



Berne, 20. Juni 2023

Analyse de la situation concurrentielle et du service universel sur le marché des télécommunications 2019 – 2021

Annexe du rapport d'évaluation sur le
marché suisse des télécommunications



Tables de matières

1	Introduction	3
2	Evolution des investissements réalisés à l'échelle de la Suisse.....	4
2.1	Réseaux mobiles.....	4
2.2	Réseaux fixes.....	5
3	Prix et qualité des services de télécommunication proposés	7
3.1	Prix des services de télécommunication proposés	7
3.2	Qualité des services de télécommunication proposés.....	9
4	Evolution de la concurrence en matière de réseaux.....	12
4.1	Réseaux mobiles.....	12
4.2	Réseaux fixes.....	14
5	Coûts et garantie de l'accès aux raccordements d'abonné	20
5.1	Importance du marché de gros	20
5.2	Garantie de l'accès.....	21
5.3	Evolution des coûts/prix	22
6	Evolution du service universel	25
6.1	Rôle et organisation du service universel : un bref rappel.....	25
6.2	Situation durant la période sous revue.....	25
6.3	Adaptation du service universel	28

1 Introduction

L'analyse qui suit rassemble les résultats des indicateurs clés retenus (voir tableau 1 du rapport d'évaluation) pour étudier les différents aspects du mandat légal. Les bases de données ont été évaluées de manière descriptive et statistique pour tous les thèmes. Les résultats de l'analyse sont repris et classés dans le document principal, à savoir le rapport d'évaluation, qui décrit également l'approche et établit la liste de toutes les sources utilisées.

L'analyse se limite à la période allant de 2019 à 2021. Selon les sources d'informations utilisées, il a fallu s'écarter de cette période dans les cas suivants :

- Les résultats de l'enquête en ligne ne concernent parfois que la période 2020 – 2021, car les données concernant Sunrise n'étaient pas disponibles en raison de la fusion avec UPC.
- Les données de l'Atlas de la large bande ne sont pas comparables avec les périodes suivantes en raison de changements dans la population de base pour la période 2019 - 2021. Le rapport se fonde donc sur les données les plus récentes (2022).
- L'entreprise Swisscom a été interrogée fin 2022 sur ses collaborations pour le déploiement de la fibre optique, ce qui explique que les données ne portent que sur cette année-là.
- Les résultats de l'étude Connect sur l'évaluation de la qualité des réseaux (capacité) étaient disponibles seulement pour les années 2021 et 2022.
- S'agissant du service universel, certaines données correspondent à un moment donné (fin 2021), car elles sont liées au mandat inscrit dans la concession. Une comparaison dans le temps n'est donc pas pertinente.

L'analyse est structurée selon l'art. 3a, al. 1, de la loi sur les télécommunications (LTC¹). Elle commence par aborder les investissements sur les marchés des services sur réseaux mobiles et fixes (chapitre 2), puis la qualité et les prix (chapitre 3), la concurrence entre les réseaux (chapitre 4) et enfin les indicateurs sur le marché de gros (chapitre 5). L'examen du service universel fait quant à lui l'objet du chapitre 6. Le résumé et l'évaluation des résultats sont présentés dans le document principal.

¹ SR 784.10

2 Evolution des investissements réalisés à l'échelle de la Suisse

Les investissements consentis dans les réseaux de télécommunication ont été recueillis au moyen d'une enquête en ligne. Ils comprennent non seulement ceux des fournisseurs de services de télécommunication (FST), mais également ceux des fournisseurs d'infrastructures, comme les entreprises d'électricité et les communes, afin d'obtenir une vue d'ensemble des investissements sur le marché. Il est intéressant d'observer à quels marchés et technologies les investissements sont consacrés et comment ils évoluent au fil du temps. Les investissements concernent surtout les réseaux mobiles et de fibre optique, ce qui donne une indication sur les marchés porteurs de la branche.

2.1 Réseaux mobiles

Durant la période 2019 – 2021, les FST ont investi annuellement entre 670 et 685 millions de francs dans les réseaux mobiles, soit environ 2 milliards sur ces trois ans. La part de Swisscom dans ce total s'élève en moyenne à 50% et n'a cessé d'augmenter, en proportion et en valeur absolue.

	2019	2020	2021
Total des investissements en CHF	671'499'733	685'060'065	669'563'137
Part de Swisscom	43.8%	47.9%	50.8%

Tableau 1 : Total des investissements dans les réseaux mobiles et part de Swisscom. Source : Enquête en ligne

Bien que les investissements de Swisscom atteignent environ 50%, ils sont nettement inférieurs à ceux des autres exploitants de réseaux si on les rapporte au nombre de clients. En effet, en 2021, Swisscom a investi près de 55 francs par client mobile, alors que la moyenne de l'ensemble du marché se situe à 68 francs. Si l'on compare la part des investissements au chiffre d'affaires (taux d'investissement) dans les réseaux mobiles en 2021, Swisscom atteint 12.9%, contre 14.2% en moyenne pour l'ensemble du marché.

Durant les trois années sous revue, la majorité des investissements (entre 63.4% et 69.3%) a été consacrée aux réseaux de raccordement et dorsal (*backhaul*), par exemple au réseau de fibre optique pour raccorder les antennes de radiocommunication mobile. Tandis que les investissements totaux dans les réseaux mobiles n'ont pratiquement pas changé entre 2019 et 2021, la part des investissements réalisés dans les réseaux de raccordement et dorsal a quant à elle progressé de 5%, et même de 23% dans le réseau central.

L'illustration suivante offre une comparaison des investissements selon les différentes technologies. Pour la période 2019 – 2021, les investissements annuels dédiés aux réseaux mobiles de 5^e génération (5G) ont toujours atteint entre 30 et 35%, alors que ceux consacrés aux technologies plus anciennes de 3^e et 4^e générations (3G et 4G) n'ont cessé de diminuer.

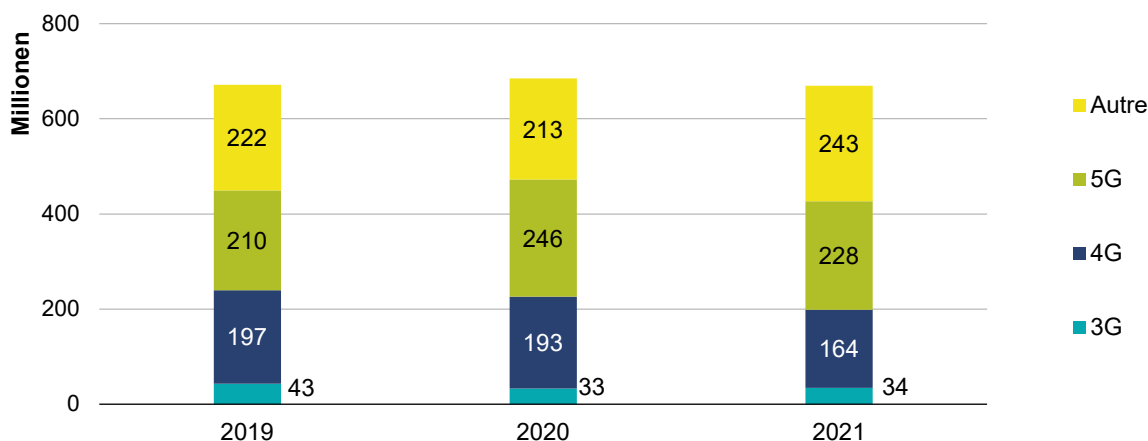


Illustration 1 : Investissements dans les réseaux mobiles, par technologie, en millions de CHF.

Source : Enquête en ligne

2.2 Réseaux fixes

Pour la période 2019 – 2021, les FST et les fournisseurs d'infrastructures ont investi au total près de 3.7 milliards de francs dans les réseaux fixes, dont la fibre optique, soit une augmentation de 8%. En 2021, les investissements de la branche s'élèvent presque à 1.3 milliard. La part de Swisscom dans les investissements totaux dépasse nettement 60%.

	2019	2020	2021
Total des investissements en CHF	1'179'784'920	1'255'326'264	1'273'858'541
Part de Swisscom	66.5%	63.7%	67.2%

Tableau 2 : Total des investissements dans les réseaux fixes et part de Swisscom. Source : Enquête en ligne

La majorité des investissements (2021 : 81%) est consacrée au réseau de raccordement, et seule une petite part (2021 : 16%) aux réseaux central et dorsal. Les investissements dans les raccordements à la *Fiber to the Home* et à la *Fiber to the Building* (FTTH/FTTB) constituent plus d'un tiers des investissements totaux (2021 : 37%) et ont augmenté d'environ un tiers durant la période examinée. En 2021, la part de Swisscom dans les investissements totaux consacrés aux raccordements FTTH/B s'élève à 53.6%.

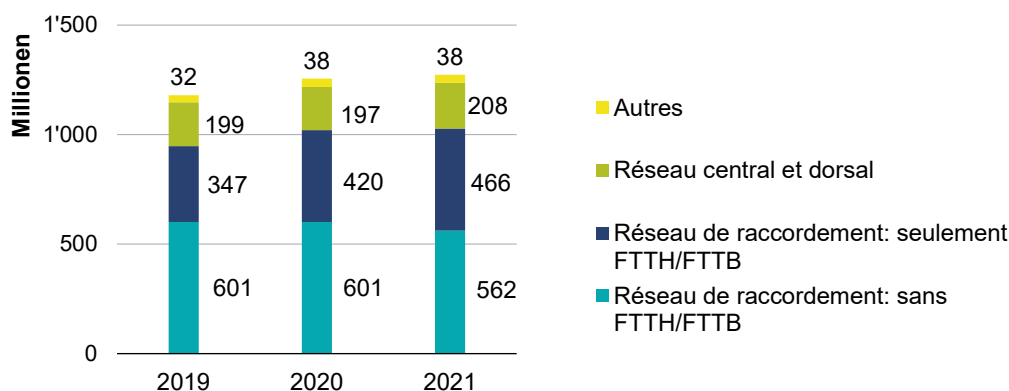


Illustration 2 : Investissements dans les réseaux fixes par les FST et les autres fournisseurs d'infrastructures, en millions de CHF². Source : Enquête en ligne

Au total, 292 francs ont été investis par client dans les réseaux fixes en 2021, alors que Swisscom atteint une valeur nettement plus élevée, avec 389 francs.

En 2021, pour l'ensemble de la branche, le taux d'investissement (investissements par rapport au chiffre d'affaires) dans les réseaux fixes se situe à 27%, et à 44% si l'on ne considère que les réseaux FTTH/FTTB. Chez Swisscom, ce taux est légèrement plus élevé (30%), mais nettement plus bas pour les réseaux FTTH/FTTB (31%) que celui de l'ensemble de la branche.

En 2021, près de 75% des investissements sont de nouveaux investissements. La part des investissements de remplacement a augmenté de 14% entre 2019 et 2021, et les investissements totaux de 10%.

Les FST sont les plus gros investisseurs dans les réseaux fixes et FTTH. En 2021, la part des autres fournisseurs d'infrastructures s'élève à 8% pour les réseaux fixes et à 16% pour le FTTH. En plus des FST, ce sont surtout les entreprises d'approvisionnement en énergie (EAE), les autres entreprises de télécommunication et les communes qui investissent dans les réseaux FTTH (2021 : 74 millions).

² Réseau de raccordement FTTH/FTTB : chez Swisscom, seuls les investissements FTTH sont compris.

