

Contributions des acteurs sur la consultation relative aux exigences à respecter au niveau du contrat liant un prestataire de service à un abonné résidentiel aux offres d'internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique).

I. Première version de la consultation publique lancée le 12/10/2023 :

1. Pour le contexte de la décision :

En ce qui concerne le contexte de la décision, Orange Tunisie a considéré que la mise en œuvre d'une telle décision aura des conséquences considérables sur les tarifs des services Internet fixe qui subiront des augmentations significatives. Ceci risque de freiner la dynamique de croissance des parcs d'abonnement observée jusqu'à présent, ralentissant ainsi les efforts d'inclusion numérique déployés par les acteurs du marché.

L'opérateur a estimé que les propositions avancées au niveau du projet de décision ne sont pas susceptibles de pouvoir contribuer efficacement à l'objectif d'amélioration de la qualité du service de certaines offres internet fixe illimité. Bien en au contraire, l'impact négatif sur le modèle économique actuel risque de se refléter sur la qualité de service. De plus, les contrats actuels comportent déjà des clauses de protection du client en cas de non-respect de la qualité de service prévue par le fournisseur, lui permettant de mettre fin à son engagement, si la qualité de service n'est pas conforme aux dispositions contractuelles.

Par ailleurs, il a considéré que l'amélioration de la qualité de service de certaines offres nécessite la mise en œuvre par l'INT des moyens et outils réglementaires et opérationnels pour auditer, mesurer et assurer le respect des engagements de niveau de service (SLA) de certaines offres internet fixe illimité, notamment les offres des gros xDSL à l'instar des services mobiles.

Dans le même cadre, l'Organisation de Défense du Consommateur (ODC) a considéré que le paragraphe « En effet, même si l'INT n'est pas chargée de statuer sur les litiges entre les abonnés et les opérateurs » n'est pas cohérent avec les dispositions de l'article 16 du décret N° 2014-4773 du 26 décembre 2014 qui stipulent que « l'INT se charge également des litiges résultants de l'exécution des contrats de services conclus entre les fournisseurs de services internet et leurs clients ».

A cet effet, il est important de signaler que l'article 16 en question évoque « les litiges résultants de l'exécution des contrats de services conclus entre les fournisseurs de services internet et leurs clients portés devant l'instance par les organismes du consommateur légalement établis ».

2. Pour l'article premier de la décision :

2.1. Synthèse des commentaires

Concernant les dispositions du premier article de la décision portant sur la durée d'engagement inscrite au niveau du contrat d'abonnement aux services de l'Internet fixe illimité, la majorité des acteurs a estimé que la durée d'engagement est un élément déterminant ayant un impact important sur le modèle économique de l'opérateur ou du fournisseur de service internet. En effet, selon les acteurs les formules d'engagement constituent un moyen mis en place par les opérateurs permettant



TJ

de faire bénéficier le client de tarifs abordables tout en assurant l'équilibre économique essentiel à la pérennité de l'activité et au maintien d'un bon niveau de service.

A cet égard, afin de prendre en considération les spécificités des offres sur les différents segments de marchés, il a été proposé par la majorité des acteurs de maintenir les diverses formules de durées d'engagement contractuelles existantes (mentionner clairement au niveau des contrats des durées d'engagement de 12, 24 ou 36 mois), en laissant au client la liberté de choisir la formule la plus adaptée à son budget.

En ce qui concerne le changement des modèles de contrats, la plupart des acteurs n'a pas soulevé de soucis particuliers à l'exception de :

- La Société Nationale des Télécommunications a estimé que la mise à jour des modèles actuels de contrats ne doit concerner que ceux signés par les abonnés à partir de la date de notification de la décision en question.
- La société Orange Tunisie a estimé que des changements constants, notamment en ce qui concerne les contrats, sont préjudiciables aux clients et ne favorisent pas la création d'un climat de confiance.

Enfin pour l'indication de la date d'expiration de contrat lors de chaque facturation, à l'exception de la société Nationale des Télécommunications et sa filiale Topnet qui ont considéré que l'action est difficile à gérer et nécessite un développement additionnel au niveau des systèmes de facturation, les autres acteurs n'ont pas émis de commentaires sur la proposition adoptée par l'Instance.

2.2. Détails des commentaires des acteurs

Pour la Société Nationale des Télécommunications :

1^{er} paragraphe : La durée d'engagement telle que définie au niveau du projet de décision (12 mois max) ne prend pas en considération les différentes segmentations du marché (B2B / B2C) et le type de l'offre et/ou de l'abonnement. En effet, dans certains cas où les offres sont packagées, incluant une Box et une variété de services, la durée de 24 mois par exemple, permet au client d'avoir une offre plus abordable et moins contraignante puisque les coûts seront beaucoup plus amortis sur 24 mois que sur 12 mois uniquement (Pour l'offre Rapido, le CPE coûte environ 270 DT à l'opérateur).

Ainsi, la Société Nationale des Télécommunications propose de remplacer la durée maximum de 12 mois par une durée qui ne doit pas dépasser 36 mois, tout segment de marché confondu.

2^{ème} paragraphe : La mise à jour des modèles de contrats ne doit concerner que ceux signés par les abonnés à partir de la date de notification de la décision en question. La fixation d'un délai susceptible de laisser le temps aux acteurs pour procéder aux mises à jour nécessaires est vivement recommandé.

3^{ème} paragraphe : La Société Nationale des Télécommunications considère que l'insertion de la mention de la date d'expiration du contrat à chaque fois de l'établissement de la facture est :

- ✓ Anti-commercial
- ✓ Difficile à gérer
- ✓ Un développement additionnel à prévoir un niveau de ses systèmes de facturation

La société Ooredoo Tunisie n'est pas favorable à une durée d'engagement d'un maximum de 12 mois, surtout en considérant les technologies futures 5G qui engageraient des investissements lourds.



La société Ooredoo Tunisie n'a pas d'objection à donner ce droit à l'abonné de résilier du contrat après la durée d'engagement telle que convenue contractuellement avec le client, et qui peut dépasser les 12 mois tel qu'explicité plus haut, tout en respectant un préavis de 30 jours.

la société **Orange Tunisie** estime que l'engagement du client est intrinsèquement lié au modèle économique de l'opérateur ou du fournisseur de services Internet, qui repose sur la subvention du terminal (CPE) fourni au client afin de compenser les coûts élevés de cet équipement réseau. En l'absence de cet engagement, le client pourrait se voir contraint de supporter la totalité des coûts du terminal en amont, entraînant ainsi une augmentation significative des frais d'accès à l'abonnement internet fixe et induisant une baisse systématique des ventes.

Les formules d'engagement, largement adoptées à l'échelle internationale, constituent un moyen mis en place par les opérateurs et permettent de faire bénéficier le client de tarifs abordables, tout en assurant l'équilibre économique essentiel à la pérennité de l'activité et au maintien d'un bon niveau de service.

La société Orange Tunisie a souligné que les terminaux/CPE sont des produits importés, dont les prix ont connu une inflation notable ces dernières années. Soumis à des droits de douane, ces équipements représentent une charge significative pour les opérateurs et FSI, qui doivent les amortir.

Sa proposition est de maintenir les diverses formules de durées d'engagement contractuelles existantes (éventuellement d'exiger l'existence dans le catalogue d'au moins une formule à 12 mois), laissant ainsi au client la liberté de choisir la formule la plus adaptée à son budget.

La société Orange Tunisie a rappelé que l'opérateur est tenu de garantir une qualité de service conforme aux termes du contrat, et le client conserve le droit de résilier son abonnement sans frais si la qualité de service n'est pas assurée, tout en restituant le terminal s'il est dans la période d'engagement.

Il est à noter que des changements constants, notamment en ce qui concerne les contrats, sont préjudiciables aux clients et ne favorisent pas la création d'un climat de confiance.

Pour **Topnet** : Concernant la durée d'engagement, les FSI doivent avoir la possibilité d'appliquer des engagements de 12, 24 ou 36 mois avec tacite reconduction aussi bien pour les clients B2C que pour les clients B2B. Les durées d'engagement qui devront être clairement mentionnés au niveau des conditions générales de vente, sont justifiées par la nécessité de rentabilité de la technologie, des promos, des bundles, etc.

La mention de la durée d'engagement restant à courir n'est pas faisable au niveau de ses systèmes (cela nécessite un développement spécifique qu'on ne peut réaliser).

Pour **Gnet** : La durée du contrat liant le prestataire à l'abonné doit être d'une durée minimale de 12 mois, avec la possibilité de validation par l'INT de durée maximale de 36 mois pour certains types de contrats et ceci pour les raisons suivantes :

- ✓ Pour le cas des offres B2B, la durée d'engagement doit être supérieure à 12 mois pour certaines offres avec des frais importants investis par le FSI à la souscription de l'offre ne peuvent être amortis en une seule année (frais de mise en place, frais de l'équipement mis à disposition, etc...)



- ✓ Pour permettre au prestataire de proposer des offres B2C promotionnelles avec bundle produits ou offre spéciale pour les clients, qui nécessite une période plus importante que les 12 mois pour pouvoir rentabiliser l'offre proposée.

La société Hexabyte a signalé que la durée d'engagement minimale est de 12 mois prenant effet à partir de la date de mise en service de l'accès, la date de l'activation/mise en service de la ligne xDSL est communiquée au client via SMS, téléphone ou e-mail, cette durée est valable pour toutes les catégories de clients : résidentielle et professionnelle (B2C & B2B).

La durée peut être de 24 ou 36 mois dans le cadre d'offre promotionnelle ou dans le cas où l'abonné a bénéficié d'une « offre bundlée » avec un service ou produit supplémentaire notamment avec le projet White Label en cours de conclusion avec Tunisie Télécom et ce dans le but d'amortir le package sujet de souscription. Le client est tenu de payer les frais de son abonnement xDSL et de récupérer son modem en avance à la signature du formulaire d'abonnement.

La société Hexabyte a indiqué que le contrat est reconduit tacitement à l'expiration de la durée d'engagement initiale convenue entre les deux parties et mentionnée sur le contrat, la reconduction sert à rentabiliser l'abonnement et amortir les frais d'acquisition, de gestion et mise à disposition du CPE.

3. Pour l'article 2 de la décision :

3.1. Synthèse des commentaires

Au niveau de cet article, les remarques des acteurs se sont rapportées aussi bien à la question de résiliation du contrat (après l'expiration de la durée d'engagement) qu'à celle de suspension provisoire (après l'expiration de la durée d'engagement) d'autre part.

Concernant le droit du client de résilier son contrat après la durée d'engagement maximale de 12 mois, tous les acteurs ont confirmé ce droit de résiliation du contrat après l'expiration de la durée d'engagement consignée au niveau du contrat. Toutefois, les opérateurs et fournisseurs de service internet ont mis l'accent sur les conditions associées à cette résiliation. Selon Topnet, le client peut résilier son contrat au terme de la durée d'engagement moyennant des frais de résiliation. Le fournisseur de service internet a indiqué que l'upgrade de débit ou la migration de technologie font l'objet d'extension de la période d'engagement. Pour Hexabyte, un délai de préavis (30 jours) devra être respecté par le client pour permettre au fournisseur de service internet, selon le motif de résiliation, de prendre en charge la demande du client. La Société Nationale des Télécommunications, a quant à elle, proposé de prévoir le cas de résiliation durant la période d'engagement initiale ainsi que les conséquences associées à cette résiliation et de tenir compte au niveau de la décision du cas de résiliation (suite suspension) pour manquement aux obligations contractuelles (cas d'impayés par exemple).

