

Décision Coll/Reg/2023/05 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 juillet 2023 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications

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 tel que modifié et complété par le décret n°53 du 10 janvier 2014 et le décret n°912 du 14 août 2017,

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 la décision Coll/Reg/2020/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2020 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société

Vu le courrier de l'Instance Nationale des télécommunications en date du 12 septembre 2022 par lequel elle a demandé à la Société de soumettre un projet mis à jour de son offre de revente en gros de l'Internet xDSL,

Vu le courrier de la Société reçu en date du 12 décembre 2023 par lequel elle a soumis à l'Instance un projet d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL,



Vu les échanges entre la Société [redacted] et l'Instance Nationale des Télécommunications en date des 22 décembre 2022 et 17 mars 2023 portant sur la révision du projet d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL par l'opérateur,

Vu le courrier électronique reçu en date du 14 avril 2023, par lequel la Société [redacted] a communiqué à l'Instance une version révisée du projet de l'Offre de revente en gros de l'Internet xDSL qui tient compte des points discutés lors de la réunion du 13 avril 2023 au siège de l'Instance,

Vu le courrier électronique reçu en date du 09 mai 2023, par lequel la Société [redacted] a communiqué à l'Instance une deuxième version révisée de son projet d'Offre de revente en gros de l'Internet xDSL qui prend en considération les modifications apportées aux matrices de responsabilités (livraison et service après-vente),

Vu le courrier électronique de l'Instance en date du 12 mai 2023 par lequel l'Instance a demandé l'avis des acteurs sur la dernière version du projet d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL de la Société [redacted]

Vu le courrier reçu en date du 23 mai 2023, par lequel [redacted] a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier électronique reçu en date du 25 mai 2023, par lequel [redacted] a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier de la Société [redacted] reçu en date du 29 mai 2023 par lequel elle a fait part à l'Instance de ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier électronique de l'Instance en date du 16 juin 2023 par lequel elle a adressé un rappel à tous les acteurs pour communiquer leurs éventuels commentaires avant de poursuivre le processus d'approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL en question,

Vu les échanges entre la Société [redacted] et l'Instance Nationale des Télécommunications en date des 15 et 27 juin 2023,

Vu le courrier électronique reçu en date du 16 juin 2023, par lequel [redacted] a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu la lettre de notification adressée à la Société [redacted] en date du 21 août 2023 concernant la décision d'approbation de son offre de revente en gros de l'Internet xDSL et la demande de l'Instance de lui soumettre une offre modifiée conformément à la décision susvisée,

Vu les échanges entre la Société [redacted] et l'Instance Nationale des Télécommunications en date des 05, 08 et 13 septembre et 09 octobre 2023 concernant la prise en compte des modifications approuvées par l'Instance Nationale des Télécommunications au niveau de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL de l'opérateur,



Vu le courrier électronique de la Société _____ en date du 25 octobre 2023 par lequel elle a transmis à l'Instance Nationale des Télécommunications une version de son offre modifiée conformément à la décision de l'Instance,

Après avoir pris compte des motifs suivants :

1. Contexte :

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 que l'application de cette obligation réglementaire 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 accorde une attention particulière 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.

Il est a rappelé que la Société _____ a procédé au niveau de son projet d'offre à des modifications, et ce afin de tenir compte de différents problèmes soulevés lors des réunions de discussion tenues au siège de l'Instance Nationale des Télécommunications.

2. Méthodologie d'approbation :

L'Instance Nationale des Télécommunications a veillé au suivi de la bonne exécution de ses décisions d'approbation des précédentes offres de revente en gros de l'Internet xDSL de la Société _____, et ce en collaboration avec les fournisseurs de services Internet et les opérateurs des réseaux publics des télécommunications.

