

XIV. ACCES A LA BOUCLE LOCALE DE TUNISIE TELECOM

XIV.1 Introduction

Pour permettre à un ORPT de commercialiser des offres s'appuyant sur sa boucle locale filaire, propose deux offres d'accès :

- a. l'accès total à la boucle locale qui constitue l'offre de dégroupage total. Cette offre permet à l'ORPT de disposer de l'intégralité de la bande de fréquences disponible sur la boucle locale.
- b. l'accès partagé à la boucle locale qui constitue l'offre de dégroupage partiel. Cette offre permet à l'ORPT de disposer des fréquences hautes non vocales, disponibles sur la boucle locale.

L'offre de dégroupage total inclut la prestation de fourniture, l'installation et l'entretien de câbles de renvoi.

L'offre de dégroupage partiel inclut la prestation de fourniture, l'installation et l'entretien de câbles de renvoi et de filtres xDSL utilisés pour le partage de la bande de fréquences.

Ces deux offres s'appuient sur une offre de colocalisation (locale, adjacente ou distante) des équipements de l'ORPT (cette offre est décrite au chapitre X).

commercialise également des informations sur les répartiteurs généraux. Ces informations peuvent s'avérer utiles à la mise œuvre des offres par l'ORPT.

L'ORPT qui désire souscrire aux offres de dégroupage commercialisées par doit satisfaire à un certain nombre d'obligations :

- la signature d'une convention relative à l'accès à la boucle locale ;
- la signature d'un accord de confidentialité visant à la non diffusion des informations transmises par à l'ORPT ;
- la signature d'un accord de colocalisation spécifique sur le site concerné par le dégroupage ;
- la communication à à l'avance de ses prévisions de commandes d'accès, répartiteur par répartiteur sur une période déterminée.

mettra en place un Point de Contact Unique pour la gestion des demandes de dégroupage des ORPT.

XIV.2 Description des offres

XIV.2.1 Offre de dégroupage total

L'offre de dégroupage total permet à l'ORPT d'accéder au niveau du répartiteur général, à la totalité des fréquences disponibles sur la boucle locale.

Le dégroupage total de la boucle locale est réalisé en installant un câble de renvoi entre le répartiteur général de et les équipements de l'ORPT (Répartiteur en cas de colocalisation locale ou en utilisant un câble de renvoi « étendu » jusqu'à une armoire située à proximité immédiate du bâtiment , en cas de colocalisation distante.

La prestation recouvrant la fourniture, l'installation et la maintenance des câbles de renvoi, étendus ou non, est assurée par .

L'offre n'est disponible que sur une boucle locale active supportant initialement le service téléphonique analogique de [] et identifiée par son n° de téléphone en service.

[] fournit l'accès en dégroupage total selon les demandes de l'ORPT sur la base des processus décrits au chapitre Commande-Livraison.

Les éléments de services associés à l'offre de dégroupage total sont les suivants :

Commande d'un accès : [] vérifie si un accès en dégroupage total peut être fourni de bout en bout, sur la base des informations qui lui sont communiquées par l'ORPT (identité du client, conditions préalables, date souhaitée de mise en service...).

La réponse est notifiée à l'ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité à répondre à la commande (impossibilité technique, opérationnelle ou commerciale). En particulier, il n'est pas possible de commander une ligne en période d'engagement et/ou non à jour de paiement de facture.

Cette opération est facturée par des frais de commande d'accès.

