Annexe 1 : Prise de position d'Orange Communications SA
concernant les ordonnances relatives à la loi sur les télécommunications

I) Révision de l'Ordonnance sur les services de télécommunications (OST)

Ci-après, nous présentons nos commentaires dans l'ordre croissant des articles de l'ordonnance. Seuls les articles pour lesquels nous avons des commentaires sont présentés.

OST Article 10a Tarifs d'itinérance internationale

Orange est favorable par principe à la mise en œuvre de mesures de transparence pour les clients en matière de prix d'itinérance internationale. Cependant, le nouvel article 10a OST est particulièrement problématique pour Orange sous la forme envisagée, principalement en raison de la complexité d'implémentation et du bénéfice escompté pour les clients. Ci-après, nous prenons position sur les différents alinéas :

Alinéa 1 : information écrite sur les tarifs pratiqués, y compris les options tarifaires disponibles, lors de la conclusion du contrat

Orange s'oppose à l'obligation de remettre à chaque client, lors de la conclusion du contrat, un document écrit spécifique avec l'ensemble des prix en vigueur pour l'itinérance internationale ainsi que les options disponibles. Orange considère que ceci ne constitue pas une solution efficace et adaptée aux besoins des clients pour les raisons suivantes :

- L'impression en masse d'une brochure spécifique est un investissement très important, à l'heure où toutes les entreprises essayent de minimiser la quantité de documents imprimés. Cet investissement risquerait d'être fort inefficace car à chaque modification des prix d'itinérance, lors de l'introduction sur le marché de nouvelles options ou d'offres saisonnières, il faudrait jeter toutes les anciennes brochures déjà disponibles dans les points de vente et en imprimer des nouvelles ; cela engendrerait un gaspillage de ressources et une perte d'argent évidents.

- La remise systématique d'un document écrit lors de la conclusion de chaque contrat est difficilement contrôlable. Si cela est plus facilement contrôlable dans les points de vente appartenant à Orange, pour toutes les autres chaînes de distribution, il serait impossible de s'assurer que chaque vendeur remette bien un document écrit séparé. Cela est d'autant plus vrai pour les clients à prépaiement des revendeurs tels que Coop ou Migros, peut-on vraiment s'imaginer que le personnel aux caisses se souvienne de remettre systématiquement un document écrit ?

- L'insertion d'un tel document séparé dans l'emballage postpay ou prepay ne résoudrait pas les problèmes ci-dessus étant donné que le risque est d'avoir un document obsolète dans certains emballages si les prix ou les options ont été modifiés. Or, il n'est pas réalisable de changer les emballages déjà prêts à chaque modification de prix ou d'option.

- En dernier lieu, nous aimerions souligner que la plupart des clients est ennuyée par une quantité de documents trop importante, le risque étant que ce document supplémentaire reste non lu. De plus, même dans le cas où le client le conserve soigneusement, ce document sera très probablement obsolète le jour où, quelques mois plus tard, il aura besoin d'informations à jour sur les tarifs d'itinérance internationale.

Orange est d'avis que pour attirer efficacement l'attention des clients sur les tarifs d'itinérance internationale, il serait bien plus approprié de leur expliquer que ces tarifs peuvent être potentiellement élevés tout en leur indiquant de quelle façon obtenir simplement les informations tarifaires les plus actuelles lorsqu'ils en ont besoin. Dès lors, notre proposition alternative pour cet alinéa serait la suivante :

- Orange propose d'inclure dans tous les emballages postpay et prepay une information générale sur les services d'itinérance internationale en rendant attentifs les clients que les prix concernés peuvent être potentiellement élevés et que des options pour réduire ces coûts sont disponibles sur le marché. L'information indiquerait également comment les clients souhaitant avoir une visibilité complète sur les prix en vigueur et les options de réduction de coûts disponibles peuvent obtenir ces informations, à savoir en téléphonant à notre service clientèle, en téléchargeant sur notre site Internet un document spécifique ou en demandant directement au personnel de nos points de vente de télécharger et d'imprimer ce document pour eux.

- Il conviendrait bien évidemment de prévoir un délai approprié pour l'insertion d'une telle information dans nos emballages postpay et prepay.

Nous proposons dès lors de modifier l'alinéa 1 de la manière suivante :

« Les fournisseurs de services de télécommunication mobiles informent par écrit leurs clients, au moment de la conclusion du contrat, **sur la façon d'obtenir** les tarifs pratiqués pour l'itinérance internationale, y compris les options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix ».

