



024.11

ComCom
Marktgasse 9

3003 - BERNE

Pully, le 6 septembre 2006

Concerne : Modification de l'Ordonnance de la ComCom relative à la LTC

Messieurs,

Suite à votre courrier du 28 juin dont nous remercions, nous vous prions de trouver ci-après notre prise de position quant au projet d'ordonnance susmentionné.

Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

Chapitre 2 : Services de télécommunications

Art. 8 Utilisation du spectre des fréquences

Dans le contrat de fournitures Wholesale Data, Service description copper line, Swisscom nous a proposé il y a quelques années déjà de signer un chapitre consacré à la gestion du spectre.

La proposition invoquait les raisons techniques ayant conduit à l'élaboration du document ; elle engageait en particulier le signataire à ne pas utiliser un certain nombre de technologies/protocoles. La liste de protocoles autorisés était limitée tandis que celle des protocoles interdits comprenait en particulier le SDSL 2B1Q (utilisé par de nombreux opérateurs), le VDSL ainsi que toute autre technologie non explicitement énumérée.

Le VDSL est aujourd'hui encore interdit sur le réseau alors que la presse s'est faite l'écho de l'avancée des travaux de Swisscom sur cette technologie dont l'introduction est prévue vers la fin de l'année 2006.

On voit bien ici tout l'avantage que l'opérateur dominant tire de la situation : il interdit une technologie sur son réseau pendant qu'il travaille à sa mise au point. Une fois le



produit prêt, il l'autorise (le VDSL est aujourd'hui encore interdit) et prend ainsi une avance importante face à ses concurrents.

Plus grave, nous savons que l'ADSL2+, qui est le protocole utilisé dans toute l'Europe occidentale par tous les opérateurs, est difficilement compatible avec le VDSL. L'attitude de Swisscom est claire : l'ADSL2+ ne fait pas partie des technologies autorisées et reste donc interdit sur le réseau.

Swisscom tire plusieurs avantages immédiats dans cette situation :

- le VDSL ne peut être déployé par d'autres opérateurs de manière globale car il implique une présence dans chacune des armoires de rue (street cabinet), il existe un monopole de fait ;
- l'ADSL2+, seule technologie permettant aux opérateurs de profiter pleinement du dégroupage, est bloqué pour les concurrents.

Il existe des solutions techniques (comme en Belgique) mais elles sont longues et coûteuses à mettre en place.

Le fait de confier à Swisscom la gestion du spectre plutôt qu'à un interlocuteur indépendant et neutre contourne de manière essentielle le vœu du législateur.

Une alternative intéressante pourrait être de laisser la gestion opérationnelle du réseau à Swisscom mais en précisant le cadre technique, par exemple en détaillant les conditions dans lesquelles les protocoles devront se côtoyer.

Art. 9 Placés d'apprentissage

Notion de groupe : Quelques opérateurs ont des filiales soit régionales soit sectorielles. D'autres n'ont qu'une partie de leur activité liée aux télécoms. Il n'est pas précisé si le pourcentage requis s'applique au groupe dans son ensemble, à chaque société individuellement ou à la part du groupe impliquée dans le secteur des télécoms.

Plus fondamentalement, il est curieux que le secteur des télécoms soit contraint de former un pourcentage minimum d'apprentis alors que la plupart des secteurs économiques n'ont pas cette obligation. C'est clairement une distorsion économique. Nous demandons d'autant plus librement la suppression de cette clause que notre groupe forme un nombre d'apprentis largement supérieur au pourcentage requis.

Le paragraphe lié aux sous-traitants est totalement inapplicable dans la pratique. En plus, sa logique est discutable. Soit le sous-traitant est lui-même déclaré comme opérateur et est donc soumis à la règle de formation soit il ne l'est pas. S'il est opérateur, c'est sa responsabilité et celle de l'office de contrôler qu'il respecte la règle ; en aucun cas, un autre opérateur n'a la possibilité ou les moyens légaux de contrôler le décompte des employés d'une société tiers. Si le sous-traitant n'est pas opérateur, en vertu de quelle base juridique devrait-il se soumettre à des règles auxquelles il n'est pas astreint ?

Art. 10 Mesures pour assurer la transparence des prix

La solution préconisée est d'une lourdeur invraisemblable. Désagréable pour l'utilisateur, sa mise en place semble en plus très lourde pour les opérateurs. A priori taillée pour le mobile, cette mesure risque de toucher rapidement le fixe. A ce moment, les usagers recevront un message de prix pour pratiquement chaque appel. Pour rajouter à la complexité de mise en place, la formule optionnelle au cas par cas ou générale devient ubuesque. Chaque appel doit être vérifié à travers des bases de données de millions de personnes. De plus, pour les abonnés fixes, comment savoir à quel opérateur ils sont attachés ?

