

Décision Coll/Reg/2020/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications 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

L'Instance Nationale des Télécommunications,

Vu le code des télécommunications promulgué par la loi n°2001-1 du 15 janvier 2001, telle que complétée et modifiée par la loi n°2002-46 du 7 mai 2002, la loi n°2008-1 du 08 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013 et notamment les articles 26 (bis) 35, 36, 37, 38, et 38 (bis),

Vu le décret n°2001- 831 du 14 avril 2001, relatif aux conditions générales d'interconnexion et la méthode de détermination des tarifs, tel que modifié par le décret n° 2004-573 en date du 9 mars 2004 et complété par le décret n°2008-3025 du 15 septembre 2008,

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

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

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°107 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 11 novembre 2015 portant adoption de la méthodologie et des indicateurs de mesure de la qualité administrative et technique des services Internet fixe,

Vu la décision Coll/Reg/2016/06 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 des télécommunications,

Vu la décision Coll/Reg/2016/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 05 octobre 2016 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications,

Vu la décision n°6 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 01 août 2018 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/2019/02 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 16 janvier 2019 portant modification de sa décision n°6 en date du 01 août 2018 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications,

Vu le courrier de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 23 décembre 2019 par lequel elle a demandé à la Société Nationale des Télécommunications de soumettre un projet mis à jour de son offre de revente en gros de l'Internet xDSL,

Vu le courrier de la Société Nationale des Télécommunications reçu en date du 15 janvier 2020 par lequel elle a soumis à l'Instance un projet d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL,

Vu le courrier électronique reçu en date du 25 mars 2020, par lequel la Société Nationale des Télécommunications a communiqué à l'Instance une version révisée du projet de l'Offre de revente en gros de l'Internet xDSL qui tient compte des précédentes décisions de l'Instance,

Vu les courriers électroniques de l'Instance en date des 16 janvier et 18 juin 2020 par lesquels elle a demandé l'avis des acteurs sur les deux versions des projets d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL de la Société Nationale des Télécommunications,

Vu les courriers de la Société Topnet reçus en date des 30 janvier et 20 mai 2020 par lesquels elle a fait part à l'Instance de ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier reçu en date du 30 janvier 2020, par lequel Orange Tunisie a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier d'Ooredoo Tunisie reçu en date du 12 février 2020 à travers lequel elle a transmis à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu les courriers reçus en date des 12 février et 02 juillet 2020, par lequel Bee a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier électronique reçu en date du 10 mars 2020, par lequel Hexabyte a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier électronique reçu en date du 18 août 2020, par lequel Globalnet a communiqué à l'Instance ses remarques et commentaires sur le projet d'offre en question,

Vu le courrier électronique reçu en date du 21 août 2020 par lequel la Société Nationale des Télécommunications a communiqué à l'Instance des éléments de réponse suite à la réunion tenue en date du 19 août 2020,

Vu le courrier électronique en date du 24 août 2020 transmis à la Société Nationale des Télécommunications portant communication du PV de la réunion tenue en date du 19 août 2020,

Vu le courrier de l'Instance Nationale des Télécommunications à la Société Nationale des Télécommunications en date du 21 septembre 2020,

Vu le courrier de la Société Nationale des Télécommunications en date du 17 novembre 2020 portant sa demande de clarification de certaines dispositions prises par l'Instance Nationale des Télécommunications ;

Vu le PV de la réunion du collège de l'Instance Nationale des Télécommunications tenue en date du 25 novembre 2020,



Vu le courrier de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 27 novembre 2020 portant demande d'informations complémentaires à la Société Nationale des Télécommunications,

Vu le courrier électronique de la Société Nationale des Télécommunications en date du 08 décembre 2020 portant communication des éléments de réponse à la demande de l'Instance,

Vu le PV de la réunion tenue au siège de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 11 décembre 2020 en présence des représentants de l'Instance et des représentants de la Société Nationale des Télécommunications.



Après avoir pris compte des motifs suivants :

1. Contexte :

Conformément aux dispositions de l'article 3 du décret 2008-3026, « Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications doivent offrir des prestations de télécommunications en gros aux opérateurs des autres réseaux et fournisseurs de services de télécommunications *en vue de la revente* à leurs propres clients. La revente doit être établie dans des conditions techniques et tarifaires objectives et fondées sur le principe de non-discrimination. L'offre en gros doit permettre aux opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications de fournir à leurs clients des offres comparables à celles fournies par l'opérateur offrant le service en gros notamment au niveau des services fournis et de leurs qualités ».

Ainsi, en approuvant une offre de revente en gros de l'Internet xDSL, l'Instance vise à encourager une concurrence loyale et durable sur le marché de gros de l'accès à large bande pour permettre aux opérateurs alternatifs et aux fournisseurs de services Internet d'établir des offres de services dans des conditions similaires.

L'Instance estime que l'application de cette obligation réglementaire permet aux opérateurs des réseaux publics des télécommunications et aux fournisseurs de services Internet d'exercer une concurrence effective sur le marché de l'Internet fixe. Elle porte une attention accrue aux offres de gros eu égard à leur rôle quant au développement de la concurrence sur les marchés des télécommunications et à l'élargissement du choix des fournisseurs de services pour les utilisateurs.

Il est rappelé que la Société Nationale des Télécommunications a exprimé, lors des réunions tenues au siège de l'Instance Nationale des Télécommunications en présence de tous les intervenants, sa volonté à améliorer l'offre de revente en gros à travers la mise en place de projets visant une bonne qualité des services et une meilleure fluidité des informations.

2. Méthodologie d'approbation

L'Instance Nationale des Télécommunications a veillé au suivi de la bonne exécution de ses décisions d'approbation des précédentes offres de revente en gros de l'Internet xDSL de la Société Nationale des télécommunications, et ce en collaboration avec les fournisseurs de services Internet et les opérateurs des réseaux publics des télécommunications.

Elle a organisé des réunions à cet effet, avec les parties concernées pour discuter les problèmes opérationnels relatifs à l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL et les moyens de les résoudre.

En effet, à l'issue de ces réunions, la Société Nationale des Télécommunications a :

- Fourni à l'Instance Nationale des Télécommunications un accès au workflow de l'offre de gros xDSL permettant un suivi instantané de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL.



- Entamé des discussions avec les fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications pour la mise en place d'un web service.
- Achevé avec les fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications la phase de test pour la mise en place de l'interface graphique géo data «Taghtia». Les acteurs ont commencé l'exploitation de cette application et on attend son évaluation et la formulation des éventuelles améliorations à y apporter.

Ainsi, afin de pouvoir approuver la nouvelle offre de revente en gros de l'Internet xDSL en tenant compte des remarques des fournisseurs de services Internet et des opérateurs des réseaux publics des télécommunications et des résultats des réunions susvisées, l'Instance Nationale des Télécommunications a estimé qu'il est opportun d'accorder une importance particulière aux points suivants :

- La clause d'engagement minimum de douze mois.
- La clause tarifaire particulièrement les taux de remise.
- Les pénalités évoquées au niveau de l'offre soumise.
- L'intégration des lignes professionnelles au niveau de la nouvelle offre.

À cet égard, il convient de signaler que l'Instance Nationale des Télécommunications s'est focalisée sur la clause tarifaire vu l'importance de son impact aussi bien pour la Société Nationale des Télécommunications que pour les autres acteurs sur le marché. De plus, le collège de l'Instance Nationale des Télécommunications a examiné tous les scénarios afférents à la modification de la clause tarifaire soumise par la Société Nationale des Télécommunications en tenant compte de la conjoncture actuelle du marché tout en poursuivant l'objectif de promotion du très haut débit en Tunisie.

3. Spécifications et évolution de l'offre :

La Société Nationale des Télécommunications a présenté au niveau de son projet d'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel des modifications qui portent principalement sur :

- La modification des dispositions afférentes à l'application de pénalités (SLA): la Société Nationale des télécommunications a inséré au niveau de son projet d'offre des dispositions concernant l'application des pénalités qui sont en dessous des engagements inscrits au niveau de la dernière offre approuvée.
- L'ajout de deux annexes illustrant les matrices de responsabilités (livraison/SAV) : ces ajouts constituent une reprise des dispositions des conventions établies avec les fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications suite à des positions et des précisions faites par l'Instance.



- L'ajout d'une disposition indiquant les conditions d'application, par la Société Nationale des Télécommunications, d'une pénalité aux fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications.

Ainsi, l'Instance Nationale des Télécommunications a estimé qu'il convient de discuter les éléments soulevés par les acteurs au niveau des réunions et au niveau des remarques qui lui ont été déjà communiquées.

- **Pour la clause d'engagement minimum de douze mois :**

Cette clause figurant au niveau de l'offre a suscité plusieurs remarques de la part des intervenants qui considèrent qu'elle oblige les fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications à supporter des risques financiers importants (notamment problèmes d'impayés clients). Toutefois, la Société Nationale des Télécommunications considère qu'elle supporte des coûts très importants pour l'installation d'une nouvelle ligne fixe, l'engagement de douze mois est un minimum susceptible d'alléger et d'amortir les coûts supportés.

À cet égard, l'Instance Nationale des Télécommunications a jugé qu'il convient de tenir compte des raisons avancées par les fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications et celles de la Société Nationale des Télécommunications en optant pour des mesures visant à préserver les intérêts des deux parties à travers :

- Le maintien de l'article relatif à l'engagement de douze mois au niveau de l'offre.
 - La stipulation dans le même article des exceptions permettant aux fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications de ne pas respecter un délai de douze mois dans l'hypothèse où la résiliation du service par le client final serait liée à des raisons de non-respect des normes de qualité de service incombant à la Société Nationale des Télécommunications.
 - La revue des contrats conclus entre les fournisseurs de services Internet et les opérateurs publics des télécommunications d'une part et le client final d'autre part, afin d'indiquer clairement les raisons de l'annulation du contrat en raison du non-respect des normes de qualité de service.
- **Pour la clause tarifaire :**

La majorité des acteurs a proposé une révision des taux de remise appliqués sur la base des tarifs de détail de la Société Nationale des Télécommunications (vu que l'offre de revente en gros est basée sur le Retail minus). De plus, les fournisseurs de services Internet et les opérateurs des réseaux publics des télécommunications ont également proposé la suppression des clauses indiquant l'éventuelle augmentation du tarif de la boucle locale filaire dans le cadre du rééquilibrage tarifaire du fixe.



De sa part, la société Nationale des télécommunications a considéré qu'au vu de la période très difficile et l'impact de la pandémie Covid-19 sur ses revenus, elle n'envisage aucune modification à opérer sur les remises pour l'année 2020. Elle a exprimé sa disposition à faire une nouvelle proposition des remises à appliquer à partir de l'année 2021.

La Société Nationale des télécommunications a aussi révisé sa position suite aux discussions avec les services de l'Instance en ce qui concerne la suppression du débit 4M. En effet, les débits de 4M ne seront commercialisés que dans des cas extrêmes où la ligne ne permet pas d'offrir le débit de 8M. Mais, aucune action commerciale ne sera autorisée pour les débits de 4M.

L'Instance a estimé que les taux de remise devraient être révisés en vue d'inciter davantage les partenaires de la Société Nationale des Télécommunications à contribuer efficacement à l'amélioration du haut/très haut débit en Tunisie. Cette révision des taux devra tenir compte de la situation économique et l'effet de la crise sanitaire exceptionnelle de l'année 2020 et de ses conséquences pour tous les acteurs sur le marché.

De plus, Il est opportun d'appliquer des taux de remises plus importants pour les débits supérieurs à 20M afin d'encourager la commercialisation du très haut débit.

Aussi, les taux de remise devraient inciter les fournisseurs de services Internet et les opérateurs des réseaux publics des télécommunications à commercialiser davantage des débits élevés. En parallèle, l'Instance Nationale des Télécommunications suit de près l'évolution et la modernisation du réseau fixe de la Société Nationale des Télécommunications et veillera à ce que les projets engagés soient réalisés dans les délais pour que l'objectif du développement du haut/très haut débit soit atteint.

En effet, suite aux échanges avec la Société Nationale des Télécommunications, l'Instance Nationale des Télécommunications estime qu'il est utile de tenir compte du fait que la pandémie du covid-19 a impacté aussi bien les revenus que l'avancement des projets d'investissements engagés par l'opérateur historique dans le but d'améliorer la qualité des services fournis aux clients.

Aussi, l'Instance a estimé qu'il est nécessaire de donner plus de visibilité aux fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications et ce en les prévenant suffisamment à l'avance avant l'entrée en vigueur de toute mise à jour au niveau du tarif de la boucle locale filaire.

Ainsi, l'Instance estime que l'application des taux de remise devra tenir compte de la conjoncture actuelle du pays et elle devra également donner une large visibilité aux différents acteurs sur le marché pour qu'ils puissent établir leur plan d'affaires. Ainsi, des tarifs pour une période de deux (02) ans pourraient contribuer efficacement à cette visibilité.



- **Pour la clause des pénalités :**

La nouvelle offre soumise pour approbation a proposé deux types de pénalités : celles appliquées à la Société Nationale des télécommunications et celles appliquées aux fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications.

L'Instance a considéré que l'application des pénalités à la Société Nationale des Télécommunications ne doit pas se faire sur la base inférieure aux engagements inscrits au niveau de la dernière offre approuvée.

De plus, l'Instance a jugé qu'il convient de reporter l'examen de toute modification impliquant le paiement de frais supplémentaires par les fournisseurs de services Internet et opérateurs des réseaux publics des télécommunications jusqu'à ce que la Société Nationale des Télécommunications s'engage à développer des mécanismes et moyens permettant aux opérateurs et fournisseurs de services de connaître les causes des dysfonctionnements et les spécificités du réseau nécessaires à la fourniture du service.

