

الجمهورية التونسية  
الهيئة الوطنية للإتصالات



# LE SEPTIEME RAPPORT D'ACTIVITES DE L'INSTANCE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS

[www.intt.tn](http://www.intt.tn)



**INSTANCE NATIONALE DES  
TELECOMMUNICATIONS**  
**RAPPORT ANNUEL 2009**

(Traduction sommaire de la version arabe)



## Sommaire

63	Préface
<b>65</b>	<b>Chapitre I: l'Instance Nationale des Télécommunications</b>
66	<b>1. Présentation de l'Instance Nationale des Télécommunications</b>
68	<b>2. Activités de l'Instance Nationale des Télécommunications</b>
68	2.1. Dans le domaine du contrôle
71	2.2. Dans le domaine de la régulation
77	2.3. Dans le domaine de la résolution de litiges
78	2.4. Dans le domaine consultatif
79	2.5. Autres activités
<b>81</b>	<b>Chapitre II: Le secteur des télécommunications en Tunisie</b>
82	<b>1. Indicateurs du marché</b>
82	1.1. Indicateurs globaux
82	1.2. Téléphonie mobile
83	1.3. Téléphonie fixe
85	1.4. Internet et transmission de données
86	<b>2. Evolution des technologies et de la régulation</b>
<b>89</b>	<b>Chapitre III: Resultats financiers de l'Instance Nationale des Télécommunications</b>

lors de la réunion tenue à Bruxelles- en Belgique en Novembre 2009 sous le theme « l'utilisation commune de l'infrastructure et la coordination des politiques publiques ». En plus, l'INT a accueilli et organisé plusieurs forums et ateliers spécialisés, reflétant l'importance de son activité et la place qu'elle occupe au niveau international.

Pour assurer et maintenir une croissance qui répond aux défis de la prochaine étape, caractérisée par un environnement international sous l'effet de transformations rapides et continues, le programme électoral présidentiel pour les cinq années à venir, a ouvert dans son dix-neuvième point, des perspectives prometteuses, où la société du savoir, l'innovation technologique et l'utilisation de l'Internet et des technologies modernes jouissent d'une place centrale dans les orientations et les objectifs ambitieux de ce programme qui englobe la modernisation de l'infrastructure des télécommunications, la mise à jour de la réglementation, le développement des services électroniques, la promotion des ressources humaines et le développement des investissements. L'INT, structure chargée d'organiser le secteur des télécommunications, veillera à l'instauration d'un environnement approprié favorisant l'éclosion des services à valeur ajoutée et le développement du contenu numérique et de l'adressage Internet à l'échelle nationale et ce outre ses attributions essentielles consistant en la création d'un environnement propice à une concurrence saine et loyale.

Ce rapport annuel de l'INT, pour l'année 2009, présente un aperçu complet sur l'évolution des indicateurs du secteur des technologies de la communication et passe en revue les diverses activités liées au règlement des différends, à la gestion des ressources rares et au contrôle de la qualité des services des télécommunications.

Le Président de l'Instance Nationale  
des Télécommunications

**Hassoumi Zitoun**



Chapitre |

**L'INSTANCE NATIONALE DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS**

## I. PRÉSENTATION DE L'INT

Créée en vertu de la loi n°2001-1 du 15 Janvier 2001 telle que modifiée et complétée par les lois n°2002-46 du 7 mai 2002 et n°2008-1 du 8 Janvier 2008, l'INT, est un organisme indépendant doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière chargé de la régulation du secteur des télécommunications.

### I-1. Missions de l'INT

Les missions assignées à l'INT se présentent essentiellement comme suit:



Figure 1: Missions de l'INT

### I-2. Composition de l'INT

#### a. Le Collège

Pour ce qui est de sa composition, l'INT est dotée d'une structure collégiale formée de 7 membres ; le Président, le Vice Président et le Membre Permanent qui exercent à plein temps et 4 autres membres qui exercent à temps partiel, choisis parmi les personnalités compétentes dans le domaine technique, économique ou juridique lié au secteur des télécommunications.

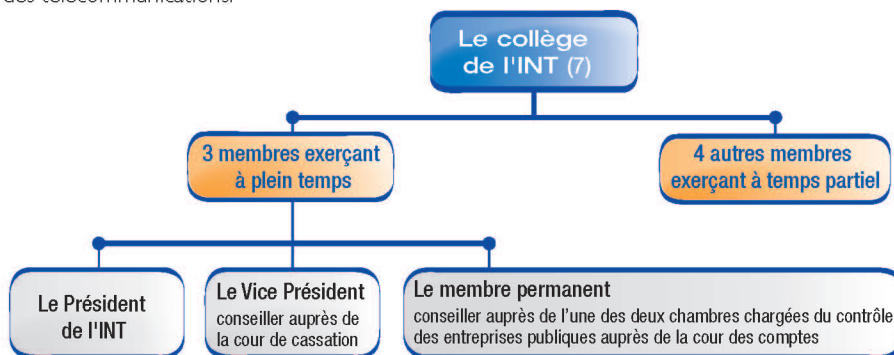


Figure 2: Composition du collège de l'INT

### b. Le corps des rapporteurs

L'amendement du code des télécommunications par la loi n°2008-1 a renforcé les pouvoirs d'investigation et de sanction de l'INT par la création des fonctions de rapporteur général et de rapporteurs, nommés par décret parmi les magistrats et les fonctionnaires de la catégorie « A » .

Le rapporteur général assure la coordination, le suivi et la supervision des travaux des rapporteurs qui assurent l'instruction des requêtes qui leur sont confiées par le président de l'INT.

### c. Le secrétariat permanent

Le décret n°2003-922 du 21 avril 2003 fixant l'organisation administrative et financière de l'INT et les modalités de son fonctionnement a créé, au sein de l'INT, le secrétariat permanent qui comprend le bureau de procédures et le bureau d'ordre tel que le montre la figure ci après.

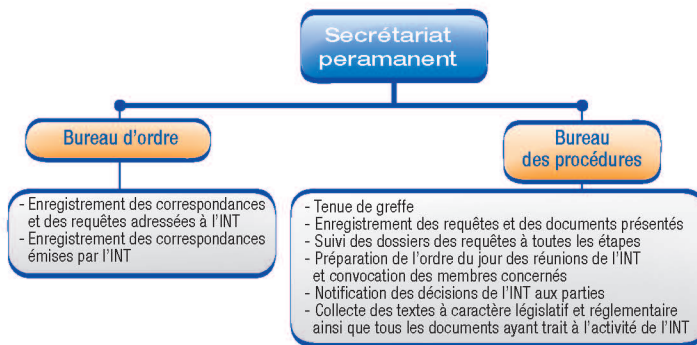


Figure 3: Composition du secrétariat permanent de l'INT

## I-3. Organisation administrative et financière de l'INT

L'organisation administrative et financière de l'INT et les modalités de son fonctionnement a été fixée par le décret 2003-922 précité. Ce décret a fixé les structures de gestion comme suit:

### a. Le Président

Il assure la direction administrative et financière de l'INT.

### b. Le conseil de gestion

Ce conseil, dont la composition est donnée par la figure suivante, assiste le président de l'INT dans la gestion administrative et financière de l'INT et approuve tous les actes de gestion à part les projets de statut du personnel.



