

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 destinée au grand public.

L'Instance Nationale des Télécommunications,

Considérant sa mission de dynamisation et d'encouragement de l'innovation et de promotion des services du secteur des télécommunications dans le cadre d'un environnement de concurrence loyale,

Considérant la différenciation tarifaire très importante entre le tarif réel d'une communication inter-réseau et le tarif réel d'une communication intra-réseau, constituant ainsi une pratique qui entrave le droit du consommateur à communiquer librement indépendamment du prestataire de service,

Considérant l'échange de correspondances entre l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) et les opérateurs de réseau des télécommunications et notamment:

- la correspondance de l'INT datée du 06/02/2014 sollicitant l'avis des opérateurs sur le projet de nouvelles dispositions
- les correspondances du 10/03/2014 et du 13/03/2014 comportant les réponses et avis des trois opérateurs
- les correspondances de l'INT datées 09/05/2014 et du 12/05/2014 sollicitant de nouveau l'avis des opérateurs sur les modifications apportées au projet des nouvelles dispositions relatives à la régulation du marché des télécommunications
- les correspondances datées du 14/05/2014 et du 19/05/2014 comportant les avis respectifs d'Orange Tunisie et d'Ooredoo Tunisie

Considérant les autres pièces du dossier,

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

Vu la Loi n° 91-64 du 29 Juillet 1991 relative à la concurrence et aux prix telle que modifiée et complétée par la loi 93-83 du 26 juillet 93, la loi 95-42 du 24 avril 95, la loi 99-41 du 10 mai 99, la loi 2003-47 du 11 novembre 2003 et par la loi n°60-2005 du 18 juillet 2005,

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

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

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

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

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

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

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

Vu la Décision de l'INT n°15 du 14 avril 2011 portant adoption de lignes directrices sur les offres de services de détail offertes par les opérateurs de réseaux Publics de télécommunications, telle que modifiée par la décision de l'INT n°159 du 20 décembre 2012.

Après en avoir délibéré

DECIDE

Article 1 :

La présente décision a pour objet de fixer la méthode de détermination des tarifs des services de télécommunications et la procédure de validation des offres de détails destinées au grand public.

Article 2 :

La décision de l'INT n°159 du 20 décembre 2012, portant adoption de lignes directrices sur les offres de services de détail offertes par les opérateurs des réseaux publics de télécommunications, est abrogée dès l'entrée en vigueur de la présente décision.

Article 3

La présente décision demeure en vigueur jusqu'à l'approbation des résultats de l'analyse de marché prévus par l'article 2 du décret n° 2014-53 du 10 janvier 2014, modifiant et complétant 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.

Article 4

La présente décision **entre en vigueur dès sa notification aux opérateurs, ces derniers sont appelés à régulariser et mettre à jour** leurs offres actuelles selon les nouvelles dispositions au plus tard le 1^{er} Août 2014.

Article 5

La présente décision sera publiée sur le site web de l'Instance Nationale des Télécommunications .

Article 6

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

La présente décision a été rendue par **Le collège de l'Instance Nationale des Télécommunications de Tunisie composé de :**

- **Monsieur Hichem BESBES** : Président
- **Monsieur Fayçel AJINA** : Vice-Président
- **Monsieur Abdelkhalek BOUJNAH** : Membre Permanent
- **Monsieur Abdessalem BRAIEK**: Membre
- **Monsieur Mohamed Naoufel FRIKHA** : Membre
- **Et Madame Yamina MATHLOUTHI** : Membre

Tunis le 11/06/2014

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

**Méthode de détermination des tarifs de services de détail et procédures
de validation des offres de détail des opérateurs des services des
Télécommunications destinés au grand public**

1) Lexiques

Aux fins de la présente décision et sauf exigence contraire du contexte, les termes et expressions qui suivent auront les significations attribuées ci-dessous :