- **Pour l'intégration des lignes professionnelles :**

La demande d'intégration des lignes professionnelles au niveau de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL a été déjà faite au paravent par l'Instance et la Société Nationale des Télécommunications a exprimé sa réticence en considérant que les opérateurs alternatifs peuvent s'adresser directement aux clients business par leurs propres infrastructures.

À cet égard, l'Instance a estimé qu'il convient de ne pas lier l'approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL pour les résidentiels à l'intégration des lignes professionnelles. Elle a considéré qu'il est plus judicieux, avant de procéder à cette intégration, de préparer une étude analytique pour le marché des lignes professionnelles qui prend en compte tous les éléments liés à ces lignes (parc d'abonnés, chiffres d'affaires, part de marché de la téléphonie fixe et Internet).

L'étude aura pour but d'évaluer la situation actuelle du marché des lignes professionnelles et d'étudier la pertinence d'imposer l'obligation à la Société Nationale des Télécommunications de fournir un accès en gros aux lignes professionnelles et de publier une offre approuvée par l'Instance à cet effet.



Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 23 décembre 2020,

DECIDE :

Article 1 :

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications soumise à l'Instance le 25 mars 2020 est approuvée moyennant les modifications suivantes :

1. Ajout d'un paragraphe au niveau du titre 2.1 Description stipulant ce qui suit :

« TT offre la possibilité d'un accès nu consistant à mettre à la disposition du FSI/ORPT de la paire de cuivre de haute fréquence pour le besoin du HD »

2. Modification du titre 3.1.2 intitulé « éligibilité du service » comme suit :

« Les Accès Clients peuvent être mis en œuvre uniquement sur des lignes appartenant à une zone de couverture ADSL/VDSL de TT, sous réserve de compatibilité technique. Tunisie Télécom ne peut répondre qu'aux demandes dans les zones couvertes par la technologie ADSL/ VDSL.»

3. Suppression du deuxième paragraphe du même titre 3.1.2 intitulé « éligibilité du service »

4. Modification des dispositions du deuxième paragraphe du titre 3.1.3 afférent aux « débits offerts » comme suit :

« En fonction de la longueur de la ligne d'accès et du rapport S/B, seuls certains débits seront disponibles. Les Accès FSI sont basés sur les technologies ADSL/ADSL2+ et VDSL. TT s'engage à fournir un débit minimum de 50% du débit commercial pour 80% de son parc actif. »

5. Modification de la note de bas de page relative au même titre 3.1.2. et relative au débit 4M conformément à la réponse de la Société Nationale des Télécommunications comme suit :

« Les débits de 4 M ne seront commercialisés que dans des cas extrêmes où la ligne ne permet pas d'offrir le débit de 8M. Aucune action commerciale ne sera autorisée pour les débits de 4M. »

6. Ajout d'un paragraphe aux dispositions du titre 3.4 centralisation des commandes et de gestion comme suit :

« TT s'engage à développer, au plus tard deux mois après la réception de toutes les spécifications des FSI/ORPT, un Web Service afin de synchroniser les systèmes d'informations des FSI/ORPT et TT et ce afin de suivre en temps réel l'état de l'avancement de la livraison d'un accès.»

7. Modification des dispositions du deuxième paragraphe du titre 4.2 intitulé "Résiliation" comme suit :



« En cas de résiliation anticipée par rapport à la période minimale d'engagement, le reliquat d'engagement sera du, il correspond au solde des abonnements mensuels restant à courir. Toutefois, le FSI/ORPT a la possibilité de procéder à la résiliation avant la fin d'engagement sans paiement de reliquat dans des cas précis (toute raison technique incombant à TT).

La liste des cas en question devra être précisée en commun accord entre le FSI/ORPT et TT au niveau des conventions bilatérales. »

8. Modification des dispositions du titre 6.2 afférentes à la « réclamation d'incident » comme suit :

« L'ouverture d'une signalisation présuppose que le FSI/ORPT aura fait un diagnostic préalable afin de confirmer que la cause de l'incident réside sur la partie du réseau incombant à TT.

Le FSI/ORPT s'engage en outre à demander au client final de maintenir son modem sous tension électrique.

Les signalisations de pannes seront transmises et pourront être suivies par le FSI/ORPT.

Dépôt de la signalisation :

- *Les signalisations sont déposées avec comme référence le numéro de téléphone de l'Accès Client final*
- *Le FSI/ORPT doit fournir une confirmation de la résolution de la réclamation client*

Localisation du dérangement :

- *TT réalise son diagnostic avec les outils dont il dispose pour ses propres besoins*

Suivi du traitement des signalisations :

- *Si nécessaire, des comptes rendus intermédiaires seront produits et un rendez-vous avec le client aura lieu*

Clôture de la signalisation :

- *Ne se fait qu'après confirmation de sa résolution par le FSI/ORPT*
- *Un avis de clôture matérialise la restitution. »*



9. Modification des dispositions du titre 7. afférent aux « Engagements de délais de livraison d'un accès » comme suit :

« La demande de Création d'un Accès ADSL/VDSL de Tunisie Télécom est satisfaite selon les termes du tableau suivant :

Phase selon convention	Description	SLA TT
Phase 1 : Éligibilité	FSI/ORPT dépose une demande via l'Interface d'Échange d'Informations	instantanée pour les anciennes installations
	TT teste l'éligibilité de l'Accès et s'engage à répondre aux FSI/ORPT dans les délais stipulés La réponse est notifiée à FSI/ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité de satisfaire à la commande	48 H pour les nouvelles installations
Phase 2 : Souscription	le client Final mandate le FSI/ORPT pour souscrire à ce service auprès de TT Ce Mandat autorise le FSI/ORPT à agir au nom et pour le compte du client Final, pour effectuer auprès de TT les démarches nécessaires à la mise en œuvre de l'Accès desservant son local	Délais FSI/ORPT
Phase 3 : Validation de la commande	Dans cette phase, le FSI/ORPT envoie via l'Interface d'Échange d'Informations une commande de souscription.	72H
Phase 4 : Activation & Réception de l'Accès	TT planifie les opérations de la mise en service de l'Accès et en informe le FSI/ORPT via l'Interface d'Échange d'Informations puis réalise l'opération dans les délais contractuels Puis, dans le cas d'un Accès Actif, procède également à la résiliation de tous les services associés à l'Accès considéré. TT notifie le FSI/ORPT via l'Interface d'Échange d'Informations dès la réalisation de chaque activation TT dispose d'un délai de 72 heures pour l'activation de la commande à partir de la date de validation de la commande par le FSI/ORPT	
		La facturation du Service commence à partir de la date de confirmation du FSI/ORPT de l'activation de l'accès. Dès l'enregistrement de l'activation de l'accès le FSI/ORPT est tenu de confirmer ou d'infirmier l'activation effective dans les quarante-huit (48) heures ouvrées.

10. Suppression du titre 9 intitulé « pénalités » et son remplacement par ce qui suit :

« Les pénalités sont appliquées à l'ensemble des engagements de TT notamment ceux cités au niveau des paragraphes 3.6 ; 7 ; 8.2 ; et 10.2 de l'offre. Le montant des pénalités est fixé comme suit :

	A partir du 01/01/2021
Pénalités	2 DT TTC/ligne/jour de retard

Les annexes II et III illustrent les matrices de responsabilités livraison et SAV. »

11. Modification du premier paragraphe au niveau du titre 10.1 afférent au « traitement des demandes » comme suit :

« La gestion des flux des données est entièrement gérée via un système extranet (le workflow TT) notamment pour ce qui suit :



- La gestion d'une nouvelle demande
- La gestion d'une demande de changement de débit
- La gestion d'une demande de migration
- La gestion d'une demande de transfert
- La gestion d'une demande de résiliation.»

12. Modification du deuxième paragraphe du titre 11.1. « objet de facturation » comme suit :

« En cas d'indisponibilité de services prolongée (au-delà de 24H), dont la responsabilité incombe à Tunisie Telecom, le FSI/ ORPT, a le droit de demander l'écartement de la période non consommée pour un client par ajustement de facture (l'état du système extranet, faisant foi). »

13. Modification des dispositions du titre 11.4. « SAV expertise » comme suit :

« Les demandes d'expertise et les abandons d'expertise sont facturés à l'acte. Les frais sont fixés en commun accord entre TT et FSI/ORPT au niveau des conventions bilatérales »

14. Modifier des dispositions du titre 12. « Évolution du service » comme suit :

« Après que l'INT ait émis un avis favorable, et en cas de publication par TT d'une offre de gros d'accès haut débit, ou pour des raisons techniques et/ou commerciales, de proposition d'une nouvelle offre ayant pour objet de remplacer la présente offre, le FSI/ ORPT pourra migrer vers cette nouvelle offre »

15. Modifier les dispositions du titre 14 relatif aux « tarifs » comme suit :

« L'Offre de Vente en Gros xDSL est basée sur une approche Retail Minus. Les taux de remises accordés pour les frais récurrents sont détaillés comme suit :

- **À partir du 01 janvier 2021**

Service	ADSL			VDSL
	4M & 8M	10M & 12M	20M	
Débit	4M & 8M	10M & 12M	20M	De 20M à 100M
Taux de remise	15%	20%	25%	25%

- **À partir du 01 janvier 2022 :**

Service	ADSL		VDSL
	8M & 10M	12M & 20M	
Débit	8M & 10M	12M & 20M	De 20M à 100M
Taux de remise	20%	25%	25%



Les taux de remises accordés pour les frais non récurrents sont détaillés comme suit :

<i>Service</i>	<i>Tout service répliquable facturé par TT à ses clients dans le cadre de la fourniture de l'accès xDSL en tant que charges non récurrentes : Nouvelle installation, Transfert.</i>
<i>Taux de remise</i>	<i>20%</i>

Les services DownGrade et upgrade sont gratuits.

- *Les prix Retail xDSL doivent être consignés dans l'annexe IV de cette Offre nommé « Catalogue de prix Retail xDSL de TT ».*
- *En cas de modification des tarifs Retail de TT et après validation de l'INT sur les tarifs en question, les modifications de la base tarifaire sera consignée par des avenants aux conventions établis entre TT et les FSI/ORPT.*
- *Une compensation partielle du coût supporté, par Tunisie Télécom, au niveau de la boucle locale est prévue pour les accès xDSL Nus, avec les mêmes taux de remises appliquées pour les frais récurrents.*
- *Dans le cadre du rééquilibrage de l'activité fixe, Tunisie Telecom peut procéder après approbation de l'INT, à des mises à jour du tarif de sa boucle locale filaire au-delà de 2020 en notifiant les FSI au moins six (06) mois avant son entrée en vigueur.*
- *Toute mise à jour par TT des prix Retail xDSL et validée par l'INT doit être consignée dans un nouveau catalogue de prix à adresser aux FSIs, quinze (15) jours avant le lancement commercial effectif par TT. »*

Article 2 :

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications révisée et modifiée conformément aux dispositions de l'article premier est annexée à la présente décision.

Article 3 :

L'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société Nationale des Télécommunications entre en vigueur à partir du 01 janvier 2021. Cette décision annule toutes les dispositions prises par des décisions antérieures et qui sont contraires à la présente.

Article 4 :

La Société Nationale des Télécommunications est tenue de publier, notamment sur son site Web, son offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel conformément à la présente décision au plus tard dans quinze (15) jours à partir de la date de sa notification.



Article 5 :

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à la Société Nationale des Télécommunications.

Cette décision sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Cette décision a été rendue en date du 23 décembre 2020 par le collège de l'Instance Nationale des télécommunications composé de :

- M. Lassaad HAMZAOU** : Président
- Mme Malika BEKIR** : Vice-présidente
- M. Habib ABDESSALEM** : Membre permanent
- M. Mohamed Tahar MISSAOUI** : Membre
- M. Kamel SAADAOU** : Membre
- M. Majdi HASSAN** : Membre
- M. Kamel REZGUI** : Membre

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



REPUBLIQUE TUNISIENNE
SOCIETE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS

TUNISIE TELECOM



La vie est émotions

**Offre de Gros xDSL
de Tunisie Télécom – 2021/2022**

Tunis le 26/01/2021



TABLE DES MATIERES

1	DEFINITIONS.....	4
2	PRINCIPE DE L'OFFRE	5
3	CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE.....	6
4	MODIFICATION DU SERVICE.....	11
5	MISE A JOUR DES SITES	12
6	SERVICE APRES-VENTE.....	12
7	ENGAGEMENTS DE DELAIS DE LIVRAISON D'UN ACCES.....	14
8	ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE.....	14
9	PENALITES.....	15
10	ELEMENTS DU SYSTEME D'INFORMATIONS.....	15
11	PRINCIPES DE FACTURATION.....	16
12	EVOLUTION DU SERVICE	17
13	GARANTIE FINANCIERE.....	17
14	TARIFS ,	18
	ANNEXE I.....	20
	ANNEXE II.....	47
	ANNEXE III.....	50
	ANNEXE IV



PREAMBULE

Ce document, rentre dans le cadre des obligations réglementaires incombant à Tunisie Telecom aux termes des dispositions de l'article 3.B du 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 du 10 janvier 2014.

Il constitue également l'offre de référence de TT sur le marché des offres de gros Très Haut Débit activées livrées au niveau national.

Cette offre destinée aux ORPT et aux fournisseurs des services des télécommunications autorisées à commercialiser des services Internet et ayant un cadre conventionnel d'hébergement signé avec Tunisie Telecom.

Egalement cette offre définit une description technique de service, les conditions d'accès au service, le service après-vente, les engagements de Tunisie Telecom et les tarifs basés sur une approche *Retail Minus*.



1 Définitions

ADSL, Asymmetric Digital Subscriber Line. Technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle fournit un haut débit dans le sens descendant (en direction de l'Utilisateur) et un plus faible débit dans le sens montant (vers le DSLAM du réseau).