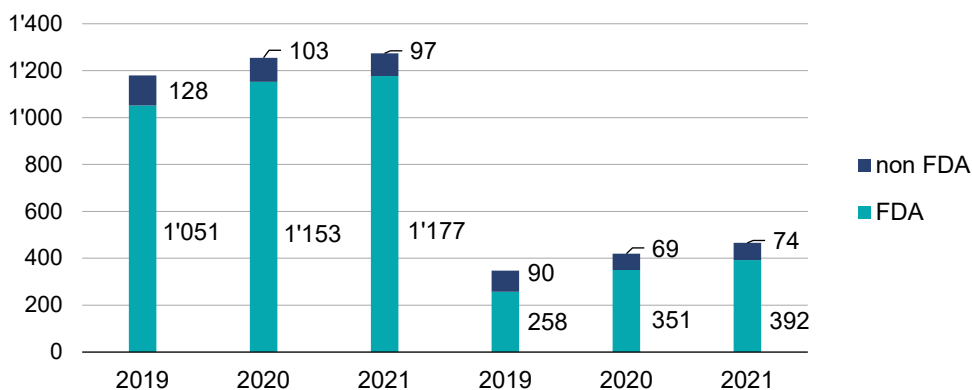


Illustration 3 : Investissements totaux des FST et des fournisseurs d'infrastructures dans les réseaux fixes et FTTH/FTTB (à droite), en millions de CHF. Source : Enquête en ligne

2.2.1 Investissements dans les coopérations en matière de construction de réseaux FTTH

Les réseaux FTTH, qui ont été construits par plusieurs exploitants dans le cadre d'un accord de coopération, sont particulièrement intéressants du point de vue concurrentiel. En effet, les logements ou les commerces sont desservis par plusieurs exploitants, ce qui permet déjà une concurrence sur le marché de gros.

Sur les quelque 318 participants à l'enquête en ligne destinée aux FST et aux fournisseurs d'infrastructures, 48 ont déclaré faire partie d'un accord de coopération pour la construction de réseaux FTTH, FTTB ou FTTS³. Le plus souvent, Swisscom participe à cette coopération ; 13 participants ont indiqué que Swisscom n'était pas impliquée. Ces 13 coopérations représentent des investissements à hauteur de 18 millions de francs, avec le raccordement prévu d'environ 20'000 unités d'utilisation, à savoir des logements ou des commerces.

Swisscom a jusqu'à présent conclu 72 accords de coopération, dont 37 avec des EAE, 22 avec des communes, 7 avec des entreprises de réseaux câblés et 7 avec d'autres types de partenaires⁴. Les premiers accords remontent à 2010. Alors que Swisscom n'a conclu que 8 nouvelles coopérations FTTH de 2016 à 2018, 24 de plus sont venues s'ajouter de 2019 à 2021, pour 63'000 unités d'utilisation raccordées prévues.

Le nombre de raccordements FTTH issus de coopérations et commercialisables pour Swisscom a augmenté de 1.17 million en 2019 à 1.34 million en 2022. Environ deux tiers des raccordements FTTH de Swisscom ont été réalisés dans le cadre de coopérations. Il est prévu de raccorder au total 1.43 million d'unités d'utilisation dans le cadre de coopérations comprenant Swisscom (état en 2022).

Durant la période 2019 – 2022, Swisscom a investi entre 84 et 100 millions de francs nets par année dans les accords de coopération⁵. De 2019 à 2021, les dépenses de Swisscom dans les coopérations (investissements et acquisition de droits d'utilisation pour les réseaux partenaires) représentent près de 50% des investissements totaux dans les réseaux de raccordement FTTH. S'agissant des réseaux FTTH construits depuis 2008 dans le cadre de coopérations, la valeur d'acquisition prise en charge par Swisscom s'élève au total à 1.4 milliard de francs.

³ *Fiber to the Street*

⁴ Principalement des sociétés créées spécialement pour le déploiement de la fibre optique et qui ont pour but d'implanter la fibre dans une région ou dans certaines communes.

⁵ Investissements propres ainsi qu'achat de droits irrévocables d'utilisation (*Indefeasible Rights of Use*, IRU) sur le réseau FTTH du partenaire de coopération, déduction faite des recettes pour la vente d'IRU au partenaire de coopération.

3 Prix et qualité des services de télécommunication proposés

Les prix et leur dispersion peuvent être utilisés pour évaluer la diversité de l'offre sur le marché. Une large palette de prix indique une diversité de l'offre élevée et une concurrence orientée vers le client. L'évolution du niveau de prix dans le temps donne également des indications, une baisse de celui-ci reflétant une concurrence efficace. Les données existantes de l'Office fédéral de la communication (OFCOM) servent de base pour mesurer les prix des services du marché des télécommunications. S'agissant de la mesure de la qualité, les bases légales nécessaires ont été créées dans le cadre de la dernière révision de la LTC de manière à ce que de telles informations soient disponibles à l'avenir. Pour l'heure, grâce à des données partiellement disponibles, il est néanmoins possible de tirer des conclusions qualitatives.

3.1 Prix des services de télécommunication proposés

L'OFCOM publie annuellement des informations sur les prix des services à haut débit sur réseaux fixes, des communications mobiles et des services groupés. L'analyse des prix repose sur une méthodologie définie par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) : afin d'estimer le niveau de prix des services de télécommunication en Suisse, le coût de la consommation est évalué pour différents paniers de prestations. Trois paniers sont composés pour les services sur réseaux fixes, respectivement mobiles, qui reflètent les habitudes de consommation de trois profils d'utilisateurs différents (soit petit, moyen et grand consommateurs). Pour les services groupés, on distingue quatre profils d'utilisateurs (*Double Play* : Internet fixe+TV ; *Triple Play* : Internet fixe+voix fixe+TV ou Internet fixe+voix fixe+services mobiles ; *Quadruple Play* : Internet fixe+voix fixe+TV+services mobiles). Pour chaque panier, on retient l'offre la plus avantageuse de chaque fournisseur pris en considération permettant de satisfaire les besoins dudit panier. En calculant ce que coûte chaque panier mensuellement, on peut implicitement appréhender le niveau des prix pratiqués⁶.

Dans le domaine du prix des services à haut débit sur réseaux fixes, les paniers suivants ont été composés :

- Un petit panier offrant une vitesse minimale de 25 Mbit/s pour une consommation maximale de données de 60 Gbit par mois.
- Un panier moyen offrant une vitesse minimale de 100 Mbit/s pour une consommation maximale de données de 120 Gbit par mois.
- Un grand panier offrant une vitesse minimale de 1'000 Mbit/s pour une consommation maximale de données de 300 Gbit par mois.

L'illustration 4 montre que les prix des services à haut débit affichent une légère tendance à la baisse pour les trois paniers. Sunrise et UPC sont les plus attractifs, tandis que Swisscom ou Quickline sont généralement les plus chers. Aucune convergence claire ne ressort.

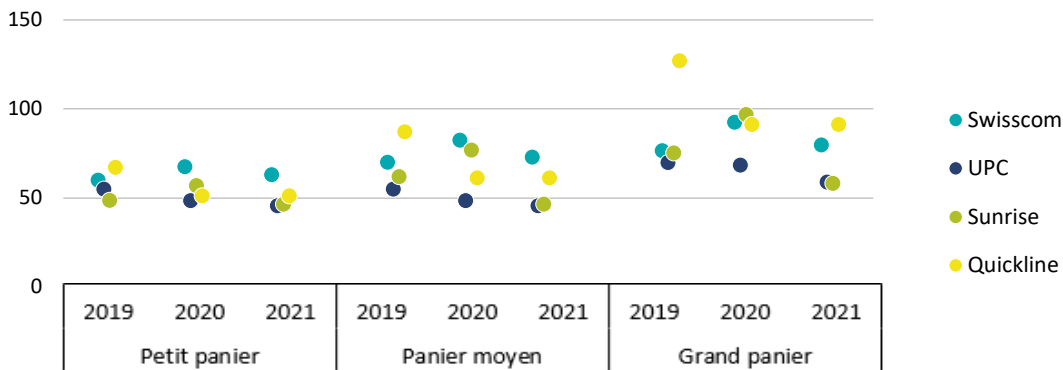


Illustration 4 : Prix des services à haut débit sur réseaux fixes, en CHF par mois. Source : OFCOM 2023

⁶ Les résultats complets, y compris la description de la méthodologie, se trouvent sur la page Internet de l'OFCOM : [Prix des offres de services groupés sur réseaux fixes et mobiles \(admin.ch\)](#).

Dans le domaine des services de communication mobile, les paniers suivants ont été définis :

- Un petit panier permettant 30 appels téléphoniques vers les réseaux fixes ou mobiles, 10 SMS et 500 Mbit de consommation de données par mois.
- Un panier moyen permettant 100 appels téléphoniques vers les réseaux fixes ou mobiles, 20 SMS et 2 Gbit de consommation de données par mois.
- Un grand panier permettant la téléphonie illimitée vers les réseaux fixes ou mobiles, un nombre illimité de SMS et 20 Gbit de consommation de données par mois.

Pour le grand panier, on constate une nette tendance à la baisse des prix durant la période considérée, tandis que pour les petit et moyen paniers, cette tendance est plus légère. Sauf dans un cas, Swisscom pratique toujours les prix les plus élevés, alors que Yallo est toujours parmi les fournisseurs les plus attractifs et UPC aussi, à deux exceptions près.

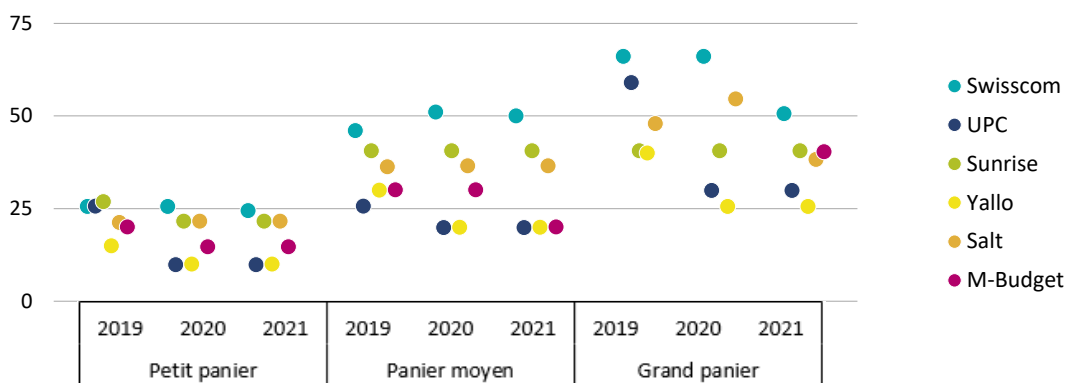


Illustration 5 : Prix des services de communication mobile, en CHF par mois. Source : OFCOM 2023

Les paniers pour les services groupés ont été composés de la façon suivante :

- Un panier *Double Play* comprend :
 - un service à haut débit sur réseaux fixes d'un débit minimum de 100 Mbit/s dont le volume de consommation de données est de maximum 60 Gbit par mois ;
 - un service télévisuel (minimum 30 canaux) et un abonnement *premium movies* donnant accès à des contenus cinématographiques.
- Un panier *Triple Play* (Internet fixe+voix fixe+TV) comprend :
 - un service à haut débit sur réseaux fixes d'un débit minimum de 100 Mbit/s dont le volume de consommation de données est de maximum 60 Gbit par mois ;
 - 60 appels téléphoniques mensuels des réseaux fixes vers les réseaux fixes ou mobiles ;
 - un service télévisuel (minimum 30 canaux) et un abonnement *premium movies* donnant accès à des contenus cinématographiques.
- Un panier *Triple Play* (Internet fixe+voix fixe+services mobiles) comprend :
 - un service à haut débit sur réseaux fixes d'un débit minimum de 100 Mbit/s dont le volume de consommation de données est de maximum 60 Gbit par mois ;
 - 60 appels téléphoniques mensuels des réseaux fixes vers les réseaux fixes ou mobiles, et
 - 200 minutes d'appel des réseaux mobiles vers les réseaux fixes ou mobiles, avec un volume maximum de consommation de données de 5 Gbit.
- Un panier *Quadruple Pay* comprend :
 - un service à haut débit sur réseaux fixes d'un débit minimum de 100 Mbit/s dont le volume de consommation de données est de maximum 60 Gbit par mois ;
 - 60 appels téléphoniques mensuels des réseaux fixes vers les réseaux fixes ou mobiles ;
 - 200 minutes d'appel des réseaux mobiles vers les réseaux fixes ou mobiles, avec un volume maximum de consommation de données de 5 Gbit par mois, et
 - un service télévisuel (minimum 30 canaux) et un abonnement *premium movies* donnant accès à des contenus cinématographiques.

