

**Projet 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 aux offres d'internet fixe illimité (xDSL résidentiel, 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.

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 règlementaires 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 résidentiel, 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 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.

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 résidentiel, LTE-TDD et fibre optique) ne doit pas dépasser 12 mois.

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.

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 de réseau public de télécommunications doivent mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement ou, le cas échéant, mentionner que cette durée minimum d'exécution du contrat est échue.

Article 2 :

L'abonné a le droit de résilier le contrat de service conclu avec l'opérateur ou le fournisseur de services Internet, à tout moment, après la durée d'engagement maximale de 12 mois. Au-delà de cette durée, l'abonné a également la possibilité de demander la suspension provisoire de la facturation pour une période ne dépassant pas trois (03) mois.

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 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.

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.

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 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 d'acquitter le tarif pour la durée d'engagement restante.

Article 5 :

Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clauses apportant des modifications dans les engagements contractuels ou bien dans la tarification initiale, l'abonné peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'à la fin de la durée contractuelle.

Article 6 :

Chaque fournisseur de services Internet ou opérateur de réseau public de télécommunications 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 7 :

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 8 :

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 9 :

Cette décision prend effet à partir de sa notification aux acteurs 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 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. 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