ADSL NU, c'est un accès dédié HD sans abonnement voix classique de l'opérateur historique. Le client aura la possibilité de souscrire à un accès ADSL sans aucun abonnement téléphonique

ATI, Agence Tunisienne d'Internet

BRAS, Broadband Remote Access Server, équipement qui insère la session PPP dans le tunnel L2TP

DSLAM, Digital Subscriber Line Access Multiplexer. Equipement qui connecte la boucle locale de l'utilisateur final

FAS, Frais d'Accès au Service

FSI, Fournisseur de Service Internet. Entité qui sera cliente de l'offre de gros.

GTR, Garantie de Temps de Rétablissement

INT, Instance Nationale des Télécommunications

Jour ouvré, chaque jour de 9H00 à 16H00 à l'exception du Samedi, Dimanche et des Fêtes Légales en Tunisie.

L2TP, Level 2 Tunneling Protocol. Protocole qui permet de prolonger à travers le backbone de Tunisie Telecom le protocole PPP jusqu'à l'équipement FSI/ ORPT

LAC, L2TP Access Concentrator

LNS, L2TP Network Server

ORPT, Opérateur de Réseau Public des Télécommunications. Entité qui sera cliente de l'offre de gros.

OTTI, Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion de l'année en vigueur

PoP, Point de présence sur le réseau

PPP, Point-to-Point Protocol. Protocole qui permet au FSI/ ORPT de gérer la session du client final

RHD, Raccordement Haut Débit. Chemin physique pour la livraison du trafic en un point centralisé (Point de Livraison)

SAV, Service Après-vente

TT, Tunisie Telecom

VDSL, (Anglais : Very High data rate Digital Subscriber Line) Technologie de transmission asymétrique sur fil de cuivre permettant un débit allant jusqu'au 100M.

xDSL, La technologie DSL permet de transmettre des données à haut débit sur des réseaux en cuivre (RTC). Il existe différentes variantes de DSL, d'où le sigle xDSL pour désigner l'ensemble de ces technologies comme l'ADSL (« A » pour asymétrique), le SDSL (« S » pour symétrique), le HDSL (« H » pour high bit rate), et le RADSL (« R » pour Rate Adaptive) le VDSL (« V » pour Very High data rate).



2 Principe de l'offre

2.1 Description

L'offre consiste en la mise à disposition du FSI/ORPT par TT d'un accès & d'un port xDSL sur le marché Haut Débit/Très Haut Débit activé, livré au niveau national et qui permet l'accès au réseau IP ainsi qu'au réseau Internet global.

TT offre la possibilité d'un accès Nu consistant à mettre à la disposition du FSI/ORPT de la paire de cuivre de haute fréquence pour le besoin du HD.

Les conditions techniques et financières de fourniture de ces Services sont définies dans les annexes.

Cette offre est destinée aussi bien aux nouvelles acquisitions qu'aux anciens abonnements résidentiels dès expiration de la durée d'engagement prescrite dans le contrat client. De même cette offre couvre les lignes post payées et les lignes prépayées.

Cette offre donne la possibilité de souscription à une nouvelle offre avec ou sans abonnement voix.

Les migrations des offres (classiques de Tunisie Telecom & Smart ADSL GU) vers l'offre de gros (avec ou sans voix) sont possibles. Les migrations avec changement de technologie sont aussi possibles (des offres ADSL vers VDSL Offre de Gros).

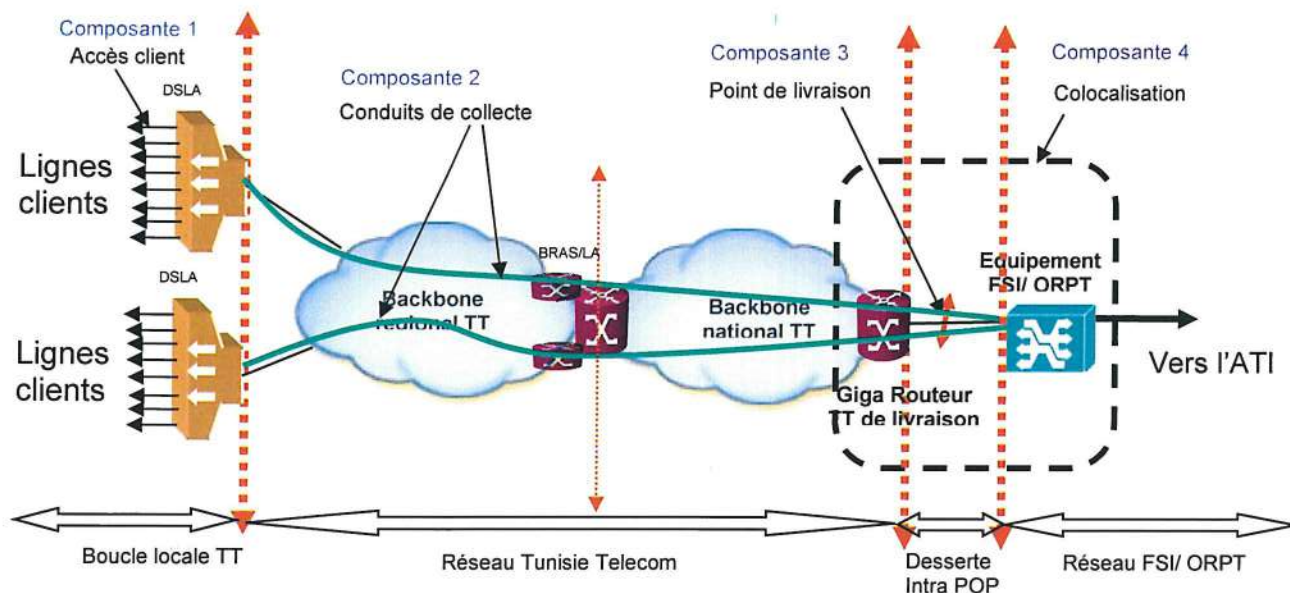
Le trafic sera livré au FSI/ ORPT sur un point de présence du FSI/ ORPT ou co-localisé sur un site de Tunisie Telecom pour raccordement à un équipement LNS du FSI/ ORPT.

Le service exclut spécifiquement le transport du trafic vers le point de présence national de l'ATI qui demeure à la charge du FSI/ ORPT.

Schéma de principe

La partie technique de l'offre de Gros





3 Conditions de fourniture du service

3.1 L'Accès Client

3.1.1 DÉFINITION :

L'Accès Client consiste en la fourniture d'accès sur l'infrastructure technique de TT à différents débits et selon la technologie offerte dans le cadre de la présente Offre.

Les services d'accès ADSL/VDSL permettent la connexion d'un utilisateur à un DSLAM/MSAN de TT à partir de la source de la boucle locale de TT.

L'Accès Client est construit à partir d'une ligne isolée supportant préalablement le service téléphonique analogique de TT.

3.1.2 ELIGIBILITÉ AU SERVICE :

Les Accès Client peuvent être mis en œuvre uniquement sur des lignes appartenant à une zone de couverture ADSL/VDSL de TT, sous réserve de compatibilité technique.

Tunisie Télécom ne peut répondre qu'aux demandes dans les zones couvertes par la technologie ADSL/ VDSL.



3.1.3 DÉBITS OFFERTS :

Les débits disponibles sur l'accès FSI/ ORPT sont en débit IP crête allant de :

- 4¹, 8, 10, 12 & 20 Mbit/s pour la technologie ADSL en Download et de 0.5 Mb/s à 1Mb/s en UpLoad.
- 20 Mbit/s à 100 Mbit/s pour la technologie VDSL en Download et de 0.5 Mb/s à 1Mb/s en UpLoad.

En fonction de la longueur de la ligne d'accès et du rapport S/B, seul certains débits seront disponibles.

Les Accès FSI sont basés sur les technologies ADSL/ADSL2+ et VDSL.

TT s'engage à fournir un débit minimum de 50% du débit commercial pour 80% de son parc actif.

Le FSI/ORPT aura la totale responsabilité du service Internet vis-à-vis du Client final. A ce titre, le Client final n'a aucune relation directe avec TT concernant le service Internet et par conséquent, il ne peut lui adresser des réclamations relatives à ce service. Toutefois TT reste tenue de ses engagements envers le FSI/ORPT concernant le service Internet.

Le FSI/ ORPT garantira TT contre toute réclamation du Client Final concernant l'offre Internet.

3.1.4 CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES :

Filtre

La mise en œuvre de l'accès client nécessite de séparer les fréquences basses utilisées par le réseau téléphonique commuté analogique et les fréquences hautes utilisées par l'ADSL/VDSL, Les terminaux téléphoniques pouvant être sensibles à ces fréquences. Cette séparation est réalisée au moyen de filtres, tant au niveau du central téléphonique de TT qu'au niveau de l'installation chez le client final.

Le FSI/ ORPT prend à sa charge la fourniture du filtre au client final et son installation. Deux types de filtres peuvent être installés chez le client final :

- Un coffre filtre dit « filtre maître » ;
- Des filtres dits « filtre distribué ».

L'utilisation d'un filtre maître permet l'installation du filtre et du modem client, soit côte à côte à l'entrée du local du Client Final, soit de manière séparée, le modem se situant alors à proximité du micro-ordinateur du Client Final.

¹ Les débits de 4 M ne seront commercialisés que dans des cas extrêmes où la ligne ne permet pas d'offrir le débit de 8M.
Aucune action commerciale ne sera autorisée pour les débits de 4 M.

L'utilisation de filtres distribués nécessite l'installation d'un filtre sur chaque prise téléphonique utilisée par des terminaux téléphoniques (téléphone, Minitel, répondeur, télécopieur, etc.), le nombre de ces prises étant limité à 3.

Le modem client peut dans ce cas être raccordé à n'importe lequel de ces filtres distribués.

Les filtres distribués remplissent les mêmes fonctions de séparation des fréquences que le filtre maître, mais au niveau de chaque prise téléphonique de l'installation privative au lieu de le faire de manière globale en entrée d'installation.

Fourniture et Interopérabilité des modems avec le service

Le FSI/ ORPT se charge de la fourniture et de la configuration du modem sur le site Utilisateur, ainsi que du ou des cordons associés.

Les modems client utilisables dépendent des DSLAM mis en œuvre dans le réseau de TT.

Les modems utilisés devraient être conformes aux standards nationaux, internationaux et aux agréments fournis par les autorités de certification et de standardisation tunisiennes.

Evolutions des DSLAM du réseau de TT

TT fait évoluer ses équipements ADSL/VDSL, notamment DSLAM, en fonction de ses seules règles d'ingénierie et contraintes d'exploitation, selon un calendrier dont elle a la pleine et entière maîtrise, dans le respect de la procédure d'information définie au présent article.

TT informe le FSI/ORPT de son intention de faire évoluer son parc de DSLAM (nouvelle version matérielle ou logicielle, introduction dans son réseau de DSLAM provenant d'un nouveau constructeur) par l'envoi d'un courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 4 (quatre) mois avant le début du déploiement de cette évolution. L'information de TT indiquera la date envisagée de début de déploiement de cette évolution sans préciser de calendrier de déploiement.

TT informe le FSI/ ORPT de la fin du déploiement d'une nouvelle version matérielle ou logicielle.

Dans ce cadre, TT s'engage :

- À ce que les évolutions des DSLAM de son réseau ne perturbent pas l'interfonctionnement avec le service des modems qu'elle recommande ;



- À produire ses meilleurs efforts pour fournir les informations nécessaires au FSI/ ORPT pour lui permettre de valider l'interopérabilité des équipements ADSL/VDSL qu'il utilise avec les DSLAM du réseau de TT.

3.1.5 LIAISON ENTRE L'ÉQUIPEMENT FSI/ORPT ET LE BRAS TT

Le trafic (y compris les flux d'authentification) étant livré en mode IP depuis le DSLAM qui connecte l'utilisateur final jusqu'au Point de Livraison centrale, la livraison est basée sur le mode protocolaire PPP prolongé par un tunnel L2TP.

Un tunnel L2TP doit être créé entre le LNS du FSI/ ORPT et les BRAS régionaux de TT.

La norme officielle L2TP utilisée est le RFC 2661.

Le protocole L2TP fonctionne en mode connecté, l'établissement d'une session L2TP donne lieu à la création d'un tunnel entre un LAC (fonctionnalité assurée par un équipement du réseau de TT, généralement le BRAS) et un LNS (fonctionnalité assuré par le FSI/ ORPT).

Le LNS FSI/ ORPT doit respecter la recommandation DSL Forum TR-032 de l'ADSL Forum.

Une phase d'établissement de session PPP suit l'établissement du tunnel L2TP et permet l'acheminement du trafic IP proprement dit. Cette session étant prolongée dans le tunnel L2TP établie lors de la phase précédente. Le réseau de TT est transparent lors de cette phase.

3.2 Pré-requis et engagements du FSI/ ORPT

3.2.1 INFORMATION PRÉALABLE DE L'UTILISATEUR PAR LE FSI/ ORPT

Le FSI/ ORPT s'engage expressément à informer l'Utilisateur des spécificités ainsi que des droits et obligations décrites dans le présent article.

- Le FSI/ORPT s'engage expressément à informer l'Utilisateur des conséquences de la mise en œuvre de l'Accès FSI et notamment des résiliations des services fournis par TT et supportés par l'Accès FSI considéré, le cas échéant dans les conditions contractuelles souscrites auprès de cette dernière.
- Excepté, le cas où le Client Final opérerait pour un accès xDSL NU, la mise en œuvre d'un Accès FSI suppose l'existence d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de TT compatible. Dans ce cas, TT reste responsable du service téléphonique qu'elle fournit à l'Utilisateur

conformément au contrat d'abonnement au service téléphonique correspondant et le FSI/ ORPT reste seul responsable du service haut débit porté par l'Accès Client.

