



Orange Communications SA/AG
World Trade Center
Av. de Gratta-Paille 2
Case postale 465
CH-1000 Lausanne 30 Grey
Téléphone: + 41 (0) 21 216 10 10
Téléfax: + 41 (0) 21 216 15 15
e-mail: info@orange.ch
www.orange.ch

LSI

OFCOM
Office fédéral de la Communication
Monsieur Peter Fischer
Case Postale
2501 Bienne

Lausanne, le 15 septembre 2006

**Consultation sur la révision des dispositions d'exécution de la LTC
Prise de position d'Orange Communications SA**

Monsieur,

Nous vous remercions pour la possibilité de prendre position sur le sujet cité en rubrique et pour la prolongation du délai de réponse. Ce délai supplémentaire fut indispensable vu l'étendue de la révision et les impacts considérables en termes de nouveaux services pour les opérateurs.

Nous résumons ci-après les points principaux posant problème pour Orange. La prise de position détaillée sur les diverses ordonnances en consultation est annexée.

1) Places d'apprentissage (Art. 9 OST)

Orange comprend entièrement l'importance de la garantie des places d'apprentissage et offre depuis plusieurs années de nombreuses places d'apprentissage de qualité dont elle assure un suivi constant. Cependant, il s'agit de considérer les spécificités de la branche des télécommunications dont beaucoup de secteurs d'activité engagent des spécialistes (souvent des universitaires), pour lesquels une filière d'apprentissage n'est pas possible. Il s'agit également de prendre en considération la position économique des fournisseurs de services de télécommunication alternatifs, position bien différente de celle de l'ancien monopole. C'est pourquoi, afin de s'assurer que des fournisseurs tels qu'Orange puissent continuer à garantir la formation sérieuse et de qualité d'apprentis, il conviendrait de renoncer à spécifier un quota précis. Si toutefois, celui-ci devait être maintenu, nous proposons plutôt de limiter le nombre de postes de travail à prendre en compte aux secteurs pour lesquels une formation d'apprentissage fédérale reconnue existe.

Le deuxième alinéa, qui vise à reporter l'obligation de quota à des entreprises tierces, n'est pas adéquat et devrait impérativement être supprimé car il pourrait

affecter de nombreux secteurs qui ne sont que très indirectement concernés par les télécommunications.

2) Transparence des prix (Art. 10 OST)

L'**alinéa 1** de cet article impliquerait que les opérateurs doivent informer les clients en ligne d'éventuelles charges plus élevées. Un service du type de celui actuellement offert par Swisscom Mobile, autrement dit, une signalisation sonore (« bip ») qui est activée à chaque fois que le client fait un appel à un réseau autre que celui de Swisscom Mobile ne serait pas suffisant. La solution technique nécessaire serait extrêmement coûteuse et complexe. Une interprétation moins stricte de l'article nécessiterait une solution certes moins complexe et coûteuse, toutefois ce type de service met les concurrents de Swisscom Mobile en situation de désavantage compétitif, en raison de « l'effet club ». C'est pourquoi Orange souhaite la suppression de l'article 10 alinéa 1 OST dans cette forme.

L'**alinéa 2** requiert que le client soit informé en temps réel de l'épuisement de l'éventuel volume de services de télécommunication gratuits ou avantageux. Orange ne dispose actuellement pas d'un système de facturation pour sa clientèle « postpay » permettant ce type d'information en temps réel. Une obligation de ce type aurait pour conséquence probable le retrait du marché des offres incluant des volumes de communications gratuits ou avantageux, ceci au détriment du choix à disposition des consommateurs. Ceci n'étant certainement pas la volonté de l'OST, nous demandons la suppression de cet alinéa.

3) Services à valeur ajoutée

L'**article 1 lettre c** définit les services à valeur ajoutée. La définition proposée pose cependant un problème sérieux et risque fort d'impacter le développement de futurs services de contenu, notamment le futur du « m-commerce ». C'est pourquoi Orange propose une modification de cet article.

L'**article 36 alinéa 1 lettre b** introduit une nouvelle définition de fournisseur de services à valeur ajoutée et rend les fournisseurs de services de télécommunication responsables des services offerts sur des sites Internet ou wap. Or, cette définition semble être motivée par l'appréciation erronée qu'il ne soit pas possible d'identifier les fournisseurs de services pertinents. En réalité, il est tout à fait possible pour les clients d'identifier le fournisseur du service pour les services de type « wap billing » car ces fournisseurs sont identifiés par le biais du numéro de lien wap. C'est pourquoi Orange demande la suppression de la lettre b du présent article.

L'**article 37 alinéa 1** oblige les fournisseurs de services de télécommunication à fournir de manière automatique et permanente le détail de toutes les communications effectuées vers des services à valeur ajoutée. Actuellement, beaucoup de clients ne reçoivent qu'un résumé par catégorie de leurs frais de communications. S'ils souhaitent obtenir le détail précis, une interface web gratuite est à leur disposition ainsi que la possibilité de recevoir mensuellement une facture détaillée sur papier. Nous sommes d'avis qu'il serait peu opportun d'obliger les fournisseurs de services de télécommunication à fournir le détail pour les services à valeur ajoutée de manière systématique, cela devrait plutôt répondre à une demande précise du client, qui par ailleurs, pourrait ne pas apprécier d'obtenir un tel détail sans l'avoir expressément demandé. C'est pourquoi Orange est d'avis que les dispositions de l'article 37 alinéa 1 devraient plutôt être déplacées sous l'article 77 OST.

De plus, Orange demande la suppression de la **lettre b** de cet alinéa car le fournisseur de services de télécommunication n'est pas responsable du service fourni mais uniquement de son transport et facturation. De surcroît, des problèmes importants d'ordre technique et pratique sont à considérer.

L'alinéa 4 de l'article 37 implique des risques financiers additionnels importants pour les fournisseurs de services de télécommunication du fait que les montants dus aux fournisseurs de service ont déjà été versés par le fournisseur de services de télécommunication au moment de la contestation de la facture, et du fait que cette nouvelle disposition ouvre la porte à des possibles nouveaux cas de fraude. C'est pourquoi Orange demande la suppression de cet alinéa ou alternativement sa modification conformément aux commentaires détaillés dans notre prise de position.

Article 38 : Orange est consciente des risques importants que peuvent impliquer certains services à valeur ajoutée. Un certain nombre de mesures adoptées volontairement par l'industrie ainsi que l'Ordonnance sur l'indication des prix visent à limiter les abus. Quand bien même nous comprenons la nécessité de définir des prix plafonds, nous estimons que les seuils définis à l'article 38, en particulier, aux alinéas 1, 3 et 4 sont inappropriés et risquent bien de mettre en péril l'offre de prestations appréciées par les clients ainsi que le développement futur de services de type « m-commerce » et « m-payment ». C'est pourquoi nous proposons la suppression des alinéas 1 et 3 et la modification de l'alinéa 4.

Dans l'espoir que vous pourrez prendre en compte nos commentaires, nous restons à votre disposition pour d'éventuelles questions supplémentaires et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Orange Communications SA



Luc Herminjard
Director Regulatory &
Political Affairs

Annexe: ment.

Prise de position d'Orange Communications SA

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.

Chapitre 1 : Définitions

Article 1 : Définitions

Lettre c

La définition de service à valeur ajoutée pose un sérieux problème concurrentiel. Le fait de lier la notion de service à valeur ajoutée à la notion de prestation facturée par un fournisseur de services de télécommunication en sus de services de télécommunication risque de couvrir également le téléphone portable comme moyen de paiement et de freiner, voire empêcher le futur du « m-commerce / m-payment ».

Le « m-payment » est un développement attendu du marché des télécommunications mobiles. Il pourrait prendre la forme suivante : un opérateur mobile signe un contrat avec un fournisseur de biens et services (par ex. Ikea). Ce dernier accepte le téléphone mobile comme moyen de paiement pour ses clients. Le client passe donc à la caisse avec les produits achetés et paie avec son téléphone portable (en utilisant bien entendu un code sécurisé pour l'authentification), au lieu d'utiliser sa carte bancaire ou sa carte de crédit.

Si la définition du présent alinéa était maintenue telle quelle, la branche des télécommunications sera nettement désavantagée par rapport à d'autres secteurs, comme par exemple la poste, les banques et les émetteurs de cartes de crédit, qui sont déjà maintenant en train d'entrer sur le marché du contenu.

En effet, le résultat d'une telle définition serait que les fournisseurs de biens et services se retourneront vers d'autres moyens de paiement que la facture téléphonique et les fournisseurs de services de télécommunication ne seront plus que de simples transporteurs. Or, la croissance future du marché des télécommunications est tributaire du développement de nouveaux services de contenu. Si à cause de la réglementation en place, ces services de contenu ne pouvaient pas être offerts par le biais du téléphone mobile, la croissance du secteur des télécommunications en serait lourdement entravée.

Les fournisseurs de contenu ne seront d'ailleurs plus impactés par la loi sur les télécommunications et pourront offrir les services qu'ils souhaitent aux prix qu'ils souhaitent. Les abus envers les clients seront toujours possibles, mais ils ne pourront plus être contrôlés par les fournisseurs de services de télécommunication.

Il nous paraît donc indispensable, afin de ne pas prêter l'évolution future du marché des paiements par téléphone mobile, de restreindre la définition de service à valeur ajoutée aux seuls biens et services consommés ou livrés par téléphone.

De plus, la référence au fait que ces services soient facturés par les fournisseurs de services de télécommunication devrait être supprimée. En effet, on peut imaginer qu'un fournisseur de contenu offre le téléchargement de sonneries pour téléphone portable contre paiement par carte de crédit. Ce service ne serait donc pas soumis aux dispositions de l'OST en matière de services à valeur ajoutée selon la définition proposée à l'article 1c.

Chapitre 2 : Services de télécommunication

Article 9 : Places d'apprentissage

Alinéa 1

L'alinéa 1 exige de la part des fournisseurs de services de télécommunication un quota du nombre de places d'apprentissage en fonction du nombre de postes de travail.

Nous comprenons la position des autorités en matière de places d'apprentissage, visant à conserver ce précieux canal de formation. Nous estimons cependant que l'introduction de quotas n'est pas la forme appropriée pour promouvoir les places d'apprentissage dans la branche des télécommunications, une branche en constante évolution technologique qui doit pouvoir s'adapter rapidement aux changements et donc bénéficier d'une grande flexibilité.

Orange soutient cependant entièrement le canal de formation qu'est l'apprentissage, dont le but est d'offrir aux jeunes une formation solide et pratique dans une entreprise suisse. Orange offre depuis l'année 2000 des places d'apprentissage de manière sérieuse et s'est pleinement engagée vis-à-vis de ses apprentis. Nous avons actuellement 29 apprentis, ce qui représente 2.25% du nombre total de postes de travail. La qualité de la formation et sa diversité sont à notre avis le critère central à prendre en compte dans une réglementation sectorielle. La qualité de cette formation dépend cependant grandement de l'encadrement des apprentis au sein de l'entreprise, avec un suivi régulier du travail de l'apprenti par un accompagnement permanent. Il s'agit donc aux collaborateurs de l'entreprise d'avoir suffisamment de temps à consacrer au suivi de l'apprenti. Plus le nombre d'apprentis augmente, plus ce temps disponible diminue. La qualité de l'apprentissage est donc étroitement liée au nombre d'apprentis à former au sein de l'entreprise.

Il est capital que les entreprises offrent une large palette de filières d'apprentissage, notamment dans les diverses catégories dans lesquelles elles pratiquent leur activité principale selon leurs possibilités concrètes. Dans ce sens Orange vient de décider de proposer des places d'apprentissage « gestionnaires du commerce de détail » dès 2007.

Cependant, pour des opérateurs avec implantation nationale, comme c'est le cas pour Orange, il s'avère que dû au fait du nombre de sites (deux en Suisse romande, un à Bienne et un à Zurich) nous manquons parfois de taille critique pour être en mesure de proposer des apprentissages dans tous les domaines et sur tous les sites.

Le quota de 3% proposé à l'alinéa 1 est trop élevé et risque d'avoir des répercussions négatives sur la qualité des places d'apprentissage offertes et de ne pas être praticable compte tenu des implantations à l'échelle nationale.

Dans le rapport explicatif, le chiffre de 3% est évoqué comme représentant la moyenne inférieure de la part des places d'apprentissage par rapport aux postes de travail, toutes branches confondues. Ce pourcentage ne signifie pas qu'à l'intérieur d'une branche, toutes les entreprises forment plus de 3% d'apprentis par rapport à leurs postes de travail. Certaines entreprises formeront 4%, tandis que d'autres ne formeront qu'un pourcentage bien plus faible. Il ne s'agit donc aucunement d'un seuil minimum d'apprentis garanti au sein de chaque secteur, mais d'un seuil moyen.

Le quota proposé pour le secteur des télécommunications est extrêmement ambitieux et n'est probablement atteint actuellement que par l'ancien monopole Swisscom. Il pose un problème réel pour les opérateurs alternatifs comme Orange, qui sont nettement plus touchés par la situation fluctuante dans la branche des télé-

communications que l'ancien monopole. En effet, les fournisseurs alternatifs sont davantage sous la pression des coûts et le quota de 3% ne leur permettrait pas d'assurer un suivi de qualité pour un pourcentage aussi important d'apprentis.

De plus, la branche des télécommunications n'est pas une branche établie dans laquelle les formations d'apprentissage traditionnel peuvent être offertes. La branche des télécommunications compte beaucoup de spécialistes, qui sont souvent des universitaires. Pour ces postes, aucune filière d'apprentissage n'existe. Pour d'autres domaines importants de la branche des télécommunications, comme par exemple le service clientèle (« Customer Care »), la formation d'apprentis n'est pas possible à ce jour. Au niveau fédéral, un projet a été lancé, dirigé par « Call Net » et auquel Orange participe activement, afin de lancer un nouveau canal d'apprentissage dans le domaine du Customer Care. Orange est très intéressée par ce projet et compte engager des apprentis dans son Customer Care dès que possible. Cependant, tant que la formation d'apprentis au niveau du Customer Care n'est pas possible du fait de l'inexistence de cette formation au niveau fédéral, l'imposition d'un quota global d'apprentis sur le nombre total de postes de travail impliquerait que d'autres départements soient mis grandement à contribution pour accueillir des apprentis.

Vouloir compter les employés de ces secteurs pour lesquels aucune formation fédérale d'apprentissage n'existe dans le nombre total de postes de travail sujets à un quota d'apprentissage revient donc à relever drastiquement le quota d'apprentis dans les autres secteurs d'activités, ceux pour lesquels des filières d'apprentissage existent. Il serait donc absolument incorrect de vouloir appliquer le pourcentage moyen d'apprentis d'une branche traditionnelle à la branche des télécommunications.

