

²Projet de Décision n° Coll/Reg/2023/XX de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 2023 portant sur les exigences à respecter au niveau du contrat liant un prestataire de service à un abonné résidentiel aux offres d'internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique).

L'Instance Nationale des Télécommunications,

Vu la loi n° 92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur,

Vu la loi n° 98-40 du 2 juin 1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale,

Vu la loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électroniques,

Vu la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001 portant promulgation du code des télécommunications, telle que modifiée et complétée par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002 et par la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et par la loi n°2013-10 du 12 avril 2013,

Vu la loi n° 2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

Vu la loi n° 2015-36 du 15 septembre 2015 relative à la réorganisation de la concurrence et des prix,

Vu le décret n°2008-2638 du 21 juillet 2008 fixant les conditions de fourniture du service de téléphonie sur protocole internet tel que modifié par le décret n°2012-2000 du 18 septembre 2012,

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°2014-53 du 10 janvier 2014 et le décret gouvernemental n°912 du 14 Août 2017,

Vu le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services de télécommunications soumis à un cahier des charges,

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° 54 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public telle que modifiée et complétée,

Vu la décision/Coll/Reg/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 télécommunications et notamment son article 2,

Vu la décision coll/Reg/2017/10 en date du 12 Avril 2017 portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et de services à contenu des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de service internet et des services à valeurs ajoutées,

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

Vu la décision Coll/Reg/2022/11 de l'Instance Nationale des télécommunications en date du 31 août 2022 modifiant la décision Coll/Reg/2022/02 du 27 janvier 2022 portant fixation des règles et méthodes d'examen des offres commerciales de l'internet xDSL résidentiel.

Vu les courriers de l'Instance Nationale des Télécommunications envoyés aux fournisseurs de services Internet, aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications et aux organismes de protection des consommateurs concernés, en date du 12 octobre 2023, par lesquels l'Instance a invité chacun d'eux à lui faire parvenir ses remarques et commentaires sur le projet de décision objet de la consultation publique lancée portant sur les exigences à respecter au niveau du contrat liant un prestataire de service à un abonné résidentiel aux offres d'internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique).

Vu le courrier de l'Organisation de Défense du Consommateur reçu en date du 16 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Vu le courrier de la société Hexabyte reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Vu le courrier de la société Orange Tunisie reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Vu le courrier de la société Topnet reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Vu le courrier électronique adressé par la société Ooredoo Tunisie reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Vu le courrier électronique adressé par la société GlobalNet reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Vu le courrier électronique adressé par la Société Nationale des Télécommunications reçu en date du 20 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Vu le courrier électronique adressé par l'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur reçu en date du 21 novembre 2023 en réponse au courrier de l'Instance.

Considérant le contexte

En vue de contribuer à favoriser la généralisation de l'accès haut débit et le développement du Très Haut Débit en Tunisie, l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) a rendu plusieurs décisions réglementaires et a entrepris de multiples mesures permettant aux opérateurs d'assurer un retour sur investissement raisonnable et une amélioration de la qualité de service (QoS) particulièrement pour l'Internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique).

Néanmoins, l'INT et dans le cadre de l'exercice de sa mission de suivi du marché, a enregistré de multiples contestations des abonnés se rapportant principalement :

- Aux niveaux de la QoS offerte,
- Aux services clients rendus,
- A la relation contractuelle (engagement minimal, réengagement, facturation d'un service non consommé, ...).

Cette situation pourrait avoir des conséquences affectant la confiance et la fidélité des abonnés ainsi que leur adhésion à l'écosystème de l'internet en Tunisie et son évolution.

Dans ce cadre, le régulateur tient pour essentiel que la tendance évolutive du parc d'abonnés aux services Internet notamment xDSL devrait être confortée par l'amélioration de la qualité (technique et administrative) du service rendu et sa mise en conformité avec les normes et les standards nationaux et internationaux.

En effet, les dispositions de l'article 14 du 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, prévoient que le fournisseur de services est tenu de prendre les dispositions nécessaires pour assurer la qualité des services qu'il fournit aux abonnés et de respecter leurs droits résultant **du contrat de service conclu avec eux**.

En application des dispositions du deuxième tiret de l'article 26 du code des télécommunications, le modèle de contrat de services à conclure avec les abonnés doit être présenté préalablement à l'approbation de l'INT.

