



La présente version française de la concession de service universel 2024-2031 est une traduction du texte original en allemand, qui seul fait foi.

Référence du dossier: OS 21-00008

Berne, le 15 mai 2023

CONCESSION DE SERVICE UNIVERSEL

N° 25530 2024

octroyée par la Commission fédérale de la communication ComCom

couvrant la période allant du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2031

en faveur de **Swisscom (Suisse) SA**
3050 Berne



Table des matières

1	Dispositions générales.....	3
1.1	Dispositions juridiques	3
1.2	Modification des bases légales	3
1.3	Objet de la concession.....	3
1.3.1	Principe.....	3
1.3.2	Subsidiarité	4
2	Obligations et droits du concessionnaire du service universel	4
2.1	Obligations.....	4
2.1.1	Service téléphonique public	4
2.1.2	Inscription dans l'annuaire du service téléphonique public	4
2.1.3	Service d'accès à Internet.....	4
2.1.4	Services pour malentendants.....	4
2.1.5	Annuaire et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite	5
2.1.6	Raccordement.....	5
2.1.7	Point d'introduction au bâtiment	5
2.1.8	Durée de contrat minimale et participation aux frais.....	5
2.1.9	Réduction de l'étendue des prestations	6
2.1.10	Rapport sur les renoncements à fournir le service et sur les réductions de l'étendue des prestations	6
2.1.11	Eligibilité et modalités de la mise à disposition.....	6
2.1.12	Qualité du service universel	7
2.1.13	Prix plafonds pour le service universel.....	7
2.1.14	Envoi des factures papier.....	8
2.1.15	Tarifs des services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite	8
2.1.16	Factures impayées et garanties	8
2.1.17	Localisation des appels d'urgence	8
2.1.18	Obligations spéciales d'informer.....	9
2.2	Droits	9
2.2.1	Compensation financière	9
2.2.2	Calcul du coût total net.....	10
2.2.3	Demande de compensation financière	10
3	Emoluments périodiques	11



1 Dispositions générales

1.1 Dispositions juridiques

Les droits et les obligations du concessionnaire du service universel sont régis par les dispositions légales applicables à la concession de service universel et par les dispositions de la présente concession de service universel.

Sont notamment applicables à la présente concession de service universel les bases légales suivantes:

- loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC; RS 784.10, état au 1^{er} juillet 2021);
- ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST; RS 784.101.1, état au 1^{er} janvier 2024);
- ordonnance du 18 novembre 2020 sur les redevances et émoluments dans le domaine des télécommunications (OREDTE; RS 784.106, état au 1^{er} janvier 2022);
- ordonnance de l'OFCOM du 9 décembre 1997 sur les services de télécommunication et les ressources d'adressage (RS 784.101.113, état au 1^{er} janvier 2024);
- prescriptions techniques et administratives concernant la qualité du service universel (RS 784.101.113/1.2, 10^e édition);
- prescriptions techniques et administratives concernant l'acheminement et la localisation des appels d'urgence (RS 784.101.113/1.3, 17^e édition);
- prescriptions techniques et administratives concernant les caractéristiques d'interface du service universel (RS 784.101.113/1.6, 8^e édition).

1.2 Modification des bases légales

Les dispositions de la présente concession de service universel s'appliquent, sous réserve d'éventuelles modifications des bases légales applicables au 1^{er} janvier 2024 (voir point 1.2).

En vertu de l'art. 19a LTC, l'autorité concédante peut, conformément à l'art. 24e, al. 1, LTC, modifier ou révoquer la concession si les conditions de fait ou de droit ont changé et si la modification ou la révocation est nécessaire pour préserver des intérêts publics importants.

Selon l'art. 24e, al. 2, LTC, le concessionnaire du service universel reçoit un dédommagement approprié si les droits concédés sont révoqués ou s'ils sont réduits de manière substantielle.

1.3 Objet de la concession

1.3.1 Principe

En vertu de la présente concession de service universel n° 25530 2024, le concessionnaire du service universel est tenu de fournir, du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2031, les prestations du service universel de manière sûre et à un prix abordable, à toutes les catégories de la population, dans toutes les régions du pays, comme l'exige la loi sur les télécommunications.



Référence du dossier: OS 21-00008

1.3.2 Subsidiarité

En vertu de l'art. 14b OST, le concessionnaire du service universel peut renoncer à la conclusion d'un contrat au sens de l'art. 14a OST si une offre comparable est disponible pour le client sur le marché. S'il fournit néanmoins une offre au client, il ne peut pas facturer les coûts au titre de la compensation prévue par l'art. 19, al. 1, LTC.