Finalement, nous tenons à rappeler que le 18 mai 2003, une initiative sur l'apprentissage comprenant des quotas fut rejetée massivement par les deux chambres fédérales. La volonté politique de ne pas introduire de quotas comme mesure de promotion de l'apprentissage en Suisse a donc été clairement exprimée.

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, nous proposons d'éliminer la référence à un pourcentage concret de places d'apprentissage. A la place, nous proposons que l'OFCOM puisse édicter des prescriptions techniques et administratives plus précises en tenant compte des critères de qualité, de la diversité des canaux d'apprentissage et de l'implantation géographique de l'opérateur, afin de garantir un minimum de places d'apprentissage de qualité. Ces prescriptions devraient être discutées en détail avec la branche et pourraient évoluer en fonction de la situation économique de la branche et notamment prendre en compte des évolutions nouvelles dans le domaine des canaux d'apprentissage, par exemple le nouveau canal en création pour le domaine du Customer Care. Dans ce cadre, il serait aussi envisageable de définir un quota moyen à respecter par la branche dans son ensemble, ce qui permettrait à l'OFCOM de prendre en considération les situations spécifiques des fournisseurs de services de télécommunication.

Si le Conseil fédéral devait cependant tenir à conserver une notion de quota dans l'ordonnance, nous proposons l'introduction d'un quota plus approprié que celui proposé dans le projet actuel. Nous proposons en effet de préciser que le nombre total de postes de travail à prendre en compte soit restreint aux secteurs pour lesquels une formation d'apprentissage fédérale reconnue existe. Cette définition garantirait que les fournisseurs de services de télécommunication alternatifs à Swisscom puissent continuer à offrir une qualité suffisante à la formation d'apprentis.

Alinéa 2

L'alinéa 2 oblige le fournisseur de services de télécommunication à reporter l'obligation définie sous l'alinéa 1 aux tiers auxquels il a recourt pour fournir ses services. Cette définition est beaucoup trop vague, car elle pourrait être interprétée comme visant tous les fournisseurs auxquels le fournisseur de services de télécom-

munication fait appel de façon générale et sans lesquels les services de télécommunication ne sauraient être fournis aux clients. Nous pensons par exemple aux fournisseurs d'installations de télécommunications (centrales de commutation, antennes, etc.), aux fournisseurs de systèmes informatiques (système de facturation clients, diverses bases de données, etc.), aux fournisseurs de services annexes aux services de télécommunications (certains services à valeur ajoutée offerts sous la marque du fournisseur de services de télécommunication, mais fournis par un fournisseur tiers, etc.), aux fournisseurs offrant des services de téléphonie par partenariat avec le fournisseur de services de télécommunication (par exemple Coop ou Mobilezone avec Orange) ou encore aux multiples autres fournisseurs auxquels font appel les fournisseurs de services de télécommunication, comme les entreprises d'électricité, d'imprimerie, de ménage, etc. Bref, la liste des fournisseurs tiers est longue et dépasse clairement le seul secteur des télécommunications.

A notre avis, il n'est certainement pas de l'intention du Conseil fédéral de viser toute cette palette de fournisseurs dans l'obligation de garantir un certain nombre de places d'apprentissage. Cependant, si ces fournisseurs étaient également visés par l'alinéa 2, nous tenons à relever qu'il est souvent très difficile, voire impossible, de distinguer clairement la partie du service comportant un caractère de ressources humaines de la partie « hardware » ou « software » pure. De plus, les entreprises tierces qui pourraient être touchées par l'alinéa 2 du présent article ne travaillent pas uniquement pour un fournisseur de télécommunications, mais offrent généralement leurs services à diverses entreprises dans diverses branches économiques. Il ne ferait aucun sens de vouloir réglementer ces entreprises uniquement pour leurs activités relatives au domaine des télécommunications, souvent difficiles à distinguer de l'ensemble de leurs activités. Nous pensons que l'alinéa 2 ne visait que les activités principales du fournisseur de services de télécommunication mandatées à des entreprises tierces. Il est cependant extrêmement difficile de distinguer dans quels cas concrets un contrat avec un fournisseur tiers serait soumis à l'alinéa 2 du présent article ou ne tomberait pas sous cet article.

Nous tenons à préciser que toute décision de sous-traitance est motivée par des éléments économiques et stratégiques qui ne peuvent pas dépendre d'un élément secondaire comme la formation d'apprentis. Si la crainte des autorités était donc de voir les fournisseurs de services de télécommunication sous-traiter à outrance leurs services afin de contrevenir à leurs obligations en matière de places d'apprentissage, nous pouvons vous rassurer que cela ne sera pas le cas. Une entreprise fait recours à des sous-traitants s'il ne s'agit pas d'une activité principale et stratégique pour elle ou si elle n'a pas la taille critique sur un plan économique pour effectuer efficacement cette activité.

A la lumière des considérations exposées ci-dessus, nous estimons que l'alinéa 2 devrait être supprimé.

Article 10 : Mesures pour assurer la transparence des prix

Les mesures proposées dans cet article, motivées par l'article 12a, alinéa 1 LTC, ont des implications techniques d'une portée extrêmement importante. Ces mesures sont à notre avis disproportionnées par rapport aux bénéfices qu'elles pourraient apporter aux clients. Elles risquent tout simplement d'avoir pour conséquence la disparition du marché de certains modèles tarifaires, ce qui n'est certainement pas dans l'intérêt des clients. Nous présentons ci-après en détails les raisons qui nous poussent à requérir la suppression totale de l'article 10.

Nous vous présentons d'autres pistes pour l'éventuelle rédaction d'un nouvel article, répondant également aux attentes de transparence de prix de l'article 12a de la LTC, sans pour autant comporter des impacts techniques aussi importants.

De manière générale, nos commentaires sont centrés sur la situation dans la téléphonie mobile. Cependant, les opérateurs fixes seraient certainement également touchés par le présent article et en particulier les petits opérateurs de téléphonie fixe risquent de ne pas avoir les moyens de se conformer aux obligations décrites dans l'article.

Alinéa 1

Cet alinéa pose deux types de problèmes sérieux. D'abord il met les concurrents de Swisscom Mobile en situation de désavantage compétitif, ensuite il exige une implémentation technique extrêmement complexe et coûteuse.

En lisant les explications données dans le rapport explicatif, il semblerait que l'objectif principal de cet article soit de régler le problème spécifique du manque de transparence des prix dû à la portabilité des numéros. Actuellement, certains fournisseurs dont Orange ont introduit un service d'information par SMS pour le client souhaitant savoir si un numéro est « on-net » ou « off-net ». L'idée serait de remplacer ce type de solutions par SMS ou par une hotline, par une solution plus pratique pour le client, qui ne demanderait pas une étape supplémentaire avant l'appel.

Cependant, nous constatons que le présent alinéa va nettement au-delà du cas particulier de la portabilité des numéros, puisqu'il généralise l'obligation à tous les types de communications. Il pourrait donc sous-entendre qu'une information sur le prix précis d'une communication doit être fournie au client avant chaque appel et que les clients puissent s'abonner ou se désabonner à ce service au cas par cas.

D'un point de vue concurrentiel

L'obligation décrite à l'alinéa 1 s'inspire apparemment du type de service lancé en 2005 par Swisscom Mobile, à savoir un « bip » informant le client dès qu'il appelle un client d'un autre opérateur mobile. Ce service a été lancé par Swisscom Mobile conjointement à une politique de prix retail très agressive, avec des prix pour les appels « on-net » beaucoup plus faibles que les prix « off-net ». En effet, en lançant son plan tarifaire « Liberty », Swisscom Mobile propose des prix « on-net » à l'heure très avantageux (1 CHF/heure) et nettement plus faibles que les prix offerts aux concurrents pour la terminaison des appels dans son réseau (20 cts CHF/min). Orange ne pratique pas des tarifications aussi différenciées entre les prix « on-net » et « off-net ».

Cette stratégie est très discriminante pour les concurrents de Swisscom Mobile, vu la part de marché prépondérante détenue par cette dernière (63% du marché mobile) par rapport à ses concurrents (<20% de part de marché pour Orange). Un client Swisscom Mobile appelle donc trois fois plus souvent « on-net » qu'un client Orange. Avec l'introduction d'un bip « off-net », un client Orange entendra donc trois fois plus souvent le « bip » lui signalant que son appel sort de son réseau qu'un client Swisscom Mobile.

L'introduction d'un « bip » pour signaler les appels « off-net » ne ferait que renforcer les différences d'attractivité des divers réseaux et l'« effet-club », pour le grand avantage de Swisscom Mobile.

D'un point de vue technique

La complexité de la solution technique dépend du type de solution à implémenter. La teneur de l'article 10, alinéa 1 exclut cependant des solutions simples et peu coûteuses.

S'il ne s'agissait de distinguer qu'entre les appels « on-net » et les appels « off-net » sans distinction (tous les appels sortant du propre réseau, à savoir dans le cas d'Orange : les appels vers le réseau fixe, vers les réseaux mobiles de Swisscom et sunrise, vers l'étranger, vers des numéros à valeur ajoutée...), la solution technique ne serait pas trop complexe. Ce service reviendrait cependant uniquement à ce que tous les clients entendent un « bip » leur indiquant qu'ils ont quitté le réseau du four-

nisseur chez qui ils ont un abonnement/carte à pré-paiement ou inversement un « bip » leur indiquant quand ils téléphonent « on-net ». A noter que même ce type de solution engendrerait un coût de l'ordre de quelques centaines de milliers de francs.

Dans ce type de solution, nous préconisons cependant l'introduction d'un bip « on-net », car un « bip off-net » n'aurait pas de lien direct avec les tarifs pratiqués par les opérateurs. En effet, un appel vers un opérateur fixe n'est généralement pas plus coûteux qu'un appel « on-net », alors qu'il serait catalogué comme appel « off-net ».

Cependant, le service pourrait déranger une partie de notre clientèle à force d'entendre systématiquement ce nouveau « bip » avant l'établissement de ses communications « on-net » (ou « off-net » selon la solution choisie), alors que le lien avec le tarif à payer n'est pas très direct. Il faut aussi noter que cette solution techniquement bien moins complexe que celle impliquée par le texte actuel de l'ordonnance ne pourrait pas nécessairement s'adapter à des cas où différents tarifs « off-net » s'appliquent, puisqu'un bip ne suffirait plus à distinguer les tarifs. Le cas de différents types de tarifs off-net n'est cependant pas généralisée (par exemple Orange n'a qu'un tarif off-net pour tous les appels vers d'autres réseaux mobiles).

Cette solution semble néanmoins ne pas être compatible avec le texte de l'article 10, qui préconise une information que lors « d'éventuelles taxes plus élevées » et qui prévoit que le client puisse à sa guise décider de recevoir cette information ou pas. Le texte actuel de l'ordonnance laisse donc supposer qu'un « bip » ne suffirait pas, mais qu'une information précise sur le prix serait nécessaire (par ex. « cet appel vous coûtera 40 cts CHF/min). De plus, l'alinéa est très général et semble ne pas différencier entre communications voix et communications de données. Il pourrait donc également s'appliquer aux SMS et MMS, pour lesquels une information en ligne ne serait cependant pas techniquement envisageable.

Si l'article 10 alinéa 1 OST devait être interprété de cette façon, la solution technique impliquée irait beaucoup plus loin et serait beaucoup plus coûteuse. Elle a été estimée à plusieurs millions de CHF et le délai d'implémentation serait relativement long (environ 18 mois).

En effet, il s'agirait de distinguer entre les différents types d'appels « off-net » et des différentes catégories de prix, impliquant la mise en place d'une solution au niveau de l'IN (Intelligent Network) avec intégration du profil complet du client (à quel plan tarifaire le client a souscrit, puisque les distinctions de tarifs « on-net » et « off-net » ne sont pas les mêmes selon le type de plan tarifaire et surtout, l'information selon laquelle le client a activé / désactivé le service d'information sur le prix).

Cette obligation ne permettrait également plus à nos clients d'utiliser le principal plan tarifaire d'Orange « Optima », pour lesquels le tarif par minute est dégressif d'après le volume d'appels effectués – c'est pourtant le plan tarifaire préféré. Une annonce du prix exact n'est donc pas possible dans ce cas, le calcul se faisant à la fin du mois. L'innovation des plans tarifaires en serait réduite.

Conclusion

Nous avons présenté les désavantages concurrentiels et les difficultés techniques relatifs au nouveau service proposé dans l'article 10, alinéa 1. Il s'agit maintenant de mettre en relation ces désavantages avec les avantages que le service apporterait au client. L'objectif du nouveau service est de garantir une plus grande transparence des prix. Orange ne peut qu'encourager une bonne transparence des prix pour les clients, un objectif que nous poursuivons également.

Actuellement, les clients Orange peuvent se renseigner gratuitement sur le fait qu'un appel soit « on-net » ou « off-net », via un numéro court SMS. Il est vrai que ce service n'est pas beaucoup utilisé du fait qu'il oblige le client à faire une étape supplémentaire avant l'établissement de la communication. Cependant, les clients qui entendraient dorénavant un « bip » leur signalant un appel vers un réseau tiers plus

cher vont-ils vraiment modifier leur comportement téléphonique (par ex. raccrocher avant l'établissement de la communication) ? Les clients réellement préoccupés par le prix de la communication pourraient aussi poser la question à leur interlocuteur en début de communication pour raccourcir éventuellement leur échange téléphonique.

Finalement, nous ne connaissons pas de pays où ce type de service a été imposé par les autorités. Or la portabilité des numéros et les plans tarifaires distinguant entre appels « on-net » et appels « off-net » sont courants chez nos voisins européens.

Orange est d'avis que l'article 10, alinéa 1 est à supprimer. Les désavantages compétitifs et les importants coûts associés à ce nouveau service ne sont pas proportionnels à l'utilité du service pour le client.

Nous proposons éventuellement de remplacer cet alinéa par une obligation d'information active au client, par exemple l'envoi au minimum une fois par année des prix des communications applicables pour le plan tarifaire souscrit par le client, ainsi que la brochure complète des prix pour les différents plans tarifaires actuels.

Si une obligation de type « off-net bip » devait cependant être maintenue, il s'agirait de la rendre assez générale afin que les fournisseurs de services de télécommunication puissent aussi opter pour une solution présentant moins de désavantages compétitifs (par exemple un « on-net bip »). Une annonce de prix ne devrait en aucun cas être imposée vue les investissements considérables que cela impliquerait. De plus, du fait de la complexité technique que cela engendrerait, il serait difficile dans la pratique à ce que le client puisse choisir s'il veut ou non l'information concernant le type de tarif applicable. Finalement, il s'agirait de clairement restreindre l'obligation à la voix uniquement, afin d'éviter qu'elle ne s'applique aux SMS/MMS ou aux données, services pour lesquels cela ne ferait aucun sens et serait techniquement quasi-irréalisable.

