

الجمهورية التونسية
الهيئة الوطنية للإتصالات



LE PREMIER RAPPORT D'ACTIVITES DE L'INSTANCE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS

www.intt.tn

LE PREMIER RAPPORT D'ACTIVITES DE L'INT DE L'ANNEE 2003

SYNTHESE

(Ce rapport se trouve dans son intégralité dans la partie arabe du site)

Introduction

Durant la dernière décennie, le secteur de l'information et des télécommunications a connu une importante évolution, résultante de rapides développements technologiques qui ont conduit la majorité des pays à procéder à la restructuration de leur secteur des télécommunications, en abolissant le monopole qui le caractérisait, en l'ouvrant à la concurrence et en encourageant l'investissement privé, et ce en vue d'attirer le plus d'investisseurs et généraliser l'offre de services de télécommunications à une base élargie de bénéficiaires à des prix abordables .

Et c'est en harmonie avec cette évolution importante que l'Etat tunisien a entrepris un ensemble de réformes et s'est fixé des objectifs ambitieux pour assurer le développement de la croissance du secteur des télécommunications, renforcer son taux de participation dans le Produit National Brut, consolider les potentialités qu'il renferme en matière de création d'emplois, et tirer bénéfice des nouveaux progrès technologiques de l'information et des communications en vue de développer les aptitudes concurrentielles des autres secteurs économiques.

L'objectif de ces réformes est de créer un climat propice à l'investissement et à aménager l'environnement législatif pour l'accueil de nouveaux opérateurs de télécommunications et ce en fournissant les garanties nécessaires aux investisseurs, à travers la mise en place de mécanismes devant assurer aux opérateurs un traitement basé sur l'égalité et la transparence.

Et c'est dans le cadre de ses réformes, consacrées par la promulgation, au début de l'année 2001, du code des télécommunications, que s'inscrit la création de l'INT ; ce code a fixé le cadre législatif général du secteur des télécommunications et a édicté un ensemble de principes parmi lesquels on peut citer ceux relatifs à la séparation de l'exploitation et de la réglementation, à la révision des rôles des intervenants dans le secteur en vue de garantir la neutralité de l'Administration et apporter plus de transparence à ses interventions,...

Les missions de l'INT

C'est ainsi, qu'alors que le ministère des technologies de la communication et du transport continue à assurer sa mission d'élaboration des politiques du secteur et veiller sur son bon fonctionnement, l'INT, en sa qualité d'instance spécialisée autonome, a pour mission de réguler le marché des télécommunications, de veiller au respect par les opérateurs de télécommunications des dispositions législatives et réglementaires, d'organiser les relations entre les opérateurs sur la base de l'égalité et de la non discrimination

Par ailleurs, l'INT, en sa qualité d'instance neutre et bénéficiant de prérogatives juridictionnelles, est considérée par les opérateurs comme étant la référence en matière de résolution des litiges et de prévention contre les violations des règles d'une concurrence saine et loyale, dans le sens où le législateur la dotée de larges attributions pour examiner et

résoudre les litiges et édicter des décisions en la matière, ces dernières étant revêtues de la formule exécutoire et susceptibles d'appel devant la Cour d'Appel de Tunis.

L'INT assure par ailleurs le respect, par les opérateurs, des obligations législatives et réglementaires du secteur des télécommunications les concernant.

En sus de ces missions juridictionnelles, le législateur lui a confié des missions administratives, telle que la gestion du plan national de la numérotation et d'adressage, et des missions consultatives, telle que celle relative à la tarification des services de télécommunications.

Autonomie et indépendance de l'INT

Pour lui assurer plus d'efficacité dans ses interventions et renforcer la confiance des investisseurs dans ses services, les pouvoirs publics l'ont doté des attributs de l'indépendance; Ceci a été clairement apparu en particulier avec la promulgation de la loi n°2002-45 du 7 mai 2002, modifiant et complétant le code des télécommunications, qui a dotée l'Instance de la personnalité civile et de l'autonomie financière et en la faisant bénéficier de ressources financières propres provenant des redevances de numérotation et d'adressage, lui permettant ainsi de renforcer sa position dans le cadre institutionnel et son indépendance. .

Par ailleurs, cette volonté des pouvoirs publics à renforcer encore d'avantage l'indépendance de l'INT est apparue de nouveau avec la promulgation du décret n°2003-922 du 21 avril 2003, fixant l'organisation administrative et financière et les modalités de son fonctionnement qui l'a exempté des procédures de gestion administrative et financière appliquées aux entreprises et établissements publics et l'a fait bénéficier de procédures propres, caractérisées par la souplesse, à tel point qu'il est permis de penser que le statut juridique organisant les activités de l'Instance, constitue une nouvelle création juridique consacrant la volonté du législateur d'assurer son indépendance et pouvant constituer la base d'apparition d'une nouvelle génération d'autorités administratives et indépendantes.