- **Demande** : désigne le document imprimé, déposé par une personne pour entamer une procédure auprès de l'INT
- **Décision** : désigne tout document officiel adopté par l'INT
- **INT** : désigne l'Instance Nationale des Télécommunications
- **Procédure** : désigne toute enquête, examen, élaboration de la réglementation ou toute autre procédure entamée suite à une demande déposée auprès de l'INT ou initiée par l'INT de sa propre initiative
- **ORPT** : désigne un opérateur de réseaux publics des télécommunications
- **FSI** : désigne un fournisseur de services Internet
- **ORVT** : désigne un opérateur du réseau virtuel des télécommunications
- **Services de base** : tous services de télécommunications, tels que définis par l'article 2 du Code des Télécommunications, offert par un opérateur des télécommunications à ses clients
- **Communications Off net** : désigne les communications inter réseaux nationaux
- **Communications On net** : désigne les communications intra réseau
- **Communications All net** : désigne les communications vers tous les réseaux nationaux
- **Tarif facial (TF)** : prix affiché et facturé par l'opérateur pour les services offerts
- **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
- **Option permanente** : tous services facultatifs non prévus dans une offre de base que l'abonné peut ou non les activer moyennant le paiement d'un supplément de prix
- **Offre promotionnelle** : toutes actions commerciales greffées 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
- **Action exceptionnelle de compensation** : toutes actions commerciales faites par un ORPT, un FSI ou un ORVT suite à des dysfonctionnements techniques dûment justifiés, tels que pannes de réseau, problèmes de recharge ainsi que tout autre problème lié au réseau ou aux systèmes d'informations

2) Obligations des opérateurs des services de télécommunication

Les ORPT, les ORVT et les FSI sont appelés à respecter les principes de transparence et de concurrence saine et loyale et notamment :

- Eviter tout recours à des pratiques qui seraient de nature à entraver le bon fonctionnement du marché des télécommunications tel le dumping, la vente liée, les subventions croisées
- Respecter leurs engagements en termes de qualité de service (QoS) tout en veillant au maintien d'un niveau optimum de QoS
- Respecter les normes internationales en vigueur concernant les codes associés aux services

à commercialiser et notamment les codes USSD (Unstructured Supplementary Services Data) ainsi que le plan national de numérotation et d'adressage

- Porter à la connaissance du public, par tous moyens ou supports de communication disponibles, les conditions générales et spécifiques de leurs offres ainsi que les éventuelles modifications apportées aux offres existantes
- Publier des messages clairs, compréhensibles et lisibles sur les caractéristiques des offres telles que les tarifs, le palier de facturation, les avantages,... et ce quel que soit le support de publication utilisé
- Se conformer au délai réglementaire de communication à l'INT de la notice publicitaire soit 15 jours au moins avant la date envisagée de commercialisation d'une nouvelle offre ou de modification d'une des caractéristiques d'une offre existante

3) Méthode référentielle de détermination des tarifs de détail des offres de base

Afin d'assurer une concurrence saine et loyale entre les opérateurs et garantir le libre choix des consommateurs de leurs fournisseurs de services de télécommunications, ces derniers sont appelés à observer les dispositions suivantes :

- a. Les offres promotionnelles, les options permanentes relatives à chaque offre de base ainsi que les avantages greffés sur les offres de base sous forme des bonus sur recharge doivent être commercialisées en **all net**.
- b. Le trafic par numéro illimité pour les communications est plafonné à **une heure par jour**.
- c. Les tarifs faciaux des offres de base ne doivent pas être différenciés selon le réseau de destination des concurrents.
- d. Les opérateurs fixent librement les tarifs faciaux (TF) on net et off net, pour la téléphonie fixe et mobile, en **respectant** les **conditions suivantes** :
 - $TF(\text{Off net}) \leq TF(\text{on net}) + 1.75 \text{ TA}$ à partir du 1^{er} juillet 2014,
 - $TF(\text{Off net}) \leq TF(\text{on net}) + 1.25 \text{ TA}$ à partir du 1^{er} janvier 2015,
 - $TF(\text{Off net}) \leq TF(\text{on net}) + 0.75 \text{ TA}$ à partir du 1^{er} juillet 2015,
 - $TF(\text{Off net}) = TF(\text{on net})$ à partir du 1^{er} janvier 2016,TA : Tarif par minute de la terminaison d'Appel (fixe ou mobile)
- e. L'ARPM (**A**verage **R**evue **P**er **M**inute) de chaque service fixe, mobile ou data est déterminé périodiquement selon la formule suivante :

