

**Décision de l'Instance Nationale des Télécommunications n°71/2015 du 1^{er} juillet 2015
modifiant et complétant sa décision n°58/2012 du 5 juillet 2012 fixant les conditions et les
modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie**

Vu la loi n°2001-1 du 15 janvier 2001, portant promulgation du code des télécommunications, telle que modifiée et complétée par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002, par la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et par la loi n°2013-10 du 12 avril 2013 et notamment ses articles 3 et 42 ;

Vu le décret n°2001-831 du 14 avril 2001, relatif aux conditions générales d'interconnexion et la méthode de détermination des tarifs tel que modifié et complété par le décret n°2004-573 du 9 mars 2004 et par le décret n°2008-3025 du 15 septembre 2008 et notamment son article 6 ;

Vu le décret n°2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès, tel que modifié et complété par le décret n°2014-53 du 10 janvier 2014 et notamment ses articles 2 et 4 ;

Vu l'arrêté du Ministre des Technologies de la Communication du 02 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage tel que modifié par l'arrêté du ministre de l'information et de la communication du 24 juillet 2012 et notamment les articles 3 et 16 de son annexe ;

Vu les résultats de l'étude sur la portabilité des numéros en Tunisie élaborée par un bureau d'études international pour le compte de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) en septembre 2006 ;

Vu la décision de l'INT n°58/2012 du 05 juillet 2012, fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie ;

Vu la consultation lancée par l'INT auprès des trois opérateurs en date du 10 août 2012, portant sur l'organisation des travaux de mise en place de la portabilité des numéros ;

Vu la décision de l'INT n°89 en date du 11 septembre 2012, fixant la composition des membres du Comité de pilotage de la portabilité des numéros ;

Vu la consultation lancée par l'INT auprès des trois opérateurs en date du 18 décembre 2012, portant sur le projet de cahier des charges de l'appel d'offres international pour l'acquisition d'une solution de gestion de la portabilité des numéros ;

Vu les réponses de la Société Nationale des Télécommunications, de la Société Ooredoo Tunisie et de la Société Orange Tunisie, par leurs courriers respectifs n°18/DGA/DR/2013 du 11 janvier 2013, du 25 décembre 2012 et du 24 décembre 2012, se rapportant au projet de cahier des charges de l'appel d'offres international pour l'acquisition d'une solution de gestion de la portabilité des numéros;

Vu l'Appel d'Offres International n°1/2013 lancé en date du 11 janvier 2013, portant sélection d'un fournisseur d'une solution de gestion de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie ;

Vu la correspondance de la Société Nationale des Télécommunications n°17/DGA/DR/2013 du 11 janvier 2013, demandant le report d'une année de la date de commercialisation de la portabilité des numéros fixes ;

Vu la correspondance de la Société Nationale des Télécommunications n°18/DGA/DR/2013 du 11 janvier 2013, informant l'INT qu'elle a engagé toutes les actions nécessaires à l'acquisition et à la

mise en place d'une base de données intermédiaire et que l'achèvement des travaux est prévu dans un délai de 10 mois pour le réseau mobile ;

Vu la consultation lancée par l'INT auprès des trois opérateurs en date du 13 février 2013, portant sur le projet de contrat de fourniture, l'hébergement et l'exploitation d'une solution de gestion de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie, préparé par le groupe de travail n°2 ;

Vu les réponses de la Société Nationale des Télécommunications, de la Société Ooredoo Tunisie et de la Société Orange Tunisie se rapportant au projet de contrat de fourniture, l'hébergement et l'exploitation d'une solution de gestion de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie consignés dans leurs courriers respectifs du 26 février 2013, du 20 février 2013 et du 26 février 2013 ;

Vu la décision du président de l'INT n°31 du 15 mars 2013, portant création d'une commission de dépouillement et d'évaluation des offres présentées dans le cadre de l'appel d'offres international n°1/2013, relatif à la sélection d'un fournisseur d'une solution de gestion de la portabilité des numéros ;

Vu la validation des spécifications techniques par le comité de suivi de la portabilité des numéros lors de sa cinquième réunion en date du 10 avril 2014 ;

Vu les réponses des sociétés Orange Tunisie et Ooredoo Tunisie, consignées dans leurs courriers respectifs en date du 28 mai 2015 et du 4 juin 2015, sur les projets de décisions sur la portabilité des numéros mis en consultation en date du 19 mai 2015 ;

Vu la décision de l'INT n°70/2015 du 1^{er} juillet 2015, portant annulation de sa décision n°162/2013 du 23 octobre 2013, modifiant et complétant sa décision n°58/2012 du 5 juillet 2012, portant fixation des conditions et des modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie.