Dans la pratique, les contrats peuvent comporter des clauses qui restreignent significativement les droits des abonnés ou accroissent ceux des opérateurs ou des fournisseurs. Ainsi, dans l'optique de rétablir un certain équilibre dans la relation contractuelle, la loi a prévu un dispositif d'approbation du modèle de contrat et ce en vue d'assurer une protection des abonnés notamment contre les éventuelles clauses « abusives ».

Des textes législatifs et autres réglementaires consolident directement et indirectement la protection du consommateur en Tunisie notamment sa sécurité et ses intérêts économiques. Parmi ces textes, on peut citer notamment :

- La loi n° 92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur qui constitue l'épine dorsale du contrôle de la qualité des produits et de la protection des consommateurs en Tunisie,
- La loi n°98-40 du 2 juin 1998, relative aux techniques de ventes et à la publicité commerciale,
- La loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électroniques,

Il est à rappeler que la décision Coll/Reg/2017/10 de l'INT du 12 Avril 2017, portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et des services à contenu des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de services Internet et de services à valeurs ajoutées, a été adoptée dans l'optique de renforcer la protection de l'abonné à travers la transparence et l'intelligibilité des messages publicitaires.

Ainsi, dans le cadre du renforcement du cadre juridique relatif à la protection du consommateur (en particulier l'abonné) et en vue d'éviter un ralentissement de la tendance haussière du parc d'abonnés d'internet fixe illimité (xDSL résidentiel, LTE-TDD et fibre optique), l'INT estime qu'il est nécessaire de mettre en place de nouvelles modalités et obligations opérationnelles qui sont de nature à garantir les droits de l'abonné.

En effet, même si l'INT n'est pas chargée de statuer directement sur les litiges entre les abonnés et les opérateurs, le cadre réglementaire prévoit néanmoins que le régulateur doit notamment :

- Permettre l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale,
- Veiller à un niveau élevé de protection des abonnés, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, en particulier par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de télécommunications accessibles au public.

Ceci étant, en vertu des dispositions de l'article 67 du code des télécommunications, sont portées, devant l'Instance Nationale des Télécommunications, les requêtes afférentes à l'interconnexion, au dégroupage de la boucle locale, à la colocalisation physique, à l'utilisation commune des infrastructures et aux services des télécommunications **notamment par les organismes ou groupements de consommateurs légalement établis.**

Considérant les remarques des acteurs du marché

1. Pour le contexte de la décision :

En ce qui concerne le contexte de la décision, Orange Tunisie a considéré que la mise en œuvre d'une telle décision aura des conséquences considérables sur les tarifs des services Internet fixe qui subiront des augmentations significatives. Ceci risque de freiner la dynamique de croissance des parcs d'abonnement observée jusqu'à présent, ralentissant ainsi les efforts d'inclusion numérique déployés par les acteurs du marché.

L'opérateur a estimé que les propositions avancées au niveau du projet de décision ne sont pas susceptibles de pouvoir contribuer efficacement à l'objectif d'amélioration de la qualité du service de certaines offres internet fixe illimité. Bien en au contraire, l'impact négatif sur le modèle économique actuel risque de se refléter sur la qualité de service. De plus, les contrats actuels comportent déjà des clauses de protection du client en cas de non-respect de la qualité de service prévue par le fournisseur, lui permettant de mettre fin à son engagement, si la qualité de service n'est pas conforme aux dispositions contractuelles.

Par ailleurs, il a considéré que l'amélioration de la qualité de service de certaines offres nécessite la mise en œuvre par l'INT des moyens et outils réglementaires et opérationnels pour auditer, mesurer et assurer le respect des engagements de niveau de service (SLA) de certaines offres internet fixe illimité, notamment les offres des gros xDSL à l'instar des services mobiles.

Dans le même cadre, l'Organisation de Défense du Consommateur (ODC) a considéré que le paragraphe « En effet, même si l'INT n'est pas chargée de statuer sur les litiges entre les abonnés et les opérateurs » n'est pas cohérent avec les dispositions de l'article 16 du décret N° 2014-4773 du 26 décembre 2014 qui stipulent que « l'INT se charge également des litiges résultants de l'exécution des contrats de services conclus entre les fournisseurs de services internet et leurs clients ».