Figure 4: Composition du conseil de gestion de l'INT

## II. ACTIVITÉS DE L'INSTANCE NATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

### II-1. Dans le domaine du contrôle

#### II-1.1. Contrôle de la qualité de service des réseaux radio mobiles

Dans le domaine du contrôle de la qualité de service, l'INT a renforcé en 2009 ses activités d'évaluation du niveau de la qualité de service offerte par les deux opérateurs de téléphonie mobile: Tunisie Télécom et Tunisiana en procédant à des mesures mensuelles intensifiées par rapport à celles de 2008. Ces mesures ont concerné les indicateurs relatifs à l'accessibilité au réseau et à la couverture radioélectrique. En outre, l'INT a procédé à l'évaluation d'un nouvel indicateur à partir d'octobre 2009 à savoir le taux de coupure des communications.

Les mesures mensuelles ont été effectuées dans plus de 200 délégations réparties sur tout le territoire tunisien, les autoroutes et routes nationales ainsi que sur la plupart des routes régionales et locales et lignes ferroviaires. Les résultats de ces mesures ont été communiqués aux opérateurs, chacun en ce qui le concerne, pour prendre les mesures nécessaires et pallier aux insuffisances constatées.

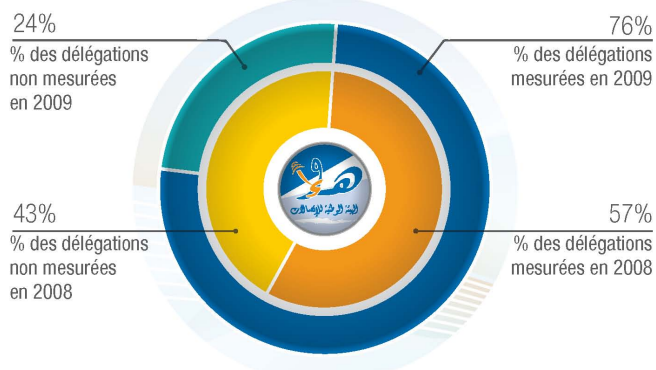


Figure 5: Évolution du pourcentage des délégations concernées par les mesures mensuelles.

Outre les mesures mensuelles, l'INT a procédé en 2009 à la réalisation de mesures spécifiques à l'occasion des principaux événements nationaux et internationaux et à l'occasion de certaines fêtes religieuses. Ces deux types de mesures ont donné lieu aux résultats suivants:

## I. Qualité de service du réseau de Tunisie Télécom

### ■ Résultats des mesures mensuelles

#### a. Accessibilité:

- Le taux d'accessibilité global enregistré dans les gouvernerats a été de 98%, ce qui reflète une amélioration par rapport au taux enregistré pendant l'année 2008 de 1%.
- Le taux d'accessibilité global enregistré au niveau des axes routiers est passé de 95% en 2008 à 96% en 2009.
- Les résultats enregistrés pendant l'année 2009 ont montré que l'accessibilité nécessite d'être améliorée davantage au niveau de certaines routes régionales et locales ainsi qu'au niveau de la ligne ferroviaire Tunis – Tozeur.

#### b. Couverture:

- Le taux de défaut de couverture global enregistré dans les gouvernerats a été de 2%.
- À l'exception des autoroutes, les taux de défaut de couverture enregistrés au niveau des routes nationales, régionales et locales, ainsi qu'au niveau de la ligne ferroviaire Tunis – Tozeur, ont été relativement élevés.

#### c. Coupure:

- Les taux de coupure enregistrés dans les gouvernorats durant le dernier trimestre de l'année 2009 ont varié entre 0% et 2%.
- Des taux de coupure des communications relativement élevés ont été enregistrés au niveau de certains axes routiers, ainsi qu'au niveau de la ligne ferroviaire Tunis – Tozeur.

### ■ Résultats des mesures spécifiques

- Les taux d'accessibilité enregistrés étaient faibles à la ville de Kairouan lors de la manifestation « Kairouan: capitale de la culture islamique », à la ville de Tunis lors des premiers jours de Ramadan et à la ville de Douz lors du festival international de Douz.
- Il n'a pas été enregistré de coupure ou de défaut de couverture dans toutes ces zones.

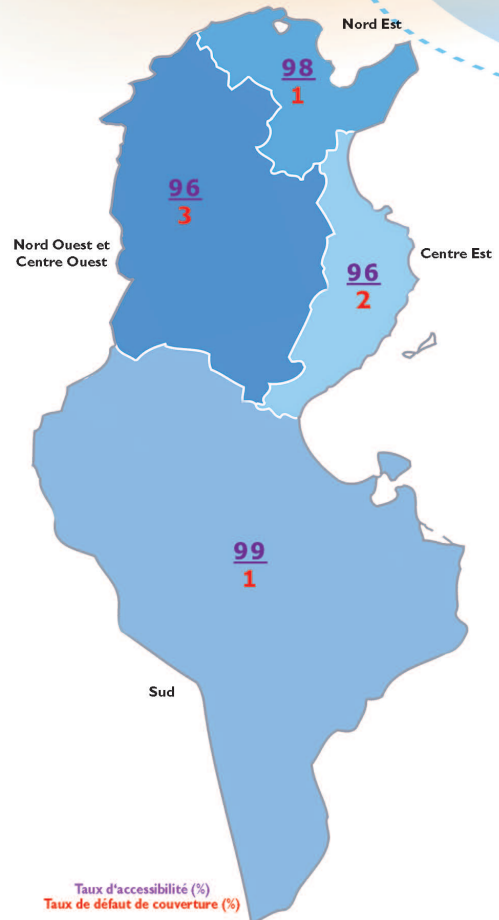


Figure 6: Indicateurs de la qualité de service pour le réseau de Tunisie Télécom dans les districts

## 2. Qualité de service du réseau de Tunisiiana

### ■ Résultats des mesures mensuelles

#### a. Accessibilité:

- Le taux d'accessibilité global enregistré dans les gouvernerats a été de 97%.
- Le taux d'accessibilité global enregistré au niveau des axes routiers a été de 96% ce qui reflète une amélioration par rapport au taux enregistré en 2008 de 0,4%.
- Les résultats enregistrés pendant l'année 2009 ont montré que l'accessibilité nécessite d'être améliorée davantage au niveau de certaines routes nationales, régionales et locales ainsi qu'au niveau de la ligne ferroviaire Tunis – Tozeur.

#### b. Couverture:

- Le taux de défaut de couverture global enregistré dans les districts a été de 2%.
- Le taux de défaut de couverture global enregistré au niveau des axes routiers a été de 3%.
- Les résultats enregistrés pendant l'année 2009 ont montré la nécessité d'améliorer davantage la couverture au niveau de certaines routes nationales, régionales et locales, ainsi qu'au niveau de la ligne ferroviaire Tunis – Tozeur.