Concernant la question de suspension provisoire, la majorité des acteurs s'est interrogée sur l'intérêt de cette clause de suspension provisoire de trois mois : pour certains acteurs comme Orange Tunisie, la suspension n'est pas une proposition pertinente pour les offres post-payés vu qu'il y a sur le marché des offres prépayées adapté à une consommation sans engagement. Ooredoo Tunisie, quant à elle, s'est interrogée sur la notion de suspension provisoire en mettant l'accent sur le fait que tout réengagement ou renouvellement doit être d'une durée minimum de 12 mois. La société Nationale des Télécommunications a indiqué, de sa part, que la suspension provisoire devrait être sur demande du client et elle est tributaire du respect de conditions et procédures (à définir par les acteurs du



TJ

marché) dans le cadre de l'offre de gros xDSL approuvée par l'Instance. A cet effet, l'opérateur propose que la durée de suspension soit proportionnelle et cohérente avec la durée d'engagement. Cette même remarque a été adoptée également par Topnet qui propose une durée de suspension de 30 jours par an. Les trois fournisseurs de services internet (Topnet, Hexabyte et Gnet) ont presque émis les mêmes remarques concernant les points suivants :

- Toute suspension ne devra être accordée qu'une seule fois par an.
- Toute suspension devra engager le client à une durée d'engagement supplémentaire (3 mois pour Topnet, 12 mois pour Gnet).
- Détermination claire des conditions d'éligibilité du client à la suspension (entre autres :le paiement des échéances précédant la suspension selon Gnet et les suspensions correspondant à une seule et même période de l'année pour Topnet, un préavis de 15 jours à respecter par le client pour Hexabyte).
- La suspension devra être accordée aussi dans le cadre de l'offre de gros.

De sa part, l'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur (OTIC) a suggéré de préciser au niveau de l'article 2 de la décision, la possibilité pour l'abonné de procéder à la résiliation de son contrat au siège social ou dans n'importe quel point de vente ou de présence de l'opérateur ou fournisseur de service internet.

3.2. Détail des commentaires des acteurs :

Pour la Société Nationale des Télécommunications :

Il y a lieu de dissocier les deux clauses se rapportant à la Résiliation et la Suspension provisoire et les insérer dans deux articles différents les régissant :

- La Suspension provisoire devrait être sur demande du Client et tributaire du respect de conditions et procédures à définir par les acteurs du marché dans le cadre de l'offre de gros xDSL après validation de l'INT. La durée de suspension devrait être proportionnelle et cohérente avec la durée d'engagement. En effet, faire bénéficier le Client de la possibilité de suspendre son abonnement, souscrit pour une durée maximale de 12 mois est nettement disproportionnée et serait préjudiciable aux intérêts des acteurs.
- La résiliation : Il y a lieu de prévoir le cas de résiliation durant la période d'engagement initiale ainsi que les effets qui en découleraient. À rajouter également le cas de résiliation suite suspension pour manquement aux obligations contractuelles (impayés...).

La société Ooredoo Tunisie a demandé de clarifier ce passage traitant la suspension provisoire de 3 mois afin d'émettre un avis et spécifier que tout réengagement ou renouvellement doit être de minimum 12 mois.

Selon **Orange Tunisie**, en ce qui concerne la résiliation, il est important de souligner qu'Orange Tunisie permet aux abonnés de résilier leur contrat à tout moment après la période initiale d'engagement, ou même pendant cette période si la qualité de service contractuelle n'est pas assurée. La demande de suspension provisoire de la facturation n'est ni réalisable ni justifiée, car l'opérateur continue à supporter les ressources réseau réservées pour le client et les coûts de maintenance associés, tant que le service n'est pas résilié.



La société Orange Tunisie indique qu'elle ne comprend pas la pertinence d'une telle proposition pour les offres postpayées. Par ailleurs, il existe sur le marché des offres prépayées (internet mobile non illimité) adaptées à une consommation sans engagement.

Selon Topnet, et en ce qui concerne la résiliation du contrat, le client aura la possibilité de résilier son contrat au terme de l'engagement de son contrat (12, 24 ou 36 mois) moyennant des frais de résiliation. A noter que l'upgrade de débit ou la migration de technologie feront l'objet d'extension de la période d'engagement.

Les conditions de suspension doivent être conditionnées et proportionnelles à la durée d'engagement et ne pourront dépasser 30 jours par an.

Pour le point concernant la suspension, Topnet considère qu'elle doit se faire une seule fois par an et correspondre à une seule et même période bien déterminée (les fractionnements des suspensions sur plusieurs périodes ne pourront être effectués).

Étant donné que Topnet aura à supporter des frais (modem, coût de colocation, etc.) et afin d'assurer la rentabilité sur le long terme, toute suspension devra engager le client à une durée d'engagement supplémentaire de 3 mois.

Pour le cas de la suspension provisoire, **Gnet** a noté que :

- L'abonné, après la période d'engagement, a le droit de suspendre son contrat d'une durée maximale de 3 mois sous condition que l'engagement client soit reconduit pour 1 année supplémentaire.
- La suspension provisoire de 3 mois est possible une seule fois tous les 12 mois.
- Les conditions d'éligibilité du client doivent être bien déterminés et notamment le paiement par le client des échéances précédent la suspension.

La suspension de la facturation de l'opérateur dans le cas de l'offre de gros doit être validée en parallèle de la suspension client.

Selon Hexabyte,

Après la durée d'engagement initiale, l'abonné peut demander résiliation de son abonnement XDSL avec envoi d'une demande notifiée par le client et signalée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 30 jours avant l'échéance du terme de l'abonnement.

Le délai de préavis (30 jours) permettrait au fournisseur et selon motif de résiliation, de prendre en charge la demande du client, l'étudier et y répondre, de retenir le client et œuvrer pour la résolution du problème technique représentant la quasi-totalité des mobiles des demandes de résiliation reçues.

Dans le cadre d'une résiliation anticipée demandée avant expiration de la durée minimale de 12 ou 24 mois, le client sera redevable du montant des mensualités restantes jusqu'à la fin de la durée de l'engagement.

La société Hexabyte a déclaré qu'elle ne peut pas, à ce jour, accorder l'option de suspension provisoire dans le cadre de l'XDSL Gros étant donné que Tunisie Télécom n'offre pas cette option. Si elle leur serait accordée par Tunisie Télécom pour les clients B2C & B2B, la société Hexabyte offrira la possibilité de suspension provisoire à raison de 1 mois/an indivisible et à condition que le client ait acquitté le paiement des périodes antérieures à sa demande de suspension et moyennant un préavis de 15 jours. La suspension provisoire entrainera prolongation systématique de l'engagement du client.



L'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur suggère d'ajouter au niveau de l'article 2 l'expression suivante « que ce soit au siège social ou dans ses annexes » comme suit :

« L'abonné a le droit de résilier le contrat de service conclu avec l'opérateur ou le fournisseur de services Internet, à tout moment, que ce soit au siège social ou dans ses annexes après la durée d'engagement maximale de 12 mois ».

4. Concernant l'article 3 de la décision, afférent à la restitution du modem :

4.1. Synthèse des commentaires

Concernant le fait que la résiliation du contrat ne soit pas conditionnée par la restitution de l'équipement terminal (CPE ou autre), la majorité des acteurs a indiqué que la non-restitution du modem pourra être envisagée seulement dans les deux cas suivants

- La monétisation du modem dès la souscription de l'abonné (selon des formules fixées au niveau du contrat)
- Le paiement de frais de résiliation qui représentent le reliquat du coût du modem non restitué.

Par ailleurs, pour ce qui est de la non-restitution de l'équipement terminal (CPE) lors de la résiliation du contrat après 36 mois de la conclusion du contrat, la plupart des acteurs a mis l'accent sur les points suivants :

- L'importance du coût du modem supporté par l'opérateur ou fournisseur de service Internet en tant qu'équipement réseau faisant partie des actifs.
- La non-restitution du modem lors de la résiliation du contrat par l'abonné est considéré comme un gaspillage de ressources pour les acteurs de plus elle est susceptible d'encourager des pratiques frauduleuses (comme la revente sur le marché parallèle de modem non restitués).

De sa part l'OTIC propose de modifier les dispositions de l'article 3 en donnant la possibilité au client de ne pas restituer le modem si la résiliation intervient 24 mois après la conclusion du contrat.

4.2. Détails des remarques des acteurs :

La Société Nationale des Télécommunications adhère totalement à l'idée que le Client a le droit de résilier à tout moment son contrat, mais doit, en revanche, payer les frais de résiliation et restituer le modem ou CPE qui constituent un centre de coût pour l'opérateur ou le FSI et dont la rentabilisation ne pourrait être atteinte sur un engagement max de 12 mois (durée max proposée par INT) ou sur quelques mois d'abonnement. A défaut, il devra payer le reliquat de son coût sur les mois non honorés de son engagement.

De ce fait, la clause stipulant que la résiliation n'est pas conditionnée par la restitution du CPE ou autre ne pourrait être acceptée dans le cas de résiliation après une bonne période de contractualisation (36 mois par exemple) ou en cas de monétisation des modems.

La restitution du CPE et accessoires fonctionnels soulève aussi la question de transfert de propriété ce qui amène la Société Nationale des Télécommunications à proposer de faire payer l'abonné les frais du Modem lors de la souscription. Chose qui plaiderait en défaveur du consommateur. Par ailleurs, le CPE non restitué pourrait être à l'origine d'usages frauduleux.

Concernant l'article 3, **la société Ooredoo Tunisie** n'a pas d'objection à ne pas contraindre la résiliation à la restitution du CPE ; Cependant, elle pense qu'il est indispensable que le coût du CPE soit intégré



dans le prix de vente de la solution Fixe et facturé au client, à une modalité à convenir avec le client, qui peut être en one shot, ou réparti sur une période d'engagement.

La société Orange Tunisie considère que le CPE /terminal est un équipement réseau qui fait partie des actifs de l'opérateur. Ne pas restituer cet équipement entraîne un gaspillage significatif des ressources et de ces produits importés qui sont payés en devise. Ces équipements, coûteux et soumis à des droits de douane, constituent un fardeau financier considérable pour l'opérateur. D'un autre côté, cette mesure risque de favoriser la prolifération de la revente de ces équipements sur le marché parallèle, pratique qu'on constate déjà et qui devrait être interdite et sanctionnée.

Lorsque le client achète le terminal dans le cadre de son abonnement de service, l'opérateur peut ne pas exiger sa restitution en cas de résiliation du contrat. Cependant, cette pratique n'est pas courante sur le marché tunisien ni à l'échelle internationale. Pour le client, il n'est généralement pas avantageux de posséder un terminal sans utiliser le service associé.

En revanche, du point de vue de l'opérateur, récupérer le CPE lui offre la possibilité de le réutiliser après remise en condition (rework), contribuant ainsi à l'effort d'optimisation des sorties de devise et du gaspillage des équipements.