A cet effet, il est important de signaler que l'article 16 en question évoque « les litiges résultants de l'exécution des contrats de services conclus entre les fournisseurs de services internet et leurs clients **portés devant l'instance par les organismes du consommateur légalement établis** » .

2. Pour l'article premier de la décision :

Concernant les dispositions du premier article de la décision portant sur la durée d'engagement inscrite au niveau du contrat d'abonnement aux services de l'Internet fixe illimité, la majorité des acteurs a estimé que la durée d'engagement est un élément déterminant ayant un impact important sur le modèle économique de l'opérateur ou du fournisseur de service internet. En effet, selon les acteurs les formules d'engagement constituent un moyen mis en place par les opérateurs permettant de faire bénéficier le client de tarifs abordables tout en assurant l'équilibre économique essentiel à la pérennité de l'activité et au maintien d'un bon niveau de service.

A cet égard, afin de prendre en considération les spécificités des offres sur les différents segments de marchés, il a été proposé par la majorité des acteurs de maintenir les diverses formules de durées d'engagement contractuelles existantes (mentionner clairement au niveau des contrats des durées

d'engagement de 12, 24 ou 36 mois), en laissant au client la liberté de choisir la formule la plus adaptée à son budget.

En ce qui concerne le changement des modèles de contrats, la plupart des acteurs n'a pas soulevé de soucis particuliers à l'exception de :

- La Société Nationale des Télécommunications a estimé que la mise à jour des modèles actuels de contrats ne doit concerner que ceux signés par les abonnés à partir de la date de notification de la décision en question.
- La société Orange Tunisie a estimé que des changements constants, notamment en ce qui concerne les contrats, sont préjudiciables aux clients et ne favorisent pas la création d'un climat de confiance.

Enfin pour l'indication de la date d'expiration de la durée d'engagement indiquée au niveau du contrat lors de chaque facturation, à l'exception de la société Nationale des Télécommunications et sa filiale Topnet qui ont considéré que l'action est difficile à gérer et nécessite un développement additionnel au niveau des systèmes de facturation, les autres acteurs n'ont pas émis de commentaires sur la proposition adoptée par l'Instance.

3. Pour l'article 2 de la décision :

Au niveau de cet article, les remarques des acteurs se sont rapportées aussi bien à la question de résiliation du contrat (après l'expiration de la durée d'engagement) qu'à celle de suspension provisoire (après l'expiration de la durée d'engagement) d'autre part.

Concernant le droit du client de résilier son contrat après la durée d'engagement maximale de 12 mois, tous les acteurs ont confirmé ce droit de résiliation du contrat après l'expiration de la durée d'engagement consignée au niveau du contrat. Toutefois, les opérateurs et fournisseurs de service internet ont mis l'accent sur les conditions associées à cette résiliation. Selon Topnet, le client peut résilier son contrat au terme de la durée d'engagement moyennant des frais de résiliation. Le fournisseur de service internet a indiqué que l'upgrade de débit ou la migration de technologie font l'objet d'extension de la période d'engagement. Pour Hexabyte, un délai de préavis (30 jours) devra être respecté par le client pour permettre au fournisseur de service internet, selon le motif de résiliation, de prendre en charge la demande du client. La Société Nationale des Télécommunications, a quant à elle, proposé de prévoir le cas de résiliation durant la période d'engagement initiale ainsi que les conséquences associées à cette résiliation et de tenir compte au niveau de la décision du cas de résiliation (suite suspension) pour manquement aux obligations contractuelles (cas d'impayés par exemple).

Concernant la question de suspension provisoire, la majorité des acteurs s'est interrogée sur l'intérêt de cette clause de suspension provisoire de trois mois : pour certains acteurs comme Orange Tunisie, la suspension n'est pas une proposition pertinente pour les offres post-payés vu qu'il y a sur le marché des offres prépayées adapté à une consommation sans engagement. Ooredoo Tunisie, quant à elle, s'est interrogée sur la notion de suspension provisoire en mettant l'accent sur le fait que tout réengagement ou renouvellement doit être d'une durée minimum de 12 mois. La société Nationale des Télécommunications a indiqué, de sa part, que la suspension provisoire devrait être sur demande

du client et elle est tributaire du respect de conditions et procédures (à définir par les acteurs du marché) dans le cadre de l'offre de gros xDSL approuvée par l'Instance. A cet effet, l'opérateur propose que la durée de suspension soit proportionnelle et cohérente avec la durée d'engagement. Cette même remarque a été adoptée également par Topnet qui propose une durée de suspension de 30 jours par an. Les trois fournisseurs de services internet (Topnet, Hexabyte et Gnet) ont presque émis les mêmes remarques concernant les points suivants :