#### c. Coupure:

- À l'exception du gouvernorat d'El Kef, les taux de coupure enregistrés dans les autres gouvernorats durant le dernier trimestre de l'année 2009 ont varié entre 0% et 2%.
- À l'exception des routes nationales, des taux de coupure relativement élevés ont été enregistrés au niveau des autoroutes, certaines routes régionales et locales, ainsi qu'au niveau de la ligne ferroviaire Tunis – Tozeur,

### ■ Résultats des mesures spécifiques

- Le taux d'accessibilité enregistré à la ville de Douz lors du festival international était faible en comparaison à celui de 2008.
- Il n'a pas été enregistré de coupure ou de défaut de couverture dans toutes ces zones.

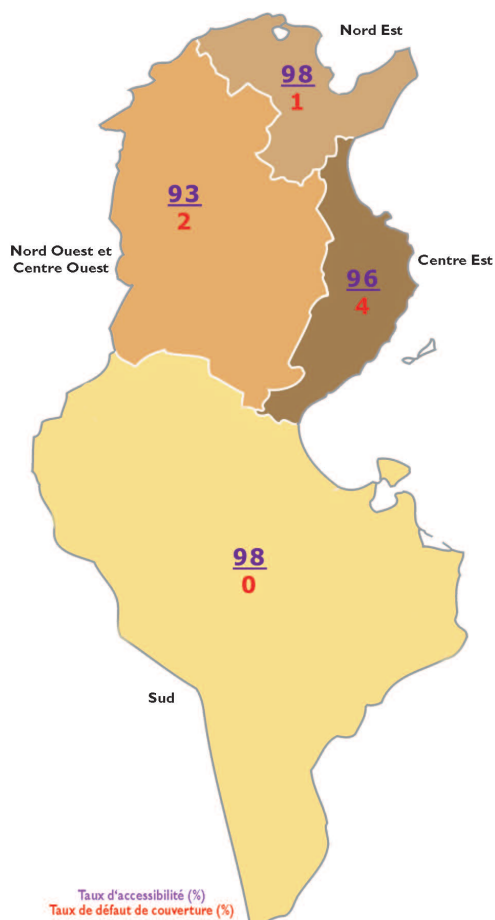


Figure 7: Indicateurs de la qualité de service pour le réseau de Tunisiiana dans les districts

## II-1.2. Audit des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique des opérateurs

En application des dispositions de l'article 4 du décret n° 2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès relatives à l'audit des états de synthèse issus de la comptabilité analytique des opérateurs, l'INT a fixé par sa décision du 25 mai 2009 les modalités de la mise en œuvre de chaque audit, sa durée ainsi que les modalités de sélection des auditeurs. L'appel d'offres international relatif à l'audit des états de synthèse des opérateurs de télécommunications dont les termes de référence ont été établis par l'INT en concertation avec les opérateurs concernés, a abouti à la sélection de deux cabinets indépendants pour assurer les dites missions d'audit.

## II-1.3. Aspect commercial (notices des prix)

En 2009, les deux opérateurs ont adopté de nouvelles stratégies de fidélisation de la clientèle et leurs politiques commerciales se sont concentrées sur la commercialisation d'offres destinées aux jeunes tels sont les cas de l'offre « Elissa » de Tunisie Telecom et de l'offre «Amigos» de Tunisiana qui permettent aux abonnés de chaque réseau de communiquer entre eux à des tarifs préférentiels de 100 millimes la minute et d'envoyer des SMS à des prix réduits. Les deux opérateurs ont également eu recours à des offres promotionnelles basées sur les communications illimitées généralement pendant la nuit et sur les gratuités sous forme de bonus sur les recharges pouvant atteindre 100% du montant rechargé contribuant ainsi à la diminution des tarifs moyens de leurs services.

## II-2. Dans le domaine de la régulation

### II-2.1. Interconnexion et dégroupage

En se basant sur un cadre légal et réglementaire favorable à l'ouverture et à la compétitivité, l'INT a œuvré durant l'année 2009 à assurer les meilleures conditions à l'entrée du nouvel opérateur:

Dans ce cadre, les principales actions entreprises par l'INT se présentent comme suit:

- Élaboration des décisions n°24 et n°25 fixant les éléments que doivent contenir les Offres Techniques et Tarifaires d'Interconnexion (OTTI) de Tunisie Telecom et de Tunisiana pour les services de dégroupage de la boucle locale, de la colocalisation physique et d'utilisation commune des infrastructures.
- Publication des lignes directrices relatives à l'interconnexion qui précisent et clarifient l'application des différentes dispositions réglementaires relatives à l'interconnexion et ce en vertu de la décision n°35.
- Approbation de la première offre de dégroupage pour Tunisie Télécom en vertu de la décision n°39.

## I. Etapes d'approbation des OTTI pour l'année 2009

<p>1. Fixation des éléments devant figurer dans les OTTI de Tunisie Telecom et Tunisiana et afférentes aux services de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dégroupage de la boucle locale, colocalisation physique et utilisation commune de l'infrastructure pour l'offre de Tunisie Telecom par la décision n° 24 en date du 24 avril 2009, en plus de la sélection et présélection du transporteur;</li> <li>■ Colocalisation physique et utilisation commune de l'infrastructure pour l'offre de Tunisiana par la décision n° 25 en date du 24 avril 2009.</li> </ul>
<p>2. Etude des offres en adoptant le principe de concertation avec les opérateurs et l'introduction des modifications nécessaires. Dans ce cadre, l'INT a été assistée par un bureau d'étude international pour la réalisation d'une étude sur le dégroupage de la boucle locale qui lui a permis de déterminer les tarifs du dégroupage sur la base d'un modèle de calcul des coûts moyens incrémentaux de long terme de la boucle locale.</p>
<p>3. Approbation des OTTI de Tunisiana et de Tunisie Telecom pour l'année 2009 par les décisions n°38 en date du 14 juillet 2009 et n°39 du 17 juillet 2009 respectivement.</p>

Tableau 1 : Étapes d'approbation des OTTI pour l'année 2009

## I. Evolution des tarifs d'interconnexion

Comparés à ceux de l'année 2008, les tarifs d'interconnexion de l'année 2009 ont été caractérisés par d'importantes évolutions récapitulées au niveau du tableau suivant:

Service	Baisse enregistrée
Acheminement du trafic dans le réseau fixe de Tunisie Télécom	<p>≈5% dans les tarifs des terminaisons d'appel sur le réseau fixe de Tunisie Telecom</p> <p>≈ 10% dans le tarif de location annuelle d'un BPN de 2 Mbps</p>
Acheminement du trafic dans les réseaux mobiles de Tunisie Télécom et de Tunisiana	<p>≈5% dans le tarif de terminaison d'appels mobile</p> <p>≈53% dans le tarif de terminaison des MMS</p>
Liaisons louées et liaisons d'interconnexion	<p>≈ 13% dans la partie variable du tarif des liaisons d'interconnexion et des liaisons louées à 2Mbps</p> <p>≈ 10% dans les parties fixe et variable des tarifs des liaisons louées à 34Mbps</p> <p>≈50% dans les parties fixe et variable des tarifs des liaisons louées à 155Mbps</p>

Tableau 2: Évolution des tarifs d'interconnexion

## 2. Caractéristiques de l'offre de dégroupage de la boucle locale

Suite à l'ouverture du marché de la téléphonie fixe à la concurrence, et afin de créer des conditions favorables à l'entrée de l'opérateur public de télécommunications attributaire de la nouvelle licence, l'INT a commencé à œuvrer dès le début de l'année 2009 pour publier une offre technique et tarifaire de dégroupage de la boucle locale. Il en a résulté l'approbation de la **première offre technique et tarifaire de dégroupage de la boucle locale** de Tunisie Télécom le 17 juillet 2009 qui a été publiée sur le site web de l'INT après y avoir introduit les modifications nécessaires.

