

**Décision n°65 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 27 septembre 2012
portant sur le complément de l'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion de la Société
Nationale des Télécommunications pour l'année 2012, relatif à la co-localisation, la location de
capacités de transmission (liaisons louées) et le dégroupage de la boucle locale**

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 07 mai 2002 et la loi n°2008-1 du 08 janvier 2008, et notamment les articles 38 et 38 (bis), Vu le décret n°2001-831 du 14 avril 2001 relatif aux conditions générales d'interconnexion et à la méthode de détermination des tarifs tel que modifié par le décret n°2004-573 du 09 mars 2004 et complété par le décret n°2008-3025 du 15 septembre 2008,

Vu la décision de l'Instance Nationale des Télécommunications n°35 du 16 juin 2009 portant adoption des lignes directrices sur l'interconnexion des opérateurs de réseaux publics de télécommunications,

Vu la décision de l'Instance Nationale des Télécommunications n°40 en date du 02 octobre 2009 modifiant et complétant sa décision n°24 en date du 24 avril 2009 fixant les éléments relatifs à l'accès à la boucle locale, à la colocalisation physique et à l'utilisation commune de l'infrastructure que doit contenir l'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion de la Société Nationale des Télécommunications,

Vu la décision de l'Instance Nationale des Télécommunications n°105 en date du 22 septembre 2010 portant établissement de nomenclature des coûts pertinents pour le dégroupage de la boucle locale,

Vu la décision de l'Instance Nationale des Télécommunications n°17 en date du 19 avril 2011 portant approbation de l'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion de la Société Nationale des Télécommunications pour l'année 2011,

Vu le rapport relatif à la mission d'audit des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique de la Société Nationale des Télécommunications au titre de l'exercice 2010 communiqué à l'Instance Nationale des Télécommunications le 01 août 2012 par le cabinet d'audit désigné à cet effet,

Vu l'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion pour l'année 2012 présentée par la Société Nationale des Télécommunications à l'approbation de l'Instance Nationale des Télécommunications, en date du 15 mai 2012,

Vu la décision n°61 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 07 août 2012 portant approbation de l'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion de la Société Nationale des Télécommunications pour l'année 2012, à l'exception des prestations citées dans l'article 2 de la dite offre relatifs à la location de capacités de transmission (liaisons louées), au dégroupage de la boucle locale et à la co-localisation,

Considérant que :

L'Instance Nationale des Télécommunications a demandé à la Société Nationale des Télécommunications, par sa correspondance en date du 16 avril 2012, de lui présenter pour approbation son Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion pour l'année 2012 au plus tard le 15 mai 2012,

En date du 15 mai 2012, la Société Nationale des Télécommunications a soumis à l'approbation de l'Instance Nationale des Télécommunications un projet d'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion pour l'année 2012,

Deux réunions ont été tenues les 10 juillet 2012 et 02 août 2012 entre des cadres de l'Instance Nationale des Télécommunications et des représentants de la Société Nationale des Télécommunications pour discuter des éléments techniques et tarifaires de l'Offre d'Interconnexion de la Société Nationale des Télécommunications pour l'année 2012. Lors de ces réunions, l'Instance Nationale des Télécommunications, et dans le souci de permettre un développement du haut débit en Tunisie, a demandé, entre autres, à la Société Nationale des Télécommunications d'inclure dans son offre des liaisons louées de capacités importantes telles que des STM4, STM16, STM64 et Giga Ethernet.

En réponse à cette demande, la société Nationale des Télécommunications a soumis à l'Instance Nationale des Télécommunications, par sa correspondance du 06 août 2012, un complément d'offre relatif aux liaisons louées pour les accès STM1, STM4, STM16 et 10GE.

Le projet d'offre technique et tarifaire d'interconnexion de la Société Nationale des Télécommunications, dans sa partie concernant la colocalisation, la location de capacités de transmission (liaisons louées) et le dégroupage de la boucle locale, s'est notamment caractérisé dans sa version finale, en comparaison avec l'offre de l'année 2011, approuvée par la décision de l'Instance Nationale des Télécommunications n°17 en date du 19 avril 2011 susvisée, par :

1. Pour la colocalisation :

- L'insertion d'un paragraphe ayant été supprimée par l'Instance Nationale des Télécommunications au niveau de l'offre technique et tarifaire d'interconnexion approuvée en 2011 et portant sur la spécificité technique de la colocalisation d'un site,
- L'augmentation des tarifs de la composante « prestations demandées par l'ORPT (par agent et par heure d'intervention) » qui fait partie du tarif d'accès à l'offre de colocalisation : une augmentation de 40% pour les heures ouvrées et 20% pour les heures non ouvrées,

2. Pour les liaisons louées :

- L'augmentation des frais d'accès et des frais annuels (fixes et variables) pour la location de liens de 2 Mb/s, des frais d'accès et des frais annuels fixes pour la location des liens à 34 Mb/s et des frais d'accès pour la location de liens STM1,
- La réduction des tarifs annuels fixes et variables de location de liens STM1 respectivement de 13% et 20%,
- La proposition des liaisons louées pour les accès : STM4, STM16, STM64 et 10G ainsi que les tarifs y afférents,
- L'élimination des ristournes sur volume appliquées pour la location des liaisons louées,