La composition de l'Instance

L'Instance est composée d'un Président, d'un vice-Président, conseiller à la cour de cassation et d'un membre, conseiller auprès de la cour des comptes, et de quatre membres choisis pour leur compétence technique, économique et juridique dans le domaine des télécommunications, tous nommés par décret

Les activités de l'Instance

- **Renforcement de la concurrence et assistance à l'entrée en service de nouveaux opérateurs**

La création de l'Instance a été dictée par la nécessité d'ouvrir le secteur des télécommunications à la concurrence et au démantèlement du monopole du secteur public, et c'est dans ce cadre qu'elle a joué un rôle central dans la mise en service du deuxième réseau de téléphonie mobile par la société TUNISIANA et dans l'organisation de sa relation avec l'opérateur public historique TUNISIE TELECOM

Elle a fait de sorte que cette mise en service intervienne dans les délais prévus et qu'elle réussisse, et ceci en examinant et en approuvant l'offre d'interconnexion de référence et en facilitant la négociation entre les deux opérateurs concernés sur la fixation des conditions d'interconnexion.

La question de l'interconnexion, qui peut être définie comme étant l'interconnexion entre deux réseaux publics de télécommunications ou plus, permettant à l'ensemble des usagers des télécommunications de communiquer entre eux en toute liberté et indépendamment des réseaux auxquels ils sont connectés, revêt une importance particulière du fait des problèmes économiques et techniques qu'elle suscite et des divergences entre les positions des opérateurs qui veillent à garantir les intérêts de leurs entreprises, à travers la détermination des tarifs et des conditions d'interconnexion.

Aussi et compte tenu de ce qui précède, le législateur a-t-il pourvu l'Instance de larges et exclusives compétences en matière de régulation de l'interconnexion basée sur l'égalité, la non discrimination entre les opérateurs, et la garantie des intérêts de toutes les parties.

Enfin, et en sus de ces activités, l'Instance a examiné les tarifs des services offerts par le deuxième opérateur mobile et a vérifié leur conformité avec les principes prévus par le cahier des charges ; par ailleurs elle a examiné et approuvé des contrats et de conventions conclus entre TUNISIANA avec quelques opérateurs étrangers et particulièrement en matière de roaming international, et a approuvé des modèles de contrats de services conclus entre cette dernière et ses clients, après que certaines modifications leur avaient été apportées dans le but de garantir les droits des consommateurs

- **Le contrôle de la qualité de service de la téléphonie mobile**

La commercialisation par le deuxième opérateur, TUNISIANA, de ses services de téléphonie mobile a constitué un tournant décisif dans le marché des télécommunications en Tunisie et un commencement effectif à l'apparition d'une concurrence et à la fin du monopole, inaugurant ainsi une nouvelle étape avec, incontestablement, de multiples avantages tant au niveau du rythme de croissance du secteur, de la diversification des services que de l'amélioration de la qualité de service et de la diminution des prix de détail des services de télécommunications.

Toutefois, autant cette étape est annonciatrice d'effets positifs, elle n'en requiert pas moins et en même temps, plus d'éveil pour vérifier la concordance des résultats obtenus avec les objectifs visés, et ce à travers le renforcement des mécanismes de contrôle, devant palier les aspects négatifs qui seraient générés par cette étape et qui pourraient nuire, en même temps à l'intérêt des consommateurs et au développement du secteur.

De part la mission de contrôle sur le respect par les opérateurs de leurs engagements résultant des dispositions législatives et réglementaires qui lui a été confiée par le législateur, l'INT, qui joue un rôle essentiel dans ce domaine, s'est attelée, depuis sa création, à acquérir une expérience en matière de contrôle de la qualité.

Et c'est dans ce cadre que l'Instance a conduit une étude globale pour auditer la qualité de services des prestations de téléphonie mobile offertes par les deux opérateurs mobiles et vérifier la conformité de cette qualité avec les critères et niveaux de qualité prévus par le cahier des charges et reconnus par les pratiques internationales en la matière.

La méthodologie retenue pour l'étude sur la qualité

En application du principe de la non discrimination entre les opérateurs, l'INT s'est assurée, pour la conduite de cette enquête, de toutes les garanties de neutralité, en effectuant les essais et en choisissant les échantillons sur lesquels l'évaluation de la qualité a été basée, dans les mêmes conditions, aux mêmes endroits et avec les mêmes équipements.