Alinéa 2 : information gratuite, claire et sans délai au passage de la frontière sur les prix maximaux
Alinéa 3 : possibilité de désactiver/réactiver l'information

Dans le rapport explicatif, il est fait mention que l'obligation prévue à l'alinéa 2 peut être satisfaite par l'envoi d'un SMS, d'un courriel ou par appel. Orange aimerait souligner d'emblée que l'envoi d'un courriel ou un appel ne sont pas des solutions réalistes et ce pour les raisons suivantes :

- Par courriel : Non seulement les clients ne disposent pas tous d'une adresse électronique mais Orange ne dispose pas systématiquement des adresses électroniques de ses clients. De plus, les clients seraient facturés pour le téléchargement du courriel à l'étranger car il ne serait techniquement pas possible d'exclure uniquement ce courriel spécifique de la facturation des données en itinérance.

- Par appel : Appeler systématiquement chaque client qui passe la frontière pour l'informer des prix d'itinérance en vigueur est irréaliste. Non seulement, ceci nécessiterait une augmentation significative des ressources de notre service clientèle, mais encore, d'un point de vue organisationnel, il serait impossible de garantir que le client soit appelé sans délai dès son franchissement de la frontière et ce 24 heures sur 24. Sans compter des complications supplémentaires si le client ne répond pas à l'appel. Par ailleurs, il est probable qu'un tel appel sera considéré comme dérangeant et indésirable par la plupart des clients lorsqu'ils passent une frontière.

- Le client a par contre toujours la possibilité d'appeler lui-même le service clientèle pour obtenir ces informations. S'il appelle depuis l'international cependant, cet appel ne pourra être gratuit, dans la mesure où Orange paie des IOT (« inter-operators tariffs ») pour ces appels aux opérateurs étrangers. De plus, il n'est pas possible de garantir que l'information souhaitée sera dans ce cas fournie « sans délai », compte tenu du temps d'attente possible pour accéder au service clientèle.

L'envoi d'un SMS est une solution dès lors plus réaliste.

Toutefois, l'envoi d'un SMS systématique et par défaut (modalité *opt-out*) à chaque passage de frontière reste problématique pour Orange. Une visibilité complète sur les développements techniques nécessaires, les ressources requises et le temps nécessaire à l'implémentation ne peut être obtenue que par une étude de faisabilité détaillée. Une telle étude, de par les ressources qu'elle implique, ne peut pas être réalisée dans le laps de temps d'une consultation et ne peut être initiée qu'une fois les obligations finales connues. Nous avons néanmoins demandé une première analyse technique dont nous résumons ci-dessous les principaux résultats :

- Un nombre non négligeable de plateformes IT doit être modifié pour pouvoir envoyer systématiquement et par défaut un SMS à chaque passage de frontière. La complexité technique est dès lors très importante et les coûts y relatifs ont été actuellement estimés à plusieurs centaines de milliers de francs.

- Compte tenu de ce qui précède, Orange estime à l'heure actuelle qu'au minimum une année serait nécessaire pour implémenter cette obligation à partir de la date de son entrée en vigueur.

- Orange souhaite encore souligner que la mise en œuvre de cette disposition pour les MVNO, qui utilisent des plateformes différentes de celles d'Orange, ajoutera vraisemblablement de façon significative de la complexité et des coûts.

En sus de la complexité technique, une solution SMS systématique et par défaut présente aussi les désavantages suivants :

- Un seul SMS ne suffira pas pour contenir une information complète sur les prix : appels-voix par catégorie, SMS et données. Les clients vont donc recevoir plusieurs SMS avec un risque non négligeable que le client considère ces SMS comme indésirables, voire comme du SPAM. Même si le client est correctement informé de la possibilité de désactiver cette information, cela n'empêchera pas certains clients d'être ennuyés par ce flux d'information, surtout ceux qui passent fréquemment la frontière.

- Comme l'envoi de prix personnalisés est impossible à ce jour, l'envoi de prix maximaux risque néanmoins d'engendrer de la confusion auprès du client qui ne saurait plus exactement quel prix il va payer surtout s'il a souscrit à des options en vue de réduire les coûts.

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, Orange est d'avis qu'il conviendrait de supprimer les alinéas 2 et 3 de l'article 10a OST, l'alinéa 1 modifié selon notre proposition suffirait à couvrir le besoin de transparence du client.

Si toutefois, l'alinéa 2 et 3 devaient être maintenus, nous proposons de modifier l'alinéa 3 dans le sens d'une solution « opt-in » plutôt que « opt-out », c'est- à-dire le client doit souscrire expressément à l'option SMS s'il souhaite recevoir un SMS à chaque fois qu'il franchit la frontière. Cela permettrait au moins en partie de :

- Diminuer l'insatisfaction des clients par rapport au sentiment de SPAM généré par l'envoi systématique de plusieurs SMS ;

- Limiter le nombre de SMS envoyés systématiquement car seulement les clients vraiment intéressés à ce type d'information vont la recevoir.

- Une obligation d'information par « opt-in » nous paraît également plus adéquate et proportionnelle en termes d'investissement requis par rapport au nombre de clients qui font de l'itinérance chaque mois.