2 Obligations et droits du concessionnaire du service universel

2.1 Obligations

2.1.1 Service téléphonique public

En vertu de l'art. 15, al. 1, let. a, OST, le concessionnaire du service universel est tenu de fournir le service téléphonique public. Le service téléphonique public permet de passer et de recevoir des appels téléphoniques nationaux et internationaux en temps réel, avec un numéro.

2.1.2 Inscription dans l'annuaire du service téléphonique public

En cas d'utilisation du service téléphonique public au sens de l'art. 15, al. 1, let. a, OST, le concessionnaire du service universel est tenu, conformément à l'art. 15, al. 1, let. c, OST, de garantir une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public. Les ménages ont droit à deux inscriptions.

2.1.3 Service d'accès à Internet

Conformément à l'art. 15, al. 1, let. d, OST, le concessionnaire du service universel est tenu d'assurer un service d'accès à Internet avec les débits de transmission spécifiques suivants:

1. 10 Mbit/s pour le téléchargement et 1 Mbit/s pour le téléversement;
2. 80 Mbit/s pour le téléchargement et 8 Mbit/s pour le téléversement.

2.1.4 Services pour malentendants

2.1.4.1 Service de transcription et service de relais des messages courts

Sur la base de l'art. 15, al. 1, let. e, ch. 1, OST, le concessionnaire du service universel est tenu de mettre à disposition un service de transcription pour les malentendants qui traite également les appels d'urgence ainsi qu'un service de relais des messages courts (SMS). Ces services doivent être disponibles 24 heures sur 24.

2.1.4.2 Service de relais par vidéo-téléphonie

Selon l'art. 15, al. 1, let. e, ch. 2, OST, le concessionnaire du service universel est tenu de proposer un service de relais par vidéo-téléphonie de 8 h à 21 h du lundi au vendredi et de 10 h à 17 h le samedi, le dimanche et les jours fériés selon le droit fédéral.



Référence du dossier: OS 21-00008

2.1.5 Annuaire et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite

Le concessionnaire du service universel doit garantir le service d'annuaire et de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite selon l'art. 15, al. 1, let. f, OST. Il est en outre tenu de garantir l'accès, sous la forme d'un service de renseignements dans les trois langues officielles, aux données d'annuaires des clients de tous les fournisseurs du service téléphonique public en Suisse et la mise à disposition d'un service de commutation 24 heures sur 24. Pour autant que le concessionnaire du service universel offre un service d'établissement de communications, le service de commutation permet aussi d'atteindre les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire, mais qui consentent à être atteints dans le cadre d'un service d'établissement de communications au sens de l'art. 31, al. 2^{bis}, OST.

2.1.6 Raccordement

En vertu de l'art. 16, al. 1, OST, les services visés à l'art. 15, al. 1, OST, doivent être fournis à l'intérieur des locaux d'habitation ou des locaux commerciaux du client au moyen d'un raccordement jusqu'au point de terminaison du réseau. Il appartient au concessionnaire du service universel de choisir à quelle technologie il entend recourir.

2.1.7 Point d'introduction au bâtiment

En vertu de l'art. 17, al. 1, OST, le concessionnaire du service universel doit mettre à disposition les installations de télécommunication nécessaires à la fourniture des prestations du service universel jusqu'au point d'introduction au bâtiment. Il n'est pas tenu de fournir les installations domestiques.

S'il introduit une nouvelle technologie qui exige une adaptation des installations domestiques, il assume les coûts de cette adaptation, conformément à l'art. 17, al. 2, OST.

Selon l'art. 17, al. 3, OST, pour la première mise à disposition des installations, le propriétaire peut choisir l'endroit où se situe le point d'introduction au bâtiment.

Selon l'art. 17, al. 4, OST, pour les installations déjà mises à disposition, le concessionnaire du service universel ne peut pas exiger la modification du point d'introduction au bâtiment.

2.1.8 Durée de contrat minimale et participation aux frais

En vertu de l'art. 18, al. 1, OST, le concessionnaire du service universel peut refuser d'établir ou d'adapter un raccordement pour la fourniture des services visés à l'art. 15, al. 1, OST, si le client n'accepte pas une durée de contrat minimale fixée par le concessionnaire. Celle-ci prend fin au plus tard à l'échéance de la concession de service universel.

