

Décision coll/Reg/2017/13 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 24 Mai 2017 portant sur l'arrêt de commercialisation des offres à bonus permanent des Opérateurs de réseaux des Télécommunications.

Vu la Loi n°92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur,

Vu la Loi n°98-40 du 2 juin 1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale,

Vu la Loi n°2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

Vu la Loi n°2001-1 du 15 janvier 2001 portant promulgation du Code des Télécommunications, telle que modifiée et complétée par la Loi n°2002-46 du 7 mai 2002, par la Loi n° 2008-1 du 8 janvier 2008 et par la Loi n° 2013-10 du 12 avril 2013.

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

Vu le Décret n° 2008-2638 du 21 juillet 2008 fixant les conditions de fourniture du service téléphonie sur protocole internet tel que modifié par le Décret n° 2012-2000 du 18 septembre 2012.

Vu le Décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services de télécommunications soumis à un cahier des charges.

Vu le Décret n°2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès tel que modifié et complété par le Décret n° 2014-53 du 10 janvier 2014,

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

Vu le Décret n° 2014-4773 du 26 décembre 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet.

Vu la Décision n° 54 en date du 11 Juin 2014 de l'Instance Nationale des Télécommunications portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public.

Vu la Décision Coll/Reg/2016/05 du 30 Mars 2016 de l'Instance Nationale des Télécommunications portant sur les règles de facturation des services de la messagerie vocale.

Vu la Décision Coll/Reg/2016/06 du 30 Mars 2016 de l'Instance Nationale des Télécommunications portant sur la règle de renouvellement des souscriptions aux options et aux services de télécommunications.

Vu la Décision Coll/Reg/2017/09 du 12 Avril 2017 de l'Instance Nationale des Télécommunications modifiant et complétant la Décision N°54 en date du 11 Juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinée au grand public.

Vu la Décision Coll/Reg/2017/10 du 12 Avril 2017 de l'Instance Nationale des Télécommunications portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et des services à contenu des Opérateurs de réseaux et des fournisseurs de services Internet et de services à valeurs ajoutées.

Vu les PVs des réunions avec les opérateurs en date du 6 octobre 2015 et du 17 décembre 2015.

L'Instance Nationale des Télécommunications après en avoir délibérée le 24 Mai 2017

Considérant l'article 3-A du décret n° 2008-3026 susvisé, qui stipule notamment que :

- Les opérateurs des réseaux publics des télécommunications sont tenus de rendre leurs services **dans les meilleures conditions économiques**. Ils sont également tenus d'informer le public de leurs conditions générales d'offres et de services et de publier les tarifs de fourniture de chaque catégorie de service.
- Les opérateurs de réseaux sont tenus, avant la commercialisation du service de présenter une notice portant publicité des tarifs selon les conditions suivantes :
 - Un exemplaire de la notice est transmis à l'Instance Nationale des Télécommunications **au moins quinze (15) jours avant la commercialisation** de toute nouvelle offre envisagée,
 - L'Instance Nationale des Télécommunications peut exiger des opérateurs de réseaux **d'apporter des modifications aux tarifs de leurs services ou de leurs conditions de vente**, s'il apparaît que **ces offres ne respectent pas les règles de concurrence loyale** et le principe de fixation des tarifs tel que prévu au deuxième paragraphe du point A,



- Un exemplaire de la notice publicitaire définitive, librement consultable, est mis à la disposition du public de façon électronique et dans chaque agence commerciale et point de commercialisation des services concernés.

Considérant la Décision n° 54 en date du 11 juin 2014 l'Instance Nationale des Télécommunications portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public définissant les offres de services de détail comme suit :

- **Offre de Base** : Toute prestation faisant l'objet d'un contrat écrit relatif à la fourniture d'un ou plusieurs service(s) de base. Ce service est commercialisé par les opérateurs de réseaux publics des télécommunications (ORPT) et les fournisseurs de services Internet (FSI) et d'accès à Internet ainsi que les opérateurs du réseau virtuel des télécommunications (ORVT) au profit de leurs abonnés
- **Offre promotionnelle** : Toute action commerciale greffée sur une offre de base dans un intervalle de temps limité visant à stimuler les ventes par l'octroi d'avantages financiers et/ou autre type d'avantage pendant un intervalle de temps limité.