La société Orange Tunisie propose de sensibiliser le client sur la valeur du terminal et l'usage qu'il en fait, en introduisant sur le marché des formules d'offres d'abonnement internet fixe avec un tarif spécifique à la location du terminal. Ces offres donneraient plus de transparence au client sur le modèle économique et une meilleure gestion des coûts pour l'opérateur ou le FSI.

Pour **Topnet**, les dispositions de l'article 3 ne pourront être applicables que suite à la monétisation des CPE et des ONT GPON, et suite à une étude d'impact sur le transfert de propriété.

Lors de la résiliation, le client devra soit restituer le modem, soit s'acquitter du reliquat du coût du CPE ou de l'ONT.

Pour **Gnet** : Les clauses de l'article 3 ne peuvent être validés qu'après monétisation du CPE par les différents opérateurs du marché. Le client, dans ce cas, doit s'acquitter du reste du montant dû de CPE en cas de résiliation (selon le prix clairement indiqué sur le contrat client)

La société **Hexabyte** considère que la résiliation implique restitution de l'équipement terminal (CPE ou autre) avec accessoires en parfait état de fonctionnement, à défaut Hexabyte se réserve le droit de facturer la valeur de l'équipement.

La récupération du matériel ou de sa valeur par Hexabyte est une condition nécessaire et préalable à toute résiliation du contrat vu l'importance du cout de l'équipement et son impact financier sur la rentabilité.de l'abonnement.

La société Hexabyte a indiqué qu'elle peut ne pas demander restitution du modem en cas d'achat du modem et dans le cas où le modem serait monétisé avec paiement à la souscription et facturation mensuelle de frais de mise à disposition.

L'OTIC propose de remplacer la durée de 36 mois par 24 mois « L'opérateur ou le fournisseur de services Internet ne doit pas demander la restitution de l'équipement terminal (CPE) lors de la résiliation du contrat après 24 mois de la conclusion du contrat ».

5. Concernant les articles 4 et 5 de la décision

5.1. Synthèse des commentaires



Pour l'article 4 relatif aux modifications des conditions contractuelles par l'opérateur ou le fournisseur de service Internet, les remarques des acteurs ont porté sur différents volets de l'article en question : La société Nationale des télécommunications s'interroge sur le moyen de prouver le consentement express de l'abonné sur la modification contractuelle.

Ooredoo Tunisie a adhéré à la position de l'Instance concernant le droit de l'abonné à la résiliation en cas de modification contractuelle non approuvée par ce dernier mais l'opérateur propose un délai plus court accordé à l'abonné pour effectuer la résiliation soit un à deux mois (au lieu de quatre mois) après l'entrée en vigueur de la modification. L'opérateur a suggéré de convenir avec l'Instance et les différents acteurs une matrice de responsabilités spécifiant les changements contractuels.

Orange Tunisie a estimé que toute modification contractuelle n'induisant pas de hausse de prix ou une dégradation du service ne devrait pas justifier la résiliation du contrat sans pénalité. Toutefois, elle a estimé que le client devra être notifié à l'avance de chaque augmentation tarifaire et il a la liberté d'exercer son droit de résiliation.

Pour les fournisseurs de services Internet, ils ont émis presque les mêmes remarques concernant le fait que toute modification contractuelle est soumise à la validation préalable de l'Instance (conditions d'application et conditions de notification du client...). Selon eux, ces modifications validées par l'Instance ne peuvent pas faire l'objet d'une résiliation sans condition.

De sa part, l'OTIC a proposé d'ajouter au niveau de l'article 4 la précision relative au fait que l'opérateur/fournisseur de service Internet, ne doit pas demander, dans le cas de résiliation pour modification contractuelle, la restitution du modem/équipement terminal.

Pour ce qui est des dispositions de l'article 5, plusieurs acteurs se sont interrogés sur la notion de « contrat à durée déterminée » et ont demandé plus d'éclaircissements. Orange Tunisie a estimé que le client a le droit de résilier son contrat si l'opérateur n'est pas en mesure de maintenir les conditions initiales.

5.2. Détails des remarques des acteurs :

Selon la **société Nationale des Télécommunications**, le 2ème paragraphe de l'article 4 stipulant que : « ... La communication de la modification des conditions contractuelles doit être assortie de l'information selon laquelle l'abonné peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, demander la résiliation du contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement pour le fournisseur, et ce dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification », soulève les réserves suivantes :

- Le moyen à adopter pour prouver le consentement express de l'abonné sur la modification tarifaire ou autres envisagée par le prestataire du fait que l'accord visé au niveau paragraphe 2 de l'article 4, implique un consentement exprimé d'une manière apparente, telle qu'une signature ou une déclaration verbale non équivoque.
- Des éclaircissements à apporter sur la deuxième partie du paragraphe ci-haut, considérée comme incompréhensible.

Pour le dernier paragraphe : Il y a lieu de remplacer le terme « Tarif » cité au niveau de la phrase : « l'abonné ne sera plus dans l'obligation d'acquitter le tarif pour la durée d'engagement restante par les termes « le reliquat ou les frais de résiliation ».



Concernant, l'**article 5**, au vu des contrats d'abonnement en vigueur conclus avec ses abonnés pour les services internet fixe/fibre..., la notion de contrats à durée déterminée semble récente pour la Société Nationale des Télécommunications et requiert des clarifications de la part de l'Instance afin de pouvoir statuer sur les clauses de cet article.

La société Ooredoo Tunisie adhère à la procédure indiquée au niveau de l'article 4 et c'est le processus qui est engagé actuellement. Elle est de l'avis à fixer un délai de résiliation du contrat, mais le délai de 4 mois lui semble long. Partant de sa connaissance du marché, un à deux mois comme délai est convenable.

Cependant, elle suggère de convenir avec l'Instance et l'industrie, d'une matrice de responsabilité spécifiant les changements contractuels (de par l'abonné- l'opérateur- le détenteur de l'infrastructure-).

La société Ooredoo Tunisie est favorable à ce que l'abonné résilie son contrat avec un délai de résiliation d'un mois et ce après restitution du CPE. Ceci pour limiter les risques des clients insolubles. Elle est également de l'avis à convenir à une matrice de responsabilités.

Elle confirme qu'il faut définir des clauses contractuelles portant sur les modifications dans les engagements contractuels ou tarifaires ; à défaut, l'abonné peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'à la fin de la période contractuelle.

Pour Orange Tunisie : Concernant l'article 4, elle estime que les modifications des conditions contractuelles n'induisant pas de hausse de prix ou de dégradation de la qualité de service, ne devraient pas justifier la résiliation du contrat sans pénalité. Elle accepte en revanche, qu'en cas de hausse de prix, le client doit être notifié à l'avance et peut exercer son droit de résiliation.

Quant à l'article 5, elle pense que le client peut exercer son droit de résilier si l'opérateur n'est pas en capacité de maintenir les conditions initiales.

Pour Topnet: Concernant les nouvelles conditions relatives aux modifications contractuelles, l'article 4 doit être supprimé car très pénalisant et ouvre le champ des interprétations. Toute décision (augmentation tarifaire, monétisation des CPE, frais de résiliation ou autre) approuvée par l'INT ne peuvent faire l'objet de résiliation sans condition. Pour les dispositions de l'article 5, Topnet estime que ces dispositions nécessitent un éclaircissement de la notion de « contrat à durée déterminée ».

La société Gnet, quant à elle, pense que l'article 4 ne doit pas être applicable dans les cas suivants :

- Les changements contractuels validés par l'INT
- Tous les changements contractuels dans le contrat client suite à changement opéré par l'opérateur (changement imposé par l'opérateur au FSI suite au changement dans le contrat d'offre de gros)

Concernant l'article 5, Gnet demande la clarification de la notion de contrat à durée déterminée pour pouvoir commenter cet article.

La société Hexabyte a signalé, concernant les dispositions de l'article 4, que toute modification des conditions contractuelles doit être soumise à l'INT pour validation et approbation avant application. Les conditions contractuelles sont annexées au formulaire d'abonnement et affichées sur son site web et sont aussi disponibles en ligne sur l'Espace Client, alloué aux abonnés.



Le FSI a signalé également que toute modification initiée par Tunisie Télécom : déploiement d'une nouvelle technologie nécessitant migration des abonnés d'une technologie vers une autre tel que passage du cuivre vers la fibre etc... doit être négociée à l'avance et avant lancement et application avec les fournisseurs de service internet sous l'égide l'INT.

De plus, Hexabyte a rajouté que toute nouvelle condition contractuelle approuvée et validée par l'INT doit être communiquée aux clients dans les délais fixés par l'INT. L'abonné ne peut en aucun cas et sans délai contester ou refuser les nouvelles conditions et ne peut en aucun cas demander dédommagement. La résiliation du contrat dans ces cas reste soumise aux conditions détaillées dans l'article 2 tel que proposé par Hexabyte.

Pour ce qui est des modifications tarifaires, Hexabyte a indiqué que toute modification des conditions tarifaires dans le cadre des offres promotionnelles doit être soumise à l'INT pour validation et approbation avant application. Hexabyte peut réviser ces tarifs à la hausse selon dispositions de l'administration fiscale ou dans le cas de contraintes économiques lui permettant équilibrage de son activité ou dans le cas de hausse des tarifs de l'offre gros initiée par Tunisie Télécom, hausse des tarifs de la bande passante, colocation, hébergement, transit, achats CPE et divers équipements, droits de douane, charges sociales, charges salariales, énergie, loyer etc...et surtout pour ne pas vendre à perte.

Le FSI a noté aussi que les nouveaux tarifs seront appliqués lors du paiement des prochaines factures et l'abonné doit acquitter le tarif pour la durée d'engagement restante. Toute modification des tarifs initiée par Tunisie Télécom doit être négociée à l'avance et avant lancement et application avec les fournisseurs de service internet avant soumission à l'INT pour validation.

Pour les dispositions de l'article 5, Hexabyte a estimé que tous les contrats sont conclus pour des durées déterminées (de date à date) et doivent disposées des conditions contractuelles validées par l'INT.

Pour l'OTIC, l'organisation a recommandé d'ajouter au niveau de l'article 4 la phrase suivante « De même dans ce cas L'opérateur ou le fournisseur de services Internet ne doit pas demander la restitution de l'équipement terminal (CPE) ».

6. Concernant l'article 6 afférent au débit minimum fourni :

6.1. Synthèse des commentaires

La majorité des acteurs a mis l'accent sur un même point qui concerne les outils de mesure pour le débit minimum consigné au niveau de l'article 6. Ils estiment que les mesures effectuées par le client sur l'état de son débit, ne pourraient être que subjectives et déclaratives. Ainsi, il a été proposé de mieux définir les outils et méthodes à utiliser pour mesurer le débit afin d'avoir des mesures objectives faites dans des conditions normales.

Ooredoo Tunisie et Orange Tunisie ont estimé qu'il n'y a pas de raison de différencier le débit minimum en fonction des technologies (xDSL et Fibre optique). Ooredoo Tunisie a proposé de remplacer la notion de débit minimum par un débit moyen. Orange Tunisie, de sa part, a suggéré de prévoir dans les offres la garantie de 80% du débit minimum pour toutes les technologies.