En vertu de l'art. 18, al. 2, OST, le concessionnaire du service universel peut également refuser d'établir ou d'adapter un raccordement si les coûts occasionnés dépassent 12'700 francs et que le client ne prend pas en charge la part des coûts qui dépasse ce montant.

En vertu de l'art. 18, al. 3, OST, si le client participe aux coûts, le concessionnaire du service universel ne peut pas prévoir de durée de contrat minimale.



Référence du dossier: OS 21-00008

2.1.9 Réduction de l'étendue des prestations

En vertu de l'art. 19, al. 1, OST, si, pour des raisons techniques ou économiques, le raccordement ne permet pas de fournir le service d'accès à Internet visé à l'art. 15, al. 1, let. d, OST, le concessionnaire du service universel peut, dans des cas exceptionnels, réduire l'étendue des prestations.

En vertu de l'art. 19, al. 2, OST, s'il y a participation financière du client au sens de l'art. 18, al. 2, l'étendue des prestations ne peut pas être réduite.

2.1.10 Rapport sur les renoncations à fournir le service et sur les réductions de l'étendue des prestations

En vertu de l'art. 19a, al. 1, OST le concessionnaire du service universel doit remettre chaque année à l'OFCOM un rapport sur les renoncations à fournir le service au sens de l'art. 14b OST et les cas exceptionnels visés à l'art. 19 OST, faisant état notamment:

- a. du nombre de cas de renoncations à fournir le service et de réductions des prestations;
- b. du motif ayant conduit à la renonciation à fournir le service ou à la réduction des prestations;
- c. du lieu concerné par la renonciation à fournir le service ou par la réduction des prestations;
- d. de l'étendue de la réduction des prestations.

2.1.11 Eligibilité et modalités de la mise à disposition

En vertu de l'art. 20, al. 1, OST, le concessionnaire du service universel dispose d'un délai de 45 jours à compter de la réception de la demande pour déterminer s'il entend fournir le raccordement visé à l'art. 16 OST. S'il veut renoncer à la conclusion d'un contrat au sens de l'art. 14a OST, il examine si un raccordement exploité par un autre fournisseur est disponible et s'assure, dans ce cas, que ce fournisseur peut mettre à disposition une offre comparable au sens de l'art. 14b OST.

En vertu de l'art. 20, al. 2, OST, si la mise à disposition du raccordement visé à l'art. 16 OST engendre des coûts supérieurs à ceux mentionnés à l'art. 18, al. 2, OST le concessionnaire du service universel doit fournir gratuitement un devis à la personne intéressée dans les 90 jours dès l'obtention des informations nécessaires; la technologie utilisée doit être précisée.

En vertu de l'art. 20, al. 3, OST, le concessionnaire du service universel doit mettre le service à disposition dans un délai de 12 mois une fois le contrat signé. Si aucun travail de génie civil n'est nécessaire, le délai est de 6 mois.

En vertu de l'art. 20, al. 4, OST, en cas de désaccord sur le montant des coûts excédentaires, l'OFCOM peut mandater un expert indépendant, aux frais de la personne intéressée, pour procéder à la vérification. En cas d'abus manifeste du concessionnaire du service universel, les frais de l'expertise sont à sa charge.



Référence du dossier: OS 21-00008

2.1.12 Qualité du service universel

Les offres relevant du service universel doivent, en moyenne annuelle et dans l'ensemble de la zone de concession, satisfaire aux critères de qualité fixés dans l'art. 21, al. 1, OST, et être fournis par le biais des interfaces prescrites au sens des "Caractéristiques d'interfaces du service universel" (PTA 1.6).

En outre, dans le cadre de la fourniture de l'offre de service universel, le concessionnaire du service universel est tenu de respecter les "Prescriptions techniques et administratives concernant la qualité du service universel" (PTA 1.2).

Le concessionnaire du service universel mesure la qualité des offres du service universel en fonction des critères énumérés à l'art. 21, al. 1, OST et établit chaque année un rapport à l'attention de l'OFCOM.

Conformément à l'art. 21, al. 3, OST, le concessionnaire du service universel est tenu de garantir à l'OFCOM l'accès aux installations de mesure et aux données brutes des résultats de mesure de manière à ce que celui-ci puisse contrôler le respect des valeurs à atteindre concernant les critères de qualité.