Cette offre a fixé les conditions techniques et tarifaires de dégroupage de la boucle locale ainsi que les délais de sa mise en œuvre et a compris, entre autres, les prestations suivantes :

- **Dégroupage partiel de la boucle locale** et qui consiste à mettre à disposition de l'opérateur demandeur la partie haute du spectre des fréquences des paires de cuivre en plus de la prestation de filtrage qui permet de séparer les signaux sur ces paires.
- **Dégroupage total de la boucle locale** et qui consiste à mettre à disposition de l'opérateur demandeur tout le spectre des paires de cuivre.
- **Fourniture d'informations** et qui consiste à fournir les informations se rapportant à l'état du réseau d'accès par zone géographique ou par répartiteur ainsi que des informations par paire de cuivre.
- **Colocalisation** et qui consiste à fournir à l'opérateur demandeur les espaces nécessaires pour l'installation de ses équipements relatifs au dégroupage de la boucle locale.

Le schéma ci-après illustre les différentes prestations de l'offre technique et tarifaire de dégroupage de la boucle locale :

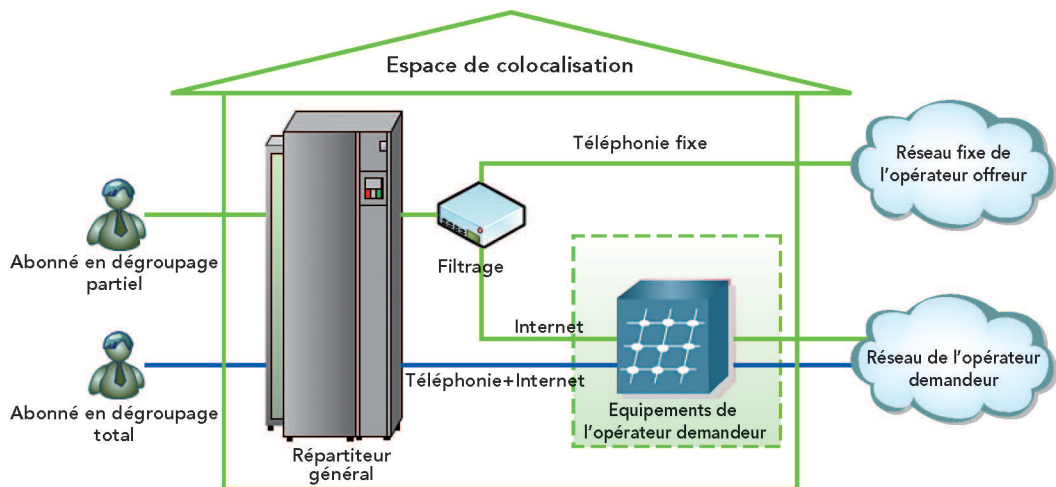


Figure 8: Prestations de dégroupage de la boucle locale

### 3-2.1. Gestion des ressources de numérotation et d'adressage

#### ■ Numérotation

S'agissant de la numérotation, l'année 2009 a été marquée par deux événements importants à savoir:

- La réforme du plan national de numérotation et d'adressage et la révision du cadre réglementaire qui s'y rapporte.
- La croissance des besoins en termes de ressources de numérotation, de codes d'identification des réseaux et de codes de points de signalisation sémaphores nationaux et internationaux générée notamment par l'entrée sur le marché tunisien du troisième opérateur de téléphonie globale.

#### 1. Ressources de numérotation attribuées pour les services de téléphonie

Les ressources de numérotation attribuées par l'INT aux deux opérateurs jusqu'à la fin de 2009 se présentent comme suit:

opérateurs	Téléphonie fixe		Téléphonie mobile	
	Ressources attribuées en 2009	Total numéros attribués jusqu'à fin 2009	Ressources attribuées en 2009	Total numéros attribués jusqu'à fin 2009
Tunisie Télécom	-	4 330 000	1 000 000	8 940 000
Tunisiana	-	-	500 000	6 500 000
<b>Sous total</b>	<b>0</b>	<b>4 330 000</b>	<b>1 500 000</b>	<b>15 440 000</b>
<b>Total Général</b>	<b>4 330 000</b>		<b>16 940 000</b>	

Tableau 3 : État des ressources de numérotation en 2009

#### 2. Numéros des services d'intérêt général, des services spéciaux et des services Internet

Le tableau ci-dessous récapitule l'évolution du nombre de numéros exploités entre 2008 et 2009.

Sous plage	Services	Nombre total de numéros exploités	
		2008	2009
10	Utilisations internes à chaque réseau et essais techniques inter-réseaux	23	23
11	Services gratuits liés à l'exploitation des réseaux	21	21
12	Services de renseignements	12	11
16	Services Internet et services télématiques autres qu'audiophoniques	32	29
17	Services de commutation d'appels ou de télégrammes	10	11
18	Services d'intérêt général	51	46

Tableau 4: Évolution du nombre de numéros des services d'intérêt général, des services spéciaux et des services Internet entre 2008 et 2009

### 3. Numéros des services de télécommunications basés sur les SMS

A la fin de l'année 2009, les fournisseurs de services de télécommunications basés sur les SMS étaient au nombre de 51 exploitant 110 numéros de la sous page « 87 ».

#### ■ Adressage

En terme d'adressage, l'année 2009 a été marquée par l'engagement de la réforme visant à libéraliser le domaine national « .tn » dans le but de rehausser la position de la Tunisie en matière d'hébergement des sites web et de promouvoir le développement du contenu national. Les graphiques ci-après illustrent l'évolution et la répartition du nombre des noms de domaine Internet.

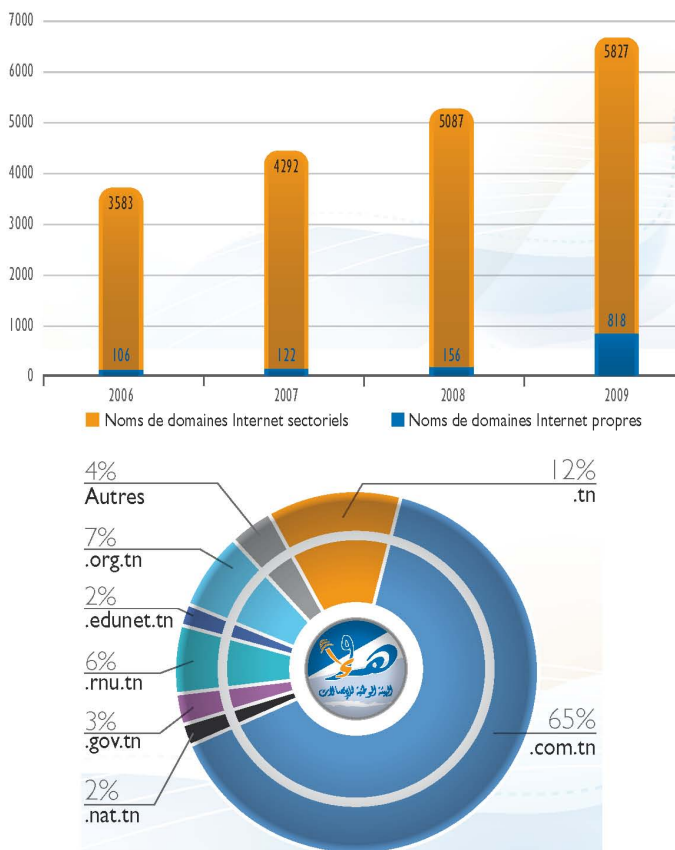


Figure 9 : Répartition et évolution du nombre de noms de domaines Internet jusqu'en 2009