Pour l'ODC, elle est d'avis d'opter pour les mêmes seuils prévus au niveau de la décision 107 en date du 11 novembre 2015 portant adoption de la méthodologie et des indicateurs de mesure de la qualité administrative et technique des services Internet fixe.

L'ODC propose d'ajouter :



- Un article qui précise les actions de INT si les seuils ne sont pas respectés.
- Un article qui précise les pénalités qui doivent être appliquées par l'INT.
- Un article qui précise la compensation du client final si le débit minimum n'est pas respecté.

De sa part, l'OTIC propose de modifier cette article dans de le sens de:

- Réviser le seuil débit minimum de 50% à 60% du débit commercial spécifié dans le contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fourni via la technologie xDSL.
- Donner le droit à l'abonné de résilier le contrat de service avec l'opérateur ou le fournisseur de services Internet avant la fin de la durée d'engagement, sans encourir de pénalité de résiliation et sans obligation de dédommagement envers le fournisseur.

6.2. Détail des commentaires des acteurs :

La Société Nationale des Télécommunications n'a aucune réserve sur les clauses de cet article sauf que les débits minimums exigés au niveau de cette décision ne pourraient être garantis que dans des conditions normales (hors dérangement, vol de câble/coupure...).

Par ailleurs, les outils de mesure sont à spécifier, du fait que les mesures que le Client peut effectuer sur l'état de son débit, ne pourrait être que subjectif et déclaratif. La mesure du débit et des paramètres de la connexion dépend non seulement du serveur de test et de l'utilisation au sein du réseau wifi du client mais aussi de la distance par rapport au routeur/modem.

La société Ooredoo Tunisie suggère que le fournisseur de services Internet ou opérateur de réseau public doit fournir un débit moyen. Elle ne voit cependant pas de raison à ce que la condition de débit minimal garanti soit différenciée en fonction de la technologie Fixe et Mobile, surtout pour le cas de la fibre.

Elle est de l'avis à s'engager sur un débit moyen et non minimum.

La société Orange Tunisie a mentionné qu'elle ne comprend pas la justification de la différenciation entre les niveaux de respect des débits minimums entre les différentes technologies. Du point de vue technique, garantir un débit sur un réseau radio (de type LTE TDD) est beaucoup plus complexe et onéreux que sur un réseau filaire (XDSL ou Fibre optique).

Pour un réseau Radio de type LTE TDD, la capacité de la ressource d'accès au réseau est limitée par le spectre et se partage entre les clients. La garantie d'un débit minimum requiert un seuil de tolérance de 10% à 20% qui tient compte des limitations propres à la boucle locale radio ainsi que des limitations du réseau de collecte ou de transport, communes à toutes les technologies.

Sa proposition est de prévoir dans les offres la garantie de 80% du débit minimum pour toutes les technologies.

Selon **Topnet** : Au sujet des exigences par rapport au débit minimum, cette mesure ne peut être déclarative, les méthodes et outils de mesure devront être explicités. Cette mesure devra être effectuée de manière objective moyennant une expertise et opérée dans des conditions normales, hors installation interne du client.

Selon **Gnet**, Les outils et les conditions à travers lesquels le client doit tester son débit doivent être clairement définies.

La société Hexabyte considère que tout service internet est sous la responsabilité de trois parties :

1. Tunisie Télécom,



2. Fournisseur de Service Internet
3. Client ; utilisateur final.

Fournir un débit maximum est son ultime objectif pour garantir satisfaction et fidélité des clients mais assurer ces débits minimums demeure tributaire des éléments suivants :

- Câblage et Support fournis par Tunisie Télécom.
- Distance et chemins de câble.
- Installation interne du client.
- Éligibilité des lignes.
- Utilisation du client : adéquation entre le débit choisi et acquis et besoin et consommation réelle du client.
- État et qualité des équipements utilisés par le client pour calculer ces pourcentages.

Définir et justifier ces pourcentages ne peut être fait que dans le cadre d'une expertise d'où la nécessité de désigner une entité qui se charge de :

- La vérification contradictoire de la présence d'un dérangement le long de la ligne support de l'accès (synchronisation des modems, conformité du passage des jarretières au répartiteur, continuité électrique).
- L'identification contradictoire de la cause de dysfonctionnement et détermination des responsabilités respectives.
- Le Rétablissement de la continuité métallique et/ou correction de l'incident.
- La rédaction conjointe du rapport détaillé d'expertise.

Cette prérogative doit couvrir tous les services de connectivité de toutes les catégories des clients : résidentielle et professionnelle (B2C & B2B).

Selon l'**ODC**, dans le présent projet de décision et précisément l'article 6, le seuil de débit pour les services xDSL est fixé à 50% et de 80% pour les services offerts sur fibre optique du débit commercial inscrit au niveau du contrat. L'ODC pense que ceci ne s'aligne pas à la décision de l'INT N°107 en date du 11 novembre 2015 portant adoption de la méthodologie et des indicateurs de mesure de la qualité administrative et technique des services Internet fixe qui spécifie que la qualité est jugée bonne si le débit est entre 80% et 95%.

Dans le cadre de garantir au minimum une bonne qualité au consommateur et s'assurer que ces seuils sont bien respectés, l'ODC propose de garder les mêmes seuils de la décision N°107 en date du 11 novembre 2015. La définition de débit doit être précise et alignée à la définition de la décision de l'INT N°107 en date du 11 novembre 2015 portant adoption de la méthodologie et des indicateurs de mesure de la qualité administrative et technique des services Internet fixe et aux standards de mesures de l'ETSI TS 102 250-2 qui spécifie que la mesure de débit se base sur le transfert de données avec succès.

De ce fait, l'ODC propose de bien préciser que le débit objet de ces seuils est le débit utile qui considère seulement les données utiles pour le client et ne prend pas en considération les données dues au défaut de signalisation et/ou des retransmissions. Ces problèmes réseaux doivent être sur la



responsabilité du fournisseur de service qui doit prendre toutes les mesures nécessaires pour les résoudre.

Dans ce projet de décision, on définit les seuils mais sans spécifier des actions suite à la dégradation de la qualité. A cet effet, l'ODC propose d'ajouter :

- Un article qui précise les actions de INT si ces seuils ne sont pas respectés.
- Un article qui précise les pénalités qui doivent être appliquées par l'INT.
- Un article qui précise la compensation du client final si le débit n'est pas respecté. Cette compensation doit être mise d'une manière très claire pour éviter les interprétations.

De plus, la compensation doit prendre en considération l'utilisation du lien offert (Résidentiel ou Business) du fait que le travail des professionnels peut être impacté par cette dégradation.

En ce qui concerne l'article 6, l'**OTIC** propose de remplacer cet article par ce qui suit :

« Chaque fournisseur de services Internet ou opérateur de réseau public de télécommunications est tenu de garantir un débit minimum conformément aux spécifications suivantes :

- Un débit équivalant à 60% du débit commercial spécifié dans le contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fourni via la technologie xDSL.
- Un débit équivalant à 80% du débit commercial spécifié dans le contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fourni via la fibre optique.
- Respecter le débit minimal garanti tel qu'indiqué dans l'offre commerciale pour l'internet fixe illimité fourni via la technologie LTE-TDD.

En cas de non-respect de ces critères, l'abonné a le droit de résilier le contrat de service avec l'opérateur ou le fournisseur de services Internet avant la fin de la durée d'engagement, sans encourir de pénalité de résiliation et sans obligation de dédommagement envers le fournisseur. Dans cette situation, l'abonné ne sera pas tenu de régler le tarif correspondant à la durée d'engagement restante. De même, l'opérateur ou le fournisseur de services Internet ne peut exiger la restitution de l'équipement terminal (CPE). ».

7. Concernant l'article 7 afférent au service après-vente pour le client :

7.1. Synthèse des commentaires

La majorité des acteurs n'a pas émis de remarques particulières concernant le service après-vente, le service d'assistance technique et le celui de traitement des réclamations à mettre à la disposition de l'abonné.

Pour la mise en place d'une interface web la majorité des acteurs ont insisté sur la nécessité d'accorder un délai raisonnable pour l'implémentation de cette interface :

- La Société Nationale des Télécommunications estime, que les fonctionnalités exigées au niveau de l'interface web requiert un développement spécifique d'où la nécessité d'un délai raisonnable permettant de procéder aux améliorations qui s'imposeraient.
- Ooredoo Tunisie s'engage à étudier la possibilité de mettre en place cette interface.
- La société Orange Tunisie estime que la création d'une interface web spécifique pour les réclamations ne serait pas efficace pour la gestion interactive des réclamations client. De plus



ceci serait coûteux pour l'opérateur sans réelle valeur ajoutée pour les clients, qui sont déjà habitués à ses canaux digitaux et téléphoniques.

- Topnet considère qu'il est nécessaire d'accorder un délai raisonnable pour l'interfaçage des outils FSI et TT et les développements nécessaires coté Topnet.
- Hexabyte estime que la mise en place d'une interface web pour la gestion des réclamations nécessite un délai de 90 jours pour la conception, le développement et la validation avant mise en place.
- l'ODC propose que l'INT aura un accès permanent en temps réel à l'interface web de gestion des réclamations de chacun des acteurs.

7.2. Détail des commentaires des acteurs :

Pour la Société Nationale des Télécommunications : Aucune remarque particulière par rapport aux exigences mentionnées au niveau de cet article du moment qu'elle est toujours disposée à fournir tous les services d'assistance nécessaires à ses clients. Néanmoins, la Société Nationale des Télécommunications estime, que les fonctionnalités exigées au niveau de l'interface web (dernier paragraphe : Le système doit notifier à l'abonné chaque réclamation ou demande avec une référence, date, heure et objet de l'action. Cette notification doit être soit imprimable directement de l'interface web soit communicable dans un format « pdf » par voie électronique au demandeur.) requiert un développement spécifique adapté aux nouvelles exigences. D'où la nécessité de lui accorder un délai raisonnable lui permettant de procéder aux améliorations qui s'imposeraient.

Ooredoo Tunisie confirme qu'elle offre à ses abonnés un service après-vente, un service d'assistance technique et un service chargé du traitement des réclamations. Elle s'engage à étudier la possibilité de mettre en place cette interface.

La société Orange Tunisie met à disposition de ses clients des outils de service après-vente multicanaux, comprenant le téléphone ainsi que les canaux digitaux tels que l'application My Orange et ses services après-vente dédiés sur Facebook/Messenger, pour traiter les réclamations relatives à l'ensemble des services proposés par l'opérateur, que ce soit pour les services mobiles ou fixes.

La création d'une interface web spécifique pour les réclamations ne serait pas efficace pour la gestion interactive des réclamations client. De plus ceci serait coûteux pour l'opérateur sans réelle valeur ajoutée pour les clients, qui sont déjà habitués à ses canaux digitaux et téléphoniques.

Pour **Topnet** Concernant les points relatifs au SAV et suivi des réclamations, certains des points listés au niveau de cet article existent au niveau de ses interfaces.

Nécessité de délais raisonnables pour l'interfaçage des outils FSI et TT et les développements nécessaires coté Topnet

La société Hexabyte dispose de ces moyens qui sont déjà requis pour l'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet : moyens humains, matériels et techniques nécessaires pour la fourniture de services internet conformément aux normes nationales et internationales en vigueur.