Au vu de ce qui précède nous proposons de modifier l'alinéa 3 de la façon suivante :

« Ils permettent à leur clients **d'activer et de désactiver** aisément et gratuitement (...) une fois par année ».

Il convient de faire une dernière remarque générale au sujet des clients d'affaires (clients Business). Pour ces clients, le contractant du contrat n'est en général pas la même personne que le/les utilisateur/s (les employés d'une société par exemple). Nous sommes d'avis que les obligations de transparence ne peuvent s'appliquer qu'au détenteur du contrat et pas aux différents utilisateurs. Ces derniers doivent être exclus de l'obligation d'informer par SMS à chaque traversée de frontière. Cette interprétation est également valable en ce qui concerne la nouvelle règlementation européenne en matière de transparence des prix d'itinérance.

Article	Proposition de modification
OST art. 10a Tarifs d'itinérance internationale	1 Les fournisseurs de services de télécommunication mobiles informent par écrit leurs clients, au moment de la conclusion du contrat, sur la façon d'obtenir les tarifs pratiqués pour l'itinérance internationale, y compris les options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix. ~~2 Lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, ils informent leurs clients sur l'utilisation des services d'itinérance internationale et sur les coûts maximaux y relatifs, sans délai, gratuitement et de manière compréhensible.~~ ~~3 Ils permettent à leurs clients de désactiver et de réactiver aisément et gratuitement cette annonce. Ils informent leurs clients de cette possibilité au moment de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année.~~ *ou alternativement :* 2 Lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, ils informent leurs clients sur l'utilisation des services d'itinérance internationale et sur les coûts maximaux y relatifs, sans délai, gratuitement et de manière compréhensible. 3 Ils permettent à leurs clients d'activer et de désactiver ~~de désactiver et de réactiver~~ aisément et gratuitement cette annonce. Ils informent leurs clients de cette possibilité au moment de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année.

OST article 10b Informations sur la qualité des services

De façon générale, Orange considère cette nouvelle exigence comme extrêmement problématique pour les raisons suivantes :

- Efficacité limitée : Orange émet de fortes réserves quant à l'efficacité de cette mesure. En effet, il est peu probable que les consommateurs puissent comparer effectivement la qualité des services offerts sur le marché suisse si seul un très petit nombre de fournisseurs de services est concerné (seulement quatre fournisseurs avec plus de 100'000 clients!). Cette mesure est donc peu à même de favoriser la concurrence. De plus il existe un risque important que les méthodes de collecte des données nécessaires au calcul des différents critères diffèrent selon les fournisseurs et mènent à des résultats difficilement comparables. Des résultats qui ne signifient rien ou qui ne sont pas comparables finalement serviraient uniquement à engendrer plus de confusion chez le client. Par ailleurs, il est peu probable que ces critères de qualités influencent effectivement les choix des consommateurs lorsqu'ils auront à choisir une offre adaptée à leurs besoins ; la plupart des clients paraissent plutôt intéressés par les prix offerts, la convivialité des services et la couverture du réseau.

- Investissements importants et disproportionnés par rapport au résultat : La mise en œuvre de cette mesure dans l'infrastructure IT d'un opérateur comme Orange nécessite des investissements considérables que nous jugeons disproportionnés par rapport à l'efficacité escomptée. Ces investissements importants pénalisent de plus davantage les opérateurs alternatifs, par rapport à l'opérateur dominant qui dispose de ressources financières et humaines plus importantes.

- Développements complexes : Les données nécessaires au calcul des différents critères demandés ne sont pour le moment pas nécessairement disponibles, ou disponibles sous la forme requise, dans nos différents systèmes et plateformes IT. Des développements spécifiques importants sont donc inévitables pour permettre l'extraction de ces données. Ces développements présentent une grande complexité dans la mesure où plusieurs plateformes IT sont concernées. Nous attirons votre attention sur le fait que la réelle faisabilité technique des différents critères et le délai de réalisation restent pour le moment difficiles à évaluer pour Orange sans mise en œuvre d'un projet interne d'étude de faisabilité détaillée qu'il ne sera possible de lancer qu'une fois les obligations finales connues. Orange ne peut donc pour le moment garantir que toutes les données nécessaires au calcul des critères proposés pourront effectivement être récoltées.

- Critères prévus pas forcément pertinents pour un opérateur mobile : Orange considère que les critères de qualités de service choisis ne sont pas tous pertinents pour un opérateur mobile. En particulier, pour le calcul des critères de qualité « délai de mise en service », « taux de défaillance par année », « temps de réparation », la norme ETSI choisie par l'OFCOM limite explicitement son champ d'application aux services de téléphonie fixe. Une extension de ces critères aux services de téléphonie mobile n'est absolument pas pertinente, compte tenu des caractéristiques de ces services : mise en service quasi immédiate dès conclusion du contrat, pas de défaillance des « lignes de raccordement » puisque l'accès au réseau se fait par radiocommunication, pas de « temps de réparation de la ligne » pour la même raison.