3. Pour l'accès à la boucle locale

- L'augmentation des frais du dégroupage total de la boucle locale par rapport à l'offre technique et tarifaire d'interconnexion approuvée en 2011 concernant:
 - le montant de la redevance mensuelle,
 - les frais d'accès (connexion et résiliation),
 - les frais de non-conformité de la commande, signalisation à tort et branchement de nouvelle ligne,
- L'augmentation des frais du dégroupage partiel de la boucle locale par rapport à l'offre technique et tarifaire d'interconnexion approuvée en 2011 concernant:
 - le montant de la redevance mensuelle,
 - les frais d'accès (connexion et résiliation),
 - les frais de non-conformité de la commande et signalisation à tort,
- L'augmentation des frais de la fourniture de câble de renvoi,
- L'augmentation des tarifs de fourniture d'information concernant l'éligibilité de la ligne au dégroupage et la longueur des tronçons,
- Augmentation de 3% du tarif appliquée à la prestation de fourniture et installation des filtres,

Dans le cadre d'une consultation écrite, l'Instance a sollicité le 04 juillet 2012 et le 21 septembre 2012 l'avis des autres opérateurs de réseaux publics de télécommunications sur ce projet d'offre et les compléments et modifications éventuels à y apporter.

Dans son examen des aspects tarifaires, l'Instance Nationale des Télécommunications a adopté une démarche basée essentiellement sur :

- Les résultats de la première mission d'audit des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique de la Société Nationale des Télécommunications concernant l'exercice 2010.
- Des simulations portant sur la reconstitution des offres des opérateurs alternatifs.
- La cohérence entre les tarifs de détail et les offres de gros.
- Des études de benchmarking internationaux actualisés.

L'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 27 septembre 2012,

DECIDE :

Article 1 :

Le complément de l'Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion de la Société Nationale des Télécommunications pour l'année 2012, relatif à la colocalisation, la location de capacités de transmission (liaisons louées) et le dégroupage de la boucle locale, est approuvée moyennant :

1. Pour la colocalisation :

- La fixation du tarif de location de l'espace de colocalisation à 4500 DT HT/m² par an indivisible toutes zones confondues (y compris l'entretien, le nettoyage, le gardiennage, la sécurisation du bâtiment), soit une baisse de 25%.
- Le maintien de tous les autres tarifs approuvés en 2011.

2. Pour les liaisons louées

- La fixation des tarifs des liaisons louées comme suit :

Débit	Longueur du lien	Frais d'accès par lien en DT HT	Tarifs annuels en DT HT	
			Partie fixe	Partie variable
2 Mbit/s	<50 km	276	9 439,20	214,13
	<100 km	276	12 651,15	150,33
	≥100 Km	276	21 644,61	59,43
34 Mbit/s	<50 km	4 232	66 825,00	894,24
	<100 km	4 232	80 481,60	625,97
	≥100 Km	4 232	118 039,68	250,06
STM1	<50 km	13 800	120 000	2 650
	<100 km	13 800	206 560	1 060
	≥100 Km	13 800	240 960	742
STM4	<50 km	13 800	300 000	2 915
	<100 km	13 800	540 000	1 239
	≥100 Km	13 800	600 000	816
STM16	<50 km	13 800	600 000	3 206
	<100 km	13 800	720 000	1 282
	≥100 Km	13 800	792 000	898
STM64 & 10 GE	<50 km	13 800	1 200 000	3 527
	<100 km	13 800	1 440 000	1 411
	≥100 Km	13 800	1 584 000	846

Port	Coefficient multiplicateur (10 GE)
Port 1 GE	0,52
Port 2 x 1 GE	0,56
Port 3 x 1 GE	0,60
Port 4x 1 GE	0,64
Port 5 x 1 GE	0,68
Port 6 x1 GE	0,72
Port 7 x 1 GE	0,76
Port 8 x 1 GE	0,80

- La réintégration des ristournes sur volume approuvées au niveau de l'offre technique et tarifaire de l'année 2011
- L'insertion au niveau de l'offre des engagements de qualité de services indiqués dans l'annexe 1 de présente décision.

3. Pour l'accès à la boucle locale

- La fixation de la redevance mensuelle relative au dégroupage partiel de la boucle locale à un tarif de 5,9 DT HT, soit une baisse de 14,5% par rapport à 2011.

- le maintien de tous les autres tarifs approuvés au niveau de l'offre technique et tarifaire d'interconnexion de l'année 2011.
- La révision des conditions techniques du dégroupage de la boucle locale conformément à l'annexe 2 de la présente décision.

Article 2 :

Cette Offre prend effet à compter du 1^{ier} janvier 2012 et reste valable jusqu'au 31 décembre de la même année.

Article 3 :

La Société Nationale des Télécommunications est tenue de publier sur son site web son Offre Technique et Tarifaire d'Interconnexion consolidée pour l'année 2012 modifiée conformément à la présente décision au plus tard dans quinze (15) jours à partir de la date de sa notification.

Article 4 :

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 le 27 septembre 2012 sous la présidence de **Monsieur Kamel SAADAOU** et en présence de **Messieurs :**

- **Mohsen JAZIRI** : Vice-Président de l'Instance
 - **Houcine JOUINI** : Membre permanent de l'Instance
 - **Houcine HABOUBI** : Membre de l'Instance
 - **Mohammed SIALA** : Membre de l'Instance
- et Madame :**
- **Yamina MATHLOUTHI** : Membre de l'Instance

Le Président de l'Instance Nationale
des Télécommunications
Kamel SAADAOU

Annexe 1

Engagements de qualité de services concernant les liaisons louées

Tunisie Télécom s'engage à fournir la meilleure qualité de service. Elle supervisera la qualité de connexion de bout en bout pour s'assurer que le degré de service exigé est satisfait selon les spécifications demandées.