Alinéa 2

L'alinéa 2 de l'article 10 pose un problème technique considérable, problème qui ne saurait être réglé avec les systèmes de facturation actuellement en place. Si cet alinéa devait être maintenu, nous serions obligés, soit de remplacer notre système de facturation pour la clientèle « postpay » (investissement à hauteur de plusieurs millions de CHF), soit de supprimer les modèles tarifaires incluant des minutes gratuites. A noter que pour la clientèle « prepay », la problématique de la transparence des prix ne se pose pas, puisque le client reçoit un SMS l'informant du montant restant sur sa carte, après chaque appel.

En effet, l'obligation d'informer activement le client lorsque le volume de minutes de communications gratuites ou avantageuses est épuisé implique que le système de facturation puisse établir une facturation en temps réel. Pour notre base clientèle « postpay », ceci n'est pas possible avec notre système de facturation actuel. Ce dernier fonctionne par cycle de facturation, le calcul des différents tarifs applicables pour les appels des clients est basé sur le nombre de minutes totales durant la période du cycle de facturation. Il n'est pas possible d'utiliser le même système pour une évaluation des taxes en temps réel.

Il s'agirait de migrer toute la clientèle « postpay » sur un système de facturation du type « prepay », qui permet l'évaluation des coûts de communication en temps réel. Or, même un système de facturation en temps réel ne permettrait pas une solution parfaite, puisque l'envoi par exemple d'un SMS informant le client que le seuil critique a été atteint ne va pas interrompre la communication en cours. Dès lors, les restrictions inhérentes à un système de facturation en temps réel ainsi que les coûts énormes impliqués par un tel projet nous obligeront probablement tout simplement, si l'alinéa 2 de l'article 10 était maintenu, de supprimer tous les plans tarifaires comportant des minutes incluses ou des minutes avantageuses. Nous ne pensons pas que

ce résultat, restreignant la diversité des offres sur le marché, fut l'intention du Conseil fédéral en proposant cet alinéa.

Nous tenons également à préciser qu'Orange a mis en place diverses mesures visant à une plus grande transparence des prix pour les clients et permettant à ces derniers d'optimiser leur structure de prix par rapport à leur profil d'utilisation.

En 2004 déjà, Orange a en effet lancé son offre « Optima », un plan tarifaire permettant au client de bénéficier automatiquement du meilleur prix par rapport au nombre de minutes de communications. D'un mois à l'autre, le client se voit donc appliquer des tarifs par minutes différents, selon le nombre total de minutes de communications sur le mois en question. Plus besoin pour le client de se soucier quel plan tarifaire choisir, Orange lui applique systématiquement le tarif le plus avantageux par rapport à sa consommation mensuelle.

Nous avons également mis à disposition des clients un site Internet sur lequel ils peuvent aller consulter leurs communications depuis leur dernière facturation jusqu'à la veille. De cette manière, ils peuvent calculer facilement eux-mêmes s'ils ont déjà communiqué pour le nombre de minutes avantageuses incluses dans leur paquet mensuel. Nous tenons également à relever que les portables actuels permettent presque tous de visualiser les derniers appels, ainsi que leur durée. Il n'est donc pas du tout évident qu'un manque de transparence est vraiment donné dans le cadre des minutes avantageuses.

Au niveau de notre clientèle « prepay », nous avons instauré un service similaire à celui décrit dans le présent alinéa. Pour une certaine promotion impliquant un nombre de SMS gratuits par mois, le client reçoit une notification par SMS lorsque ce nombre a été entièrement utilisé.

Les différentes mesures déjà en place montrent que le marché et la libre concurrence sont à même de proposer des services visant une plus grande transparence des prix et une optimisation des tarifs payés par les clients.

Les restrictions techniques liées au système de facturation que nous utilisons étant impossibles à réconcilier avec l'obligation de fournir une information sur les tarifs en temps réel, nous demandons au Conseil fédéral de renoncer à l'alinéa 2 de l'article 10.

Eventuellement, cet alinéa pourrait être modifié dans le sens d'obliger les fournisseurs de services de télécommunication à offrir la possibilité au client de s'informer gratuitement sur sa consommation pour la période en cours.

Article 11 : Inscription dans l'annuaire

Le prix des services à valeur ajoutée peut changer en tout temps. Le fournisseur de services à valeur ajoutée n'a besoin que de 4 jours de préavis pour effectuer un changement dans la base de données centrale suisse des numéros à valeur ajoutée. Nous pensons donc qu'une obligation de publication de prix dans les annuaires ne fait aucun sens, du fait que ces derniers ne paraissent normalement qu'une fois par année et que le prix qui y sera indiqué sera donc souvent complètement erroné. Le client sera donc induit en erreur en voyant un prix donné dans l'annuaire qui ne correspondra pas à celui sur sa facture téléphonique. Les fournisseurs de services peu scrupuleux pourraient avoir comme stratégie de pratiquer un prix plus faible juste avant la date de publication des annuaires, puis hausser significativement ce prix juste après la parution de l'annuaire.

Nous demandons donc la suppression de l'article 11, alinéa 1, lettre f.

Alternativement, une obligation d'indiquer clairement qu'il s'agit d'un service dont le prix est majoré pourrait être proposée.

Chapitre 3 : Service universel

Orange a déjà fourni ses commentaires relatifs au service universel dans sa prise de position du 24 mai 2006. Ces commentaires restent valables et nous n'avons pas de remarques supplémentaires.

Chapitre 4 : Obligations découlant de la fourniture de services spécifiques

Article 30 : Interopérabilité

Ce nouvel article pose problème en conjonction avec l'article 15 OST. En effet, le rapport explicatif mentionne expressément que le Conseil fédéral a renoncé à étendre l'obligation d'interopérabilité à d'autres services, comme par exemple les SMS ou les MMS. Cette décision est en contradiction avec la référence dans l'article 30 à l'article 15, qui implique que l'interopérabilité serait alors également requise pour des services comme les services de données. Nous suggérons donc de préciser les éléments auxquels l'interopérabilité s'applique, en excluant expressément l'obligation d'interopérabilité pour les services de données (article 15, alinéa 1, lettre d).

Si certains services de données étaient toutefois visés sous le présent article, il s'agirait de les expliciter, afin d'éviter que ne soient également touchés des services comme les SMS ou les MMS.

Chapitre 5 : Services à valeur ajoutée

Remarque préliminaire

Orange est consciente des risques que comportent les services à valeur ajoutée pour les clients, notamment en matière de coûts élevés que ces services peuvent engendrer sur les factures de télécommunication des clients. Nous nous sommes toujours pleinement engagés pour combattre les abus dans ce domaine et diverses initiatives ont été prises ces dernières années dans ce sens, d'un côté par la branche des télécommunications et de l'autre par l'OFCOM. Orange soutient donc la volonté du Conseil fédéral d'accroître la protection des clients en matière de services à valeur ajoutée, pour autant que les mesures soient proportionnées et qu'elles ne mettent pas en péril l'existence même de certains services et l'évolution future du marché. Certaines des mesures proposées, notamment les prix plafonds imposés, risquent de rendre impossible le développement de certains services. Nous craignons en particulier pour le futur du « m-commerce », à savoir le téléphone portable comme méthode de paiement concurrençant les cartes de crédit et d'autres méthodes de paiements similaires.

Nous tenons à rappeler en bref les diverses initiatives prises ces dernières années du côté de la branche des télécommunications :

- **Code de conduite inter-professionnel de la SICTA sur les services à valeur ajoutée**, signé par les principaux acteurs sur le marché des services à valeur ajoutée en 2004 (une nouvelle version a été signée cette année). Ce document décrit les procédures à suivre par les opérateurs lors de contestation par les clients de leur facture de télécommunication liée à un numéro 090x. De plus, le code vise à une meilleure protection des clients face à des offres abusives de la part des fournisseurs de services.
- **Code de conduite sur les services SMS/MMS à valeur ajoutée**. La version 2 de ce document, récemment signée par les trois opérateurs mobiles (Orange, sunrise et Swisscom Mobile) intègre un certain nombre de chapitres visant à une plus grande protection des clients, notamment pour des services

sensibles comme le « chat » ou les services d'abonnements. Nous avons également intégré toute une partie sur la transparence des prix.

- **Contrats d'interconnexion** : Une annexe spécifique aux contrats d'interconnexion a été introduite en 2004, réglant les litiges en matière de services à valeur ajoutée dans les contrats d'interconnexion.

Ci-après nous prenons position de manière détaillée sur les différents articles relatifs aux services à valeur ajoutée et mettons en évidence les aspects que nous considérons comme non proportionnels.

Article 34 : Exceptions

Nous souhaitons élargir les exceptions aux services à valeur ajoutée SMS/MMS. En effet, certains services offerts sont également à des prix très raisonnables (similaires aux prix pour des SMS envoyés entre clients). Il serait tout à fait envisageable que les opérateurs mobiles définissent un jour également des éléments de numérotation reconnaissables par les clients comme étant des services gratuits ou à coûts partagés. Si cela devait être le cas, nous estimons que l'article 34 devrait aussi pouvoir s'appliquer à ces services.

Art. 36 Fournisseurs de services à valeur ajoutée

Alinéa 1

Cet alinéa, lettre b introduit une nouvelle définition du fournisseur de services à valeur ajoutée, qui n'est à notre avis pas acceptable. Nous ne partageons pas l'avis du Conseil fédéral sur la nécessité de différencier entre les fournisseurs de services à valeur ajoutée titulaires de numéros 090x ou de numéros courts SMS/MMS et les autres fournisseurs facturant aux clients les services à valeur ajoutée.

L'alinéa 1 lettre b implique en effet que les fournisseurs de services de télécommunication facturant les services offerts par des fournisseurs sur des sites Internet ou wap, seraient les seuls responsables du service offert. Rendre responsable le fournisseur de services de télécommunication pour les services transportés sur son réseau, sur lesquels il n'a en fait aucune influence, ne fait pas de sens. Les risques importants que cette nouvelle définition engendre pour le fournisseur de services de télécommunication pourraient tout simplement avoir pour conséquence la disparition de ce type de services sur la facture de téléphone.

Il est important que les différents rôles ne soient pas mélangés. Orange, en tant que fournisseur d'accès, joue un rôle de transporteur uniquement et ne peut pas prendre position sur le contenu du service dont elle n'a aucune responsabilité. Pour certains services uniquement, offerts sous la marque d'Orange, nous jouons le rôle du fournisseur du service.

L'idée selon laquelle il est difficile pour le client d'identifier le fournisseur du service pour les services de type « wap billing », et donc de les contacter, est erronée. Sur la facture téléphonique, Orange indique clairement le numéro du lien wap (un numéro à 5 chiffres), numéro qui identifie de manière unique le fournisseur de services en question. Nous pouvons donc également parler de « titulaire de lien wap » pour identifier le fournisseur du service. Le client ayant une réclamation concernant un tel service peut donc très bien s'adresser directement au fournisseur du service. Uniquement s'il n'arrive pas à régler son différent avec le fournisseur du service va-t-il s'adresser à son fournisseur de télécommunications.

Il serait donc tout à fait envisageable de publier sur notre site web la liste de tous les fournisseurs de services de type « wap billing ». Ainsi, la situation serait identique à la situation pour les services de type SMS/MMS. Il s'agirait donc d'étendre les obligations décrites sous l'article 15f de l'ORAT, imposant au fournisseur mobile de publier

une liste des titulaires de ressources d'adressage SMS/MMS sur son site, aux services à valeur ajoutée de type « wap billing ».

De plus, contractuellement, nous obligeons nos fournisseurs de services « wap billing » à s'identifier clairement sur le site Internet et à mettre en place un lien d'aide, sur lequel le client trouve obligatoirement le nom et l'adresse du fournisseur, ainsi que le numéro d'une Hotline ou une adresse e-mail où il pourra contacter le fournisseur du service directement. L'information sur l'identité du fournisseur de service est à notre avis même fournie avec davantage de transparence pour les services de type « wap billing », que lors de la commande d'un service via un numéro 090x, puisque le nom du fournisseur de service n'est pas nécessairement transmis au client avant la connexion au service.

Pour toutes les raisons exposées ci-dessus, nous demandons la suppression de la lettre b du présent alinéa.

Alinéa 2

On comprend le souci du Conseil fédéral de mieux protéger les clients et de faciliter l'accès du client au fournisseur du service.

Nous avons actuellement un certain nombre de fournisseurs de services à valeur ajoutée SMS/MMS sérieux n'ayant pas de siège ou de succursale en Suisse. Nous leur demandons de publier une adresse en Suisse et un numéro de téléphone de contact en Suisse ou une adresse e-mail, afin que les clients puissent les contacter facilement en cas de questions ou de réclamations relatives au service. Pour ces fournisseurs, l'obligation d'avoir un établissement en Suisse est un sérieux problème. Pour certaines entreprises, la conséquence de cette nouvelle obligation pourrait signifier que certains services à valeur ajoutée ne seront à l'avenir simplement plus disponibles pour la clientèle suisse.

En effet, les grandes entreprises ayant leur siège à l'étranger (par exemple Disney, CNN) risquent de trouver le marché suisse trop petit pour considérer l'ouverture d'une succursale en Suisse et se verraient donc obligées de ne plus offrir leurs produits et services en Suisse, en tout cas plus au travers de numéros à valeur ajoutée. Les entreprises étrangères de petite taille n'ont de leur côté de toute façon pas les moyens de se permettre une succursale en Suisse.

En définitive, la nouvelle obligation risque tout simplement de voir la disparition du marché suisse d'un certain nombre de services appréciés aujourd'hui par notre clientèle. Cette nouvelle obligation sera donc souvent au détriment des clients.

Nous pensons que d'autres moyens devraient être préconisés pour combattre les services abusifs sur le marché suisse et souhaitons donc la suppression du présent alinéa.

Si toutefois le présent alinéa ne pouvait pas être supprimé sans autre (nous comprenons que la base est l'article 12b de la LTC), nous proposons une alternative, autrement dit la restriction de l'obligation d'un siège ou d'une succursale non pas en Suisse, mais dans un pays membre de l'Europe. En revanche, une adresse de correspondance et un numéro de contact utilisable pourraient être requis en Suisse.

Article 37 : Facturation des services à valeur ajoutée

Alinéa 1

De manière générale, nous considérons que cet alinéa n'est pas placé correctement dans le chapitre des services à valeur ajoutée. En effet, si certaines informations spécifiques aux services à valeur ajoutée devaient être requises sur la facture des clients, il ne s'agit en aucun cas d'obliger les fournisseurs à donner ces détails de manière automatique et permanente. Actuellement, beaucoup de clients ne reçoivent

qu'un résumé de leurs frais de communications sur papier et peuvent obtenir le détail de leurs appels sur une « interface web » ou alors obtenir les informations sur papier à des conditions spéciales. A noter que de nombreux clients ne seront pas ravis de voir affichée sur leur facture la liste détaillée des numéros 0906 qu'ils ont appelés, il s'agit d'informations pouvant être gênantes si elles étaient visibles par des tierces personnes.