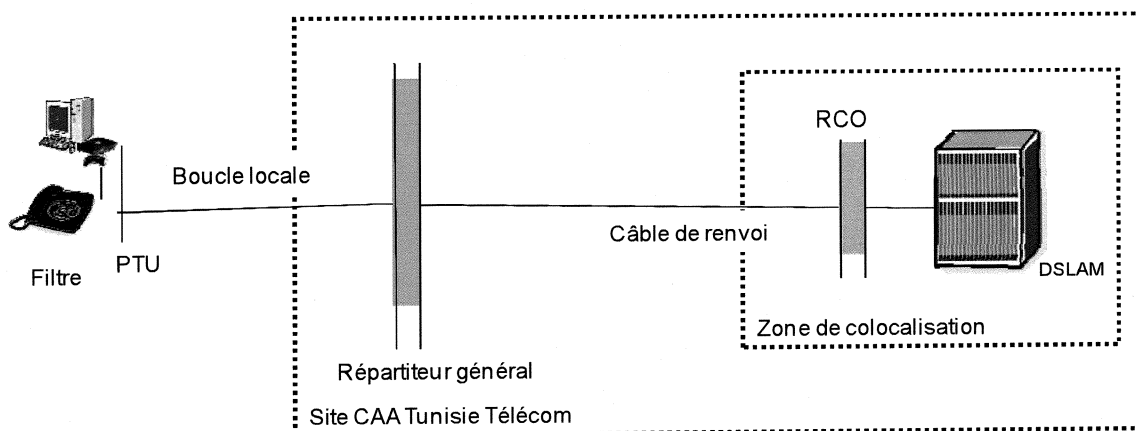
Activation d'un accès : après avoir reçu un bon de commande de la part de l'ORPT et dans le cas où la commande de l'accès est possible, [] dégroupé totalement la boucle locale en installant:

- un câble de renvoi entre le répartiteur général et les équipements de l'ORPT, à la réglette réservée à [] dans le RCO, en cas de colocalisation locale ;
- un câble de renvoi étendu entre le répartiteur général et l'armoire ORPT située à proximité immédiate du bâtiment de [], en cas de colocalisation distante.

[] procède également à la résiliation de tous les services téléphoniques associés à l'accès qui est dégroupé totalement selon les modalités décrites dans les conditions générales de vente du service téléphonique.

Cette opération est facturée par des frais d'activation d'accès.

Résiliation d'un accès : après avoir reçu un bon de résiliation de la part de l'ORPT et vérifié que l'accès à résilier appartient à l'ORPT, [] déconnecte le câble de renvoi des équipements de l'ORPT de la réglette réservée à Tunisie Telecom dans le RCO. Cette opération est facturée par des frais de résiliation d'accès.



XIV.2.2 Offre de dégroupage partiel

L'offre de dégroupage partiel permet à l'ORPT d'accéder au niveau du répartiteur général, à la bande de fréquence haute disponible sur la boucle locale.

Le dégroupage partiel de la boucle locale est réalisé en installant :

- un filtre ADSL et les équipements associés (splitter rack)
- un câble de renvoi entre le filtre ADSL et les équipements de l'ORPT

La prestation recouvrant la fourniture, l'installation et la maintenance du filtre ADSL ainsi que la fourniture, l'installation et la maintenance des câbles de renvoi (étendus ou non), est assurée par

L'offre n'est disponible que sur une boucle locale active supportant le service téléphonique analogique de et identifiée par son n° de téléphone en service. En cas de suspension ou résiliation du service téléphonique analogique de , l'offre de dégroupage partiel sera résiliée.

Pour une installation terminale d'un client donné, l'accès partagé est fourni en l'état de ses caractéristiques techniques au moyen des capacités techniques existantes, dans les conditions suivantes :

- Une continuité métallique entièrement établie de bout en bout existe entre cette installation et son répartiteur principal de rattachement de ; assure la continuité de la liaison métallique de la boucle locale mais ne garantit ni la permanence de cette continuité, notamment en cas de maintenance de l'accès, ni les caractéristiques techniques de la liaison ;
- La liaison supporte un service de téléphonie analogique ordinaire commercialisé par .
- Les Liaisons supportant les accès télex, PABX/SDA, RNIS, liaisons louées ne sont pas éligibles au dégroupage partiel.

fournit l'accès en dégroupage partiel selon les demandes de l'ORPT sur la base des processus décrits au chapitre Commande-Livraison.

Un filtre séparant les signaux téléphoniques des signaux haut débit devra être installé par l'ORPT dans les locaux de l'abonné. Ce filtre ne devra générer aucune perturbation du service téléphonique de sous peine de résiliation de l'offre par .