$$\text{ARPM} = (\text{DA} + \text{TA}) * (1 + \text{coûts commerciaux et communs})$$

Avec

- ✓ DA : départ d'appel
 - ✓ Le départ d'appel voix est estimé égal à 65% de la terminaison d'appel fixée par l'INT
 - ✓ Les coûts commerciaux et communs sont estimés à 15%.
- f. Pour le service VoIP la formule précédente reste en vigueur avec un départ d'appel fixé à 0.010 DT HT,
 - g. Le niveau de l'ARPM de la téléphonie fixe est égal au niveau de l'ARPM mobile
 - h. Le tarif moyen par Giga octet doit être supérieur ou égale à 2 DT HT.
 - i. Le trafic dans les forfaits illimités DATA mobile est plafonné à 25 Go/mois.

- j. Le tarif minimum d'un forfait illimité data mobile est fixé à 20 DT HT.

4) Procédures de validation des offres de détail

- a. Les options permanentes sur le marché sont considérées comme étant une partie intégrante de l'offre s'y rattachant, et seront prises en compte dans le calcul **du revenu moyen (RM)** d'une minute (service voix selon le réseau de destination on net ou off net) ou d'un Giga octet (service data).
- b. Ces tarifs moyens seront comparés avec les ARPM fixés par le régulateur pour les différents services de base.
- c. Le revenu moyen (RM) mensuel par minute, pour un trafic on net, off net ou all net, de chaque produit ou service est égale au rapport entre le revenu total généré par le type du trafic correspondant (on net, off net ou all net) et le trafic total consommé (de type on net, off net ou all net).

Le revenu total englobe le revenu dû au trafic payant (TP) et la somme de tous les frais de souscription aux différentes options.

Le revenu dû au trafic payant est estimé égal au produit du volume du trafic payant (TP) par le tarif facial (TF) du type de trafic, majoré du taux de recharge non consommé (TRC) et de l'effet du palier (EP) utilisé.

Le trafic total est la somme du volume du trafic facturé, du volume du trafic gratuit des avantages liés à l'offre et du volume de l'ensemble des trafics consommés dans les options activées.

Le revenu moyen par type de trafic est calculé donc selon la formule suivante :

$$R.M = \frac{TP * TF * (1 + TNC) * (1 + EP) + \sum_{i=1}^n \text{frais de souscription par option} * \text{nombre de souscription par option}}{TP + \text{trafic gratuit des avantages liés à l'offre} + \sum_{i=1}^n \text{trafic dans les options}}$$

Avec :

- TP : trafic payant extrait du système de facturation de détail relatif aux réalisations des offres. Pour les nouvelles options et promotions greffées sur une offre existante, les trafics payants, gratuits et dans les options sont estimés à partir des réalisations passées. Pour les nouvelles offres, ces trafics sont estimés au sens du maximum de vraisemblance à partir des offres similaires existantes sur le marché et à défaut selon les hypothèses et les prévisions de l'opérateur. Le trafic peut être de type on net, off net ou all net.
 - TNC : taux de recharge non consommé est estimé égal à 4 %
 - EP : effet palier est estimé à 10%,
 - n : représente le nombre d'options
 - Nombre de souscription par option : extrait du système de facturation de détail relatif aux réalisations des offres. Pour les nouvelles options ce nombre est estimé à partir des réalisations passées. Pour les nouvelles offres, ce nombre est estimé au sens du maximum de vraisemblance à partir des options similaires existantes sur le marché et à défaut selon les hypothèses et les prévisions de l'opérateur.
- d. Le revenu moyen (RM) calculé pour le trafic "on net" doit être supérieur ou égal à l'ARPM.
 - e. Le revenu moyen (RM) calculé pour le trafic "off net" doit être supérieur ou égal à l'ARPM.