- Toute suspension ne devra être accordée qu'une seule fois par an.
- Toute suspension devra engager le client à une durée d'engagement supplémentaire (3 mois pour Topnet, 12 mois pour Gnet).
- Détermination claire des conditions d'éligibilité du client à la suspension (entre autres :le paiement des échéances précédant la suspension selon Gnet et les suspensions correspondant à une seule et même période de l'année pour Topnet, un préavis de 15 jours à respecter par le client pour Hexabyte).
- La suspension devra être accordée aussi dans le cadre de l'offre de gros.

De sa part, l'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur (OTIC) a suggéré de préciser au niveau de l'article 2 de la décision, la possibilité pour l'abonné de procéder à la résiliation de son contrat au siège social ou dans n'importe quel point de vente ou de présence de l'opérateur ou fournisseur de service internet.

4. Concernant l'article 3 de la décision (la restitution du modem) :

Concernant le fait que la résiliation du contrat ne soit pas conditionnée par la restitution de l'équipement terminal (CPE ou autre), la majorité des acteurs a indiqué que la non-restitution du modem pourra être envisagée seulement dans les deux cas suivants

- La monétisation du modem dès la souscription de l'abonné (selon des formules fixées au niveau du contrat)
- Le paiement de frais de résiliation qui représentent le reliquat du coût du modem non restitué.

Par ailleurs, pour ce qui est de la non-restitution de l'équipement terminal (CPE) lors de la résiliation du contrat après 36 mois de la conclusion du contrat, la plupart des acteurs a mis l'accent sur les points suivants :

- L'importance du coût du modem supporté par l'opérateur ou fournisseur de service Internet en tant d'équipement réseau faisant partie des actifs.
- La non-restitution du modem lors de la résiliation du contrat par l'abonné est considéré comme un gaspillage de ressources pour les acteurs de plus elle est susceptible d'encourager des pratiques frauduleuses (comme la revente sur le marché parallèle de modem non restitués).

De sa part l'OTIC propose de modifier les dispositions de l'article 3 en donnant la possibilité au client de ne pas restituer le modem si la résiliation intervient 24 mois après la conclusion du contrat.

5. Concernant les articles 4 et 5 de la décision

Pour l'article 4 relatif aux modifications des conditions contractuelles par l'opérateur ou le fournisseur de service Internet, les remarques des acteurs ont porté sur différents volets de l'article en question :

La société Nationale des télécommunications s'interroge sur le moyen de prouver le consentement express de l'abonné sur la modification contractuelle.

Ooredoo Tunisie a adhéré à la position de l'Instance concernant le droit de l'abonné à la résiliation en cas de modification contractuelle non approuvée par ce dernier mais l'opérateur propose un délai plus court accordé à l'abonné pour effectuer la résiliation soit un à deux mois (au lieu de quatre mois) après l'entrée en vigueur de la modification. L'opérateur a suggéré de convenir avec l'Instance et les différents acteurs une matrice de responsabilités spécifiant les changements contractuels.

Orange Tunisie a estimé que toute modification contractuelle n'induisant pas de hausse de prix ou une dégradation du service ne devrait pas justifier la résiliation du contrat sans pénalité. Toutefois, elle a estimé que le client devra être notifié à l'avance de chaque augmentation tarifaire et il a la liberté d'exercer son droit de résiliation.

Pour les fournisseurs de services Internet, ils ont émis presque les mêmes remarques concernant le fait que toute modification contractuelle est soumise à la validation préalable de l'Instance (conditions d'application et conditions de notification du client...). Selon eux, ces modifications validées par l'Instance ne peuvent pas faire l'objet d'une résiliation sans condition.

De sa part, l'OTIC a proposé d'ajouter au niveau de l'article 4 la précision relative au fait que l'opérateur/fournisseur de service Internet, ne doit pas demander, dans le cas de résiliation pour modification contractuelle, la restitution du modem/équipement terminal.

