



Consultation publique

Réorganisation et définition
des marchés de détail de
télécommunications et la
révision des dispositions
réglementaires pour chaque
marché.

Septembre 2025

Modalités pratiques de réponse

La présente consultation publique est ouverte du **02 au 12 septembre 2025**. Tout contributeur doit répondre à l'ensemble des questions posées.

Les réponses sont à adresser à l'Instance Nationale des Télécommunications par courrier électronique à l'adresse : consultations-publiques@intt.tn.

Elles peuvent également être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Instance Nationale des Télécommunications
Rue Echabbia, 1073 Montplaisir, Tunis

Considérant le contexte

L'Instance Nationale des Télécommunications (INT) a rendu plusieurs décisions réglementaires et a entrepris de multiples mesures qui sont de nature à empêcher l'exercice des éventuelles pratiques anticoncurrentielles, à conserver les droits du consommateur et à permettre un développement normal et durable du marché. Parmi les mesures de régulation ayant eu un impact sur le secteur TIC en Tunisie on peut citer notamment :

- La décision Coll/REG/2020/12 de l'Instance Nationale des Télécommunications 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.
- La décision 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'INT en matière d'offres commerciales.
- La décision Coll/Reg/2025/01 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 03 janvier 2025 portant sur l'adoption et la révision de certaines mesures de régulation en matière d'offres commerciales

L'INT a adopté une régulation allégée pour les offres mobiles destinées aux clients «Business to Business» (B2B), ce qui a permis l'apparition de multitudes d'offres destinées aux clients B2B très agressives. L'INT a estimé que les privilèges accordés aux clients B2B pour l'utilisation de nouvelles technologies sont de nature à impacter positivement la productivité des entreprises et de l'administration et à contribuer au développement économique.

L'absence de définition claire du périmètre du B2B a donné lieu à plusieurs interprétations de la part des opérateurs de réseaux publics de télécommunications ayant parfois pour conséquence un contournement des règles régissant le marché dit « Business to Consumer » (B2C). En effet, un glissement du marché B2C au marché B2B a été enregistré par l'INT.

Cet agissement y compris les répliques de chacun des opérateurs de réseaux publics de télécommunications aux comportements du marché, peuvent nuire au bon fonctionnement du marché et impacter les indicateurs financiers et économiques du secteur des télécommunications.

Face à cette situation et en vue d'améliorer les conditions concurrentielles dans le marché des télécommunications tunisien et de préserver la valeur des services de télécommunications (voix, internet, ...), l'Instance estime qu'il est opportun de consulter les acteurs de l'écosystème concernant une éventuelle intervention pour clarifier davantage le périmètre de chaque marché notamment celui du marché B2B et d'apporter les modifications nécessaires aux méthodes, principes et règles à respecter par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications pour chaque marché.

Considérant les choix de régulation :

a. Dérogation aux règles afférentes à l'octroi de subvention des terminaux

Bien que l'INT a encadré le montant de la subvention par sa décision Coll/REG/2020/12 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, chacun des opérateurs de réseaux publics de télécommunications a essayé de présenter la meilleure offre par rapport à ses concurrents, en vue de remporter les appels à la concurrence lancés par les clients B2B. En sus, des tarifs et des conditions

de fournitures des prestations des télécommunications, les opérateurs de réseaux publics de télécommunications ont opté pour l’octroi des remises permettant soit d’augmenter artificiellement le montant des vouchers, soit de réduire le montant de la facture à payer par le client B2B.

Il est à rappeler que la valeur des vouchers est fixée en fonction du montant du forfait mensuel (3 fois, 6 fois et 9 fois) et de la durée d’engagement qui varie de douze (12) à trente-six (36) mois :

Durée d’engagement	12 mois	24 mois	36 mois
Le nombre de forfaits maximum à fournir en tant que subvention des terminaux	3 fois Le montant du forfait mensuel	6 fois Le montant du forfait mensuel	9 fois Le montant du forfait mensuel

L’Instance estime que l’octroi d’une remise, en aval ou en amont, impact directement les revenus générés par la fourniture des prestations des télécommunications. En effet, le montant de la remise se répercute directement et intégralement (diminution) sur les revenus des services de télécommunications.