Les éléments de services associés à l'offre de dégroupage partiel sont les suivants :

Commande d'un accès : vérifie si un accès en dégroupage partiel peut être fourni de bout en bout, sur la base des informations qui lui ont été communiquées par l'ORPT (identité du client, conditions préalables, date souhaitée de mise en service...). La réponse est notifiée à l'ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité à répondre à la commande. Cette opération est facturée par des frais de commande d'accès.

Activation d'un accès : après avoir reçu un bon de commande de la part de l'ORPT et dans le cas où la commande de l'accès est possible, dégroupé partiellement la boucle locale en installant:

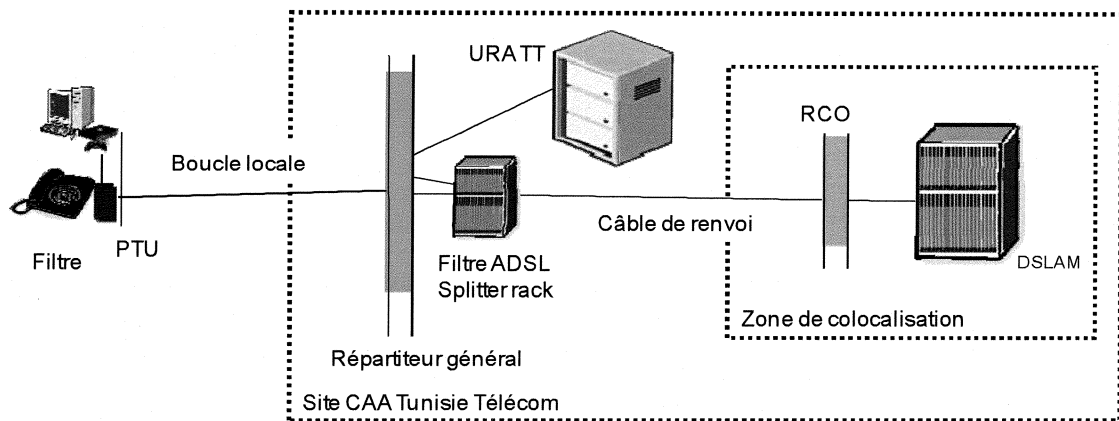
- un filtre ADSL dans le splitter rack
- un câble de connexion entre le répartiteur général et le filtre ADSL
- un câble de renvoi entre le filtre ADSL et les équipements de l'ORPT, à la réglette réservée à dans le RCO, en cas de colocalisation locale

- un câble de renvoi étendu entre le filtre ADSL et une armoire ORPT située à proximité immédiate du bâtiment , en cas de colocalisation distante

Cette opération est facturée par des frais d'activation d'accès.

Résiliation d'un accès : après avoir reçu un bon de résiliation de la part de l'ORPT et vérifié que l'accès à résilier appartient à l'ORPT, déconnecte le câble de renvoi de la réglette réservée à dans le RCO. Cette opération est facturée par des frais de résiliation d'accès.

Migration d'un accès partiel vers un accès total : la migration consiste en une résiliation d'accès partiel suivie d'une demande d'activation d'accès total. Cette opération est facturée en additionnant les frais de résiliation d'accès partiel et les frais d'activation d'accès total.



XIV.2.3 Informations sur les répartiteurs généraux

La prestation de fourniture d'informations sur les répartiteurs généraux de consiste à fournir, sur demande de l'ORPT, pour une zone géographique donnée, pour un répartiteur principal donné, les informations suivantes :

- Le Nom et l'adresse de chaque répartiteur général situé dans cette zone géographique.
- La liste des ABPQM allouées à chaque répartiteur général situé dans cette zone.
- Les cartes sur support papier au format A3, donnant par répartiteur la zone géographique desservie (sous réserve de disponibilité des cartes).
- La fourniture des informations par accès unitaire,

