

Décision n° Coll/Reg/2022/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 18 mai 2022 portant sur la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'Instance Nationale des Télécommunications en matière d'offres commerciales

L'Instance Nationale des Télécommunications,

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

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° 2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

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

Vu le décret n° 2014-412 du 16 janvier 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi de l'autorisation pour l'exercice de l'activité d'opérateur d'un réseau virtuel des télécommunications,

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 par les décisions Coll/Reg/09 du 12 avril 2017 et Coll/Reg/2017/17 du 20 décembre 2017,

Vu la décision n° 05 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 17 août 2018, modifiant et complétant la décision n° 54 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 par la décision Coll/Reg/2017/09 du 12 avril 2017,

Vu la décision Coll/REG/2020/13 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2020 portant fixation des règles et des conditions de commercialisation des actions de type "Customer Value Management",

Vu la décision Coll/REG/2020/12 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2020 portant fixation des règles régissant l'octroi de subvention des terminaux ainsi que les procédures d'examen des offres de services de détail conventionnelles,

Vu le courrier de l'Instance Nationale des Télécommunications concernant les canaux & services digitaux en date du 19/11/2020,

Vu le courrier de l'Instance Nationale des Télécommunications concernant la commercialisation du bonus de bienvenue en date du 19/11/2020,

Vu le courrier de l'Instance Nationale des Télécommunications portant sur la note commune concernant les mesures exceptionnelles pour l'utilisation des canaux digitaux en date du 25 février 2022,

Vu la consultation publique relative à la révision de quelques mesures de régulation entreprises par l'Instance Nationale des Télécommunications en matière d'offres commerciales lancée en date du 19 avril 2022,

Vu le courrier de la Société Nationale des Télécommunications reçu en date du 06 mai 2022 en réponse aux questions posées au niveau de la consultation publique lancée en date du 19 avril 2022,

Vu le courrier de la société Orange Tunisie reçu en date du 06 mai 2022 en réponse aux questions posées au niveau de la consultation publique en date du 19 avril 2022,

Vu le courrier de la société Ooredoo Tunisie reçus en date du 08 mai 2022 en réponse aux questions posées au niveau de la consultation publique lancée le 19 avril 2022.

1. Considérant le contexte

L'Instance Nationale des Télécommunications a rendu plusieurs décisions réglementaires et a entrepris de multiples mesures qui sont de nature à empêcher l'exercice des éventuelles pratiques anticoncurrentielles, à conserver les droits du consommateur et à permettre un développement normal et durable du marché. Parmi les mesures de régulation ayant eu un impact sur le secteur TIC en Tunisie on peut citer notamment :

- Les mesures adoptées par l'Instance en date du 12 février 2020 en vue de promouvoir l'utilisation de la digitalisation des services de télécommunications fournis par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications.
- La décision Coll/Reg/2017/09 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 avril 2017 modifiant et complétant la décision n°54 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.
- La décision de plafonnement du bonus de bienvenue, notifiée aux opérateurs en date du 28 septembre 2020 et révisée ensuite en date du 11 novembre 2020, en vue d'éviter la destruction de la valeur.
- La décision Coll/Reg/2020/13 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2020 portant fixation des règles et des conditions de commercialisations des actions de type « Customer Value Management ».

Toutefois, en vue d'améliorer la situation concurrentielle dans le marché des télécommunications tunisien et de préserver la valeur des services de télécommunications (voix, internet ...), l'Instance Nationale des Télécommunications estime qu'il est opportun de faire une évaluation de l'impact de ces mesures sur le marché tunisien des télécommunications et d'apporter les modifications



nécessaires aux méthodes, principes et règles à respecter par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les opérateurs de réseaux virtuels des télécommunications.

2. Considérant les choix de régulation de l'Instance ainsi que les remarques et réponses des opérateurs :

a) Remise de prix sur les actes d'achat et les transactions faites à travers les canaux digitaux

L'Instance Nationale des Télécommunications a constaté une utilisation abusive de la mesure exceptionnelle, qui consiste en l'octroi de gratification sur les actes d'achat et les transactions faites à travers les canaux et services digitaux (sous forme de remise de prix sans dépasser 10%), notamment pour les services mobiles, ce qui est de nature de détruire 10% de la valeur du marché mobile.