Ainsi, afin de pouvoir approuver la nouvelle offre de revente en gros de l'Internet xDSL en tenant compte des remarques des fournisseurs de services Internet et des opérateurs des réseaux publics des télécommunications et des résultats des concertations avec les acteurs, l'Instance Nationale des Télécommunications a estimé qu'il est opportun d'accorder une importance particulière aux points suivants :



- La clause d'engagement minimum de douze mois.
- La clause tarifaire particulièrement les taux de remise.
- Les matrices de responsabilités

À cet égard, il convient de signaler que l'Instance Nationale des télécommunications a encouragé la Société [redacted] à organiser des réunions de concertation avec tous les acteurs pour améliorer les conditions de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL en vigueur et ce en tenant compte de la conjoncture actuelle du marché tout en poursuivant l'objectif de promotion du très haut débit en Tunisie.

3. Spécifications et évolution de l'offre :

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

- La suppression de la clause relative à l'engagement de douze (12) mois et son remplacement par de nouvelles dispositions de résiliation : la [redacted] a inséré au niveau de son projet d'offre des dispositions concernant le paiement de frais par le fournisseur de service Internet/ l'opérateur des réseaux publics des télécommunications (FSI/ORPT) en cas de résiliation anticipée par rapport à la période minimale d'engagement.
- La révision des deux annexes illustrant les matrices de responsabilités (livraison/SAV) : ces modifications constituent une reprise des dispositions des conventions établies avec les FSI/ORPT suite à des positions et des précisions faites par l'Instance. Ces modifications illustrent également le résultat des concertations avec les différents acteurs concernés.
- La fixation du débit d'entrée de gamme à 10Mb/s : la Société [redacted] a proposé au niveau de son projet le débit 10Mb/s comme débit d'entrée de gamme tout en précisant que les débits inférieurs à 10Mb/s peuvent être attribués aux cas extrêmes où la ligne ne permet pas d'offrir le débit de 10Mb/s.

Ainsi, l'Instance Nationale des Télécommunications a estimé qu'il convient de discuter les éléments soulevés par les acteurs au niveau des réunions et au niveau des remarques qui lui ont été déjà communiquées.

- **Pour la clause d'engagement minimum de douze mois :**

Cette clause figurant au niveau de l'offre en vigueur a suscité plusieurs remarques de la part des intervenants qui considèrent qu'elle oblige les FSI/ORPT à supporter des risques financiers importants (notamment problèmes d'impayés clients).

A cet effet, la Société [redacted] a proposé au niveau de son offre mise à jour les dispositions suivantes :



« A partir de mai 2023, en cas de résiliation anticipée par rapport à la période minimale d'engagement, le montant dû par le FSI à TT sera équivalent à :

- 41,933 DT/HT si la résiliation est effectuée durant les six (06) premiers mois de la date de la mise en service de la ligne ;
- 33,529 DT/HT si la résiliation est effectuée durant les six (06) derniers mois de la date de la mise en service de la ligne .

Toutefois, le FSI/ORPT a la possibilité de procéder à la résiliation avant la fin d'engagement sans paiement des frais de résiliation si les causes de la résiliation sont des raison/Anomalie technique incombant à :

La liste des cas en question sera arrêtée en commun accord entre le FSI/ORPT et au niveau des conventions bilatérales»

Les acteurs ont adhéré à cette clause mais la majorité d'eux ont demandé une précision claire de la liste des défaillances techniques incombant à la Société qui seraient considérées comme des causes de résiliation par le FSI/ORPT et qui n'impliquent pas le paiement de frais de résiliation.