- Moyens de surveillance de l'OFCOM limités : Il nous semble peu probable que l'OFCOM dispose de moyens suffisants pour contrôler la qualité des critères publiés par chaque opérateur. Il est dès lors tout à fait possible que certains opérateurs cherchent à améliorer leurs résultats pour des raisons d'image et de marketing, ce qui pénaliserait les autres opérateurs et introduirait une distorsion de la concurrence. La seule façon de comparer la performance des différents fournisseurs en matière de qualité des services serait que l'OFCOM mandate régulièrement un institut indépendant à même de fournir une comparaison fiable de la qualité effectivement perçue par les clients.

Pour toutes les raisons invoquées ci-dessus, Orange propose la suppression pure et simple de cet article.

Nous tenons toutefois à souligner que si cet article devait être maintenu, il serait impératif d'octroyer un délai suffisant pour son implémentation. Orange estime qu'un délai minimum de 12 mois est nécessaire à partir de l'entrée en vigueur de l'Ordonnance ou du moins à compter de la publication de la version finale. La mise en œuvre de la collecte des données nécessaires au calcul des différents critères nécessite en effet du temps pour lancer une étude de faisabilité, puis les développements appropriés pour l'adaptation de nos plateformes et systèmes IT. Ceci ne peut en aucun cas être déjà

réalisé pour le 1er janvier 2010, surtout si la teneur de l'obligation finale n'est connue que quelques semaines avant cette date.

Pour plus de détails, nous vous renvoyons à nos commentaires sur les prescriptions techniques et administratives de l'OFCOM en annexe 3 de notre présent courrier.

Article	Proposition de modification
OST art. 10b Informations sur la qualité des services	Suppression de cet article.

OST article 26a : Transmission du numéro d'appel

Orange est d'accord avec les principes de transmission du numéro d'identification de la ligne appelante, tels que fixés par l'article 26a. En particulier, Orange est favorable à la possibilité de transmettre une identification additionnelle en plus de celle fournie par le réseau lors d'un appel, comme prévu à l'alinéa 3. Cette solution est déjà possible depuis longtemps dans le cadre d'un « arrangement spécial » selon les prescriptions techniques et administratives concernant l'identification de la ligne appelante en vigueur depuis 2002 (Chap. 5).

Orange considère cependant comme très problématique l'exigence, mentionnée à l'alinéa 3, de vérifier tous les 6 mois au moins que ses clients possèdent un droit d'utilisation sur les numéros transmis comme identifications additionnelles, lorsque lesdits numéros n'ont pas été attribués par Orange. Orange propose que les fournisseurs de services de télécommunication aient uniquement l'obligation de contrôler ce droit d'utilisation lors de la mise en œuvre de cette fonctionnalité, c'est-à-dire lorsque le fournisseur autorise pour la première fois son client à transmettre le(s) numéro(s) concerné(s) comme identification additionnelle. Le client doit ensuite avoir l'obligation contractuelle d'informer son fournisseur de tout changement concernant ce(s) numéro(s).

Argumentation concernant l'al. 3 :

- La vérification tous les 6 mois du droit d'utilisation des clients sur les numéros fournis comme CLI (Calling Line Identification) additionnel (par exemple un numéro fixe attribué par un autre fournisseur et transmis en complément d'un CLI mobile) signifie pour un opérateur comme Orange la mise en œuvre d'un énorme travail administratif, générant chaque année des coûts supplémentaires importants, totalement disproportionnés par rapport au bénéfice que l'on peut attendre d'un tel contrôle, c'est-à-dire éviter des cas d'abus.

- Orange considère la probabilité que des abus soient commis avec un CLI additionnel comme faible puisqu'il existe des possibilités d'identifier en tout temps le client concerné à l'aide du CLI « fourni par le réseau », que ce soit en application des dispositions relatives aux appels malveillants selon l'OST art. 82, ou en application des dispositions de la loi sur la surveillance de la poste et des télécommunications (LSCPT).

- De plus l'automatisation d'un tel contrôle n'est pas réalisable dans la mesure où :

  - il n'existe pas en Suisse d'annuaire centralisé contenant l'ensemble des numéros d'appels, dans lequel un fournisseur pourrait contrôler l'identité du titulaire d'un numéro donné.
  - il est peut probable que les autres fournisseurs de services de télécommunication acceptent de fournir des informations sur l'identité de leurs clients, d'une part pour des raisons de protection des données, d'autre part en raison de l'absence d'obligation de répondre gratuitement à de telles demandes d'information.

- La mise en œuvre d'une telle obligation revient donc à favoriser les fournisseurs capables de fournir à leurs clients plusieurs types de services (mobiles, fixes et VOIP) et de leur attribuer les numéros d'appels correspondants, au détriment de fournisseurs n'offrant qu'une seule catégorie de ces services.