2.1.13 Prix plafonds pour le service universel

Selon l'art. 22, al. 1, OST, les prix plafonds suivants (taxe sur la valeur ajoutée non comprise) sont applicables:

- a. service téléphonique public avec un numéro (art. 15, al. 1, let. a, OST) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 23.45 francs par mois;
- b. service d'accès à Internet:
 1. avec un débit de transmission spécifié de 10/1 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d, ch. 1, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 45 francs par mois;
 2. avec un débit de transmission spécifié de 80/8 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d, ch. 2, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 60 francs par mois;
- c. service téléphonique public avec un numéro (art. 15, al. 1, let. a, OST) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c, OST) et service d'accès à Internet :
 1. avec un débit de transmission spécifié de 10/1 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d, ch. 1, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 50 francs par mois,
 2. avec un débit de transmission spécifié de 80/8 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d, ch. 2, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 65 francs par mois;
- d. mise à disposition des offres visées aux let. a à c: taxe unique de 40 francs lors de la conclusion du contrat; le passage d'une offre à l'autre doit être gratuit;



Référence du dossier: OS 21-00008

- e. communications nationales établies dans le cadre du service téléphonique public (art. 15, al. 1, let. a, OST) en direction des raccordements fixes, facturées à la seconde et arrondies aux 10 centimes supérieurs: 7,5 centimes par minute;
- f. utilisation du service de transcription (art. 15, al. 1, let. e, ch. 1, OST), facturée à la seconde et arrondie aux 10 centimes supérieurs: 3,4 centimes par minute.

Conformément à l'art. 22, al. 3, OST, le concessionnaire du service universel annonce à l'OFCOM toute modification de ses tarifs 30 jours au moins avant leur introduction.

2.1.14 Envoi des factures papier

Conformément à l'art. 22a OST, l'envoi périodique des factures papier doit être gratuit pour les clients qui ne bénéficient pas d'un service d'accès à Internet (art. 15, al. 1, let. d, OST).

2.1.15 Tarifs des services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite

Selon l'art. 33, al. 1, OST, les services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite sont gratuits. Conformément à l'art. 33, al. 2, OST, les prix des communications facturés aux malentendants, aux malvoyants et aux personnes à mobilité réduite dans le cadre de ces services doivent être non discriminatoires par rapport aux autres tarifs.

2.1.16 Factures impayées et garanties

Si le client ne paie pas à l'échéance fixée sa facture établie pour les prestations fournies dans le cadre de la concession de service universel, le concessionnaire du service universel est tenu, en vertu de l'art. 23, al. 1, OST, de lui envoyer un rappel indiquant les mesures auxquelles il s'expose.

En cas de contestation motivée de la facture ou lorsque la facture ne porte pas sur des prestations fournies dans le cadre de la concession de service universel, le concessionnaire du service universel n'a pas le droit, selon l'art. 23, al. 2, OST, de bloquer le raccordement ou de résilier le contrat avant la résolution du litige.

En cas de doute sur la solvabilité du client, le concessionnaire du service universel peut, sur la base de l'art. 23, al. 3, OST, exiger des garanties au taux d'intérêt appliqué aux comptes d'épargne. Le montant de ces garanties ne peut cependant excéder la couverture du risque vraisemblable couru par le concessionnaire du service universel.

2.1.17 Localisation des appels d'urgence

Conformément à l'art. 29b, al. 1, OST, le concessionnaire du service universel fournit, en collaboration avec les autres fournisseurs du service téléphonique public, en faveur des centrales d'alarme, un service permettant de localiser tous les clients des prestations relevant du service universel. Ce service doit également être accessible aux centrales d'alarme qui ne sont pas raccordées auprès du concessionnaire du service universel.



Référence du dossier: OS 21-00008

Selon l'art. 29b, al. 2, OST, la collaboration entre le concessionnaire du service universel et les autres fournisseurs du service téléphonique public est régie par les principes de l'alignement sur les coûts au sens de l'art. 54 OST. Les fournisseurs du service téléphonique public supportent les coûts d'investissement et d'exploitation engendrés par la mise à disposition d'un service de localisation des appels d'urgence. Ils ne peuvent répercuter ces coûts sur les centrales d'alarme.

Le concessionnaire du service universel doit respecter les dispositions correspondantes des "Prescriptions techniques et administratives concernant l'acheminement et la localisation des appels d'urgence" (PTA 1.3).

