



*La présente version française de la concession de service universel 2018-2022 est une traduction du texte original en allemand, qui seul fait foi.*

Référence du dossier: OS 21-00006

Berne, le 18 novembre 2019

---

# Concession de service universel

## N° 25530 2018

---

**octroyée par la Commission fédérale de la communication ComCom**

**couvrant la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2022**

**Modification au 1er janvier 2020**

(remplace la concession de service universel du 18 mai)

en faveur de

**Swisscom (Suisse) SA**

3050 Berne



## Table des matières

<b>Concession de service universel .....</b>	<b>1</b>
<b>N° 25530 2018 .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Dispositions générales.....</b>	<b>3</b>
1.1 Objet de la concession.....	3
1.2 Bases légales .....	3
1.3 Modification des bases légales .....	3
<b>2 Obligations et droits du concessionnaire du service universel .....</b>	<b>4</b>
2.1 Obligations.....	4
2.1.1 Service téléphonique public .....	4
2.1.2 Inscription dans l'annuaire du service téléphonique public .....	4
2.1.3 Service d'accès à Internet.....	4
2.1.4 Services pour malentendants.....	4
2.1.5 Annuaire et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite .....	4
2.1.6 Raccordement.....	5
2.1.7 Point d'introduction au bâtiment .....	5
2.1.8 Raccordements hors des zones habitées.....	6
2.1.9 Qualité du service universel .....	6
2.1.10 Prix plafonds pour le service universel .....	6
2.1.11 Tarifs des services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite .....	7
2.1.12 Factures impayées et garanties .....	7
2.1.13 Localisation des appels d'urgence .....	7
2.1.14 Disposition transitoire relative aux interfaces .....	8
2.1.15 Obligations spéciales d'informer.....	8
2.2 Droits .....	9
2.2.1 Compensation financière .....	9
2.2.2 Calcul du coût total net.....	9
2.2.3 Demande de compensation financière .....	9
<b>3 Emoluments périodiques .....</b>	<b>10</b>



# 1 Dispositions générales

## 1.1 Objet de la concession

Par la présente concession de service universel n° 25530 2018, le concessionnaire est chargé de fournir, du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2022, les prestations relevant du service universel de manière fiable et abordable à l'ensemble de la population et dans tout le pays, au sens de la loi sur les télécommunications.

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

## 1.2 Bases légales

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

- loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC; RS 784.10, état au 1<sup>er</sup> juillet 2010);
- ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST; RS 784.101.1, état au 1<sup>er</sup> janvier 2020);
- ordonnance du 7 décembre 2007 sur les redevances et émoluments dans le domaine des télécommunications (OREDTE; RS 784.106, état au 1<sup>er</sup> janvier 2016);
- ordonnance du DETEC du 7 décembre 2007 sur les tarifs des émoluments dans le domaine des télécommunications (RS 784.106.12, état au 1<sup>er</sup> septembre 2015);
- ordonnance de l'OFCOM du 9 décembre 1997 sur les services de télécommunication et les ressources d'adressage (RS 784.101.113, état au 1<sup>er</sup> janvier 2018);
- prescriptions techniques et administratives concernant la qualité du service universel (RS 784.101.113/1.2, 8<sup>e</sup> édition);
- prescriptions techniques et administratives concernant l'acheminement et la localisation des appels d'urgence (RS 784.101.113/1.3, 13<sup>e</sup> édition);
- prescriptions techniques et administratives concernant les caractéristiques d'interface du service universel (RS 784.101.113/1.6, 6<sup>e</sup> édition).

## 1.3 Modification des bases légales

Les dispositions de la présente concession de service universel s'appliquent, sous réserve d'éventuelles modifications des bases légales applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2018 (voir point 1.2).

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



Référence du dossier: OS 21-00006

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

## **2 Obligations et droits du concessionnaire du service universel**

### **2.1 Obligations**

#### **2.1.1 Service téléphonique public**

Selon l'art. 15, al. 1, let. a et b, OST, le concessionnaire du service universel est tenu de fournir le service téléphonique public.

Le service téléphonique public permet de passer et de recevoir des appels téléphoniques nationaux et internationaux en temps réel, avec un ou trois numéros d'appel.