Article	Proposition de modification
OST Art.26a al. 3 Transmission de numéros d'appel	3 Les fournisseurs du service téléphonique public peuvent autoriser leurs clients à transmettre d'autres numéros d'appel pour lesquels lesdits clients possèdent un droit d'utilisation. Ils sont tenus de vérifier ce droit d'utilisation lors de la mise en œuvre de cette fonctionnalité ~~tous les 6 mois au moins~~.

OST article 30, al. 1 et 1bis : Dispositions particulières sur les appels d'urgence

Orange souhaite faire remarquer que la formulation de la première phrase de l'article 30 al. 1 en français n'est pas très compréhensible : cette formulation suggère que les appels d'urgence ne doivent être acheminés que lorsque l'appel est effectué depuis l'emplacement principal du client tel qu'indiqué dans le contrat, ce qui peut se comprendre comme : pas d'obligation d'acheminer les appels d'urgence si le client ne se trouve pas à l'emplacement principal. Ceci est en contradiction avec les explications relatives à ce même article qui indique que l'acheminement des appels d'urgence doit être assuré dans tous les cas vers la centrale d'alarme correspondant à l'adresse du client. Orange propose une formulation alternative.

Orange propose par ailleurs de supprimer la deuxième phrase de l'alinéa 1. En effet, Orange considère comme problématique le fait de transmettre aux services d'urgence l'identification additionnelle de l'appelant fournie par le client (CLI « user provided ») selon l'art. 26a al. 3, en plus de l'identification principale fournie par le réseau (CLI « network provided »). Tant que les services d'urgence ne sont pas capables de distinguer

clairement l'identification fournie par le réseau de celle fournie par le client, il y a un grand risque que la localisation de l'appel d'urgence soit erronée si elle se base sur l'identification additionnelle transmise par le client (CLI « user provided ») : par exemple dans le cas d'un appel mobile effectué avec comme identification additionnelle un numéro fixe, le numéro fixe ne donnera pas l'indication correcte sur l'emplacement actuel du client. De même dans le cas d'un appel VOIP effectué avec comme identification additionnelle le numéro du raccordement fixe (PSTN) du client, ce numéro fixe ne donnera pas aux services d'urgence l'indication qu'il s'agit d'un raccordement à usage nomade.

Orange recommande de ce fait que seule l'identification de la ligne appelante fournie par le réseau (CLI « network provided ») soit transmise aux services d'urgence et utilisée pour la localisation de l'appelant.

Article	Proposition de modification
OST Art. 30 al. 1 Dispositions particulières sur les appels d'urgence	1 Tant que, pour la transmission de la parole par le protocole Internet, l'acheminement et la localisation corrects des appels d'urgence ne sont pas techniquement réalisables pour tous les emplacements, les fournisseurs de services de télécommunication assurent l'acheminement et la localisation des appels d'urgence en fonction de l'emplacement principal du client tel qu'indiqué dans le contrat. ~~Il en va de même pour la localisation des appels d'urgence lorsque le numéro d'appel du client est transmis au sens de l'art. 26*a*.~~

OST article 31 al. 2bis, 3, 4 et 4bis : annuaires – services d'établissement de liaisons

Orange salue l'introduction de cette règle. Il existe toutefois un point qu'Orange souhaite contester qui est la mise à disposition à des prix basés sur les coûts, des données concernées, aux fournisseurs de services d'établissement de liaisons. Si la mise à disposition des données d'annuaire à des prix basés sur les coûts est justifiable pour les données des clients qui souhaitent figurer dans l'annuaire, Orange est d'avis que cela n'est pas le cas pour les données des clients qui ne souhaitent pas figurer dans l'annuaire mais qui acceptent d'être atteints dans le cadre d'un service d'établissement de liaisons (« connect »).

Ce type de service est en effet un service supplémentaire proposé par les fournisseurs d'établissement de liaisons. Il s'agit d'un service purement commercial. Un tel service, que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) sont libres de proposer à leur clients ou pas, est néanmoins un service susceptible de générer des coûts supplémentaires pour les FST. Ces coûts sont liés à la modification du format d'envoi des données, à l'information pour les clients afin qu'ils puissent exprimer leur intention de faire partie d'un service « connect » (que cette information soit faite directement par le FST ou par un tiers dans le cadre d'une relation contractuelle) ainsi qu'au traitement des éventuelles plaintes de clients auprès du service clientèle.

C'est pourquoi, Orange souhaite la modification suivante de l'article 31 al. 2bis :

Article	Proposition de modification d'Orange
OST Art. 31 al. 2bis Collecte et mise à disposition des données d'annuaire relevant du service universel	2bis « ~~Aux mêmes conditions de coûts~~, ils donnent aux fournisseurs d'un service d'établissement de liaisons vers les clients (...) la possibilité d'accéder en ligne aux données suivantes : a. le nom et le prénom ou la raisons sociale du client ; b. son adresse complète ; c. la ressource d'adressage par laquelle il peut être contacté ».