Vu les autres pièces du dossier.

Considérant :

1. Que le service de portabilité des numéros est un **droit pour le consommateur** en vertu du troisième tiret de l'article 3 (tiret 3) du code des télécommunications susvisé consacrant le droit de toute personne de bénéficier des services des télécommunications et de choisir librement son fournisseur de service. La portabilité est parmi les services qui permettent aux utilisateurs des services des télécommunications d'exercer leurs droits ;
2. Que le service de portabilité des numéros est une **obligation réglementaire** reposant sur l'ensemble des opérateurs en vertu des dispositions du paragraphe premier de l'article 42 du code des télécommunications susvisé qui stipule que : "En cas de disponibilité des moyens techniques, les opérateurs des réseaux doivent, permettre à leurs abonnés, s'ils le demandent, de conserver leurs numéros en cas de changement d'opérateur" et des dispositions de l'article 6 du décret relatif aux conditions générales d'interconnexion et la méthode de détermination des tarifs susvisé stipulant que : "les opérateurs de réseaux sont tenus de publier une offre technique et tarifaire des services d'interconnexion, approuvée préalablement par l'INT. Cette offre comprend, obligatoirement, les éléments suivants : ... Services de portabilité des numéros, s'ils sont techniquement possibles" ;
3. Que Conformément à l'article 2 du décret 3026-2008 susvisé les réseaux publics de télécommunications et les réseaux d'accès doivent être exploités dans des conditions de

concurrence loyale, conformément à la législation en vigueur et, le cas échéant, en conformité avec les usages internationaux admis en matière des télécommunications ;

4. Que la portabilité des numéros constitue un **dispositif essentiel pour dynamiser la concurrence**. En effet l'obligation de changer de numéro lors du changement d'opérateur constitue un frein majeur au changement d'opérateur. Les utilisateurs sont réticents à changer de numéro de téléphone pour ne pas perdre d'anciens contacts et pour limiter les démarches qui suivent le changement de numéro. Plus l'utilisation du numéro de téléphone est intense et ancienne plus le changement de numéro posera des problèmes qui peuvent conduire à limiter le passage chez un opérateur concurrent ;
5. Que la portabilité a plusieurs conséquences positives du point de vue des consommateurs et de la politique de concurrence :
 - elle facilite le choix des consommateurs en éliminant les désagréments liés au changement de numéro ;
 - elle crée pour l'utilisateur un numéro de téléphone unique et personnel ;
 - elle dynamise la concurrence au bénéfice des consommateurs, en accentuant les efforts des opérateurs sur leur offres de services et leurs tarifs ;
 - elle dynamise la concurrence en particulier sur les bases d'abonnés existantes.
6. Que l'INT attache une importance particulière à ce que la portabilité des numéros soit opérationnelle rapidement de manière à permettre une fluidité aussi grande que possible des marchés, dans l'intérêt du consommateur, ce dernier pouvant exercer librement son choix parmi l'ensemble des offres des opérateurs de télécommunications, sans se soucier, si c'est son choix, de la conservation de son numéro ;
7. Que l'INT est l'autorité technique habilitée à apprécier la faisabilité technique et opérationnelle de l'implémentation des services de portabilité des numéros fixes et mobiles ;
8. Que l'article 42 du code des télécommunications susvisé a confié à l'INT la mission de fixation des conditions et des modalités d'activation de la portabilité des numéros ;
9. Que l'INT a fixé par sa décision n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée les conditions et des modalités d'activation de la portabilité des numéros, en s'appuyant sur les résultats de l'étude qu'elle a commanditée, les meilleures pratiques internationales en la matière ainsi que les avis et les remarques des acteurs en réponse aux consultations publiques qu'elle a lancées;

Considérant

1. Que la décision de l'INT n°58/2012 du 05 juillet 2012, fixant les conditions et les modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie, a prévu dans son article 4.3 relatif aux conditions d'inéligibilité de la demande de portage du (des) numéro(s) que l'opérateur donneur peut refuser la demande de portage présentée par l'opérateur receveur au nom de l'abonné en cas d'existence de factures impayées;
2. Que cette clause d'inéligibilité n'est pas opportune, dans la mesure où, conformément aux dispositions des articles 3 et 42 du code des télécommunications, toute personne a le droit de bénéficier des services des télécommunications et que ce droit se manifeste, entre autres, par la liberté de choix du fournisseur de ces services et que les opérateurs doivent permettre à leurs abonnés, s'ils le demandent, de conserver leurs numéros et adresse en cas de changement d'opérateur;