- f. Le revenu moyen (RM) calculé pour le trafic "all net" doit être supérieur ou égal à l'ARPM.
- g. Dans le cas d'un package, l'opérateur doit fournir au régulateur les prix séparés des composantes du package, et chaque composante doit satisfaire le test de l'ARPM.
- h. Les offres packagées doivent satisfaire les principes de **non discrimination**, de **répliquabilité** et de **l'absence de subvention croisée**.
- i. Les ORPT sont responsables de la régularité et de la sincérité des données communiquées à l'INT dans le cadre de l'étude des offres.
- j. Les ORPT sont tenus de communiquer à l'INT **à la fin de chaque mois** les réalisations relatives à chaque offre ou promotion conformément au modèle de collecte des données présenté en annexe. L'INT se réserve le droit de demander toutes autres informations qu'elle jugera utile pour l'étude des offres qui lui sont soumises.
- k. L'INT se réserve le droit de vérifier par tous les moyens réglementaires les données qui lui ont été communiquées.

5) Procédures de soumission des offres de base

Les dossiers d'offres de services de détail sont obligatoirement déposés au bureau d'ordre de l'INT contre une décharge selon les procédures suivantes :

- Le dossier doit comprendre toutes les caractéristiques et données relatives à l'offre conformément aux annexes et modèles joints. Les modifications ou ajouts d'une ou plusieurs caractéristiques entraînent la réinitialisation du processus de l'étude en général et des délais en particulier
- Présenter les projets de notices publicitaires des offres de différentes natures
- Distinguer les promotions par offre de base et par technologie (voix, SMS, MMS ou data)
- Mettre tout le dossier relatif au projet d'offre dans une enveloppe fermée qui portera uniquement la mention « dossier d'offre commerciale »
- Commercialiser l'offre dans un délai ne dépassant pas 30 jours à partir de la date de réception de l'accord de l'Instance Nationale des Télécommunications. Le dépassement de ce délai entraînera l'annulation de l'accord
- Le non respect des délais réglementaires d'au moins 15 jours avant la date de commercialisation, (le cachet de bureau d'ordre de l'INT faisant foi) entraîne le refus d'étude de l'offre et son renvoi à l'opérateur
- Les offres parvenues à l'Instance Nationale des Télécommunications le vendredi ou la veille d'un jour férié sont réputées être déposées le jour ouvrable suivant
- Les actions ponctuelles de compensation due à un dysfonctionnement d'ordre technique tel que les pannes de réseau, les problèmes de recharge..., doivent être dûment justifiées et soumises à l'avis de l'Instance Nationale des Télécommunications cinq (10) jours ouvrables avant leurs lancements. Cette dernière se réserve le droit d'apprécier la panne survenue et sa compatibilité avec la compensation accordée ainsi que la vérification sur les équipements de l'opérateur du nombre des clients adressés.

Annexe 1

Notice Publicitaire relative à une nouvelle offre permanente

- Nom commercial
- Date de lancement
- Description du concept
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires
- Méthode d'activation (moyens, code USSD, etc)

Annexe 2

Notice Publicitaire relative à une nouvelle offre promotionnelle

- Nom commercial
- Période de commercialisation :
 - Souscription
 - Validité
- Description du concept
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires
- Méthode d'activation (moyens, code USSD, etc)

Annexe 3

Notice Publicitaire relative à la mise à jour d'une offre permanente

- Nom commercial
- Nature de l'offre
- Date de lancement ou période de commercialisation
- Rappel de l'ancien concept
- Description de la mise à jour
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires
- Méthode d'activation (moyens, code USSD, etc)