OST article 47 al. 3 : Organe de conciliation

Orange considère que la modification de l'alinéa 3 de l'article 47 relatif à l'organe de conciliation est problématique.

De manière générale, nous aimerions souligner que nos clients sont déjà bien informés aujourd'hui sur l'existence de l'organe de conciliation : une information est donnée lors de la conclusion du contrat (postpay et prepay) et une information annuelle est faite dans notre magazine « Notes » ; une information est également publiée sur notre site Internet[1].

Notre expérience montre que la multiplication des informations ou une trop grande fréquence peut conduire à une situation difficilement gérable. Les clients, malgré le fait qu'il soit clairement indiqué qu'une solution doit être avant tout cherchée avec le fournisseur de services de télécommunication, ont tendance à s'adresser directement à l'organe de conciliation sans passer par le service clientèle de l'opérateur concerné. A titre d'exemple, nous pouvons mentionner le fait que récemment l'Organe de conciliation lui-même nous a demandé d'enlever leurs coordonnées téléphoniques de notre site Internet car cela avait provoqué une augmentation significative du nombre d'appels à traiter.

L'obligation d'informer les clients **prepay** après chaque recharge est tout particulièrement problématique pour Orange pour les raisons techniques et de satisfaction des clients listées ci-après :

Impacts sur les clients :

- La seule façon d'informer de l'existence de l'Organe de conciliation les clients prepay après chaque recharge est de leur envoyer un SMS. Nos clients reçoivent déjà aujourd'hui un SMS d'information sur l'état de leur compte prepay après chaque recharge. Étant donné la capacité limitée de chaque SMS, l'envoi d'une information supplémentaire sur l'Organe de conciliation signifierait l'envoi d'au minimum deux SMS supplémentaires afin de garantir une information complète et non confuse pour le client.

[1] Voir à l'adresse http://www1.orange.ch/residential_contactus.html

- Orange est d'avis que l'envoi systématique et répété de cette information par SMS (2 SMS supplémentaires au minimum après chaque recharge, soit 3 SMS en tout) ne peut être qu'un facteur de mécontentement pour les clients, qui vont surtout le considérer comme du spam et ne comprendront pas qu'il s'agit d'une information légalement exigée.

- Il convient également de considérer qu'une grande partie des clients prepay recharge souvent leur compte. Il en résulterait ainsi une sorte d'inégalité de traitement entre les clients postpay, qui recevraient cette information une seule fois par mois avec la facture, et les clients prepay qui recevraient cette information à chaque recharge, c'est-à-dire plusieurs fois par mois, ou plusieurs fois par semaine. Des clients mécontents s'adresseront automatiquement à notre service clientèle, générant ainsi des coûts supplémentaires pour Orange.

Impacts techniques :

- L'envoi systématique de SMS d'information sur l'Organe de conciliation aux clients prepay après chaque recharge va générer un grand nombre de SMS supplémentaires par mois, variable selon la fréquence des recharges par les clients, mais suffisant pour pouvoir nécessiter des augmentations de capacités des plateformes IT concernées. Dans un tel cas, les coûts à supporter par Orange sont actuellement estimés à plusieurs centaines de milliers de francs.

- Afin d'envoyer une notification supplémentaire après chaque recharge, différents systèmes doivent également être adaptés, ce qui augmente encore significativement les coûts à supporter par Orange.

- Une solution par USSD ne serait techniquement pas moins compliquée et coûteuse étant donné que des développements techniques et des augmentations de capacité des éléments concernés seraient également nécessaires. De plus, certains téléphones portables ne supportent pas cette fonctionnalité, ce qui fait que l'information ne pourrait pas être garantie pour l'ensemble des clients prepay.

- Nous tenons déjà à préciser à ce stade qu'une éventuelle possibilité pour le client d'activer et désactiver cette information (opt-in/opt-out) ne simplifierait pas la solution. Bien au contraire, dans ce cas spécifique, cela compliquerait la solution car il en résulterait un contrôle supplémentaire après chaque recharge et d'ultérieures adaptations des plateformes liées à la gestion des données de nos clients.

- Une visibilité complète sur les changements techniques requis ainsi que les investissements nécessaires ne peut être fournie que par une étude de faisabilité détaillée. Une telle étude indiquerait également le temps nécessaire pour implémenter cette éventuelle nouvelle obligation. Or, compte tenu des ressources qu'elle exige, une étude de faisabilité ne peut être initiée qu'une fois l'obligation finale connue. Toutefois, avec les éléments à disposition aujourd'hui, il est possible d'estimer qu'une telle obligation nécessiterait au minimum 12 mois de temps d'implémentation une fois l'obligation entrée en vigueur.