Pour ce qui est des dispositions de l'article 5, plusieurs acteurs se sont interrogés sur la notion de « contrat à durée déterminée » et ont demandé plus d'éclaircissements. Orange Tunisie a estimé que le client a le droit de résilier son contrat si l'opérateur n'est pas en mesure de maintenir les conditions initiales.

6. Concernant l'article 6 afférent au débit minimum fourni :

La majorité des acteurs a mis l'accent sur un même point qui concerne les outils de mesure pour le débit minimum consigné au niveau de l'article 6. Ils estiment que les mesures effectuées par le client sur l'état de son débit, ne pourraient être que subjectives et déclaratives. Ainsi, il a été proposé de mieux définir les outils et méthodes à utiliser pour mesurer le débit afin d'avoir des mesures objectives faites dans des conditions normales.

Ooredoo Tunisie et Orange Tunisie ont estimé qu'il n'y a pas de raison de différencier le débit minimum en fonction des technologies (xDSL et Fibre optique). Ooredoo Tunisie a proposé de remplacer la notion de débit minimum par un débit moyen. Orange Tunisie, de sa part, a suggéré de prévoir dans les offres la garantie de 80% du débit minimum pour toutes les technologies.

L'ODC propose d'ajouter :

- Un article qui précise les actions de l'INT si les seuils ne sont pas respectés.

- Un article qui précise les pénalités qui doivent être appliquées par l'INT.
- Un article qui précise la compensation du client final si le débit minimum n'est pas respecté.

De sa part, l'OTIC propose de modifier cet article dans de le sens de:

- Réviser le seuil débit minimum de 50% à 60% du débit commercial spécifié dans le contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fourni via la technologie xDSL.
- Donner le droit à l'abonné de résilier le contrat de service avec l'opérateur ou le fournisseur de services Internet avant la fin de la durée d'engagement, sans encourir de pénalité de résiliation et sans obligation de dédommagement envers le fournisseur.

7. Concernant l'article 7 afférent au service après-vente pour le client :

La majorité des acteurs n'a pas émis de remarques particulières concernant le service après-vente, le service d'assistance technique et le celui de traitement des réclamations à mettre à la disposition de l'abonné.

Pour la mise en place d'une interface web la majorité des acteurs ont insisté sur la nécessité d'accorder un délai raisonnable pour l'implémentation de cette interface :

- La Société Nationale des Télécommunications estime, que les fonctionnalités exigées au niveau de l'interface web requiert un développement spécifique d'où la nécessité d'un délai raisonnable permettant de procéder aux améliorations qui s'imposeraient.
- Ooredoo Tunisie s'engage à étudier la possibilité de mettre en place cette interface.
- La société Orange Tunisie estime que la création d'une interface web spécifique pour les réclamations ne serait pas efficace pour la gestion interactive des réclamations client. De plus ceci serait coûteux pour l'opérateur sans réelle valeur ajoutée pour les clients, qui sont déjà habitués à ses canaux digitaux et téléphoniques.
- Topnet considère qu'il est nécessaire d'accorder un délai raisonnable pour l'interfaçage des outils FSI et TT et les développements nécessaires coté Topnet.
- Hexabyte estime que la mise en place d'une interface web pour la gestion des réclamations nécessite un délai de 90 jours pour la conception, le développement et la validation avant mise en place.
- l'ODC propose que l'INT aura un accès permanent en temps réel à l'interface web de gestion des réclamations de chacun des acteurs.

8. Concernant l'article 8 afférent à la coupure du service et conditions de rétablissement :

Tous les acteurs sont d'accord sur le principe de ne pas faire payer le client pour un service non consommé. Toutefois, et pour des considérations opérationnelles chacun a des remarques concernant l'approche proposée par l'INT pour la mise en application dudit principe :

La Société Nationale des Télécommunications souhaite indiquer une précision au niveau de l'article pour cadrer les limites de responsabilité de chaque intervenant avant de passer à la non-facturation du service non consommé.

La société Orange Tunisie privilégie une mesure commerciale en faveur des clients affectés par une coupure du service internet (remise ou facture avoir), à la suspension de la facturation qui serait complexe à gérer avec des risques d'erreur et des problématiques de facturation.