À cet égard, l'Instance Nationale des Télécommunications a jugé qu'il convient de tenir compte des remarques avancées par les FSI/ORPT et de la nouvelle proposition de la Société Nationale des Télécommunications en optant pour des mesures visant à préserver les intérêts des deux parties à travers :

- Le maintien de la première partie de l'article proposé par la Société concernant la suppression de l'engagement de douze mois et son remplacement par les nouvelles clauses de paiement de frais de résiliation. Par ailleurs, la Société a sollicité l'Instance pour que la date d'entrée en vigueur de ces nouvelles mesures soit à partir du mois de juillet 2023.
 - La modification de la deuxième partie de l'article proposé par la Société concernant les cas impliquant le non-paiement des frais de résiliation par les FSI/ORPT de ne pas payer : l'Instance estime que la liste des cas de défaillances techniques incombant à la Société Nationale des Télécommunications est à fixer en commun accord entre cette dernière et les FSI/ORPT. Cette liste est soumise à l'accord de l'Instance avant l'établissement des conventions bilatérales.
- **Pour la clause tarifaire :**

Certains acteurs ont proposé une révision des taux de remise appliqués sur la base des tarifs de détail de la Société (vu que l'offre de revente en gros est basée sur le Retail minus).



La Société _____ a adopté une position similaire à celle prise en 2020 concernant la suppression des bas débits. En effet, le débit d'entrée de gamme au niveau du nouveau projet de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL est de 10Mb/s. Ainsi, les débits de 8Mb/s ne seront commercialisés que dans des cas extrêmes où la ligne ne permet pas d'offrir le débit de 10Mb/s. Il est rappelé que la même mesure a été approuvée par l'Instance en 2020 concernant la suppression du débit 4Mb/s au profit du débit 8Mb/s. L'Instance a considéré que ces mesures visent à encourager la commercialisation du haut/très haut débit en Tunisie.

L'Instance a estimé que les taux de remise devraient être révisés en vue d'inciter davantage les partenaires de la Société _____ à contribuer efficacement à l'amélioration du haut/très haut débit en Tunisie. Cette révision des taux devra tenir compte de la situation économique du pays.

De plus, il est opportun d'appliquer des taux de remises plus importants pour les débits de 30Mb/s et plus afin d'encourager la commercialisation du très haut débit. Ces taux de remise devraient inciter les FSI/ORPT à commercialiser davantage des débits élevés.

En parallèle, l'Instance Nationale des Télécommunications suit de près l'évolution et la modernisation du réseau fixe de la Société _____ et veillera à ce que les projets engagés soient réalisés dans les délais pour que l'objectif du développement du haut/très haut débit soit atteint.

Aussi, l'Instance a estimé également qu'il est nécessaire de donner plus de visibilité aux FSI/ORPT et ce en les prévenant suffisamment à l'avance avant l'entrée en vigueur de toute mise à jour au niveau du tarif de la boucle locale filaire et toute mise à jour des tarifs de détails de la Société _____

- **Pour la clause afférente aux débits offerts :**

La nouvelle offre soumise pour approbation a proposé les mêmes dispositions que celles déjà approuvées en 2020 par l'Instance concernant les débits offerts aux FSI/ORPT.

Toutefois, l'ensemble des acteurs considère que cette clause n'est plus en phase avec la qualité demandée et les statistiques communiquées par la Société _____ par rapport à la capacité de son réseau.

L'Instance a considéré également que les débits proposés aux différents acteurs devraient retracer l'amélioration des conditions de fourniture de service proposé par la Société _____ depuis la première approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL en 2016.

A cet égard, l'Instance a jugé qu'il convient de réviser la clause afférente aux débits offerts comme suit :



- Indiquer que le débit minimum garanti devra être de 50% du débit commercial pour 100% du parc actif.
- Indiquer un débit minimum en upload en fonction du débit download pour le VDSL (soit un ratio de 25% pour le VDSL).

● **Pour les matrices de responsabilités :**

La révision des matrices de responsabilités proposées par la Société

_____ a porté sur certaines rubriques et ce après concertation avec les différents acteurs concernés. Il est à rappeler que les matrices annexées à l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL visent à clarifier et délimiter les responsabilités de chacune des parties et permettent également la mise en application des pénalités.