Tous les paniers de services groupés affichent une tendance à la baisse des prix. La dispersion des prix de trois des quatre paniers est devenue assez importante. Swisscom est clairement le fournisseur le plus cher pour les offres *Triple Play* et *Quadruple Play*, alors qu'UPC propose les prix les plus avantageux (sauf pour la *Triple Play* en 2019).

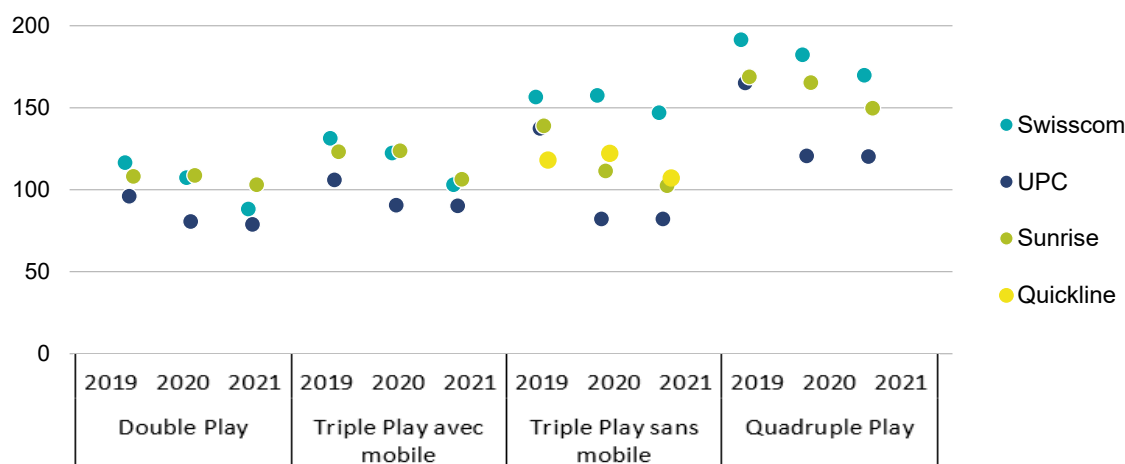


Illustration 6 : Prix des services groupés sur réseaux fixes et mobiles, en CHF par mois. Source : OFCOM 2023

Le tableau suivant présente l'évolution des prix des services de télécommunication dans leur ensemble ainsi que de chaque composant (réseaux fixes, réseaux mobiles et services groupés) pour les trois années sous revue. Les valeurs sont indexées à décembre 2020. Le tableau montre que les prix des différents services ont tendance à augmenter : de 2.9% dans les réseaux fixes et de 2.8% dans les réseaux mobiles. Toutefois, ceux des services groupés diminuent de 3.1%. Dans l'ensemble, l'indice des prix pour tous les services de télécommunication reste relativement stable.

Indice, 2020=100	2019	2020	2021
Télécommunications	99.9	100.2	99.7
Communications sur les réseaux fixes	100.0	100.0	102.9
Communications sur les réseaux mobiles	96.7	99.4	99.5
Services groupés des réseaux fixes et mobiles	102.8	100.9	99.7

Tableau 3 : Evolution des prix des services de télécommunication selon l'indice national des prix à la consommation. Source : [OFS 2023](#)

3.2 Qualité des services de télécommunication proposés

La mesure de la qualité des services est également importante afin d'observer si la concurrence sur les prix se fait au détriment de la qualité ou si les critères de qualité sont aussi déterminants pour la concurrence. Dans ce rapport, des bases de données de l'OFCOM et de l'Organe de conciliation des télécommunications (Ombudscom), ainsi que des études externes ont été utilisées pour évaluer la qualité.

3.2.1 Plaintes liées au manque de qualité de la desserte

Durant la période 2019 – 2021, l'Ombudscom a reçu annuellement entre 47 et 58 plaintes relatives à la qualité de la desserte des réseaux fixes et mobiles, ce qui représente, par année, entre 8 et 11% de toutes les plaintes. Ces chiffres sont toutefois anodins en comparaison avec le nombre de clients des réseaux fixes (4.36 millions) et mobiles (9.89 millions). Environ deux tiers des cas concernent les réseaux fixes, contre un tiers pour les réseaux mobiles.

	2019	2020	2021
Nombre total de plaintes	628	563	515
Concernant la qualité de la desserte des réseaux fixes et mobiles	54	47	58
Concernant la qualité de la desserte des réseaux mobiles	19	15	20
Concernant la qualité de la desserte des réseaux fixes	35	32	38
% de plaintes concernant la qualité de la desserte par rapport au nombre total de plaintes	8.6%	8.3%	11.3%

Tableau 4 : Plaintes reçues par l'Ombudscom concernant la qualité de la desserte des réseaux fixes et mobiles.
Source : Ombudscom

3.2.2 Couverture

La couverture de la population au moyen d'une technologie, d'un service ou d'une capacité de transmission peut également servir d'indicateur de la qualité pour les services de télécommunication. Son taux est déterminant pour la qualité des services, en particulier celle des services mobiles. Pour les réseaux fixes, la couverture influence la puissance disponible et la diversité des fournisseurs à un endroit donné.

De 2019 à 2021, la desserte de la population en réseaux 3G et 4G atteignait constamment 100%. Selon la statistique des télécommunications, le taux de desserte de la 5G se situe aussi à 100% depuis fin 2021. Il est actuellement impossible de déterminer l'étendue de la couverture de la technologie 5G+, plus performante, car elle n'a pas encore été mesurée.

Par le biais du service universel, la population est desservie à 100% avec des services de base. Dans la plupart des cas, le concessionnaire fournit ces prestations via le réseau fixe. Cependant, comme le service universel est technologiquement neutre, il est possible de recourir à d'autres technologies mieux adaptées à certaines conditions locales.

Les chiffres relatifs à la desserte de la population en fibre optique et en débit 1 Gbit/s sont présentés au chapitre 4.2.1.

3.2.3 Capacité

La capacité des réseaux sur lesquels sont fournis les services de télécommunication est décisive pour la vitesse de transmission et l'expérience de l'utilisateur. Différentes vitesses de téléchargement et de téléversement sont proposées pour les services de données, tant sur les réseaux fixes que sur les réseaux mobiles. Pour pouvoir déterminer si le débit proposé respecte les conditions contractuelles, des études détaillées comprenant des mesures réalisées auprès des clients sont nécessaires. Actuellement, de telles données n'existent pas. La capacité du réseau est donc considérée uniquement de manière générale.

Un test des réseaux mobiles, réalisé en Allemagne, en Autriche et en Suisse par le magazine spécialisé Connect, intègre dans l'évaluation non seulement la qualité des connexions vocales et de données⁷, mais également des analyses de *crowdsourcing* (mesures effectuées sur les terminaux d'utilisateurs volontaires). Par rapport à l'Allemagne et l'Autriche, la Suisse obtient depuis des années les meilleurs résultats. En 2022, en Suisse, Swisscom est le leader, mais Sunrise obtient également la mention « excellent ». Les trois opérateurs de communication mobile ont pu légèrement améliorer leur performance par rapport à 2021.

⁷ La méthode comprend notamment le temps d'établissement d'un appel, le temps de démarrage lors de la consultation d'une page Internet, la résolution moyenne des vidéos sur YouTube et la qualité du haut débit, les débits de données et la latence. Connect propose une description complète de la méthode sur son site : [So testen wir das beste Handy-Netz - connect](#) (en allemand, état au 9 juin 2023).

Annexe 1 du rapport d'évaluation sur le marché suisse des télécommunications

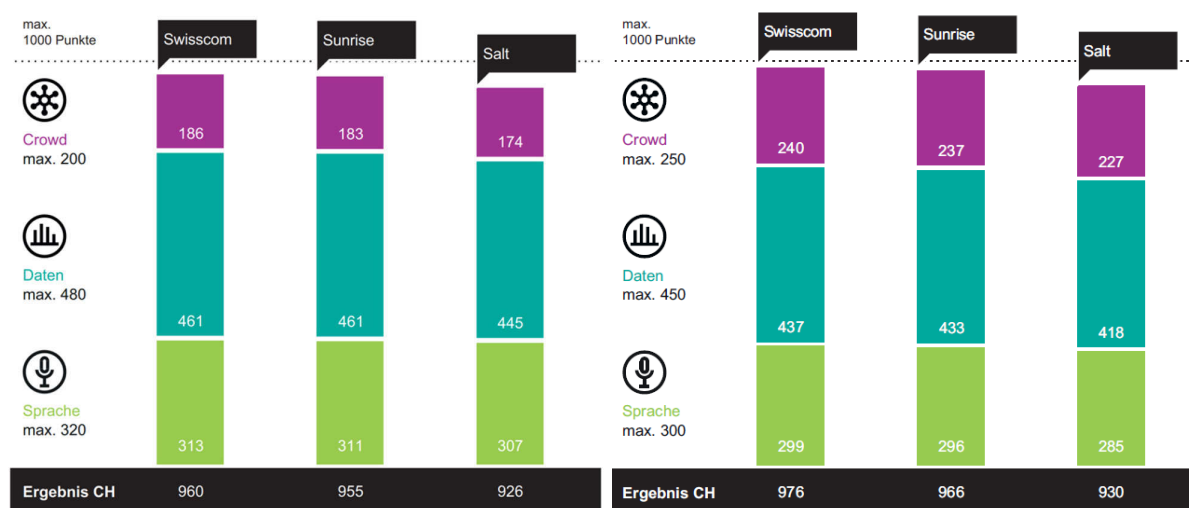


Illustration 7 : Résultats du test des réseaux mobiles réalisé par Connect en 2021 et 2022.

Source : [connect Webseite](https://connect.ch)

Les résultats du Mobile Network Experience Report de OpenSignal (voir [Switzerland, November 2022, Mobile Network Experience Report | Opensignal](https://www.opensignal.com/insights/switzerland-november-2022)) coïncident avec ceux de Connect et attribuent de bonnes notes aux trois opérateurs.

Concernant les réseaux fixes, le prochain rapport pourra utiliser des données issues de « networktest.ch », lesquelles devront être collectées auprès des fournisseurs ayant plus de 300'000 clients, en vertu de l'art. 10e LTC. Il existe des fournisseurs privés de logiciels de test qui effectuent aussi des évaluations, comme « nPerf »⁸. Celles-ci permettent d'établir la latence (temps de réponse) des différents fournisseurs. Les comparaisons montrent que les fournisseurs qui construisent leur infrastructure principalement sur le FTTH affichent une latence plus faible.