- En particulier, le FSI/ORPT est responsable du filtre installé chez l'Utilisateur qui doit être conforme aux caractéristiques prévues par TT. La responsabilité de TT ne saurait être engagée quant à la qualité du service téléphonique dans le cas où les spécifications du filtre ou ses conditions de mise en œuvre ne seraient pas respectées.
- Sur la demande de TT, l'Utilisateur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).
- Le Client Final signale les dysfonctionnements des services haut débit au FSI/ ORPT qui est seul responsable du service après-vente à l'égard de l'Utilisateur pour le service haut débit.
- Il devra par ailleurs signaler à Tunisie Télécom les dysfonctionnements du service téléphonique qui est le seul responsable du service après-vente pour la voix à l'égard de l'Utilisateur final.

3.2.2 CHOIX DE L'UTILISATEUR

Le FSI/ORPT s'engage expressément à obtenir de l'Utilisateur un document exprimant son choix de souscrire à un service haut débit du dit FSI/ ORPT selon le formalisme de son choix.

Il appartient au FSI/ ORPT de s'assurer de la qualité de l'Utilisateur.

Le Document devra notamment comporter les informations caractérisant l'Accès Client, soit :

- Le nom et le(s) prénom(s) de l'Utilisateur,
- L'adresse précise du local désigné par l'Utilisateur,
- Le Numéro de Désignation de la ligne téléphonique support,

Le Document est recueilli par le FSI/ORPT qui lui affecte un identifiant qu'il détermine.

La mise en service de l'Accès FSI entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats d'abonnement aux services fournis par TT et/ou un FSI/ ORPT sur la Boucle Locale considérée.

3.3 Etudes techniques

Une étude préalable de faisabilité détermine si les conditions techniques de fourniture du Service sont satisfaites,

3.4 Centralisation des commandes et de la gestion

La mise en œuvre de l'offre suppose une gestion centralisée du Service par TT et le FSI/ ORPT. L'échange entre ORPT/FSI et TT est automatisé à travers la mise en place par TT d'une interface web (workflow) permettant notamment la consultation des débits maximums supportés par les lignes. Les spécifications de la centralisation des commandes et de la gestion devraient être prévues au niveau de la convention établie entre TT et le FSI/ORPT. TT s'engage à développer, au plus tard deux mois après la réception de toutes les spécifications des FSI/ORPT, un Web Service afin de synchroniser les systèmes d'informations des FSI/ORPT et TT et ce afin de suivre en temps réel l'état de l'avancement de la livraison d'un accès.

3.5 Prévisions de vente

Le FSI/ ORPT fournit tous les trois mois à Tunisie Télécom une prévision à 6 mois du volume de ses ventes à réaliser par ses propres services, par région, afin de permettre le bon dimensionnement technique du réseau de Tunisie Télécom.

3.6 Perturbation du réseau de TT

Au cas où un flux de trafic perturberait la qualité du réseau de Tunisie Télécom, cette dernière se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures d'amélioration du trafic afin de maintenir la qualité des prestations offertes sur l'ensemble du réseau. Elle en informe l'INT, FSI/ ORPT comme suit :

- Dans un délai minimum de soixante-douze (72) jours avant l'intervention si l'opération est programmée,
- Dans un délai maximum de deux (02) heures après le constat effectif de l'incident si l'opération n'est pas programmée.

Les pénalités citées au niveau de l'article 9 seront appliquées en cas de dépassement de ces délais.

4 Modification du service

4.1 Changement affectant l'Accès Client

Le changement d'un débit d'un Accès Client est possible.

4.2 Résiliation

Pour les Accès Client, l'engagement minimum de service est de 12 mois à partir de la mise en service initiale.

En cas de résiliation anticipée par rapport à la période minimale d'engagement, le montant d'engagement sera du, il correspond au solde des abonnements mensuels restant à courir. Toutefois,



le FSI/ORPT a la possibilité de procéder à la résiliation avant la fin d'engagement sans paiement de reliquat dans des cas précis (toute raison technique incombant à TT).

La liste des cas en question devra être précisée en commun accord entre le FSI/ORPT et TT au niveau des conventions bilatérales.

5 Mise à jour des sites

Tunisie Télécom mettra à jour la liste des sous-répartiteurs équipés de VDSL chaque six (06) mois.

Elle transmet aux ORPT /FSI tous les (03) mois une liste prévisionnelle des sous répartiteurs qui seront équipés en VDSL.

6 Service après-vente

6.1 Gestion des réclamations

Tunisie Télécom met à disposition du FSI/ORPT une interface Web assurant la gestion des réclamations.

6.2 Réclamation d'incident

L'ouverture d'une signalisation présuppose que le FSI/ORPT aura fait un diagnostic préalable afin de confirmer que la cause de l'incident réside sur la partie du réseau incombant à TT.

Le FSI/ORPT s'engage en outre à demander au client final de maintenir son modem sous tension électrique.

Les signalisations de pannes seront transmises et pourront être suivies par le FSI/ORPT.

Dépôt de la signalisation :

- Les signalisations sont déposées avec comme référence le numéro de téléphone de l'Accès Client final
- Le FSI/ORPT doit fournir une confirmation de la résolution de la réclamation client

Localisation du dérangement :

- TT réalise son diagnostic avec les outils dont il dispose pour ses propres besoins

Suivi du traitement des signalisations, étapes optionnelles :

- Si nécessaire, des comptes rendus intermédiaires seront produits et un rendez-vous avec le client aura lieu

Clôture de la signalisation :

- Ne se fait qu'après confirmation de sa résolution par le FSI/ORPT
- Un avis de clôture matérialise la restitution

6.3 Expertise

6.3.1 PRINCIPE

Le principe de l'expertise consiste en :

- La vérification contradictoire de la présence d'un dérangement le long de la ligne support de l'accès (synchronisation des modems, conformité du passage des jarretières au répartiteur, continuité électrique).
- L'identification contradictoire de la cause de dysfonctionnement et détermination des responsabilités respectives.
- Le Rétablissement de la continuité métallique et/ou correction de l'incident.
- La rédaction conjointe en deux exemplaires du rapport détaillé d'expertise puis clôture du ticket par TT.

6.3.2 PROCÉDURE

Les expertises peuvent être lancées à la demande de TT ou du FSI/ORPT.

Le FSI/ORPT peut déclencher la procédure d'expertise en cas de divergence à l'issue du traitement opéré suite au premier ticket.

La demande d'expertise se fait par transmission d'un bon de commande d'expertise.

6.3.3 ABANDON D'EXPERTISE

Est qualifiée d'expertise abandonnée toute expertise demandée par le FSI/ ORPT dont :

- Le dépôt est conforme en termes protocolaires, mais présente des incohérences dans les données techniques fournies.
- Le FSI/ ORPT décide d'abandonner avant l'intervention commune.



7 Engagements de délais de livraison d'un accès

La demande de Création d'un Accès ADSL/VDSL de Tunisie Télécom est satisfaite selon les termes du tableau suivant :

Phase selon convention	Description	SLA TT
Phase 1 : Eligibilité	FSI/ORPT dépose une demande via l'Interface d'Echange d'Informations	Instantanée pour les anciennes installations
	TT teste l'éligibilité de l'Accès et s'engage à répondre aux FSI/ORPT dans les délais stipulés La réponse est notifiée à FSI/ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité de satisfaire à la commande	48 H pour les nouvelles installations
Phase 2 : Souscription	le client Final mandate le FSI/ORPT pour souscrire à ce service auprès de TT Ce Mandat autorise le FSI/ORPT à agir au nom et pour le compte du client Final, pour effectuer auprès de TT les démarches nécessaires à la mise en œuvre de l'Accès desservant son local	Délais FSI/ORPT
Phase 3 : Validation de la commande	Dans cette phase, le FSI/ORPT envoie via l'Interface d'Echange d'Informations une commande de souscription.	
Phase 4 : Activation & Réception de l'Accès	TT planifie les opérations de la mise en service de l'Accès et en informe le FSI/ORPT via l'Interface d'Echange d'Informations puis réalise l'opération dans les délais contractuels Puis, dans le cas d'un Accès Actif, procède également à la résiliation de tous les services associés à l'Accès considéré. TT notifie le FSI/ORPT via l'Interface d'Echange d'Informations dès la réalisation de chaque activation	72H
	TT dispose d'un délai de 72 heures pour l'activation de la commande à partir de la date de validation de la commande par le FSI/ORPT La facturation du Service commence à la date de confirmation du FSI/ORPT de l'activation de l'accès. Dès l'enregistrement de l'activation de l'accès, Le FSI/ORPT est tenu de confirmer ou d'infirmer la date d'activation effective dans les quarante-huit (48) heures ouvrées.	48H

8 Engagements de qualité de service

8.1 Conditions d'engagements

Les éléments techniques des systèmes Workflow entre le FSI/ ORPT et TT font foi afin de justifier l'heure exacte des dépôts des réclamations.



8.2 Garantie de temps de rétablissement (GTR)

Tunisie Telecom s'engage à rétablir un Accès Client au plus tard vingt-quatre (24) heures de la date de signalisation de l'incident. Toutefois, pour les cas nécessitant une intervention spécifique justifiée, Tunisie Telecom s'engage à rétablir un Accès Client au plus tard soixante-douze (72) heures de la date de signalisation de l'incident. Les pénalités citées ci-dessous seront appliquées en cas de dépassement de ces délais.

9 Pénalités

Les pénalités sont appliquées à l'ensemble des engagements de TT notamment ceux cités au niveau des paragraphes 3.6 ; 7 ; 8.2 ; et 10.2 de l'offre. Le montant des pénalités est fixé comme suit :

	A partir du 01/01/2020
Pénalités	2 DT TTC/ligne/jour de retard

Les annexes II et III illustrent les matrices de responsabilités livraison et SAV.

10 Eléments du système d'informations

10.1 Traitement des demandes

La gestion des flux des données est entièrement gérée via un système extranet (le workflow TT) notamment pour ce qui suit :

- ✓ La gestion d'une nouvelle demande
- ✓ La gestion d'une demande de changement de débit
- ✓ La gestion d'une demande de migration
- ✓ La gestion d'une demande de transfert
- ✓ La gestion d'une demande de résiliation

10.2 Eligibilité

Le système extranet permet au FSI/ ORPT de vérifier l'éligibilité d'une ligne au service demandé.

Dans cette phase, FSI/ORPT dépose une demande via l'Interface d'Echange d'Informations afin de vérifier l'éligibilité d'un Accès telles que définies ci-dessous ainsi que ses caractéristiques (longueurs de tronçons par calibre ou débit max supporté par la ligne).

La réponse est notifiée à FSI/ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité de satisfaire à la demande.

TT dépose la réponse à l'étude de faisabilité dans un délai de quarante-huit (48) heures à partir de la date de dépôt de la demande pour les nouvelles installations et instantanément pour les anciennes installations disposant déjà d'une connexion internet et d'un modem actif, et ce via l'Interface d'Echange d'Informations.

10.3 Gestion des réclamations

Le système permet de saisir des tickets de réclamations et de faire leur suivi.

- Données d'entrée : Les données d'entrée du FSI/ ORPT consistent en un numéro de téléphone de l'utilisateur final.
- Données de sortie : Etat de traitement et de suivi de la réclamation.

Le FSI/ ORPT doit confirmer la résolution du problème client sous un délai de 7 jours, à défaut, Tunisie Telecom, considère le problème résolu et procède à la clôture du ticket.

Pour les réclamations relatives aux accès xDSL nu, TT précisera à l'ORPT/FSI, dans le cadre des conventions bilatérales, le mode d'identification afférent à ce type d'accès xDSL nu notamment à travers la fixation d'un identifiant unique.

11 Principes de facturation

11.1 Objet de la facturation

La base de facturation est l'ensemble des clients actifs déclarés sur le système workflow, et ce indépendamment :

- Des cycles de facturation et de suspension des FSI/ ORPT à l'encontre de leurs clients.
- Des incidents impactant la fourniture du service au client final.

En cas d'indisponibilité de services prolongée (au-delà de 24 h), dont la responsabilité incombe à Tunisie Telecom, le FSI/ ORPT, a le droit de demander l'écartement de la période non consommée pour un client par ajustement de facture (l'état du système extranet, faisant foi).

La facturation recouvre les frais d'accès afférents à la revente en gros de l'Internet xDSL (frais récurrents) y compris le reliquat d'engagement pour les résiliations saisies avant échéance.

11.2 Périodicité de facturation

L'édition des factures se fera périodiquement et automatiquement à une fréquence mensuelle.



Le prorata de l'abonnement relatif à la période comprise entre la date de mise en service et le début de la période de facturation est imputé sur la première facture qui suit la mise en service.

11.3 Paiement des factures

Toute facture émise est réputée exigible à la date de facture. Le paiement effectif doit avoir lieu au plus tard quarante-cinq (45) jours calendaires suivant la date de facture.

La "date de facture" désigne la date de réception de la facture par la partie facturée contre décharge.

Les factures seront payées par ordres de virement aux comptes bancaires qui seront précisés sur les factures.

La date de paiement désigne la date d'opération du virement bancaire.

En cas de non-paiement dans le délai précité, une pénalité de retard est appliquée. Cette pénalité est égale à une fois et demi le taux du marché monétaire- TMM en Tunisie, calculé sur les montants HT dus, par fraction indivisible de quinze (15) jours calendaires, si le retard est inférieur ou égal à trente (30) jours calendaires suivant la date limite de paiement. Au-delà de ce délai, la pénalité sera deux fois le TMM.

11.4 SAV – Expertise

Les demandes d'expertise et les abandons d'expertise sont facturés à l'acte. Les frais sont fixés en commun accord entre TT et FSI/ORPT au niveau des conventions bilatérales.