À cet égard, l'Instance a estimé qu'il convient d'accorder une attention particulière à certaines rubriques de ces matrices :

- Pour le cas d'enregistrement d'une demande dont la responsabilité incombe au FSI/ORPT : il est important d'indiquer au niveau de la matrice que la Société _____ est tenue d'aviser instantanément ses partenaires des cas d'éventuels dysfonctionnement du WorkFlow.
- Pour le cas où le débit demandé est supérieur au débit disponible : l'Instance estime que sa prise de position concernant ce cas a déjà été approuvée par sa dernière décision en 2020. Ainsi, la réinjection d'une nouvelle demande par le fournisseur de service internet avec le nouveau débit, proposé par la Société _____, ne devrait pas être envisagée. L'Instance estime également que les équipes de la Société _____ devraient résoudre tout blocage sur les systèmes d'informations afin de permettre le traitement sur la même demande sans avoir besoin de faire une nouvelle demande avec le nouveau débit disponible.
- Pour le cas d'un client qui possède une première ligne : l'Instance estime que sa prise de position concernant ce cas a déjà été approuvée par sa dernière décision en 2020. Ainsi, l'Instance considère que la proposition de la Société _____ ; au niveau de la matrice devrait être complétée pour se conformer au traitement préconisé précédemment par l'Instance.
- Pour le cas de saturation de la ligne : la proposition de la Société _____ en cas de saturation de la ligne est conforme à la position de l'Instance en 2020 qui prévoit deux cas de figures :
 - Possibilité de désaturation/extension dans un délai estimatif fixé à partir des durées d'extension des projets (à définir au cas par cas par les équipes régionales)



- *Pas d'extension/désaturation prévue du réseau.*

Toutefois, en sus de ces dispositions la Société
a ajouté des précisions qui portent sur :

- *L'annulation de toute demande âgée de 30 jours.*
- *L'absence de pénalités de retard pour toute demande mise en instance technique étant donnée la traçabilité et la communication de l'information.*

A cet égard, l'Instance estime qu'il est opportun d'adhérer à la proposition de la Société qui donne plus de précisions sur le sort des demandes en cas de saturation du réseau à condition que l'adresse concernée par la ligne demandée ne soit en aucun cas attribuée à un autre FSI/ORPT sans aviser le FSI pour lequel la demande a été annulée pour cause de non-faisabilité technique.

- Pour la possibilité de révision des matrices de responsabilités : L'Instance estime qu'il est nécessaire de lui communiquer toute modification à apporter à chacune des matrices pour approbation.
- Pour les interruptions du Service ou le non-respect du délai de rétablissement ou de livraison d'un accès en cas de force majeure qui ne donnent pas lieu à un paiement de pénalités : l'Instance considère que la Société est tenue d'informer à temps l'Instance de tout cas de force majeure. A défaut, tout retard/ interruption du service fera l'objet de pénalités à payer.

- **Pour les dispositions afférentes à la protection de l'abonné :**

Il convient de noter que l'Instance considère que la protection des consommateurs et en particulier l'abonné constitue désormais un des axes stratégiques de son action réglementaire. Ainsi, elle a jugé nécessaire que la Société intègre au niveau de son offre des dispositions visant à préserver l'intérêt de l'abonné. Dans ce contexte, un nouveau service de « Suspension provisoire » sera offert aux abonnés bénéficiant des offres d'Internet xDSL résidentiel. Ce service permet à l'abonné, au-delà des douze (12) mois d'engagement, de demander aux FSI/ORPT la suspension provisoire de son abonnement et service internet pour une période maximale de (03) mois, une seule fois par année calendaire. Cette possibilité donnera à l'abonné la possibilité de suspendre temporairement son abonnement sans paiement de frais supplémentaires.



Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 12 juillet 2023,

DECIDE :

Article 1 :

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société soumise à l'Instance le 09 mai 2023 est approuvée moyennant les modifications suivantes :

1. Modification des dispositions du titre 3.1.3 afférent aux « débits offerts » comme suit :

« Les débits disponibles sur l'accès FSI/ ORPT sont en débit IP crête allant de :

- Du 10 Mbit/s à 20 Mbit/s pour la technologie ADSL en Download et de 0,5 Mb/s à 1 Mb/s en UpLoad.

