

Annexe 3

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

1. Modification des dispositions du titre 2.1. relatif à «Description» comme suit :

« 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.

Les conditions techniques et financières de fourniture de ces Services sont définies dans la suite de la présente offre.

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 entre les offres classiques de et l'offre de gros (avec ou sans voix) sont possibles. Pour les offres de : «SMART ADSL GU FSI», «SMART VDSL GU FSI», «SMART ADSL», «SMART VDSL» les migrations y afférentes seront possibles à partir du **01 janvier 2019**.

Le trafic sera livré au FSI/ ORPT sur un point de présence du FSI/ ORPT ou co-localisé sur un site de Tunisie Telecom 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.»

2. Modification des dispositions du titre 3.6 relatif à «la perturbation du réseau » comme suit :

«Au cas où un flux de trafic perturberait la qualité du réseau de 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) 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.

Les pénalités citées au niveau de l'article 9 seront appliquées en cas de dépassement de ces délais».

3. Modification des dispositions du titre 6.2. intitulé « Réclamation d'incident» comme suit :

«Dépôt de la signalisation :

- Les signalisations sont déposées avec comme référence le numéro de téléphone de l'accès client final
- Le FSI/ORPT doit confirmer la résolution de la réclamation client



4. Modification des dispositions du titre 7 intitulé « engagements de délais de livraison d'un accès » comme suit :

Phase selon convention	Description	SLA
Phase 1 : Eligibilité	FSI/ORPT dépose une demande via l'Interface d'Echange d'Informations 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	Instantanée pour les anciennes installations
		48H 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.	72H
Phase 4 : Activation & Réception de l'Accès	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. notifie le FSI/ORPT via l'Interface d'Echange d'Informations dès la réalisation de chaque activation. 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 où enregistre l'activation de l'accès sur l'interface d'échange. Le FSI/ORPT est tenu de confirmer ou d'infirmer cette date dans les quarante-huit (48) heures ouvrées.

L'INT se réserve le droit de réviser ces délais conformément à la réglementation en vigueur ».

5. Modification des dispositions du titre 8.2 afférentes à la «Garantie de temps de rétablissement (GTR)» comme suit :

«Tunisie Telecom 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, Tunisie Telecom 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 au niveau de l'article 9 seront appliquées en cas de dépassement de ces délais».

6. Suppression des dispositions du titre 9 relatif aux «Pénalités» et remplacement par ce qui suit :

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



	Du 01/09/2018 au 31/12/2018	A partir du 01/01/2019
Pénalités	1 DT/ jour de retard	2 DT /jour de retard

7. Modification des dispositions du titre 10.1 afférent au "Traitement des demandes" comme suit :

« La gestion des flux des données est entièrement gérée via un système extranet (workflow TT), notamment pour ce qui suit:... »

8. Modification des dispositions du titre 10.2 afférent à "Eligibilité" comme suit :

«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'Échange d'Informations afin de vérifier l'éligibilité d'un Accès telles que définies ci-dessus 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, et ce via l'interface d'Échange d'Informations.»

9. Modification des dispositions du titre 11.1 afférent au «Objet de la facturation» comme suit :

«En cas d'indisponibilité de service prolongée, dont la responsabilité incombe à l'opérateur, 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) ».

10. Modification des dispositions du titre 12 afférent à «Évolution du service» comme suit :

« Après que l'INT ait émis un avis favorable, et en cas de publication par l'opérateur 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 offre.»

11. Suppression du troisième tableau du titre 14 intitulé «Tarifs».

12. Modification des dispositions du titre 14 intitulé « Tarifs » comme suit :

- *« Les prix Retail xDSL doivent être consignés dans un catalogue de prix nommé « Catalogue de prix Retail xDSL de l'opérateur » et ce après accord de l'INT.*
- *Une compensation partielle du coût supporté, par l'opérateur, au niveau de la boucle locale est prévue pour les accès xDSL Nus avec les mêmes taux de remises appliqués pour les frais récurrents.*
- *Le catalogue de prix de démarrage doit être remis aux FSI/ORPT à la signature de la convention.*
- *Toute mise à jour par l'opérateur des prix Retail xDSL et validée par l'INT doit être consignée dans un nouveau catalogue de prix à adresser aux FSI, au moins quinze(15) jours avant le lancement commercial effectif par l'opérateur.»*

13. Suppression de l'annexe 2 l'offre de