#### ■ Réforme du plan national de numérotation et d'adressage

La réforme du cadre réglementaire régissant la numérotation et l'adressage a été concrétisée par les dispositions de l'arrêté du Ministre des Technologies de la Communication du 02 décembre 2009 portant approbation du nouveau plan de numérotation et d'adressage et qui a remplacé l'arrêté du 10 août 2001. L'INT a participé activement avec les services compétents du Ministère à l'élaboration des textes portant révision de la structure de ce plan ainsi que ses procédures de gestion.

## a. Réformes relatives à la numérotation

Les changements du plan national de numérotation et d'adressage dans sa partie relative à la numérotation avaient pour but de suivre les évolutions technologiques rapides et de consacrer la convergence des services de télécommunications. La structure du nouveau plan se présente comme suit :

Plage	Service
1	Services d'intérêt général
2, 3, 4, 5, 7, 9	Services de téléphonie
6	Réservé
8	Services des réseaux intelligents

Tableau 5: Structure du nouveau plan de numérotation

Par ailleurs, l'arrêté du 02 décembre 2009 a introduit de nouvelles mesures visant l'optimisation de l'utilisation des ressources de numérotation rares et le renforcement de leur contrôle dont les plus importantes sont:

- La réduction du volume minimal de la demande d'attribution et de réservation des sous plages « 80 », « 82 » et « 83 » de 10000 à 1000 numéros.
- L'attribution de certaines ressources de numérotation des sous plages « 81 », « 87 » et « 88 » à l'unité et directement par l'INT aux fournisseurs de services.
- La réservation de la sous plage « 81 » pour la fourniture de services via des centres d'appels locaux après avoir transféré les numéros uniques à la sous plage « 83 ».
- Le rajout de deux motifs additionnels d'annulation de ressources attribuées à savoir la non transmission d'un rapport d'utilisation des ressources déjà attribuées et le non-paiement des redevances annuelles y afférentes.

Outre les ressources de numérotation, l'INT a été chargée de la gestion des codes d'identification des réseaux et des points de signalisation nationaux et internationaux. À cet effet, l'INT élaborera une décision fixant les procédures de gestion desdits codes.

## b. Réformes relatives à l'adressage

En ce qui concerne l'adressage, la réforme du plan national de numérotation et d'adressage a été caractérisée par la concrétisation de la réforme du domaine national « .tn » visant à consacrer l'ouverture totale de ce domaine et à simplifier les procédures de gestion et d'enregistrement qui s'y rapportent ainsi que le renforcement du rôle de l'INT quant à la gestion administrative du domaine « .tn ».

C'est dans ce sens que l'arrêté du 02 décembre 2009 portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage a instauré, en s'inspirant des meilleures pratiques internationales, un nouveau schéma pour la gestion et la fourniture des noms de domaines Internet faisant intervenir de nouvelles entités à savoir :

- **Le registre** : personne morale chargée par l'INT en vertu d'une convention de la gestion technique des noms de domaine.
- **Le bureau d'enregistrement** : personne morale chargée par le registre, en vertu d'une convention, de l'enregistrement des noms de domaines Internet au profit des clients.

Dans le même contexte, et en application des dispositions de l'arrêté du 02 décembre 2009, l'INT a préparé, en collaboration avec l'Agence Tunisienne d'Internet, un projet de charte de nommage qu'elle soumettra, pour avis, aux différents acteurs concernés.

## 3-1. Dans le domaine de la résolution de litiges

### 3-1.1. Affaires résolues

L'INT a eu au cours de l'année 2009 à se prononcer sur les deux requêtes, n°17 et n°19. L'affaire n°19 a été introduite pour la première fois et en application des nouvelles dispositions du code des télécommunications apportées par l'amendement du 8 janvier 2008, par une chambre syndicale défendant les intérêts de ses membres.

---

#### Affaire n°17

---

**La demanderesse:** Tunisiana.

**La défenderesse:** Tunisie Télécom.

La demanderesse a remis en cause la commercialisation, par de Tunisie Télécom, d'une offre par laquelle elle exonère ses abonnés du paiement des droits de timbre relatifs aux opérations de recharge électronique. Elle a demandé dans un premier temps l'intervention de l'INT pour contraindre Tunisie Télécom à retirer cette offre et elle a ensuite retiré sa requête.

1. Recevabilité de la requête dans sa forme.
2. Retrait de la requête.

---

#### Affaire n°19

---

**La demanderesse:** Chambre syndicale des sociétés de services à valeur ajoutée.

**La défenderesse:** Tunisie Télécom.

La demanderesse a introduit cette requête en demandant à l'INT d'intervenir pour rétablir le droit d'un fournisseur de service à valeur ajoutée à exploiter deux numéros courts que Tunisie Télécom a suspendu. Cette dernière a mis en cause d'une part, la non signalisation par la demanderesse d'une augmentation inhabituelle du volume des SMS enregistrés lors de la période allant du mois de mars au mois de juin, et d'avoir profité d'autre part, d'une panne technique dans les équipements de Tunisie Télécom pour permettre à ses clients d'envoyer massivement des messages sans facturation.

La demanderesse a fondé sa requête sur les dispositions de la convention signée entre les deux parties.

### Problématiques juridiques:

- Les conventions conclues entre les opérateurs des réseaux publics des télécommunications et les fournisseurs de service non approuvées par l'INT sont elles, valables et opposables aux parties contractantes ?
- L'INT, est elle compétente pour statuer sur un litige portant sur la validité, l'interprétation et l'exécution des conventions dont l'une des clauses prévoit la compétence des autorités judiciaires pour résoudre ce genre de litiges ?

### Principes:

- Les conventions conclues entre les opérateurs des réseaux publics de télécommunication et les fournisseurs de services non approuvées par l'INT conformément à l'article 26 du code des télécommunications demeurent valables et opposables aux parties.
- L'INT ne peut statuer sur les litiges portant sur la validité, l'exécution, l'interprétation et la résiliation des conventions dont l'une des clauses prévoit le recours aux juridictions du droit commun pour résoudre ces différends.
- Les requêtes portées devant l'INT par les chambres syndicales opérant dans le domaine des télécommunications doivent avoir pour objet de défendre l'intérêt général de ses membres et de garantir le bon fonctionnement du secteur des télécommunications.