Cette prestation consiste à fournir à un ORPT demandeur sur la base du numéro de désignation (ND)(qui est celui de la ligne associée dans le cas de l'activation d'un accès préexistant), sous réserve de signature par l'ORPT demandeur de la convention d'interconnexion et d'accès de la boucle locale de :

- Les informations de longueurs des tronçons de la boucle locale, par calibre, entre le répartiteur principal de et le point de concentration correspondant à l'aboutement de la ligne de branchement relative à l'accès considéré, et ce sous réserve de la disponibilité de ces informations,
- L'éligibilité de la ligne au dégroupage partiel

La qualité des données fournies à l'ORPT est celle en l'état des bases du système d'information de au moment de la fourniture. La fourniture d'informations est exclusive de la réservation des ressources correspondantes. La fourniture de l'information de longueur et calibre est subordonnée à l'éligibilité de la ligne au dégroupage.

Ces informations sont fournies en l'état existant du réseau au moment de la commande et sont fournies à titre indicatif. Elles ne préjugent pas de la faisabilité de fournir un accès partagé ou total. La liste préliminaire des répartiteurs dont l'environnement du site permettrait à un opérateur demandeur de bénéficier de l'accès à la boucle locale est fournie à l'annexe IV, sous réserve de la disponibilité des espaces et des diverses ressources nécessaires à ces fins.

Les évolutions régulières du réseau de _____ peuvent avoir un impact sur les offres de dégroupage (introduction de nouvelles technologies liées à l'évolution des standards internationaux ou de la création / fermeture de sites CAA...). Dans ce contexte, _____ notifie 3 mois à l'avance l'ORPT des évolutions de son réseau ayant un impact sur les offres de dégroupage.

XIV.2.4 Conditions techniques

Technologies DSL

Les seules techniques autorisées pour la mise en œuvre du dégroupage par l'ORPT (total et partiel) sont les technologies ADSL sur ligne analogique : ADSL ITU G 992.1 annexe A, ADSL Lite ITU G 992.2 annexe A, ADSL2 ITU G 992.3 annexe A, ADSL2+ ITU G 992.5 annexe A, READSL2 ITU G 992.3 annexe L.

Ces techniques doivent respecter l'intégrité de la boucle locale de _____ et ne pas perturber les services existants. Au cas où l'ORPT mettrait en œuvre des techniques qui ne respectent pas les spécifications précitées, _____ en avvertirait l'ORPT et suspendrait immédiatement la mise à disposition des accès dégroupés.

Câbles de renvoi

_____ fournit des câbles de renvoi 6/10 d'une capacité de 96 paires et d'une longueur de 25m (Braidless Cable 96 pair 25m 26 AWG).

Les caractéristiques des câbles de renvoi étendus seront fournies ultérieurement.