Au vu de ce qui précède, Orange est d'avis qu'il convient de **supprimer l'obligation faite aux fournisseurs de télécommunication d'informer leurs clients prepay de l'existence de l'Organe de conciliation après chaque recharge**. Une obligation plus proportionnelle et

raisonnable en termes d'impacts techniques, financiers et de satisfaction des clients serait de limiter cette obligation à l'envoi de un, voire deux SMS d'information par année.

Par analogie, l'obligation d'informer les clients postpay sur chaque facture, bien que techniquement relativement simple à réaliser, devrait se limiter également à une voire deux fois par année, par exemple par le biais du magazine d'information envoyé aux clients postpay avec la facture ou par l'envoi d'un SMS.

Orange propose dès lors de remplacer l'article 47 alinéa 3 par le texte suivant:

Article	Proposition de modification
OST Art. 47 al. 3 Organe de conciliation / Obligations des fournisseurs	~~Les fournisseurs de services de télécommunication informent leurs clients de l'existence de l'organe de conciliation sur chaque facture. Ils sont tenus de le faire lors de chaque recharge pour leurs clients titulaires d'un raccordement avec prépaiement des frais de communication.~~ Les fournisseurs de services de télécommunication informent les clients avec abonnement et les clients titulaires d'un raccordement à prépaiement de l'existence de l'organe de conciliation deux fois par année. Chaque information doit signaler que l'organe de conciliation connaît également des différends en matière de services à valeur ajoutée.

OIP article 11b al. 1 Ordonnance sur l'indication des prix

Nous attirons votre attention sur le fait que la formulation en français de cet alinéa « qui exige son acceptation préalable », n'est pas aussi claire que la formulation en allemand « die auf einer Anmeldung des Konsumenten beruhen » et peut porter à confusion. Une formulation du style « qui se base sur une inscription préalable du consommateur » ou « qui se base sur une demande d'abonnement de la part du consommateur » serait à notre avis plus appropriée.

OIP article 11b al. 2 Ordonnance sur l'indication des prix

Orange salue cet article mais aimerait néanmoins porter votre attention sur l'élément suivant :

Il existe des services à valeur ajoutée pour lesquels l'authentification du client se fait lors de l'activation par « log-in password » ; autrement dit les clients s'inscrivent à un service à valeur ajoutée sur un portail web en introduisant leur numéro mobile dans un champ prévu à cet effet ; immédiatement après, ils reçoivent un code spécifique par SMS directement sur leur téléphone mobile (avec les informations sur les conditions du service) ; ils doivent ensuite introduire ce code dans un champ spécifique du portail web afin de confirmer la commande du service. Ce type de configuration exclut tout cas d'acceptation d'un service push en cliquant par inadvertance sur un lien web.

Orange considère dès lors que la confirmation de la commande faite avec authentification par un code reçu sur l'installation terminale du client devrait être considérée comme conforme au nouvel article 11b alinéa 2 OIP.

Pour cette raison, Orange propose la modification suivante:

Article	Proposition de modification
OIP art. 11b, al. 2 Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par unité d'information	2 Les taxes ne peuvent être prélevées qu'après que le consommateur a eu connaissance des informations visées à l'al. 1 et qu'il a expressément confirmé sur son installation terminale mobile, ou par tout autre moyen garantissant une authentification correcte, qu'il acceptait l'offre.

II) Révision de l'Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)

Art. 31b al. 3bis Numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen

Orange est d'avis qu'il existe un potentiel de fraude en cas de gratuité totale des appels vers ce type de numéros. Afin d'éviter cela et de manière similaire au traitement des numéros 0800 et 00800, le prélèvement d'une taxe (« air-fee ») depuis les postes téléphoniques payants ou les raccordements à prépaiement devrait être autorisé.

Dès lors, au minimum la même formulation que pour les 0800 et 00800 devrait être adoptée, à savoir :

« Les communications à destination des numéros courts pour des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen doivent être gratuites pour l'appelant. Sont réservées les taxes éventuelles perçues pour l'utilisation d'un raccordement sans contrat d'abonnement, comme un poste téléphonique payant public ou un raccordement mobile avec prépaiement des frais de communication ».

Nous vous rendons néanmoins attentifs au fait que l'implémentation d'une nouvelle rangée de numéro gratuits dans notre système demande quelques travaux techniques sur nos plateformes de facturation. Cela signifie que la décision d'attribution formelle de ces numéros à un service spécifique doit être communiquée avec un délai suffisant pour que les commandes spécifiques puissent êtres programmées dans nos systèmes.

Article	Proposition de modification
ORAT art. 31b al. 3 bis Numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen	3bis Les communications à destination des numéros courts pour des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen doivent être gratuites pour l'appelant. Sont réservées les taxes éventuelles perçues pour l'utilisation d'un raccordement sans contrat d'abonnement, comme un poste téléphonique payant public ou un raccordement mobile avec prépaiement des frais de communication.

III) Révision de l'Ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)

Orange est d'accord avec les modifications apportées et n'a aucun commentaire spécifique à ajouter.