A partir du moment où les opérateurs ont une liste de prix claire dont la simplicité de lecture et de compréhension pourrait être validée par l'office, les consommateurs auraient toutes les informations utiles.

Art. 11 Inscription dans l'annuaire

f. Les prix peuvent changer plus vite que les versions imprimées. La méthode préconisée dans l'Ordonnance peut aller à l'encontre du but recherché. En effet, si un fournisseur de services à valeur ajoutée publie un prix dans l'annuaire et le change le lendemain de la parution, l'utilisateur peut avoir le sentiment d'avoir été trompé.

Il nous semblerait plus efficace d'avoir un numéro 0800 commun à tous les fournisseurs donnant en temps réel les prix de tous les services.

Chapitre 3 : Service universel

Art. 23 Prix plafonds

a. Pourquoi ne pas profiter de la refonte de l'Ordonnance pour donner à l'office la compétence de revoir ces chiffres sur une base périodique sans avoir à refaire une ordonnance ?

b. Les communications nationales en direction des raccordements fixes sont les communications où la concurrence est la plus forte car c'est probablement la destination la plus visible pour le consommateur.

Il n'est donc pas nécessaire de modifier le prix plafond actuel.

Si, malgré cet argument, l'Ordonnance modifie le plafond à la baisse, il faudrait prendre en considération le fait que les 0840 coûtent plus cher aux opérateurs que les appels nationaux géographiques. On devrait alors au minimum différencier les deux destinations et maintenir le plafond actuel pour les 0840.



Art. 26 Redevances destinées au financement du service universel

Il faudrait exprimer clairement que seule la marge réalisée dans les services à valeur ajoutée (INA) participent au chiffre d'affaires. En effet, on est dans un cas de figure de facturation pour compte de tiers.

Al. 6

Le seuil des 5 millions crée une distorsion de la concurrence.

Chapitre 5 Services à valeur ajoutée

Art. 35 Identification des services à valeur ajoutée

Al. 4

Les numéros à valeur ajoutée 090X ont pour nature d'être facilement identifiables et différenciés des numéros géographiques. Des règles spécifiques en vue de protéger les consommateurs ont été édictées à leur endroit. Nous estimons dès lors que la possibilité offerte de proposer des services à valeur ajoutée via des numéros géographiques détourne l'esprit et le but des numéros 090X et induit une confusion dans l'esprit des consommateurs.

De plus, il existe à ce jour des services à valeur ajoutée proposés via des numéros géographiques et dont la facturation est effectuée après coup, soit par l'envoi d'une facture ad hoc soit en facturant cet appel sur la facture liée au raccordement de l'appelant. Cette dernière manière de faire permet aux opérateurs possédant une position dominante, dans le cas d'espèce Swisscom (mode de paiement « click & buy »), de posséder un avantage concurrentiel déterminant, car seuls eux sont en mesure d'adresser sur la facture liée à la prestation universelle, donc sans coût supplémentaire, les appels ainsi effectués. Si malgré tout cette solution devait être autorisée, nous pensons que pour tout service à valeur ajoutée proposé via des numéros géographiques, il soit exigé qu'une facture ad hoc (séparée de celle du raccordement) soit adressée à l'appelant.

Art. 36 Fournisseurs de services à valeur ajoutée

Al. 1

Il est curieux de considérer des fournisseurs de services de télécommunication comme des fournisseurs de services à valeur ajoutée uniquement parce qu'ils ont été capables de développer techniquement l'outil de facturation adéquat.



Nous nous opposons clairement à cet amalgame entre un opérateur telecom et un fournisseur de contenu ou alors cet amalgame doit être étendu à tous les opérateurs telecom.

AI.2

Nous pensons qu'une telle exigence est en possible contradiction avec le droit commercial international permettant à toute entreprise étrangère de vendre des produits et services dans un pays sans pour autant être contrainte à posséder dans ce pays un siège ou une succursale. Cette disposition constituerait dès lors une entrave à la liberté du commerce international. D'autre part, nous pensons, compte tenu des mesures déjà prises (adresse de correspondance en Suisse obligatoire) et de notre expérience, que le fournisseur de service à valeur ajoutée est suffisamment identifiable et accessible en cas de contestation. L'autorégulation assumée par les opérateurs (accords SICTA) a suffisamment porté ses fruits et ne nécessite donc pas de mesures supplémentaires.