### Le sort de la requête

1. Recevabilité de la requête dans sa forme.
2. Incompétence de l'INT.

## 3-1.2. Affaires en cours

---

### Affaire n° 12

---

L'INT a continué durant l'année 2009 à examiner l'affaire n° 12 objet de la requête introduite par Tunisiana qui met en cause l'abus de position dominante de Tunisie Télécom sur le service fixe en commercialisant une offre faisant bénéficier ses abonnés au service de la téléphonie mobile uniquement de réductions tarifaires appliquées sur les communications émanant des centres publics de télécommunications (Publitels).

---

### Affaire n° 20

---

En application des nouvelles dispositions du code des télécommunications, l'INT a été saisie par la chambre syndicale des publinets en vue de se prononcer sur les agissements de certaines personnes qui profitent de leur abonnement personnel au service ADSL pour ouvrir des centres et fournir des services Internet au public sans l'autorisation préalable des autorités compétentes.

La demanderesse a reproché à Tunisie Télécom son refus de résilier les contrats d'abonnements de ces personnes et de recourir aux dispositions de l'article 7 de ce contrat.

## 3-2. Dans le domaine consultatif

En application des dispositions du code des télécommunications et dans le cadre de la coopération avec les autres instances de régulation, l'INT a été sollicitée pour exprimer ses avis sur certains sujets traitant des télécommunications.

En application des dispositions de l'article n°11 de la loi n°2005-60 du 18 juillet 2005 portant modification de la loi n°1991-64 du 29 juillet 1991 relative à la concurrence et aux prix, le conseil de la concurrence a soumis à l'INT pour avis technique, les affaires n°81163 et n°91199.

---

### Affaire n°81163

---

Cette affaire porte sur l'auto saisine qui a été faite par le conseil de la concurrence à l'encontre de Tunisie Télécom et Tunisiana et par laquelle il leur a reproché les pratiques anticoncurrentielles qu'ils exercent dans le domaine des services des télécommunications basés sur les SMS.

---

### Affaire n°91199

---

Cette affaire se rapporte à la requête portée par Tunisiana auprès du conseil de la concurrence par laquelle elle a remis en cause la commercialisation par Tunisie Télécom, de l'offre «Elissa Exceptionnelle» considérée selon ses allégations comme anticoncurrentielle.

## 3-3. Autres activités

### 3-3.1. Relations internationales

Tout au long de l'année 2009, l'INT a accordé un intérêt particulier au domaine de la coopération internationale en cherchant à approfondir ses liens de coopération avec ses homologues des pays arabes, africains et européens. Dans ce contexte, la représentation de la Tunisie dans les principales réunions régionales et internationales à travers son autorité de régulation s'est manifestement renforcée durant 2009 et ce sur trois niveaux différents: les réseaux de régulation des télécommunications, les forums et réunions régionaux et internationaux ainsi que les échanges bilatéraux avec les autorités de régulation arabes et africaines.

### 3-3.2. Dans le domaine de la formation et des études

Afin de renforcer les capacités et les compétences de ses cadres, l'INT a mis en place et réalisé un programme de formation et d'étude adapté à ses besoins pour la période à venir: Parmi les sessions de formation organisées pendant 2009 au profit des cadres de l'INT celles ayant pour thèmes le haut débit, le dégroupage de la boucle locale et les modèles de détermination des coûts.

Outre les formations et les ateliers de travail, ce programme a prévu la réalisation d'études liées aux domaines de la régulation du secteur des télécommunications dont notamment:

- Une étude sur le haut débit et les méthodes d'accès qui a porté sur l'analyse de la situation du marché du haut débit en Tunisie tout en proposant des outils opérationnels, adaptables qui permettent à l'INT de réguler ce marché ainsi qu'une stratégie de suivi opérationnel de déploiement des nouvelles technologies haut débit.
- Une étude sur le dégroupage de la boucle locale qui a porté sur les modalités opérationnelles de mise en œuvre du dégroupage ainsi que sur l'élaboration d'un modèle de calcul des coûts de la boucle locale.





Chapitre ||

**LE SECTEUR DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS  
EN TUNISIE**

## I. INDICATEURS DU MARCHÉ

### I-1. Indicateurs globaux

Les indicateurs globaux du marché des télécommunications enregistrés en 2009 témoignent d'une très forte dynamique du marché de la téléphonie en Tunisie, due essentiellement à une croissance importante du marché de la téléphonie mobile.

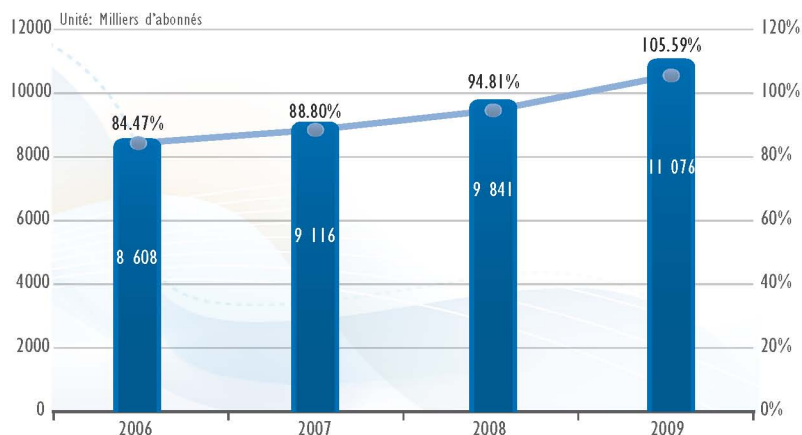


Figure 10 : Taux de pénétration et nombre d'abonnés pour la téléphonie (fixe+mobile)

### I-2. Téléphonie mobile

Le marché de la téléphonie mobile a présenté la plus forte dynamique de croissance comparé aux autres marchés des télécommunications en Tunisie. Les taux de pénétration de la téléphonie mobile en Tunisie sont parmi les plus élevés en comparaison avec ceux des pays africains et arabes.

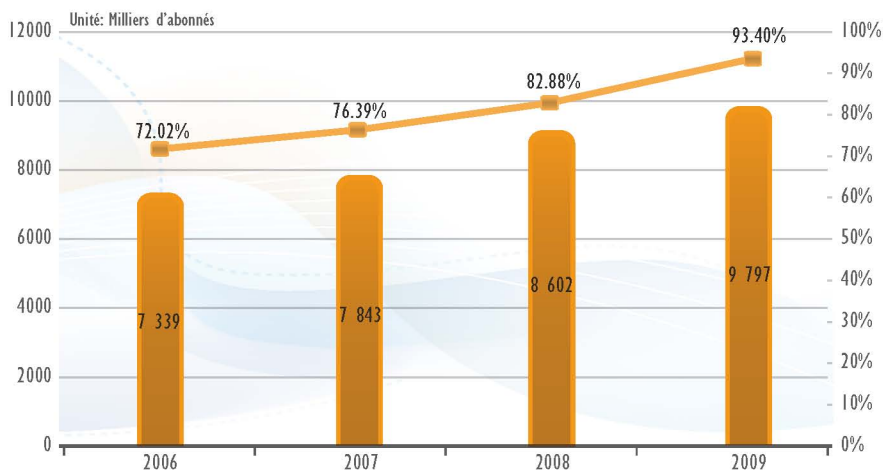


Figure 11 : Taux de pénétration et nombre d'abonnés pour la Téléphonie mobile

La figure ci-dessous montre l'évolution de la part de marché de chaque opérateur:

