

Instance Nationale des Télécommunications

Aperçu du Plan d'action 2018



En favorisant une approche transparente et collaborative plus concrète, comme elle s'y est déjà engagée, l'Instance Nationale des Télécommunications publie aujourd'hui son plan d'action qui comporte les différents engagements à mettre en œuvre durant l'année 2018. Ce plan est également en continuité avec le travail déjà entrepris et mis en œuvre dans le cadre du plan d'action de l'année 2017.

Mise à part les activités ordinaires de l'INT et afin d'atteindre les objectifs fixés, il est prévu à travers ce plan, de parfaire la qualité des services fixes et mobiles, d'accroître la sensibilisation des consommateurs et de perfectionner les dispositifs favorisant la protection de leurs droits, d'assurer l'équilibre du marché et de renforcer la concurrence à travers notamment l'étude de l'analyse de marché, le partage des infrastructures...

Au cours de l'année 2018, l'INT relèvera plusieurs défis importants et c'est dans ce sens que le régulateur a l'intention d'accompagner ses efforts par le dévoilement d'une stratégie de communication dynamique, afin de mieux faire valoir et expliquer les actions qui seront mises en œuvre tout au long de l'année.

L'objectif de l'INT est de continuer à progresser vers un modèle de régulation transparent et plus ouvert à la consultation, à la concertation et à la contribution de tous les acteurs concernés dans une démarche d'efficacité collective. Il s'agit entre autres de maintenir des actions engagées en restant soucieuse de répondre au mieux aux attentes exprimées par tous les intervenants du secteur.



Protection du consommateur



L'INT accorde une attention particulière aux aspects liés à la protection du consommateur. Dans ce sens, de nouveaux sondages d'opinions seront lancés pour évaluer le niveau de satisfaction des consommateurs par rapport aux services et technologies mobiles. De nouvelles dispositions seront également entreprises pour l'harmonisation des contrats entre les consommateurs, les opérateurs et FSI. D'autres part, l'INT démarrera une campagne de sensibilisation des consommateurs sur les différentes offres et services des télécommunications. L'INT témoigne également de son souci de développer, en collaboration avec tous les acteurs concernés, des mesures de protection des mineurs adaptées contre les risques accrus de leur exposition aux dangers facilités par l'évolution rapide des technologies et la généralisation de l'accès à internet. L'INT procédera également à l'audit des systèmes de facturation afin de s'assurer que la valeur des services utilisés cadre effectivement avec la valeur réelle des services facturés.

Qualité de service



L'INT continuera à réaliser des mesures d'évaluation de la qualité de service des réseaux mobiles 2G/3G/4G à travers l'application mobile «Jawda Internet» qu'elle a développée et mise en ligne en 2017. L'objectif étant d'enrichir la cartographie de la qualité de service des réseaux mobiles mise à la disposition des consommateurs à travers le portail www.qos-internet.tn. La couverture de la 4G sera également évaluée en vue de permettre le suivi des engagements des opérateurs et de vérifier la fiabilité des cartes de couverture qu'ils ont publiées sur leurs sites Web. Pour la qualité de service des accès fixes, l'INT compte recueillir et analyser les résultats des mesures réalisées dans le cadre du projet d'évaluation de la qualité de service Internet fixe lancé en 2017. Par ailleurs, un projet d'évaluation de la QoS administrative des réseaux fixes et mobiles sera également lancé en 2018.

Numéro unique des services d'urgence



En vue d'améliorer l'efficacité d'accès aux services d'urgence, l'INT travaille sur l'implémentation d'un numéro de téléphone unique réservé aux appels d'urgence et valide dans l'ensemble du territoire tunisien. Le numéro unique 112 dédié à l'accès aux services d'urgence permettrait de centraliser tous les appels destinés aux urgences et d'alerter ensuite les services compétents. En regroupant ces appels au 112, l'INT espère mieux organiser les secours, pourvoir un partage d'information en temps réel plus efficace et dans de meilleures conditions, remédier aux appels mal orientés et éviter les sources de confusion pour le citoyen. L'appel vers ce numéro permettra de joindre gratuitement les secours 24h/24 même lorsqu'il est passé depuis un téléphone portable et il reste accessible même si l'appareil est verrouillé.

Développement de nouveaux outils numériques



Dans le cadre du développement de ses outils afin d'améliorer la qualité d'exécution de ses projets et d'assurer un processus plus facile et plus accessible, l'INT mettra en place des plateformes numériques qui serviront à faciliter les échanges avec les opérateurs et qui permettront l'automatisation de la gestion des ressources de numérotation et des services de télécommunications à contenu et interactifs. L'objectif de l'automatisation de ces processus est d'assurer un flux d'échange linéaire plus fluide ainsi qu'un travail basé sur plus d'efficacité organisationnelle et une expérience plus satisfaisante entre tous les intervenants.

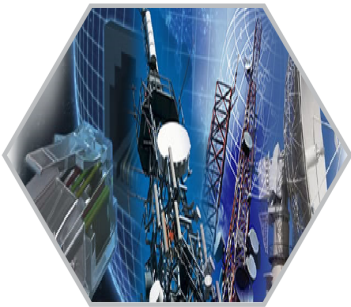


Fiscalité du numérique



L'INT a lancé au début de l'année 2018 une étude sur la fiscalité du secteur des télécommunications en Tunisie en vue d'examiner son impact sur le développement du secteur. Cette étude permettra d'éclairer les pouvoirs publics sur ses choix futurs en matière de fiscalité du numérique. En effet, les résultats de cette étude serviront à initier une concertation et une réflexion collective sur l'instauration d'un régime de fiscalité numérique incitative à l'investissement. La mise en consultation publique de l'étude permettra de réaliser une cartographie des acteurs concernés et identifier leurs positions qui serviront de base pour la rédaction d'un nouvel ordre fiscal du numérique au niveau national.