Filtres ADSL

_____ fournit des filtres ADSL d'une capacité de 24 paires et 48 paires.

XIV.2.5 Description des processus de commande-livraison, SAV et facturation

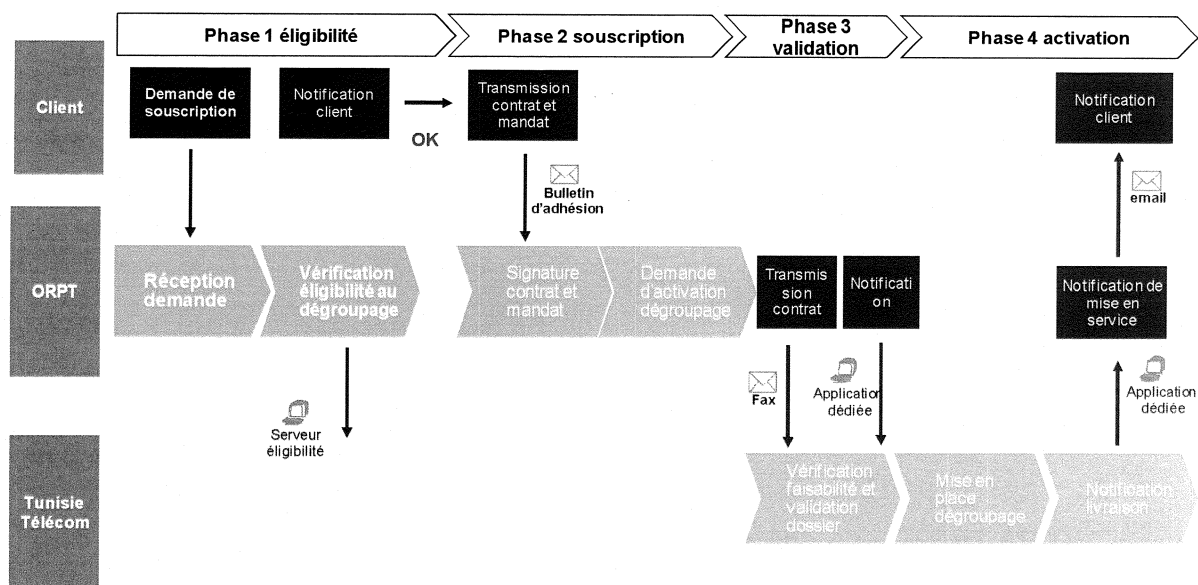
Introduction

Le processus de mise en œuvre des offres de dégroupage nécessite la mise en place d'un Point de Contact Unique chez l'ORPT et chez _____.

Il s'appuie sur la mise en place par _____ d'une plateforme d'Order Management (WorkFlow) accessible par Extranet dont les spécifications sont détaillées dans la convention d'interconnexion relative à l'accès à la boucle locale.

Commande-Livraison d'un accès

Le processus de Commande-Livraison d'un accès en dégroupage partiel est identique à celui d'un accès en dégroupage total. Il est découpé en quatre phases :



Phase 1 : éligibilité

Dans cette phase, l'ORPT peut vérifier à partir d'un numéro de téléphone, par l'intermédiaire d'un serveur Extranet situé chez l'éligibilité d'une ligne à une offre de dégroupage. Le serveur indique en réponse le nom du central de rattachement et l'affaiblissement théorique du signal sur la boucle locale.

Dans un premier temps, la réponse sera fournie en temps différé dans les délais contractuels afin que puisse effectuer le test d'éligibilité.

Dans un second temps, lorsque tous les sites de seront équipés de testeurs de lignes automatiques, la réponse pourra être donnée en temps réel.

Phase 2 : souscription

Dans cette phase, l'abonné donne mandat à l'ORPT de souscrire à l'offre de dégroupage auprès de

Ce mandat permet à l'ORPT, sous sa responsabilité, d'effectuer les démarches nécessaires auprès de pour la mise en service.

Le mandat contient au minima le nom (et le numéro du Registre de Commerce (RC) dans le cas d'une entreprise), l'adresse, le numéro de téléphone de l'abonné, une copie d'une pièce d'identité du titulaire de la ligne (et un extrait RC dans le cas d'une entreprise, le type d'offre souhaitée (total / partiel), la date de mise en service souhaitée, le nom de l'ORPT. Il doit être signé par le titulaire de la ligne.

En cas de mandat à la souscription à une offre de dégroupage total, le mandat inclut une demande de résiliation de tous les services commercialisés par Tunisie Telecom sur l'accès à dégroupé, auprès de

Cette phase ne fait pas intervenir

Phase 3 : validation de la commande

Dans cette phase, le Point de Contact Unique de l'ORPT dépose sur son espace dédié dans le Workflow une copie électronique des éléments constitutifs du mandat de souscription.

Le dépôt du mandat est horodaté et fait office de bon de commande ferme de la part de

l'ORPT. Si plusieurs mandats sont déposés le même jour pour le même accès, ne prendra en compte que le premier dépôt.

relève une fois par jour ouvré le bon de commande sur le Workflow. procède ensuite aux opérations relatives à l'élément de service **Commande d'un accès**, dans les délais contractuels.

dépose la réponse à la commande au fil de l'eau, dans l'espace dédié à l'ORPT sur le Workflow.