Pour la gestion des réclamations, une interface web, comme demandé, sera mise à la disposition des clients à travers l'espace client accordé aux abonnés et accessible en ligne leur permettant de suivre en temps réel l'état d'avancement de leurs requêtes, la mise en place d'un tel outil nécessite un délai



de 90 jours nécessaire pour la conception, développement, test et validation finale avant mise en place.

Dans le présent projet de décision et précisément l'article 7, « L'INT se réserve le droit d'auditer cet outil (interface web de gestion des réclamations) périodiquement ou lorsqu'elle le juge nécessaire. ». Par contre, dans le cadre des pouvoirs qui sont conférés à l'INT, notamment à l'égard de la protection et le respect des droits et des intérêts des consommateurs et en application du paragraphe 3 de l'article 74 du code des télécommunications, l'ODC propose que l'INT aura un accès permanent en temps réel à ces systèmes.

Le présent projet de décision ne précise aucune obligation de révision des anciens contrats.

L'ODC propose aussi de différer la mise en vigueur des nouveaux contrats après une validation de l'utilisation et la conformité par rapport au débit mentionné dans le contrat. S'il s'avère que le débit offert n'est pas conforme au contrat, l'offre doit être révisé selon le débit offert réellement.

8. Concernant l'article 8 afférent à la coupure du service Internet et conditions de rétablissement:

8.1. Synthèse des commentaires

Tous les acteurs sont d'accord sur le principe de ne pas faire payer le client pour un service non consommé. Toutefois, et pour des considérations opérationnelles chacun a des remarques concernant l'approche proposée par l'INT pour la mise en application dudit principe :

La Société Nationale des Télécommunications souhaite indiquer une précision au niveau de l'article pour cadrer les limites de responsabilité de chaque intervenant avant de passer à la non-facturation du service non consommé.

La société Orange Tunisie privilégie une mesure commerciale en faveur des clients affectés par une coupure du service internet (remise ou facture avoir), à la suspension de la facturation qui serait complexe à gérer avec des risques d'erreur et des problématiques de facturation.

Topnet estime que cette mesure est difficilement réalisable vu que la facturation des clients se fait à l'avance. Toutefois, Le FSI a précisé qu'il procède déjà à la compensation des périodes non connectées pour les clients qui ont subi des coupures de connexion.

Ooredoo Tunisie sollicite l'Instance afin de :

- Définir une matrice de responsabilités et préciser la nature et la cause de la coupure du service.
- Ne pas suspendre la facturation, mais à la place, proposer un geste commercial à l'abonné impacté.

Gnet considère que les clients non joignables ou indisponibles pour effectuer les tests nécessaires dans les 48 heures suivant la date de réclamation, ne sont pas éligibles à la suspension de facturation.

L'OTIC suggère de réviser l'article 8 dans le sens d'opter pour la suspension immédiate de la facturation qui doit être effective à partir de la date de réclamation et se poursuivre jusqu'à la complète restauration du service.

L'OTIC ajoute aussi que l'abonné doit avoir pleinement le droit de réclamer des dommages en cas de préjudice causé par la coupure de service. Ces dommages peuvent englober, sans toutefois s'y limiter, tous les inconvénients subis, les pertes financières directes, ainsi que tout autre préjudice résultant de l'interruption du service.



8.2. Détail des commentaires des acteurs :

Pour la **Société Nationale des Télécommunications** : Il est proposé d'ajouter la nuance suivante à cet article à savoir : « Nonobstant la matrice de responsabilité telle que définie par les acteurs du marché et/ou prestataires du service.

Ooredoo Tunisie sollicite l'Instance afin de :

- Définir une matrice de responsabilités et préciser la nature et la cause de la coupure du service.
- Ne pas suspendre la facturation, mais à la place, proposer un geste commercial à l'abonné impacté.

la **société Orange Tunisie** privilégie une mesure commerciale en faveur des clients affectés par une coupure du service internet (remise ou facture avoir), à la suspension de la facturation qui serait complexe à gérer avec des risques d'erreur et des problématiques de facturation.

Pour **Topnet** : En ce qui concerne la suspension des factures suite réclamation client, cette mesure ne peut être réalisée par Topnet vu que la facturation des clients se fait à l'avance. Toutefois, Topnet procède déjà à la compensation des périodes non connectées pour les clients qui ont subi des coupures de connexion.

La **société Topnet** considère que l'introduction de l'ensemble de ces dispositions nécessite une étude d'impact sur l'activité de Topnet et une réévaluation des coûts et des frais d'abonnement.

Pour Gnet: La suspension de facturation client suite à problème technique doit être accompagnée de la suspension de facturation de l'opérateur pour la même période (cas de l'offre de gros). Les clients non joignables ou indisponibles pour effectuer les tests nécessaires dans les 48 heures suivant la date de réclamation, ne sont pas éligibles à la suspension de facturation.

L'OTIC suggère de remplacer l'article 8 par ce qui suit :

« En cas de coupure de service Internet et en l'absence de rétablissement dans un délai de 48 heures à compter de la date de réclamation, le fournisseur de services Internet ou l'opérateur de réseau public de télécommunications est tenu de suspendre immédiatement la facturation. Cette suspension doit être effective à partir de la date de réclamation et se poursuivre jusqu'à la complète restauration du service.

La facture émise ultérieurement doit être transparente et claire, mentionnant explicitement le nombre de jours non facturés, calculé sur une base de 30 jours par mois. Cette mesure vise à assurer la justice financière pour l'abonné, en tenant compte du temps pendant lequel le service n'était pas disponible.

En outre, l'abonné a pleinement le droit de réclamer des dommages en cas de préjudice causé par la coupure de service. Ces dommages peuvent englober, sans toutefois s'y limiter, tous les inconvénients subis, les pertes financières directes, ainsi que tout autre préjudice résultant de l'interruption du service. ».

La **société Hexabyte** a estimé qu'elle n'est pas en mesure d'accorder une telle option ou privilège sans définir, valider et fixer la nature, le type et le motif du problème ayant causé une indisponibilité du service internet, qui peut être causée par le client utilisateur comme par Tunisie Télécom comme par le FSI. Hexabyte est prête à l'appliquer une fois cette même alternative serait accordée au FSI par Tunisie Télécom pour toutes les offres xDSL: double Guichet et Guichet Unique résidentielle et professionnelle (B2C & B2B).



II. Deuxième version de la consultation publique lancée le 31/01/2024 :

Il convient de noter que la société Topnet et Hexabyte ont maintenu leurs remarques transmis à l'Instance Nationale des Télécommunications lors du lancement de la première version de la consultation publique.

Quant à la Société Chifco, elle a indiqué au niveau de sa réponse qu'elle redoute que les mesures prévues au niveau de la décision entraînent une hausse du coût du service Internet pour le fournisseur de service Internet (FSI) et par conséquent pour les clients et qu'elles freinent l'évolution du parc client.

1. Pour l'article premier de la décision, afférent à la durée d'engagement :

1.1. Synthèse des commentaires :

Concernant les dispositions du premier article de la décision portant sur la durée d'engagement maximale inscrite au niveau du contrat d'abonnement aux services Internet fixe illimité, la majorité des acteurs se sont opposés à une telle mesure reposant sur une différenciation de la durée d'engagement en fonction de la technologie utilisée et ont demandé de donner la flexibilité au prestataire de services.

En effet, les acteurs ont exprimé leurs désaccords sur la distinction des durées d'engagement selon la technologie pour différentes raisons :

- La distinction ne prend pas en considération le principe de neutralité technologique. De plus, cette distinction basée sur les coûts des CPE selon l'opérateur ne tient pas compte du fait les coûts des CPE déployés pour les offres LTE sont plus importants que ceux de la FO.
- Il est déraisonnable de proposer des durées d'engagement clients différentes pour les trois technologies (xDSL , Radio et fibre), alors que les offres y afférentes sont dans des tarifications similaires et avec des coûts semblables.

De plus, il a été proposé par certains acteurs de donner plus de flexibilité pour proposer des durées d'engagements plus importantes dans certains cas où le client bénéficie d'une offre promotionnelle qui ne peut être rentabilisée sur douze (12) mois.

1.2. Détail des commentaires des acteurs :

Selon la Société Nationale des Télécommunications :

Il y a lieu d'ajouter une réserve par rapport aux durées max d'engagement en fonction de la technologie utilisée vu que ces distinctions vont à l'encontre et ne prennent pas en considération le principe de neutralité technologique

Cette distinction a été établie également sur la base des coûts CPE. Or, les coûts des CPE déployés pour les offres LTE sont plus importants que ceux de la FO.

Pour Ooredoo Tunisie :

L'opérateur est favorable à une durée d'engagement de 12 mois ferme renouvelable après accord du client. Cependant, Il est indispensable d'avoir un niveau de flexibilité et de charger l'abonné avec des frais supplémentaires afférent au CPE sur les durées d'engagements et fonction, au cas par cas, du tarif et des modalités de paiement proposés pour les différentes offres surtout en considérant les technologies futures 5G qui engageraient des coûts CPE lourds.

Quant à **Orange Tunisie**, elle a exprimé son accord avec cet article dans son ensemble.



Pour **Topnet**, le FSI a maintenu ses mêmes remarques (par rapport à la première version de la consultation) concernant la durée d'engagement. Les FSI doivent avoir la possibilité d'appliquer des engagements de 12, 24 ou 36 mois avec tacite reconduction aussi bien pour les clients B2C que pour les clients B2B. Les durées d'engagement qui devront être clairement mentionnés au niveau des conditions générales de vente, sont justifiées par la nécessité de rentabilité de la technologie, des promos, des bundles, etc.

La mention de la durée d'engagement restant à courir n'est pas faisable au niveau de ses systèmes (cela nécessite un développement spécifique qu'on ne peut réaliser).

Pour **Gnet**, le FSI a réitéré sa demande de donner la flexibilité au FSI de proposer une durée d'engagement contractuelle plus importante dans certains cas où le client bénéficie d'une offre promotionnelle qui ne peut être rentabilisée sur 12 mois, et notamment pour les cas d'offre avec bundle, ceci permettrait de varier les offres promotionnelles, et de répondre au mieux aux attentes des clients et prospects.

Il est aussi à souligner que le FSI trouve déraisonnable de proposer des durées d'engagement clients différentes pour les 3 technologies (xDSL, Radio et fibre), alors que les 3 offres sont plus ou moins dans des tarifications similaires, et avec des coûts semblables (hors coût du CPE qui devrait être régulé par la monétisation du CPE, et non par une différenciation dans la durée d'engagement)

Pour Hexabyte :

La durée d'engagement minimale est de 12 mois prenant effet à partir de la date de mise en service de l'accès, la date de l'activation/mise en service de la ligne XDSL est communiquée au client via SMS, téléphone ou e-mail, cette durée est valable pour toutes les catégories de clients : résidentielle et professionnelle (B2C & B2B).

La durée peut être de 24 ou 36 mois dans le cadre d'offre promotionnelle ou dans le cas où l'abonné a bénéficié d'une 'offre bundlée' avec un service ou produit supplémentaire notamment avec le projet White Label en cours de conclusion avec Tunisie Télécom et ce dans le but d'amortir le package sujet de souscription.