#### **2.1.2 Inscription dans l'annuaire du service téléphonique public**

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

#### **2.1.3 Service d'accès à Internet**

Conformément à l'art. 15, al. 1, let. d, OST, le concessionnaire du service universel est tenu d'assurer un service d'accès à Internet garantissant un débit de transmission de 10/1 Mbit/s.

#### **2.1.4 Services pour malentendants**

##### **2.1.4.1 Service de transcription et service de relais des messages courts**

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

##### **2.1.4.2 Service de relais par vidéo-téléphonie**

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

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

Le concessionnaire du service universel doit garantir le service d'annuaire et de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite selon l'art. 15, al. 1, let. f, OST. Il est en outre tenu de garantir l'accès, sous la forme d'un service de renseignements dans les trois langues officielles, aux données d'annuaires des clients de tous les fournisseurs du



Référence du dossier: OS 21-00006

service téléphonique public en Suisse et la mise à disposition d'un service de commutation 24 heures sur 24 (numéro 1145). Pour autant que le concessionnaire du service universel offre un service d'établissement de communications, le service de commutation permet aussi d'atteindre les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire, mais qui consentent à être atteints dans le cadre d'un service d'établissement de communications au sens de l'art. 31, al. 2<sup>bis</sup>, OST.

### **2.1.6 Raccordement**

En vertu de l'art. 16, al. 1, OST, les services énumérés à l'art. 15, al. 1, OST doivent être fournis à l'intérieur des locaux d'habitation et des locaux commerciaux du client au moyen d'un raccordement jusqu'au point de terminaison du réseau.

Si, pour des raisons techniques ou économiques, le raccordement ne permet pas de fournir le service visé à l'art. 15, al. 1, let. d, OST, le concessionnaire du service universel peut, dans des cas exceptionnels, sur la base de l'art. 16, al. 2, OST:

- réduire l'étendue des prestations, ou
- renoncer à fournir le service s'il existe sur le marché une offre substitutive à des conditions comparables.

Conformément à l'art. 16, al. 3, OST, le concessionnaire du service universel est tenu de remettre chaque année à l'OFCOM un rapport sur les cas exceptionnels visés à l'art. 16, al. 2, OST faisant état notamment:

- du nombre annuel de cas de réduction des prestations et de renonciation à fournir le service;
- du motif ayant conduit à la réduction des prestations ou à la renonciation à fournir le service;
- du lieu concerné par la réduction des prestations ou la renonciation à fournir le service;
- de l'étendue de la réduction des prestations.

### **2.1.7 Point d'introduction au bâtiment**

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

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

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

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



Référence du dossier: OS 21-00006

### **2.1.8 Raccordements hors des zones habitées**

Si, dans un lieu situé hors des zones habitées desservi par une technique de télécommunication, un client demande à utiliser une autre technique que celle offerte par le concessionnaire du service universel, il prend en charge, sur la base de l'art. 18, al. 1, OST, la partie des frais excédant les frais d'établissement d'un raccordement selon l'art. 16 OST.

Si, dans un lieu situé hors des zones habitées non desservi par une technique de télécommunication, l'établissement d'un raccordement selon l'art. 16 OST occasionne des frais dépassant 20'000 francs, le client peut être obligé, en vertu de l'al. 18, al. 2, OST, de prendre en charge le montant excédant cette somme.

Si l'établissement d'un raccordement hors des zones habitées occasionne des frais dépassant 20'000 francs, le concessionnaire du service universel peut prescrire une durée de contrat minimale, conformément à l'art. 18, al. 3, OST. Celle-ci ne peut dépasser la durée de la concession de service universel.

Selon l'art. 18, al. 4, OST, lorsque le client participe au financement, l'étendue des prestations ne peut pas être réduite en vertu de l'art. 16, al. 2, let. a, OST.

### **2.1.9 Qualité du service universel**

Les prestations relevant du service universel doivent, en moyenne annuelle et dans l'ensemble de la zone de concession, satisfaire aux critères de qualité fixés dans l'art. 21, al. 1, OST. A cette fin, le concessionnaire du service universel est tenu de respecter les "Prescriptions techniques et administratives concernant la qualité du service universel". Le concessionnaire du service universel mesure la qualité des offres du service universel en fonction des critères énumérés à l'art. 21, al. 1, OST et établit chaque année un rapport à l'attention de l'OFCOM.