Nous sommes donc d'avis que cet alinéa devrait être déplacé sous l'article 77 OST, avec les commentaires spécifiques suivants :

Cet alinéa prévoit que les services à valeur ajoutée apparaissent sous une rubrique distincte de la facture téléphonique du client. Nous soutenons cette proposition, qui vise à davantage de clarté pour le client. Actuellement, Orange ne présente pas tous les services à valeur ajoutée sous la même rubrique et certaines modifications devront donc être apportées à la facture clients. Nous nécessitons pour cela un délai d'implémentation d'au moins 9 mois, que nous avons reporté sous l'article 107 de la présente ordonnance.

Concernant le détail à fournir aux clients relativement à leurs communications vers des services à valeur ajoutée, nous sommes d'avis que la brève description du service (lettre b) ne fait pas de sens. En effet, le fournisseur d'accès n'est pas responsable du service fourni mais uniquement du transport et de la facturation de ce service. Actuellement, le fournisseur d'accès ne détient aucune information précise relative à la nature du service fourni sous un numéro spécifique.

Pour les services 090x, l'unique information que les fournisseurs d'accès connaissent sur la nature du service est celle définie par l'OFCOM pour les différentes plages de numéros (0900 = affaires, marketing ; 0901 = divertissements, jeux, concours téléphoniques ; 0906 = divertissements pour adultes). Cette information comme brève description du service n'est à notre avis pas très utile pour le client.

Pour les services SMS/MMS, la situation est encore plus délicate. Les fournisseurs de tels services utilisent le même numéro court pour une variété de services. En effet, selon le mot-clé envoyé par le client au numéro court en question, le service offert varie (par ex. envoyer « météo » au numéro court xxx ou « concours » au même numéro court permet d'obtenir deux services complètement différents). Tout comme pour les services 090x, la seule description envisageable dans la situation actuelle serait une description très générale, de type « service pour adulte » ou « divertissement », information une fois encore peu utile pour le client.

Si la lettre b de l'alinéa 1, article 37 visait toutefois une description plus détaillée, des problèmes importants d'ordre technique et pratique seraient à prendre en considération.

D'abord, la tenue à jour d'une liste contenant non seulement les numéros courts associés aux fournisseurs de services, mais également les mots-clés avec une description de chaque service serait quasiment impossible d'un point de vue pratique. En effet, la durée de vie des services est souvent assez courte, certains mots-clé ne sont utilisés que durant quelques jours dans le cadre d'une promotion spéciale. Il serait très complexe de maintenir une base de données à jour, contenant les détails sur les services. Les coûts administratifs de gestion d'une telle base de données seraient très élevés et la base de données ne serait probablement jamais vraiment à jour, quelle que soit la bonne volonté et les ressources que nous pourrions mettre à contribution.

Ensuite, il s'agit de tenir compte des importants coûts de développement technique. Au niveau des numéros 090x, il faudrait modifier la base de données centrale des opérateurs (« Inet-Server »), afin d'y ajouter pour chaque numéro 090x un nouveau champ comprenant la description du service. Ensuite, les fournisseurs d'accès devraient modifier leur interface à l'Inet-Server, afin de tenir compte de ce nouveau champ et pour le faire figurer finalement sur la facture du client.

Finalement, la situation du fournisseur de services de télécommunication facturant des services au nom de tiers à ses clients peut se comparer par analogie aux émetteurs de cartes de crédit. Ces derniers facturent les biens et services d'entreprises tierces à leurs clients. Dans le cas de la carte de crédit, le détail sur le service ou le bien acheté n'apparaît jamais sur le décompte de la carte, uniquement le nom du fournisseur de service est indiqué. Nous sommes d'avis que par analogie, il ne fait pas de sens d'exiger du fournisseur de services de télécommunication de mentionner un descriptif du service sur la facture du client. Il est également très difficile de s'assurer que la description du service telle que définie par le fournisseur du service fasse du sens pour le client. De plus, certaines descriptions pourraient poser des problèmes au niveau de la sphère privée du client, si elles étaient trop explicites par exemple pour les services de divertissement pour adultes. Le nom du fournisseur de service est bien plus utile (ce point est d'ailleurs couvert par l'alinéa 3 du présent article).

Nous demandons donc la suppression de la lettre b de l'alinéa 1. A noter que cette modification serait en ligne avec l'article 77 alinéa 2, qui n'exige pas que le fournisseur de services de télécommunication fournisse cette « brève description » au client. De plus, comme expliqué en introduction au présent alinéa, nous considérons qu'il convient de le déplacer sous l'article 77 OST.

Alinéa 2

Cet alinéa oblige les fournisseurs de services de télécommunication à fournir les détails de facturation des services à valeur ajoutée aux clients à prépaiement. A noter qu'Orange fournit déjà par oral ces informations (à l'exception de la brève description du service) à la demande de ses clients à prépaiement. De plus, Orange offre à certaines catégories de clients à prépaiement (par exemple dans le cadre de son offre « Orangeclick ») des possibilités d'obtention des détails de facturation en ligne, sur les trois derniers mois. Ce type de services spéciaux permet de se différencier de la concurrence et il nous semble très important de continuer à laisser jouer les forces du marché dans ce domaine.

Nous comprenons l'intention du Conseil fédéral d'offrir aux clients à prépaiement la possibilité de s'informer sur les montants débités sur leur carte. Cependant, le présent alinéa est trop vague et laisserait la place à des demandes abusives de la part des clients. Les informations sur les montants débités de la carte à prépaiement devraient pouvoir être fournies par oral, et sur une période rétroactive raisonnable. Il ne serait pas correct d'obliger les fournisseurs de services de télécommunication à fournir une « facture mensuelle » sur papier aux clients à prépaiement gratuitement, alors que ce service est facturé aux autres catégories de clients (soit séparément, soit compris dans les frais d'abonnement mensuels).

Par ailleurs, si le client devait réclamer un nombre important de détails d'appels (par exemple sur une centaine d'appels effectués sur des numéros à valeur ajoutée), il devrait être possible pour le fournisseur de services de télécommunication de facturer raisonnablement ce service. Comme mentionné ci-dessus, l'équivalent d'une facture mensuelle ne devrait pas être obligatoirement fourni gratuitement.

Finalement, nous constatons que l'obligation décrite dans le présent alinéa est déjà couverte par l'article 77, alinéa 4.

Nous demandons donc la suppression de l'alinéa 2 du présent article.

Eventuellement, si cet alinéa devait être maintenu, nous demandons d'ajouter une précision sur le fait que les renseignements peuvent être donnés *par oral* et de *restreindre la période sur 1 mois* et de remplacer la gratuité par une phrase du type de celle déjà utilisée sous l'article 77, alinéa 8 (« les fournisseurs de services de télécommunications ne peuvent poser des conditions prohibitives à l'exercice, par leurs clients, des droits mentionnés à l'alinéa xx »).

Alinéa 3

Nous soutenons entièrement l'obligation selon laquelle les fournisseurs de services de télécommunication doivent indiquer clairement à leurs clients comment obtenir l'identité du fournisseur de services. Cette information est déjà disponible pour les numéros 090x et il fait du sens d'étendre cette obligation aux services SMS/MMS/wap billing.

Tout comme pour l'alinéa 1 du présent article, il s'agirait d'octroyer un délai d'au moins 9 mois pour implémenter les changements sur la facture clients, requête que nous avons reportée à l'article 107 ci-après.

Alinéa 4

L'obligation décrite sous cet alinéa ne s'appliquait jusqu'à présent qu'au concessionnaire du service universel. Pour ce dernier, l'obligation fait du sens puisqu'il s'agit de s'assurer que toute la population suisse puisse avoir accès aux services de télécommunication de base.

Etendre cette obligation à tout le secteur des télécommunications risque cependant de mettre en péril le marché des services à valeur ajoutée. Les risques financiers additionnels que cet article apporte pour les fournisseurs de services de télécommunication pourrait les obliger à ne plus offrir le service d'encaissement de montants au nom de tiers.

Ne pas pouvoir bloquer un raccordement ou résilier un contrat quand un litige est en cours relatif à un service à valeur ajoutée comporte en effet des risques importants. Non seulement le montant en litige concernant le service à valeur ajoutée a déjà été payé par le fournisseur de services de télécommunication au fournisseur du service à valeur ajoutée, avec le risque pour le premier de ne pas rentrer dans ses frais, mais en plus il risque de ne pas encaisser les montants dûs pour le mois suivant sur d'autres types d'appel. Le moyen de pression contre les mauvais payeurs disparaît avec l'introduction de l'alinéa 4 du présent article.

Le présent alinéa semble considérer que seuls les fournisseurs de services sont susceptibles d'avoir des « moutons noirs ». Or il s'agit de ne pas oublier que les clients peuvent être enclins à profiter de certaines situations pour également se comporter de manière abusive ou frauduleuse. Nous avons malheureusement à faire avec un certain nombre de mauvais payeurs, qui pourraient ainsi profiter de ce nouveau mécanisme introduit ici pour maintenir ouvert leur raccordement téléphonique et ensuite faire de nombreux appels coûteux dans le but de ne pas les payer par la suite (par exemple des appels vers des numéros à valeur ajoutée, vers l'étranger ou des appels en roaming international). C'est une porte ouverte à la fraude ! Nous ne pouvons en aucun cas accepter de ne plus avoir la possibilité de bloquer les communications sortantes d'un client en vue de lutter contre ce type de fraude.

La formulation du présent alinéa est trop restrictive. S'il s'agit de maintenir le présent alinéa, une précision serait indispensable pour compléter la formulation « n'a pas le droit de bloquer le raccordement ou de résilier le contrat ». En aucun cas devrait-on obliger le fournisseur de services de télécommunication à maintenir ouvertes les communications payantes si le client ne règle pas sa facture téléphonique. Le terme « raccordement » est trop général, il ne devrait en tout cas pas comprendre les différents services offerts aux clients (ex. accès aux numéros à valeur ajoutée, appels en roaming, appels vers l'étranger, appels nationaux, etc.).

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, nous demandons la suppression de l'alinéa 4 de l'article 37.

Alternativement, si le Conseil fédéral tenait à maintenir cet alinéa, il s'agirait de préciser qu'il s'agit uniquement de ne pas bloquer les communications entrantes gratui-

tes; le blocage des communications payantes doit rester réservé pour lutter contre la fraude ou les mauvais payeurs.

Article 38 : Prix plafonds des services à valeur ajoutée

Orange est consciente des risques financiers importants que peuvent impliquer certains services à valeur ajoutée pour les clients. Ces risques (et pertes associées) sont également importants pour les fournisseurs de services de télécommunication qui encaissent les montants dus au nom de fournisseurs tiers. Cependant, nous pensons que les prix plafonds proposés sous l'article 38 ne sont pas appropriés et pourraient mettre en péril le marché des services à valeur ajoutée et l'évolution de futurs services de paiements par téléphone mobile.

En effet, étant donné la présente définition des services à valeur ajoutée (cf. article 1, lettre c de l'OST), l'utilisation du téléphone mobile (facture) comme mode de paiement implique automatiquement qu'il s'agit de services à valeur ajoutée, même si la prestation n'est pas fournie via le téléphone lui-même, mais uniquement le paiement. Avec cette définition large de service à valeur ajoutée, les prix plafonds proposés, notamment sous les alinéas 1 et 4 du présent article, ne sont absolument pas acceptables. Ces prix plafonds ne permettraient plus l'offre de certaines prestations ou de certains biens, comme par exemple la vente d'un billet CFF Lausanne-Zürich et retour par le téléphone mobile.

De manière générale, nous tenons à préciser que les prix plafonds doivent être respectés par les fournisseurs de services eux-mêmes et ne peuvent pas être gérés automatiquement par les fournisseurs de services de télécommunication. Pour certains types de services, le fournisseur de services de télécommunication ne connaît pas le prix du service et doit s'appuyer sur des informations reçues après l'appel (tarifs « off-line ») de la part du fournisseur de service. Il n'est donc pas possible pour le fournisseur de services de télécommunication de couper la communication une fois le seuil atteint.

Ci-après nos commentaires détaillés sur les différents alinéas.

Alinéa 1

La proposition de plafonner le niveau des taxes de base et des taxes fixes à 40 CHF n'est pas raisonnable et n'apporte pas une vraie protection pour le client. En effet, la restriction au niveau des taxes fixes implique qu'un certain nombre de services seraient mis en péril.

Un premier exemple pour illustrer l'inefficacité de la mesure proposée est la vente de produits (par exemple l'achat de tickets d'opéra) via des numéros 090x. Celle-ci en serait rendue extrêmement compliquée. Les fournisseurs de services de télécommunication viennent de mettre en place des tarifications de type « offline-b » pour les numéros 090x, à savoir des tarifs modulables selon l'interaction entre le client et le fournisseur. Ces nouveaux types de tarifs garantissent une grande flexibilité dans la fourniture des services et permettent notamment une plus grande transparence des prix pour les clients. Le client devra par exemple appuyer sur la touche 1 pour confirmer son achat après avoir écouté l'annonce sur le prix. Si la limite de 40 CHF devait s'appliquer, la vente d'un billet d'opéra ne serait plus possible ou alors elle nécessiterait trois ou quatre confirmations séparées du client pour valider l'achat d'un seul billet qui peut coûter plus de 120 CHF! Une solution de contournement du seuil maximal de prix certainement incommode et inutile pour le client et le risque financier pour le client n'en est pas diminué pour autant !

Un autre exemple peut être tiré des futures solutions de paiements par téléphone mobile. Un service typique qui pourrait se présenter est l'achat de billets CFF en utilisant un téléphone mobile et un code PIN pour la validation du paiement. L'achat de

ce type de billets va vite dépasser 40 CHF. Une fois de plus, une solution de contournement très peu commode pour le client serait de valider plusieurs montants, chaque montant étant de moins de 40 CHF.

De plus, l'OIP prévoit déjà dans son article 11a, alinéa 4 que lorsque les taxes fixes dépassent dix francs, le client doit confirmer son achat avant la fourniture du service. Nous pensons que cette mesure est suffisante.

Finalement, pour protéger le client, c'est surtout la somme totale débitée pour un certain service qui compte. Or le prix plafond pour le total est déjà réglé par l'alinéa 4 du présent article.

Nous demandons donc la suppression du présent alinéa.

Alinéa 2

Nous saluons le seuil de 10 CHF défini pour le prix par minute. Nous ne voyons en effet pas le besoin d'avoir un seuil supérieur pour les services à valeur ajoutée.

Alinéa 3

Le présent alinéa semble vouloir régler la problématique des services SMS récurrents de type « push », en particulier les services de chat. Les services SMS/MMS de type « pull » (commande par le client d'un service unique, n'impliquant pas un abonnement) ne sont pas affectés. Nous pensons cependant que la proposition va bien trop loin et va restreindre de manière considérable de multiples services offerts qui ne posent aucun problème pour le client.

