

**Consultation publique**

**Révision des règles et des conditions afférentes aux actions CVM**

République Tunisienne

Instance Nationale des Télécommunications

**Aout 2024**

**Modalités pratiques de réponse**

La présente consultation publique est ouverte du **27 aout au 05 septembre 2024**. 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 :

* Fixation des procédures d’examen des offres des services de détail destinées au grand public (décision 54 du 11 juin 2014 telle que complétée et modifiée). Cette décision ne s’est pas limitée uniquement aux procédures mais elle a également fixé des niveaux minima au-dessous desquels les opérateurs ne sont pas autorisés à fixer leurs tarifs commerciaux pour les trois types des prestations (voix, SMS, et data mobile).

Cette décision a été motivée par les constats établis sur la destruction de valeur du marché. Ces constats, ont été confortés par les résultats issus des missions d’audit des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique des opérateurs.

Les niveaux des tarifs minima (ARPM, ARPSMS et ARPG) ont été révisés en fonction de l’évolution du marché.

* Arrêt de commercialisation des offres à bonus permanent des opérateurs de réseaux des télécommunications (Décision du 24 mai 2017 susvisée). L’Instance a jugé que ces offres sont de nature à détruire la valeur du marché particulièrement pour la voix.
* Fixation des règles d’affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et de services à contenu des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de service internet et des services à valeurs ajoutées (Décision du 12 Avril 2017 susvisée). Cette décision vise la protection du consommateur en lui garantissant le droit à une information transparente et fiable.
* Fixation des règles et des conditions afférentes aux actions 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.

Cette décision vise 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 et les opérateurs de réseaux virtuels des 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 :

* La valeur de chaque action envisagée ne doit pas dépasser 3,781 DT HT (soit 4,500 DT TTC pour une TVA de 19%) pour chaque abonné.
* L’action doit être créatrice de valeur.
* La durée maximale de commercialisation d’une action CVM ne doit pas dépasser 05 jours par action.
* Le nombre total des abonnés ciblés par une action ne doit en aucun cas dépasser 5% du parc d’abonnés RGS 180.
* L’intervalle entre deux actions CVM ne doit pas être inférieur à 30 jours à partir du dernier jour de sa commercialisation. Cet intervalle n’est plus exigé si les actions sont différentes (cibles, ou mécanismes, ou conditions …)

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 :

* Lancement des actions CVM sans les soumettre préalablement à l’avis de l’INT.
* Lancement des actions non conformes à celles ayant fait l’avis de non-objection de l’INT.
* Communication grand public sur les actions CVM.
* Combinaison des CVM avec des offres commerciales créant une confusion chez l’abonné ce qui a engendré une opacité et un manque de transparence pour tous les acteurs du marché.

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.
* Ne pas faire de combinaison entre offre/option et action CVM.
* Faire parvenir à l’INT l’impact des CVM.

Par ailleurs, l’Instance exprime 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 règlementation 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 souhaite modifier sa décision Coll/Reg/2022/10 en date du 18 mai 2022 dans le sens d’appliquer de nouvelles règles :

1. **Abonnés cibles :** Un abonné (SIM) n'est ciblé par une action CVM qu'après au moins 2 mois d'ancienneté (de la date d'activation de sa ligne).

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

1. **Seuil du nombre des abonnés à cibler par mois** : Le nombre total des abonnés ciblés par mois par l’ensemble des actions CVM ne doit en aucun cas dépasser 15% 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

1. **Récurrence des actions CVM par abonné et valeur :** Un abonné ne peut bénéficier que d’une seule action CVM au maximum par mois avec une valeur maximale de 4,5 DT TTC.

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

1. **Canaux de communication :** Aucune communication grand public n'est autorisée quelle que soit sa nature. Le seul canal de communication ciblant les abonnés concernés est le SMS.

**Question.4 :** Quel est votre avis quant à la proposition ?

Faut-il revoir les canaux de communication ciblant les abonnés concernés pour inclure, en sus des SMS, l’application mobile (**personnalisée pour chaque abonné**) en permettant l’utilisation des codes USSD dédiés seulement à l’activation et au suivi du solde des actions CVM ?

Avez-vous d’autres propositions ? Détaillez et argumentez votre réponse

1. **Combinaison action CVM et offre commerciale :** 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 1G (autrement le CVM ne peut être que gratuit).

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

1. **Avis préalable de l’INT :** Ne plus exiger l'avis de non-objection de l'INT pour commercialiser les actions CVM.
* Chaque opérateur est tenu d'informer l'INT de l'action CVM à commercialiser avant au moins 05 jours de la date de sa commercialisation
* L'INT 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'INT peut intervenir si elle constate, avec tout moyen, un impact négatif des actions CVM sur le marché.
* L’INT peut engager un audit ponctuel en cas de litige ou d’infraction constatée concernant une/des actions CVM.
* L’INT effectue un audit annuel concernant les actions CVM de chaque opérateur. Les frais de la mission d’audit sont **à la charge de l’opérateur de réseau public de télécommunications**. L’INT et les opérateurs se mettent d’accord sur les modalités de l’audit et le choix des auditeurs.

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