⁸ nPerf Awards broadband switzerland 2022

4 Evolution de la concurrence en matière de réseaux

L'évaluation de la concurrence se base en premier lieu sur le développement des infrastructures de réseau. Dans le domaine de la radiocommunication mobile, elle met l'accent sur la comparaison des rapports de forces entre les acteurs du marché. En revanche, en matière de réseaux fixes, elle détaille les zones dans lesquelles la concurrence favorise le déploiement des infrastructures, ainsi que les endroits où les technologies ou fournisseurs sont plus ou moins en concurrence sur les marchés de gros et de détail. Des indicateurs de concurrence typiques, tels que les parts de marché, le nombre de fournisseurs, l'évolution du chiffre d'affaires et la perte de clients, complètent l'analyse.

4.1 Réseaux mobiles

4.1.1 Extension des réseaux

L'extension des réseaux de radiocommunication mobile est toujours en cours chez tous les opérateurs, comme l'ont déjà montré les investissements. Le nombre d'antennes a augmenté pour toutes les technologies, à l'exception de la 2G (GSM, GPRS, Edge). Ce recul s'explique par l'abandon progressif, entre 2019 et 2021, des réseaux 2G de Salt et de Swisscom. Sunrise a en revanche maintenu l'exploitation jusqu'à fin 2022.

Technologie	2019	2020	2021
GSM (2G)	12'000	8'979	3'564
UMTS (3G)	15'248	16'004	20'195
LTE (4G)	14'256	15'230	16'051
NR ⁹ (5G)	681	4'490	6'729

Tableau 5 : Nombre d'emplacements d'antennes selon la technologie. Source : Statistiques des antennes OFCOM

4.1.2 Indicateurs de compétitivité

Selon la statistique des télécommunications, le nombre de fournisseurs de services mobiles a d'abord diminué, passant de 25 en 2019 à 23 en 2020, pour ensuite remonter à 28 en 2021, ce qui est un signe positif. De même, le nombre de clients aux réseaux mobiles a augmenté au cours de la période considérée.

Le taux d'attrition (*churn rate*¹⁰), à savoir la part de clients perdus sur une année, constitue un élément supplémentaire pour pouvoir apprécier la dynamique du marché. S'il est élevé, il indique que de nombreux clients ont changé d'opérateur. Les fournisseurs doivent alors redoubler d'efforts pour conserver leurs clients et en gagner de nouveaux au moyen d'offres attrayantes. En 2021, le taux d'attrition du marché de la communication mobile s'élève à 11.4%, alors que celui de Swisscom est légèrement supérieur, indiquant une perte de clientèle plus importante que la moyenne.

	2020	2021
Nombre de clients des services mobiles	9'798'688	9'888'103
Taux d'attrition du marché global	10.6%	11.4%
Taux d'attrition de Swisscom	11.7%	12.1%

Tableau 6 : Taux d'attrition (*churn rate*). Source : enquête en ligne

De 2020 à 2021, le chiffre d'affaires du marché de la communication mobile a légèrement baissé, de 4.8 à 4.7 milliards de francs, et égale celui du marché des prestations sur réseaux fixes. En comparaison, Swisscom a enregistré un chiffre d'affaires par client plus élevé, mais celui-ci ne cesse de diminuer et se rapproche de la moyenne pondérée de la branche (voir illustration 8)¹¹.

⁹ Les abréviations sont expliquées dans le document principal.

¹⁰ Le taux d'attrition correspond ici aux mouvements de la clientèle (clients perdus / [nombre de clients au début de la période + clients gagnés durant cette période]).

¹¹ Les données de base ont été traitées dans le but d'éliminer les valeurs aberrantes.

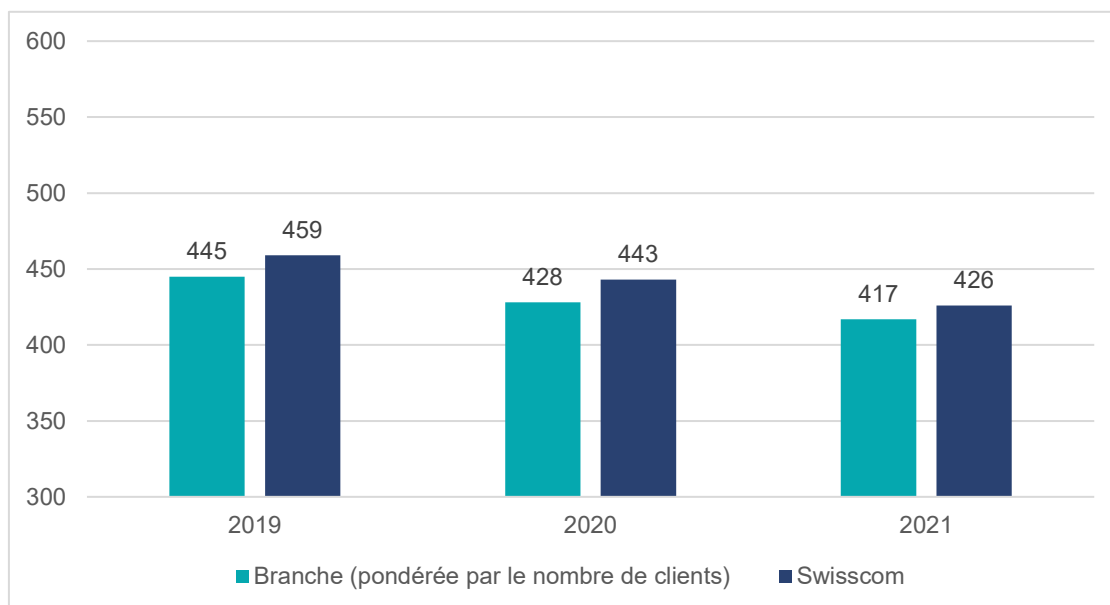


Illustration 8 : Chiffre d'affaires moyen par client des services mobiles, en CHF/année. Source : Enquête en ligne

Les parts de marché mesurées en nombre de clients n'ont guère évolué entre 2020 et 2021. Swisscom et Salt ont toutefois perdu du terrain, alors que Sunrise en a gagné. Si les parts de marché sont mesurées par rapport au chiffre d'affaires, le recul de Swisscom est plus significatif (-1.7%) et profite majoritairement à Sunrise (+1.2%) et à Salt (+0.3%)¹².

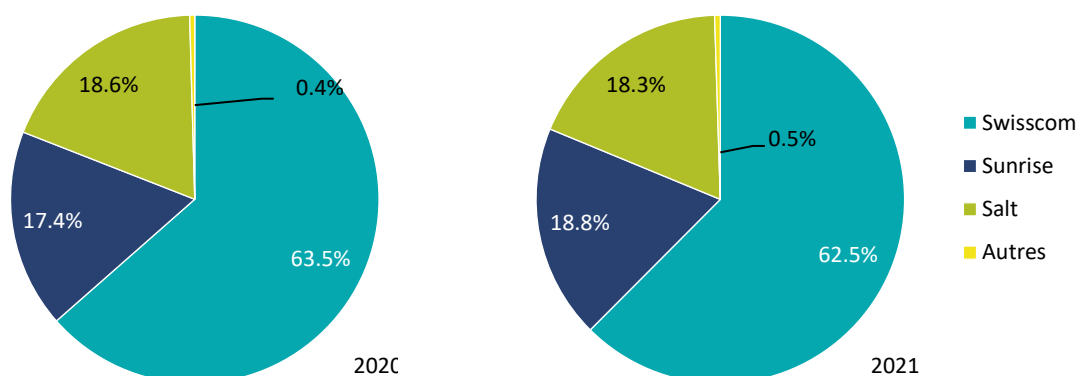


Illustration 9 : Nombre de clients sur les réseaux mobiles, parts de marché. Source : Enquête en ligne

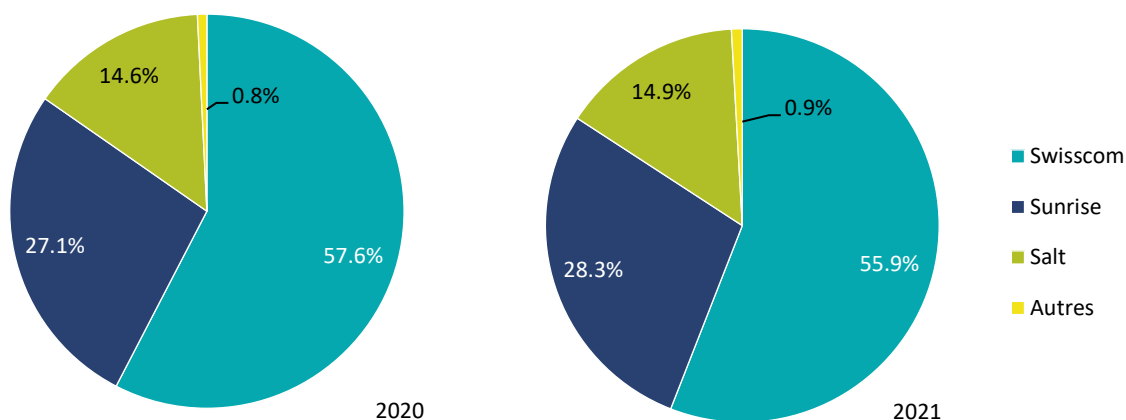


Illustration 10 : Chiffre d'affaires sur les réseaux mobiles, parts de marché. Source : Enquête en ligne

¹² Les différences par rapport aux pourcentages indiqués dans la statistique des télécommunications s'expliquent par le traitement différent des opérateurs de communication mobile sans réseaux propres, qui sont parfois comptés parmi les opérateurs de réseaux et parfois classés dans la catégorie « Autres ».

4.2 Réseaux fixes

4.2.1 Extension des réseaux

L'Atlas de la large bande exploité par l'OFCOM ([Atlas large bande.ch](https://atlaslargebande.ch)) fournit des données sur l'aménagement des infrastructures de réseau. Il rassemble les données relatives à la desserte et au raccordement des entreprises de télécommunication. Si ces données sont librement fournies, toutes les grandes entreprises de télécommunication participent néanmoins à l'exercice. En raison du caractère volontaire de la démarche, la collecte de données n'est toutefois pas exhaustive. Chaque fois, les données sont soumises à un contrôle de plausibilité exercé par l'OFCOM. Si elles correspondent aux bâtiments raccordés, les informations sur les unités d'utilisation raccordées (logements, locaux commerciaux, administrations) sont quant à elle extrapolées par l'OFCOM sur la base des données disponibles de l'Office fédéral de la statistique (OFS).

La collecte de données ne permet pas de faire une différence entre les bâtiments raccordés par une infrastructure propre et ceux couverts par un réseau tiers. En conséquence, il est impossible d'établir si un bâtiment dispose d'un seul ou de plusieurs fournisseurs de fibre optique disposant de leurs propres infrastructures.

Les réseaux de raccordement FTTH revêtent une importance particulière dans les réseaux fixes, bien que leur part de clients sur le marché global (28%) soit encore assez faible. En effet, il s'agit de l'infrastructure la plus performante, durable et utilisable à long terme. Par ailleurs, l'accès direct aux infrastructures est possible pour les fournisseurs tiers sur les réseaux FTTH (dans une architecture point à point), ce qui, selon la Commission fédérale de la concurrence (COMCO)¹³, est une condition préalable à une concurrence efficace.

En Suisse, fin 2022, quelque 3.31 millions d'unités d'utilisation (59% du nombre total) sont raccordées à un réseau de fibre optique (FTTH/FTTB). Le taux de raccordement varie fortement en fonction des régions et des types de territoire : 79% des logements et des locaux commerciaux sont raccordés dans les agglomérations, contre 35 à 40% seulement dans les communes rurales plus centrales et plus densément peuplées, et 24% dans les communes isolées et peu peuplées. S'agissant des régions, hormis les agglomérations, certaines zones rurales de Suisse orientale, de Suisse centrale, de l'Oberland bernois et du Bas-Valais sont également bien desservies. Cela montre que la rentabilité n'est pas le seul critère qui détermine où les réseaux sont déployés, mais que les communes ou les régions fixent également des objectifs de déploiement et les mettent en œuvre.