*- Jusqu'à 100 Mbit/s pour la technologie VDSL en Download et **de 6 Mb/s à 20 Mb/s** en UpLoad.*

Le débit d'entrée de gamme sera le 10Mb/s. Les débits inférieurs à 10Mb/s peuvent être attribués aux cas extrêmes où la ligne ne permet pas d'offrir le débit de 10Mb/s.

En fonction de la longueur de la ligne d'accès et du rapport S/B, seuls certains débits seront disponibles.

Les Accès FSI sont basés sur les technologies ADSL/ADSL2+ et VDSL.

*s'engage à fournir **dans les conditions normales** (Absence d'incidents techniques) **un débit minimum de 50% du débit commercial pour 100% de son parc actif.***

est tenu d'informer, à temps, l'INT de tout cas de force majeure ou fait indépendant de sa volonté.

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.

Le FSI/ ORPT garantira contre toute réclamation du Client Final concernant l'offre Internet. »

2. Modification des dispositions du dernier paragraphe du titre 3.2.2. « Choix de l'utilisateur » comme suit :

« Suite au choix de l'utilisateur de passer chez un FSI/ORPT, la mise en service de l'Accès FSI/ORPT pourrait priver, le cas échéant, l'utilisateur demandeur de bénéficié des services fournis par et/ou un autre FSI/ ORPT sur la Boucle Locale considérée. »

3. Suppression du dernier paragraphe du titre 3.4. «Centralisation des commandes et de gestion».

4. Modification des dispositions du titre 4.2 intitulé « Résiliation» comme suit :

« Pour les Accès Client, l'engagement minimum de service est de 12 mois à partir de la mise en service initiale.



A partir de Juillet 2023, et en cas de résiliation anticipée par rapport à la période minimale d'engagement, le montant dû par le FSI à sera équivalent à :

- 41,933 DT/HT si la résiliation est effectuée durant les 06 premiers mois de la date de la mise en service de la ligne ;
- 33,529 DT/HT si la résiliation est effectuée durant les 06 derniers mois de la date de la mise en service de la ligne.

Toutefois, le FSI/ORPT a la possibilité de procéder à la résiliation avant la fin d'engagement sans paiement des frais de résiliation si les causes de la résiliation sont dues à des défaillances techniques incombant à

La liste des cas de défaillances techniques incombant à est à fixer en commun accord entre le FSI/ORPT et . **Cette liste est soumise à l'accord de l'INT avant l'établissement des conventions bilatérales.** »

5. Ajout d'une disposition au niveau du titre 9 afférent aux « Pénalités » stipulant ce qui suit :

« L'application des pénalités n'empêche pas l'INT d'appliquer les dispositions de l'article 74 du code des télécommunications si elle juge nécessaire »

6. Ajout d'un paragraphe aux dispositions du titre 11.1. « Objet de facturation » comme suit :

« Par ailleurs, et à partir du 2^{ème} trimestre 2024, Tunisie Telecom mettra en place un nouveau service de « Suspension provisoire xDSL ». Cette nouvelle fonctionnalité permettra à un client OG xDSL, au-delà des douze (12) mois d'abonnement, de demander au FSI/ORPT la suspension provisoire de son abonnement et service internet pour une période maximale de (03) mois, une seule fois par année calendaire.

Cette suspension est effectuée uniquement à la demande du client et ne s'agit en aucun cas de suspension pour non-paiement. La résiliation de la ligne ne peut se faire qu'après la reprise du service. Cette suspension n'entraîne aucune facturation de la part du FSI et de

engagera une concertation avec les acteurs concernés pour mettre en place le processus nécessaire à suivre pour l'implémentation de ce service dans le délai fixé. »

7. Modification des dispositions du titre 14 afférent au "Tarifs" comme suit :

« L'Offre de revente en Gros xDSL est basée sur une approche Retail Minus.