Cette pratique pourrait être acceptable si l’impact de la subvention n’est pas de nature à conduire à des tarifs excessivement bas des prestations des télécommunications (par référence au niveau du marché et aux coûts de fournitures desdites prestations). En effet, le prix du Go a atteint dans certains cas un niveau inférieur à 0,200 DT **TTC sans tenir compte de l’effet des remises et des subventions des terminaux.**

L’Instance considère que la remise accordée pourrait créer un dysfonctionnement de la concurrence dans le marché de la téléphonie mobile (particulièrement pour les offres conventionnelles) se traduisant par une destruction de la valeur matérialisée par la baisse des revenus moyens par minute et/ou par Go à des niveaux extrêmement bas.

b. Dérogation aux règles afférentes aux niveaux minimum de l’ARPM et l’ARPG

Dans l’objectif d’éviter une destruction de la valeur du marché qui pourrait in fine impacter négativement le niveau des investissements et l’adoption des technologies au profit du consommateur final, l’INT a fixé des revenus moyens minima pour les prestations (Voix, SMS et data mobile) :

- Le dernier niveau minimum du revenu moyen par minute (ARPM) au-dessous duquel les opérateurs de réseaux publics de télécommunications ne sont pas autorisés à fixer leurs tarifs commerciaux pour la prestation de la voix a été établi par l’INT à travers sa décision Coll/Reg/2017/17 de l’Instance Nationale des Télécommunications en date du 20 Décembre 2017 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 destinées au grand public.
- Pour la data mobile, les niveaux minima du revenu moyen par Giga (ARPG) au-dessous desquels les opérateurs de réseaux publics de télécommunications ne sont pas autorisés à fixer leurs tarifs commerciaux ont été établis par la décision Coll/Reg/2025/01 de l’Instance Nationale des Télécommunications en date du 03 janvier 2025 portant sur l’adoption et la révision de certaines mesures de régulation en matière d’offres commerciales.

Il a été constaté, sur le plan commercial, un nombre significatif d’abonnements conventionnels et B2B utilisés par des abonnés B2C afin de profiter d’offres plus avantageuses.

Cette situation résulte principalement de certaines **pratiques commerciales des opérateurs de réseaux publics de télécommunications**, qui tirent profit de l'absence de différenciation claire au niveau des définitions et du périmètre des marchés **B2B** et **B2C**. Ces pratiques peuvent:

- Entraîner une distorsion de la concurrence entre les opérateurs de réseaux publics de télécommunications, certains ayant recours à ce mécanisme pour contourner les règles en vigueur.
- Biaisier les statistiques relatives à certains indicateurs du marché (ARPM/ARPG), ce qui impacte l'évaluation de la performance du secteur et complique la mission de régulation.

Dans un contexte d'évolution vertigineuse du secteur des télécommunications, marqué par l'émergence de nouveaux services numériques, la diversification des usages et l'intensification de la concurrence, il devient nécessaire de réexaminer la structuration des marchés ainsi que les règles qui les encadrent afin de garantir une régulation adaptée, efficace et proportionnée.

La présente consultation publique s'inscrit dans ce processus et porte sur la réorganisation et la clarification des segments de marché des services de télécommunications mobiles, en particulier le marché **B2B**. L'objectif est de définir de manière précise et cohérente les contours des segments du marché, d'identifier leurs spécificités respectives et de réviser les dispositions réglementaires qui leur sont applicables.

L'Instance estime que cette démarche vise à :

- Assurer une compréhension commune du cadre réglementaire pour les acteurs du marché.
- Renforcer la transparence et l'équité entre opérateurs de réseaux publics de télécommunications.
- Mieux répondre aux besoins différenciés des utilisateurs finaux, qu'ils soient B2B ou B2C.
- Accompagner les évolutions technologiques et économiques du secteur (digitalisation, 5G, cloud, IoT, etc.).
- Éviter une destruction de la valeur du marché qui pourrait in-fine impacter négativement, à moyen et long terme, le niveau des investissements et par conséquent le niveau de la qualité des service et l'adoption des technologies au profit du consommateur final.

À travers cette consultation, l'Instance souhaite collecter les contributions des parties prenantes afin de disposer d'une vision partagée et prospective sur l'organisation des marchés et sur l'adaptation des règles de régulation qui en découlent.

La présente consultation publique s'articule autour des éléments suivants :

- **Clarifier les définitions des segments du marché mobile**
 - Délimiter de manière précise le marché **B2B** et le marché **B2C**.
 - Identifier les spécificités propres à chaque segment, notamment en termes de clientèle, d'usages et de types d'offres.
- **Réviser l'organisation des marchés et les dispositions réglementaires**
 - Évaluer la pertinence de la segmentation actuelle au regard des évolutions technologiques et économiques et proposer une nouvelle classification des segments afin d'assurer une meilleure lisibilité et cohérence.