¹³ COMCO, [Droit et politique de la concurrence 2021/1](#), avril 2021, p. 227 ss

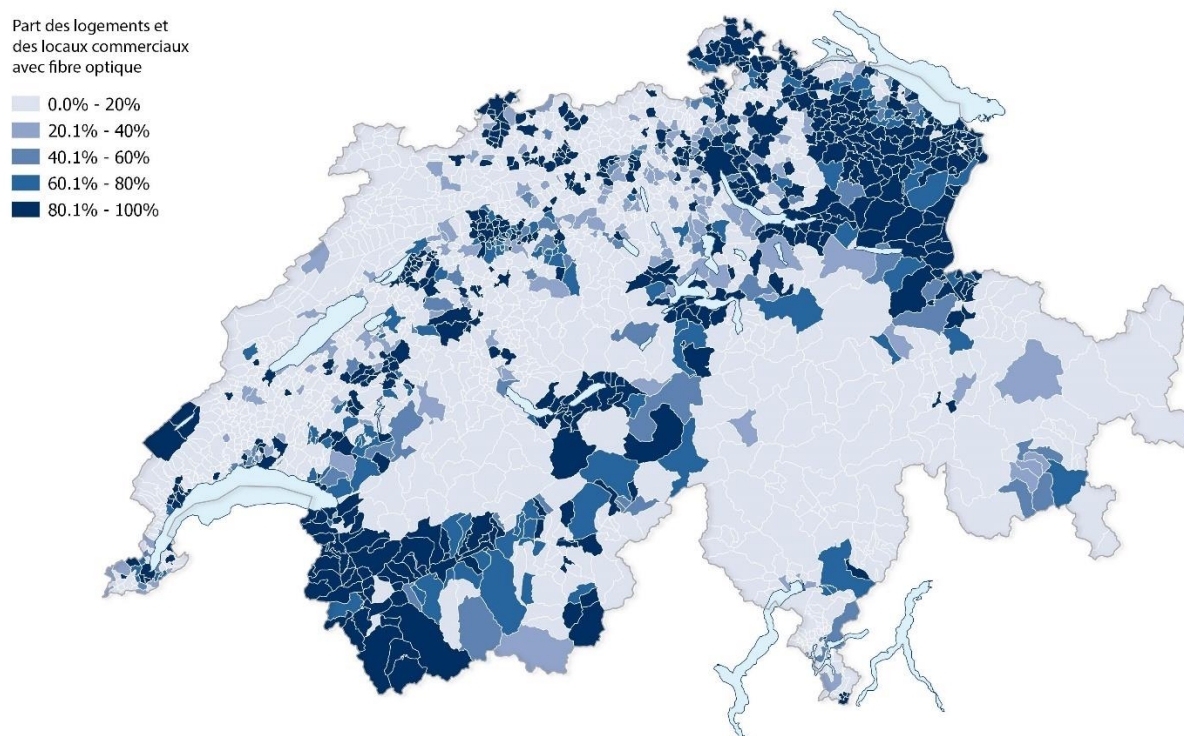


Illustration 11 : Représentation géographique de la part des logements et locaux commerciaux équipés en fibre optique (FTTH/FTTB), octobre 2022. Source : OFCOM Atlas de la large bande

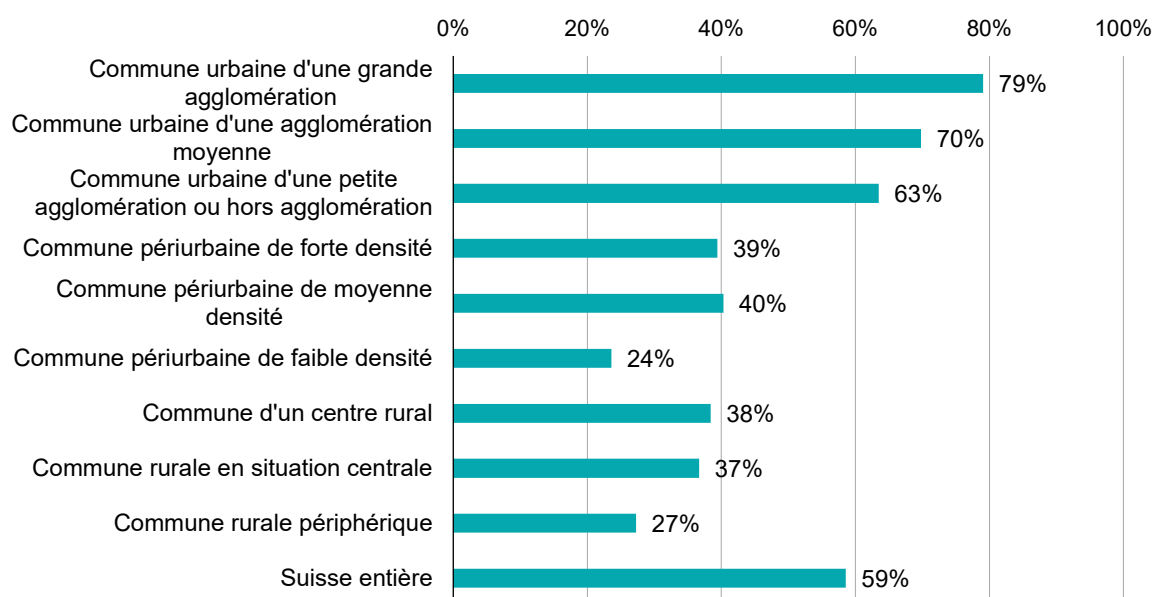


Illustration 12 : Parts des logements et locaux commerciaux équipés en fibre optique (FTTH/FTTB), classées selon la typologie des communes de l'OFS, octobre 2022. Source : OFCOM Atlas de la large bande

Près de 40% des unités d'utilisation en Suisse disposent simultanément des deux plateformes technologiques les plus performantes, soit les réseaux FTTH et les câbles coaxiaux. Cette proportion est nettement plus élevée dans les villes et les agglomérations que dans les zones périurbaines (géographiquement limitrophes d'une ville ou d'une agglomération) et rurales.

Dans le rapport « Stratégie de la Confédération en matière de très haut débit », le Conseil fédéral a indiqué qu'il visait une couverture aussi large que possible de tous les ménages et commerces,

avec 1 Gbit/s en téléchargement (stratégie du Gigabit)¹⁴. En octobre 2022, 46% des bâtiments et 80% de tous les raccordements bénéficient de cette vitesse et 20% des unités d'utilisation ne l'atteignent pas. Les communes rurales et périurbaines de faible densité présentent la plus faible couverture de ce débit.

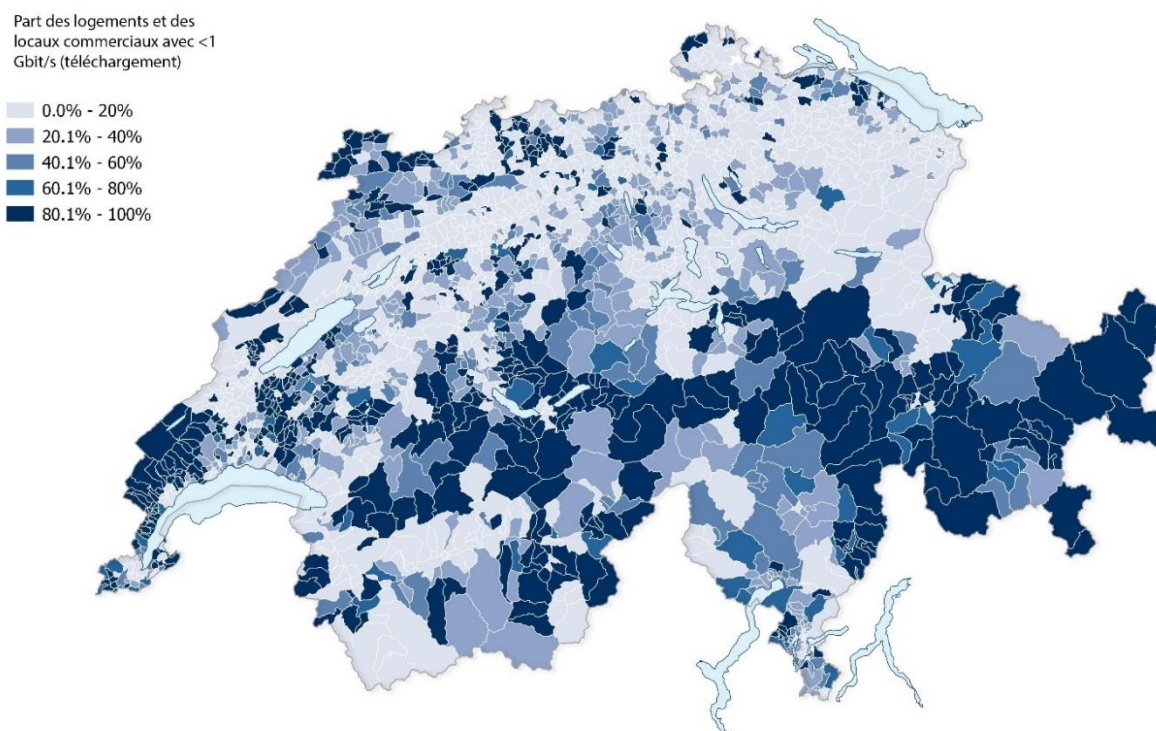


Illustration 13 : Représentation géographique de la part des logements et locaux commerciaux bénéficiant d'une vitesse de téléchargement inférieure à 1 Gbit/s, octobre 2022. Source : OFCOM Atlas de la large bande

Communes urbaines d'une grande agglomération	11.1%
Communes urbaines d'une agglomération moyenne	9.0%
Communes urbaines d'une petite agglomération ou hors agglomération	18.1%
Communes périurbaines de forte densité	19.4%
Communes périurbaines de moyenne densité	24.4%
Communes périurbaines de faible densité	48.8%
Communes d'un centre rural	33.2%
Communes rurales en situation centrale	27.1%
Communes rurales périphériques	65.9%
Suisse entière	20.3%
Urbaine	11.5%
Intermédiaire (zone périurbaine dense et centres ruraux)	25.3%
Rurale	45.2%

Tableau 7 : Pourcentage des logements et locaux commerciaux bénéficiant d'une vitesse de téléchargement inférieure à 1 Gbit/s, selon la typologie des communes de l'OFS, octobre 2022. Source : OFCOM Atlas de la large bande

¹⁴ L'Union Européenne (UE) poursuit l'objectif d'une large couverture avec 1 Gbit/s dans tous les Etats membre de l'UE.

4.2.2 Indicateurs de compétitivité

Selon la statistique des télécommunications, le nombre de fournisseurs de téléphonie sur réseaux fixes a augmenté entre 2019 et 2021, passant de 88 à 110. Quant au nombre de FST qui proposent des services Internet sur réseaux fixes, il a légèrement baissé passant de 170 à 160.

De 2020 à 2021, le nombre de clients sur réseaux fixes a augmenté de 1% et s'élève, fin 2021, à 4.36 millions. Durant la même période, Swisscom a perdu 1.3% de cette clientèle. En 2021, alors que le taux d'attrition du marché des services sur réseaux fixes n'atteint que 5.7% en considérant tous les FST, chez Swisscom, ce taux, qui atteint 9.6%, atteste de nombreux mouvements de clients. Cela signifie que Swisscom a perdu proportionnellement plus de clients que tout autre fournisseur.