Par exemple, certains services d'abonnement impliquent la facturation d'un montant débité mensuellement sur la facture téléphonique du client, via un numéro court SMS/MMS. Une illustration de ce type de service est l'abonnement offert par Orange à ses clients pour le « Live TV », un montant récurrent de 16 CHF par mois facturé à l'aide d'un numéro court SMS/MMS. La formulation du présent alinéa impliquerait l'envoi de 4 SMS successifs, à plus d'une minute d'intervalle chacun, pour respecter l'obligation imposée. Une fois de plus, il s'agit d'un contournement de l'obligation absolument incommode pour le client. De plus, l'alinéa 1 permettrait des charges fixes de CHF 40, alors que le même type de service par SMS serait limité à 5 CHF par unité d'information.

Nous tenons à préciser que les services de type « push », impliquant des abonnements ou des SMS/MMS récurrents sont déjà réglementés dans l'OIP. En effet, l'article 11b OIP oblige le fournisseur de services à informer gratuitement le client sur les prix applicables et la manière de se désactiver du service. Nous considérons cette mesure comme aussi efficace que l'annonce de prix en début d'appel pour les numéros 090x. Au niveau des services de type « wap billing », la transparence des prix peut également être garantie. Les clients Orange reçoivent aujourd'hui déjà plusieurs messages SMS leur demandant de confirmer leur commande.

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, nous demandons donc la suppression du présent alinéa.

Si le souci principal concerne les services de type « chat », qui peuvent impliquer la réception d'un nombre élevé de SMS en peu de temps, il s'agirait de régler spécifiquement ce cas-là. Des mesures de type prix maximum par minute pour les services de « chat » (similaire au prix de 10 CHF/min proposé sous l'alinéa 2) ou encore des mesures au niveau du seuil maximum par session chat pourraient être envisagées.

A noter que les fournisseurs de services de télécommunication mobile ont déjà introduit un certain nombre de mesure dans le Code de conduite sur les services à valeur ajoutée SMS/MMS. Nous pouvons citer par exemple l'obligation, pour le fournisseur de services, de stopper le service chat après 1 heure d'inactivité par le client ou en-

core de stopper le service quand un certain seuil (CHF 100) a été atteint par le client durant le mois.

Alinéa 4

Nous pensons qu'une limite sur le total de toutes les taxes s'appliquant aux services à valeur ajoutée peut avoir du sens. Nous pensons cependant que le seuil défini ne permettrait pas le développement de vraies solutions de paiements par téléphone mobile (« m-commerce »). Le développement futur de ce marché en serait lourdement affecté.

La protection des clients face à des services à valeur ajoutée coûteux est déjà garantie par l'obligation de confirmation expresse de l'ordre du client définie dans l'article 11a, alinéa 4 de l'OIP. Cette obligation serait également renforcée par la proposition de modification de l'article 11b, alinéa 2 de l'OIP pour les services de type « push » (cf. nos commentaires sous l'article 104 de l'OST). De plus, on peut de toute façon s'attendre à ce que le marché développe de son côté des solutions de paiements sécurisés, afin non seulement de limiter les risques pour les clients, mais également pour les fournisseurs de services qui risquent sinon avoir livré un produit sans être payés par la suite.

C'est pourquoi nous demandons d'augmenter le prix plafond à CHF 500, afin de permettre le développement de futures solutions de type « m-commerce » et « m-payment ».

Nous pourrions cependant également considérer comme étant acceptable une limite de 200 CHF, si cette dernière faisait spécifiquement référence aux services consommés au téléphone ou livrés par le téléphone uniquement. Il s'agirait de s'assurer que l'utilisation du téléphone portable comme moyen de paiement ne soit pas limité à des montants de 200 CHF. Suivant la définition adoptée sous l'article 1, alinéa c, il serait donc possible de garder une telle limite de prix.

Article 39 : Blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée

De manière générale, nous constatons que la notion de services à valeur ajoutée à caractère érotique est introduite dans l'OST, un terme qui n'est pas défini dans le Code pénal suisse. C'est pourquoi nous demandons la suppression du terme « érotique » dans les différents alinéas de cet article. Nous vous référons à nos commentaires plus détaillés à ce sujet sous l'article 40 (protection des mineurs).

Les services de blocage sont déjà offerts actuellement pour les services 090x et les services SMS/MMS à valeur ajoutée. Pour ces services de blocage (alinéas 1 et 2), nos commentaires ne touchent que la forme sous laquelle le service doit être offert.

Alinéas 1 à 3

Actuellement, Orange a déjà intégré dans son set de blocage sur les services à valeur ajoutée SMS/MMS, le blocage des autres services facturés par liens wap. Dès lors le client requérant un blocage selon l'alinéa 2 du présent article obtient automatiquement aussi le blocage selon l'alinéa 3. A noter qu'Orange n'offre actuellement du « wap billing » que pour les services offerts via notre plate-forme « Kiosk », mais il n'est pas à exclure que le « wap billing » puisse aussi être offert sur des sites Internet indépendants.

A notre avis, il ne fait pas beaucoup de sens de séparer les différents sets de blocage selon qu'il s'agisse d'un service voix, SMS/MMS ou accès wap. Nous sommes d'avis que les besoins des clients sont à mettre au centre de ces obligations. Or les clients sont intéressés par les services de blocage suivants :

- 1) Bloquer tous les services à valeur ajoutée adulte (SMS/MMS, numéros 0906, liens wap adultes). Il est bien trop compliqué pour le client de devoir penser à

faire bloquer séparément les différentes catégories de services à valeur ajoutée pour adultes. Du côté des opérateurs, il devient compliqué de devoir offrir également les différents set de blocage séparément, alors que 99.9% des requêtes des clients concerneront un blocage total du contenu adulte.

- 2) Bloquer uniquement les services à valeur ajoutée voix (ensemble des numéros à valeur ajoutée de type 090x).
- 3) Bloquer uniquement les services à valeur ajoutée qui ne sont pas de la voix, à savoir les services SMS/MMS/liens wap/liens Internet (ensemble des numéros courts SMS/MMS à valeur ajoutée, ensemble des autres services facturés sur la facture téléphonique, à savoir les numéros wap).

C'est pourquoi nous proposons de modifier la structure des alinéas 1-3, pour tenir compte des 3 types de blocage présentés ci-dessus. Il faut se rendre compte que le maintien de multiples options de blocage comme étant obligatoirement disponibles pour les clients est coûteux. Si ces différentes options ne sont jamais utilisées par les clients, autant les supprimer.

Nous avons ajouté un délai pour l'implémentation des obligations sous nos commentaires relatifs à l'article 107.

Alinéa 3

L'alinéa 3 touche les services à valeur ajoutée disponibles sur Internet ou par liens wap. Nous tenons à souligner qu'Orange n'a aucun moyen de supprimer l'accès à ces services, ils sont disponibles au grand public sur Internet et Orange fournit à ses clients un accès à Internet. Par contre, Orange peut bloquer l'achat de contenu par la facture téléphonique. Ainsi, le client pourra consulter le contenu sur Internet et au moment de procéder au téléchargement du contenu sur son portable, il ne pourra pas choisir le moyen de paiement par facture téléphonique. Cela n'empêche pas le fournisseur du service à offrir d'autres méthodes de paiement, comme par exemple la carte de crédit. Il s'agit en fait d'être attentif au fait que, par exemple, l'accès à du contenu adulte pour les mineurs sera toujours possible via les sites Internet publics et ce aussi sur le téléphone mobile en possession de mineurs.

Alinéa 4

Nous sommes d'avis que la désactivation des sets de blocage ne devrait pas être rendue trop facile, notamment quand il s'agit de mineurs pour les services pour adultes. Nous avons de notre côté mis en place des règles strictes concernant le déblocage, afin de s'assurer que seul le représentant légal du contrat téléphonique puisse obtenir le déblocage de ces appels.

De plus, les fournisseurs de services de télécommunication devraient avoir le droit de mettre en place le blocage des communications sur les numéros à valeur ajoutée pour des questions relatives à la fraude. Le déblocage par le client ne s'appliquerait alors pas.

Article 40 : Protection des mineurs

De manière générale, nous constatons que la notion de services à valeur ajoutée à caractère érotique est introduite dans l'OST, un terme qui n'est pas défini dans le Code pénal Suisse. Pourtant, sous le présent article le Code pénal y est expressément mentionné. La notion de « caractère érotique » est très vague et n'est justement pas définie dans le Code pénal, ni d'ailleurs dans la présente ordonnance ou dans d'autres ordonnances ou lois de notre connaissance. L'introduction de ce terme ne fait donc qu'instituer une insécurité juridique pour les fournisseurs de services de télécommunication. C'est pourquoi nous demandons la suppression du terme « érotique » dans cet article, pour s'aligner à l'article 197, alinéa 1 du Code pénal.

Nous saluons l'introduction de mesures visant à une plus grande protection des mineurs face à des services pornographiques. Nous n'avons donc pas de propositions de modifications pour cet article, excepté celle concernant le terme « érotique ». Cependant, nous avons besoin d'un certain temps d'implémentation pour la mise en place de cette nouvelle fonctionnalité. Nous avons ajouté un commentaire y relatif sous l'article 107 ci-après.

Nous tenons à préciser que l'obligation d'un blocage par défaut des communications vers les services à contenu pour adultes ne pourra se faire que lorsque le détenteur de l'abonnement est le mineur lui-même.

Nous tenons également à préciser que la date de naissance n'est pas nécessairement disponible pour toute notre base clientèle (par exemple certains clients « prepay » ne sont pas enregistrés, l'obligation d'enregistrement ne concernant que les deux années passées). Nous ne pourrions mettre en place le set de blocage automatique des services pour adultes que pour les clients dont la date de naissance nous est connue.

Concernant la lettre c du présent article, nous vous rendons également attentifs aux commentaires présentés sous l'article 39 ci-dessus. Les services pour adultes sur Internet sont accessibles au grand public et un set de blocage ne bloquera que la facturation du service, mais pas la visualisation de l'image sur Internet. On peut cependant supposer que les fournisseurs de services pour adultes sur Internet empêcheront le téléchargement d'images de qualité s'ils ne peuvent pas s'assurer du paiement du service par le biais de la facture téléphonique. Le mineur pourra cependant toujours télécharger des images en utilisant un autre moyen de paiement.

Chapitre 6 : Organe de conciliation

Introduction

Pendant l'été 2002, le SKS (« Stiftung für Konsumentenschutz »), Swisscom, Orange et sunrise ont entamé des discussions afin d'analyser la mise sur pied d'un organe de conciliation. Il était dans l'intention des fournisseurs de services de télécommunication concernés de pouvoir créer rapidement une institution pour les clients, capable de proposer des solutions à des problèmes existants de manière rapide et par le biais d'une procédure simple et à moindre coût.

Malheureusement, ces discussions n'aboutirent pas en raison d'une différence de vision fondamentale d'une telle institution de la part des fournisseurs de services d'une part et du SKS d'autre part. Par la suite, Cablecom, le « Konsumentenforum » (KS) et la Fédération Romande des consommateurs (FRC) ont décidé de participer activement à la création d'un organe de conciliation.

Selon le rapport explicatif relatif à la révision de l'OST, l'organe de conciliation devrait permettre une résolution extrajudiciaire des litiges; nous soutenons cette volonté et voulons éviter de mettre sur pied un tribunal arbitral.

Ci-après, nous prenons position en détail sur les différentes dispositions.

Article 41 : Tâche

Alinéa 1

Orange est d'accord avec la limitation de la tâche de l'organe de conciliation aux différends relevant du droit civil. Cela correspond d'ailleurs à l'activité actuelle de l'Ombudscom. Il convient de noter que dans le domaine de la téléphonie mobile, il existe aujourd'hui d'autres organes de conciliation (Forum Mobil et « Ombudstelle Mobilfunk Schweiz »). Il se peut qu'un jour l'industrie veuille mettre en commun certaines activités des différents organes, c'est pourquoi nous demandons d'élargir le domaine de compétence de cet alinéa, afin d'y inclure les possibles développements

futurs. L'article devrait donc être complété par la possibilité pour l'organe de conciliation de reprendre d'autres tâches relevant du domaine des télécommunications.

Article 42: Compétence

Alinéa 1

Nous considérons le délai de 15 mois pour la création d'un organe de conciliation comme approprié.

Alinéa 2 let. a

Nous sommes d'avis qu'il est superflu d'indiquer que le délégataire garantit qu'il respectera le droit applicable en la matière. Les dispositions d'exécution concernées découlent directement de l'article 12c LTC, il va donc de soi que le délégataire soit obligé de respecter la LTC et ses dispositions d'exécution. Nous sommes donc d'avis qu'il conviendrait de supprimer cet alinéa.

Alinéa 2 let. b

Nous sommes d'avis que la notion d'efficacité serait à effacer de cet alinéa. En effet, cette notion est floue et pourrait générer des débats inutiles.

Alinéa 2 let. c

Il est important que le rapport d'activité ne contienne aucune information sur les clients et les fournisseurs de services de télécommunication. Il s'agit donc de préciser sous cet alinéa que les données relatives aux clients et aux fournisseurs doivent être rendues anonymes.

Alinéa 3

Cet alinéa prévoit que l'office désigne le délégataire pour une durée déterminée. Nous pensons qu'il s'agirait de définir plus précisément la durée minimale. Vu les investissements et efforts nécessaires, une durée de 24 mois semble être la durée minimale appropriée.

Alinéa 6

Cet alinéa prévoit que l'office fixe au besoin les conditions et les modalités de la délégation. Or, nous pensons que cette possibilité est déjà ancrée dans la loi, c'est pourquoi nous sommes d'avis que cet alinéa est superflu et en demandons la suppression.

Article 43 : Principes de procédures

Alinéa 1

Selon cette disposition, la procédure doit être équitable, rapide et avantageuse pour les clients. La formulation « avantageuse » est en réalité pas claire. Le rapport explicatif indique qu'une procédure de conciliation se doit de trouver une solution acceptable pour les deux parties. A notre avis, ce but n'est pas conciliable avec la notion d'avantageuse. Si par la notion d'avantageuse, on entend que la procédure doit toujours être à l'avantage du client, alors ceci est en contradiction avec la notion d'équitable. Or, chaque partie doit être traitée de manière égale et aucune partie ne devrait être « favorisée ».

Concernant la notion de rapidité, nous pensons que d'introduire « la comparaison internationale » pour définir la rapidité de la procédure préciserait mieux la volonté du législateur.

En ce qui concerne le droit d'accès au dossier, nous estimons que ce droit va trop loin. En effet, la procédure de conciliation doit être simple et rapide et il ne s'agit donc pas d'obliger une partie à produire toutes les pièces relevantes de manière étendue. Il conviendrait donc de préciser l'étendue de la consultation des pièces.