- Introduire des ajustements visant à garantir une régulation plus équilibrée, efficace et adaptée aux besoins différenciés des segments B2B et B2C.
- **Favoriser la transparence et l'équité**
 - Réduire les risques de distorsion de la concurrence.
 - Mettre en place un cadre de concurrence saine et équitable qui favorise l'innovation et l'investissement.

Compte tenu de ce qui précède, l'Instance réaffirme son rôle de garant d'un cadre réglementaire clair, équitable et en phase avec les évolutions technologiques et économiques. La révision des définitions et de l'organisation des marchés de télécommunications mobiles constitue une étape essentielle pour renforcer la transparence et soutenir un développement concurrentiel et durable du secteur profitant in fine aux utilisateurs finaux.

Elle estime également qu'il est opportun de définir et d'encadrer les différents segments du marché et se propose de modifier ses décisions de régulation dans le sens d'appliquer de nouvelles règles comme il est détaillé au niveau des parties suivantes.

1. Définition des marchés mobile et fixe :

1.1. Marché B2B :

Marché	Définition	Cible	Mode de facturation	Engagement
Marché B2B	Il regroupe l'ensemble des offres et services fournis par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications aux entreprises, administrations et organisations et qui sont utilisés par le personnel de ces derniers <u>exclusivement à des fins professionnelles, industrielles ou administratives.</u> Les offres B2B portent généralement sur plusieurs produits TIC dont les services Mobiles.	Toute personne appartenant au milieu professionnel (Le personnel des entreprises, des administrations et des organisations). Ainsi, les adhérents à des organisations ne font pas partie de cette cible	Post-payé	Avec engagement

1.2. Marché B2C :

Marché		Définition	Cible	Mode de facturation	Engagement
Marché B2C	prépayé	Il regroupe l'ensemble des offres destinées aux consommateurs particuliers selon une formule prépayée, c'est-à-dire en achetant à l'avance des crédits ou des options (appels, SMS, internet mobile), sans être lié à une durée minimale d'engagement.	Les particuliers	Prépayé	Sans engagement
	post-payé	Il regroupe l'ensemble des offres destinées aux consommateurs particuliers selon une formule post-payée, sous forme d'une facture mensuelle correspondant à un abonnement fixé à l'avance et/ou à la consommation réalisée, il est lié à une durée minimale d'engagement.	Les particuliers y compris les professions libérales (épiciers, plombiers, médecins, comptables, ...)	Post-payé	Avec engagement
	Conventionnel	Il regroupe l'ensemble des offres destinées aux consommateurs adhérents à des mutuelles ou amicales ou équivalents, selon une formule post-payée, sous forme d'une facture	<u>Les adhérents</u> des mutuelles et des amicales	Post-payé	Avec engagement

		mensuelle correspondant à un abonnement fixé à l’avance, il est lié à une durée minimale d’engagement.			
--	--	--	--	--	--

En résumé le marché est segmenté comme suit :



Questions :

Quel est votre avis quant à la proposition ?

Avez-vous d’autres propositions ?

Détaillez et argumentez votre réponse.

2. Dispositions règlementaires :

2.1. Marché B2C :

▪ Marché B2C prépayé :

Les niveaux de l'ARPG et l'ARPM à respecter par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications ont été établis par la décision Coll/Reg/2025/01 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 03 janvier 2025 portant sur l'adoption et la révision de certaines mesures de régulation en matière d'offres commerciales et sont détaillés comme suit :

B2C Prépayé			
ARPM (en DT TTC) : 0,038			
ARPG			
Forfait/option en Go	DT HT	DT TTC (TVA 19%)	DT TTC (TVA 7%)
≤ 1	3,782	4,5	4,046
]1-2]	3,361	4	3,597
]2-3]	2,521	3	2,697
]3-25[	2,101	2,5	2,248
]25-42[	1,008	1,2	1,079
]42-55[	0,924	1,1	0,989
]55-75[	0,84	1	0,899
]75-100[	0,756	0,9	0,809
]100-200[	0,605	0,72	0,647
]200 et plus	0,42	0,5	0,45

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont tenus de s'interdire de commercialiser la data mobile gratuitement ou sous forme de bonus ou gratuité.

Il n'y a pas de subvention de terminaux.

▪ Marché B2C post-payé :

Les niveaux de l'ARPG et l'ARPM sont fixés en tenant compte de ceux des niveaux de référence arrêtés pour le B2C prépayé moyennant un taux de remise (**de l'ordre de 15%**) qui prend en considération l'engagement de l'abonné de générer une facture mensuelle (ARPU) pendant une période bien définie préalablement.