12. Evolution du service

Après que l'INT ait émis un avis favorable, et en cas de publication par TT d'une offre de gros d'accès haut débit, ou pour des raisons techniques et/ou commerciales, de proposition d'une nouvelle offre ayant pour objet de remplacer la présente offre, le FSI/ ORPT pourra migrer vers cette nouvelle offre.

13 Garantie financière

Tunisie Télécom peut demander une garantie financière au FSI/ ORPT.

Dans le cas de garantie normale, le montant de ladite garantie est équivalent à 3 mois de facturation mensuelle du Service au titre de la présente offre, sur la base moyenne des 6 (six) derniers mois facturés.

Dans le cas de garantie réduite, le montant de ladite garantie est équivalent à 1,5 (un et demi) mois de facturation mensuelle du Service au titre de la présente offre, sur la base moyenne des 6 (six) derniers mois facturés.

Dans le cas d'absence d'antécédents de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par Tunisie Télécom sur la base d'une estimation du trafic consommé.

14 Tarifs :

L'Offre de Vente en Gros xDSL est basée sur une approche *Retail Minus*.

Les taux de remises accordés pour les frais récurrents sont détaillés comme suit :

❖ A partir du 1^{er} janvier 2021

Service	ADSL			VDSL
Débit	4 M & 8M	10 M & 12M	20M	De 20M à 100M
Taux de remise	15%	20%	25%	25%

❖ A partir du 1^{er} janvier 2022

Service	ADSL		VDSL
Débit	8M & 10 M	12M & 20M	De 20M à 100M
Taux de remise	20%	25%	25%

Les taux de remises accordés pour les frais non récurrents sont détaillés comme suit :

Service	Tout service répliquable facturé par TT à ses clients dans le cadre de la fourniture de l'accès xDSL en tant que charges non récurrentes : Nouvelle installation, Transfert.
Taux de remise	20%

Le service DownGrade et UpGrade sont gratuits.

- Les prix Retail xDSL doivent être consignés dans l'annexe IV de cette offre nommé « Catalogue de prix Retail xDSL de TT ».
- En cas de modification des tarifs Retail de TT et après validation de l'INT sur les tarifs en question, les modifications de la base tarifaire sera consignée par des avenants aux conventions établis entre TT et les FSI/ORPT.



- Une compensation partielle du coût supporté, par Tunisie Télécom, au niveau de la boucle locale est prévue pour les accès xDSL Nus, avec les mêmes taux de remises appliquées pour les frais récurrents.
- Dans le cadre du rééquilibrage de l'activité Fixe, Tunisie Telecom peut procéder, après approbation de l'INT, à des mises à jour du Tarif de sa Boucle Locale filaire au-delà de 2020 en notifiant les FSI au moins six (06) mois avant son entrée en vigueur.
- Toute mise à jour par TT des prix Retail xDSL et validée par l'INT doit être consignée dans un nouveau catalogue de prix à adresser aux FSI, 15 jours avant le lancement commercial effectif par TT.



ANNEXE I

Liste des SR équipés par la VDSL

DRT	Site
Ariana	Ennahdha
Ariana	ITCOM 1
Ariana	ITCOM 2
Ariana	IT-COM3
Ariana	Kobbi Fatouma Borguiba
Ariana	La Ruche
Ariana	Manazah Centre
Ariana	MM_ Pyramides3, bloc H
Ariana	MM_Aden
Ariana	MM_Aswar Soukra
Ariana	MM_Base militaire Aouina
Ariana	MM_Clinique Soukra
Ariana	MM_coin abdelaziz thaalbi Manar
Ariana	MM_coin ali el ayari Manar
Ariana	MM_coin hbib khanfir Manar
Ariana	MM_Coin hedi lassoued Manar
Ariana	MM_Diar ibn sina Manar
Ariana	MM_Erriadh Manar
Ariana	MM_Golf Centre Soukra
Ariana	MM_Les Terrasses de la Soukra
Ariana	MM_Manoubia ben nasr
Ariana	MM_Pyramides2, bloc F
Ariana	MM_Rce el montazah Manar
Ariana	MM_RCE Manar Centre
Ariana	MM_Résidence Essalem Manar
Ariana	MM_Résidence Fares
Ariana	MM_Résidence Revera
Ariana	MM_Rue hsan saadaoui Manar
Ariana	MM_Rue Musbah ejjarbouï Manar 3
Ariana	MM_SR Fatimide 1 Bis
Ariana	MM_SR Pyramide
Ariana	MM_SR Safsaf
Ariana	MM_SR Serept_1 Manar
Ariana	MM_SR Serept_2 Manar
Ariana	MM_SR2 Makni



Ariana	MM_SR4 Makni
Ariana	MM_Tanit Raoued
Ariana	MM_Yasmine3 bloc G
Ariana	MM_Zouhour Soukra
Ariana	MSAN NOUIRA
Ariana	MSAN sidi younes
Ariana	PT-MRS 2
Ariana	SR 3 Chotrana
Ariana	SR 7 El ghazela
Ariana	SR Abattoir
Ariana	SR avenir Mahmoud el matri
Ariana	Sr Badr
Ariana	SR Bruxelles
Ariana	SR Echebba Manzah 5
Ariana	SR Essahafa
Ariana	SR Essalama
Ariana	SR Ezzayatine
Ariana	SR Foire Jardin Menzah1
Ariana	SR GP10
Ariana	SR Ibn Mandhour
Ariana	SR Jerba Soukra
Ariana	SR kaouther
Ariana	SR Les Emeraudes
Ariana	SR Les Palmerais
Ariana	SR Lycée Mz6
Ariana	SR Mabrouka
Ariana	SR Microsoft 1
Ariana	SR Microsoft 2
Ariana	SR Mostakbel
Ariana	SR Selma
Ariana	SR Sihem
Ariana	SR Snaigria
Ariana	SR Uma
Ariana	SR Yousef Rouisi
Ariana	SR Zodiac
Ariana	SR Elyes
Ariana	SR Maheri
Ariana	SR Narjes 2
Ariana	sr_a_elbosten
Ariana	sr_adam
Ariana	SR_Ahlem
Ariana	sr_ambaria
Ariana	sr_ammam_ibn_yasser
Ariana	SR_Arabie_Saoudite

Ariana	sr_bhaira
Ariana	SR_bhar_lazreg
Ariana	SR_Borj_Elghoula
Ariana	sr_brarja
Ariana	sr_carriere-petite-ariana
Ariana	sr_des_rosiers
Ariana	sr_el_feth
Ariana	sr_ennour
Ariana	sr_garde_national
Ariana	SR_Gharnata
Ariana	sr_ibn_rochd
Ariana	sr_insat
Ariana	SR_L-Avenir
Ariana	sr_le passage
Ariana	SR_Les Berges De La Soukra
Ariana	SR_Les Pins
Ariana	sr_les_juges
Ariana	SR_Riadh Borj Touil
Ariana	SR_Teboulbou
Ariana	sr_yakout_el_hamaoui
Ariana	SR_Yassine
Ariana	sr1 jnene ain zaghouan
Ariana	sr1 jnene eddonia
Ariana	SR1 Manzah8
Ariana	sr1_el_mansoura
Ariana	sr1_jardin_menzah
Ariana	sr1_jardins_menzah2
Ariana	sr1_raoued
Ariana	sr1_snit
Ariana	SR10 JMZ2
Ariana	SR13 JMZ2
Ariana	SR14 JMZ2
Ariana	SR2 Salma City
Ariana	sr2_bosten
Ariana	sr2_el_amal
Ariana	SR3 Manar 1
Ariana	SR3 Salma City
Ariana	sr3_jardin_menzah2
Ariana	sr4_jardin_menzah1
Ariana	Sr4_jardins_menzah2
Ariana	sr8_riadh_andalous
Ariana	
Béja	Ain Mrad
Béja	CYBER_PARC Beja



Béja	Mimosa2 Béja
Béja	MM8IDN
Béja	Sr AFH Béja
Béja	SR Ain Karma
Béja	SR Manar2
Béja	SR_Ain_Bezaz
Béja	SR_Bir_El_Hofra
Béja	sr_el_menzah
Béja	sr_ksar_bardo2
Béja	sr_liberte_beja
Béja	SR_Route_Amdoun
Béja	sr_sante_beja
Béja	
Ben Arous	HW_BA_Limrah_1_Rades_S100
Ben Arous	HW_BA_Limrah_2_Rades_S100
Ben Arous	HW_BA_SR_10_Mourouj4_S300
Ben Arous	HW_BA_SR_10a_Mj4_S300
Ben Arous	HW_BA_SR_9b_mj4_T500
Ben Arous	MSAN Assia
Ben Arous	MSAN Centre Médicale Ben Arous
Ben Arous	MSAN Centre Lamti
Ben Arous	MSAN Dar El Foll
Ben Arous	MSAN El Fatah Fouchana
Ben Arous	MSAN El Hidhab
Ben Arous	MSAN El Houli
Ben Arous	MSAN Erriadh Megrine
Ben Arous	MSAN Forêt 1
Ben Arous	MSAN Forêt 3
Ben Arous	MSAN Gobbi Mohamedia
Ben Arous	MSAN Habib Thamer
Ben Arous	MSAN Jaber
Ben Arous	MSAN Kaabi
Ben Arous	MSAN Landor
Ben Arous	MSAN le Patio
Ben Arous	MSAN lycée Technique Rades
Ben Arous	MSAN Radés Athlétisme
Ben Arous	MSAN Radés Foot
Ben Arous	MSAN Radés Picine
Ben Arous	MSAN Résidence Ettakwa
Ben Arous	MSAN Résidence MG
Ben Arous	MSAN Résidence Narcisse
Ben Arous	MSAN Sabbelet Echikh
Ben Arous	MSAN SR El Boustene
Ben Arous	MSAN SR1 Mourouj 1



Ben Arous	MSAN Stade Ben Arous
Ben Arous	MSAN Stade Radés Omni Sport
Ben Arous	MSAN STEG Rades
Ben Arous	SR 18 Mourouj4
Ben Arous	SR 2 Mourouj4
Ben Arous	SR 3 Mourouj 3
Ben Arous	SR Administrative
Ben Arous	SR AFH 2 Borj Cedria
Ben Arous	SR Ben Gamra
Ben Arous	SR Borj Cedria
Ben Arous	SR Borj Ghorbel
Ben Arous	SR Bou Bhar
Ben Arous	SR Brise
Ben Arous	SR carrefour Mourouj1
Ben Arous	SR Centre de vip Mghira
Ben Arous	SR Chebedda 2
Ben Arous	SR Cité Enour Megrine
Ben Arous	SR Cité Wifek2
Ben Arous	SR Daouar el Houch
Ben Arous	SR Diar Habiba
Ben Arous	SR El Hana Ben Arous
Ben Arous	SR environnement
Ben Arous	SR Errisala Mornag
Ben Arous	SR Fatma Ezzahra
Ben Arous	SR France 2
Ben Arous	SR Gouvernorat
Ben Arous	SR ibn Rachik
Ben Arous	SR Imara
Ben Arous	SR Indépendance
Ben Arous	SR Laine
Ben Arous	SR Mabrouka 2
Ben Arous	SR Marwa 2
Ben Arous	SR Mghira Centre
Ben Arous	SR Olija Rades
Ben Arous	SR Porcelaine
Ben Arous	SR Résidence El Walid
Ben Arous	SR Sagem
Ben Arous	SR Sidi Saad
Ben Arous	SR Sohnoun
Ben Arous	SR Technopole & Faculté
Ben Arous	SR Tunis
Ben Arous	SR Zaouia
Ben Arous	SR ZI Megrine
Ben Arous	



Bizerte	Afrique
Bizerte	Amel
Bizerte	Beni Ataa
Bizerte	El morjan
Bizerte	Hached
Bizerte	Iran
Bizerte	Kaak
Bizerte	Maroc
Bizerte	MM_Borj Challouf
Bizerte	MM_Caserne militaire Kharrouba
Bizerte	MM_Caserne militaire Sidi Ahmed
Bizerte	MM_Dalia Utique
Bizerte	MM_Essaada
Bizerte	MM_Ras El Ain
Bizerte	MM_Résidence Ichrak Pécherie
Bizerte	MM_Résidence Soltana
Bizerte	Omen
Bizerte	Pasteur
Bizerte	She_SR26_Citi_Jale
Bizerte	SR Port de pêche
Bizerte	SR03_Bougatfa
Bizerte	sr1_ghar_el_melh Béjou
Bizerte	sr1_jarzouna
Bizerte	sr1_metline
Bizerte	sr1_zouaouine
Bizerte	sr10_bougatfa
Bizerte	SR11 Bizerte
Bizerte	sr12_bizerte
Bizerte	sr13 bizerte
Bizerte	SR13 MI Bourguiba
Bizerte	sr14_bizerte
Bizerte	sr17_bizerte
Bizerte	SR2 MI Jemil
Bizerte	SR2 Zarzouna
Bizerte	sr2_bizerte
Bizerte	sr2_rafrac
Bizerte	SR29 Bizerte
Bizerte	sr3_jarzouna
Bizerte	SR3-Bizerte
Bizerte	SR4 Bizerte
Bizerte	sr4_bougatfa
Bizerte	SR5 Sekma
Bizerte	sr5_ml_bourguiba
Bizerte	sr5_raja_mateur



