



Consultation publique

Révision des règles et des conditions
afférentes aux actions CVM

Septembre 2025

Modalités pratiques de réponse

La présente consultation publique est ouverte du **11 au 30 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 Echbia, 1073 Montplaisir, Tunis

En tant que régulateur du marché des télécommunications en Tunisie, l'Instance Nationale des Télécommunications (INT), veille à l'instauration d'un environnement propice à la croissance de l'activité économique de tous les acteurs sur le marché et à l'investissement en mettant en place une concurrence saine et loyale entre les différents acteurs du marché.

Ainsi, l'INT a rendu plusieurs décisions règlementaires 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 :

- Décision Coll/Reg/2025/01 du 03 janvier 2025 portant révision de certaines mesures de régulation en matière d'offres commerciales.

Cette décision ainsi que celles qui l'ont précédé portent sur les procédures ainsi que la fixation des niveaux minima au-dessous desquels les opérateurs de réseaux publics de télécommunications ne sont pas autorisés à fixer leurs tarifs commerciaux pour les divers types des prestations (internet fixe, data mobile, voix et SMS).

Les approches ainsi que les niveaux se rapportant aux tarifs minima (ARPM, ARPSMS et ARPG) ont été révisés en fonction de l'évolution du marché (introduction de la 5G, développement de la fibre optique, changement des comportements des abonnés, ...).

Ces décisions ont été motivées par les constats établis sur le marché confortés par les résultats issus des missions d'audit des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique des opérateurs.

- Fixation des règles et des conditions afférentes aux actions dites « Customer Value Management (CVM) » par la décision Coll/Reg/2020/13 du 23 décembre 2020. L'INT a révisé lesdites conditions par la décision Coll/Reg/2022/10 du 18 mai 2022 et la décision Coll/Reg/2024/12 en date du 25 septembre 2024.

Ces mesures visent à mettre en place un environnement propice à la croissance de l'activité économiques de tous les acteurs sur le marché et à l'investissement en mettant en place une concurrence saine et loyale entre les différents acteurs du marché.

Toutefois, en vue d'améliorer la situation concurrentielle dans le marché des télécommunications tunisien et de préserver la valeur des services de télécommunications (voix, internet ...), l'INT estime qu'il est opportun de faire une évaluation de l'impact de ces mesures sur le marché tunisien des télécommunications et d'apporter les modifications nécessaires aux méthodes, principes et règles à respecter par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications.

Le cadre actuel autorise aux opérateurs de réseaux public de télécommunications (ORPT) de commercialiser des actions CVM adressées à leurs abonnés résidentiels, en observant les exigences suivantes :

- Un abonné (chaque SIM) n'est ciblé par une action CVM **qu'après au moins trente (30) jours d'ancienneté** de la date d'activation de sa ligne.
- Le nombre total des abonnés pouvant bénéficier **des actions CVM par mois calendaire** ne doit en aucun cas dépasser **30% du parc d'abonnés RGS 180**.
- L'abonné peut bénéficier autant de fois des actions CVM sans dépasser le plafond de 4,5 DT TTC par mois calendaire.