Considérant que l'octroi des bonus sur recharge dans le cadre des offres de la téléphonie est un moyen pour la promotion des ventes des recharges. A cet effet, **ces bonus ne peuvent être octroyés que dans le cadre des offres promotionnelles telles que définis précédemment.**

Considérant les articles 3 à 8 de la Loi n°98-40 régissant les soldes saisonniers/périodiques qui visent la promotion des ventes moyennant la réduction de prix et stipulant que la durée maximale des soldes périodiques ou saisonniers est généralement fixée à (06) semaines pour chaque période.

Considérant que l'octroi des bonus sur recharge agit sur le tarif facial d'une minute et diminue ainsi le tarif moyen par minute et par conséquent est considéré comme étant une réduction des prix de vente.

Considérant la décision prise par le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications concernant le retrait des offres proposant 2000% bonus sur recharge commercialisées sur le marché au plus tard le 18 octobre 2015 telle que consignée dans le PV de la réunion du 06 octobre 2015 eu égard à la commercialisation des offres proposant 2000% bonus sur recharge par Tunisie Telecom et Orange Tunisie sans l'avis préalable de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Considérant la fixation d'un seuil minimal pour l'ARPM (Average Revenue per Minute) par l'Instance Nationale des Télécommunications à 0,031 DT TTC/min afin de préserver la valeur du marché de la téléphonie fixe et mobile comme convenu lors des réunions des 06 octobre 2015 et 17 décembre 2015.



Considérant la réduction apportée aux durées de validité des bonus sur recharge octroyés dans le cadre des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents par les Opérateurs de réseaux sans la soumettre pour approbation à l'Instance Nationale des Télécommunications.

Considérant la détérioration d'un avantage acquis par les abonnés de ces offres que constitue la baisse des durées de validité des bonus sur recharge octroyés dans le cadre des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents.

Considérant le manque de transparence dans l'affichage des caractéristiques des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents, compromettant les droits des consommateurs à une information transparente et fiable ne portant pas atteinte à sa sécurité financière et matérielle. Ces caractéristiques concernent notamment le tarif facial, les paliers de facturation et la durée de validité des bonus accordés.

Considérant la multitude des versions des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanent et la complexité de leur compréhension (des bonus octroyés sur les recharges de 1DT et plus, des bonus octroyés selon le montant de la recharge, des durées de validité qui varient selon le montant de la recharge...).

Considérant la hausse des revenus moyens par minute suite à la diminution des durées de validité des bonus sur recharges, ce qui est en contradiction avec l'objectif escompté / recherché par le consommateur lors de son abonnement à l'une des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanent soit la diminution de son tarif moyen par minute.

Considérant la destruction de la valeur du service voix depuis le lancement des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents par les Opérateurs de réseaux.

Considérant que cette décision a été prise afin de préserver les équilibres financiers et économiques des différents acteurs suite à la baisse des revenus voix constatée depuis le lancement des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents dès 2014.

Considérant la mission de l'INT d'instaurer un climat de concurrence saine et loyale au niveau du marché de détail.

DECIDE

Article 1 :

Les bonus sont considérés comme des promotions visant le développement des ventes sur des périodes



limitées dans le temps, et par conséquent ces bonus ne doivent pas figurer comme une caractéristique permanente et principale des offres.

Article 2

Les Opérateurs de Réseaux doivent arrêter la commercialisation de toute offre de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents dès la notification de la présente décision.

Article 3 :

Les Opérateurs de Réseaux sont tenus d'informer et inciter leurs abonnés des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents à migrer vers d'autres offres de leurs catalogues, avant le premier octobre 2017.

Article 3 :

Les Opérateurs de Réseaux sont appelés à accorder à leurs abonnés des offres de la téléphonie mobile proposant des bonus permanents la possibilité de migrer la première fois gratuitement vers l'une des autres offres de leurs catalogues, sans exception ni réserve.

Article 4

Le Président de L'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision.

La présente décision a été rendue le 24 Mai 2017 par le **Collège de l'Instance Nationale des Télécommunications de Tunisie** composé de :

- **Monsieur Hichem BESBES** : Président
- **Monsieur Jaafer Rabaoui** : Vice-président
- **Monsieur Habib ben Abdessalem**: Membre Permanent
- **Monsieur Karim Ben Kahla**: Membre
- **Monsieur Mohamed Naoufel FRIKHA** : Membre
- **Monsieur Mohamed Taher Missaoui** : Membre

Tunis le 24 Mai 2017

P/ Le Collège de L'INTT

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications

Hichem BESBES