3. Que la portabilité du numéro est un droit de l'abonné et ne peut être utilisée comme un moyen indirect de recouvrement de créances, dont le régime relève du droit commun ;
4. Que le droit à la portabilité du numéro ne peut pas être conditionné à l'absence de contentieux entre l'opérateur et son abonné et ne peut constituer une voie supplémentaire pour obtenir le cas échéant le recouvrement des sommes dues ;
5. Que la conservation d'une telle clause pourrait contribuer à l'échec commercial de la portabilité des numéros du fait qu'elle donne un motif additionnel à l'opérateur donneur pour refuser les demandes de portage mais, ne garantit pas que l'opérateur pourra recouvrer ses impayés;
6. Que le service de portabilité ne dissout en aucun cas les droits de l'opérateur donneur d'engager toutes les mesures nécessaires à l'encontre de l'abonné ayant des impayés auprès de ce dernier ;

Considérant

1. Que le calendrier de mise en place des services de portabilité des numéros fixes et mobiles fixé dans la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012, fixé le 16 juillet 2013, est devenu caduc;
2. Que la date de lancement commercial de la portabilité des numéros fixes et mobiles, a fait l'objet de demandes de reports de la part de la Société Nationale des Télécommunications (Tunisie Telecom) par ses courriers n°18/DGA/DR/2013 et n°17/DGA/DR/2013 du 11 janvier 2013 et son rapport du 25 février 2013, par lesquels elle a demandé le report de dix mois de la date de commercialisation de la portabilité des numéros mobiles et d'une année celle de la portabilité des numéros fixes ;

Considérant

1. Qu'en application de l'article 7 de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012, des représentants des trois opérateurs publics des réseaux de télécommunications, dûment désignés par leurs directions respectives ont convenu lors de leur réunion du 31 juillet 2012 au siège de l'INT de constituer les cinq groupes de travail suivants:
 - Groupe de travail n°1: chargé de définir et de décrire les processus et le parcours client de la portabilité des numéros.
 - Groupe de travail n°2: chargé de l'élaboration du cahier des charges de la solution de gestion de la portabilité des numéros.
 - Groupe de travail n°3: chargé de décrire les aspects techniques liés à la portabilité.
 - Groupe de travail n°4: chargé de définir le statut de l'entité de gestion de la portabilité.
 - Groupe de travail n°5: chargé des aspects économiques de la portabilité.

et un comité de pilotage de la portabilité des numéros objet de la décision de l'INT n°89 en date du 11 septembre 2012, susmentionnée;

2. Que les travaux desdits groupes de travail ont abouti à la préparation d'un projet d'accord inter-opérateurs de portabilité des numéros, d'un projet de cahier des charges relatif à la sélection d'un fournisseur de solution de gestion de la portabilité des numéros et d'un projet de contrat à signer avec le fournisseur retenu;

3. Que les trois opérateurs ont exprimé leurs commentaires et les remarques se rapportant au projet de cahier des charges de l'appel d'offres international pour l'acquisition d'une solution de gestion de la portabilité des numéros dans leurs courriers respectifs n°18/DGA/DR/2013 du 11 janvier 2013, du 25 décembre 2012 et du 24 décembre 2012 ;
4. Que l'INT a lancé, en date du 11 janvier 2013, l'appel d'offres international n°1/2013 pour la fourniture, l'hébergement et l'exploitation d'une solution de gestion de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie ;
5. Que la commission de dépouillement et d'évaluation des soumissions reçues dans le cadre de cet appel d'offres international, créée par la décision du président de l'INT n° 31 du 15 mars 2013 et composée de représentants des trois opérateurs dûment désignés par leurs directions respectives, a sélectionné le groupement "Meninx Technologies-Mediafon-Tunis Call Center" pour la fourniture, l'hébergement et l'exploitation d'une solution de gestion de la portabilité des numéros. Les résultats de dépouillement ont été consignés dans les PV des réunions de la commission de dépouillement tenues les **11, 15 et 25 avril 2013**.
6. Que les trois opérateurs ont exprimé leurs commentaires et les remarques se rapportant au projet de contrat de fourniture, d'hébergement et d'exploitation d'une solution de gestion de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie consignés dans leurs courriers respectifs du 26 février 2013, du 20 février 2013 et du 26 février 2013 ;
7. Qu'il ressort des PV des réunions tenues le 03 juillet 2013 et le 02 août 2013 que le comité de pilotage de la portabilité des numéros a validé le contrat à signer avec le groupement "Meninx Technologies-Mediafon-Tunis Call Center" ainsi que l'accord inter-opérateurs de portabilité;
8. Que bien que tous les opérateurs, via les représentants qu'ils ont eux-mêmes désignés au sein des groupes de travail et du comité de pilotage de la portabilité des numéros, ont validé aussi bien le cahier des charges de l'appel d'offres international n°1/2013 que le contrat à signer avec le fournisseur retenu et l'accord inter-opérateurs de portabilité, les opérateurs Tunisie Telecom et Ooredoo Tunisie ont refusé de signer lesdits accord et contrat ;
9. Que le refus de signature par les opérateurs de l'accord et du contrat susmentionnés, pourtant **préparé avec leur participation et leur collaboration**, est de nature à compromettre le processus d'implémentation de la portabilité des numéros en Tunisie ;

