

Décision Coll/Reg/2022/13 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 19 octobre 2022 portant interdiction de l'octroi de tout type de bonus ou de gratuité suite à l'opération de portage de numéro

Vu le code des télécommunications promulgué par la loi n°2001-1 du 15 janvier 2001, tel que modifié et complété 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 le décret n°2001-831 du 14 avril 2001 relatif aux conditions générales d'interconnexion et la méthode de détermination des tarifs tels que modifié et complété par le décret n°2004-573 du 9 mars 2004 et 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°2014-53 du 14 janvier 2014 et par le décret gouvernemental n°912 du 14 août 2017 ;

Vu l'arrêté du Ministre des Technologies de la Communication du 02 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du Ministre des Technologies de la Communication et de l'Information du 24 juillet 2012 ;

Vu la décision n°58/2012 de l'Instance Nationale des Télécommunications du 05 juillet 2012, fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie ;

Vu la décision n°70/2015 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 1^{er} juillet 2015, portant annulation de sa décision n°162/2013 du 23 octobre 2013 ;

Vu la décision n°71/2015 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 1^{er} juillet 2015, modifiant et complétant sa décision n°58/2012 du 05 juillet 2012 susvisée ;

Vu la décision n°72/2015 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 16 juillet 2015 fixant le planning de lancement commercial du service de portabilité des numéros fixes et des conditions spécifiques de sa mise en œuvre tels que prévus par sa décision n°71/2015 du 1^{er} juillet 2015 susvisée ;

Vu la décision n°73/2015 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 16 juillet 2015 fixant le planning de lancement commercial du service de portabilité des numéros mobiles et des conditions spécifiques de sa mise en œuvre tels que prévus par sa décision n°71/2015 du 1^{er} juillet 2015 susvisée ;

Vu la décision n°3 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 18 avril 2022 portant interdiction de la vente du service de portabilité hors réseaux de distribution directs des opérateurs ;



Vu la décision n°54 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public telle que modifiée et complétée par les décisions Coll/Reg/09 du 12 avril 2017 et Coll/Reg/2017/17 du 20 décembre 2017 ;

Vu la décision n°05 du 17 août 2018, modifiant et complétant la décision N°54 du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinée au grand public telle que modifiée et complétée par la décision Coll/Reg/2017/09 du 12 avril 2017 ;

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

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

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

Considérant que :

- la portabilité des numéros est un **droit pour le consommateur** en vertu du troisième tiret de l'article 3 du code des télécommunications, consacrant le droit de toute personne de bénéficier des services de télécommunications et de choisir librement son fournisseur de service. La portabilité des numéros est parmi les services qui permettent aux utilisateurs des services de télécommunications d'exercer leurs droits.
- la portabilité des numéros constitue un **dispositif essentiel pour dynamiser la concurrence**. En effet, l'obligation de changer de numéro lors du changement d'opérateur constitue une barrière pour les utilisateurs. Ces derniers, sont réticents à changer de numéro de téléphone pour ne pas perdre d'anciens contacts et pour limiter les démarches qui suivent le changement de numéro. Plus l'utilisation du numéro de téléphone est intense et ancienne plus le changement du numéro posera des problèmes qui peuvent conduire à limiter le passage chez un opérateur concurrent.
- la portabilité a plusieurs conséquences positives du point de vue des consommateurs et de la politique de concurrence dans la mesure où elle :
 - facilite le choix des consommateurs en éliminant les désagréments liés au changement de numéro.
 - crée pour l'utilisateur une identité liée à son numéro de téléphone unique et personnel (le numéro de téléphone peut être utilisé en tant qu'identifiant pour tous les services digitaux mobiles).
 - limite le risque de perdre des contacts commerciaux ou des relations d'affaires lors du changement d'opérateur et réduit les coûts associés à la notification d'un nouveau numéro à tous les contacts clients, notamment pour les abonnés business.
 - dynamise la concurrence au bénéfice des consommateurs, en accentuant les efforts des opérateurs sur leurs offres de services et leurs tarifs ainsi que la qualité de service administrative et technique fournie.