Les niveaux de l'ARPG et l'ARPM que l'INT se propose de fixer pour ce segment de marché (B2C post-payé avec engagement minimal de 12 mois) sont détaillés comme suit :

B2C Post-payé			
ARPM (en DT TTC) : 0,032			
ARPG			
Forfait/option en Go	DT HT	DT TTC (TVA 19%)	DT TTC (TVA 7%)
≤ 1	3,214	3,825	3,439
]1-2]	2,857	3,400	3,057
]2-3]	2,143	2,550	2,293
]3-25[	1,786	2,125	1,911
]25-42[	0,857	1,020	0,917

[42-55[	0,786	0,935	0,841
[55-75[	0,714	0,850	0,764
[75-100[	0,643	0,765	0,688
[100-200[	0,514	0,612	0,550
[200 et plus	0,357	0,425	0,382

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont tenus de s'interdire de commercialiser la data mobile gratuitement ou sous forme de bonus ou gratuité.

Le montant de la subvention pour les terminaux :

Les avantages offerts par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sous forme de subvention de terminaux ne peuvent en aucun cas dépasser les plafonds inscrits dans le tableau ci-dessous :

Durée d'engagement	12 mois	24 mois	36 mois
Le nombre de forfaits maximum à fournir en tant que subvention des terminaux	3 fois	6 fois	9 fois
	Le montant du forfait mensuel	Le montant du forfait mensuel	Le montant du forfait mensuel

▪ Marché B2C post-payé conventionnel :

Les niveaux de l'ARPG et l'ARPM sont fixés en tenant compte de ceux des niveaux de référence arrêtés pour le B2C prépayé moyennant un taux de remise plus généreux que celui appliqué pour le segment du marché B2C post-payé avec engagement (**de l'ordre de 20%**) qui prend en considération :

- L'engagement de chacun des abonnés de générer une facture mensuelle (ARPU) pendant une période bien définie préalablement.
- Le nombre des abonnés souscrivant dans le cadre de la convention.

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications fixent librement les tarifs des prestations offertes au niveau du marché B2C postpayé conventionnel et ce en respectant les niveaux de l'ARPG et de l'ARPM que l'INT se propose de fixer pour ce segment de marché et qui sont détaillés comme suit :

B2C Post-payé conventionnel			
ARPM (en DT TTC) : 0,030			
ARPG			
Forfait/option en Go	DT HT	DT TTC (TVA 19%)	DT TTC (TVA 7%)
≤ 1	3,025	3,600	3,237
]1-2]	2,689	3,200	2,877
]2-3]	2,017	2,400	2,158
]3-25[	1,681	2,000	1,798
[25-42[	0,807	0,960	0,863
[42-55[	0,739	0,880	0,791
[55-75[	0,672	0,800	0,719
[75-100[	0,605	0,720	0,647
[100-200[	0,484	0,576	0,518
[200 et plus	0,336	0,400	0,360

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications doivent se conformer aux dispositions suivantes :

- S'interdire de commercialiser la data mobile gratuitement ou sous forme de bonus ou gratuité.
- S'interdire d'accorder des cartes SIM prépayées sans engagement avec des avantages gratuits (Familia/Together, ...).
- L'adhérent de l'amicale ou de la mutuelle ne peut bénéficier que d'une seule carte SIM (avantages conventionnels).

Le montant de la subvention pour les terminaux :

Les avantages offerts par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sous forme de subvention de terminaux ne peuvent en aucun cas dépasser les plafonds inscrits dans le tableau ci-dessous :

Durée d'engagement	12 mois	24 mois	36 mois
Le nombre de forfaits maximum à fournir en tant que subvention des terminaux	6 fois Le montant du forfait mensuel	9 fois Le montant du forfait mensuel	12 fois Le montant du forfait mensuel

2.2. Marché B2B :

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications fixent librement leurs tarifs dans le respect des conditions d'une concurrence saine et loyale et doivent se conformer aux dispositions suivantes :

- S'interdire d'accorder des cartes SIM prépayées sans engagement avec des avantages gratuits (Familia/Together, ...).
- Ne pas permettre l'activation des services VAS à partir du solde du forfait à l'exception des services d'intérêt général.
- La personne appartenant au milieu professionnel ne peut bénéficier que d'une seule carte SIM (avec des avantages B2B).
- La personne appartenant au milieu professionnel ne peut pas bénéficier **des avantages sur d'autres produits TIC utilisés en dehors de l'activité professionnelle** (tels que les abonnements des offres fixe (voix et/ou internet) destinés pour un usage résidentiel autres que ceux respectant les dispositions réglementaires des offres résidentielles).

Questions :

Quel est votre avis quant à la proposition ?

Avez-vous d'autres propositions ?

Détaillez et argumentez votre réponse