- Aucune communication grand public n'est autorisée quelle que soit sa nature. Les canaux de communication ciblant les abonnés concernés sont des canaux personnalisés (après authentification par MSISDN). Ces canaux sont limités à SMS, Espace client logué dans l'application mobile ou le site web).
- Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont tenus de dédier un code USSD, à communiquer à l'INT, valable **uniquement** pour l'activation et la gestion des actions CVM ainsi que le suivi de la consommation des avantages CVM.
- Aucune action n'est autorisée pour les offres de type CVM au niveau des guichets.
- Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications doivent s'interdire de combiner une action CVM et une/des offres commerciales et ce pour tous les volumes même pour les volumes inférieurs ou égaux à 1Go.
- Chaque opérateur de réseaux publics de télécommunications est tenu d'informer l'Instance Nationale des Télécommunications de l'action CVM à commercialiser avant au moins **cinq (05) jours ouvrables** de la date de sa commercialisation.
- L'Instance Nationale des Télécommunications peut intervenir, si elle constate une non-conformité, avant le lancement ou au cours du commercialisation pour demander la modification ou l'arrêt de l'action CVM.
- L'Instance Nationale des Télécommunications peut intervenir si elle constate, avec tout moyen, un impact négatif des actions CVM sur le marché.
- L'Instance Nationale des Télécommunications peut engager un audit ponctuel en cas de litige ou d'infraction constatée concernant une ou des actions CVM.
- L'Instance Nationale des Télécommunications effectue un audit annuel concernant les actions CVM de chaque opérateur de réseaux publics de télécommunications. Les frais de la mission d'audit sont à la charge de l'opérateur de réseau public de télécommunications. Le régulateur et les opérateurs se mettent d'accord sur les modalités de l'audit et le choix des auditeurs.

L'INT a observé sur le marché plusieurs pratiques en relation avec les actions CVM et ayant fait l'objet de plusieurs contestations (litiges, réclamations,...). Parmi les pratiques on cite le lancement des actions non conformes aux dispositions réglementaires.

Plusieurs demandes des opérateurs de réseaux publics de télécommunications lui ont également été adressées pour revoir les règles régissant actuellement la commercialisation des actions CVM.

Suite à ces cas de non-respect des exigences relatives aux actions CVM pouvant être la source de la destruction de la valeur du marché, l'INT a demandé aux opérateurs réseaux publics de télécommunications de :

- ✓ Se conformer aux règles régissant la commercialisation des actions de type CVM.
- ✓ Faire parvenir à l'INT l'impact des CVM.
- ✓ Formuler les éventuelles demandes de modifications souhaitées.

Par ailleurs, l'Instance a exprimé sa prédisposition à étudier **toute proposition qui est de nature à préserver la valeur du marché et à augmenter la dynamique concurrentielle** (basée sur l'innovation et non sur la guerre des prix au détriment de la qualité).

À cet égard, l'Instance compte réviser sa position en ce qui concerne la mise en place d'un système de contrôle tarifaire symétrique conformément à la réglementation en vigueur qui est de nature à trouver un juste équilibre entre la rentabilité et la pérennité de l'activité des acteurs d'une part et la proposition des tarifs abordables qui profitent aux consommateurs finaux d'autre part.

Ce système devrait in fine :

- ✓ Permettre de palier aux lacunes des dispositions régissant actuellement les actions CVM.
- ✓ Donner plus de précision sur le cadre régissant les actions CVM.
- ✓ Donner plus de flexibilité aux opérateurs.
- ✓ Préparer le marché à un passage pour une régulation ex-post.

Dans ce cadre, l'INT se propose de modifier sa décision Coll/Reg/2024/12 en date du 25 septembre 2024 portant fixation des règles et conditions de commercialisation des actions de type "Customer Consumer Value", dans le sens d'appliquer de nouvelles règles comme suit:

1. **Abonnés cibles** : Un abonné (chaque SIM) n'est ciblé par une action CVM qu'après au moins trente (30) jours d'ancienneté de la date d'activation de sa ligne :
 - **Pour cette exigence, l'INT se propose de maintenir la même disposition sans changement aucun.**

Question.1 : Quel est votre avis quant à la proposition ? Avez-vous d'autres propositions ? Détaillez et argumentez votre réponse

2. **Seuil du nombre des abonnés à cibler par mois** : Le nombre total des abonnés pouvant bénéficier **des actions CVM par mois calendaire** ne doit en aucun cas dépasser **30% du parc d'abonnés RGS 180.**
 - L'INT estime qu'il est envisageable de fournir plus de souplesse aux opérateurs en révisant le seuil de la cible de 30% à 50%. Ainsi, la nouvelle disposition sera comme suit : « Le nombre total des abonnés pouvant bénéficier **des actions CVM par mois calendaire** ne doit en aucun cas dépasser **50% du parc d'abonnés RGS 180.** »