En 2021, les FST ont enregistré un chiffre d'affaires d'environ 4.7 milliards de francs dans le domaine des services sur réseaux fixes, soit 1.1% de moins qu'en 2020.

Pendant la période sous revue, le chiffre d'affaires par client réalisé sur les réseaux fixes a légèrement baissé et s'élève en 2021, pour tous les fournisseurs y compris Swisscom, à 1'079 francs. Pour chacune des trois années, Swisscom génère à elle seule un chiffre d'affaires plus élevé par client (2021 : 1'303 francs). Entre 2019 et 2021, le chiffre d'affaires par client a baissé de 2.9% chez Swisscom et de 6.7% dans toute la branche.

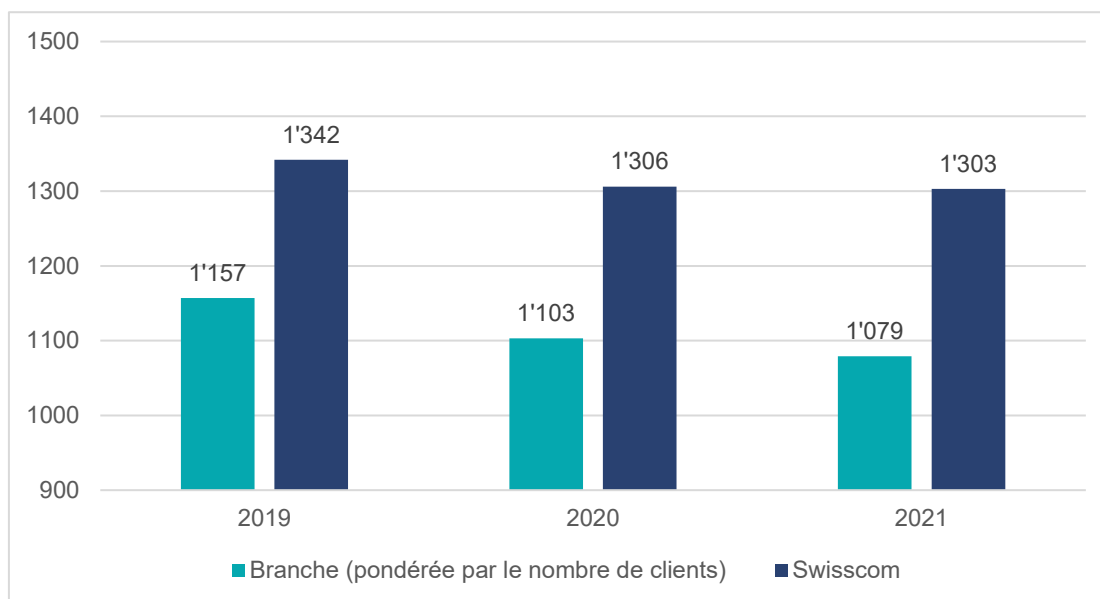


Illustration 14 : Chiffre d'affaires par client réalisé sur les réseaux fixes en CHF/année. Source : Enquête en ligne

Parts de marché des réseaux fixes

Les parts de marché sont restées relativement stables de 2020 à 2021, Salt ayant proportionnellement le plus progressé. En termes de nombre de clients, Swisscom a légèrement perdu des parts de

marché entre 2020 et 2021 (de 51.7% à 50.5%), tandis qu'en termes de chiffre d'affaires, elle est restée pratiquement stable à près de 61%.

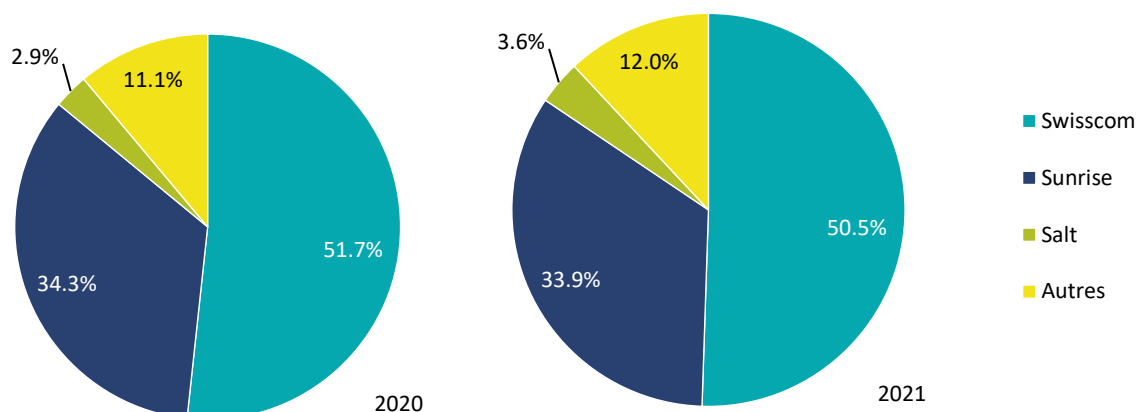


Illustration 15 : Nombre de clients des réseaux fixes, parts de marché en pourcents. Source : Enquête en ligne

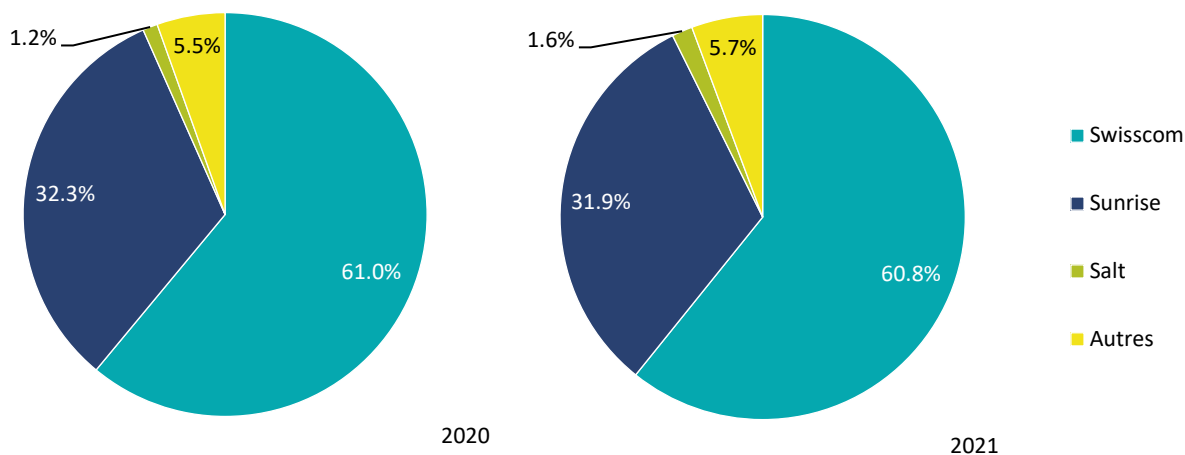


Illustration 16 : Chiffre d'affaires des réseaux fixes, parts de marché en pourcents. Source : Enquête en ligne

Parts de marché FTTH/FTTB

La part des clients finaux FTTH/FTTB est de 28% fin 2021. Selon la statistique des télécommunications 2021, sur les 3.1 millions de raccordements FTTH recensés par l'Atlas de la large bande, 1.52 million sont effectivement utilisés (54%).

La part de marché de Swisscom relative aux clients FTTH a chuté de 66% à 55% entre 2019 et 2021 ; en conséquence, la part des concurrents de Swisscom est passée de 34% à 45% en deux ans. Au cours de ces années, Swisscom a gagné moins de nouveaux clients FTTH que ses concurrents. Le nombre de clients FTTH de Salt a augmenté relativement fortement et sa part de marché, mesurée en termes de clients, est passée de 3.2% à 10.2%. Si Sunrise est restée stable, les « autres » ont également progressé.

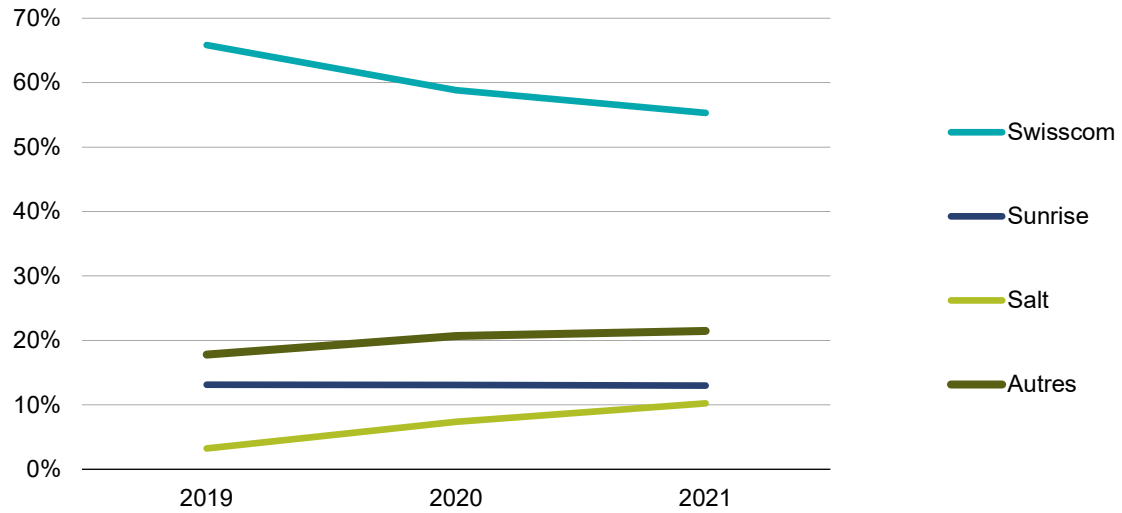


Illustration 17 : Parts de marché des clients FTTH actifs. Source : Enquête en ligne

La plupart des clients recourent aux services d'un FST via sa propre infrastructure de fibre optique. En 2021, 18% de tous les clients FTTH bénéficient des services d'un FST au travers d'une infrastructure tierce louée (ligne d'abonné ou haut débit).

5 Coûts et garantie de l'accès aux raccordements d'abonné

5.1 Importance du marché de gros

Sur le marché de gros, les opérateurs de réseaux vendent à d'autres FST des prestations de gros sous la forme d'accès aux réseaux ou de prestations de réseau, par exemple l'acheminement d'appels vocaux, l'accès à haut débit ou les lignes louées. Ces autres FST disposent généralement moins souvent d'une infrastructure de réseau propre. Les prestations de gros constituent une condition pour que ces FST puissent accéder au marché de détail en tant que prestataires.

Le raccordement des clients finaux aux réseaux de télécommunication requiert des investissements importants. Pour les réseaux fixes en particulier, les investissements dans les travaux de génie civil sont onéreux, raison pour laquelle seul un petit nombre d'opérateurs s'attaque au raccordement des bâtiments. Souvent, les économies de coûts qu'il est possible de réaliser grâce à la construction commune avec d'autres infrastructures sont déterminantes. Pour que les clients finaux puissent néanmoins profiter d'une offre de services variée et de qualité, il est très important que le marché de gros fonctionne.

A l'origine, la construction de réseaux se faisait dans des domaines clairement séparés les uns des autres et le plus souvent sous la forme de monopoles d'Etat. Ainsi, la construction du réseau téléphonique a été l'affaire des Postes, téléphones et télégraphes (PTT), tandis que les réseaux électriques et de télévision par câble ont généralement été construits par des monopoles locaux ou régionaux. La libéralisation du marché des télécommunications, intervenue en 1998, a posé les fondements d'une offre de services de télécommunication reposant sur les réseaux électriques et câblés.