Phase 4 : activation

Dans cette phase, procède, si la commande est possible, aux opérations relatives à l'élément de service **Activation d'un accès**, dans les délais contractuels.

dépose le résultat de l'activation au fil de l'eau dans l'espace dédié à l'ORPT sur le Workflow.

L'ORPT peut ensuite notifier son client de la mise en service de l'accès dégroupé.

Résiliation d'un accès de la part de l'ORPT

Le Point de Contact Unique de l'ORPT dépose sur son espace dédié dans le Workflow une demande de résiliation d'un accès.

Cette demande est horodatée et fait office de bon de commande ferme de la part de l'ORPT.

relève une fois par jour ouvré les demandes sur le Workflow. procède ensuite aux opérations relatives à l'élément de service **Résiliation d'un accès**, dans les délais contractuels. dépose le résultat de la résiliation au fil de l'eau dans l'espace dédié à l'ORPT sur le Workflow.

L'ORPT peut ensuite notifier son client de la résiliation de l'offre dégroupée.

Résiliation de la part de

peut de son initiative résilier un accès dégroupé de l'ORPT.

Les motifs de résiliation de la part de sont décrits dans la convention d'interconnexion relative à l'accès à la boucle locale.

Prévisions de commande

Pour tenir compte des processus internes lors des demandes de dégroupage, souhaite que l'ORPT lui communique à l'avance ses prévisions de commandes d'accès, répartiteur par répartiteur, sur une période déterminée.

La fourniture de prévisions de commande de lignes dégroupées conditionne en particulier les délais d'activation. En absence de prévisions, les délais d'activation ne seront pas garantis par i. La signature d'un accord de colocalisation par répartiteur concerné conditionne la fourniture de prévisions.

L'ORPT communiquera ses prévisions une fois par mois et par répartiteur, pour une application au mois M+6mois.

tolérera un écart de +/- 20% par rapport aux prévisions. Pour des valeurs

situées en dehors de cette fourchette, ne sera pas tenue de respecter les délais contractuels. En cas de répétition de prévisions majorées, se réserve le droit de facturer à l'ORPT une proportion des ressources opérationnelles réservées mais non utilisées.

XIV.2.6 Service Après Vente

L'ORPT est responsable du SAV des offres commercialisées auprès de ses clients.

En cas d'incident chez un client, il met en œuvre tous les moyens nécessaires pour la résolution de l'incident sur son propre réseau (installations, équipements) et informe son client en conséquence.

Si l'ORPT considère que l'incident est du ressort de , il signale l'incident en déposant un ticket dans un espace dédié du Workflow. Le contenu de ce ticket comprend au minima un identifiant permettant à de reconnaître l'accès concerné, une description de l'incident et le résultat des investigations menées par l'ORPT.

relève une fois par jour ouvré les tickets d'incident sur le Workflow.

Une cellule nationale analyse chaque ticket puis l'envoie pour traitement aux unités d'intervention locales (Central, Centre de Construction de Lignes) afin de respecter les délais contractuels.

Trois cas peuvent se produire :

- Si l'incident ne provient pas du réseau de , la signalisation est considérée comme transmise à tort. se réserve le droit de facturer cette signalisation à l'ORPT.
- Si l'incident provient du réseau de , procède à la réparation. Une fois la réparation effectuée, le ticket est clôturé par la cellule nationale.
- Si le problème se reproduit, l'ORPT refait une nouvelle signalisation avec une demande d'expertise entre les deux parties. S'il s'avère que l'accès ne peut en l'état supporter de service ADSL, l'accès ADSL sera résilié sans frais.

Dans tous les cas, notifie l'ORPT dans l'espace dédié à l'ORPT sur le Workflow dans les délais contractuels.

XIV.2.7 Délais et qualité de service

et l'ORPT s'engagent mutuellement sur des objectifs de délai et de qualité de service (SLA).

En particulier, ces objectifs ne s'appliquent pas dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- prévisions non fournies ou non-conformes ;
- difficultés exceptionnelles ou cas de forces majeures ;
- volumes inhabituels (écart de +30% par rapport à la moyenne constatée sur une année glissante sur le répartiteur concerné).