Topnet estime que cette mesure est difficilement réalisable vu que la facturation des clients se fait à l'avance. Toutefois, Le FSI a précisé qu'il procède déjà à la compensation des périodes non connectées pour les clients qui ont subi des coupures de connexion.

Ooredoo Tunisie sollicite l'Instance afin de :

- Définir une matrice de responsabilités et préciser la nature et la cause de la coupure du service.
- Ne pas suspendre la facturation, mais à la place, proposer un geste commercial à l'abonné impacté.

Gnet considère que les clients non joignables ou indisponibles pour effectuer les tests nécessaires dans les 48 heures suivant la date de réclamation, ne sont pas éligibles à la suspension de facturation.

L'OTIC suggère de réviser l'article 8 dans le sens d'opter pour la suspension immédiate de la facturation qui doit être effective à partir de la date de réclamation et se poursuivre jusqu'à la complète restauration du service.

L'OTIC ajoute aussi que l'abonné doit avoir pleinement le droit de réclamer des dommages en cas de préjudice causé par la coupure de service. Ces dommages peuvent englober, sans toutefois s'y limiter, tous les inconvénients subis, les pertes financières directes, ainsi que tout autre préjudice résultant de l'interruption du service.

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

Décide :

Article 1 :

La durée d'engagement inscrite au niveau du contrat d'abonnement aux services de l'Internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique) destinés aux abonnés résidentiels ne doit pas dépasser :

- 12 mois pour les services fournis via la technologie xDSL
- 24 mois pour les solutions radio (Box, LTE-TDD)
- 36 mois pour la fibre optique

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet sont tenus de mettre à jour les modèles de contrat de service à conclure avec les abonnés et les soumettre à l'approbation de l'Instance Nationale des Télécommunications tout en tenant compte de cette exigence. Ces contrats doivent mentionner clairement les durées d'engagements possibles pour les abonnés sans dépasser la durée d'engagement définie par cet article.

La date de début de l'engagement commence à partir de la date de la conclusion du contrat.

L'upgrade de débit ou l'attribution de certains avantages n'entraîne pas l'extension de la durée d'engagement et ne génère en aucun cas un nouvel engagement.

Lorsqu'un contrat d'abonnement incluant une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution a été souscrit par l'abonné, les facturations établies par les fournisseurs de services Internet ou les opérateurs des réseaux publics de télécommunications doivent mentionner la date de la fin de l'engagement.

Article 2 :

L'abonné a le droit de résilier le contrat de service conclu avec l'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet, à tout moment, après la durée d'engagement maximale par tous les moyens (lettre recommandée avec accusé de réception, demande déposée dans l'un des points de vente ou chez un revendeur agréé, à travers l'interface Web, ...). La demande de résiliation entraîne systématiquement l'arrêt du service et l'arrêt de la facturation à partir du 1^{er} du mois qui suit la date de dépôt de la demande.

Après la durée d'engagement maximale, l'abonné a également la possibilité de demander la suspension provisoire du bénéfice du service et de la suspension de sa facturation, pour cause d'absence prolongée ou qualité non satisfaisante ou autre motif, une seule fois par année calendaire pour une période ne dépassant pas trois (03) mois sans le paiement d'aucun frais.

La suspension n'est pas conditionnée par le paiement des échéances précédant la demande de suspension. La reprise du service peut être automatique après expiration de la durée de suspension choisie par l'abonné. La suspension couvre uniquement la partie internet dans le cas des offres double-play (voix et internet).

Article 3 :

La résiliation du contrat concernant la fourniture du service et sa facturation n'est pas conditionnée par la restitution de l'équipement terminal (CPE ou autre).

L'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet ne doit pas demander la restitution de l'équipement terminal (CPE) lors de la résiliation du contrat après 36 mois de la conclusion du contrat.

Pour les abonnés ayant résilié leurs contrats d'abonnement après la fin de la durée d'engagement et avant 36 mois de la conclusion du contrat, ils doivent, selon leur choix, restituer l'équipement terminal (CPE ou autre) ou bien payer le reliquat du tarif de l'équipement terminal ayant fait préalablement l'objet d'un avis de l'INT et ayant été inscrit au niveau de l'offre annexée au contrat d'abonnement.