La notion de «garanties procédurales appropriées » va également trop loin par rapport à une procédure de conciliation qui doit être rapide et simple. Ces garanties procédurales appropriées risqueraient en revanche d'alourdir la procédure.

Alinéa 5

Il convient de supprimer de cet alinéa le fait que la procédure de conciliation prenne fin avec l'adoption d'une décision judiciaire ou arbitrale. Cet alinéa est en effet rendu caduque par l'article 44 alinéas 1 et 2.

Article 44 : Rapports avec les autres procédures

Alinéa 1

Nous proposons la suppression de la deuxième phrase de cet alinéa, car elle est superflue.

Alinéa 2

Lorsqu'une partie porte un litige devant un tribunal ou un tribunal arbitral, il ne fait pas beaucoup de sens de suspendre la procédure de conciliation, celle-ci devrait plutôt être interrompue pour une raison pratique. Nous proposons donc une modification de cet alinéa.

Alinéa 3

Nous demandons la suppression de cet alinéa car en contradiction avec le Code des obligations qui contient les dispositions relatives à la prescription (articles 134, 135 et 142 CO).

Alinéa 4

Cet alinéa est peu approprié en relation avec l'institution d'un organe de conciliation et donne plutôt l'impression qu'il s'agirait de créer un tribunal arbitral. La comparution en tant que témoin est réglée dans les dispositions de procédure civile. C'est pourquoi nous demandons la suppression de cet alinéa.

Article 45: Obligations des fournisseurs

Alinéas 1 et 2

Ces deux alinéas obligent les fournisseurs à fournir des amples informations et données. Cette obligation va beaucoup trop loin; il convient d'ailleurs de rappeler que nous n'avons pas le droit, même envers une cour civile, de livrer les données relatives aux clients en raison du secret des télécommunications. Il convient dès lors de limiter l'obligation aux données strictement nécessaires à la conciliation.

Nous proposons dès lors une modification de l'alinéa 1 et la suppression de l'alinéa 2.

Article 46 : Données personnelles

Alinéa 4

Il est impératif que les décisions publiées sur Internet ne contiennent aucune donnée personnelle relative aux clients ou aux fournisseurs de services. Il convient donc de modifier cet alinéa par l'indication que les décisions doivent être rendues anonymes.

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

De manière générale, nous estimons que les obligations définies dans ce chapitre doivent impérativement être complétées au plus vite par des prescriptions techniques et administratives plus précises. Ces dernières doivent être discutées avec la branche et doivent contenir davantage de détails sur les spécificités techniques à respecter par l'opérateur dominant.

Article 49 : Ayants droit

Nous sommes d'avis qu'uniquement les fournisseurs de services de télécommunication qui se sont annoncés à l'office devraient avoir un droit à l'accès. Il ne fait pas de sens d'étendre ce droit aux fournisseurs de services de télécommunication internationaux. Ces derniers, s'ils veulent offrir leurs services en Suisse, devraient être obligés de s'annoncer à l'OFCOM.

Article 50 : Non-discrimination

Alinéa 1

La visite des installations doit être non payante.

Alinéa 3

Nous suggérons de préciser que le fournisseur occupant une position dominante sur le marché doit justifier l'absence ou l'insuffisance de capacité par écrit, ceci étant dans l'intérêt des deux parties.

Article 51 : Transparence

Alinéa 2

Nous estimons qu'une période de préavis de 3 mois n'est pas suffisante pour assurer aux fournisseurs de services de télécommunication ayant souscrit à l'offre de base du fournisseur occupant une position dominante de s'adapter aux nouvelles conditions. Selon les modifications de l'offre de base, les impacts au niveau technique et commercial peuvent en effet être importants. Il s'agirait d'imposer un délai de 6 mois pour les modifications apportées à l'offre de base.

Alinéa 3

Il s'agirait de préciser que les détails relatifs à la gestion en ligne des informations nécessaires à la commande, gestion, exploitation et résiliation des prestations en matière d'accès et de colocalisation doivent être réglés par l'office dans des prescriptions techniques et administratives. Les fournisseurs souscrivant à l'offre de base doivent en effet pouvoir mettre en place les interfaces appropriées avec le fournisseur dominant pour gérer efficacement ces commandes.

Les informations nécessaires aux opérateurs intéressés par l'accès ou la colocalisation devraient notamment contenir l'identification des centraux téléphoniques (code, nom, adresse, coordonnées géographiques dans le système de coordonnées approprié, nombre total de lignes, liste de tous les numéros PSTN associés au central, polygone de couverture exploitable sur un logiciel de SIG, plan des espaces (au moins de colocalisation)) et permettre, grâce au numéro d'identification de l'abonné, de réaliser l'éligibilité de la ligne aux services supportés par les technologies xDSL (longueur de la ligne, atténuation/affaiblissement, adresse de terminaison de l'abonné).

Article 52 : Alignement des prix sur les coûts

Alinéa 1 lettre b

Conformément à l'article 11 alinéa 1 LTC, les fournisseurs dominants pour les prestations en matière d'accès doivent fournir ces prestations à des prix fixés en fonction des coûts. L'article 52 OST décrit plus en détail le principe de l'alignement sur les coûts. En particulier, à l'alinéa 1 lettre b il est indiqué que le modèle LRIC doit être utilisé pour tenir compte des coûts additionnels à long terme.

Nous aimerions souligner le fait qu'une définition claire et univoque du modèle LRIC n'existe ni dans la théorie ni dans la pratique. Il convient d'ailleurs de mentionner qu'en Europe, les régulateurs qui ont imposé l'orientation sur les coûts, n'ont pas tous fait appel au même modèle de calcul des coûts. Ainsi, d'autres modèles de type LRIC ont été considérés, comme par exemple le LRAIC.

Nous sommes dès lors d'avis qu'il conviendrait de supprimer la mention précise au LRIC dans cet article.

De plus, il est important de considérer qu'une orientation sur les coûts ne doit pas forcément suivre les modèles de type LRIC. Le modèle de calcul des coûts devrait plutôt pouvoir tenir compte des caractéristiques du marché et de l'entreprise en question. La possibilité pour la ComCom de dévier de la méthodologie LRIC et d'imposer un autre type de modèle d'orientation sur les coûts devrait donc être prévue à l'article 52 OST par l'ajout d'un alinéa spécifique.

A la lumière des considérations mentionnées ci-dessus, il s'agirait d'adapter également l'Annexe 3 à l'Ordonnance de la ComCom : « Exigences sur la nature des informations comptables (...) ». Vous trouverez nos commentaires spécifiques concernant cette annexe plus loin dans notre prise de position.

Article 54 : Colocalisation

Alinéa 2

Nous tenons à préciser que le fait de régler les conditions de la colocalisation dans les emplacements sur lesquelles les différentes formes d'accès peuvent être raccordées n'est pas suffisant. Souvent, le fournisseur occupant une position dominante sur le marché d'accès est également le seul fournisseur à offrir des lignes louées permettant de relier le réseau de l'opérateur alternatif à l'emplacement de colocalisation. C'est pourquoi nous estimons qu'il s'agirait de préciser que l'offre de colocalisation doit également comprendre une offre de ligne louée à des prix basés sur les coûts. Nous proposons d'ajouter une lettre « e » dans ce sens.

Concernant la lettre c, nous tenons à préciser que l'interconnexion entre fournisseurs doit pouvoir se faire sans intervention du fournisseur occupant une position dominante.

Section 2 : Articles 55 à 60

De manière générale, nous sommes d'avis que l'offre de base du fournisseur occupant une position dominante sur le marché ne doit pas uniquement contenir les conditions techniques et commerciales liées à l'accès, mais également garantir que les conditions d'accès respectent les conditions usuelles de la branche. Notamment le niveau de disponibilité doit au moins être au niveau des valeurs usuelles de la branche.

Cette remarque touche en particulier l'alinéa 1 des articles suivants : articles 55, 56, 57, 58, 59 et 60.

Article 60 : Accès aux canalisations de câbles

Alinéa 2

Parmi les informations à fournir par le fournisseur occupant une position dominante, il s'agit de ne pas uniquement considérer les capacités utilisées et disponibles, mais également les capacités planifiées, notamment par la future utilisation de ces capacités par des fournisseurs tiers.

Article 62 : Confidentialité des informations

L'alinéa 1 définit la confidentialité des informations relatives aux négociations. Il s'agirait de préciser que le type de services que le client final utilise auprès du fournisseur occupant une position dominante (par exemple accès à haut débit) doit être exclu de la notion de confidentialité.

Article 70 : Procédure de conciliation

Nous suggérons de préciser que la procédure de conciliation n'a lieu que sur demande d'une des parties. En effet, il ne fait pas de sens que l'office mène une procédure de conciliation si aucune des parties n'y est intéressée.

Chapitre 8 : Utilisation des terrains du domaine public et co-utilisation

Orange n'a pas de commentaires particuliers pour ce chapitre.

Chapitre 9 : Secret des télécommunications et protection des données

Article 77 : Données relatives au trafic et à la facturation

Alinéa 1

Pour être cohérent avec la nouvelle obligation définie sous l'alinéa 4 du présent article, il s'agirait de mentionner également l'exception des clients à prépaiement, qui auront le droit de recevoir des informations sur leurs communications, alors même que leur fournisseur de télécommunication a déjà obtenu le paiement dû.

Alinéa 2

Nous constatons que les données à fournir aux clients diffèrent de celles mentionnées à l'article 37, alinéa 1. Nous avons proposé de supprimer l'article 37 alinéa 1 et d'inclure sous le présent alinéa les données spécifiques aux services à valeur ajoutée.

Alinéa 4

Nous nous référons ici aux commentaires déjà présentés sous l'article 37, alinéa 2. Nous proposons de modifier le présent alinéa en ajoutant une précision sur le fait que les renseignements peuvent être donnés *par oral* et de *restreindre la période sur 1 mois*. Nous proposons de supprimer la notion de gratuité et de modifier l'alinéa 9 du présent article en conséquence.

Alinéa 5

La notion de données personnelles des clients est très large et pourrait comprendre des données additionnelles pas directement utiles à la facturation. Nous estimons qu'il s'agirait de restreindre les données personnelles à celles utiles à la facturation uniquement.

De plus, les données personnelles sur les clients ne devraient être livrées aux fournisseurs de services que dans le cas où le fournisseur de service accepterait de rembourser le fournisseur de télécommunication pour les montants que ce dernier lui a déjà versés pour les services contestés par les clients. Cette condition est nécessaire pour s'assurer que le client ne sera pas poursuivi en parallèle par les deux parties.

Finalement, il s'agirait aussi de prendre en considération le cas où le client ne conteste pas sa facture mais ne la paie tout simplement pas.

Nous proposons une modification de cet alinéa tenant compte de ces exceptions et précisant les données personnelles visées.

Alinéa 9

Il ne s'agit pour cet alinéa que d'une modification mineure, à savoir l'ajout de l'alinéa 4 du présent article. Il s'agit également d'un service pour lequel les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent poser des conditions prohibitives à leurs clients.

Art. 78 : Publicité de masse

Nous saluons cet article qui vise à mieux protéger nos clients contre la réception de publicités non sollicitées. Nous voulons aussi éviter que les mêmes problèmes que ceux rencontrés sur Internet ne se propagent à la téléphonie mobile, notamment aux messages SMS et MMS. Les nouvelles dispositions proposées dans le présent article sont à notre avis une bonne base pour permettre aux fournisseurs de services de télécommunication de prendre des mesures adéquates pour lutter contre le spamming¹.

Alinéa 1

La publicité de masse déloyale est souvent difficile à cerner. En effet, les clients considèrent souvent la réception d'un message comme étant de la publicité de masse non souhaitée et nous disent ne pas l'avoir sollicitée. Cependant, ne peut être considérée comme publicité de masse déloyale que les messages envoyés à des clients n'ayant pas de relation contractuelle avec l'émetteur du message, ni ayant accepté la réception de tels messages (par exemple lors de concours ou achats, les clients ne réalisent souvent pas qu'ils ont donné leur numéro de téléphone et coché sur une croix autorisant l'envoi de publicité). Le fardeau de la preuve reste évidemment chez l'émetteur du message, qui doit pouvoir nous fournir la preuve de la volonté du client de recevoir des messages publicitaires.

Cependant, il ne ferait aucun sens de faire de longues recherches pour chaque cas de plainte individuelle. Le fournisseur de services de télécommunication doit pouvoir prendre des mesures que lorsqu'il y a réelle suspicion de publicité de masse déloyale, ce qui n'est d'habitude le cas que lorsqu'un nombre suffisant de plaintes émanant des clients a été reçu. Ceci semble aussi être l'avis du Conseil fédéral, puisque l'alinéa 4 du présent article prévoit la mise en place d'un service permettant aux clients de reporter les cas de spamming auxquels ils ont été confrontés.

Nous proposons donc de préciser que la protection des clients contre le spamming n'est pas seulement conditionnée par la faisabilité technique, mais également par la possibilité de reconnaître qu'il s'agit de publicité déloyale.

¹ La publicité de masse déloyale est couramment aussi référée par le terme de « spamming ».

Alinéa 6

Cet alinéa ne devrait pas servir à fournir des informations sur le détail des communications, étant donné que ce détail fait partie du secret des télécommunications. Si ce type de données était visé par le présent alinéa, il s'agirait à notre avis d'une violation du secret des télécommunications. Ce type d'exception devrait alors figurer dans la loi sur la surveillance de la correspondance par postes et télécommunications.

Nous suggérons donc la suppression de cet alinéa ou alors y référer à la procédure existante pour la livraison de ces données dans le cadre de la surveillance des télécommunications.

Art. 79 : Identification de la ligne appelante

Le nouvel alinéa 2 stipule que les fournisseurs de services de télécommunication doivent indiquer expressément à leurs clients, lors de la souscription d'un abonnement, la possibilité de supprimer l'affichage de leur ligne sur l'installation du client appelé. Nous considérons que cette obligation peut être remplie par une indication appropriée dans les conditions générales, que le client reçoit lors de la souscription d'un abonnement.

Nous saluons la proposition de suppression de l'alinéa 2 de l'article 61 OST actuellement en vigueur, autrement dit le service de rejet des appels anonymes. A l'heure actuelle, il n'existe pas dans les réseaux mobiles de fonctionnalité standard pour un rejet systématique des appels anonymes. Une telle fonctionnalité devrait être spécialement conçue et les coûts de développement seraient considérables. Les téléphones mobiles offrent par ailleurs toujours la possibilité aux clients de rejeter au cas par cas les appels entrants sans CLI.

Chapitre 10 : Intérêts nationaux importants

Article 91 : Sécurité et disponibilité

Nous supposons qu'il est également l'intention de régler les détails découlant de l'obligation décrite sous l'alinéa 1 dans des prescriptions techniques et administratives (alinéa 2 du présent article), à discuter en détail avec les fournisseurs de services de télécommunication. Il s'agirait notamment d'y préciser ce que l'on entend par « nombre élevé de clients ».