Dans une première phase, le recours à l'application au canal digital n'a remplacé que l'activation par le code USSD. L'Instance estime qu'il est opportun à ce stade de passer à la deuxième phase qui consiste à encourager les abonnés à utiliser les canaux digitaux de bout en bout (100 % digital).

Par ailleurs, l'Instance a proposé, dans le cadre de la consultation publique pour cette deuxième phase, d'autoriser la remise de 10% uniquement pour les actes d'achat des forfaits/factures via des canaux digitaux (carte bancaire/postale, mobile paiement...). Ainsi, les abonnés effectuant une opération de recharge moyennant des cartes à gratter et activant des forfaits à partir du solde principal ne peuvent plus bénéficier de la remise de 10%.

La Société Nationale des Télécommunications considère que l'application de la remise 10 % sur toutes les transactions via le canal digital a permis de familiariser les clients à l'utilisation de l'application « selfcare » qui s'est traduite par l'augmentation du nombre de téléchargements et du nombre des comptes actifs. Elle propose de continuer l'application de cette remise de 10% avec les mêmes conditions et de temporiser jusqu'à l'évolution de l'écosystème digital en Tunisie étant donné que le mobile paiement n'est pas encore mature en Tunisie et le volume des transactions via le canal digital est encore faible.

La société Orange Tunisie estime que les actions digitales ont permis de faire migrer les clients de l'USSD vers l'application ou le portail et de démocratiser l'usage des applications dédiées. Ce qui a contribué à l'amélioration du parcours client et une plus grande satisfaction. Eu égard au faible taux de bancarisation et d'équipement en carte bancaire en Tunisie, Orange Tunisie considère que la limitation de cette mesure au parcours digital incluant un paiement en ligne réduit considérablement la cible à 4 ou 5% des achats et exclut une part importante de la population (la plus défavorisée et la moins bancarisée) des mesures de digitalisation.

Orange Tunisie propose de maintenir ces mesures jusqu'à janvier 2025 tant que le taux de pénétration des applications n'a pas encore atteint des niveaux importants.



La société Ooredoo Tunisie considère que le marché est encore en phase éducationnelle et recommande d'accorder l'avantage de 10% en tant que remise sur le paiement des factures en ligne et en tant que supplément sur les transactions digitales (Recharges, Data, Voix, ...).

b) Le débit de décrochage pour les abonnés post-payés :

Par sa décision Coll/Reg/2017/09 du 12 Avril 2017, l'Instance Nationale des Télécommunications a exigé l'octroi d'un débit réduit de 256 Kbps aux abonnés post-payés suite à l'épuisement des forfaits data proposant un volume supérieur à 25 Go afin d'assurer la continuité du service. Toutefois, l'Instance a enregistré des cas de non-respect de cette exigence et a été sollicitée par des acteurs en vue de réviser l'article 3.k de la décision susvisée.

À cet effet, pour réduire au maximum les pratiques pouvant être la source de la destruction de la valeur du marché, l'Instance Nationale des Télécommunications a invité chaque opérateur à lui présenter sa vision quant à la révision de cette mesure.

La Société Nationale des Télécommunications propose de maintenir le débit de décrochage actuel de 256 Kbps comme un débit de continuité de service minimal suite épuisement des forfaits data proposant un volume supérieur à 25 Go.

La société Orange Tunisie considère le débit décrochage comme étant un facteur important de satisfaction du client et propose de revoir à la hausse le niveau du débit décrochage associé afin de permettre au client de bénéficier d'une qualité de service minimale lui permettant d'assurer une connectivité internet sans détériorer la qualité des autres abonnés dans la même zone de couverture du réseau.

Afin d'encourager les abonnés à souscrire à des forfaits plus élevés qui génèrent plus de revenus, Orange Tunisie opte pour une version enrichie de la proposition « b » inscrite au niveau de la consultation publique de l'Instance Nationale des Télécommunications, avec une modification des paliers comme suit :

- ✓ Un débit décrochage de 1 Mbps pour le palier [25 Go - 42 Go [,
- ✓ Un débit décrochage de 2 Mbps pour le palier [42 Go, + [.

