



Consultation publique

Migration inter-FSI et Upgrade de débits

Juin 2022

Modalités pratiques de réponse

La présente consultation publique est ouverte du **01 au 13 juin 2022 à midi**. Tout contributeur peut répondre à l'ensemble ou à une partie des questions posées.

Les réponses sont à adresser à l'Instance Nationale des Télécommunications par courrier électronique à l'adresse : consultations-publiques@intt.tn.

Elles peuvent également être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Instance Nationale des Télécommunications
Rue Echbia, 1073 Montplaisir, Tunis

Table des matières

| | |
|---|---|
| I. Contexte : | 4 |
| II. La migration inter-FSI : | 4 |
| III. Upgrade de débits : | 7 |

I. Contexte :

La généralisation de l'accès internet haut débit et très haut débit (THD) est l'un des éléments de base de la transformation digitale en Tunisie. Pour réaliser cette généralisation THD, il convient d'œuvrer au renforcement de l'infrastructure numérique qui se matérialise par le niveau de connectivité sur le marché fixe et mobile de la data. À cet égard, le développement du niveau de connectivité notamment sur le marché data fixe reste faible par rapport à son homologue sur le marché de data mobile. En effet, le taux de pénétration de la data fixe (par ménage) du marché tunisien durant la période 2016-2020 a connu une croissance importante, ce taux est passé de 23% en 2016 à plus de 40% en 2020. Cette croissance est due notamment aux offres de revente en gros xDSL (décisions de l'INT portant des offres de gros à partir de 2016). Néanmoins, le marché de la data fixe en Tunisie reste loin de sa maturité¹.

Ainsi, en vue de mettre en œuvre des actions visant le développement du haut débit fixe, l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) a estimé opportun d'étudier deux propositions ayant été examinés par le collège de l'INT et qui concernent :

- La migration inter-FSI
- Upgrade de débits

II. La migration inter-FSI :

En vue d'encourager une concurrence loyale et durable sur le marché de gros de l'accès à large bande et pour permettre aux opérateurs alternatifs et aux fournisseurs de services Internet (FSI) d'établir des offres de services dans des conditions similaires, l'Instance a estimé opportun de mettre en application les dispositions réglementaires en procédant à l'approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL de la Société Nationale des Télécommunications.

La démarche de l'INT relative à l'approbation d'une offre de revente en gros de l'Internet xDSL s'est basée dans un premier temps sur deux éléments essentiels :

- Assurer une répliquabilité des offres commercialisées par la Société Nationale des Télécommunications pour tous les concurrents. À travers des taux de remises inscrits au niveau de l'offre de gros, les concurrents peuvent ainsi commercialiser des offres similaires à celles de TT au même tarif de détail.
- Alléger les procédures pour les clients ayant désormais une facture unique à payer (service Internet avec ou sans voix) et un vis-à-vis unique (gestion des qualités de services et traitement des réclamations).

En effet, à travers les approbations successives des offres de revente en gros depuis 2016, une dynamisation du marché d'Internet fixe s'est instaurée progressivement et elle s'est concrétisée particulièrement par une évolution du parc d'abonnés ADSL qui est passé d'environ 500.000 abonnés en 2016 à plus de 990.000 abonnés en février 2022.

¹<http://www.intt.tn/upload/files/RIT-2020.pdf>

Au vu des réalisations sur le marché et d'après les réunions de suivi tenues par l'Instance avec tous les intervenants, les objectifs escomptés de l'approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL devraient évoluer pour tenir compte des changements des besoins des clients d'une part et des évolutions des stratégies de commercialisation des offres des opérateurs et FSI d'autre part.

Ainsi, afin d'améliorer les conditions de commercialisation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL, la proposition d'un processus de migration inter-FSI est un levier de régulation envisagé. Ce processus de migration effectué actuellement moyennant la résiliation de la ligne en premier temps et l'installation d'une nouvelle ligne à la même adresse pour le même client dans un deuxième temps pourrait être simplifié en permettant au client de changer de FSI tout en gardant le même numéro et support de ligne.

La mise en place de la migration inter-FSI est susceptible de contribuer à la :

- Simplification du parcours client.
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle.
- Optimisation des ressources de tous les intervenants de la chaîne de valeur.

Toutefois, la mise en place d'un tel processus devra être bien préparée pour assurer son bon fonctionnement. Ainsi, tous les détails afférents au processus devraient être pris en considération avant sa mise en place.