Partage des infrastructures



Fixer les mesures à prendre pour généraliser le haut et le très haut débit à des tarifs abordables est l'un des objectifs majeurs sur lesquels l'INT travaillera en 2018. Ainsi, il revient à l'Instance, en collaboration avec les pouvoirs publics, de promouvoir un équilibre entre la concurrence par le partage d'infrastructures en vue d'optimiser l'utilisation des ressources, au regard des différents objectifs de régulation (répondre aux aspirations des utilisateurs notamment en termes de débits et de qualité de service). L'Instance élaborera des décisions portant sur l'approbation des offres de gros des opérateurs et des offres de capacités excédentaires des ressources de télécommunications disponibles sur les réseaux des services publics, la fixation des modalités d'accès et des règles génériques de partage de la fibre optique et l'élaboration d'un modèle économique pour l'évaluation des coûts afférents à l'utilisation des infrastructures.

Services à valeur ajoutée



Dans le cadre d'une approche innovatrice qui s'oriente vers une utilisation diversifiée des services de télécommunications, l'INT travaillera avec tous les acteurs concernés afin d'exploiter les réseaux de télécommunications pour la fourniture de nouveaux services à valeur ajoutée tels que le paiement mobile (m-payment). Il s'agira d'étudier tous les aspects économiques et réglementaires et d'édicter des règles et des modalités de fourniture de tels services. En parallèle, l'INT veillera à établir des mécanismes de lutte contre les SMS indésirables à travers l'élaboration de la décision SMS stop et à améliorer la procédure de fourniture de ces services ainsi qu'appuyer l'instauration de nouveaux modèles économiques encourageant la création de services innovants au profit des consommateurs.

Analyse du marché



L'INT publiera au deuxième semestre de l'année 2018 les résultats de l'étude d'analyse du marché des télécommunications en Tunisie. L'objectif est d'introduire les modifications nécessaires pour garantir la concurrence loyale afin d'identifier les marchés pertinents de services des télécommunications de gros et de détail ainsi que la liste des opérateurs ayant un pouvoir significatif sur chacun des marchés. Le régulateur à l'intention de rompre avec l'ancien modèle de régulation afin d'adopter la régulation adéquate, asymétrique, ex post ou ex ante pour enfin atteindre les objectifs clés qui impliquent les principales obligations à respecter et prendre les mesures nécessaires dans le cadre d'une concurrence effective et loyale.



Conférence Internationale sur la régulation des communications électroniques



L'ouverture à l'international est une des composantes essentielles de la stratégie de l'INT. De nombreux dispositifs sont mis en place pour accompagner le développement de cette ouverture qui sera orientée particulièrement cette année vers les pays africains. Dans ce contexte, la Tunisie organisera la première conférence internationale sur la régulation des communications électroniques du 13 au 14 mars 2018. Cette conférence se veut un espace international privilégié dédié aux régulateurs, aux décideurs et à toutes les parties prenantes du secteur des TICs et la participation des pays africains est le point de mire de cette conférence. Ce choix est motivé par l'étendue des changements et le développement substantiel et spectaculaire du secteur des TICs en Afrique au cours des dernières années. Il vient accompagner les efforts nationaux de densification des échanges en tant que condition sine qua non pour impulser une forte dynamique aux investissements.

Vers un observatoire national des TICs



Par l'intermédiaire de son observatoire, l'Instance Nationale des Télécommunications s'engage à continuer à développer sa base de données pour qu'elle devienne plus exhaustive et contenant encore plus d'indicateurs pertinents et fiables afin qu'elle devienne la source de référence de tout le secteur. L'objectif est d'avoir une interface de production, d'analyse, de stockage et de diffusion d'informations stratégiques relatives au secteur des TICs quel que soit leur nature économique, technique ou régulatrice et ce entre les différents acteurs concernés (Opérateurs, fournisseurs de service, institutions internationales, consommateurs, chercheurs, ministères, INS, CNS, institutions nationales publiques et privées, ...). Il s'agit de booster la concurrence en mettant à la disposition de toutes les parties intéressées des indicateurs fiables, combinés et corrélatifs, ce qui démultipliera leur pertinence et donnera une vision globale de tout le secteur des TICs.

Internet of Things (IoT)



Suite à l'attribution de licences pour l'installation et l'exploitation de réseaux d'accès pour la fourniture de services Internet des objets (IoT) dans la bande 863-870 Mhz, l'INT compte mener une étude technico-économique afin d'établir des lignes directrices visant à encadrer la fourniture de ces services dans l'écosystème de l'IoT étant émergent. Cette étude sera réalisée dans le cadre d'une approche consultative avec tous les acteurs concernés et s'attachera à traiter l'ensemble des enjeux dont notamment, la sécurité et la protection des données personnelles. Par ailleurs, partant du fait que la disponibilité des ressources permettant d'adresser les objets connectés constitue un impératif pour le déploiement de l'offre, l'INT veillera à la bonne gestion des ressources nécessaires et à pousser vers une approche qui encourage l'évolution de l'interopérabilité afin de favoriser l'émergence de cette technologie.