- le service de portabilité des numéros est une **obligation réglementaire** reposant sur l'ensemble des opérateurs qui doit être fourni conformément aux règles, aux spécifications et procédures fixées par le cadre juridique régissant le service.
- Conformément à l'article 42 du code des télécommunications, les opérateurs des réseaux doivent permettre à leurs abonnés, s'ils le demandent, de conserver leurs numéros en cas de changement d'opérateur. **Le même article a confié à l'INT la fixation des conditions et des modalités d'activation de la conservation des numéros.**
- L'INT a fixé, en application de l'article 42 du code des télécommunications, par ses décisions n°58/2012, 70, 71,72 et 73/2015 susvisées, les conditions et les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie, ainsi que le planning de lancement commercial et les conditions spécifiques de mise en œuvre des services de portabilité des numéros fixes et mobiles.
- L'INT a veillé, depuis le lancement commercial du service de portabilité des numéros en Tunisie en date du 16 mai 2016, à bien suivre la fourniture du service de portabilité et **d'améliorer ses processus**, et ce à travers les comités de suivi et de pilotage de la portabilité des numéros.
- L'INT veille dans le cadre de ses missions, qui lui ont été confiées par le code des télécommunications et ses textes d'application et notamment 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 modifiant et complétant le décret, à **garantir une concurrence loyale au niveau de l'accès et de la vente en gros et en détail et de protéger les utilisateurs.**
- Par ses décisions n°54/2014, 9 et 17/2017, 05/2018, 12 et 13/2020 et 10/2022 susvisées ainsi que les multiples mesures entreprises, l'INT a veillé à empêcher l'exercice des éventuelles pratiques anticoncurrentielles et à préserver la valeur des services de télécommunications, permettant ainsi **un développement normal et durable du marché, et d'empêcher la guerre des prix et la destruction de la valeur du marché.**
- L'INT a interdit, par sa décision n°3 en date du 18 avril 2018, la vente du service de portabilité hors réseaux de distribution directs des opérateurs, et ce après l'enregistrement d'un nombre important de réclamations **d'opérations de portages abusifs**, qui se font généralement dans le cadre des actions de « street marketing », sans information des abonnés des répercussions de ses opérations (perte du solde, des bonus et des points de fidélité, etc.), ce qui se contredit avec la définition de la portabilité qui est un **choix réfléchi et éclairé** de l'utilisateur. C'est dans ce contexte que l'INT a veillé à ce que le mandat de portabilité comporte toutes les informations nécessaires permettant de tenir l'abonné informé des détails relatifs à sa demande de portage notamment celles liées aux conditions d'éligibilité ainsi que de ses conséquences (perte de tout type d'avantage auprès de l'opérateur donneur tels que le crédit et les bonus non consommés, points de fidélité non convertis, etc.).
- L'INT a aussi interdit par sa décision n° Coll/Reg/2022/10 en date du 18 mai 2022, l'octroi de bonus de bienvenu dans le cas d'une opération de portage, et ce pour préserver la valeur du marché.
- L'INT a récemment enregistré des réclamations, se rapportant à l'attribution de divers types de gratuité et de bonus (voix et ou data) suite aux opérations de portage des numéros par les opérateurs receveurs, et ce, dans le but d'attirer les abonnés des concurrents d'une manière illicite ne respectant pas **les règles fixées par l'INT pour préserver la valeur du marché et engendrant ainsi un gaspillage des ressources de**



numérotation qui sont de nature rare. En effet, cette pratique de « chasse aveugle » des abonnés :

- n'est basée ni sur une offre d'une meilleure qualité de service administrative ou technique, ni sur une offre d'un meilleur tarif ;
- ne procure pas des avantages permanents à l'abonné, mais plutôt sur des bonus et des gratuités « one shot » que l'utilisateur les consomme et jette la carte SIM juste après ;
- ne respecte pas les règles de fournitures des services fixées par l'INT dans le but de préserver la valeur du marché ;
- n'est pas soutenable à long terme ;
- va à l'encontre de l'un des principaux objectifs de la régulation qui consiste à garantir une concurrence durable saine et loyale basée sur la qualité de service.

L'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 19 octobre 2022,

Décide :

Article premier :

Il est strictement interdit aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications et aux opérateurs de réseaux virtuels des télécommunications (MVNO) d'octroyer tout type de gratuité ou de bonus suite à une opération de portage de numéro, pour inciter l'abonné à porter son numéro.

Article 2

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée, aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications et aux opérateurs de réseaux virtuels des télécommunications (MVNO), et publiée sur le site web de l'Instance.

La présente décision a été rendue le 19 octobre 2022 par le Collège de l'Instance Nationale des Télécommunications composé de :

- **M. Mohamed Tahar MISSAOUI** : Président.
- **M. Chaker Touati** : Vice-président.
- **Mme Chiraz Tlili** : Membre permanent.
- **Mme Soumaya Hamouda**: Membre.
- **M. Kamel REZGUI** : Membre.

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

Mohamed Tahar MISSAOUI