Afin d'améliorer la « User expérience » de ses clients et leurs offrir une connexion internet dans les meilleures conditions, la société Ooredoo Tunisie propose ce qui suit :

- ✓ Appliquer un débit de décrochage différent pour les offres fixes et les offres mobiles,
- ✓ Offrir un débit de décrochage équivalent à 1Mbps pour les clients fixe post-payés pour les forfaits ayant un volume supérieur ou égal à 25Go,
- ✓ Offrir un débit de décrochage équivalent à 512Kbps pour les clients MBB (Mobile Wifi & Clés) post-payés pour les forfaits ayant un volume supérieur ou égal à 25Go,
- ✓ Offrir un débit de décrochage équivalent à 256Kbps pour les clients Mobile post-payés pour les forfaits ayant un volume supérieur ou égal à 25Go,
- ✓ Ne pas offrir de débit de décrochage pour les clients prépayés Fixes, MBB et Mobiles.



c) Le Bonus de bienvenue :

Avec un taux de pénétration mobile dépassant 130% (132% en janvier 2022) et une opération d'acquisition d'abonnés « fictifs » qui coûte énormément cher aux opérateurs sans retour réel, l'Instance Nationale des Télécommunications estime que le bonus de bienvenue n'est plus utile et risque, au contraire, de devenir un moyen de destruction de la valeur du marché. A cet effet, l'INT propose de mettre fin à cette mesure.

La Société Nationale des Télécommunications propose que le bonus de bienvenue soit échelonné (pas en one shot) et conditionné par la recharge afin d'éviter les souscriptions mobiles « fictives ».

La société Orange Tunisie signale que le bonus de bienvenue reste un outil essentiel pour stimuler la concurrence et permettre l'acquisition de nouveaux consommateurs surtout pour les opérateurs derniers entrants qui font face à des opérateurs ayant bénéficié de leur ancienneté pour avoir des parts de marché importantes et des positions dominantes.

Orange Tunisie propose une alternative à l'arrêt de commercialisation du bonus de bienvenue qui consiste à :

- ✓ Réduire la valeur du bonus de bienvenue à 2 DT,
- ✓ Imposer une condition de recharge pour bénéficier d'un bonus de bienvenue supérieur à 2 DT et ne pouvant dépasser la valeur de 4,5 DT.

La société Ooredoo Tunisie propose de garder le Bonus de bienvenue pour les nouvelles acquisitions tout en augmentant les barrières à l'entrée pour une meilleure qualité des nouvelles acquisitions (Gross Adds) et de réviser à la hausse la condition de recharge de 1DT à 2DT pour pouvoir bénéficier du Bonus de Bienvenue. De même, la valeur du Bonus convenu sera de 5,5 DT (au lieu de 4,5 DT), qui peut être réparti en Minutes/Data selon les ARPM/ARPG en vigueur.

d) Action « Customer Value Management » (CVM) :

Plus qu'une année après l'entrée en vigueur de sa décision Coll/Reg/2020/13 en date du 23 décembre 2020, l'Instance Nationale des Télécommunications considère qu'il est opportun d'évaluer l'apport des actions CVM sur le marché des télécommunications tunisien et d'avoir une meilleure visibilité sur l'efficacité des mesures décidées en matière d'actions CVM en identifiant les éventuelles modifications à apporter à ces mesures pour améliorer le processus de lancement des actions CVM et ce en respectant les conditions suivantes:

- a. Aboutir à une amélioration de l'ARPU,
- b. Augmenter la consommation moyenne des utilisateurs,
- c. Pas de risque de destruction de la valeur du marché mobile.

La Société Nationale des Télécommunications présente deux propositions concernant la limite de 3 DT de bonus :

- ✓ Trois paliers : 4dt de bonus pour les Low value, 6dt pour les medium value et 8dt pour les high value, Ou bien



- ✓ Plafond de bonus de 7dt pour toute la cible.

Elle suggère de différencier entre voix et data (le bonus data devrait être supérieur au bonus voix) et d'augmenter la cible CVM qui est actuellement de 5% pour atteindre les 15% par exemple (surtout pour la cible data). La Société Nationale des Télécommunications demande plus de flexibilité pour toutes les actions CVM (Cible, bonus, nombre de campagne...) sachant que son principal objectif est de monétiser/valoriser la data sur la 4G en premier lieu et de préparer le terrain pour la 5G bientôt.

La société Orange Tunisie considère que les actions CVM pourront permettre de réaliser les objectifs souhaités en termes de réactivité des abonnés ciblés et de croissance de nos revenus et de création de valeur moyennant certaines modifications. Orange Tunisie a formulé un ensemble de propositions qui pourraient simplifier les procédures et faciliter l'atteinte des objectifs recherchés par ces actions.