Bizerte	sr5_sidi_salem
Bizerte	SR6 MI jemil
Bizerte	sr6_bizerte
Bizerte	Sr7_ml_bourguiba
Bizerte	SR8 MI Bourguiba
Bizerte	SR-Beja MI bourguiba
Bizerte	sr-boukhriss
Bizerte	Utique Nlle
Bizerte	
Gabes	HW_GA_Bechima_Borj_S100
Gabes	Laffam
Gabes	limaya
Gabes	MSAN 3 SR6_Zrig
Gabes	MSAN Gabes El hidaya
Gabes	MSAN SR 1 Ghannouch
Gabes	MSAN SR 1_Alaya
Gabes	MSAN SR 11 Zrig
Gabes	MSAN SR 18 Gabes
Gabes	MSAN SR 19 Gabes
Gabes	MSAN SR 2 Nahal
Gabes	MSAN SR 2 Outhref
Gabes	MSAN SR 20 Gabes
Gabes	MSAN SR 20 Hached
Gabes	MSAN SR 22 Gabes
Gabes	MSAN SR 7 zrig
Gabes	MSAN SR 8 zrig
Gabes	SR 1 Bureau de Poste
Gabes	SR 10 Elmadina
Gabes	SR 10 Mtorech crda
Gabes	SR 10 Zrig
Gabes	SR 18 Mtorrech
Gabes	SR 19 Mtr Izdihar
Gabes	SR 24 Gabes
Gabes	SR 4 Oued Ennour El Hamma
Gabes	SR 4 Zrig
Gabes	SR 6 Zrig
Gabes	SR 8 Magasin Générale
Gabes	SR 8&9 Zrig
Gabes	SR Chat Essalem
Gabes	SR Cimenterie
Gabes	SR Cité Infirmiers
Gabes	SR6 Mtorech Education
Gabes	
Gafsa	HW_GF_Ain_Soltane_S100



Gafsa	HW_GF_Aroport_Gafsa_S100
Gafsa	HW_GF_centre_Harrath_S100
Gafsa	HW_GF_Mosque_Zarrouk_S100
Gafsa	HW_GF_SR_23_Gafsa_S300
Gafsa	HW_GF_SR_28_Gafsa_S300
Gafsa	HW_KB_MA5600T_Lalla-RK01SH01-Ind
Gafsa	HW_KB_MA5600T_Ras_El_Kef-RK01SH01-Ind
Gafsa	MSAN Hannachia
Gafsa	MSAN SR_1_Redayef
Gafsa	MSAN SR_2_Mdhilla
Gafsa	MSAN SR_25_Gafsa
Gafsa	MSAN SR_3_Redayef
Gafsa	MSAN SR_3_Zarrouk
Gafsa	MSAN SR_35_Gafsa
Gafsa	MSAN SR_6_KSAR Gafsa
Gafsa	MSAN SR_6_Metlaoui
Gafsa	MSAN SR_7_Lala
Gafsa	MSAN SR_8_KSAR Gafsa
Gafsa	SR 02 Moulares
Gafsa	SR 2 Ksar Gafsa
Gafsa	SR 28 Gafsa
Gafsa	SR 5 Gafsa
Gafsa	SR 8 Gafsa
Gafsa	SR 9 Gafsa
Gafsa	SR 9 Metlaoui
Gafsa	SR15 Gafsa
Gafsa	
Jendouba	Al Azima
Jendouba	Hédi Khélil 1
Jendouba	Hédi Khélil 2
Jendouba	Ksar El Ouda
Jendouba	Liège
Jendouba	MM_Belvédère
Jendouba	Route Ghardimaou
Jendouba	Souala Jendouba
Jendouba	SR Stade Jendouba
Jendouba	SR Zouhour
Jendouba	SR_Chorfa1
Jendouba	SR_El Khadhra
Jendouba	Sr_forêt
Jendouba	sr_hached Bousalem
Jendouba	sr_jardins
Jendouba	SR_Khémir
Jendouba	sr_madina



Jendouba	SR_Militaire_Tabarka
Jendouba	sr_nakhil
Jendouba	sr_narjes
Jendouba	sr_tataouer
Jendouba	
Kairouan	HW_KA_ASSAD_IBN_FOURAT_S100
Kairouan	HW_KA_IBN_JAZZAR_S100
Kairouan	HW_KA_KORTOBA_S100
Kairouan	HW_KA_LES_OLIVIERS_S100
Kairouan	HW_KA_MSAN_SIDI-SAAD_RK01SH01_OUT
Kairouan	Khit El Oued
Kairouan	Metbasta village
Kairouan	MSAN AFH Haffouz
Kairouan	MSAN Hannibal
Kairouan	MSAN Ibn Jazzar
Kairouan	MSAN Sahnoun
Kairouan	MSAN Essada Hajeb Layoun
Kairouan	MSAN Ibn Aghleb
Kairouan	MSAN Ibn Hanifa
Kairouan	MSAN Okba2
Kairouan	MSAN_AIN_JLOULA_IND
Kairouan	MSAN_BIR_AHMED_IND
Kairouan	MSAN_EL_ALAM_IND
Kairouan	Ouamria
Kairouan	SR 127
Kairouan	SR 14 Janvier (Erriadh Sbikha)
Kairouan	SR 18 CNRPS
Kairouan	SR Ben khoud
Kairouan	SR Bourji
Kairouan	SR EL Bemri
Kairouan	SR El omrane Kairouan
Kairouan	SR Ennasser
Kairouan	SR Ibn Houdayj
Kairouan	SR Ichbilia
Kairouan	SR Okba
Kairouan	SR Raccada
Kairouan	SR Sabra
Kairouan	SR Syouri
Kairouan	SR Tarek ibn Zied
Kairouan	SR yahia
Kairouan	Zaafrana
Kairouan	
Kasserine	Hammar
Kasserine	HW_KS_Agba_Khomouda_S300



Kasserine	HW_KS_Ezzayatine_S300
Kasserine	HW_KS_Mhiri_Thala_S300
Kasserine	HW_KS_Mraouna_S300
Kasserine	MSAN Bouderiess
Kasserine	MSAN La Gare Hidra
Kasserine	MSAN Mongi Slim Thala
Kasserine	MSAN Ouled Njah
Kasserine	MSAN Rakhmet
Kasserine	MSAN Sidi Sehil
Kasserine	SR Ariche
Kasserine	SR Bassatine 3
Kasserine	SR El Fatah
Kasserine	SR Ennarjess
Kasserine	SR Ennour 2
Kasserine	SR Ennour 3
Kasserine	SR Essalem
Kasserine	SR Essourour
Kasserine	SR Ghadabnia
Kasserine	SR Karma Kasserine
Kasserine	SR La roche noire
Kasserine	SR Lycée Sbeitla
Kasserine	SR PTT Feriana
Kasserine	SR ZI Route Sbeitla
Kasserine	
Kebilli	HW_KB_Abadla_Douz_S100
Kebilli	HW_KB_JAZIRA_BAIDA_S100
Kebilli	HW_KB_SR_9_Douz_S300
Kebilli	MSAN 04 Souk Lahad
Kebilli	MSAN 08 Souk Lahad
Kebilli	MSAN 3 Douz
Kebilli	MSAN 3 Souk Lahad
Kebilli	MSAN Ecole Ibn Khaldoun
Kebilli	MSAN SR1 Kebilli
Kebilli	MSAN SR14 Kebilli
Kebilli	SR 2 Souk Lahad
Kebilli	SR 4 Douz
Kebilli	SR 4 Faj Errih
Kebilli	SR 4 Kebilli
Kebilli	SR 7 Douz
Kebilli	SR 8 Douz
Kebilli	SR Amaira
Kebilli	SR Hinich
Kebilli	SR Route Caserne
Kebilli	SR Route Mansoura



Kebilli	SR Zone Industriel_Kebilli
Kebilli	SR Zone Touristique_kebilli
Kebilli	
Kef	Ain mnekh
Kef	Ciok
Kef	Cité Essaha Ville du Kef
Kef	citéhannechi kef 2
Kef	Délégation
Kef	Ennassim Sers
Kef	Erriadh
Kef	Ezzouhour 1 PMI Sers
Kef	Ezzouhour 2 Sers
Kef	Hached Kef
Kef	La source
Kef	Liberté
Kef	MM_Bayadha
Kef	MM_Boulifa
Kef	MM_Cité Stade Sakiet Sidi Youssef
Kef	MM_Douane Kalaat senan
Kef	MM_Kardmi
Kef	MM_Mahesen
Kef	MM_Rbiba
Kef	MM_Sakmo
Kef	MM_Sidi Mansour
Kef	MM_Sidi Mtir
Kef	MM_Zaafrane Gare
Kef	Ons 2
Kef	Sanouber
Kef	SR Essanaouber Sers
Kef	SR Mongi Slim Sers
Kef	sr_3aout
Kef	sr_el_ons
Kef	SR_Elbassatine
Kef	SR_Ennassim
Kef	sr_essakhra
Kef	sr_souk
Kef	Stade ben Jilani
Kef	Z.I Ouèd Erramel
Kef	
Mahdia	El Aitha
Mahdia	MM_Bouhlel-ali-ksesba
Mahdia	MM_Sakiet-khadem-basatine
Mahdia	Msaknia
Mahdia	Oued Beja



Mahdia	Oueledbouzid
Mahdia	SR 14 Mahdia
Mahdia	SR 14 Mahdia I
Mahdia	SR 15 ZI Mahdia
Mahdia	SR 24
Mahdia	SR 3 Ouled_Mabrouk
Mahdia	SR 6 Mahdia
Mahdia	SR Bouhlel Ali
Mahdia	SR Riadh Bouhlel
Mahdia	SR_1_Mahdia1
Mahdia	SR_1_Zone_Tourist
Mahdia	SR_2_Ksouressef
Mahdia	SR_20_Eljem
Mahdia	SR1 kerker gare
Mahdia	SR1 Mellouleche
Mahdia	sr1_ksouressef
Mahdia	Sr1_rejiche
Mahdia	sr1_sidialouene
Mahdia	sr13_mahdia1
Mahdia	SR16 Mahdia
Mahdia	SR18 Mahdia
Mahdia	sr19_mahdia1
Mahdia	sr2_rejiche
Mahdia	sr21_mahdia2
Mahdia	sr3_ksouressef
Mahdia	sr4_ksouressef
Mahdia	sr-dkhila
Mahdia	ZI El Jem
Mahdia	Zone industrielle Ksour Essef
Mahdia	
Manouba	Ali Balhawen
Manouba	ALU-Borj-Ennour
Manouba	Arrij sidi thabet
Manouba	Borj amri Aéroport
Manouba	Borj jabbes
Manouba	chorfech 24 sidi thabet
Manouba	Coopérative
Manouba	Goubaa2
Manouba	Huilerie
Manouba	MM_efajja-Hafsia
Manouba	MM_Entré Mornaguia
Manouba	MM_Guitouni
Manouba	MM_Mehrine
Manouba	MM_Nahli1



Manouba	MM_Omar EIMokhtar BLOC 2
Manouba	MM_Oranger
Manouba	MM_Résidence les Emeraudes
Manouba	MM_Sanhaja 3
Manouba	MSAN Essalama
Manouba	Petits palais
Manouba	Pôle Sidi Thebet
Manouba	Résidence Noura
Manouba	Sanhaja 2
Manouba	SR Ali Bourguiba
Manouba	SR coucha goubaa O.ellil
Manouba	SR El Bir
Manouba	SR El Wafa
Manouba	SR Moldi Hachana
Manouba	SR Ouled Salama
Manouba	SR Sanhaji
Manouba	SR Saniet ben Abdallah
Manouba	SR SPRIC2 Douar Hicher
Manouba	sr_1pakistan
Manouba	sr_2_20mars
Manouba	sr_6echabab
Manouba	sr_7echabab
Manouba	sr_artisanat
Manouba	sr_chorfech
Manouba	Sr_elamen
Manouba	sr_ennacer_3
Manouba	sr_ennacim saïda
Manouba	sr_ennacim2
Manouba	sr_erriadh_mannouba
Manouba	SR_Essaada4
Manouba	sr_essaida
Manouba	sr_essalama2
Manouba	sr_hemaiem
Manouba	SR_Independance2_Dd
Manouba	sr_izdihar
Manouba	SR_Khaled Ibn Walid 2
Manouba	sr_liban_ettadhamen
Manouba	sr_marché
Manouba	sr_med v
Manouba	sr_medina
Manouba	sr_messadine
Manouba	sr_oman_ettadhamen
Manouba	ZI Kalaat Andalous
Manouba	



Médenine	MSAN Essahbi
Médenine	MSAN Zitouna
Médenine	MSAN Béni Fetayel 2
Médenine	MSAN Chrayha
Médenine	MSAN Erraja_2_Med
Médenine	MSAN Fina 1
Médenine	MSAN Gdayem Zarzis
Médenine	MSAN Ghizen 2
Médenine	MSAN Hello
Médenine	MSAN Henchir Houach
Médenine	MSAN Khaoui el Ghedir
Médenine	MSAN Kharouba
Médenine	MSAN Khelif Médenine
Médenine	MSAN Lycée Ben Guerdene
Médenine	MSAN Mansoura 2
Médenine	MSAN Mguersa
Médenine	MSAN Ouersighene
Médenine	MSAN Quatrou Zarzis
Médenine	MSAN Route Aghir
Médenine	MSAN route Médenine
Médenine	MSAN Route Ras Jedir BG
Médenine	MSAN route Tataouine
Médenine	MSAN Sayah2 Ben Guerdene
Médenine	MSAN Sonia1 Zarzis
Médenine	MSAN SR 7 Médenine
Médenine	MSAN SR2Bis Médenine
Médenine	MSAN SR5 Médenine
Médenine	SR 10 Médenine
Médenine	SR 6 bis
Médenine	SR Abdelhak
Médenine	SR Aghir
Médenine	SR Beni Bendou
Médenine	SR Erraja
Médenine	SR Hachene
Médenine	SR Haouassa
Médenine	SR Mansoura1
Médenine	SR Sangho
Médenine	SR Zone Franche
Médenine	SR Zone_indus
Médenine	sr_16_medenine
Médenine	sr_Abou Nawas
Médenine	sr_aoudi
Médenine	sr_elbousten
Médenine	sr_Ellabba