Question.2 : Quel est votre avis quant à la proposition ? Avez-vous d'autres propositions ? Détaillez et argumentez votre réponse

3. **Récurrence des actions CVM par abonné et valeur** : Un abonné peut bénéficier de plusieurs actions CVM par mois avec une valeur cumulative maximale de 4,5 DT TTC.
 - L'INT estime qu'à ce stade il est opportun de maintenir le niveau de la valeur du plafond à 4,5 DT TTC/ abonné ciblé/mois calendaire. Toutefois, elle estime qu'il est opportun de permettre des volumes de CVM en fonction du niveau de la consommation. Autrement, l'abonné ciblé peut bénéficier d'un volume de CVM dépassant le 1 Go/mois calendaire sans pour autant dépasser le plafond de 4,5 DT TTC autorisé.

Par exemple : Un abonné ayant activé et consommé un forfait 25 Go à 30 DT, pourra bénéficier de 2 Go supplémentaires avec un tarif du Go correspondant au palier concerné (soit 1,2 DT dans notre exemple) et ce dans la limite de 4,5 DT TTC. Cette mesure permettra d'adapter le bonus CVM pour chaque segment du marché.

Question.3 : Quel est votre avis quant à la proposition ? Avez-vous d'autres propositions ? Détaillez et argumentez votre réponse

4. **Canaux de communication** :
 - Aucune communication grand public n'est autorisée quelle que soit sa nature. Les canaux de communication ciblant les abonnés concernés sont des canaux personnalisés (après

authentification par MSISDN). Ces canaux sont limités à SMS, Espace client logué dans l'application mobile ou le site web.

- Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications sont tenus de dédier un code USSD, à communiquer à l'INT, valable **uniquement** pour l'activation et la gestion des actions CVM ainsi que le suivi de la consommation des avantages CVM.
- Aucune action n'est autorisée pour les offres de type CVM au niveau des guichets.

➤ **Pour cette exigence, l'INT se propose maintenir la même disposition sans changement aucun.**

Question.4 : Quel est votre avis quant à la proposition ? Avez-vous d'autres propositions ? Détaillez et argumentez votre réponse.

- 5. Combinaison action CVM et offre commerciale :** Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications doivent s'interdire de combiner une action CVM et une/des offres commerciales et ce pour tous les volumes même pour les volumes inférieurs ou égaux à 1Go.

➤ **Pour cette exigence, l'INT se propose de maintenir la même disposition sans changement aucun.**

Question.5 : Quel est votre avis quant à la proposition ? Avez-vous d'autres propositions ? Détaillez et argumentez votre réponse

6. Avis préalable de l'INT et contrôle :

- Chaque opérateur de réseaux publics de télécommunications est tenu d'informer l'Instance Nationale des Télécommunications de l'action CVM à commercialiser avant au moins **cinq (05) jours ouvrables** de la date de sa commercialisation.
- L'Instance Nationale des Télécommunications peut intervenir, si elle constate une non-conformité, avant le lancement ou au cours du commercialisation pour demander la modification ou l'arrêt de l'action CVM.
- L'Instance Nationale des Télécommunications peut intervenir si elle constate, avec tout moyen, un impact négatif des actions CVM sur le marché.
- L'Instance Nationale des Télécommunications peut engager un audit ponctuel en cas de litige ou d'infraction constatée concernant une ou des actions CVM.
- L'Instance Nationale des Télécommunications effectue un audit annuel concernant les actions CVM de chaque opérateur de réseaux publics de télécommunications. Les frais de la mission d'audit sont à la charge de l'opérateur de réseau public de télécommunications. Le régulateur et les opérateurs se mettent d'accord sur les modalités de l'audit et le choix des auditeurs.

➤ **Pour cette exigence, l'INT se propose de maintenir la même disposition sans changement aucun.**

Question.6 : Quel est votre avis quant à la proposition ? Avez-vous d'autres propositions ? Détaillez et argumentez votre réponse.