Le reliquat est calculé selon la formule suivante :

$$\text{Reliquat} = C_t * (36 - M)$$

- **M** : le nombre de mensualités écoulées à partir de la date de la conclusion du contrat avec $M < 36$.
- **C_t** : Contribution mensuelle pour le financement de l'équipement terminal (CPE ou autre).
 - $C_t = 2DT$ pour les services via technologie xDSL et ceux du Box et LTE-TDD
 - $C_t = 4DT$ pour les services via la technologie de la fibre optique

La valeur de C_t pourra être révisée par l'Instance Nationale des Télécommunications à chaque fois qu'elle l'estime nécessaire.

Article 4 :

Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de télécommunications est communiqué par le prestataire de services à l'abonné par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur.

La communication de la modification des conditions contractuelles doit être assortie de l'information selon laquelle l'abonné peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, demander la résiliation du contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement pour le fournisseur, et ce dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

L'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet est tenu de prendre les mesures nécessaires pour rembourser le reliquat non consommé aux abonnés ayant opté

pour un paiement semestriel ou annuel et souhaitant résilier leurs contrats d'abonnement en cas de modification des conditions contractuelles.

Lorsque le prestataire des services opère une augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat de service conclu avec l'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet avant la fin de la durée d'engagement. Dans ce cas, l'abonné ne sera pas dans l'obligation ni d'acquitter le tarif pour la durée d'engagement restante ni de restituer l'équipement terminal (CPE ou autre).

Article 5 :

Chaque opérateur de réseau public de télécommunications ou fournisseur de services Internet doit fournir un débit minimum :

- De 50% du débit commercial inscrit au niveau du contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fournie à travers la technologie xDSL.
- De 80% du débit commercial inscrit au niveau du contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fournie à travers la fibre optique.
- Qui respecte le débit minimal garanti inscrit au niveau de l'offre commerciale pour l'internet fixe illimité fournie à travers la technologie LTE-TDD.

Article 6 :

Chaque fournisseur de services Internet ou opérateur de réseau public de télécommunications doit faire bénéficier l'abonné, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, d'un service après-vente, d'un service d'assistance technique et d'un service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat.

Il doit particulièrement mettre en place une interface web pour la gestion des réclamations et des demandes de résiliation ou suspension provisoire du service. Cet outil doit enregistrer toutes les réclamations avec des références claires ainsi que la suite réservée à chacune d'elles.

Le système doit notifier à l'abonné chaque réclamation ou demande avec une référence, date, heure et objet de l'action. Cette notification doit être soit imprimable directement de l'interface web soit communicable dans un format « pdf » par voie électronique au demandeur.

L'INT se réserve le droit d'auditer cet outil périodiquement ou lorsqu'elle le juge nécessaire.

Article 7 :

Pour toute réclamation de coupure de service internet et en cas de non-rétablissement de ce service dans un délai de 48 heures à partir de la date de réclamation, le fournisseur de services Internet ou l'opérateur de réseau public de télécommunications doit obligatoirement suspendre la facturation à

partir de la date de réclamation jusqu'à la date de rétablissement du service. La facture doit mentionner clairement le nombre de jours non facturés sur la base de 30 jours/mois.

Article 8 :

Les abonnés actuels ayant signé des contrats d'abonnement, avant l'adoption de la présente décision, ont le droit de résilier à tout moment leurs contrats sous réserve de respecter les exigences suivantes :

- Résilier à tout moment leurs contrats d'abonnement après 36 mois de la conclusion du contrat sans aucune obligation de restitution de l'équipement terminal (CPE ou autre).
- Résilier à tout moment leurs contrats d'abonnement après la fin de la durée d'engagement maximale définie par l'article 1 de cette décision et avant 36 mois de la conclusion du contrat. Toutefois, ils doivent, selon leur choix, restituer l'équipement terminal (CPE ou autre) ou bien payer le reliquat du tarif de l'équipement terminal selon la formule définie par l'INT.

Article 9 :

Cette décision prend effet à partir de et sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à tous les opérateurs de réseaux publics de télécommunications.

La présente décision a été rendue le 2024 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. Majdi HASSAN** : Membre
- **M. Kamel REZGUI** : Membre
- **M. Karim CHAOUACHI** : Membre
- **Mme Soumaya BEN HAMOUDA** : Membre

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

Mohamed Tahar MISSAOUI