Dans une première étape, cette étude, qui a concerné les services de la voix et des messages courts (SMS), a couvert le Grand Tunis seulement, et ce dans l'attente de sa généralisation, dans les années à venir, à tous les gouvernorats de la République.

Deux méthodes ont été adoptées pour la réalisation de cette enquête :

- la première consiste à effectuer des tests sur un ensemble d'indices techniques en émettant des appels téléphoniques réels par les enquêteurs ; quatre niveaux de qualité ont été retenus :

- les appels de qualité excellente,
- les appels de qualité acceptable,
- les appels de qualité mauvaise,
- les appels de qualité médiocre,

- la seconde se base sur une évaluation personnelle et subjective de la qualité de la communication, telle qu'elle est perçue par l'enquêteur; les trois indicateurs suivants ont été retenus:

- le taux de blocage, c'est le pourcentage des communications qui n'aboutissent pas à la première tentative,
- le taux de coupure, c'est le pourcentage des communications commencées sur le réseau et qui sont prématurément interrompues ou dont la qualité s'est dégradée à un point les rendant impossibles pendant une période de 120 secondes.

Ainsi et partant de ces deux indicateurs qu'il est possible de déterminer le pourcentage des communications réussies et qui est le pourcentage des communications qui aboutissent dès la première tentative et qui continuent sans interruption ou dégradation de leur qualité pendant une période complète d'au moins 120 secondes.

Quant à l'évaluation de taux de la couverture géographique des réseaux, elle est effectuée au moyen d'essais techniques sur terrain, devant indiquer la puissance du champ radioélectrique des équipements de transmission.

Les résultats de l'enquête

Il ressort de l'analyse des données fournies par l'enquête que la qualité de service de la téléphonie mobile en Tunisie, si elle est satisfaisante dans son ensemble, elle n'en est pas moins en deçà des niveaux fixés par le cahier des charges.

D'un autre côté, les résultats de l'enquête font apparaître :

- une relative similitude au niveau de la qualité de service des deux réseaux de TT et de TUNISIANA, à l'exception de quelques régions où quelques dysfonctionnements des

réseaux ont été relevés, telle que, à titre d'exemple, la région d'El Mourouj pour le deuxième opérateur,

- et un pourcentage de communications réussies qui ne dépasse pas 88,3% pour TT et 86,8% pour TUNISIANA, bien en deçà du pourcentage prévu par le cahier des charges, soit 96%.

Concernant l'évaluation du taux de couverture dans le Grand Tunis, l'INT s'est basée sur trois niveaux (indoor, outdoor et incar) et a choisi comme échantillon, dix régions à forte densité de la population et à fort trafic économique.

Les résultats de cette évaluation montrent, qu'autant pour le réseau TT que pour le réseau TUNISIAN, le taux de couverture requis n'a pas été atteint puisque ce pourcentage n'a pas dépassé pour la couverture indoor, 83% pour TT et 65% pour TUNISIANA ; à l'inverse, le taux de couverture outdoor a atteint 100% pour les deux réseaux ; ces écarts dans la couverture influencent la qualité des communications téléphoniques quand l'utilisateur se trouve indoor.

La qualité auditive des communications

Concernant la qualité auditive des communications téléphoniques, il ressort de l'étude en question que le pourcentage des communications de qualité parfaite et de qualité acceptable ne dépasse pas 75,5% pour TUNISIANA et 81,1% pour TT, alors que le pourcentage des appels de qualité mauvaise ou de qualité médiocre a atteint 18,9% pour TT et 24,5% pour TUNISIANA ;

La qualité de service des messages courts (SMS)

Quant à l'évaluation de la qualité de service des messages courts, elle a été effectuée sur la base de la durée entre l'émission des messages et leur réception par le destinataire, en s'assurant que le message est parvenu sans erreurs

Les résultats de cette évaluation sont les suivants :

- durée de 0 à 1 minute : 52,3% pour TT et 54,5% pour TUNISIANA
- durée de 1-5 minute : 30,3% pour TT et 22,6% pour TUNISIANA
- durée de 5-15 minutes : 15,3 % pour TT et 16,8% pour TUNISIANA
- durée de 15-60 minutes : 1,7% pour TT et 1,9% pour TUNISIANA
- messages perdus : 0,3% pour TT et 4,2% pour TUNISIANA

Il ressort donc de la lecture des résultats de cette étude que la qualité de service de la téléphonie mobile en général ne satisfait pas pleinement aux conditions prévues par le cahier des charges ou aux niveaux et critères reconnus par les pratiques internationales, pour les deux opérateurs .