Chapitre 11 : Statistique officielle sur les télécommunications

Orange n'a pas de commentaires particuliers pour ce chapitre.

Chapitre 12 : Dispositions finales

Article 104 : Modification du droit en vigueur

Art. 11b, al. 1, let. d OIP

Nous considérons que l'information sur le nombre maximum d'unités d'information que le client recevra par minute est superflue. En effet, le nombre maximum d'unités d'information que le client recevra par minute sera dans la plupart des cas égal à 1. Compte tenu du peu de place disponible sur un SMS (limitation technique de la taille d'un SMS), il s'agirait d'éviter d'y inclure des informations le plus souvent peu utiles pour le client. A notre avis, il serait bien plus utile d'indiquer dans le SMS d'information envoyé au client, un numéro de Hotline avec le nom du fournisseur de service.

De plus, vouloir donner trop d'informations au client ne va pas nécessairement augmenter la transparence pour ce dernier, qui risque plutôt de se perdre dans les diverses informations fournies.

Nous demandons dès lors de supprimer la lettre d du présent alinéa.

Art. 11b, al. 2 OIP

Nous pensons que pour le client, cette nouvelle étape dans la souscription à un service de type « push » sera plutôt perçue comme compliquée. En effet, cet alinéa implique, pour les services SMS/MMS, que le client devra commander le service, puis confirmer sa commande par un nouveau SMS après avoir reçu un SMS avec les informations selon l'article 11b al. 1. Nous pensons que si le but d'une telle mesure est une protection du client face à des services dont le nombre d'unités d'information par minute peut être élevé (par exemple les services de chat), il s'agirait alors de restreindre cette obligation à ces cas spécifiques.

Article 106 : Siège ou établissement en Suisse

Nous avons requis la suppression de l'article 36, alinéa 2 (cf. nos commentaires ci-dessus). Cependant, si cette requête ne devait pas être prise en compte, nous estimons que les dispositions transitoires concernant l'entrée en vigueur de cette nouvelle obligation sont trop courtes. Un délai d'une année serait plus approprié.

Article 107 : Entrée en vigueur

Il s'agirait de prendre en compte des délais d'implémentation pour un certain nombre de nouveaux services impliqués par la présente ordonnance.

De manière générale, il s'agit de prendre en considération la planification au niveau du budget des fournisseurs de services de télécommunication. Le budget est planifié en août-septembre pour l'année suivante. En ce qui concerne les nouveaux services à mettre en place par rapport au texte de l'ordonnance, étant donné que le budget 2007 est déjà clôturé, il s'agirait dans la plupart des cas de compter une implémentation en **2008** uniquement. Or, les délais que nous mentionnons ci-après pour un certain nombre de services ne considèrent que le temps nécessaire pour l'implémentation technique (et notamment la contrainte des releases pour les différents systèmes, souvent 2 par année uniquement) et ne tiennent pas compte du fait que le budget planifié pour 2007 ne couvre pas les potentiels investissements requis par les nouveaux services de l'OST. Nous tenons à rappeler que certains services peuvent requérir des investissements considérables suivant la version finale de l'OST.

Ci-après, nous mentionner les exceptions qui devraient s'ajouter aux alinéas 2 et 3 actuels:

Article 10

Nous avons proposé la suppression de cet article. Cependant, si le Conseil fédéral maintenait l'article en question, il s'agirait de reporter l'entrée en vigueur de cet article de **18 mois au moins pour l'alinéa 1 et de 12 mois au moins pour l'alinéa 2**.

Pour l'alinéa 1, la complexité de la solution implique un investissement considérable à budgéter et des ressources techniques que nous devons pouvoir planifier à l'avance. La durée du projet sera également relativement longue. Pour ces raisons, un temps d'implémentation de 18 mois est requis au minimum.

Pour l'alinéa 2, les implications sont certainement le retrait du marché d'un certain nombre de plans tarifaires. Il s'agit d'octroyer un délai suffisant aux opérateurs afin de pouvoir retirer du marché les plans tarifaires en question, tout en proposant des

plans tarifaires alternatifs à la clientèle touchée. C'est pourquoi un délai d'une année pour mettre en place ces mesures nous semble indispensable.

Article 37 alinéas 1 et 3

Concernant l'alinéa 1, nous avons proposé de déplacer cet alinéa sous l'article 77 OST, toutefois nous soutenons la proposition d'instaurer une rubrique séparée pour les services à valeur ajoutée. Actuellement, Orange ne présente pas tous ces services sous la même rubrique et certaines modifications de la structure de notre facture clients sont donc nécessaires. Le délai d'implémentation technique nécessaire pour ce faire est d'au moins **9 mois**.

Concernant l'alinéa 3, il requiert également des changements de notre facture clients. Nous demandons donc pour cet alinéa le même délai d'implémentation que pour l'alinéa 1, autrement dit au moins **9 mois**.

Article 39 alinéas 1 à 3

Dans le cadre de la nouvelle obligation de blocage des services de type « wap billing », le service de blocage devra être mis en place. Compte tenu du développement requis, ce blocage spécifique requiert un délai pour l'implémentation d'au moins **une année**.

Article 40

La mise en place de cette nouvelle fonctionnalité ne pourra être achevée avant **fin 2007**.

Article 78 alinéa 4

Il s'agirait d'octroyer un délai suffisant aux fournisseurs de services de télécommunication pour la mise en place d'un service opérationnel auquel la publicité de masse déloyale peut être annoncée. Il s'agit en effet de prévoir les ressources nécessaires et la formation adéquate.

Tableau résumant les propositions de modifications de l'OST

Article	Proposition de modification
Art.1, let. c	Service à valeur ajoutée : toute prestation fournie par le biais d'un service de télécommunication, consommée ou livrée par télécommunication et facturée par un fournisseur de services de télécommunication en sus de services de télécommunication.
Art. 9, al. 1	<p>Remplacer l'alinéa par :</p> <p>L'office édicte des prescriptions techniques et administratives afin de garantir un minimum de places d'apprentissage de qualité.</p> <p>Eventuellement, si notre proposition devait être refusée et qu'un quota par fournisseur de services des télécommunication devait être maintenu, nous proposons les alternatives suivantes (présentées par ordre de préférence):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Les fournisseurs de services de télécommunication doivent fournir au moins 3 pour cent des postes de travail comme places d'apprentissage. Les postes à temps partiel sont comptés selon le degré d'activité. Ne sont pris en compte que les postes de travail pour lesquels une formation d'apprentissage est reconnue au niveau fédéral. b) L'office édicte des prescriptions techniques et administratives afin de garantir un minimum de places d'apprentissage de qualité. Il s'assure que la moyenne des places d'apprentissage offertes par la branche représente au moins 2.5 pour cent des postes de travail, les postes à temps partiel étant comptés selon le degré d'activité. c) Les fournisseurs de services de télécommunication doivent fournir au moins 2 pour cent des postes de travail comme places d'apprentissage. Les postes à temps partiel sont comptés selon le degré d'activité.
Art. 9, al. 2	Supprimer
Art. 10, al. 1	<p>Supprimer</p> <p>Eventuellement remplacer par l'une des obligations suivantes (présentées par ordre de préférence):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Avant que ne soient établies des communications payantes avec des clients d'autres fournisseurs de services de télécommunication, le fournisseur qui facture le service doit informer ses clients gratuitement, sans publicité et de manière simple d'éventuelles taxes plus élevées s'appliquant pour les communications vocales vers d'autres fournisseurs de services de télécommunication. Les clients doivent pouvoir décider tant de manière générale qu'au cas par cas s'ils souhaitent recevoir ces informations. b) Les fournisseurs de services de télécommunication in-

Article	<i>Proposition de modification</i>
	<p><i>forment leurs clients au moins une fois par année sur le prix de leurs communications.</i></p> <p>c) <i>Lorsque le client ne peut pas reconnaître la catégorie de prix s'appliquant à un appel uniquement par le numéro composé, les fournisseurs de services de télécommunication peuvent implémenter une signalisation sonore permettant de reconnaître les appels sortant de leur réseau ou permettant de reconnaître les appels vers des numéros du même réseau.</i></p>
Art. 10, al. 2	<p>Supprimer</p> <p>Ou éventuellement remplacer par:</p> <p>(...) le fournisseur doit offrir la possibilité au client de s'informer gratuitement sur sa consommation pour la période en cours.</p>
Art. 11, al. 1, let. f	<p>Supprimer</p> <p>Ou éventuellement remplacer par :</p> <p>S'il s'agit de la ressource d'adressage d'un service à valeur ajoutée payant : de la mention qu'il s'agit d'un service au prix majoré.</p>
Art. 30. al. 1	<p>Quiconque fournit une prestation relevant du service universel au sens de l'art. 15, alinéa 1, let. a-c et let. e-g doit assurer la capacité de communication entre les utilisateurs de cette prestation (art. 21a, al. 1, LTC). (...)</p>
Art. 34	<p>Nouvel alinéa 2 :</p> <p>Si d'autres types services gratuits ou à coûts partagés pouvant être identifiés clairement par le client comme tels devaient être définis, l'Office peut également les définir comme faisant partie des exceptions.</p>
Art. 36, al. 1	<p>Let. a : les titulaires (...) ainsi que les titulaires des liens wap (...).</p> <p>Let. b : supprimer</p>
Art. 36, al. 2	<p>Supprimer</p> <p>Eventuellement compléter par :</p> <p>Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont tenus d'exploiter leurs services à partir d'un siège ou d'une succursale située en Suisse ou dans l'Union européenne.</p>
Art. 37, al. 1	<p>Supprimer (redondant avec l'article 77, alinéa 2)</p> <p>Eventuellement, si cet alinéa devait être maintenu dans l'article 37 :</p> <p>Supprimer la lettre b</p> <p>Et compléter par :</p>

Article	<i>Proposition de modification</i>
	Ces informations sont livrées sur demande du client.
Art. 37, al. 2	<p>Supprimer (redondant avec l'article 77, alinéa 4)</p> <p>Eventuellement, si cet alinéa devait être maintenu dans l'article 37:</p> <p>Le fournisseur de services de télécommunications fournit les indications énumérées à l'al.1 par oral et sur le dernier mois gratuitement sur demande pour les raccordements avec prépaiement des frais de communication. Les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent poser des conditions prohibitives à l'exercice, par leurs clients, de ce droit.</p>
Art. 37, al. 4	<p>Supprimer</p> <p>Eventuellement :</p> <p>Lorsque le client conteste tout ou partie de la facture (...) bloquer les appels entrants gratuits sur le raccordement ou de résilier le contrat avant la résolution du litige.</p>
Art. 38, al. 1	Supprimer
Art. 38, al. 3	Supprimer
Art. 38, al. 4	Remplacer « 200 francs » par « 500 francs ».
Art. 39	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée de type 090x ou seulement aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique (numéros 0906). 2. Les fournisseurs de services de télécommunication au bénéfice d'une autorisation de gérer et d'attribuer des numéros courts pour services SMS et MMS au sens des art. 15a ss ORAT et les fournisseurs de services de télécommunication offrant des services à valeur ajoutée au sens de l'art. 35, al. 4 donnent à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des services à valeur ajoutée qu'ils offrent. 3. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique. Des services à caractère érotique peuvent également être inclus dans le blocage. 4. Ces blocages doivent être aisément et gratuitement activés et désactivés par les clients en tout temps. La désactivation du blocage ne doit être possible que pour la personne ayant signé le contrat de télécommunications et font exception l'article 40 de la présente ordonnance et le blocage par le fournisseur de services de télécommunication pour des

Article	<i>Proposition de modification</i>
	<p style="text-align: center;">raisons propres.</p> <p>5. inchangé.</p>
Art. 40	<p>1. (...)</p> <p>a. l'accès aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique (numéros 0906);</p> <p>b. l'accès aux numéros courts pour les services SMS et MMS à caractère érotique ou pornographique;</p> <p>c. l'accès aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique offerts selon l'art. 35, al.4.</p> <p>2. Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent également inclure des services à caractère érotique dans le blocage.</p>
Art. 41, al. 1	<p>Compléter par:</p> <p>(...). Il peut également reprendre d'autres tâches relevant du domaine des télécommunications.</p>
Art. 42, al. 2 let a	Supprimer
Art. 42, al. 2 let b	Il s'engage à exercer sa tâche de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace ; (...).
Art. 42, al. 2 let c	<p>Compléter par:</p> <p>(...). Les données des clients et des fournisseurs de services de télécommunication doivent être rendues anonymes.</p>
Art. 42, al. 3	L'office désigne le délégataire pour une durée déterminée minimale de 24 mois. (...).
Art. 42, al. 6	Supprimer
Art. 43, al. 1	<p>La procédure de conciliation doit être équitable, rapide et avantageuse pour les clients menée dans un délai comparable au niveau international. Elle garantit le principe du contradictoire, le droit d'accès des parties au dossier et les autres garanties procédurales appropriées. Les parties doivent être entendues par l'organe de conciliation. Chaque partie a le droit de consulter en tout temps les pièces produites par l'autre partie. Des copies peuvent être remises sur demande et contre dédommagement.</p>
Art. 43, al. 5	La procédure de conciliation prend fin avec le retrait de la requête, la conclusion d'un accord entre les parties, la décision de l'organe de conciliation ou l'adoption d'une décision judiciaire ou arbitrale.
Art. 44, al. 1	Une action devant le juge civil est en tout temps réservée. Elle n'est pas empêchée par le dépôt d'une requête en conciliation ou par tout autre acte lié à la procédure de conciliation.