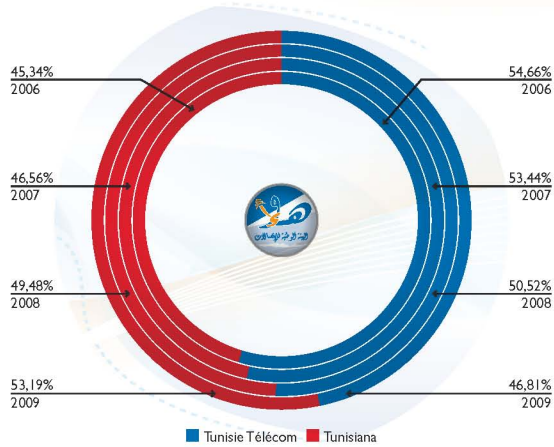


Figure 12: Évolution des parts de marché de la téléphonie mobile

### I-3. Téléphonie fixe

#### I-3.1. Abonnements et taux de pénétration

Contrairement à l'année 2008, l'année 2009 a enregistré une croissance au niveau du nombre d'abonnements de la téléphonie fixe de 3,2%. En effet, le nombre abonnements a augmenté d'environ 40 mille nouveaux abonnements en comparaison avec l'année 2008, ce qui s'est répercuté sur le taux de pénétration de la téléphonie fixe qui est passé de 11,94% en 2008 à 12,19% en 2009.

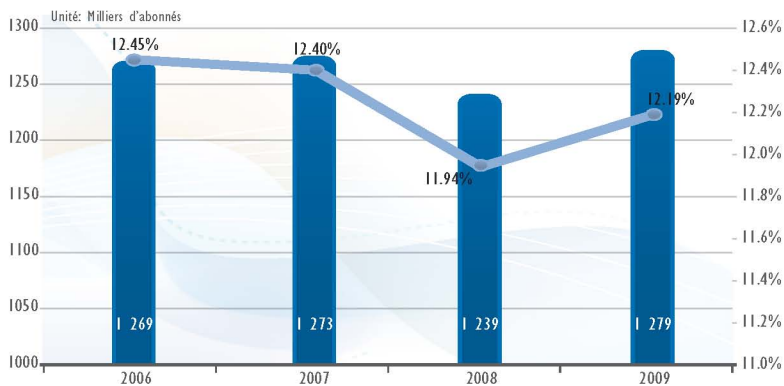


Figure 13 : Taux de pénétration et nombre d'abonnés pour la Téléphonie fixe

### I-3.2. Centres d'Appels

La Tunisie est devenue aujourd'hui une destination internationale attractive pour les centres d'appels grâce aux décisions présidentielles visant à :

- Promouvoir le cadre réglementaire du secteur des télécommunications,
- Consolider les investissements
- Encourager les initiatives privées.

Ces mesures ont eu une répercussion positive sur la dynamique de ces centres qui s'est traduite par l'augmentation de leur nombre qui est passé de 102 centres à la fin de l'année 2006 à 225 centres à la fin de l'année 2009 avec un taux de croissance dépassant 120% pendant les trois dernières années.

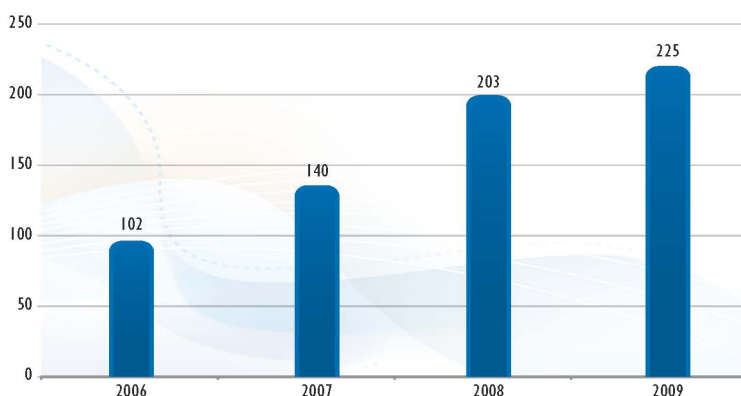


Figure 14 : Évolution du nombre de centres d'appels

### I-4. Internet et transmission de données

Bien que les services Internet aient connu une évolution remarquable ces dernières années, le taux de pénétration de ces services n'a pas dépassé le seuil de 4%. Il est attendu que l'entrée du nouvel opérateur sur le marché des télécommunications et l'augmentation substantielle de la bande passante internationale, contribuent à l'augmentation du parc d'abonnements aux services Internet.

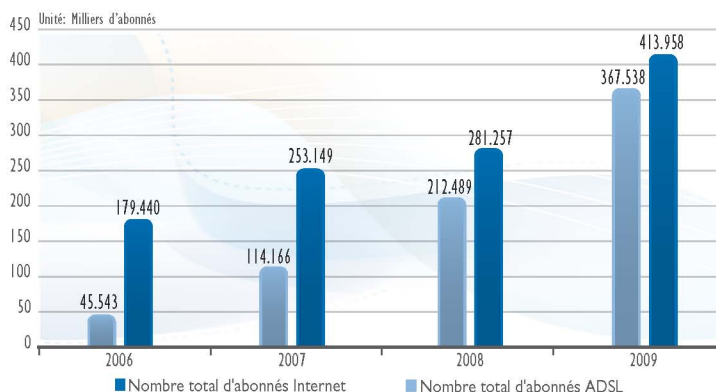


Figure 15: Évolution du nombre d'abonnements Internet et ADSL

La bande passante internationale a augmenté en 2009 pour atteindre 27,5 Gbps alors qu'elle ne dépassait pas 11,25 Gbps en début d'année et ce, grâce à la mise en service du nouveau câble sous marin en fibre optique, entièrement tunisien, qui relie la Tunisie à l'Europe et qui s'étend sur 180 km avec une capacité primaire de 40 Gbps pouvant atteindre les 3200 Gbps.

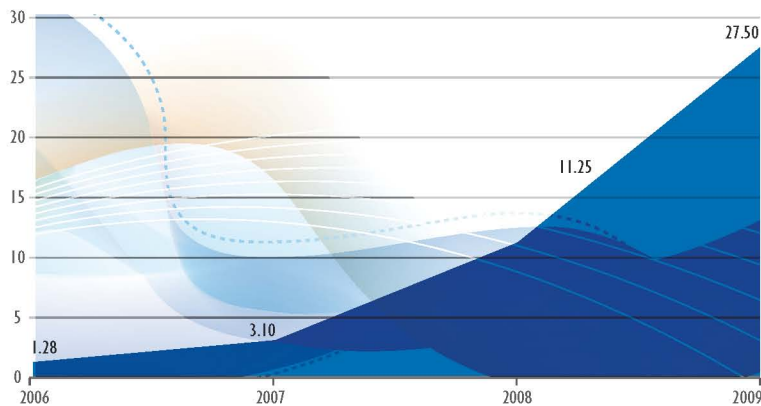


Figure 16 : Évolution de la capacité de la bande passante internationale

La figure ci-après représente l'évolution du nombre d'abonnements aux services de transmission de données autres que l'ADSL.