Toutefois, cette situation ne devrait pas être une source de préoccupation si l'on prend en considération le fait que la concurrence ne fait que commencer, que le deuxième opérateur est toujours en démarrage, que l'attention des opérateurs demeure fixée et orientée vers la satisfaction des demandes sans cesse accrue de téléphone mobile, et que l'impératif de la qualité est inéluctable pour l'avenir.

Aussi et compte tenu de cette lecture des résultats, il peut être considéré que la qualité de service est acceptable dans son ensemble, l'INT se chargera de communiquer aux opérateurs concernés les insuffisances relevées et les inciter à améliorer les services et à acquérir la

culture de la qualité et la satisfaction des clients; comme elle s'attellera à renforcer les relations avec les opérateurs sur la base de la complémentarité et de la coopération au profit de l'intérêt des consommateurs.

La gestion du plan national de la numérotation et de l'adressage

L'une des missions confiées à l'INT qui revêt une importance particulière est la gestion du plan national de numérotation et d'adressage, du fait de la rareté de cette ressource qu'il est impératif de l'utiliser rationnellement et d'attribuer aux opérateurs selon les besoins de développement de leurs réseaux d'une façon logique, équitable et non discriminatoire.

Alors que le Plan national de numérotation définit la structure de l'ensemble des numéros permettant notamment d'identifier les points de terminaison fixes ou mobiles des réseaux et des services téléphoniques et d'acheminer les appels et d'accéder aux ressources internes des réseaux, celui de l'adressage définit la structure des noms de domaines permettant l'accès aux services Internet.

L'application des nouveaux plans de numérotation et d'adressage, avec l'adoption de huit chiffres au lieu de six précédemment, a commencé en août 2001.

Partant de ces plans, l'INT a commencé à régulariser la situation des ressources utilisées par TT dans le cadre des anciens plans, à élaborer une méthodologie d'utilisation de ces ressources en collaboration avec les opérateurs, et à attribuer aux opérateurs concernés les ressources dont ils ont besoin tout en continuant à contrôler leur utilisation sur la base des procédures et des modalités fixées à cet effet.

Concernant l'adressage, l'INT a fixé les conditions et les procédures d'octroi de noms de domaines propres qui, auparavant étaient gérés par l'Agence Tunisienne de l'Internet, et a, dans ce cadre et dans le souci de rationaliser l'utilisation de ces ressources, limité la liste des personnes, qui pourraient bénéficier de ces noms de domaines propres, suivis du domaine national (TN), aux personnes morales à dimension nationale.

Dix décisions ont été promulguées par l'Instance en la matière.

La formation et l'acquisition d'expertise

Il n'est ignoré par personne que toute autorité à qui il a été confié la régulation du secteur des télécommunications, se doit d'acquérir une expertise et une capacité d'assimilation des techniques de réglementation et de régulation ; toutefois et en raison de la complexité des aspects afférents à cette spécialité récente de la régulation et de la rareté des compétences dans le domaine, l'INT s'est attelée depuis sa création à construire son propre savoir faire à travers le perfectionnement de ses ressources humaines, en s'inspirant d'expériences d'autorités similaires de pays précurseurs en la matière, tout en prenant en compte la spécificité de la réalité tunisienne.

C'est ainsi qu'elle a organisé, dans une première étape, plusieurs réunions avec tous les intervenants dans le secteur en vue d'acquérir une maîtrise technique, économique et juridique sur tous les aspects du secteur des télécommunications, et, dans une deuxième étape, un

ensemble d'ateliers de travail spécialisés en collaboration avec des autorités similaires de pays frères et avec des organisations internationales opérant dans le secteur.

Par ailleurs, les membres de l'Instance ont participé dans le cadre de réunions et d'ateliers organisés à l'étranger, qui lui ont permis de nouer des relations de coopération et d'entraide avec plusieurs autorités et d'organisations et d'adhérer à plusieurs regroupements arabe, africain et euro-méditerranéen.

Enfin, il est utile de souligner les efforts entrepris pour renforcer les ressources humaines de l'INT par le recrutement de compétences et par la formation continue, ainsi que par le développement de la coopération avec l'Université tunisienne, ce qui est de nature à l'aider à acquérir l'expertise nécessaire pour assurer sa mission de contrôle du respect, par les opérateurs, de leurs obligations législatives et réglementaires.