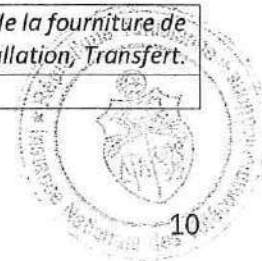
Les taux de remises accordés pour les frais récurrents sont détaillés comme suit :

Service	xDSL		
	10 Mb/s	12 Mb/s & 20 Mb/s	<u>A partir de 30 Mb/s</u>
Taux de remise	20%	25%	<u>30%</u>

Les taux de remises accordés pour les frais non récurrents sont détaillés comme suit :

Service	Tout service répliquable facturé par à ses clients dans le cadre de la fourniture de l'accès xDSL en tant que charges non récurrentes : Nouvelle installation, Transfert.
Taux de remise	20%

Les services DownGrade et upgrade sont gratuits.



- Les prix Retail xDSL doivent être consignés dans l'annexe III de cette Offre nommé «Catalogue de prix Retail xDSL de ...».
- En cas de modification des tarifs Retail de ... et après validation de l'INT sur les tarifs en question, les modifications de la base tarifaire sera consignée par des avenants aux conventions établis entre ... et les FSI/ORPT.
- Une compensation partielle du coût supporté, par ... au niveau de la boucle locale est prévue pour les accès xDSL Nus, avec les mêmes taux de remises appliquées pour les frais récurrents.
- Dans le cadre du rééquilibrage de l'activité fixe, ... peut procéder après approbation de l'INT, à des mises à jour du tarif de sa boucle locale filaire en notifiant les FSI au moins **six (06) mois** avant son entrée en vigueur.
- Toute mise à jour par ... des prix Retail xDSL et validée par l'INT doit être consignée dans un nouveau catalogue de prix à adresser aux FSI, **trente (30) jours** avant le lancement commercial effectif par ...»

8. Modification des commentaires/détails afférents à certaines rubriques de la matrice de responsabilités en phase de livraison comme suit :

	FSI	Commentaires/Détails
Cas où le débit ADSL ou VDSL < débit demandé par le client	X	Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI/ORPT fournit une réponse à ... (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 10 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée.
Cas où le Client possède une première ligne	X	<p>Prévoir deux cas de figures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par une personne autre que le détenteur de la 1ère ligne, la demande devra être traitée sans évoquer le motif de l'adresse, • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par le client possédant déjà une ligne, la demande est traitée au cas par cas dans l'objectif d'optimisation des ressources <p>Les questions de recouvrement concernant la première ligne ne sont pas prises en considération pour le traitement de la demande.</p>
Cas de Saturation	X	<p>Pour la non-faisabilité technique, il convient d'envisager deux cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de désaturation/extension dans un délai estimatif fixé à partir des durées d'extension des projets (à définir au cas par cas par les équipes régionales) • Pas d'extension/désaturation prévue du réseau. <p>Annulation de toute demande âgée de 30 jours. L'adresse concernée par la ligne demandée ne doit en aucun cas être attribuée à un autre FSI/ORPT sans aviser le FSI pour lequel la demande a été annulée pour cause de non-faisabilité technique. Une demande mise en instance technique ne doit pas être sujette de pénalité de retard étant donnée la traçabilité et la communication de l'information.</p>

9. Modification des dispositions du titre afférent aux "Précisions" figurant à la suite des annexes I et II comme suit :

- « Les matrices de responsabilité servent à définir les rôles et responsabilités des différentes parties intervenantes : ; FSI en phase de livraison d'accès OG xDSL (Etude/Construction Ligne) et SAV.
- Tout retard de l'une des parties retardera/reportera automatiquement les délais de la phase postérieure.
- Toute demande en instance liée à un motif commercial ou de non-faisabilité technique confirmé pour laquelle le délai d'annulation n'a pas été précisé au niveau de la matrice de responsabilités (annexe I) doit être annulée par le FSI sous un délai de 5 jours.
- Pour toute signalisation de dérangement, le FSI/ ORPT :
 - Assure le suivi des réclamations, re-vérifie avec son client selon le retour de
 - Assure un retour à pour confirmer la résolution ou persistance du problème sous un délai de 24 heure, à défaut, considère le problème résolu et procède à la clôture du ticket.
- Les parties doivent travailler ensemble et fournir les efforts nécessaires pour la bonne réception du service».