Afin de faciliter l'entrée sur le marché d'autres FST face à Swisscom, issue de l'ancien monopole, le législateur a inscrit dans la LTC la possibilité d'accéder aux prestations de réseau des entreprises occupant une position dominante sur le marché. D'abord limitée aux prestations de gros de la téléphonie vocale, l'obligation de proposer des prestations intermédiaires a été étendue lors de la révision de la LTC en 2007. Le législateur a ajouté l'accès aux raccordements d'abonné (LRA) sur la paire torsadée de cuivre, l'accès aux canalisations de câbles et les lignes louées. Outre ces prestations de gros réglementées et soumises à une obligation d'offre, il existe également des prestations proposées sur une base volontaire et à des conditions définies par l'opérateur lui-même, comme le raccordement d'abonné sur fibre optique.

La LTC prévoit que les FST négocient d'abord entre eux les conditions des prestations de gros soumises à l'obligation d'offre (primauté des négociations). Ce n'est qu'en cas de divergences insurmontables qu'ils peuvent s'adresser à la Commission fédérale de la communication (ComCom). La ComCom règle alors les différends entre les deux parties au litige. Dans le cadre de cette procédure, elle s'assure que les prestations de gros assujetties à l'obligation d'offre sont proposées à des conditions transparentes et non discriminatoires ainsi qu'à des prix orientés sur les coûts. Ces principes doivent permettre de lutter contre les bénéfices excessifs des entreprises occupant une position dominante sur le marché.

Depuis la révision de la LTC en 2007, des procédures ont été ouvertes pour toutes les formes d'accès contre Swisscom et ses prestations de gros soumises à l'obligation de présenter une offre.

La structure du marché de gros est examinée ci-après sous le titre « Garantie de l'accès ». En particulier, il est intéressant de savoir si, en l'absence d'une obligation d'offre, les prestations de gros proposées sont suffisantes. Ensuite, le chapitre « Evolution des coûts/prix » met en lumière l'évolution des prix des principales prestations de gros soumises à l'obligation d'offre ainsi que les prix des lignes de raccordement à la fibre optique proposées sur une base volontaire.

5.2 Garantie de l'accès

5.2.1 Marché de gros en général

Sur les 318 participants à l'enquête en ligne, 149 ont indiqué qu'ils proposaient des prestations de gros, dont 63 sont des EAE, 32 des FST, 20 des communes et 18 d'autres entreprises de télécommunication. Selon leurs informations, 117 des 149 participants opèrent exclusivement sur le marché de gros. Au total, ces entreprises ont enregistré un chiffre d'affaires de 1.2 milliard de francs en 2020 et 2021. Celui-ci se répartit comme suit entre les réseaux fixes et mobiles :

	2020	2021
Prestations de gros sur réseaux fixes	690	680
Prestations de gros sur réseaux mobiles	470	510

Tableau 8 : Chiffre d'affaires généré sur le marché de gros en millions de CHF. Source : Enquête en ligne

Sur le marché de gros sur réseaux fixes, environ 75% du chiffre d'affaires a été réalisé par Swisscom, Sunrise et les Elektrizitätswerke Zürich (EWZ), qui opèrent au niveau local. Les parts des différents fournisseurs sont restées relativement constantes sur la période étudiée.

En ce qui concerne le marché de gros sur réseaux mobiles, Swisscom a généré nettement plus de 50% du chiffre d'affaires en 2021. L'ancien monopoliste est également clairement leader du marché au cours des années précédentes.

Des informations plus détaillées sur des produits de gros spécifiques ont été recueillies dans le cadre de l'enquête pour l'année 2021. L'accent a été mis sur les produits mentionnés dans le tableau ci-dessous¹⁵:

Installations de radiocommunication mobile	8
Haut débit	10
Colocalisation	21
Canalisations de câble	23
Lignes louées	61
Lignes de raccordement d'abonné	70

Tableau 9 : Nombre de fournisseurs par produit de gros en 2021. Source : Enquête en ligne

Le nombre de fournisseurs des différents produits de gros varie fortement. Il est le plus élevé pour les lignes de raccordement dégroupées (indépendamment de la technologie). Il faut toutefois tenir compte du fait qu'une grande partie des offres n'est proposée que dans une région géographiquement limitée, par exemple dans une commune ou dans la zone de desserte d'une EAE.

Les entreprises interrogées ont réalisé un chiffre d'affaires d'environ 420 millions de francs avec les produits mentionnés. Il y a donc une différence de quelque 770 millions avec le chiffre d'affaires total des prestations de gros, dont une grande partie concerne les prestations de gros sur le marché de la communication mobile. Les prestations de gros de la téléphonie vocale – sur lesquelles l'enquête n'a pas recueilli d'informations – devraient expliquer une grande partie de la différence sur les réseaux fixes et les réseaux mobiles, soit 260 millions de francs, respectivement 500 millions de francs. Les quelque 420 millions de francs se répartissent comme suit entre les produits de gros examinés :

¹⁵ Des explications sur les produits de gros sont disponibles sur le [site de l'OFCOM](#).

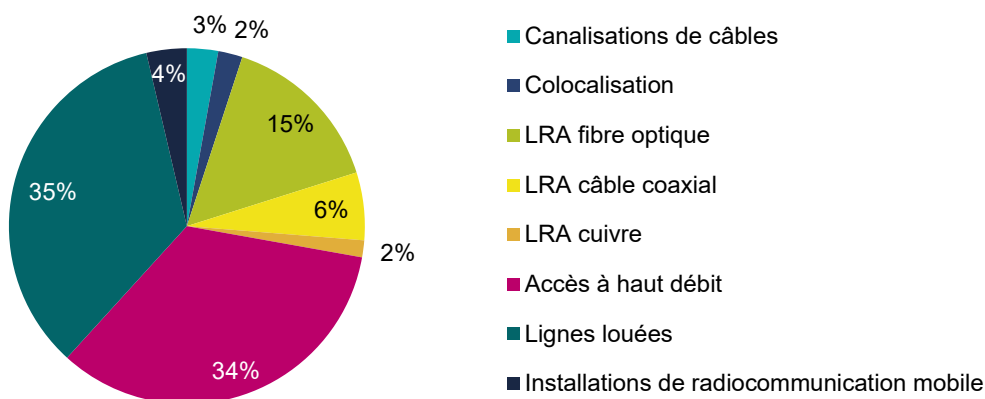


Illustration 18 : Parts du chiffre d'affaires des différents produits sur le chiffre d'affaires total des produits de gros¹⁶.
Source : Enquête en ligne

Le chiffre d'affaires a été réalisé à 84% avec le haut débit, les lignes louées et les lignes de raccordement en fibre optique. Ainsi, trois produits se taillent la part du lion sur le marché de gros, dont un seul (les lignes louées) est soumis à une obligation d'offre et à une réglementation des prix en cas de position dominante¹⁷. Dans l'enquête, Swisscom présente la part de marché la plus élevée pour presque tous les produits. Elle obtient ses meilleurs résultats avec les canalisations de câbles et le haut débit. Avec 22.5%, sa part de marché est la plus faible pour les lignes de raccordement en fibre optique, juste derrière les EWZ, qui ont une part de marché supérieure d'environ 4%, mais qui ne sont actifs que dans une zone géographique limitée.

Selon l'enquête, les produits de gros examinés sont proposés par une grande partie des fournisseurs (63% ou plus) à tous les clients commerciaux intéressés. Certains fournisseurs limitent toutefois leur offre à un seul client. Ces cercles de clients exclusifs concernent surtout le raccordement d'abonné et les canalisations de câbles, avec des offres majoritairement régionales (entreprises d'électricité, sociétés de réseaux câblés). Pour ces produits, la part des fournisseurs proposant des offres exclusives se situe entre 30 et 40%.

5.2.2 Demande en produits réglementés

L'entreprise Swisscom – en tant qu'unique fournisseur occupant une position dominante jusqu'à présent – rend compte tous les six mois de l'évolution de la demande de produits de gros réglementés¹⁸. Des rapports qu'elle établit, il ressort que seules les canalisations de câbles et la portabilité des numéros affichent une demande croissante pour les années 2019 à 2021. La demande de lignes dégroupées métalliques à paires torsadées en cuivre a diminué au cours de la même période, passant de 78'951 à 41'218 unités. Cette baisse s'inscrit dans une tendance initiée depuis le pic atteint en juin 2012 avec 316'551 lignes dégroupées en cuivre. Le recul constant de cette demande s'explique par le fait que de telles lignes ne permettent pratiquement plus d'offrir des connexions Internet avec des largeurs de bande concurrentielles. Elles sont donc devenues insignifiantes pour pouvoir fournir la prestation la plus importante du marché des services sur réseaux fixes. La demande de lignes louées réglementées a également fortement diminué. Alors qu'elle atteignait encore 824 unités en juin 2019, elle n'est plus que de 505 unités en décembre 2021, ce qui reflète également une tendance sur le long terme.

5.3 Evolution des coûts/prix

Les données relatives à l'évolution des prix des services d'accès ne sont pas très bonnes. Des chiffres solides ne sont disponibles que pour les prestations de gros proposées par Swisscom et pour les

¹⁶ Chiffre d'affaires uniquement des participants qui ont fourni des informations sur le chiffre d'affaires avec ces produits.

¹⁷ En ce qui concerne les lignes louées, la ComCom n'a constaté une position dominante que pour une partie du marché. La domination du marché dépend de la diversité de l'offre entre deux localités. Ainsi, pour la liaison de grandes localités par les réseaux centraux des FST, il existe plusieurs alternatives, alors que pour les liaisons locales, seule Swisscom est généralement présente en tant que fournisseur et occupe en conséquence une position dominante sur le marché.

¹⁸ Sur son site, Swisscom publie le rapport « Avancement du dégroupage » (en allemand) : [Raccordements Wholesale | Swisscom](https://www.swisscom.ch/fr/wholesale).

prix demandés majoritairement au niveau régional pour l'utilisation mensuelle des lignes de raccordement dégroupées en fibre optique. A cela s'ajoutent des informations sur les tarifs de terminaison des opérateurs de réseaux mobiles.

5.3.1 Marché de gros en général

Pour 2021, la moitié des prix des lignes de raccordement en fibre optique dégroupées se situent dans une fourchette allant de 17 à 24 francs.

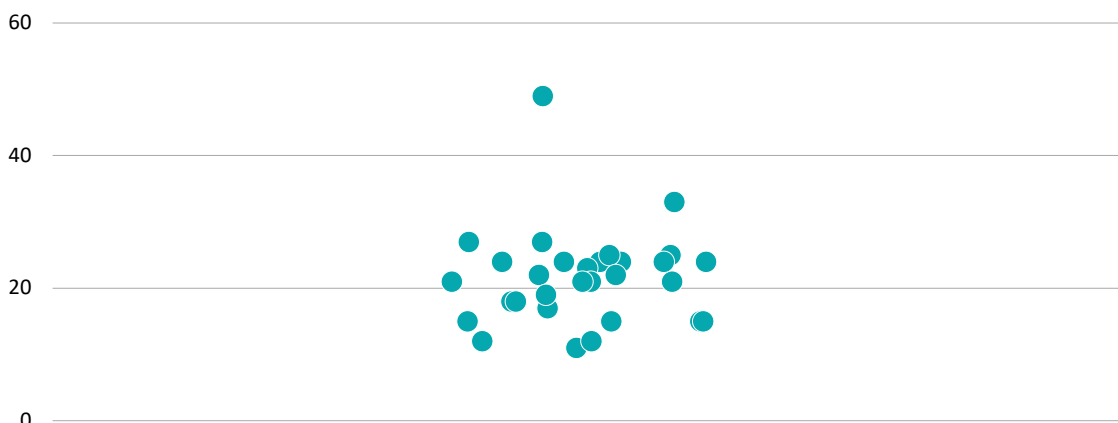


Illustration 19 : Prix des lignes de raccordement en fibre optique dégroupées en CHF/mois.