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

### **2.1.10 Prix plafonds pour le service universel**

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

- service téléphonique public avec un numéro d'appel (art. 15, al. 1, let. a, OST) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 23.45 francs par mois;
- service d'accès à Internet (art. 15, al. 1, let. d, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 45 francs par mois;
- service téléphonique public avec un numéro d'appel (art. 15, al. 1, let. a, OST) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c, OST) et service d'accès à Internet (art. 15, al. 1, let. d, OST), y compris le raccordement (art. 16 OST): 55 francs par mois;



Référence du dossier: OS 21-00006

- service téléphonique public avec trois numéros d'appel (art. 15, al. 1, let. b, OST): 16 fr. 55 par mois en plus du montant prévu à l'art. 15, al. 1, let. a ou c, OST;
- mise à disposition des offres visées à l'art. 15, al. 1, let. a à d, OST: taxe unique de 40 francs lors de la conclusion du contrat et lorsque le client demande à passer d'une offre à l'autre;
- communications nationales établies dans le cadre du service téléphonique public (art. 15, al. 1, let. a et b, OST) en direction des raccordements fixes, facturées à la seconde et arrondies aux 10 centimes supérieurs: 7,5 centimes par minute;
- utilisation du service de transcription (art. 15, al. 1, let. e, ch. 1, OST), facturée à la seconde et arrondie aux 10 centimes supérieurs: 3,4 centimes par minute.

Selon l'art. 22, al. 2, OST, les prix plafonds sont également applicables aux prestations fournies au moyen des raccordements relevant de l'art. 18 OST.

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

#### **2.1.11 Tarifs des services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite**

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

#### **2.1.12 Factures impayées et garanties**

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

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

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

#### **2.1.13 Localisation des appels d'urgence**

Conformément à l'art. 29, al. 2, OST, le concessionnaire du service universel fournit, en collaboration avec les autres fournisseurs du service téléphonique public, en faveur des



Référence du dossier: OS 21-00006

centrales d'alarme, un service permettant de localiser tous les clients des prestations relevant du service universel. Ce service doit également être accessible aux centrales d'alarme qui ne sont pas raccordées auprès du concessionnaire du service universel.

Selon l'art. 29, al. 3, OST, la collaboration entre le concessionnaire du service universel et les autres fournisseurs du service téléphonique public est régie par les principes de l'alignement sur les coûts au sens de l'art. 54 OST. Les fournisseurs du service téléphonique public supportent les coûts d'investissement et d'exploitation engendrés par la mise à disposition d'un service de localisation des appels d'urgence. Ils ne peuvent répercuter ces coûts sur les centrales d'alarme.

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

#### **2.1.14 Disposition transitoire relative aux interfaces**

Selon l'art. 108a OST, le concessionnaire du service universel est tenu de fournir jusqu'au 31 décembre 2021 à tout client qui le demande une interface analogique ou une interface RNIS (réseau numérique à intégration de services) au point de terminaison du réseau. Il ne peut pas facturer de frais à cet effet.

#### **2.1.15 Obligations spéciales d'informer**

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

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

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





Référence du dossier: OS 21-00006

## **2.2 Droits**

### **2.2.1 Compensation financière**

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

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

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

### **2.2.2 Calcul du coût total net**

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

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

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

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

### **2.2.3 Demande de compensation financière**

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



Référence du dossier: OS 21-00006

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

### **3 Emoluments périodiques**

Pour la surveillance de la concession de service universel, l'émolument selon l'art. 40, al. 1, let. d, LTC et l'art. 4, al. 4, de l'ordonnance du DETEC sur les tarifs des émoluments dans le domaine des télécommunications s'élève à 200'000 francs par année.

En vertu de l'art. 2, al. 1, OREDT, l'émolument est en général perçu à l'avance et encaissé par l'OFCOM conformément à l'art. 7, al. 2, OREDT.

#### **Commission fédérale de la communication ComCom**

Dr Stephan Netzle  
Président