendre les mesures nécessaires pour respecter ses engagements.

- **Pour la migration des clients :** la Société a exclu certaines offres des cas de migration possibles. L'Instance a jugé que la Société devra, conformément aux engagements pris au cours des différentes réunions, rendre tous les cas de migration possibles.
- **Pour l'intégration des lignes professionnelles :** L'Instance a demandé à la Société d'inclure au niveau de son offre de revente les lignes professionnelles. De sa part, la Société estime que cette demande présente une grande menace à son activité B2B et que les opérateurs alternatifs peuvent s'adresser aux clients business directement par leurs propres infrastructures sans recourir à celles de l'opérateur historique. La Société estime également que le modèle de service en guichet unique qu'elle a déjà proposé remplace l'offre de gros pour les lignes professionnelles et permet le respect du principe de répliquabilité.

L'Instance a estimé qu'il est nécessaire de ne pas lier l'approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL pour les résidentiels à l'intégration des lignes professionnelles. Par ailleurs, elle considère qu'il convient d'étudier avec plus de détails cette question séparément le plus tôt possible.