I. Disponibilité

1) Définition :

Le Taux de disponibilité de service est calculé sur une base annuelle comme suit :

Taux de disponibilité = [(Heures totales – Heures totales d'indisponibilité) / Heures totales] x 100%

- Heures totales = nombre total d'heures calculé sur la base de 24 heures par jour et 365 jours par an.
- Heures totales d'indisponibilité = la somme de toutes les périodes d'indisponibilité
- La durée d'indisponibilité de service correspond à la durée d'interruption du service lors d'un incident affectant les capacités objet de la Commande.

Les calculs de disponibilité ne prendront pas en compte les incidents en cas de force majeure et de maintenance planifiée, plafonnée à deux interventions de maintenance par an.

2) Engagement SLA de Tunisie Télécom

Tunisie Télécom s'engage à respecter les SLA (Service Level Agreement) suivants :

Disponibilité/Liaison
99 %

3) Pénalités en cas de non-respect des SLA :

En cas de non-respect par Tunisie Télécom de l'engagement sur les SLA ci-dessus, l'ORPT pourra appliquer des pénalités calculées par heure d'indisponibilité enregistrée au-delà du seuil de 99% de disponibilité. Les pénalités sont calculées comme suit :

Disponibilité	Pénalité en % des charges récurrentes
99 % - 98,5%	5%
98,5% - 98%	10%
98% - 97,5%	15%
< 97%	20%

II. GTR par accès:

1) Engagement de Tunisie Télécom :

En cas de Défaut, Tunisie Télécom s'engage à indiquer à l'opérateur sur quelle partie a porté le Défaut et à rétablir l'Accès dans un délai de 04 heures à compter de la signalisation du Défaut

2) Pénalités

Des pénalités de retard seront appliquées de plein droit par l'opérateur à Tunisie Télécom pour chaque retard par rapport au délai prévu de quatre (4) heures.

Tunisie Télécom reconnaît qu'il sera alors redevable du paiement de ces pénalités, calculées comme suit.

Retard Heure de rétablissement	Pénalité en % des charges récurrentes
2H – 4H	3%
4H - 8H	5 %
> 8 H	10 %

Les paramètres SLA (GTR, Disponibilités & délai de livraison) ne sont pas applicables dans les cas suivants :

- maintenance programmée avec préavis,
- panne sur l'équipement de l'Usager,
- cas de Force Majeure.

Annexe 2

Conditions techniques de l'accès à la boucle locale

Accès à la boucle locale de Tunisie Télécom

Article 1 Modes d'accès

Un Accès Dégroupé est matérialisé par la mise à disposition de l'intégralité de la bande de fréquences pour un Accès Total, ou par la mise à disposition des fréquences non vocales pour un Accès Partagé.

Afin de bénéficier d'un Accès Dégroupé, l'ORPT doit satisfaire à un certain nombre d'obligations :

- la signature de la Convention;
- la signature d'un Contrat d'application, dit Contrat Local, établi pour chaque Site de Tunisie Télécom où l'ORPT désire accéder à la Boucle Locale.
- la commande de l'Accès à dégroupé au sein du Site objet du Contrat Local

Tunisie Télécom mettra en place un Point de Contact Unique pour la gestion des demandes de dégroupage de l'ORPT.

Article 2 Description et modalités de mise à disposition

Article 2 - 01 Dégroupage total

(a) Description

Le Dégroupage Total permet à l'ORPT d'accéder au niveau du Répartiteur Général, à l'intégralité de la bande de fréquence disponible sur la boucle locale.

Le Dégroupage Total est réalisé en installant un Câble de Renvoi entre le Répartiteur Général de Tunisie Télécom et le Répartiteur Cuivre Opérateur de l'ORPT dans le Site de Tunisie Télécom en cas de Colocalisation locale ou en utilisant un Câble de Renvoi « étendu » jusqu'à un Répartiteur Cuivre Opérateur de l'ORPT situé à proximité immédiate du Site de Tunisie Télécom, en cas de Colocalisation dans un shelter à l'intérieur des limites du Site de Tunisie Télécom ou de Colocalisation Distante.

La prestation recouvrant la fourniture, l'installation et la maintenance des Câbles de Renvoi, étendus ou non, est assurée par Tunisie Télécom à la charge de l'ORPT.

Le Dégroupage Total peut concerner: une seule paire de cuivre, dite mono-paire, deux (2), quatre (4), six (6) ou huit (8) paires de cuivre, dit multi-paires

(b) Modalités de mise à disposition d'un Accès Total

Le Dégroupage Totale est disponible soit sur :

- une Boucle Locale active constituée de bout en bout qui supporte un (des) service(s) fourni(s) par Tunisie Télécom, autre qu'un Accès Partagé.
- une Boucle Locale active constituée de bout en bout qui supporte un Accès Partagé (Migration Accès Partagé à un Accès Total).
- une Boucle Locale inactive préexistante de bout en bout ne nécessitant pas des travaux de branchement et sur laquelle un service de téléphonie était précédemment actif par Tunisie Télécom.
- une Boucle Locale inactive préexistante par tronçons nécessitant des travaux de branchement et sur laquelle un service de téléphonie était précédemment actif
- une Boucle Locale non construite et sur laquelle aucun service de téléphonie de Tunisie Télécom n'a été fourni.

Article 2 - 02 Dégroupage partiel

Le Dégroupage Partiel permet à l'ORPT d'accéder au niveau du Répartiteur Général, à la Bande de Fréquence Haute disponible sur la boucle locale.