Médenine	sr_Fatou
Médenine	sr_garaa_ii
Médenine	sr_ghizen1
Médenine	sr_menix
Médenine	sr_route_Zarzis
Médenine	sr_sahbi
Médenine	sr_wersnia
Médenine	sr_Yeti
Médenine	
Monastir	IPMSAN 1 Juin Monastir
Monastir	IPMSAN 9 Teboulba
Monastir	IPMSAN Skanes Soueni
Monastir	IPMSAN Soukra Ksar Hellal
Monastir	MM_Complexe Borj Khfacha
Monastir	MM_Complexe Marina
Monastir	MM_GOLF Monastir
Monastir	MM_Halkoum KH
Monastir	MM_Immeuble Arwa Stah jabber Monastir
Monastir	MM_Immeuble Ghdira combattant suprême
Monastir	MM_Immeuble_La_Falaise Monastir
Monastir	MM_Moknine el jadida AFH (SR16)
Monastir	MM_Résidence Eden Palm
Monastir	MM_Résidence Flamants Rose Skanes
Monastir	MM_Résidence la MARELLE en face KSAR
Monastir	MM_SR 17 Moknine El jadida 2
Monastir	MM_Sr7 Tebolba
Monastir	MM_ZI Mazdour
Monastir	sr 05 hedi chaker sahline
Monastir	SR 12 Ksar Hellal
Monastir	SR 2 ZI Sahline
Monastir	SR 2 ZI Teboulba
Monastir	Sr 25 Bassatine
Monastir	SR 5 ZI Teboulba
Monastir	sr 5006
Monastir	SR 5014 Skanes
Monastir	SR Lamta
Monastir	SR Salle couverte Monastir
Monastir	SR STIVEL Monastir
Monastir	SR_01_Frina
Monastir	SR_02_Frina
Monastir	SR_04_Ksar_Hellal
Monastir	SR_06_Taher_Sfar
Monastir	SR_11_Ksar_Hellal
Monastir	sr01_ska_amel_c1



Monastir	sr01_ZI_moknine
Monastir	sr02_ouardanine
Monastir	sr02_ska_kobba
Monastir	sr03_ksar_hellal
Monastir	sr05_ska_omran_emerod
Monastir	sr05_zeramdine
Monastir	sr07_moknine
Monastir	sr07_monastir
Monastir	sr07_ska_omran_environ
Monastir	sr08_ksar_hellal
Monastir	sr1_monastir_6001
Monastir	sr11_ska_omran_mi
Monastir	sr12_monastir
Monastir	sr13_monastir
Monastir	sr13_zt2
Monastir	sr16_ska_mechref_sayadi
Monastir	sr17_monastir
Monastir	sr18_monastir
Monastir	SR2 Dkhila
Monastir	SR2 ZI Moknine
Monastir	sr20_monastir
Monastir	sr3_monastir
Monastir	sr4_monastir
Monastir	Sr6_monastir
Monastir	SR7 teboulba
Monastir	sr9_monastir
Monastir	STEG Monastir
Monastir	
Nabeul	AFH C (1er MSAN)
Nabeul	AFH C (3ème MSAN)
Nabeul	afh C 2eme MSAN
Nabeul	Ain Ghrab
Nabeul	Ain Kmicha Nabeul
Nabeul	Boudokhane
Nabeul	Boukrim
Nabeul	Chat Ezzouhour - Lebna
Nabeul	echahama dar chaabane 1
Nabeul	El Mornaguia Tekelsa
Nabeul	Maamoura
Nabeul	Maamoura-1
Nabeul	MM Latrech
Nabeul	MM Tazoghrane
Nabeul	MM_Gouvernorat
Nabeul	MM_Immeuble MRAD hammamet



Nabeul	MM_Nozha1
Nabeul	MM_Route Ain Tournik grombalia
Nabeul	MM_Route de Tunis Grombalia
Nabeul	MM_royal Azur Hammamet
Nabeul	MM_Shammes
Nabeul	MM_Sidi Daoued-el Gaffeza SB.Djebal
Nabeul	MM_sr_M'hadhba
Nabeul	MM_sr_om_dhuile
Nabeul	MM_STE Délice soliman
Nabeul	MM_TUNICOTEX Soliman
Nabeul	MM_ZODIAC Airbags Tunisie soliman
Nabeul	MM_ZODIAC Equipement Tunisie Dhari soliman
Nabeul	Sidi Hamed
Nabeul	SR Besbessia
Nabeul	sr elahram dar chaabane 2
Nabeul	SR Ennacim
Nabeul	sr farhat hached grombalia
Nabeul	sr hachicha Hammamet
Nabeul	SR Ibn Eljazzar Nabeul
Nabeul	SR Nevers
Nabeul	sr république Grombalia
Nabeul	sr Route Menzel Temime
Nabeul	SR Sidi El Mahrsi 1
Nabeul	SR Sidi El Mahrsi 2
Nabeul	SR Touta Grombalia
Nabeul	sr Zl grombalia
Nabeul	Sr zone Industriel Korba
Nabeul	sr_aboudhabay
Nabeul	sr_ali_belhaouane
Nabeul	sr_aman_nabeul
Nabeul	sr_belly_village
Nabeul	sr_cite_hached Bouargoub
Nabeul	SR_El Maisra
Nabeul	sr_el_boura
Nabeul	SR_El_Magreb_El_Arabi
Nabeul	sr_elkharrouba
Nabeul	sr_elmansoura
Nabeul	sr_ennakhil
Nabeul	sr_erriadh_kelibia
Nabeul	sr_fia Hammamet
Nabeul	sr_gare
Nabeul	sr_h_bourguiba_kelibia
Nabeul	sr_ibn_aghlab
Nabeul	SR_Imperiale



Nabeul	sr_kelibialablanca
Nabeul	sr_les_deux_oueds
Nabeul	sr_maskat_nabeul
Nabeul	sr_merdesse
Nabeul	SR_Moncef bey
Nabeul	sr_Moussa_ibn_noussair
Nabeul	sr_nationunis
Nabeul	SR_Om Dhouile Ezzaouia
Nabeul	SR_Ouedbelkaied
Nabeul	SR_Plage_Dar_Chaabane
Nabeul	sr_residencejennet
Nabeul	sr_romman
Nabeul	sr_route_plage_elhaouaria
Nabeul	sr_Route_plagekelibia
Nabeul	sr_sabala_grombalia
Nabeul	SR_Saphir
Nabeul	sr_sidiboudhoui
Nabeul	sr_sidijameleddine
Nabeul	sr_sultane
Nabeul	sr_teffel_loune lebna
Nabeul	sr_turki_grombalia
Nabeul	sr_zi_mazraa
Nabeul	sr-riadh Hammamet
Nabeul	ZI D1 à 4 à Nabeul
Nabeul	
Sfax	HW_SF_IMMEUBLE_LINA_S100
Sfax	HW_SF_IMMEUBLE_QUATRES_SAISONS_S100
Sfax	HW_SF_Jardin_Tniour_S100
Sfax	HW_SF_Ouled.Kacem_S300
Sfax	HW_SF_SR_123_T500
Sfax	HW_SF_SR_172_S300
Sfax	HW_SF_SR_246_T500
Sfax	HW_SF_SR_403_S300
Sfax	HW_SF_SR_438_T500
Sfax	HW_SF_SR_456_T500
Sfax	HW_SF_SR101_S300
Sfax	HW_SF_SR108_S300
Sfax	HW_SF_SR132_S300
Sfax	HW_SF_SR170_S300
Sfax	HW_SF_SR432_T500
Sfax	HW_SF_SR442_T500
Sfax	HW_SF_SR532_S300
Sfax	HW_SF_SR534_T500
Sfax	HW_SF_SR584_T500



Sfax	HW_SF_SR702_S300
Sfax	HW_SF_SR734_S300
Sfax	HW_SF_SR781_S300
Sfax	HW_SF_SR784_S300
Sfax	MSAN Amen 3
Sfax	MSAN CHU Sfax
Sfax	MSAN Diar El Wafa
Sfax	MSAN Immeuble Médicale City
Sfax	MSAN Immeuble Palmaruim
Sfax	MSAN Immeuble Tijani Chaabane
Sfax	MSAN Immeuble Zaphyr
Sfax	MSAN Ouled Mnacer
Sfax	MSAN SR 1 Mahres
Sfax	MSAN SR 260
Sfax	MSAN SR 261
Sfax	MSAN SR 346
Sfax	MSAN SR 401
Sfax	MSAN SR 402
Sfax	MSAN SR 472
Sfax	MSAN SR 475
Sfax	MSAN SR 481
Sfax	MSAN SR 515
Sfax	MSAN SR 518
Sfax	MSAN SR 565
Sfax	MSAN SR 575
Sfax	MSAN SR 608
Sfax	MSAN SR 652
Sfax	MSAN SR 656
Sfax	MSAN SR 893
Sfax	MSAN SR 894
Sfax	MSAN SR 895
Sfax	MSAN SR2 Mahres
Sfax	MSAN SR334
Sfax	MSAN SR482
Sfax	MSAN SR609
Sfax	MSAN SR744
Sfax	MSAN SR764
Sfax	MSAN SR772 Tyna
Sfax	MSAN SR775 Tyna
Sfax	MSAN SR776 Tyna
Sfax	MSAN zone des métiers Cité ONS
Sfax	MSAN_Amen2
Sfax	MSAN_Myrage1
Sfax	SR 1 Aguerab



Sfax	SR 120
Sfax	SR 130
Sfax	SR 213
Sfax	SR 227
Sfax	SR 247
Sfax	SR 248
Sfax	SR 249
Sfax	SR 250
Sfax	SR 335
Sfax	SR 344
Sfax	SR 365
Sfax	SR 431
Sfax	SR 436
Sfax	SR 446
Sfax	SR 448
Sfax	SR 466
Sfax	SR 480
Sfax	SR 521
Sfax	SR 522
Sfax	SR 523
Sfax	SR 524
Sfax	SR 526
Sfax	SR 526 Bis
Sfax	SR 527
Sfax	SR 528
Sfax	SR 529
Sfax	SR 539
Sfax	SR 545
Sfax	SR 547
Sfax	SR 554
Sfax	SR 568
Sfax	SR 602
Sfax	SR 723
Sfax	SR 732
Sfax	SR 742
Sfax	SR 749
Sfax	SR 765
Sfax	SR 767
Sfax	SR 899
Sfax	SR 949
Sfax	SR Aéroport Tyna
Sfax	SR Louza + SR Daour Louata
Sfax	SR Olivia
Sfax	SR Sidi Litayem



Sfax	sr_517
Sfax	sr_653
Sfax	SR468
Sfax	SR760
Sfax	
Sidi Bouzid	HW_SBZ_Ennacer_S100
Sidi Bouzid	HW_SBZ_Rmilia_S100
Sidi Bouzid	HW-MSAN-SBZ_Maknassy
Sidi Bouzid	MSAN SR2 Sidi Bouzid
Sidi Bouzid	MSAN Route Gafsa
Sidi Bouzid	MSAN Route Mazzouna
Sidi Bouzid	MSAN Route Sfax
Sidi Bouzid	MSAN Route Tunis
Sidi Bouzid	MSAN Sidi Bouzid 2
Sidi Bouzid	MSAN SR 5
Sidi Bouzid	MSAN SR 6
Sidi Bouzid	SR 15 Sidi Bouzid
Sidi Bouzid	SR 19 Sidi Bouzid
Sidi Bouzid	SR AFH2 Sidi Bouzid
Sidi Bouzid	SR Cité Agricole
Sidi Bouzid	SR Cité Ennour
Sidi Bouzid	SR Cité Ezzohour
Sidi Bouzid	SR Localité rural El Guallel
Sidi Bouzid	SR Lotissement Elhanancha
Sidi Bouzid	
Siliana	MM_Ayechi
Siliana	MM_Carrefour
Siliana	MM_Imm_Kharroubi
Siliana	MM_Ras El Maa
Siliana	Souk el jomaa
Siliana	SR Moutanabi
Siliana	SR Ons
Siliana	sr_lycée technique
Siliana	sr_abdrabou 2
Siliana	sr_erriadh
Siliana	SR_Grawa
Siliana	SR_Hanaya
Siliana	SR_Ibnkhalidoun
Siliana	SR_Kesra
Siliana	sr_meskia
Siliana	Zone CCL Siliana
Siliana	
Sousse	Entré Akouda
Sousse	MM Société Ideal Meuble GP1



Sousse	MM_ Immeuble Farah
Sousse	MM_ Immeuble Chaouch Khzama
Sousse	MM_ Immeuble Gahbiche Khzama
Sousse	MM_SR6_ Sidi Abdelhamid
Sousse	MM_ Technopole 2 Sousse
Sousse	MM_ usine candia & localité Laraydhia
Sousse	MSAN Menzel Fateh
Sousse	Oued Brahem
Sousse	Sahloul4-1
Sousse	Sahloul4-2
Sousse	SR 12
Sousse	SR 14 Sousse 1
Sousse	SR 14+11 sidi abdelhmid
Sousse	SR 225 Sousse
Sousse	SR 228
Sousse	SR 311 Khezama
Sousse	SR 313 Bis
Sousse	SR 316 H Sousse
Sousse	SR 335 Khezama
Sousse	SR 4 Masjed Jaouhara
Sousse	sr 404 Hotel Soviva
Sousse	SR 406 Centre Mani
Sousse	SR 5 msk
Sousse	SR Cité el Ons
Sousse	SR El Ghrabi
Sousse	SR Moslem
Sousse	SR Salimet Sousse
Sousse	SR Zaanouni
Sousse	sr_006 Akouda
Sousse	sr_03ks
Sousse	SR_04ks
Sousse	SR_05ks
Sousse	sr_07 Jawhara
Sousse	sr_08ks
Sousse	sr_16 Sousse
Sousse	SR_16_ Msk
Sousse	sr_205 Sousse
Sousse	sr_227a Sousse
Sousse	sr_313+313 bis
Sousse	sr_315 Hs
Sousse	SR_334 Sousse
Sousse	sr_341_ hs
Sousse	sr_347_ hs
Sousse	sr_348_ hs