2.1.18 Obligations spéciales d'informer

Tous les accords de niveau de service et les contrats conclus entre le concessionnaire du service universel et un tiers, et ayant pour objet une obligation de service dans le cadre de la présente concession de service universel, doivent être annoncés à la ComCom au plus tard 30 jours avant leur entrée en vigueur. Il en va de même pour leurs modifications.

Au plus tard jusqu'au 31 mai de chaque année, le concessionnaire du service universel établit un rapport à l'intention de la ComCom sur ses relations et ses activités économiques au cours de l'exercice précédent. Il présente un rapport annuel conforme aux exigences du code suisse des obligations ou à d'autres règles comptables internationales reconnues. Ce rapport comprend en particulier les comptes annuels, le rapport annuel et les comptes du groupe. Les comptes annuels, composés du compte de résultat, du bilan et de l'annexe, doivent être examinés par un organe de révision. Les rapports de révision à l'intention de l'assemblée générale doivent aussi être présentés.

Le concessionnaire du service universel est tenu d'établir une liste de tous les actionnaires qui détiennent une participation d'au moins 5% au capital-actions. Les modifications apportées à l'actionnariat doivent immédiatement être communiquées à la ComCom.

2.2 Droits

2.2.1 Compensation financière

Le concessionnaire du service universel désigné par la ComCom selon les dispositions de l'art. 12, al. 5, OST peut, sur la base de l'art. 12, al. 6, OST, faire valoir son droit à une compensation financière.

L'art. 13, al. 1, OST énonce que la compensation financière sert exclusivement au financement des frais non couverts du service universel.

Selon l'art. 13, al. 2, OST, les frais non couverts correspondent au coût total net du service universel. Le coût total net équivaut à la différence entre le coût supporté par l'entreprise qui fournit le service universel et celui qu'elle devrait supporter si elle ne le fournissait pas.



Référence du dossier: OS 21-00008

2.2.2 Calcul du coût total net

Aux termes de l'art. 14, al. 1, OST, le coût net du service universel correspond aux dépenses consenties par un fournisseur efficace pour assurer la fourniture des prestations du service universel. Le calcul du coût net doit être établi séparément pour chaque prestation et reposer sur les principes suivants:

- l'estimation repose sur des bases actuelles;
- les coûts du réseau sont calculés sur la base des données figurant dans les comptes;
- la rémunération du capital utilisé pour les investissements est la rémunération usuelle dans le secteur, laquelle doit être pondérée en fonction du risque inhérent à la fourniture du service universel;
- la méthode d'amortissement doit tenir compte de la durée de vie des investissements, laquelle doit correspondre à leur durée de vie économique;
- les recettes directes et indirectes doivent être déduites des coûts.

Selon l'art. 14, al. 2, OST, le coût total net du service universel correspond à la somme des coûts nets établis séparément pour chaque prestation, déduction faite des avantages immatériels.

Conformément à l'art. 14, al. 3, OST, les données utilisées pour le calcul doivent être étayées, c'est-à-dire être transparentes et provenir de sources fiables. A cette fin, les recommandations relatives à l'établissement et à la présentation des comptes (RPC), les "normes comptables internationales" (IAS) ou des prescriptions similaires reconnues sur le plan international s'appliquent.

2.2.3 Demande de compensation financière

Si le concessionnaire du service universel envisage de demander une compensation financière, le coût prévisionnel doit, sur la base de l'art. 24, al. 2, OST, parvenir à l'OFCOM avant le 31 juillet de l'année précédant celle pour laquelle le budget est réalisé.

Selon l'art. 24, al. 3, OST, le coût effectif doit parvenir à l'OFCOM au plus tard deux mois après la fin de l'année écoulée. Le concessionnaire du service universel est tenu de livrer à l'OFCOM toutes les données nécessaires au contrôle du coût effectif. Le coût est calculé conformément aux principes énoncés à l'art. 14 OST.



Référence du dossier: OS 21-00008

3 Emoluments périodiques

Pour la surveillance de la concession de service universel, l'émolument selon l'art. 40, al. 1, let. d, LTC et l'art. 18, al. 4, OREDT, s'élève à 200'000 francs par année.

En vertu de l'art. 2, al. 1, OREDT, l'émolument est en général perçu à l'avance et encaissé par l'OFCOM conformément à l'art. 8, al. 2, OREDT.

Commission fédérale de la communication ComCom

Dr Adrienne Corboud Fumagalli
Présidente