Annexe 4

Notice Publicitaire relative au projet d'un service à valeurs ajoutée

- Nom commercial
- Nature de l'offre
- Date de lancement ou Période de commercialisation
- Description du concept
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires
- Méthode d'activation (moyens, code USSD, etc)
- Les autorisations et les déclarations requises

Modèle de collecte de données relatif à chaque offre du réseau mobile

		Plan tarifaire
Parc d'abonnés		
Tarif facial DT TTC	intra-flotte (GFA)	
	on net	
	off net mobile	
	off net fixe	
ARPU en DT TTC	voix	
	SMS	
	Data	
ARPU voix	national	
	international	
Trafic voix mensuel total* hors bonus et options (K min)	intra-flotte (GFA)	
	on net	
	off net mobile	
	off net fixe	
	international	
durée moyenne d'une communication		
Bonus sur conso permanent suite à une consommation dépasse x DT		
Nb Abonnés dont la consommation dépasse x DT TTC (par rapport au parc total de l'offre) en %		
ARPU moyen d'un abonné dont la consommation dépasse x DT TTC par mois en DT TTC		
Trafic total* dans le bonus sur conso		
Bonus permanents		
Trafic mensuel total* (K Min)	intra-flotte	
	Bonus sur recharge	
	Bonus sur forfait	
	N° gratuits	
	Bonus SMS	
	Bonus Data	
options permanentes (les données doivent être présentées pour chaque option apart)		
Nb Abonnés souscripteurs par mois (par rapport au parc total de l'offre) en %		
Nb de souscriptions par abonné souscripteur par mois		
Trafic moyen dans l'option par activation		
Promotion sur l'offre		
Nb Abonnés souscripteurs pendant la période de la promo		
Nb de souscriptions par abonné souscripteur		
Trafic total dans la promo		
Revenus de la promo		
Trafic total hors trafic de la promotion durant sa période de validité pour les abonnés souscripteurs		

Ce modèle peut être mis à jour par l'INT selon ses besoins d'information pour l'étude des offres

Modèle de collecte des données relatif à chaque offre du réseau fixe

		plan tarifaire
Parc d'abonnés		
Tarif facial DT TTC	on net	
	off net fixe	
	off net mobile	
ARPU en DT TTC	voix	
	Data	
ARPU voix	national	
	international	
Trafic voix mensuel total* hors bonus et options (K min)	on net	
	off net fixe	
	off net mobile	
	international	
Trafic voix mensuel total* dans le forfait (K min)	on net	
	off net fixe	
	off net mobile	
	international	
durée moyenne d'une communication		
Bonus sur conso permanent pour une consommation dépassant x DT		
Nb Abonnés dont la consommation dépasse x DT TTC (par rapport au parc total de l'offre) en %		
ARPU moyen d'un abonné dont la consommation dépasse x DT TTC par mois en DT TTC		
Trafic total* dans le bonus sur conso		
Autres Bonus permanents		
Trafic mensuel total* (K Min)	intra-flotte	
	Bonus sur forfait	
	N° gratuits	
	Crédit gratuit	
	communications en national	
	communications vers l'international	
Double play		
Nb Abonnés souscripteurs par an (par rapport au parc total de l'offre) en %	2M	
	4M	
	8M	
	20M	
options permanentes		
Nb Abonnés souscripteurs par mois (par rapport au parc total de l'offre) en %		
Nb de souscriptions par abonné souscripteur par mois		
Trafic moyen dans l'option par activation		
Promotion sur l'offre		
Nb Abonnés souscripteurs pendant la période de la promo		
Nb de souscriptions par abonné souscripteur		
Trafic total* dans la promo		
Revenus de la promo		
Trafic total hors trafic de la promotion durant sa période de validité pour les abonnés souscripteurs		

Ce modèle peut être mis à jour par l'INT selon ses besoins d'information pour l'étude des offres