Le Dégroupage Partiel de la boucle locale est réalisé en installant :

- un Filtre ADSL et les équipements associés dans le Site de Tunisie Télécom (ci-après le « Splitter Rack ») ;
- un Câble de Renvoi entre le Splitter Rack et le Répartiteur Cuivre Opérateur de l'ORPT dans le Site Tunisie Télécom en cas de Colocalisation locale ou en utilisant un Câble de Renvoi « étendu » jusqu'à un Répartiteur Cuivre Opérateur de l'ORPT situé à proximité immédiate du Site de Tunisie Télécom, en cas de Colocalisation dans un shelter à l'intérieur des limites du Site de Tunisie Télécom ou de Colocalisation Distante.

La prestation recouvrant la fourniture, l'installation et la maintenance du filtre ADSL ainsi que la fourniture, l'installation et la maintenance des câbles de renvoi (étendus ou non), est assurée par Tunisie Télécom à la charge de l'ORPT.

Le Dégroupage Partiel n'est disponible que sur une boucle locale active supportant le service téléphonique analogique de Tunisie Télécom, qui peut être actif ou suspendu, et identifiée par un Numéro de Désignation de service de téléphonie fourni par Tunisie Télécom.

En cas de suspension du service téléphonique analogique par Tunisie Télécom, le service de Dégroupage Partiel n'en sera pas affecté.

Pour une Installation Terminale Client d'un Abonné donné, l'Accès Partagé est fourni en l'état de ses caractéristiques techniques au moyen des capacités techniques existantes dans les conditions suivantes :

- Une Liaison Métallique entièrement établie de bout en bout existe entre le Point de Terminaison Utilisateur et son Répartiteur Général de rattachement de Tunisie Télécom.
- Tunisie Télécom assure la continuité de la Liaison Métallique, sauf en cas de dérangement et ou de maintenance programmé de l'Accès. Dans ce dernier cas Tunisie Télécom informera l'ORPT avec un préavis de dix (10) jours ouvrés.
- Les Liaisons supportant les accès télex, PABX/SDA, RNIS, liaisons louées ne sont pas éligibles au dégroupage partiel.
- Tunisie Télécom fournit l'Accès Partiel selon les demandes de l'ORPT sur la base des processus décrits au e la partie relative à la « Commande-Livraison ».
- Un Filtre séparant les signaux téléphoniques des signaux haut débit devra être installé par l'ORPT dans les locaux de son Client Final. Ce Filtre ne devra générer aucune perturbation du service téléphonique de Tunisie Télécom.

Article 3 Conditions de fourniture de l'Accès Dégroupé

Article 3 - 01 Conditions générales de fourniture de l'Accès Dégroupé

L'ORPT s'engage à adresser lui-même les commandes d'Accès Dégroupés à Tunisie Télécom. En aucun cas, Tunisie Télécom ne pourra être mise en relation avec une tierce personne pour le traitement des commandes d'Accès Dégroupés.

L'ORPT s'engage à obtenir un Mandat du Client Final, dont les conditions sont traitées à l'article intitulé « Souscription ».

Si le Client Final pour lequel l'Accès Dégroupé a été demandé pour supporter le service fourni par l'ORPT change, l'ORPT est tenu d'en informer Tunisie Télécom en lui indiquant par écrit les coordonnées du nouveau bénéficiaire de l'Accès Total.

De même, si le Client Final pour lequel le service fourni par Tunisie Télécom change, Tunisie Télécom en informera à l'avance l'ORPT en lui indiquant les coordonnées du nouveau bénéficiaire de l'Accès Partagé.

Tout Accès Dégroupé ne supportant plus de service fourni par l'ORPT à un Client Final, qu'il soit Total ou Partagé, doit être résilié par l'ORPT sans délai.

Un Accès Dégroupé doit être destiné à un seul Client Final dans un local désigné par celui-ci.

Un Accès Dégroulé ne peut consister en :

- Un seul Accès associant plusieurs Clients Finals ;
- Un Accès établi entre équipements d'un même Opérateur ;
- Un Accès établi par aboutement par l'ORPT dans un NRA, tant pour ses besoins propres entre équipements que pour desservir des clients finaux.

Le non-respect par l'ORPT de ces restrictions entraîne l'application des dispositions de Non-respect par l'ORPT de ses obligations contractuelles. Ces dispositions seront spécifiées au niveau de la convention de dégroupage.

Une même Liaison de la Boucle Locale ne peut supporter qu'un seul Accès Total. La mise à disposition d'un Accès Dégroulé ne garantit pas l'allocation permanente de l'ensemble des paires de cuivre de la Boucle Locale des différents tronçons constitutifs de cet Accès Dégroulé.

Cependant un Accès Total peut être composé de plusieurs paires de cuivre dans le cas d'Accès Total multi-paire.

La mise à disposition d'un Accès Dégroulé par Tunisie Télécom à l'ORPT ne comprend aucune prestation de Tunisie Télécom au-delà du Point de Terminaison Utilisateur.

Article 3 - 02 Principes préliminaires de traitement des commandes

Pour la mise en œuvre du Dégroupage, chaque Partie s'engage à mettre en place un Point de Contact Unique. Les points de contact convenus, seront échangés par les Parties au plus tard dix (10) jours après la signature de la Convention de dégroupage.

Les commandes seront transmises directement via l'Interface d'Echange des informations.

En cas de dysfonctionnement de l'Interface d'Echange, l'ORPT effectue une transmission des commandes par courrier électronique, confirmé par téléphone selon des spécifications à définir au niveau de la convention de dégroupage. Dans tous les cas la date du dépôt de la commande par l'ORPT fait foi et fait courir les délais.