La migration inter-FSI implique la présence d'au moins trois intervenants : la Société Nationale des Télécommunications (détenteur de l'infrastructure et fournisseur de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL), ancien FSI du client et le nouveau FSI choisi par le client. L'INT estime que la clarification de la nature des relations et des engagements de chacun des trois intervenants est primordiale pour la réussite de l'action de migration.

À cet égard, la mise en place du processus devrait au moins traiter ce qui suit :

- Périmètre de l'action : offres de gros xDSL, double guichet xDSL (Waffi n'est pas concerné, à ce stade, ni par le Out ni par le In)
- Phase de test pendant un mois (phase préliminaire) qui prévoit pour les clients demandeurs, la possibilité de migration d'un FSI à un autre tout en gardant la même offre et le même débit.
- Remise du modem à l'ancien FSI avant migration (possibilité de portabilité dans une deuxième phase).
- Expiration de la période d'engagement du contrat conclu avec l'ancien FSI (12 mois).
- Paiement de toutes les factures de l'ancien FSI avant migration.
- Paiement des frais de migration one shot (20 DT-TTC) ou paiement sur la première facture.

À l'issue de la phase de test ou phase expérimentale, le processus final sera arrêté par l'INT en tenant compte des retours des différents acteurs avant son lancement commercial effectif.

Question.1. Quels sont les avantages potentiels de la mise en place du processus de migration inter-FSI?

Question.2. Quelles améliorations au processus décrit ci-haut jugez-vous nécessaires pour la réussite de l'action de migration?

Question.3. Quels sont les engagements à préciser pour chaque partie (TT, ancien FSI et nouveau FSI) afin d'éviter tout risque de blocage ou retard au niveau du processus de migration inter-FSI ?

III. Upgrade de débits :

En sus de l’approbation de l’offre de revente en gros de l’Internet xDSL qui a contribué au développement de l’activité du réseau fixe, d’autres actions semblent nécessaires pour atteindre les objectifs fixés pour l’amélioration des conditions de fourniture du haut / très haut débit en Tunisie.

En effet, en examinant le positionnement mondial de la Tunisie en matière de vitesse de connexion haut débit fixe, on constate le retard accusé par le pays avec une vitesse moyenne de 8Mb/s en occupant les 158^{ième} place en avril 2022² et ce en dépit des investissements consentis dans ce domaine ces dernières années et le potentiel qu’offre le réseau actuellement. Cependant, le classement de la Tunisie est bien meilleur (76^{ième} place) en ce qui concerne la vitesse de connexion à l’Internet mobile. Le décalage constaté entre la vitesse de connexion internet mobile et internet fixe est révélateur de l’existence de défaillances pour le marché Internet fixe.

Ainsi, en tenant compte du fait que ce type d’indicateur digital est considéré comme l’un des éléments déterminant de la compétitivité du pays, il est essentiel de rattraper le retard accusé, améliorer et démocratiser le THD notamment en préparation du prochain lancement de la 5G en Tunisie.

De plus, l’Instance estime que l’action upgrade de débit permettra de bénéficier et optimiser l’exploitation des IPMSAN déployés par l’opérateur historique au cours des deux dernières années. En fait, cette amélioration de performance du réseau d’accès devra se traduire par une amélioration de l’éligibilité des paires symétriques servant les abonnés actuels de faible débit (4Mbps/8Mbps).

À cet égard, tous les acteurs du marché et en particulier la Société Nationale des Télécommunications devraient travailler en étroite collaboration sur l’upgrade de débit xDSL et l’accélération de l’extension du réseau fibre optique visant ainsi à améliorer le classement de la Tunisie en termes de vitesse de connexion à l’Internet fixe et mobile.

À l’instar de l’action de migration inter-FSI, l’Upgrade de débit xDSL est une action susceptible de contribuer à encourager les clients à utiliser des débits plus élevés pour satisfaire leurs besoins. Pour les offres de revente en gros de l’Internet xDSL, par exemple, l’upgrade de débit est de nature à simplifier le catalogue des tarifs en optant pour deux débits (up to 10M et up to 20M).

Dans ce cadre, la Société Nationale des Télécommunications a soumis une première proposition du processus concernant un upgrade de débits illustrée comme suit :

- Offres cibles: SMART ADSL, ADSL light (double guichet) et Offres de gros.
- Cible potentielle d’Upgrade de débit: débit 8M, débit 4M et débit < 4M qui représentent ensemble environ 55% du parc ADSL en Tunisie.
- Une période de test pour une durée de trois (03) mois avec les mêmes conditions commerciales à partir du mois de juillet 2022.
- « Opt Out » avec « TRY & BUY » pour une période de test.
- Les clients bénéficiant de l’upgrade de débit peuvent pendant la période d’essai (3 mois) revenir au débit initial.