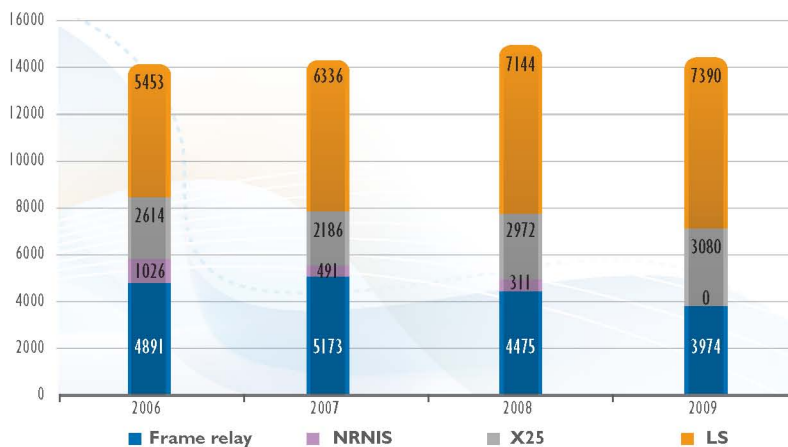


Figure 17 : Évolution du nombre d'abonnements aux services de transmission des données

## II. EVOLUTION DES TECHNOLOGIES ET DE LA RÉGULATION

Le domaine des technologies de l'information et de la communication a connu ces dernières années des évolutions rapides et des changements radicaux qui ont permis de changer les conditions économiques et sociales de la vie quotidienne compte tenu de l'émergence des nouvelles applications interactives ayant des besoins croissants en terme de bande passante. Ces évolutions consistent principalement en:

- L'adoption du protocole IP et le recours à l'utilisation des fibres optiques pour le développement des cœurs de réseau afin de s'adapter à la croissance du trafic due à l'essor des utilisations d'Internet à travers des réseaux d'accès différents,
- L'émergence des centres de stockage de données (data centers) permettant de supporter les augmentations exponentielles du trafic sous l'effet de la numérisation et de l'utilisation du protocole IP en plus de l'apparition du phénomène de l'informatique dématérialisée (cloud computing),
- L'évolution des réseaux d'accès en NGA (New Generation Access) se basant sur l'utilisation des fibres et sur des réseaux d'accès radio mobiles de troisième génération en plus du développement de nouvelles générations de réseaux radio mobiles (LTE, Wimax, etc),
- L'apparition de nouveaux services interactifs à forte valeur ajoutée ayant trait à tous les aspects de la vie quotidienne tels que la santé, l'enseignement, les relations sociales, etc,
- Le développement des terminaux tels que les smartphones, les tablettes PC et les PDA (Personnal Digital Assistant) ce qui a permis la démocratisation des utilisations Internet ubiquitaires.

Toutes ces évolutions constituent des défis pour les régulateurs des télécommunications. En effet, côté infrastructures, l'intérêt des régulateurs s'oriente actuellement vers la régulation de l'accès commun aux infrastructures relatives aux fibres optiques et à la régulation des nouvelles générations de réseaux basés sur l'utilisation du protocole IP. L'utilisation de l'IP constitue désormais un nouveau sujet d'intérêt pour les régulateurs et la tendance actuelle favorise un nouveau modèle de régulation dit horizontal et qui associe les infrastructures aux services.

Par ailleurs, face à ces contenus novateurs, il est de plus en plus question de la qualité de service de l'Internet qui est devenue l'une des priorités des régulateurs en plus des opérateurs et des fournisseurs de services Internet. La qualité de service revêt actuellement un intérêt particulier surtout qu'elle devient associée avec la neutralité des réseaux qui consiste à préserver l'égalité d'accès aux contenus à tous les usagers dans des conditions équitables.

Sur le plan pratique, la garantie d'un niveau optimal de qualité de service requiert des efforts supplémentaires de la part des opérateurs et des fournisseurs de services Internet qui sont désormais et plus que jamais appelés à prendre en considération les nouvelles exigences des réseaux en terme de QoS conformément aux normes et standards internationaux dans les SLA (Service Level Agreement) qu'ils concluent avec leurs abonnés et qui doivent prescrire de manière claire les obligations et les droits de chaque partie. Il s'agit également, pour les régulateurs, de contrôler de manière périodique et continue la qualité de service Internet en mesurant des indicateurs qui reflètent l'utilisation des usagers tels que le débit, le taux de réception des e-mails pendant une durée prédéterminée, etc.

L'atteinte d'un compromis entre neutralité des réseaux et qualité de service nécessite la mise au point de programmes et plans d'actions adaptés à tout type d'évolution qu'elle soit technologique ou régulatoire et ceci concerne l'ensemble des acteurs du secteur des technologies de la communication et de l'information.

De son côté, l'INT en tant qu'organisme chargé entre autres de la régulation d'Internet, soutient la tendance qui consiste à associer la neutralité des réseaux avec la qualité de service et commence à œuvrer dans ce sens afin de garantir à tous les usagers un accès aux contenus avec la meilleure qualité possible.

C'est dans ce contexte particulier que l'INT s'apprête à mettre au point un plan d'actions pour mesurer la qualité de service Internet du point de vue des usagers selon une méthodologie conforme aux normes et standards internationaux à l'instar de ce qui est en train d'être fait pour les services de téléphonie mobile de deuxième génération.



Chapitre III

**RÉSULTATS FINANCIERS DE L'INSTANCE  
NATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

La loi N° 2002-46 du 7 mai 2002, complétant la loi N° 2001-1 du 15 janvier 2001 a conféré à l'INT la personnalité civile et l'autonomie financière, deux axes fondamentaux pour assurer sa neutralité vis-à-vis de tous les intervenants dans le secteur. Aussi, le législateur a renforcé cette orientation à travers la promulgation du décret relatif à l'organisation administrative et financière de l'INT ainsi que les moyens relatifs à sa gouvernance et sa gestion pour davantage de souplesse, de transparence et de neutralité.

L'INT établit ses états financiers et les soumet au commissaire aux comptes avant son approbation par le conseil de gestion et elle publie ses comptes dans le Journal Officiel de la République Tunisienne.

Les revenus de l'INT, issus principalement des redevances de la numérotation et de l'adressage conformément à loi susvisée, ont connu au cours entre 2008 et 2009 un accroissement de 13% dû aux demandes des opérateurs et fournisseurs de services sans cesse croissantes en termes des numéros, et il est attendu que ces mêmes revenus connaissent une croissance au titre de 2010 due à l'entrée d'un nouvel opérateur sur le marché des télécommunications.

Quant aux dépenses, elles ont enregistré une augmentation de l'ordre de 10% due en premier lieu aux recrutements programmés et aux dépenses de gestion en relation avec le développement des activités de l'INT comme le montre le tableau ci-après:

Libellé	2008	2009
Revenus	4 741 512	5 357 595
Dépenses	2 653 201	2 901 559
<b>Résultat net</b>	<b>2 088 311</b>	<b>2 456 036</b>

Tableau 5: Revenus et dépenses de l'INT 2008-2009 en dinars