Art. 37 Facturation des services à valeur ajoutée

D'une manière générale, mettre des informations trop détaillées sur une facture si le client ne le souhaite pas nous semble exagéré et peut trouver ses limites dans la protection des données.

Par ailleurs, pour le point b, seuls les services offline b contiennent une description susceptible d'être reprise par les opérateurs qui facturent. Pour les autres, il existe une catégorie qui est une information à notre sens suffisante.

Les points c et d font partie des détails des factures au même titre que les autres communications et peuvent être mis à disposition des clients par d'autres canaux gratuitement sur demande. Il est rétrograde et abusif de demander que tous les détails soient intégrés dans une facture.

A l'alinéa 4, il faudrait préciser « sous réserve que le client assure ses autres obligations contractuelles ». Entre autres, il faudrait qu'il paie la partie non contestée de sa facture.

Art. 38 Prix plafonds des services à valeur ajoutée

AI.1

Le prix plafond à 40 francs nous paraît très bas et va à l'encontre du développement de la tendance générale observée, notamment celle de l'accès aux services et produits via le téléphone fixe et mobile. Bon nombre de services et produits sont proposés à des prix supérieurs (abonnement de journaux, contenus web, achat de logiciel, etc.). La limitation



à 40 francs ne va aucunement éviter les rares abus compte tenu que le montant de la transaction est clairement indiqué gratuitement au début de l'appel et de plus obligatoirement confirmé par l'appelant. Nous pensons qu'une limite à fr. 100 serait acceptable et conforme aux besoins et services actuellement proposés.

Al. 4

Cette disposition devrait s'appliquer uniquement aux services push SMS et non aux services à valeur ajoutée 090X. En effet, dans le cadre d'un appel téléphonique, l'appelant a en tout temps loisir d'interrompre la communication et ne pourrait ainsi se trouver dans la situation décrite dans le commentaire, à savoir que le client ne serait en mesure de résilier un service à valeur ajoutée. De plus, l'industrie a, via les accords SICTA, plafonné toute communication à 620 francs à satisfaction des opérateurs. La pratique nous a démontré que très peu d'appels atteignent ce montant plafond de 620 francs mais atteignent au maximum 450 francs. Il est admis par l'ensemble des opérateurs qui facturent leurs clients et sont donc très concernés par cette question que le nombre actuel d'abus a drastiquement chuté et se trouve être tout à fait acceptable. Les nouvelles règles contenues dans l'OIP, principalement celles de l'interdiction des web dialers ainsi que l'annonce et la confirmation obligatoire des prix ont participé grandement à cette situation. Une limitation à fr. 200 va à l'encontre des besoins actuels et futurs du marché ainsi qu'à l'encontre de l'utilisation habituelle faite depuis de nombreuses années par les appelants. Cette limitation n'aurait pour effet que de pousser les prestataires de services à pousser les appelants à effectuer de nouveaux appels.

Art. 39 Blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée

A plusieurs endroits de l'Ordonnance, le fournisseur est censé rappeler un article de la loi à ses clients. La facture va devenir un véritable arbre de Noël. Il nous semble plus judicieux d'avoir une rubrique sur le site de l'OFCOM qui regroupe les droits des consommateurs. Les fournisseurs de télécommunication pourraient alors faire référence à cette rubrique du site.

Chapitre 6 : Organe de conciliation

Art. 45 Obligations des fournisseurs

Al. 1

Le FST devrait disposer du droit de refuser d'entrer en matière dans la mesure où il estime que la procédure est abusive ou injustifiée. De plus il ne serait dans ce cas pas tenu à avancer les émoluments prévus à l'art. 47.



Al. 2

Si les fournisseurs de services de télécommunication ont l'obligation de fournir à l'organe de conciliation des données sensibles, il est important que l'organe n'emploie pas des personnes salariées ou liées à d'autres opérateurs. En effet, le secret des affaires serait compromis avec des données pouvant aller à la concurrence. Ainsi, l'organe actuel mis en place par quelques acteurs du marché sans consultation des autres ne répond pas à ce critère.

Al. 3

Il est curieux d'exiger des fournisseurs de télécommunication de devoir informer les usagers sur la loi et ce, de manière récurrente et donc lourde. Et pourquoi seulement cet article ? Voir suggestion du commentaire à l'Art. 39.

Al. 4

On viole le secret des affaires. La publication ne devrait être possible qu'avec l'accord des parties. Autrement, un simple résumé non nominatif serait suffisant pour rendre les usagers attentifs sur leurs droits et sur les limites de ceux-ci.