Article 4 Les commandes :

Article 4 - 01 Types de commandes

L'ORPT pourra adresser à Tunisie Télécom des commandes relatives à l'éligibilité, la livraison d'Accès Dégroulé, la résiliation d'Accès Dégroulé, la modification des caractéristiques de l'Accès Dégroulé, la migration et la modification de la nature de Service Après-vente à appliquer à l'Accès Dégroulé.

Article 4 - 02 Les motifs de rejet d'une commande

La commande est considérée comme irrecevable pour les raisons suivantes :

La commande est émise par un Opérateur n'ayant pas signé la Convention d'Accès à La Boucle Locale de Tunisie Télécom

La commande n'est pas conforme au format des échanges convenu.

En sus des motifs indiqués ci-dessus, la Commande de Livraison d'un Accès Dégroulé peut être considérée comme irrecevable lorsque:

- la commande n'a pas fait l'objet d'un mandat signé par le Client Final,
- le signataire du Mandat n'est pas le titulaire de l'Accès dans le cas particulier d'une Boucle Locale active,
- la commande d'Accès Total ou partagé ne porte pas sur une Boucle Locale éligible.

La conformité ou la non-conformité d'une commande donnent lieu à facturation.

Article 4 - 03 Processus de commande d'Eligibilité :

Dans cette phase, l'ORPT dépose une demande via l'Interface d'Echange d'Informations afin de vérifier l'éligibilité d'un Accès au Dégroupage Total ou Partiel ainsi que ses caractéristiques (longueurs de tronçons par calibre ou débit max supporté par la ligne).

Tunisie Télécom teste l'éligibilité de l'Accès et s'engage à répondre à l'ORPT dans les délais impartis.

Cette opération donne lieu à facturation des frais d'éligibilité,

Conditions d'Éligibilité d'une Boucle Locale au Dégroupage partiel :

Tous les accès sont éligibles au Dégroupage Partiel.

Le mandat devra préciser qu'il est du ressort du client final de s'assurer qu'il ait bien résilié son contrat avec son FSI, s'il a déjà un service haut débit.

Conditions d'Éligibilité d'une Boucle Locale au Dégroupage Total :

Tous les Accès sont éligibles au Dégroupage Total sous réserve d'être dans une zone desservie par une boucle locale cuivre.

Dans le cas d'une demande concernant un NRA saturé, Tunisie Télécom proposera une solution dans son étude de faisabilité en indiquant le délai et le coût associé pour résoudre le problème. Dans ce cas, les délais de livraison standards ne sont pas applicables. Si l'ORPT accepte la solution proposée par Tunisie Télécom, le délai indiqué dans l'étude de faisabilité sera appliqué. Si l'ORPT refuse la solution proposée par Tunisie Télécom, la commande sera fermée.

Dans le cas d'une commande effectuée pour le compte d'un abonné ayant des impayés ou faisant l'objet d'une procédure de recouvrement auprès des services contentieux de Tunisie Télécom, la souscription à un service de l'ORPT ne soustrait pas l'utilisateur final concerné à ses obligations contractuelles auprès de Tunisie Télécom. Une clause précisant cette obligation devra être incluse dans son mandat avec l'ORPT.

Article 4 - 04 Processus de commandes-livraison d'un Accès Dégroupé

Le processus de Commande-Livraison du Dégroupage d'un Accès Partiel est identique à celui du Dégroupage d'un Accès Total.

Après avoir reçu une demande de Dégroupage, Tunisie Télécom vérifie la recevabilité de la commande ainsi que l'éligibilité de l'Accès au Dégroupage Total ou Partiel demandé.

La réponse est notifiée à l'ORPT avec les motifs en cas d'impossibilité de satisfaire à la commande.

Cette opération est facturée au titre de frais de commande d'Accès ou au titre de frais de commande non conforme.

Phase 1 : Éligibilité

L'ORPT vérifie l'éligibilité de l'Accès au Dégroupage tel qu'indiqué au niveau de l'Article 4 - 03« Processus de commande d'Éligibilité » ci-dessus.

Phase 2 : Souscription

Dans cette phase, le Client Final mandate l'ORPT pour souscrire au Dégroupage auprès de Tunisie Télécom. Pour ce faire, le Client Final signe un Mandat. Ce Mandat autorise l'ORPT, à agir au nom et pour le compte du Client Final, pour effectuer auprès de Tunisie Télécom les démarches nécessaires à la mise en œuvre du Dégroupage sur l'Accès desservant son local, avec, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des services fournis par Tunisie Télécom sur cet Accès. Il appartient à l'ORPT de s'assurer de la qualité du mandant dont le contenu sera fixé au niveau de la convention.

Une copie papier de chaque Mandat recueillie par l'ORPT sera envoyée à Tunisie Télécom dans dix (10) jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la Commande.

Phase 3 : Validation de la commande

Dans cette phase, l'ORPT envoie via l'Interface d'Echange d'Informations une commande de souscription.

Si plusieurs commandes sont déposées le même jour pour le même Accès, Tunisie Télécom ne prendra en compte que la première commande déposée.

Tunisie Télécom dépose la réponse à la commande (commande possible ou non conforme) dans un délai de quarante-huit (48) heures à partir de la date de dépôt de la commande, via l'Interface d'Echange d'Informations.

Phase 4 : Activation

Après avoir validé la commande, Tunisie Télécom planifie les opérations de Dégroupage et en informe l'ORPT via l'Interface d'Echange d'Information puis réalise l'opération de Dégroupage Total ou Partiel de l'Accès dans les délais souscrits en procédant comme suit :

En cas de dégroupage total :

- Tunisie Télécom réalise les opérations techniques relatives dégroupage total décrites ci-dessus.