Le client est tenu de payer les frais de son abonnement XDSL et de récupérer son modem en avance à la signature du formulaire d'abonnement.

Le contrat est reconduit tacitement à l'expiration de la durée d'engagement initiale convenue entre les deux parties et mentionnée sur le contrat, la reconduction sert à rentabiliser l'abonnement et amortir les frais d'acquisition, de gestion et mise à disposition du CPE.

2. Pour l'article 2 de la décision :

2.1 Synthèse des commentaires :

Au niveau de cet article, les remarques des acteurs ont porté principalement sur la question de suspension provisoire (après l'expiration de la durée d'engagement). En effet, les acteurs ont estimé que la suspension provisoire de la facturation sera complexe à mettre en œuvre sur un plan technique et commercial et sa mise en œuvre pourrait engendrer des cas de fraude et d'insatisfaction clients.

2.2 Détail des commentaires des acteurs :

Selon la Société Nationale des Télécommunications :



TJ

Les modifications apportées au niveau de l'Article 2 qui concerne la suspension provisoire ne semblent pas avoir pris en considération les remarques et réserves émises par les acteurs du marché.

En effet, il serait judicieux de préciser que l'application d'une mesure/option sans bien préciser, cerner les conditions et mettre les gardes fous nécessaires peut amplement nuire à l'activité et aux différents acteurs du marché et ce pour les raisons suivantes :

- La mise en œuvre d'une telle mesure peut avoir un impact financier conséquent notamment en termes de baisse de revenus lors des pics saisonniers. Il est également essentiel de noter que si cette suspension ne serait pas conditionnée par le paiement des dûs antérieurs et serait offerte sans frais, pourrait avoir un impact démesuré sur l'activité des différents acteurs du marché.
- En absence d'expériences similaires à l'échelle internationale, ce service présentera un risque important pour :
 - ✓ Les offres d'Internet fixe qui sont un service offert par les ORPTs/FSIs indépendamment de l'usage du consommateur (autre les cas de SAV)
 - ✓ Les offres 2P post payées ou hybrides : Si le client ne paye pas le service Internet, il contestera également le paiement du service Voix, ce qui pourrait entraîner des litiges et des perturbations importantes.
- Difficulté de contrôler motifs d'éligibilité à la suspension (les motifs non impérieux) ou les abus dans l'application de cette mesure (la possibilité de suspension provisoire pour des cas de dunning et d'impayés).
- l'arrêt du service et de la facturation sont faits lors du dépôt de la demande de résiliation par le client et acquittement des dus et ce dans les 24 h qui suivent au max pour les produits FBB et non le début du mois qui suit la demande de résiliation.
- Le client doit s'acquitter de ses dus avant de suspendre son service, le service dunning ne peut être perturbé ou modifié suite demande d'un client pour
- Les motifs doivent être identifiés avec présentation d'un justificatif par le client pour ne pas encourager les clients à suspendre leur ligne pour vacances ou pour autres motifs non impérieux. Les motifs proposés : absence prolongée ou motif médical. Le motif qualité de la ligne ne constitue pas un motif de suspension mais de réclamation à traiter à part.
- Cette action comporte une intervention manuelle (avis et confirmation faisabilité IT) sur la ligne de chaque client pour suspendre uniquement le service Internet ainsi que sur la facturation de ce service uniquement : cette action est contraignante et risque de générer des problèmes et erreurs de facturation ou non facturation des services.
- On risque d'avoir un pic saisonnier de demandes de suspension (exemple pour les vacances d'été) et de perturber la facturation et impacter le revenu en cette période.
- Comme précisé avant, ce service doit être payant vu que les ressources réseau sont mises à disposition de ce client et non exploitées pour satisfaire d'autres demandes et vu qu'il y a un service rendu et effectué ligne par ligne suite à cette demande (intervention humaine pour suspension). Le cout du service devrait être donc égal au montant de la redevance majoré par la prestation de suspension des services voix et internet.
- L'engagement doit être prolongé par une durée égale à la durée de suspension.
- La durée de suspension devrait être proportionnée à la durée d'engagement (3 mois de suspension pour un abonnement de 12 mois est énorme)



Pour Ooredoo Tunisie :

L'opérateur s'interroge toujours sur la notion de suspension provisoire et a demandé de clarifier ce passage traitant la suspension provisoire de trois mois afin d'émettre un avis et de spécifier que tout réengagement ou renouvellement doit être sous la demande de l'abonné.

Ooredoo Tunisie n'a pas d'objection à donner ce droit à l'abonné de résilier du contrat après la durée d'engagement telle que convenue contractuellement avec le client, tel qu'explicité par l'article 2, tout en respectant un préavis de 30 jours. Toutefois, les frais d'accès qui sont à la charge du client ne seraient pas remboursés.

Pour Orange Tunisie :

L'opérateur considère que la suspension provisoire de la facturation sera complexe à mettre en œuvre sur un plan technique et commercial. La mise en œuvre d'une telle mesure pourrait engendrer des cas de fraude ou d'insatisfactions clients sur les modalités de sa mise en œuvre et les conditions d'éligibilité.

De plus, cette mesure n'est pas compatible avec les services post-payés d'Orange Tunisie et sera coûteuse en termes de développement, sans apporter de réelle valeur ajoutée ni pour le client ni pour le FSI. Orange Tunisie considère que les risques de demandes de suspension multiples, abusives et non justifiées vont impacter les process des systèmes d'information et de facturation et multiplier les problématiques techniques et opérationnelles.

Ainsi, Orange Tunisie a proposé de remplacer cette mesure par un mécanisme de remise à accorder à certains clients selon des conditions d'éligibilité à définir.

Pour Topnet :

En ce qui concerne la résiliation du contrat, le client aura la possibilité de résilier son contrat au terme de l'engagement de son contrat (12, 24 ou 36 mois) moyennant des frais de résiliation. A noter que l'upgrade de débit ou la migration de technologie feront l'objet d'extension de la période d'engagement.

Les conditions de suspension doivent être conditionnées et proportionnelles à la durée d'engagement et ne pourront dépasser 30 jours par an.

Pour le point concernant la suspension, Topnet considère qu'elle doit se faire une seule fois par an et correspondre à une seule et même période bien déterminée (les fractionnements des suspensions sur plusieurs périodes ne pourront être effectués).

Étant donné que Topnet aura à supporter des frais (modem, coût de colocation, etc.) et afin d'assurer la rentabilité sur le long terme, toute suspension devra engager le client à une durée d'engagement supplémentaire de 3 mois.

Pour Gnet :

Comme demandé lors de notre premier courrier, pour le cas de la suspension provisoire, Gnet a suggéré ce qui suit:

- L'abonné, après la période d'engagement, a le droit de suspendre son contrat d'une durée maximale de trois mois sous condition que l'engagement client soit reconduit pour une année supplémentaire.



- La suspension provisoire de 3 mois est possible une seule fois tous les 12 mois
- La suspension de la facturation de l'opérateur dans le cas de l'offre de gros doit être validée en parallèle de la suspension client

Gnet juge nécessaire que la date de début de la suspension provisoire coïncide parallèlement avec la date de fin d'échéance client pour que ceci n'interfère pas avec les autres process, et notamment le process de recouvrement et de contentieux client.

Pour Hexabyte :

Après la durée d'engagement initiale, l'abonné peut demander résiliation de son abonnement XDSL avec envoi d'une demande notifiée par le client et signalée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 30 jours avant l'échéance du terme de l'abonnement. Le délai de préavis (30 jours) permettrait au fournisseur et selon motif de résiliation, de prendre en charge la demande du client, l'étudier et y répondre, de retenir le client et œuvrer pour la résolution du problème technique représentant la quasi-totalité des mobiles des demandes de résiliation reçues. Dans le cadre d'une résiliation anticipée demandée avant expiration de la durée minimale de 12 ou 24 mois, le client sera redevable du montant des mensualités restantes jusqu'à la fin de la durée de l'engagement.

Hexabyte considère qu'elle ne peut pas, à ce jour, accorder une telle option dans le cadre de l'XDSL Gros étant donné que Tunisie Télécom n'offre pas cette option. Si elle nous serait accordée par Tunisie Télécom pour les clients B2C & B2B, nous offrirons la possibilité de suspension provisoire à raison de 1 mois/an indivisible et à condition que le client ait acquitté le paiement des périodes antérieures à sa demande de suspension et moyennant un préavis de 15 jours. La suspension provisoire entrainera prolongation systématique de l'engagement du client.

3. Pour l'article 3 de la décision, afférent à la restitution de l'équipement terminal (CPE):

3.1. Synthèse des commentaires :

Les remarques formulées par la Société Nationale des Télécommunications et la société Gnet se rapportent à la monétisation du CPE. Les FSI Topnet et Hexabyte ont également maintenues leurs remarques concernant la monétisation de l'équipement terminal.

Pour Orange Tunisie, l'opérateur a mis l'accent sur la nécessité de restitution de l'équipement terminal. En effet, Orange Tunisie a estimé que cette restitution présente des enjeux importants d'ordre environnemental, économique et financier.

3.2. Détail des commentaires des acteurs :

Pour la Société Nationale des Télécommunications, il convient de revoir la monétisation du modem ou ONT pour s'assurer que la période de 36 mois fixée par l'INT couvre les frais. Ceci pourrait impacter le tarif client.

Ooredoo Tunisie, n'a pas émis de remarques et a estimé que le point nécessite plus de discussion et d'échanges.

Selon Orange Tunisie :

Ce sujet présente des enjeux importants notamment d'ordre environnemental, économique et financier. Concernant le volet environnemental et sanitaire. Les instances nationales et internationales ont accordé une haute importance aux stratégies et politiques pour l'élimination ou le recyclage adéquats des déchets résultant de l'utilisation des télécommunications/TIC. Ces textes ont insisté sur



le danger de non-recyclage des équipements de télécommunication qui peut présenter plusieurs dangers pour l'environnement et la santé humaine en raison des substances dangereuses qu'ils peuvent contenir. Parmi ces textes :

- Décret n° 2000-2339 du 10 octobre 2000, fixant la liste des déchets dangereux.
- Rapport UIT (2017) : Stratégies et politiques pour l'élimination ou le recyclage adéquats des déchets résultant de l'utilisation des télécommunications/TIC
- Directive 2012/19/UE du parlement européen et du conseil du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).
- Loi sur le devoir de vigilance N 2017-399 qui repose entre autres sur un volet environnemental qui est de prévenir les risques et atteintes environnementaux et qui imposable a toutes les entreprises françaises ainsi que leurs filiales a l'étranger
- La Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontières de déchets dangereux et leur élimination reconnaît l'importance de gérer correctement les déchets électroniques.

Il est important d'introduire chez les citoyens une prise de conscience des enjeux relatifs à ces questions et aux composants électroniques qui prolifèrent et dont une grande partie finissent comme déchets nocifs.

L'approche proposée dans la décision va à l'encontre des pratiques en la matière.