Sousse	SR_351_Hs
Sousse	SR_352_Hs
Sousse	SR_5_Biskk
Sousse	SR_5Kk
Sousse	sr10-12-13_sidi_Abdelhamid
Sousse	sr14 msakine
Sousse	SR15 Tej marhaba
Sousse	sr15+16_sidi_abdelhamid
Sousse	Sr16 kalaa kbira
Sousse	SR17
Sousse	sr3 kalaa kbira
Sousse	SR3 Kantaoui Baies des Anges
Sousse	sr6_msk
Sousse	
Tataouine	HW_TA_Tataouine_Nord_ZA_1_S100
Tataouine	HW_TA_Tataouine_Nord_ZA_2_S100
Tataouine	MSAN 105 Tataouine
Tataouine	MSAN 107 Tataouine
Tataouine	MSAN 110 Tataouine
Tataouine	MSAN 125 Tataouine
Tataouine	MSAN 133 Tataouine
Tataouine	MSAN 134 Tataouine
Tataouine	MSAN 207 Tataouine
Tataouine	ras el oued
Tataouine	SR 102
Tataouine	SR 117
Tataouine	SR 118
Tataouine	SR 202 Ghomrassen
Tataouine	SR 205
Tataouine	SR 206
Tataouine	SR 3 route Béni Mhira
Tataouine	SR Beni Bouraka
Tataouine	SR Dépôt Télécom
Tataouine	SR Distribution MSAN Cité Abbas
Tataouine	SR el argoub
Tataouine	SR Ghorghar
Tataouine	SR Khchem Mariem
Tataouine	SR ZI Tataouine
Tataouine	Tozeur
Tataouine	Midess
Tataouine	MSAN Ennamlette
Tataouine	MSAN_Bani_Ali
Tataouine	MSAN_boulifa
Tataouine	MSAN_El Assil



Tataouine	MSAN_El Gataya
Tataouine	MSAN_El_Guitna
Tataouine	MSAN_Essalem_Tozeur
Tataouine	SR Ezdihar
Tataouine	SR Bouhlel
Tataouine	SR Degueche
Tataouine	SR Dhafria
Tataouine	SR el mahassen
Tataouine	SR El Widiéne
Tataouine	
Tunis	Charguia 7
Tunis	HW_TN_Mghira_Inzel_S100
Tunis	HW_TN_Sabra_Chatila_S300
Tunis	MSAN 90 Avenue de Carthage
Tunis	MSAN Adnen Jayara
Tunis	MSAN APIA 2
Tunis	MSAN APIA1
Tunis	MSAN Borj Chakir1
Tunis	MSAN Borj Chakir2
Tunis	MSAN Bouchoucha 1
Tunis	MSAN Bouchoucha 2
Tunis	MSAN Brunet
Tunis	MSAN Brunet 1
Tunis	MSAN Casablanca
Tunis	MSAN Chakira
Tunis	MSAN Charifa
Tunis	MSAN Claridge
Tunis	MSAN CTN
Tunis	MSAN DjDj
Tunis	MSAN Echabbi
Tunis	MSAN Echem
Tunis	MSAN El Edrissi
Tunis	MSAN Forêt
Tunis	MSAN Hasdrubal
Tunis	MSAN Hôpital Militaire
Tunis	MSAN Immeuble Centre Urbain
Tunis	MSAN Immeuble Chammem
Tunis	MSAN Inde
Tunis	MSAN Jugharta
Tunis	MSAN Kabbaria 1
Tunis	MSAN Kabbaria 2
Tunis	MSAN Kallala 1
Tunis	MSAN Khadra 7
Tunis	MSAN Kharrouba SR 2



Tunis	MSAN Khaznadar SR 2
Tunis	MSAN Layco
Tunis	MSAN Londres
Tunis	MSAN Madrid
Tunis	MSAN Marsa Plage
Tunis	MSAN Média Palace
Tunis	MSAN Méditerrané Tunis
Tunis	MSAN Office de commerce
Tunis	MSAN Ouardia 6
Tunis	MSAN Panorama
Tunis	MSAN Port Kram Ouest
Tunis	MSAN Ras Tabia SR3+SR1
Tunis	MSAN Résidence Ambar
Tunis	MSAN Résidence El Khalil
Tunis	MSAN Riadh Ezzitoun
Tunis	MSAN Riahi
Tunis	MSAN Roserie
Tunis	MSAN Saint George
Tunis	MSAN Saoudia
Tunis	MSAN Sidi El Bahri
Tunis	MSAN Sidi Sofiene 1
Tunis	MSAN Sidi Sofiene 2
Tunis	MSAN SNIT Attar
Tunis	MSAN Somrane
Tunis	MSAN Soned
Tunis	MSAN SR Horizon Tunis
Tunis	MSAN SR Palais Présidentiel
Tunis	MSAN SR3 Ettahrir
Tunis	MSAN STEG Siege
Tunis	MSAN Taib Mhiri
Tunis	MSAN Tennis Gammarth
Tunis	MSAN Tourisme
Tunis	MSAN VAR
Tunis	MSAN Zayzafoun
Tunis	MSAN_BANK ELWIFAK KRAM
Tunis	MSAN_Bourguiba
Tunis	MSAN_Marsa Cube
Tunis	MSAN_Salambou
Tunis	MSAN_taha_houssein2
Tunis	MSAN_Voile
Tunis	SR 1 Bouselsla
Tunis	SR 1 Daouar Echot
Tunis	SR 1 Ettahrir
Tunis	SR 1 Multuelle ville



Tunis	SR 1 Omrane
Tunis	SR 2 Bouselsla
Tunis	SR 2 Ettahrir
Tunis	SR 2 Mecque
Tunis	SR 2 Mutuelle ville (Shelf 1&2)
Tunis	SR 2 Rabat
Tunis	SR 2 Ras ettabia
Tunis	SR 3 Agba El Alia
Tunis	SR 3 Khaznadar
Tunis	SR 4 Khaznadar
Tunis	SR Ain Zaghouan 4
Tunis	SR Avicenne
Tunis	SR Bargou
Tunis	SR Colombie
Tunis	SR Douar Chotte 2
Tunis	SR El Agba el Alia
Tunis	SR El Kehna
Tunis	SR El Khalil
Tunis	SR Errachidia
Tunis	SR Errahma
Tunis	SR Erriadh 1
Tunis	SR Ettataouer 1
Tunis	SR Fatah1
Tunis	SR Fatah2
Tunis	SR Garde Nationale 2
Tunis	SR Gare S.Bousaid
Tunis	SR Habib Bourguiba
Tunis	SR Hadika
Tunis	SR Haffouz 1
Tunis	SR Haffouz2
Tunis	SR Haroun Errachid
Tunis	SR Hirondelle
Tunis	SR Houas
Tunis	SR Isphahane
Tunis	SR Jebel Jelloud
Tunis	SR Jugurtha1
Tunis	SR Khatib 1
Tunis	SR Khatib 2
Tunis	SR Lapatrie
Tunis	SR Mechtel
Tunis	SR Mecque1
Tunis	SR Med Ali
Tunis	SR Mejri
Tunis	SR Monastir



Tunis	SR MSAN VIP 1
Tunis	SR MSAN VIP 2
Tunis	SR MSAN VIP 3
Tunis	SR Nord Hilton2
Tunis	SR Notre Dame
Tunis	SR Omar Mokhtar
Tunis	SR Omrane
Tunis	SR Résidence de Parc 4
Tunis	SR Romana 1
Tunis	SR Romana 2
Tunis	SR Sidi Fathallah
Tunis	SR Sofaitla
Tunis	SR Soltani
Tunis	SR Sport Loisir
Tunis	SR Victor Hugo
Tunis	SR Xerox
Tunis	sr_Abou Nawas
Tunis	
Zaghouan	MM_Jouguar
Zaghouan	SR Ennozha
Zaghouan	SR_7_Moulins
Zaghouan	SR_Hnaya
Zaghouan	sr_hopital
Zaghouan	SR_Ibnou_Hazem
Zaghouan	sr_temple
Zaghouan	SR4-ZI Zriba Hammam
Zaghouan	sr5_zone_indu
Zaghouan	



ANNEXE II
Matrice des responsabilités en phase de livraison

	TT	FSI	Client	Commentaires
Annulée				
Clôturée				
Confirmation Client		X		
Construction Ligne	X			
Enregistrée		X		
Etude	X			
Instance				
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Technique, Motif : Instance réseau	X			
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Précision Adresse manque informations		X		Annuler et déposer une nouvelle demande
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Technique, Motif : Instance réseau	X			Pour la non-faisabilité technique , il convient d'envisager 2 cas : <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'extension réseau dans un délai estimatif « un délai moyen » fixé à partir des durées d'extension des projets TT • Pas d'extension prévue du réseau.
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Nécessite visite sur place : prise de RDV	X			TT met la demande en instance suite non possibilité de prise de RDV avec le client après plusieurs tentatives
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Client renonce		X		Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Client renonce		X		Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Client Absent	X			Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Zone non couverte par réseau RLA		X		TT met la demande en instance suite déplacement chez le client et impossibilité de faire les travaux pour cause d'absence client
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Nécessite visite sur place : prise de RDV	X			Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Zone non couverte par réseau RLA	X			TT met la demande en instance suite non possibilité de prise de RDV avec le client après plusieurs tentatives
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Précision Adresse manque informations		X		Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Précision Adresse manque informations		X		Réinjecter la demande avec adresse correcte
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Retour actel (Client possède une première ligne)	X			Prévoir deux cas de figures : <ul style="list-style-type: none"> • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par une personne autre que le détenteur de la 1 ière ligne, la demande devra être traitée sans évoquer le motif de l'adresse, • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par le client possédant déjà une ligne, la demande est traitée au cas par cas dans l'objectif d'optimisation des ressources les questions de recouvrement concernant la première ligne ne sont pas prises en considération pour le traitement de la demande.



Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 8 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : Immeuble ou lotissement non équipé			X	Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Immeuble ou lotissement non équipé			X	Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Etude, Type : Client, Motif : pas de couverture VDSL Ports	X			Demande à annuler
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Problème autorisation (autorisation de travaux ou d'accès)			X	Demande à annuler
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 4 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Saturation : Saturation	X			Pour la non-faisabilité technique, il convient d'envisager 2 cas : <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'extension réseau dans un délai estimatif «un délai moyen » fixé à partir des durées d'extension des projets TT • Pas d'extension prévue du réseau.
Instance SMARTT : Phase : Livraison, Type : Client, Motif : Câble volé	X			
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 10 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 5 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 16 MO		X		Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.
Instance SMARTT : Nécessite visite sur place : prise de RDV	X			TT met la demande en instance suite non possibilité de prise de RDV avec le client après plusieurs tentatives
		X		Le FSI Coordonne avec le client et l'équipe terrain de TT pour la prise de RDV ou l'annulation de la demande
Instance SMARTT : saturation : Extension en cours	X			Pour la non-faisabilité technique, il convient d'envisager 2 cas : <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'extension réseau dans un délai estimatif « un délai moyen » fixé à partir des durées d'extension des projets TT (à définir au cas par cas) • Pas d'extension prévue du réseau.
Instance SMARTT : Retour actel (Client	X			Prévoir deux cas de figures :



possède une première ligne)				<ul style="list-style-type: none"> • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par une personne autre que le détenteur de la 1^{ère} ligne, la demande devra être traitée sans évoquer le motif de l'adresse, • S'il s'agit d'une demande à la même adresse faite par le client possédant déjà une ligne, la demande est traitée au cas par cas dans l'objectif d'optimisation des ressources <p>Les questions de recouvrement concernant la première ligne ne sont pas prises en considération pour le traitement de la demande</p>
Instance SMARTT : Instance SMARTT				
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 9 MO		X		<p>Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.</p>
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 6 MO		X		<p>Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.</p>
Instance SMARTT : Le débit demandé est supérieur au débit Max autorisé 1 MO		X		<p>Donner la possibilité de garder la même demande sous condition que le FSI fournit une réponse à TT (portant confirmation ou annulation du client) dans un délai convenu (soit 2 jours). Passé ce délai, la demande est automatiquement annulée. Le comptage du délai du SLA ne commence qu'à partir de la confirmation du FSI.</p>
Migration offre fixe	X			
Mise en service TT	X			
Réservation	X			
Tirage Jarretière	X			
Vérification Infos Client	X			



ANNEXE III

MATRICE DES RESPONSABILITES SAV

Motif / Cause	RESPONSABILITE		Commentaires	Critères checklist
	TT	FSI / Client		
Pas de synchronisation				
Ligne Cuivre	X		Depuis le point démarcation TT client vers RG	
Port MSAN / DSLAM	X			
Modem non connecté		X		
Port Modem ou filtre		X		
Installation interne		X		
Modem synchro et pas d'accès internet				
VLAN non créé	X			
Port inversé	X			
Problème de routage	X			
Authentification AAA		X		
Perte configuration Modem		X		
Débit lent				
Problème Qualité ligne	X			
Problème qualité installation interne		X		
Uplink TT	X			
Uplink FSI		X		
Plateforme Service (DNS, AAA, DHCP)		X		
Déconnexion courante				
Port MSAN / DSLAM	X			
Port Modem ou filtre		X		
Problème Qualité ligne	X			
Problème qualité installation interne		X		
Débit client non atteignable (Qté ligne)	X			
Débit inversé			A changer par débit non conforme	
Problème config port	X			



Annexe IV : Catalogue des Prix Retail xDSL de TT

	Débit en Mb/s	Tarifs d'accès en DT HT
ADSL	4	12,712
	8	16,948
	10	19,638
	12	22,319
	20	23,729
VDSL	20	23,729
	30	33,898
	50	35,714
	100	46,975