En cas de dégroupage partiel :

- Tunisie Télécom réalise les opérations techniques relatives dégroupage partiel décrites ci-dessus.
- Puis, dans le cas d'un Accès Actif, procède également à la résiliation de tous les services associés à l'Accès considéré, à l'exception de la téléphonie fixe analogique.
- Dans tous les cas Tunisie Télécom notifie le FSI de la résiliation des services objet des contrats d'abonnement à la téléphonie fixe et d'ADSL suite à une commande en Dégroupage Total ou Partiel de l'Accès considéré.

Tunisie Télécom notifie le résultat du Dégroupage de chaque Accès dès la réalisation de chaque activation à l'ORPT via l'Interface d'Echange d'Information.

Phase 5 : Réception de l'Accès

La facturation de la prestation commence à la date où Tunisie Télécom enregistre l'activation de l'accès sur l'interface d'échange. L'ORPT est tenu de confirmer ou d'infirmer cette date dans les quarante-huit (48) heures ouvrables.

Article 4 - 05 Processus de Résiliation d'un Accès :

(a) Résiliation d'un accès de la part de l'ORPT

L'ORPT dépose, via l'Interface d'Echange d'Informations, une demande de résiliation d'un Accès. Cette demande est horodatée et fait office de bon de terminaison ferme de la part de l'ORPT.

Tunisie Télécom vérifie que l'Accès à résilier appartient à l'ORPT, informe l'ORPT de la validité de la résiliation ainsi que de la date de résiliation, puis, à la date convenue, déconnecte le Câble de Renvoi installé lors de l'activation d'une commande d'Accès, de la réglette de câble de renvoi de ORPT/ Tunisie Télécom, et ce dans les délais contractuels.

Tunisie Télécom notifie le résultat de la résiliation dès la réalisation de chaque déconnexion à l'ORPT via l'Interface d'Echange d'Information.

Cette opération est facturée au titre de frais de résiliation d'Accès à l'exception du cas où la résiliation intervient simultanément avec une commande de migration (Accès partiel vers Accès Total, dans ce cas seront appliqués les frais de migration).

(b) Résiliation de la part de Tunisie Télécom :

Tunisie Télécom peut, après notification de l'ORPT par courrier indiquant le motif resté sans réponse dans un délai de deux (2) jours ouvrables, résilier un Accès Dégroupé de l'ORPT si les conditions permettant la fourniture du Dégroupage indiquées ne sont plus remplies.

(c) Cas spécifique : Résiliation du service téléphonique de Tunisie Télécom sur un Accès Partiel :

En cas de résiliation sur demande du client d'un service téléphonique de Tunisie Télécom sur un Accès Partiel, cet accès devient automatiquement un Accès Total (ce qui devra être indiqué sur le mandat). Dans ce cas, Tunisie Télécom en notifie l'ORPT via l'Interface d'Echange.

En cas de résiliation de la part de Tunisie Télécom de service téléphonique notamment en cas de retard de paiement ou non-paiement l'accès partagé n'en sera pas affecté.

Article 4 - 06 Processus de commande modification des caractéristiques d'un Accès Total :

L'ORPT dépose via l'Interface d'Echange une demande de modifications des caractéristiques d'un Accès Total notamment l'identité du Client Final et le régime SAV. Tunisie Télécom vérifie que l'Accès appartient à l'ORPT, effectue la modification en mettant à jour ses bases de données et notifie l'ORPT du résultat.

Article 4 - 07 Processus de Commande Migration :

(a) Migration d'un Accès Total en un Accès Total (transfert) :

L'ORPT dépose, via l'Interface d'Echange d'Informations, une demande de transfert d'un Accès Total. Cette demande est horodatée et fait office de bon de demande ferme de la part de l'ORPT.

La demande est traitée par Tunisie Télécom comme une demande de résiliation suivie d'une demande d'activation soit à la même adresse pour un abonné différent, soit à une autre adresse.

(b) Migration d'un Accès Partiel en un Accès Total :

L'ORPT dépose, via l'Interface d'Echange, une demande de migration d'un Accès Partiel en un Accès Total.

Tunisie Télécom vérifie que l'Accès Partiel appartient à l'ORPT et effectue les opérations techniques nécessaires pour le Dégroupage total de l'Accès.

Tunisie Télécom notifie l'ORPT du résultat de la migration via l'Interface d'Echange. Tunisie Télécom assure le traitement complet des demandes de migration reçues de l'ORPT, dans les délais contractuels, en synchronisant au mieux les opérations techniques, afin de limiter le temps de coupure de la liaison de la Boucle Locale à une demi-journée maximum.

La migration d'un Accès Partiel en un Accès Total n'implique pas de frais de résiliation et d'activation mais implique des frais spécifiques à une migration.

Article 4 - 08 Modification du régime de Service Après-vente à appliquer à l'Accès Dégroupé

L'ORPT dépose, via l'Interface d'Echange, une demande de modification du régime de Service Après Vente à appliquer à l'Accès Dégroupé tel que défini au niveau de l'article 6.

Tunisie Télécom vérifie que l'Accès appartient à l'ORPT, modifie le régime de Service Après Vente et notifie l'ORPT du résultat.