Sur le plan économique et financier, nous insistons sur les risques et problématiques suivants relatifs à la non-restitution des terminaux CPE :

- Le CPE est légalement un actif de l'entreprise qui a entièrement le droit de le récupérer après la fin ou la résiliation du contrat. - Le risque de gaspillage significatif des ressources, car après la résiliation d'un abonnement internet fixe, le CPE n'est pas réutilisable par le client.
- La problématique de sortie de devises pour le pays : En effet les CPEs sont des produits importés de l'étranger et payés en devise étrangère (pour 20K gross adds/mois, et un prix moyen de 40€/CPE on estime à 10M€/an (information confidentielle)).
- Le manque à gagner important pour les opérateurs et FSI : la récupération du CPE après la résiliation permet à l'opérateur/FSI de recycler les CPEs et de ne pas avoir recours à des importations/coûts additionnels notamment pour les stocks de rechange/swap pour gérer les pannes de CPE.
- Le manque à gagner pour l'activité de recyclage des CPEs en Tunisie : Des entreprises de reconditionnement et de recyclage opèrent dans ce domaine et fournissent des services de qualité pour les opérateurs/FSI tout en créant de l'emploi et contribuant au développement de l'économie.
- La prolifération et l'incitation du recours au marché parallèle : il n'y a pas de raisons objectives pour qu'un abonné ayant résilié son contrat d'abonnement internet conserve le terminal qui lui a été accordé pour ce service. Nous assistons à la création d'un marché parallèle et illégal qui exploite ces terminaux et leurs composantes pour dégager des profits en dehors du circuit économique conventionnel qui garantit notamment les intérêts de l'Etat en matière de finances publiques et recettes fiscales.

Vu ce qui précède Orange réitère sa demande d'exiger la restitution du CPE à la résiliation du contrat.

Pour **Topnet**, les dispositions de l'article 3 ne pourront être applicables que suite à la monétisation des CPE et des ONT GPON, et suite à une étude d'impact sur le transfert de propriété



Lors de la résiliation, le client devra soit restituer le modem, soit s'acquitter du reliquat du coût du CPE ou de l'ONT.

Pour Gnet,

Les clauses de l'article 3 ne peuvent être validés qu'après monétisation du CPE par les différents opérateurs du marché.

Toutefois, il est important que le montant de mise à disposition du CPE soit arrêté par le FSI (et validé par l'INT) : les prix des différents CPE étant différent d'un FSI à un autre, ce montant devrait couvrir les frais engagés par le FSI pour la mise à disposition du CPE.

Pour Hexabyte :

La résiliation implique restitution de l'équipement terminal (CPE ou autre) avec accessoires en parfait état de fonctionnement, à défaut Hexabyte se réserve le droit de facturer la valeur de l'équipement. La récupération du matériel ou de sa valeur par Hexabyte est une condition nécessaire et préalable à toute résiliation du contrat vu l'importance du cout de l'équipement et son impact financier sur la rentabilité.de l'abonnement.

Hexabyte ne peut ne pas demander restitution du modem en cas d'achat du modem et dans le cas où le modem serait monétisé avec paiement à la souscription et facturation mensuelle de frais de mise à disposition.

4. Pour l'articles 4 de la décision, afférent aux modifications contractuelles :

4.1.Synthèse des commentaires :

Pour l'article 4 relatif aux modifications des conditions contractuelles par l'opérateur ou le fournisseur de service Internet, les remarques des acteurs ont porté sur différents volets de l'article en question : La société Nationale des télécommunications a estimé que le client, notifié un mois avant l'entrée en vigueur de la modification contractuelle, est en mesure de demander la résiliation pendant ce délai d'un mois. Dépassé ce délai, l'opérateur considère que le client a accepté la modification notifiée.

Quant à Ooredoo Tunisie, l'opérateur a adhéré à la position de l'Instance concernant le droit de l'abonné à la résiliation en cas de modification contractuelle non approuvée par ce dernier mais l'opérateur propose un délai plus court accordé à l'abonné pour effectuer la résiliation soit un à deux mois (au lieu de quatre mois) après l'entrée en vigueur de la modification.

Orange Tunisie a estimé que sa politique commerciale et ses procédures habituelles prévoient que tout changement de contrat doit faire l'objet de l'acceptation formelle et explicite du client. L'opérateur a estimé également que le client devra être notifié à l'avance de chaque augmentation tarifaire et il a la liberté d'exercer son droit de résiliation. Toutefois, Orange Tunisie a proposé de simplifier les modalités d'approbation par le client (via canaux digitaux).

Pour les fournisseurs de services Internet, ils ont émis presque les mêmes remarques concernant le fait que toute modification contractuelle est soumise à la validation préalable de l'Instance (conditions d'application et conditions de notification du client...). Selon eux, ces modifications validées par l'Instance ne peuvent pas faire l'objet d'une résiliation sans condition.

4.2.Détail des commentaires des acteurs :

En commentaire à l'article 4, la **Société Nationale des Télécommunications** a estimé que, le client doit être notifié un (01) mois avant la date d'entrée en vigueur des modification contractuelles apportées et doit durant cette période demander la résiliation du service ou le changement d'offre sans frais ou



TT

pénalité. Dépassé ce délai, et si pas de réponse du client, cela équivaut à une tacite acceptation et toute demande de modification suit le process normal de chaque offre.

Le modem/ONT ou autre reste la propriété de l'opérateur/FSI ou ORPT et doit être retourné.

Quant à **Ooredoo Tunisie**, elle a adhéré à la procédure de modification contractuelle énoncée au niveau de l'article 4 en considérant que c'est le processus qui est engagé actuellement.

Concernant le délai dont dispose le client pour demander la résiliation suite à l'introduction de modification contractuelle, Ooredoo Tunisie est d'accord pour fixer un délai de résiliation du contrat, mais le délai de quatre (04) mois préconisé par l'article 4 semble long. Partant de sa connaissance du marché, un à deux mois comme délai est convenable.

Ooredoo Tunisie a également suggéré de convenir avec l'Instance et l'industrie une matrice de responsabilité spécifiant les changements contractuels (de part l'abonné- l'opérateur- le détenteur de l'infrastructure-.....)

Il est aussi important de noter, et expliciter que les frais d'accès qui sont à la charge du client ne seraient pas remboursés.

Pour **Orange Tunisie**, et concernant les conditions particulières des contrats, sa politique commerciale et ses procédures habituelles prévoient que tout changement de contrat doit faire l'objet de l'acceptation formelle et explicite du client. Cependant, les changements des dispositions contractuelles en mode Opt-out, dans les cas de migrations ou modernisation du réseau (VDSL, GPON, Hausse de débit), ou augmentations tarifaires, doivent se faire avec une notification du client un mois à l'avance. La notification à l'avance ouvre le droit au client de résilier. Orange Tunisie a proposé de simplifier les modalités d'approbation par le client notamment par le recours à des mécanismes d'approbation digitaux et/ou simplifiés (par SMS). Concernant les conditions générales de ventes, toute modification est notifiée à l'avance et ouvre la possibilité au client d'exercer son droit de résiliation.

Pour Topnet: Concernant les nouvelles conditions relatives aux modifications contractuelles, l'article 4 doit être supprimé car très pénalisant et ouvre le champ des interprétations. Toute décision (augmentation tarifaire, monétisation des CPE, frais de résiliation ou autre) approuvée par l'INT ne peuvent faire l'objet de résiliation sans condition.

La Société Gnet, a insisté, de sa part sur le fait que les changements contractuels dans le contrat client suite à changement opéré par l'opérateur ne doivent pas engendrer la possibilité de résiliation anticipée du client, en prenant en considération que ces changements ne sont pas des changements décidés par le FSI, mais imposés par l'opérateur (cas des changements contractuels Offre de gros).

La société Hexabyte a signalé, concernant les dispositions de l'article 4, que toute modification des conditions contractuelles doit être soumise à l'INT pour validation et approbation avant application. Les conditions contractuelles sont annexées au formulaire d'abonnement et affichées sur son site web et sont aussi disponibles en ligne sur l'Espace Client, alloué aux abonnés.

Le FSI a signalé également que toute modification initiée par Tunisie Télécom : déploiement d'une nouvelle technologie nécessitant migration des abonnés d'une technologie vers une autre tel que passage du cuivre vers la fibre etc... doit être négociée à l'avance et avant lancement et application avec les fournisseurs de service internet sous l'égide l'INT.



TJ

De plus, Hexabyte a rajouté que toute nouvelle condition contractuelle approuvée et validée par l'INT doit être communiquée aux clients dans les délais fixés par l'INT. L'abonné ne peut en aucun cas et sans délai contester ou refuser les nouvelles conditions et ne peut en aucun cas demander dédommagement. La résiliation du contrat dans ces cas reste soumise aux conditions détaillées dans l'article 2 tel que proposé par Hexabyte.

Pour ce qui est des modifications tarifaires, Hexabyte a indiqué que toute modification des conditions tarifaires dans le cadre des offres promotionnelles doit être soumise à l'INT pour validation et approbation avant application. Hexabyte peut réviser ces tarifs à la hausse selon dispositions de l'administration fiscale ou dans le cas de contraintes économiques lui permettant équilibrage de son activité ou dans le cas de hausse des tarifs de l'offre gros initiée par Tunisie Télécom, hausse des tarifs de la bande passante, colocation, hébergement, transit, achats CPE et divers équipements, droits de douane, charges sociales, charges salariales, énergie, loyer etc...et surtout pour ne pas vendre à perte.

Le FSI a noté aussi que les nouveaux tarifs seront appliqués lors du paiement des prochaines factures et l'abonné doit acquitter le tarif pour la durée d'engagement restante. Toute modification des tarifs initiée par Tunisie Télécom doit être négociée à l'avance et avant lancement et application avec les fournisseurs de service internet avant soumission à l'INT pour validation.

5. Pour l'articles 5 de la décision, afférent au débit minimum fourni :

5.1. Synthèse des commentaires :

L'ensemble des FSI a mis l'accent sur un même point qui concerne les outils de mesure pour le débit minimum consigné au niveau de l'article 5. Les FSI estiment que les méthodes et outils de mesure doivent être clairement définis.

Ooredoo Tunisie a considéré qu'elle n'adhère pas au changement des définitions en vigueur en termes de débit, Orange Tunisie a réitéré sa position de ne pas faire de discrimination entre les technologies en estimant qu'il n'y a pas de raison de différencier le débit minimum en fonction des technologies (xDSL et Fibre optique).

5.2. Détail des commentaires des acteurs :

Ooredoo Tunisie a considéré que les dispositions de cet article méritent plus de discussion et d'échange avec l'Instance. L'opérateur a indiqué aussi qu'il n'est pas favorable à changer les définitions en vigueur en termes de débit. Il a également signalé que, pour ce qui est des technologies fixe, c'est l'opérateur détenteur de l'infrastructure qui est responsable de la qualité de service et non au FSI.

Orange Tunisie, de sa part, a réitéré sa position de ne pas faire de discrimination entre les technologies et que les règles d'affichage et de communication sur la qualité de service offerte au client doivent être transparentes et équitables entre toutes les technologies. Toute limitation technique sur le débit, pour une technologie donnée (exemple : ADSL débit commercial 10 Mbps et débit fourni 5 Mbps), ne doit pas induire en erreur le client sur la qualité réelle du service. Le client doit payer pour la qualité qui lui est fournie.