La société Ooredoo Tunisie estime que le bonus doit être lié à la valeur des clients et que les actions CVM ne doivent pas être traitées comme des offres ou des promotions, mais comme des actions ponctuelles qui suivent l'évolution rapide du marché et qui permettent aux opérateurs d'être agiles et d'améliorer la valeur client.

Elle propose de remplacer le délai de cinq (05) jours par des notes informatives que les opérateurs soumettront à l'Instance Nationale des Télécommunications à posteriori de l'action. Quant aux actions SIM swap ciblant les clients 2G/3G à migrer vers les 4G, elle suggère d'être plus généreux pour avoir un taux de participation beaucoup plus élevé ; 1Go ne convient pas à tous les abonnés. Ooredoo Tunisie considère que le reporting doit être standardisé et propose de communiquer les résultats après la consolidation de toutes les actions.

Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 18 mai 2022,

Décide :

Article premier :

La présente décision a pour objet de réviser quelques mesures de régulation entreprises par l'Instance Nationale des Télécommunications en matière d'offres commerciales.

Article 2 :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont autorisés à octroyer une gratification sur les actes d'achat et les transactions faites à travers les canaux et services digitaux en remise de prix comme suit :

| | Jusqu'au 31/12/2022 | À partir du 01/01/2023 |
|---|------------------------|---------------------------|
| Les transactions via les canaux digitaux de bout en bout (100% digital en utilisant une carte de paiement) | 10% | 10% |
| Les transactions via les canaux Hybrides : l'application dédiée est utilisée juste pour activer le forfait ou le bonus par contre le solde est rechargé avec les moyens classiques (carte ou ticket, ...) | 10% | 5% |



Article 3 :

L'article 2 de la décision Coll/REG/2020/13 de l'INT en date du 23 décembre 2020 portant fixation des règles et des conditions de commercialisation des actions de type "Customer Value Management" est annulé et remplacé par ce qui suit :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont autorisés à commercialiser des actions CVM adressées à leurs abonnés résidentiels, en observant les exigences suivantes :

- La valeur de chaque action envisagée ne doit pas dépasser 3,781 DT HT (soit 4,5 DT TTC pour une TVA de 19%) pour chaque abonné.
- L'action doit être créatrice de la valeur.
- La durée maximale de commercialisation d'une action CVM ne doit pas dépasser cinq (05) jours par action.
- Le nombre total des abonnés ciblés par une action ne doit en aucun cas dépasser 5% du parc d'abonnés RGS 180.
- L'intervalle entre deux actions CVM **ne doit pas être inférieur à 30 jours** à partir du dernier jour de sa commercialisation.

Article 4 :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont autorisés à offrir un bonus de bienvenue conformément aux règles suivantes :

- Le bonus de bienvenue est valable pour les communications voix, SMS et Data.
- La valeur maximale du bonus ne doit pas dépasser 3,781 DT HT (soit 4,5 DT TTC pour une TVA de 19%) pour chaque nouvelle acquisition.
- Le bonus de bienvenue n'est accordé que suite à une recharge d'au moins 2 DT.
- Le bonus de bienvenue ne peut être accordé qu'une seule fois par abonné (one shot) pour les nouvelles acquisitions (les cas de la portabilité et de la migration d'une offre à une autre ne sont pas considérés comme nouvelles acquisitions).
- La validité du bonus de bienvenue ne doit pas dépasser 30 jours.

Article 5 :

Est abrogé le point « k » de l'article 3 de la décision coll/Reg/2017/09 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 Avril 2017, portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de service de détail destinées au grand public, et remplacé par ce qui suit :

- Les opérateurs sont autorisés à offrir à leurs abonnés post-payés un débit réduit **allant jusqu'à 512 Kbps**, suite à l'épuisement des forfaits data avec des volumes compris entre [25Go ; 42Go [et ce afin d'assurer la continuité du service.
- Les opérateurs sont autorisés à offrir à leurs abonnés post-payés un débit réduit **allant jusqu'à 1 Mbps**, suite à l'épuisement des forfaits data supérieurs ou égal à 42 Go afin d'assurer la continuité du service.
- Le débit de décrochage pour les abonnés post-payés est un débit download.



Article 6 :

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

Article 7 :

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 18 mai 2022 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

**Le Président de l'Instance
Nationale des Télécommunications
Mohamed Tahar MISSAOUI**