Article 5 Prévisions de commande

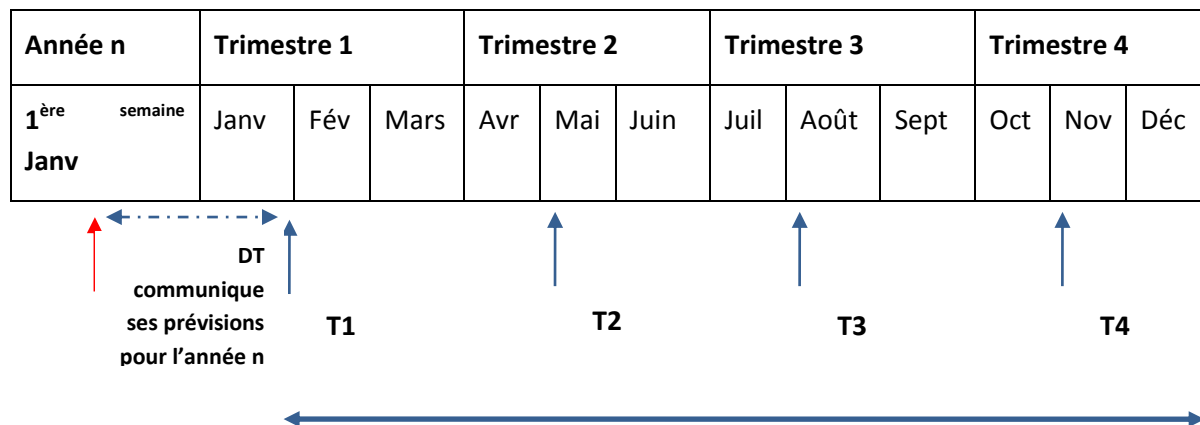
A titre indicatif, et afin que Tunisie Télécom puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux commandes de l'ORPT, cette dernière s'engage à lui transmettre ses prévisions.

L'ORPT communiquera pour chaque région administrative (délégation), à la première semaine du mois de janvier de l'année n ses prévisions de mise à disposition et de résiliation des Accès Dégroupés pour les quatre (4) trimestres suivants de l'année n.

En cas de non-respect des prévisions :

Avec des commandes supérieures de plus de 30% de ces prévisions, Tunisie Télécom ne subira pas de pénalité en cas de retard de livraison pour le volume de prestation qui n'était pas inclus dans les prévisions de l'ORPT.

Avec des commandes inférieures à plus de 30% de ces prévisions, Tunisie Télécom pourra facturer à l'ORPT une proportion des ressources opérationnelles réservées mais non utilisées.



Article 6 Service Après Vente

L'ORPT est responsable du Service Après Vente (SAV) des offres commercialisées auprès de ses Clients Finaux.

Tout Accès Dégroué est livré en l'état de ses caractéristiques techniques et sans travaux de nature à les modifier. Tunisie Télécom assure la continuité métallique et garantit les caractéristiques de la ligne communiquées lors de l'activation.

En cas d'incident sur un Accès Dégroué provenant d'un élément installé et exploité par l'ORPT, ce dernier met en œuvre tous les moyens nécessaires pour la résolution de l'incident et informe son Client Final en conséquence.

Si l'ORPT considère que d'incident provient d'un élément installé et exploité par Tunisie Télécom, il dépose une demande de traitement de Signalisation sur l'Interface d'Echange.

Tunisie Télécom traite les incidents et notifiera l'ORPT le résultat de son traitement via l'Interface d'Echange dans le respect des délais contractuels exigés.

Les modalités applicables aux Services Après Vente seront détaillées au niveau de la convention.

Article 7 Délais et qualité de service

Tunisie Télécom s'engage sur des objectifs de qualité de service et de délai tels que mentionnés ci-dessous.

En particulier, ces engagements ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- prévisions non fournies ou non-conformes,
- difficultés exceptionnelles ou cas de force majeure ;
- volumes inhabituels (écart de +30% par rapport à la moyenne réalisée entre la semaine de l'année (n-1) et la semaine de l'année (n) sur le répartiteur concerné, **hors les 3 premières années d'exploitation du service de Dégrouage.**

Conformément au principe de non-discrimination prévu par la réglementation en vigueur, dans tous les cas, ces délais seront révisés automatiquement en fonction des engagements pris par Tunisie Télécom auprès de ses propres Abonnés afin de faire bénéficier aux Clients Finaux de l'ORPT des mêmes niveaux d'engagement de délais.

Type de demande	Délai contractuel (*)
Eligibilité d'une ligne pour l'accès dégroupé	Immédiat si l'information est disponible par Tunisie Télécom et au maximum 3 jours ouvrables si l'information n'est pas disponible
Commande et activation	7 jours ouvrables pour les lignes actives 12 jours ouvrables les lignes inactives
Migration	7 jours ouvrables

Résiliation d'un accès dégroupé	3 jours ouvrables
Résolution d'un incident simple	7 jours ouvrables
Résolution d'un incident complexe nécessitant un rendez-vous chez l'abonné	TT communiquera le délai de résolution après visite chez le client
Test d'Expertise sur un incident	Prise de rendez-vous dans les 7 jours calendaires suivant la date de l'appel.

(*) Suivant le jour de dépôt de la demande.

Au cas où l'Accès n'est pas livré conformément au délai contractuel tel qu'indiqué ci-dessus, Tunisie Télécom sera redevable des pénalités de retard. De plus, en cas de retard de plus de 50% du délai contractuel, l'ORPT peut demander l'annulation de sa commande. Dans ce cas, Tunisie Télécom ne sera pas redevable de pénalités pour cause de retard.

L'ORPT s'engage à transmettre des demandes conformes et de qualité. Au-delà d'un taux mensuel de commandes refusées (pour non-conformité) supérieur à 30% du nombre total de commandes reçues, Tunisie Télécom se réserve le droit de facturer à l'ORPT une proportion des ressources opérationnelles utilisées.