Considérant

1. Que le groupe de travail n°3, a proposé l'affectation de la sous plage « 13 » à la portabilité des numéros et la fixation de la longueur des préfixes de portabilité à 4 chiffres de la forme suivante: « 13XX » où les deux derniers chiffres « XX » identifient l'opérateur (avec X varie de 0 à 9).
2. Que le même groupe de travail a proposé aussi que les informations de routage complètes se composent du préfixe de portabilité (RN) et du numéro d'annuaire (DN).

Considérant

Que les bonnes pratiques internationales ont montré que parmi les facteurs de réussite de la portabilité des numéros, le contenu de la demande de portage et les informations requises doivent être le plus simple possible, minimisant les interventions humaines susceptibles d'être sources de discordances de données d'où l'introduction du Relevé d'Identité Opérateur qui est un code unique attribué à chaque ligne et à chaque contrat de service permettant une identification immédiate de la ligne et facilite la demande de portabilité du numéro.

Considérant

Que pour la première année d'exploitation de la solution de gestion de la portabilité des numéros, les statistiques pour répartir les frais d'exploitation (OPEX) en fonction du nombre de numéros portés ne sont pas disponibles ;

Pour ces motifs, l'INT, après en avoir délibéré le 1^{er} juillet 2015,

Décide :

Article premier :

Sont ajoutées à l'article 2 de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée, les définitions suivantes:

- **Numéro d'annuaire ou « Directory Number, DN »:** Il s'agit du numéro composé par les utilisateurs pour atteindre le client appelé (potentiellement avec préfixe et/ou avec suffixe) conformément au plan national de numérotation.
- **Préfixe de Portabilité ou code de routage ou encore « Routing Number, RN »:** Il s'agit d'une information supplémentaire à rajouter au numéro d'annuaire pour permettre de router les appels vers les numéros portés.
- **Relevé d'Identité Opérateur, RIO :** Il s'agit d'un code unique attribué à chaque ligne et à chaque contrat de service permettant une identification immédiate de la ligne et facilite la demande de portabilité du numéro.
- **Contrat :** Contrat de fourniture, d'hébergement, d'exploitation et de maintenance de la solution de gestion de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Tunisie entre l'INT, le groupement "Meninx Technologies-Mediafon-Tunis Call Center" et les trois opérateurs des réseaux publics des télécommunications en Tunisie en tant qu'organismes payeurs et acquéreurs suivants: Société Nationale des Télécommunications, Ooredoo Tunisie et Orange Tunisie.

Article 2 :

Est ajouté au deuxième point du premier tiret de l'article 3.1 de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée, un troisième alinéa comme suit :

- Numéros non géographiques fixes ou avec mobilité restreinte : plage "3".

Article 3 :

Sont abrogés les deux premiers paragraphes de l'article 3.2 intitulé "Service de portabilité : définition de l'offre" de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée et remplacés par ce qui suit :

Le planning de lancement commercial du service de portabilité des numéros fixes et celui des numéros mobiles ainsi que les conditions spécifiques de mise en œuvre de chaque service seront fixés ultérieurement par l'INT.

Article 4 :

Est supprimée la condition d'existence de factures impayées parmi les conditions d'inéligibilité de la demande de portage exigée au niveau de l'article 4.3 de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée.