Article	Proposition de modification
Art. 44, al. 2	Remplacer par : La procédure de conciliation est arrêtée lorsqu'un tribunal ou un tribunal arbitral est saisi du litige faisant l'objet d'une requête en conciliation. Si un tel litige est déjà devant un tribunal lors de la requête en conciliation, l'organe de conciliation n'entre pas en matière.
Art. 44, al. 3	Supprimer
Art. 44, al. 4	Supprimer
Art. 45	Alinéa 1 : Tout fournisseur (...) conciliation. Il met à la disposition de l'organe les pièces nécessaires à la formulation d'une proposition de conciliation. Alinéa 2 : supprimer
Art. 46, al. 4	L'organe de conciliation peut publier de manière anonyme intégralement ou partiellement ses décisions sur Internet. (...).
Art. 49	Les ayants droit à l'accès (...) qui sont annoncés auprès de l'office (art. 4 LTC) ainsi que les fournisseurs de services de télécommunication internationaux.
Art. 50, al. 1	Compléter par : (...) La visite des installations doit être gratuite.
Art. 50, al. 3	(...) justifier par écrit l'absence ou l'insuffisance de capacités disponibles.
Art. 51, al. 2	(...) au moins trois six mois à l'avance.
Art. 51, al. 3	Compléter par : Les détails relatifs à l'accès en ligne sont réglés par l'office dans des prescriptions techniques et administratives.
Art. 52, al. 1, let. b	Les coûts additionnels à long terme des composants de réseau pris en considération et ceux qui découlent exclusivement de la fourniture d'une prestation en matière d'accès (long run incremental costs, LRIC).
Art. 52, al. 1bis	Nouvel alinéa : L'autorité peut considérer la pertinence d'autres types de modèles pour fixer les prix des prestations en matière d'accès, quand les résultats escomptés d'autres modèles plus simples sont similaires aux résultats découlant de la méthode décrite à l'alinéa 1.
Art. 54, al. 2, let. c	Compléter par : De s'interconnecter avec d'autres fournisseurs. L'interconnexion entre fournisseurs doit pouvoir se faire sans intervention du fournisseur occupant une position dominante.
Art. 54, al. 2,	Nouvel alinéa : De louer des lignes pour relier l'emplacement de colocalisation

Article	Proposition de modification
let. e	à son réseau ou à celui d'un autre fournisseur offrant le service de ligne louée, à des prix basés sur les mêmes principes que ceux décrits sous l'article 52.
Art. 55, al.1	L'offre de base du fournisseur occupant une position dominante sur le marché contient les conditions techniques et commerciales liées à (...) ainsi que garantir que les conditions d'accès respectent les conditions usuelles de la branche , en particulier (...)
Art. 56, al.1	L'offre de base du fournisseur occupant une position dominante sur le marché contient les conditions techniques et commerciales liées à (...) ainsi que garantir que les conditions d'accès respectent les conditions usuelles de la branche , en particulier (...)
Art. 57, al.1	L'offre de base du fournisseur occupant une position dominante sur le marché contient les conditions techniques et commerciales liées à (...) ainsi que garantir que les conditions de facturation respectent les conditions usuelles de la branche , en particulier (...)
Art. 58, al.1	L'offre de base du fournisseur occupant une position dominante sur le marché contient les conditions techniques et commerciales liées à (...) ainsi que garantir que les conditions de l'interconnexion respectent les conditions usuelles de la branche , en particulier (...)
Art. 59, al.1	L'offre de base du fournisseur occupant une position dominante sur le marché contient les conditions techniques et commerciales liées à (...) ainsi que garantir que les conditions pour les lignes louées respectent les conditions usuelles de la branche , en particulier (...)
Art. 60, al.1	L'offre de base du fournisseur occupant une position dominante sur le marché contient les conditions techniques et commerciales liées à (...) ainsi que garantir que les conditions d'accès respectent les conditions usuelles de la branche , en particulier (...)
Art. 60, al. 2, let. b	Les capacités utilisées et celles qui sont encore disponibles, ainsi que les capacités planifiées.
Art. 62, al. 1	Ajouter : Le type de service, selon les catégories d'accès définies sous les articles 55, 56 et 57, dont bénéficie le client final fait exception.
Art. 70	A la demande d'une des parties , l'office peut mener une procédure de conciliation dans le cadre de l'instruction.
Art. 77, al. 1	« ... » et à l'obtention du paiement dû pour leurs prestations et dans le but de fournir les données aux clients selon l'alinéa 4 ci-après.
Art. 77, al. 2, let. a	Les ressources d'adressage complètes des raccordements appelés ou les numéros d'appel des raccordements appelants sans les qua-

Article	<i>Proposition de modification</i>
	tre derniers chiffres, y compris pour les services à valeur ajoutée ;
Art. 77, al. 4	Les données mentionnées à l'al. 2 doivent être fournies gratuitement par oral et sur le dernier mois sur demande pour les raccordements avec prépaiement des frais de communications.
Art. 77, al. 5	Les fournisseurs de services de télécommunication communiquent aux fournisseurs de services à valeur ajoutée les données personnelles de leurs clients utiles à la facturation lorsque ceux-ci contestent la fourniture d'un service à valeur ajoutée ou ne paient pas leur facture et que le fournisseur de service rembourse le fournisseur de services de télécommunication pour les éventuels montants relatifs à la contestation déjà payés par ce dernier. (...)
Art. 77, al. 9	Les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent poser des conditions prohibitives à l'exercice, par leurs clients, des droits mentionnés aux al. 2, 4 , 6 et 7.
Art. 78, al. 1	(...) pour autant que cela soit techniquement possible et que le caractère déloyal de la publicité soit reconnaissable.
Art. 78, al. 6	Supprimer ou éventuellement ajouter la phrase suivante: « Pour les données sujettes au secret des télécommunications s'applique la Loi sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication ».
Art. 104	Art. 11b, al. 1, let. d OIP: d. du nombre maximum d'unités d'information par minute du nom du fournisseur de service et d'un numéro de contact. Éventuellement, si le Conseil fédéral tenait à garder le concept de nombre d'unités d'information par minute : d. du nombre maximum d'unités d'information par minute, lorsque le nombre d'unités d'information par minute dépasse 1. Art. 11b, al. 2 OIP: Quand le nombre maximum d'unités d'information par minute est supérieur à un , les taxes ne peuvent être prélevées qu'après que (...).
Art. 106	Si l'article 36, alinéa 2 devait être maintenu, remplacer le « délai de six mois » par « délai d'une année ».
Art. 107	1. A l'exception des dispositions mentionnées aux al. 2 à x, la présente ordonnance entre en vigueur (..) 4. L'art. 10 al. 1 entre en vigueur le [18 mois après l'entrée en vigueur selon l'al. 1] 5. L'art. 10 al. 2 entre en vigueur le [12 mois après l'entrée en

Article	Proposition de modification
	<p data-bbox="485 282 767 315"><i>vigueur selon l'al. 1]</i></p> <p data-bbox="485 344 1343 416">6. <i>L'art. 37 al. 1 entre en vigueur le [9 mois après l'entrée en vigueur selon l'al. 1]</i></p> <p data-bbox="485 445 1343 517">7. <i>L'art. 37 al. 3 entre en vigueur le [9 mois après l'entrée en vigueur selon l'al. 1]</i></p> <p data-bbox="485 546 1343 645">8. <i>Le maintien de 3 types de blocage distincts conformément à l'article 39 al. 1-3 entre en vigueur le [12 mois après l'entrée en vigueur selon l'al. 1]</i></p> <p data-bbox="485 674 1129 707">9. <i>L'art. 40 entre en vigueur le 1^{er} janvier 2008.</i></p> <p data-bbox="485 736 1222 770">10. <i>L'art. 78 al. 4 entre en vigueur le 1er janvier 2008.</i></p>

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

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

Art. 12 al. 1

A notre avis, la révocation immédiate des ressources d'adressage ne devrait avoir lieu que lors du non-respect des conditions contenues dans la décision d'attribution des ressources concernées. Une révocation immédiate dans d'autres circonstances moins graves (par exemple un retard dans le paiement des émoluments liés aux ressources d'adressage ou un changement dans le plan de numérotation) ne se justifierait pas.

Nous proposons dès lors d'indiquer que la révocation de ressources d'adressage entre immédiatement en force seulement lors d'une atteinte aux prescriptions et aux conditions d'utilisation.

Art. 15d al. 2

Conformément à nos commentaires pour l'article 40 OST, il convient de limiter cet alinéa uniquement aux services à caractère pornographique, conformément à l'article 197 du Code pénal suisse. Les fournisseurs de services de télécommunication devraient bien évidemment être libres d'élargir la plage de numéros exclusivement réservée à l'offre de services à caractère pornographique aux services à caractère érotique.

Nous suggérons donc de modifier cet alinéa comme suit :

« Ils définissent les plages de numéros réservés exclusivement à l'offre de services à caractère ~~érotique~~ ou pornographique et s'assurent que de tels services soient uniquement offerts par le biais de numéros de ces plages. ***Ils peuvent également inclure dans ces plages de numéros des services à caractère érotique.*** »

Art. 31a al. 1bis

Orange salue la révision de cet article afin d'y inclure la possibilité d'offrir des services connexes en sus des services de renseignements. Nous partageons l'avis du Conseil fédéral présenté dans le rapport explicatif, selon lequel les services connexes permettront de stimuler une certaine concurrence sur le marché des services de renseignements.

Orange se tient volontiers à disposition pour collaborer à la définition de ces services connexes dans les prescriptions techniques et administratives relevantes. Nous pensons cependant que la définition de ce type de services devrait se restreindre à des considérations générales et ne pas impliquer que les fournisseurs de services d'annuaires doivent demander une autorisation spéciale à l'Office dès qu'ils souhaitent lancer un nouveau service.

Art. 31a al. 3bis

En ce qui concerne l'indication des prix pour les services de renseignement, Orange souhaite faire les commentaires suivants.

Nous aimerions tout d'abord relever qu'il n'est pas tout à fait clair à quels articles de l'OST l'alinéa 3bis fait référence. Nous estimons que pour les appels vers les 18xy, le prix doit être clairement indiqué de manière transparente dans tout notre matériel in-

formatif (brochures, site Internet, etc.). De plus, ces appels doivent être précédés d'une annonce vocale lorsque le prix dépasse la valeur seuil de 2 CHF/min ou de 2 CHF de taxe de base, conformément à l'article 11a OIP. Nous sommes d'avis qu'une annonce vocale systématique pour chaque appel vers les 18xy rendrait l'accessibilité au services de renseignement moins aisée et ferait peu de sens pour les services dont le prix est raisonnable (inférieur à 2 CHF). Les clients seront plutôt agacés par ce type d'annonce systématique, raison pour laquelle l'OIP a introduit un seuil minimum.

S'agissant du service de connexion directe de l'appelant avec le numéro recherché, il convient de souligner qu'une éventuelle annonce vocale indiquant le prix de l'établissement de la connexion directe ne peut être implémentée par le fournisseur d'accès mais par l'exploitant du service de renseignement.

Pour les services connexes, tels que la carte ou l'itinéraire, le prix de ces services est déjà indiqué aujourd'hui avant que le client ne télécharge ces informations. Pour accéder à ces services, le client doit d'abord effectuer une connexion WAP après réception d'un SMS WAP push. Le prix de la connexion WAP varie en fonction du type d'abonnement souscrit par le client. Ce prix est indiqué dans les informations relatives à l'abonnement souscrit. Or, il n'est techniquement pas possible d'inclure une information sur le prix dans le SMS WAP push lui-même en raison de limitations techniques, en particulier à cause de la taille limitée du SMS.

Art. 54 al. 6bis

Orange est d'accord avec la proposition de modification et salue la période de transition jusqu'au 31 décembre 2007. Cette période permettra en effet aux exploitants des numéros en question de trouver des solutions alternatives.

III) Révision de l'Ordonnance sur la gestion des fréquences et les concessions de radiocommunication (OGC)

Chapitre 3a – Concessions en vue de fournir des services de télécommunications

Orange n'a pas de commentaires spécifiques sur ce nouveau chapitre.

Chapitre 4a – art. 36 b al. 4

Orange est d'accord avec les modifications apportées au chapitre 4a et a un commentaire spécifique uniquement en relation à l'article 36 b alinéa 4. En effet, comme pour les installations perturbatrices fixes, il s'agirait d'octroyer des autorisations également pour les installations perturbatrices mobiles. L'autorisation devrait inclure la clause selon laquelle l'exploitation de l'installation perturbatrice mobile n'est autorisée qu'en cas de grave danger.

IV) 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.

V) Révision de l'Ordonnance de la ComCom et son Annexe 3

Nous vous faisons part ci-après de nos commentaires sur l'Annexe 3 de l'Ordonnance de la ComCom : « Exigences sur la nature des informations (...) LTC ». Nous avons également envoyé notre prise de position en la matière à la ComCom.

De manière générale, nous aimerions souligner que la comptabilité analytique d'une entreprise a pour but de déterminer les coûts des produits et services offerts et fournit à l'entreprise les informations nécessaires pour la prise de décision, la planification, etc. Or, le degré de granularité de ce type de comptabilité est déterminé par l'entreprise et n'est pas lié à des exigences légales (contrairement à la comptabilité externe qui doit respecter les normes légales et les standards internationaux).

Or, nous constatons que les exigences présentées dans l'Annexe 3 demandent un niveau de granularité que les systèmes comptables en place ne sont souvent pas en mesure de fournir. Il ne s'agit aucunement de prescrire de quelle manière les fournisseurs de services de télécommunication doivent tenir leurs comptes et jusqu'à quel niveau de précision leur comptabilité analytique doit être adaptée.

De plus, les exigences présentées ont pour but de construire le modèle LRIC. Ce modèle est théorique et ne se base pas sur les coûts effectifs et historiques mais sur les coûts d'un opérateur efficient et sur des coûts incrémentaux. **Il s'agirait dès lors d'établir une liste de critères utiles à l'établissement du modèle de coûts mais pas de prescrire de quelle manière la comptabilité interne de l'entreprise doit être tenue**, ce qui est en revanche l'impression qu'on pourrait retirer de la lecture de l'Annexe 3.

L'ensemble des exigences contenues dans cette annexe devrait donc être revu à la lumière des considérations ci-dessus.

Ci-après, nous mentionnons à titre d'exemple, quelques exigences qui devraient être modifiées au vu de nos considérations. Ainsi, il s'agirait de modifier l'exigence 2, où il faudrait préciser que les données doivent être présentées avec le même degré de détail que pour l'utilisation en interne **aussi longtemps qu'elles correspondent à une utilisation interne à l'entreprise**.

Egalement, l'exigence 6 doit se limiter au modèle de calcul de coûts pour la prestation sujette à réglementation et en aucun cas devrait permettre un examen complet de l'intégralité de la comptabilité interne et externe de l'entreprise.

L'exigence 7 nous semble également aller trop loin. **L'obligation de tenir une comptabilité séparée pour les prestations et les incréments concernés par une dominance nécessiterait à notre avis d'une base légale qui n'existe pas aujourd'hui**.

Enfin nous considérons l'exigence 17 comme étant disproportionnée. Cette exigence oblige le fournisseur dominant à présenter les prix effectivement payés pour son infrastructure existante pour les cinq dernières années au moins. Or, compte tenu de la rapidité de l'évolution technologique dans le secteur des télécommunications, les pièces demandées n'auraient plus aucune valeur bien avant le délai de cinq ans. De plus, il convient de noter que cette obligation pourrait être un problème pour des opérateurs nouvellement considérés comme étant dominant et qui n'auraient pas conservé les données appropriées sous la forme demandée. Cette obligation ne devrait s'appliquer que si les données sont disponibles.

Nous aimerions également souligner que conformément à nos commentaires relatifs à l'article 52 OST, les exigences de l'Annexe 3 devraient être élargies de manière à permettre d'autres modèles de coûts (par exemple un modèle basé sur les coûts historiques) et non seulement les modèles de type LRIC. Nous pensons en particulier à l'exigence 11, qui couvre uniquement le modèle LRIC.