Article 8 Maintenance et intervention sur le réseau de Tunisie Télécom

(a) Travaux programmés

En cas de travaux programmés sur les câbles de la Boucle Locale de Tunisie Télécom, Tunisie Télécom informera l'ORPT dans un délai minimum de cinq (5) jours ouvrés, par l'Interface d'Echange d'Information. Tunisie Télécom indiquera le jour, l'heure, une estimation de la durée des travaux, les paires dégroupées concernées par la suspension de service et la raison de ces travaux. Tunisie Télécom devra s'efforcer dans la mesure du possible de réduire les perturbations qui peuvent en découler.

(b) Intervention d'urgence

En cas d'intervention d'urgence, Tunisie Télécom pourrait suspendre ses prestations consenties, même si les paires de cuivre de l'ORPT ne sont pas directement affectées par le défaut constaté (exemple d'un câble qui prend l'eau). Elle devrait préalablement informer l'ORPT par téléphone et le lui confirmer par fax et via l'Interface d'Echange d'Informations, en indiquant la nature du défaut et une estimation du temps de rétablissement. Tunisie Télécom avisera l'ORPT dans les meilleurs délais par téléphone confirmé par fax et via l'Interface d'Echange d'Informations des problèmes rencontrés et prendra toutes les mesures nécessaires en vue de mettre fin aux perturbations le plus rapidement possible.

Sont considérés comme cas d'urgence toutes les interventions sur des câbles qui échappent au cadre de la programmation et de la planification des travaux de Tunisie Télécom.

Article 9 Règles régissant les techniques utilisables

Les techniques utilisables dont les listes sont mentionnées ci-après doivent respecter les règles suivantes :

- Ces techniques doivent respecter l'intégrité de la Boucle Locale de Tunisie Télécom et ne pas perturber les services existants supportés.
- Les techniques utilisables pour les Accès Dégroupés sont celles qui respectent, d'une part les normes de l'ETSI, ou à défaut les recommandations de l'ITU et, d'autre part un certain nombre de règles techniques dont entre autres les gabarits de fréquences en vigueur.
- Pour les Accès Partagés, cela se traduit par le respect des spécifications des filtres clients, publiées par Tunisie Télécom, qui sont installés par l'ORPT chez le Client Final.

Par dérogation aux principes de « Confidentialité », la demande de l'accord préalable et écrit de Tunisie Télécom ne s'applique pas à la communication de ces spécifications techniques dans le cas des consultations industrielles lancées par l'ORPT pour l'achat :

- de filtres clients

- de modems ADSL

Article 10 Technologies et équipements

Les seules techniques autorisées pour la mise en œuvre du dégroupage par l'ORPT (total et partiel) sont les suivantes :

- transmission analogique sur ligne du Client Final ;
- RNIS accès de Base (modulation 2B1Q) ;
- ADSL sur ligne principale analogique (ITU G 992.1, annexe A) ;
- ADSL Lite sur ligne principale analogique (ITU G 992.2, annexe A) ;
- ADSL 2 sur ligne principale analogique (ITU G 992.3, annexe A) ;
- ADSL 2+ sur ligne principale analogique (ITU G 992.5 annexe A) ;
- HDSL sur 2 paires (1,1 Mbit/s par paire) ou sur 3 paires (784 Kbit/s par paire) ;
- SDSL ETSI TS 101-524 et G.SHDSL conforme à ITU G 991.2 (annexe B) ;
- READSL2 (Reach extended ADSL2 norme UIT G.992.3 annexe L) pour les lignes présentant un affaiblissement maximum de 78 dB à 300 kHz.

Ces techniques doivent respecter l'intégrité de la Boucle Locale de Tunisie Télécom et ne pas perturber les services existants. Au cas où l'ORPT mettrait en œuvre des techniques qui ne respectent pas les spécifications précitées, Tunisie Télécom en avvertirait l'ORPT et suspendrait immédiatement la mise à disposition des accès dégroupés.

Article 11 Équipements de l'ORPT :

Les équipements de l'ORPT doivent être compatibles avec les Standards internationaux notamment l'ETSI et l'UIT. Les paramètres de base et les caractéristiques techniques nécessaires à la colocalisation des équipements de l'ORPT sur un Site de Tunisie Télécom seront indiqués au niveau du Contrat Local.

Article 12 Filtrage

Dans le cadre du Dégroupage Partiel, Tunisie Télécom fournit une prestation de filtrage des lignes téléphoniques analogiques ordinaires du RTC (ne supportant pas les accès numériques RNIS, Téléx, PABX/SDA ou tout autre élément actif) permettant, au niveau du Répartiteur Principal, le renvoi des fréquences non vocales vers le réseau de l'ORPT et le renvoi des fréquences vocales vers le réseau téléphonique commuté de Tunisie Télécom.

Cette prestation comprend la fourniture, l'installation et l'entretien de réglettes filtres installées sur les répartiteurs principaux de Tunisie Télécom. Tunisie Télécom fournit des filtres ADSL d'une capacité de 24 paires et 48 paires.

Ce service de filtrage ne peut être demandé par l'ORPT indépendamment d'une nouvelle commande de dégroupage de lignes.

La prestation de filtrage est fournie sous réserve d'espace disponible sur le répartiteur principal considéré, et dans la limite de disponibilité de réglettes filtres. Dans le cas où l'ORPT commanderait sans en avoir averti au préalable une quantité inhabituelle ou imprévisible par Tunisie Télécom d'accès filtrés, Tunisie Télécom ne sera pas en mesure de respecter le délai d'activation d'accès lors de la commande d'une ligne partiellement dégroupée.

Cette prestation est facturée selon les tarifs prévus à la présente Offre.