Art. 47 Financement

Un montant litigieux minimal devrait permettre l'ouverture d'une telle procédure. Il serait en effet absurde d'exiger des émoluments pour une procédure dont le montant litigieux serait par exemple largement inférieur au montant de l'émolument réclamé.

Chapitre 7 : Accès aux ressources et services des fournisseurs occupant une position dominante

La notion de dominant va être sans cesse contestée si elle n'est pas définie clairement dans le contexte du secteur des télécommunications. Ainsi, Swisscom a déjà annoncé qu'il ne se considérait pas comme dominant dans le bitstream ni sur les lignes louées sur l'ensemble du territoire et donc pas tenu de présenter une offre.

Art. 54 Colocalisation

Il est essentiel de maintenir l'accès non accompagné malgré les demandes probables de l'opérateur dominant de modifier cette clause. On peut imaginer des mesures transitoires limitées dans le temps permettant l'aménagement des locaux pour répondre à ce besoin



sans ralentir l'entrée en vigueur du dégroupage. Il est probablement nécessaire de préciser que l'accès aux installations doit être non seulement permanent mais aussi gratuit.

La colocalisation ouverte est indiquée comme une prestation devant être fournie. Nous aimerions qu'elle soit délivrée dans chaque central, y compris dans ceux où la colocalisation physique sera proposée.

C'est en effet cette solution plus légère et plus rapide à mettre en œuvre que nous utiliserons partout, les équipements de transmissions pouvant facilement loger dans un rack protégé.

2d.

En ce qui concerne la colocalisation virtuelle, le texte ne précise pas les conditions de son exploitation. Si un opérateur A désire être présent sur un site avec un équipement situé dans un emplacement d'un autre opérateur B, l'opérateur A devrait pouvoir demander à Swisscom de dégroupier tel ou tel client. La condition serait bien entendu que l'opérateur A ait signé un contrat de dégroupage au niveau global avec Swisscom. Pour le moment, il semble que Swisscom peut n'accepter de dégroupage sur un site donné que si l'opérateur A est en relation directe avec Swisscom sur ce site.

Art. 57 Facturation du raccordement

S'il est logique de préciser que le fournisseur ne peut facturer le raccordement que s'il est choisi par le client, il faudrait compléter par le fait que si le client choisit un fournisseur pour cette facturation, Swisscom ne peut s'y opposer. En effet, dans les premiers projets, on s'aperçoit que Swisscom a l'intention de laisser cette prérogative uniquement si le client choisit le fournisseur aussi pour la présélection.

Art. 58 Interconnexion

Au point c, il faudrait rajouter l'obligation de facturer les services à valeur ajoutée.

Chapitre 9: Secret des télécommunications et protection des données

Art. 77 Données relatives au trafic et à la facturation

Al. 5

Il faudrait préciser que la consommation par un usager d'un service à valeur ajoutée est assimilée à un contrat implicite. Il n'existe en effet aucun document contractuel entre les



deux parties et le fournisseur de contenu aura des difficultés à faire reconnaître ses droits en procédure rapide.

Art. 78 Publicité de masse

Il est dangereux de transformer un fournisseur en juge. Il faudrait remplacer le « doit bloquer immédiatement » par un « peut bloquer provisoirement », la décision finale étant du ressort des autorités judiciaires. Si le fournisseur bloque des envois qu'il considère comme « de masse déloyale », il est susceptible d'être attaqué par son client qui peut avoir un avis différent.

Chapitre 10: Intérêts nationaux importants

Art. 93 Données collectées par l'office

Les demandes statistiques sont parfois très lourdes. Chaque fois qu'elles sont modifiées, cela crée du travail supplémentaire pour les fournisseurs. Il est dommage de ne pas prévoir une indemnisation pour ce travail et au minimum chaque fois que le questionnaire est modifié.

Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)

Art. 14f, al.6

Le remboursement au prorata est exagéré. Il va alourdir le travail de Switch pour des montants très modiques pour l'utilisateur. Il est cohérent de conserver la notion d'abonnement annuel. Si un abonnement est transféré à un tiers en cours d'exercice, c'est aux deux parties concernées par cette transaction de gérer d'éventuelles rétrocessions.

Art. 14h

Switch a ouvert la possibilité à des tiers de facturer et de gérer les noms de domaine de leurs clients et facture à ces tiers un tarif de gros. Cette pratique devrait être insérée dans l'ordonnance pour la rendre pérenne.



Nous espérons avoir par la présente répondu à votre attente et nous espérons que nos réflexions seront prises en considération. Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de toute notre considération.

Francis COBBI

Philippe RODITI