Action	Délai contractuel proposé
Eligibilité d'une ligne ADSL	5 jours ouvrés suivant le jour du dépôt de la demande
Commande d'un accès dégroupé	20 jours ouvrés suivant le jour du dépôt de la demande
Activation d'un accès dégroupé	40 jours ouvrés suivant le jour du dépôt de la demande
Résiliation d'un accès dégroupé	20 jours ouvrés suivant le jour du dépôt de la demande
Résolution d'un incident simple	5 jours ouvrés suivant le jour du dépôt de la demande
Résolution d'un incident complexe nécessitant un rendez vous chez l'abonné	N/A
Expertise sur un incident	N/A

Ces délais sont amenés à évoluer avec l'expérience acquise par _____ et l'ORPT.

L'ORPT s'engage à transmettre des demandes de commandes conformes et de qualité. Au-delà d'un taux mensuel de commandes refusées supérieur à 10% du nombre total de commandes reçues, _____ se réserve le droit de facturer à l'ORPT une proportion des ressources opérationnelles utilisées.

XIV.2.8 Conditions de facturation

Les conditions de facturation des offres de dégroupage seront détaillées dans les conventions d'interconnexion.

XIV.2.9 Tarifs

Dégroupage total

Le tarif du dégroupage total est composé de deux parties :

Les frais d'accès à l'offre incluant :

- Commande d'un accès
- Activation d'un accès
- Résiliation d'un accès

Une redevance mensuelle d'abonnement incluant :

- les frais associés aux amortissements et à l'exploitation-maintenance de la boucle locale
- les frais correspondant au SAV spécifique au dégroupage total de la boucle locale
- les frais de création d'applications propres au dégroupage total de la boucle locale et les coûts d'adaptation des systèmes d'information existants
- les frais de facturation/wholesale au dégroupage total de la boucle locale

Frais d'accès	Commande d'un accès : 10,032 DT-HT
	Activation d'un accès : 38,105 DT-HT
	Résiliation d'un accès : 16,315 DT-HT
Redevance mensuelle	13,118 DT-HT /mois <i>ok</i>

Dégroupage partiel

Le tarif du dégroupage partiel est composé de trois parties :

Les frais d'accès à l'offre

- Commande d'un accès
- Activation d'un accès
- Résiliation d'un accès

La redevance mensuelle d'abonnement spécifique au dégroupage partiel qui inclut :

- les frais correspondant au SAV spécifique au dégroupage partiel de la boucle locale
- les frais de création d'applications propres au dégroupage partiel de la boucle locale et les coûts d'adaptation des systèmes d'information existants
- les frais de facturation/wholesale au dégroupage partiel de la boucle locale
- les frais associés aux amortissements (fourniture et installation) et à l'exploitation-maintenance des filtres ADSL

Frais d'accès	Commande d'un accès : 10,032 DT-HT
	Activation d'un accès : 38,105 DT-HT
	Résiliation d'un accès : 16,315 DT-HT
Redevance mensuelle	7,500 DT-HT /mois dont 0,247DT-HT/mois/filtre

Câbles de renvoi

Le tarif des câbles de renvoi est composé d'une redevance mensuelle d'abonnement ramenée à la paire. Ce tarif couvre les frais associés aux amortissements (fourniture et installation) et à l'exploitation-maintenance des câbles de renvoi.

Câble de renvoi 96 paires 25 m	0,070 DT-HT/paire/mois
Câble de renvoi étendu	Sur devis

Fourniture d'information sur les Répartiteurs Généraux

Les tarifs de fourniture d'informations sur les répartiteurs généraux de donnés ci-dessous par répartiteur :

sont

Fourniture de l'adresse d'un répartiteur	10 DT-HT/répartiteur
Fourniture de la taille d'un répartiteur (liste des ABPQM alloués)	10 DT-HT/répartiteur
Fourniture de la carte de la zone de desserte pour un répartiteur donné, sous format papier A3	150 DT-HT