Adaptation du cadre législatif et dotation de l'INT d'outils de travail

Dans le cadre de sa mission consultative, l'INT a été sollicitée pour participer à l'élaboration de plusieurs textes d'application du code des télécommunications ; parmi ces textes, il y a lieu de citer, en particulier, la loi n°2002-46 du 7 mai 2002, complétant la loi n°2001-1 du 15 janvier, qui a doté l'Instance de la personnalité civile et de l'autonomie financière, et le décret n°96-1567 du 9 décembre 2003-922 du 21 avril 2003, fixant l'organisation administrative et financière et les modalités de son fonctionnement ; ce dernier texte, ayant nécessité un important effort de réflexion et de comparaison avec d'autres législations, peut être considéré comme une nouveauté juridique, adéquate avec la nature de l'Instance.

Les perspectives d'avenir de l'Instance

La dernière décennie a été marquée par un ensemble de réformes, dont la principale est incontestablement la création d'autorités spécialisées dans la régulation du secteur des télécommunications ; ces réformes ont conduit à sa restructuration, son ouverture progressive vers le marché et à l'initiative privée, au démantèlement du monopole et au renforcement de la concurrence.

Sur le plan du nouveau paysage informationnel, le rôle de ces autorités est essentiel, en ce sens qu'elles constituent pour les investisseurs la référence en matière de sauvegarde de leurs intérêts et de renforcement de leurs positions dans le marché des télécommunications, loin de toute forme de marginalisation et de discrimination.

Aussi et afin d'assurer l'égalité et la non discrimination entre les opérateurs, il était impérieux que l'autonomie soit l'indicateur principal sur lequel l'évaluation de l'efficacité de son intervention s'effectue.

Et c'est par référence à cette approche que s'inscrit la création de l'INT, que l'Etat tunisien l'a pourvu de toutes les garanties d'indépendance et lui a permis d'assurer les missions qui lui ont été confiées dans les meilleures conditions possibles ; pour ce faire l'INT a élaboré un ambitieux programme d'activités en vue de participer, de sa position, à renforcer la capacité du marché national des télécommunications à attirer les investisseurs et à gagner leur confiance en concordance avec les objectifs ambitieux fixés par l'Etat, formalisés en particulier par l'élaboration d'un calendrier d'ouverture du secteur à l'investissement extérieur à travers l'octroi de nouvelles concessions pour le téléphone fixe, les transmissions de données,...

Le programme d'activités sus visé de l'INT pour les deux années à venir comporte principalement la réalisation d'études sur l'interconnexion, les tarifs, la mise en place d'une banque de données qui lui servira de base pour la promulgation de ses décisions et pour déterminer les tendances futures du marché des télécommunications en Tunisie, tout en continuant à réaliser des audits sur la qualité des services de télécommunications et à contrôler le respect, par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications, de leurs engagements .

S'il est incontestable que grâce à l'appui de l'Etat, l'INT a pu jouir d'un ensemble d'acquis et de droits, il n'en est pas moins utile de souligner que le rôle de régulateur qui lui est assigné, nécessite une révision de ses attributions dans le sens consacré par la pratique internationale en la matière. Cette révision a pour objectif de renforcer encore davantage son rôle d'autorité de régulation et de consolider sa position dans le paysage de la communication et de lui permettre d'assurer ses missions dans les meilleures conditions possibles

Quatre principaux domaines ont été retenus pour lesquels l'élargissement des attributions de l'INT est proposé :

- **La saisine de l'Instance**

La saisine de l'INT a été limitée par le législateur aux seuls litiges relatifs à l'interconnexion et à l'accès aux réseaux et aux seuls opérateurs de réseaux publics de télécommunications et au ministre chargé des télécommunications, excluant ainsi toute possibilité d'auto-saisine pour les affaires ayant trait à la concurrence.

Aussi est il utile d'élargir le champ de compétence de l'INT pour couvrir d'autres aspects, tout en lui permettant de s'auto-saisir pour toute affaire qu'elle juge préjudiciable à l'intérêt des consommateurs et des intervenants dans le secteur.

- **Le service universel**

Face au silence du législateur sur le rôle de l'Instance en matière de service universel et du fait de sa position dans le secteur et de la neutralité dont elle bénéficie, il est permis de penser qu'elle peut jouer un rôle positif dans le développement du service universel en déterminant son coût, les sources de son financement ainsi que les bénéficiaires et en encourageant le partenariat entre le secteur privé et le secteur public en vue de fixer le rôle des différentes parties concernées par le service universel.

- **L'octroi des concessions et des autorisations**

Du fait que l'Instance veille à contrôler le respect des obligations législatives et réglementaires, il est naturel qu'elle veille à l'exécution de toutes les dispositions des concessions et des cahiers des charges et qu'elle soit impliquée automatiquement dans le processus de leur octroi ; le choix du législateur tunisien étant de confier la préparation et l'octroi de ces concessions et autorisations au seul ministère des technologies de la communication et du transport.