Sa proposition est de prévoir pour toutes les offres internet fixe quelle que soit la technologie la garantie de 80% du débit commercial annoncé. Exemple : un débit commercial (toute technologie) de 10 Mbps doit assurer au minimum 8 Mbps et au maximum 12 Mbps.

Topnet a maintenu sa position au sujet des exigences par rapport au débit minimum, en considérant que cette mesure ne peut être déclarative, les méthodes et outils de mesure devront être explicités.



Cette mesure devra être effectuée de manière objective moyennant une expertise et opérée dans des conditions normales, hors installation interne du client.

Pour **Gnet**, les outils et les conditions à travers lesquels le client doit tester son débit doivent être clairement définies.

Hexabyte a réitéré les mêmes remarques à propos de l'article afférent au débit minimum fourni,

Le FSI a estimé que tout service internet est sous la responsabilité de trois parties :

1. Tunisie Télécom,
2. Fournisseur de Service Internet
3. Client ; utilisateur final.

Fournir un débit maximum est son ultime objectif pour garantir satisfaction et fidélité des clients mais assurer ces débits minimums demeure tributaire des éléments suivants :

- Câblage et Support fournis par Tunisie Télécom.
- Distance et chemins de câble.
- Installation interne du client.
- Éligibilité des lignes.
- Utilisation du client : adéquation entre le débit choisi et acquis et besoin et consommation réelle du client.
- État et qualité des équipements utilisés par le client pour calculer ces pourcentages.

Définir et justifier ces pourcentages ne peut être fait que dans le cadre d'une expertise d'où la nécessité de désigner une entité qui se charge de :

- La vérification contradictoire de la présence d'un dérangement le long de la ligne support de l'accès (synchronisation des modems, conformité du passage des jarretières au répartiteur, continuité électrique).
- L'identification contradictoire de la cause de dysfonctionnement et détermination des responsabilités respectives.
- Le Rétablissement de la continuité métallique et/ou correction de l'incident.
- La rédaction conjointe du rapport détaillé d'expertise.

Cette prérogative doit couvrir tous les services de connectivité de toutes les catégories des clients : résidentielle et professionnelle (B2C & B2B).

6. Pour l'articles 6 de la décision, afférent à la mise en place d'une interface web :

6.1.Synthèse des commentaires :

La majorité des acteurs n'a pas émis de remarques particulières concernant le service après-vente, le service d'assistance technique et le celui de traitement des réclamations à mettre à la disposition du client

Pour la mise en place d'une interface web, les FSI ont insisté sur la nécessité de bien définir les spécifications de l'interfaces, les coûts de mis en place et d'accorder un délai raisonnable pour



l'implémentation de cette interface. Ooredoo Tunisie rejoint les FSI concernant la nécessité d'une étude approfondie tout en mettant l'accent sur les coûts lourds à supporter.

Quant à Orange Tunisie, l'opérateur considère qu'il met déjà à disposition de ses clients des outils de service après-vente multicanaux et que la mise en place de cette interface serait :

- Inefficace pour la gestion interactive des réclamations client
- Couteuse pour l'opérateur et sans réelle valeur ajoutée pour les clients.

6.2. Détail des commentaires des acteurs :

Ooredoo Tunisie a confirmé qu'elle offre à ses abonnés un service après-vente, un service d'assistance technique et un service chargé du traitement des réclamations. Toutefois, étant donné la complexité de la mise en place d'une interface web pour la gestion des réclamations et des demandes de résiliation ou suspension provisoire du service, Ooredoo Tunisie a estimé que cet outil nécessite une étude approfondie des spécifications techniques et de faisabilité opérationnelle ainsi que des coûts assez lourds à supporter par l'opérateur.

Orange Tunisie a également confirmé qu'elle met à disposition de ses clients des outils de service après-vente multicanaux, comprenant le téléphone ainsi que les canaux digitaux tels que l'application MAxit (anciennement My Orange) et ses services après-vente dédiés sur Facebook/Messenger, pour traiter les réclamations relatives à l'ensemble des services proposés par l'opérateur, que ce soit pour les services mobiles ou fixes. La création d'une interface web spécifique pour les réclamations ne serait pas efficace pour la gestion interactive des réclamations client. De plus ceci serait coûteux pour l'opérateur sans réelle valeur ajoutée pour les clients, qui sont déjà habitués à nos canaux digitaux et téléphoniques.

Concernant les points relatifs au service après-vente et suivi des réclamations, **Topnet** a estimé que certains des points listés au niveau de l'article 6 du projet de décision existent au niveau de ses interfaces. Topnet a également mis l'accent sur la nécessité de délais raisonnables pour l'interfaçage des outils FSI et TT et les développements nécessaires coté FSI.

Gnet, a noté que de tels interfaces clients nécessitent au préalable des études pour quantifier les délais nécessaires de mise en place, des coûts engendrés et faisabilité par rapport aux systèmes existants.

Il faut définir des spécifications claires par rapport à ces interfaces ; afin d'arrêter par la suite les délais nécessaires ainsi que la faisabilité de tels projets.

La société Hexabyte a également confirmé à nouveau qu'elle dispose des moyens, cités au niveau de l'article 6 qui sont déjà requis pour l'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet : moyens humains, matériels et techniques nécessaires pour la fourniture de services internet conformément aux normes nationales et internationales en vigueur.

Pour la gestion des réclamations, une interface web, comme demandé, sera mise à la disposition des clients à travers l'espace client accordé aux abonnés et accessible en ligne leur permettant de suivre en temps réel l'état d'avancement de leurs requêtes, la mise en place d'un tel outil nécessite un délai de 90 jours nécessaire pour la conception, développement, test et validation finale avant mise en place.

7. Pour l'articles 7 de la décision, afférent à la coupure du service Internet et conditions de rétablissement:

7.1. Synthèse des commentaires :



Tous les acteurs sont d'accord sur le principe de ne pas faire payer au client un service non consommé. Les propositions des acteurs sur cet article ont traité divers aspects. Les opérateurs Ooredoo Tunisie et Orange Tunisie ont privilégié une mesure commerciale en faveur des clients affectés par une coupure du service internet au lieu de la suspension de facturation. Orange Tunisie a ajouté que la suspension de facturation est susceptible d'être complexe à gérer avec des risques d'erreur et des problématiques de facturation. Quant à Ooredoo Tunisie elle a mis l'accent sur la nécessité :

- D'une définition claire de la matrice de responsabilités et la précision de la nature et la cause de la coupure du service Internet
- d'accorder un délai de 72h au lieu de 48h (préconisé par l'article 7) pour proposer un geste commercial aux clients.

Pour les FSI, certains ont mis l'accent sur le fait que la suspension de facturation ne peut être mise en place que lorsqu'elle est accompagnée par une suspension de facturation du côté opérateur (ce dans le cadre de l'offre de gros) d'autres FSI comme Topnet ont estimé que cette mesure est difficilement réalisable vu que la facturation des clients se fait à l'avance.

7.2. Détail des commentaires des acteurs :

Ooredoo Tunisie a sollicité l'Instance afin de définir une matrice de responsabilités et préciser la nature et la cause de la coupure du service.

Ooredoo Tunisie s'engage à facturer au client uniquement la période de disponibilité du service sans toutefois appliquer de remise sur facture.

L'opérateur a recommandé un délai de 72h au lieu de 48H pour prendre en compte les vacances proposer un geste commercial à l'abonné impacté.

Quant à **Orange Tunisie**, elle a privilégié une mesure commerciale en faveur des clients affectés par une coupure du service internet (remise ou facture avoir), à la suspension de la facturation qui serait complexe à gérer avec des risques d'erreur et des problématiques de facturation.

Pour **Topnet** : En ce qui concerne la suspension des factures suite réclamation client, cette mesure ne peut être réalisée par Topnet vu que la facturation des clients se fait à l'avance. Toutefois, Topnet procède déjà à la compensation des périodes non connectées pour les clients qui ont subi des coupures de connexion.

La société Gnet a émis deux remarques par rapport à la suspension suite à un problème technique :

- La suspension de facturation client suite à un problème technique doit être accompagnée de la suspension de facturation de l'opérateur pour la même période (cas de l'offre de gros).
- Les clients non joignables ou indisponibles pour effectuer les tests nécessaires dans les 48 heures suivant la date de réclamation, ne doivent pas être éligibles à la suspension de facturation.

Gnet a mentionné qu'elle rajoute actuellement au contrat client des jours gratuitement en compensation de la période non connectée suite à un problème technique, car il est compliqué d'automatiser la suspension de facturation sur ses systèmes, et que, comme dans le cas de la mise en place d'interface réclamation client, elle doit étudier la faisabilité d'un tel changement de process et les délais de mise en place, si faisabilité confirmée.



La société **Hexabyte** a estimé qu'elle n'est pas en mesure d'accorder une telle option ou privilège sans définir, valider et fixer la nature, le type et le motif du problème ayant causé une indisponibilité du service internet, qui peut être causée par le client utilisateur comme par Tunisie Télécom comme par le FSI. Hexabyte est prête à l'appliquer une fois cette même alternative serait accordée au FSI par Tunisie Télécom pour toutes les offres xDSL: double Guichet et Guichet Unique résidentielle et professionnelle (B2C & B2B).

8. Pour l'article 8 de la décision, afférent aux abonnés actuels :

8.1. Synthèse des commentaires :

Les acteurs ont mis en exergue au niveau de cet article la question de restitution de l'équipement terminal.

En effet, Orange Tunisie a insisté sur le fait que Le CPE est légalement un actif de l'entreprise qui a entièrement le droit de le récupérer après la fin ou la résiliation du contrat. L'opérateur a également demandé la reformulation de cet article pour lever toute ambiguïté pouvant induire une notion de rétroactivité. Quant à Ooredoo Tunisie, l'opérateur a indiqué que les frais d'accès à la charge du client ne seraient pas remboursables.

Pour Gnet, le FSI considère que la notion de résiliation de contrat doit être tributaire de la restitution du CPE (si CPE mis à disposition gratuitement) ou du paiement du reliquat du CPE (si le client paye les frais de mise à disposition du CPE).

8.2. Détail des commentaires des acteurs :

Ooredoo Tunisie souhaite expliciter que les frais d'accès qui sont à la charge du client ne seraient pas remboursés.

De sa part, **Orange Tunisie**, a estimé que cet article contient des dispositions qui peuvent induire à une notion de rétroactivité qui est une pratique interdite. L'opérateur a demandé sa reformulation afin d'enlever toute ambiguïté dans ce sens. Concernant la restitution de l'équipement Orange Tunisie a rappelé qu'elle a mentionné sa position en détail dans sa réponse à l'article 3. Orange Tunisie insiste sur le fait que Le CPE est légalement un actif de l'entreprise qui a entièrement le droit de le récupérer après la fin ou la résiliation du contrat.

La société Gnet considère que la notion de résiliation de contrat doit être, que ça soit pour le nouveau ou ancien abonné, tributaire de la restitution du CPE (si CPE mis à disposition gratuitement) ou du paiement du reliquat du CPE (si le client paye les frais de mise à disposition du CPE).

Le FSI a indiqué que les frais de mise à disposition du CPE doivent être revus et validés avec le FSI tel que demandé dans la réponse à l'article 3.



TJ
CPT