Annexe 2 : tableau récapitulatif des propositions de modification d'Orange Communications SA concernant les ordonnances relatives à la loi sur les télécommunications

Article	Proposition de modification
OST art. 10a Tarifs d'itinérance internationale	1 Les fournisseurs de services de télécommunication mobiles informent par écrit leurs clients, au moment de la conclusion du contrat, sur la façon d'obtenir les tarifs pratiqués pour l'itinérance internationale, y compris les options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix. ~~2 Lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, ils informent leurs clients sur l'utilisation des services d'itinérance internationale et sur les coûts maximaux y relatifs, sans délai, gratuitement et de manière compréhensible.~~ ~~3 Ils permettent à leurs clients de désactiver et de réactiver aisément et gratuitement cette annonce. Ils informent leurs clients de cette possibilité au moment de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année.~~ *ou alternativement :* 2 Lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, ils informent leurs clients sur l'utilisation des services d'itinérance internationale et sur les coûts maximaux y relatifs, sans délai, gratuitement et de manière compréhensible. 3 Ils permettent à leurs clients d'activer et de désactiver ~~de désactiver et de réactiver~~ aisément et gratuitement cette annonce. Ils informent leurs clients de cette possibilité au moment de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année.
OST art. 10b Informations sur la qualité des services	Suppression de cet article. ~~1 Les fournisseurs de services de télécommunication ayant plus de 100'000 clients évaluent en moyenne annuelle les prestations relevant du service universel qu'ils fournissent en fonction des critères de qualité suivants:~~ ~~a. délai de mise en service;~~ ~~b. taux de défaillance par année;~~ ~~c. temps de réparation;~~ ~~d. disponibilité des services;~~ ~~e. précision de la facturation;~~ ~~f. temps de réaction des services à la clientèle par téléphone.~~ ~~2 Ils publient les résultats de leur évaluation en ligne, de manière facilement accessible et dans la langue de l'offre.~~ ~~3 L'OFCOM règle les détails techniques et définit les différents critères de qualité afin qu'ils soient facilement comparables.~~

OST art. 26a al. 3 Transmission de numéros d'appel	3 Les fournisseurs du service téléphonique public peuvent autoriser leurs clients à transmettre d'autres numéros d'appel pour lesquels lesdits clients possèdent un droit d'utilisation. Ils sont tenus de vérifier ce droit d'utilisation lors de la mise en œuvre de cette fonctionnalité ~~tous les 6 mois au moins~~.
OST art. 30, al. 1 Dispositions particulières sur les appels d'urgence	1 Tant que, pour la transmission de la parole par le protocole Internet, l'acheminement et la localisation corrects des appels d'urgence ne sont pas techniquement réalisables pour tous les emplacements, les fournisseurs de services de télécommunication assurent l'acheminement et la localisation des appels d'urgence en fonction de l'emplacement principal du client tel qu'indiqué dans le contrat. Supprimer la deuxième phrase : ~~Il en va de même pour la localisation des appels d'urgence lorsque le numéro d'appel du client est transmis au sens de l'art. 26a.~~
OST art. 31, al. 2bis Collecte et mise à disposition des données d'annuaire relevant du service universel	2bis ~~Aux mêmes conditions de coûts,~~ ils donnent aux fournisseurs d'un service d'établissement de liaisons vers les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire, mais qui consentent à être atteints dans le cadre d'un tel service, la possibilité d'accéder en ligne aux données suivantes: a. le nom et le prénom ou la raison sociale du client; b. son adresse complète; c. la ressource d'adressage par laquelle il peut être contacté.
OST art. 47, al. 3 Organe de conciliation / Obligations des fournisseurs	~~Les fournisseurs de services de télécommunication informent leurs clients de l'existence de l'organe de conciliation sur chaque facture. Ils sont tenus de le faire lors de chaque recharge pour leurs clients titulaires d'un raccordement avec prépaiement des frais de communication.~~ Les fournisseurs de services de télécommunication informent les clients avec abonnement et les clients titulaires d'un raccordement à prépaiement de l'existence de l'organe de conciliation deux fois par année. Chaque information doit signaler que l'organe de conciliation connaît également des différends en matière de services à valeur ajoutée.
OIP art. 11b, al. 2 Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par unité d'information	2 Les taxes ne peuvent être prélevées qu'après que le consommateur a eu connaissance des informations visées à l'al. 1 et qu'il a expressément confirmé sur son installation terminale mobile, ou par tout autre moyen garantissant une authentification correcte, qu'il acceptait l'offre.
ORAT art. 31b al. 3 bis Numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen	3bis Les communications à destination des numéros courts pour des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen doivent être gratuites pour l'appelant. Sont réservées les taxes éventuelles perçues pour l'utilisation d'un raccordement sans contrat d'abonnement, comme un poste téléphonique payant public ou un raccordement mobile avec prépaiement des frais de communication.