10. Modification des dispositions du titre afférent au "Matrices de responsabilités et limitation de pénalités" figurant à la suite des annexes I et II comme suit :

« Les pénalités détaillées au niveau de l'offre sont appliquées suite au non-respect des engagements délais dont la responsabilité totale incombe à Toutefois, elles ne sont pas dues lorsque l'interruption du Service ou le non-respect du délai de rétablissement ou de livraison d'un accès résulte d'un cas de force majeure ou fait indépendant de la volonté de (coupure de câble/acte de vandalisme/vol câbles ...).

Par ailleurs, est tenu d'informer, à temps, l'INT de tout cas de force majeur ou fait indépendant de la volonté de A défaut de communication de l'information au régulateur, en temps opportun, les pénalités dues pour d'interruption du Service ou le non-respect du délai de rétablissement ou de livraison d'un accès seront exigibles de ».

11. Modification de l'annexe III se rapportant aux « Tarifs retail et taux de remise » comme suit :

I. Tarifs catalogue

	Débit en Mb/s	Taux Remise accordée	Tarifs d'accès en DT HT	Tarifs d'accès après remise en DT HT	CBL en DT TTC	CBL en DT HT	CBL en DT HT après remise	Total CBL + Accès en DT HT	Total remisé en DT HT
xDSL	10	20%	19,638	15,710	9	7,563	6,050	27,201	21,761
	12	25%	22,319	16,739	9	7,563	5,672	29,882	22,412
	20	25%	23,729	17,797	9	7,563	5,672	31,292	23,469
	30	30%	33,898	23,729	9	7,563	5,294	41,461	29,023
	50	30%	35,714	25,000	9	7,563	5,294	43,277	30,294
	100	30%	46,974	32,882	9	7,563	5,294	54,537	38,176



II. Tarifs hors catalogue

	Débit en Mb/s	Taux Remise accordée	Tarifs d'accès en DT HT	Tarifs d'accès après remise en DT HT	CBL en DT TTC	CBL en DT HT	CBL en DT HT après remise	Total CBL + Accès en DT HT	Total remisé en DT HT
xDSL	4	15%	12,712	10,805	9	7,563	6,429	20,275	17,234
	8	20%	16,948	13,558	9	7,563	6,050	24,511	19,609

12. Réintégrer à l'offre une quatrième annexe fixant la liste des sous répartiteurs équipés de VDSL (IP/MSAN) mise à jour.

Article 2 :

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société _____ révisée et modifiée conformément aux dispositions de l'article premier est annexée à la présente décision.

Article 3 :

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société _____ entre en vigueur à partir de la date de sa notification à la Société _____. Cette décision annule toutes les dispositions prises par des décisions antérieures et qui sont contraires à la présente.

Article 4 :

L'Instance se réserve le droit d'introduire des modifications au niveau de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL de la Société _____ et ce dans le cadre de la protection du consommateur.

Article 5 :

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 6:

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.

Cette décision a été rendue en date du 12 juillet 2023 par le collège de l'Instance Nationale des télécommunications composé de :

M. Mohamed Tahar MISSAOUI : Président

M. Chaker TOUATI : Vice-président

Mme. Chiraz TLILI : Membre permanent

M. Karim CHAOUACHI : Membre

M. Majdi HASSAN : Membre

**Le Président de l'Instance Nationale
des Télécommunications**

Mohamed Tahar MISSAOUI