² <https://www.speedtest.net/global-index> : Le « Speedtest Global Index » compare les données de vitesse Internet du monde entier sur une base mensuelle. Les classements sont basés sur la vitesse de téléchargement médiane afin de refléter au mieux la vitesse de connexion qu’un utilisateur est susceptible d’atteindre sur un marché.

-
- Engagement de l'opérateur historique à continuer à moderniser son réseau d'accès fixe.
- Prise en charge par la Société Nationale des Télécommunications du coût de l'accès supplémentaire dû au passage du débit de 4 ou 8 Mbit/s au débit de 10 Mbit /s durant les trois (03) mois.
- Prise en charge par la Société Nationale des Télécommunications du trafic de la Bande Passante Internationale supplémentaire généré par l'action d'upgrade durant les trois (03) mois.
- Arrêt de commercialisation des débits 4M et 8M : Le nouveau débit d'entrée de gamme pour l'offre de gros sera 10M pour les nouveaux abonnés.
- Campagne publicitaire via tous les canaux de communication (campagne commune).

Ainsi, la mise en place de cette action est tributaire de l'engagement de tous les acteurs à préparer un terrain favorable pour mener l'action d'Upgrade dans les meilleures conditions. En effet, l'atteinte des objectifs visés par cette action est fortement liée à la satisfaction du client.

Il est essentiel de s'arrêter sur le mécanisme de passage à un débit supérieur à l'issue de la période de test. Deux mécanismes peuvent être évoqués : « opt In » et « opt out » :

- « opt In » : qui consiste à solliciter le consentement préalable du client pour passer au débit supérieur à la fin de la période de test.
- « opt out » implique un passage automatique du client au débit supérieur (en l'occurrence 10 Mbit/s) tant que le client n'a pas manifesté son refus au passage en question. C'est-à-dire qu'un client bénéficiant d'un débit supérieur (par rapport à son offre initiale) dans le cadre de la phase de test et n'ayant pas manifesté son souhait de revenir à son offre initiale lors de cette phase reste désormais (à la fin de phase de test) dans la base des clients ayant des débits supérieurs (avec un paiement de frais correspondants au débit supérieur testé).

La société Nationale des Télécommunications a proposé la méthode d'opt out en la considérant comme étant la plus efficace en tenant compte des retours d'expérience client en la matière.

Dans le but d'évaluer l'opportunité de lancer les actions de migration Inter FSI et Upgrade de débits, le régulateur a estimé qu'il est opportun de concerter les acteurs du marché.

Les acteurs sont invités à présenter leurs observations, commentaires et propositions de manière détaillée sur les différents points abordés selon leur domaine d'activité.

Question.4. Quels sont les avantages et impacts potentiels de la mise en place d'une action Upgrade débit?

Question.5. Quels sont les prérequis d'une action Upgrade débit par TT ? en sus du fait que TT devra moderniser son réseau d'accès fixe, quels sont les éléments qui nécessitent plus de précision avant la mise en place de l'action ?

Question.6. La mise en place d'une action Upgrade débit nécessite une période d'essai afin de pouvoir convaincre le client de passer à un débit supérieur. Quelles sont, selon vous, les conditions optimales pour mener à bien l'action ?

Question.7. L'approche « opt out » proposée par TT est-elle le meilleur choix pour cette opération d'upgrade de débit ?

Si oui, quelle est, selon vous, la solution adéquate pour informer le client au préalable et avoir son consentement en gardant une approche « opt out » ?

- a. Développement d'une application
- b. Un SMS de confirmation ou utilisation d'un code USSD
- c. Autres propositions

Veillez préciser et argumenter votre réponse en indiquant le détail des informations à utiliser dans l'opération (numéro de contact, numéro de la CIN, la nature de la réponse du client, ...)

Si non, quelles sont les mesures à engager pour réussir l'opération avec l'approche « opt in » ?

Question.8. Quel est le planning à prévoir pour le lancement des actions « migration inter-FSI et Upgrade débit » ?

- d. Lancement simultané des deux actions le 01 juillet 2022
- e. Lancement distinct de chaque action (selon les résultats des tests et discussions)
- f. Autres propositions