Article 5 :

Est abrogé l'article 5.5 de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée et remplacé comme suit :

Article 5.5 (nouveau)

Si les opérateurs ne parviennent pas à constituer une entité de gestion de la base de données centralisée de référence dans un délai de trois (03) mois avant la fin de la première année d'exploitation, la (ou les) prestation(s) "Exploitation" et/ou "Hébergement" dans le contrat sera (seront) reconduite(s) pour une année supplémentaire selon les conditions techniques et financières fixées dans le contrat. La même démarche sera observée chaque année.

Article 6 :

Est abrogé le troisième paragraphe de l'article 5.6.2 de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée et remplacé par les dispositions suivantes :

La longueur des préfixes de portabilité est fixé à 4 chiffres de la forme suivante: « 13XX » où les deux derniers chiffres « XX » identifient l'opérateur (avec X varie de 0 à 9).

Les Informations de routage complètes se composent du préfixe de portabilité (RN) et du numéro d'annuaire (DN).

Article 7 :

Est abrogé l'article 6 de la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée et remplacé par les dispositions suivantes :

Article 6 (nouveau)

6.1. Accord de portabilité des numéros

Les opérateurs sont tenus de signer l'accord de portabilité des numéros, annexé à la présente décision, dans un délai de sept (07) jours calendaires à compter de la date de la notification de la présente décision. A défaut de signature dudit accord dans le délai imparti, cette décision vaut conclusion définitive de l'accord de portabilité des numéros qui prend effet le jour suivant la date de l'expiration du délai précité.

Les opérateurs peuvent convenir de modifier une ou plusieurs clauses de l'accord de portabilité des numéros dans le cadre d'un avenant sous réserve de l'accord expresse et préalable de l'INT.

L'INT peut refuser tout ou une partie du projet de modification en cas de non-respect des principes de non-discrimination, de transparence et d'orientation des tarifs vers les coûts ou de dégradation de la qualité de service de l'acheminement des communications à destination des numéros portés par rapport à celle vers les numéros non portés. Tout refus doit être motivé.

6.2. Relevé d'Identité Opérateur (RIO)

Les opérateurs doivent attribuer pour chaque numéro mobile actif un RIO selon le format fixé au niveau de l'accord de portabilité des numéros et ce au plus tard le **27 novembre 2015**.

6.3. Contenu de la demande de portabilité

Pour la portabilité des numéros, la demande de portabilité émise par l'opérateur receveur doit comporter :

- Le(s) numéro(s) mobile(s) objet de la demande de portage.

- Le(s) RIO correspondant(s).

Article 8 :

Est ajouté à la décision de l'INT n°58/2012 du 5 juillet 2012 susvisée, un nouveau article 8 bis comme suit :

Article 8 bis :

Les opérateurs sont tenus de signer le contrat avec le groupement "Meninx Technologies-Mediafon-Tunis Call Center", annexé à la présente décision, en tant qu'organismes payeurs et acquéreurs, dans un délai de sept (07) jours calendaires à compter de la date de la notification de la présente décision. A défaut de signature dudit contrat dans le délai imparti, cette décision vaut conclusion définitive du contrat qui prend effet le jour suivant la date de l'expiration du délai précité. Dans tous les cas, toutes les dispositions du contrat sont opposables à tous les opérateurs.

Les opérateurs sont tenus de régler leurs quotes-parts et ce conformément aux articles 5.6.1 et 9 de la décision de l'INT n°58/2012 en date du 5 Juillet 2012 susvisée et selon les conditions du Contrat.

Pour la première année d'exploitation de la solution de gestion de la portabilité des numéros, les frais d'exploitation (OPEX) y afférents seront pris en charge à parts égales entre les trois opérateurs. Un mécanisme de compensation des frais OPEX en fonction du nombre de numéros portés entrants (ported-in) réalisé par chaque opérateur étant défini dans le cadre de la convention de portabilité.

Article 9 :

Le Président de l'INT est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications.

Cette décision prendra effet à partir de la date de sa notification aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications.

Cette décision sera publiée sur le site web de l'INT.

Cette décision a été rendue le 1^{er} juillet 2015 sous la présidence de monsieur **Hichem BESBES** et en présence de :

- **M. Abdelkhalek BOUJNAH** : Membre permanent
- **M. Karim BEN KAHLA** : Membre
- **M. Amara DRIDI** : Membre
- **M. Mohamed Naoufel FRIKHA** : Membre
- **M^{me} Yamina MATHLOUTHI** : Membre

Le Président de l'Instance Nationale
des Télécommunications
Hichem BESBES