Source : Enquête en ligne

Le prix de location mensuel du service proposé par Swisscom sous le libellé « ALO » baisse de 29 à 25 francs¹⁹ durant la période sous revue. Il se rapproche ainsi du prix moyen grâce à l'intervention du Surveillant des prix²⁰, qui a conclu un accord à l'amiable avec Swisscom. A 25 francs, ce service fait malgré tout toujours partie des 25% d'offres les plus chères. La moitié des prix les plus avantageux se situe dans une fourchette variant de 11 à 21.50 francs.

Les tarifs de terminaison des appels sur les réseaux mobiles (tarifs de terminaison mobile) sont également soumis à l'obligation de présenter une offre orientée sur les coûts, conformément à l'art. 11 LTC, en cas de litige sur les conditions et en présence d'une position dominante sur le marché. Toutefois, aucun litige concernant le montant des tarifs de terminaison mobile n'a été porté devant la ComCom depuis un certain temps déjà, ce qui s'explique en partie par le fait que les trois grands opérateurs de communication mobile ont des intérêts convergents. Ils ne sont donc guère incités à remettre en question auprès de la ComCom l'orientation sur les coûts des tarifs de terminaison des autres opérateurs de réseaux mobiles. Pour les autres fournisseurs de services, une procédure complexe devant la ComCom représenterait une charge importante, de sorte qu'ils préfèrent également renoncer à faire vérifier par les autorités l'adéquation des tarifs de terminaison.

Les tarifs de terminaison des appels sur le réseau mobile de Swisscom sont restés stables à 2.8 centimes par minute. Ceux de Salt et de Sunrise ont légèrement baissé, passant de 3.5 centimes en 2019 à 3.3 centimes en 2021. Comparativement aux tarifs pratiqués sur les réseaux fixes, ils sont donc nettement plus élevés. Ainsi, en 2021, la terminaison d'un appel de quatre minutes chez Swisscom coûte environ quatre fois plus cher sur le réseau mobile que sur le réseau fixe.

	2019	2020	2021
Salt	3.5	3.4	3.3
Sunrise	3.5	3.4	3.3
Swisscom	2.8	2.8	2.8

Tableau 10 : Frais de terminaison mobile en centimes. Source : OFCOM

¹⁹ Swisscom Suisse SA, Access Line Optical, Manuel des tarifs, Versions 2-2 à 2-4

²⁰ Les règlements amiables du Surveillant des prix sont disponibles sur son [site web](#).

5.3.2 Prix des prestations de gros réglementées

En ce qui concerne les prix des prestations de gros réglementées, il n'est pas possible de fournir des informations détaillées en raison des procédures en cours provoquées par des désaccords sur les offres. Les prix de ces prestations n'ont pas encore été fixés de manière définitive depuis 2013. Suite à une décision du Tribunal administratif fédéral datant de 2016, Swisscom a dû réorienter les prix de ses prestations en fonction des coûts de la technologie de la fibre optique. En outre, une révision de l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST)²¹ est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014, par laquelle le Conseil fédéral entendait rapprocher les coûts des canalisations de câbles des coûts effectifs des fournisseurs occupant une position dominante, en particulier parce qu'une grande partie de l'infrastructure avait été construite à l'époque du monopole. Il s'agissait ainsi de tenir davantage compte des amortissements déjà réalisés. Par la suite, Swisscom a revu ses modèles de coûts, ce qui a conduit à de longues procédures d'instruction et à deux décisions volumineuses de la ComCom, qui ont été notifiées en février 2019. Ces décisions ont été contestées devant le Tribunal administratif fédéral, tant par les requérants que par Swisscom. Le 16 juillet 2021, le Tribunal administratif fédéral a rendu sa décision. Il a confirmé la plupart des décisions de la ComCom, mais a également renvoyé certains points à l'instance inférieure pour un examen approfondi. En avril 2023, la ComCom a notifié ses décisions sur les points en suspens. Celles-ci ont fait l'objet d'un nouveau recours, de sorte qu'il n'est pas possible à l'heure actuelle de tirer des conclusions définitives sur les prix réglementés.

²¹ RS 784.101.1

6 Evolution du service universel

6.1 Rôle et organisation du service universel : un bref rappel

Dans un environnement concurrentiel, il incombe principalement aux forces du marché de répondre aux besoins des usagers. Toutefois, quand la demande ne peut pas être assouvie ou alors ne l'être qu'à des conditions jugées insatisfaisantes, le service universel prend le relai, en garantissant la fourniture de services de télécommunication jugés essentiels à chaque personne qui en exprime le besoin.

C'est la ComCom qui est chargée de veiller à ce que le service universel soit garanti dans notre pays. Pour ce faire, elle octroie périodiquement une concession de service universel à un (ou plusieurs) FST, soit au terme d'un appel d'offres public, soit par désignation d'un FST faute d'un nombre suffisant de candidats intéressés par l'exercice.

La liste exacte des prestations du service universel ainsi que les modalités de leur fourniture (*i.e.* critères de qualité et prix plafonds) sont fixées dans l'OST. Précisons que le Conseil fédéral adapte régulièrement l'étendue du service universel afin de prendre en compte les avancées technologiques ainsi que les nouveaux besoins de la société et de l'économie. La plupart du temps, les adaptations sont réalisées dans la perspective de l'attribution d'une nouvelle concession de service universel.

Enfin, précisons qu'au cas où la fourniture du service universel devait, en dépit d'une gestion efficace, engendrer des coûts pour le concessionnaire du service universel, celui-ci pourrait requérir une compensation financière qui serait financée par la perception d'une redevance auprès de tous les FST (solution dite du fonds sectoriel). Jusqu'à présent, il n'a toutefois pas été nécessaire d'activer un tel mécanisme de financement.

6.2 Situation durant la période sous revue

6.2.1 Concessionnaire du service universel

La concession de service universel a été attribuée à l'entreprise Swisscom en décembre 2016 et porte sur la période allant du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2022. En mai 2022, elle a été prolongée sans modification jusqu'au 31 décembre 2023²². Swisscom n'a demandé aucune compensation financière en guise de participation au coût total net du service universel.

Par ailleurs, la ComCom a fait usage pour la première fois de sa prérogative à ne pas mettre sur pied un appel d'offres public et a octroyé cette concession « directement » à Swisscom. En effet, au terme d'un sondage d'intérêt organisé auprès des grands acteurs du marché susceptibles de fournir le service universel, il s'est avéré que seule Swisscom était intéressée à assumer cette responsabilité²³.

6.2.2 Prestations du service universel et modalités de fourniture

La concession de service universel 2016 – 2023 prévoit la mise à disposition des prestations suivantes par le biais d'un raccordement multifonctionnel basé sur la technologie IP (voir art. 15 OST²⁴) :

- le service téléphonique public qui permet de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux avec un numéro, respectivement trois numéros d'appel ainsi qu'une, voire deux inscriptions (pour les ménages) dans l'annuaire du service téléphonique public ;

²² ComCom, Communiqué de presse, [La ComCom prolonge d'une année la concession de service universel en matière de télécommunications](#), 19.05.2022; consulté le 08.06.2023.

²³ ComCom, Communiqué de presse, [Swisscom continuera d'assurer le service universel en matière de télécommunications](#), 15.12.2016; consulté le 08.06.2023.

²⁴ Le présent rapport d'évaluation sera adressé au Parlement en 2024 et couvre une période de trois ans à compter de l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2021 de la Loi sur les télécommunications (LTC) modifiée. Par conséquent, le lecteur est invité à se référer à la teneur des dispositions de l'OST valables durant la période sous revue, donc avant le 1^{er} janvier 2024.

- le service d'accès à Internet garantissant un débit de transmission de 10 Mbit/s en téléchargement et de 1 Mbit/s en téléversement²⁵ ;
- un service de transcription, accessible 24 heures sur 24, traitant également les appels d'urgence ainsi qu'un service de relais des messages courts (SMS) à l'intention des personnes malentendantes ;
- un service de relais par vidéo-téléphonie accessible durant certaines plages horaires à l'intention des personnes malentendantes ;
- un service d'annuaire et de commutation pour les personnes malvoyantes et à mobilité réduite, accessible 24 heures sur 24 et dans les trois langues officielles.

On observera à ce propos que la mission du service universel est de fournir des prestations de base, via un raccordement dont les caractéristiques exactes sont laissées à la libre appréciation du concessionnaire du service universel (principe de la neutralité technologique), et non de mettre à disposition tel ou tel type de raccordement de manière à promouvoir le déploiement d'infrastructures modernes sur l'ensemble du territoire.

Afin de garantir le caractère abordable des services – ce qui s'avère particulièrement important lorsque les usagers n'ont pas la possibilité de recourir à la concurrence – des prix plafonds ont été fixés pour tous les services de télécommunication susmentionnés, y compris pour les communications téléphoniques (voir art. 22 OST). Par exemple, le prix plafond pour le service téléphonique public avec un numéro, y compris le raccordement, a été fixé à 23.45 francs par mois hors TVA ou celui établi pour le service d'accès à Internet à 45 francs par mois hors TVA. Le concessionnaire a l'obligation de respecter cette limite, mais il peut librement offrir des prix plus bas s'il le juge approprié. Par ailleurs, il existe une obligation de gratuité pour les services conçus pour les personnes en situation de handicap, lesquels ne sont pas des services de télécommunication mais des prestations de nature sociale fournies grâce à des services de télécommunication. Si l'accès à ces services peut être payant, à un prix toutefois non discriminatoire, leur utilisation ne doit en revanche pas occasionner de frais.

Enfin, des critères de qualité ont été établis pour toutes les prestations offertes dans le cadre du service universel (voir art. 21 OST). Ces critères vont du délai de mise en service d'un raccordement à la précision de la facturation, en passant par la disponibilité du service d'accès à Internet ou encore le temps de réparation.

6.2.3 Situation sur le terrain

Compte tenu de la desserte actuelle des réseaux de télécommunication dans notre pays et de l'état de la concurrence sur le marché, les usagers du service universel ne représentent qu'une infime fraction de l'ensemble des usagers. Preuve en est, à la fin décembre 2021, Swisscom comptait quelque 110'000 abonnements pour le service téléphonique public (avec un ou trois numéros de téléphone), un peu plus de 1'300 abonnements pour le seul service d'accès à Internet et presque 5'000 abonnements pour l'offre groupée comprenant à la fois le service téléphonique public et le service d'accès à Internet.

Dans certains cas exceptionnels, il peut arriver que, pour des raisons techniques ou économiques, le concessionnaire du service universel ne soit pas en mesure de mettre à disposition un raccordement garantissant un débit de transmission de 10/1 Mbit/s. Dans de tels cas, il est autorisé soit à réduire l'étendue de la prestation, soit à renoncer à fournir le service s'il existe sur le marché une offre substitutive à des conditions comparables. Si Swisscom a jusqu'à ce jour toujours répondu favorablement à toute demande quelle qu'elle soit, il lui arrive en revanche de réduire l'étendue de la prestation. Ainsi, au 31 décembre 2021, on comptait 2'738 raccordements qui n'étaient pas en mesure de fournir un débit de transmission constant de 10/1 Mbit/s. Des solutions ont toutefois été mises en place pour ces usagers-là, généralement après les avoir consultés. Ainsi, 835 unités étaient desservies totalement ou partiellement avec du satellite, 1'044 avec une solution totalement ou partiellement

²⁵ A ce propos, on signalera que le Conseil fédéral a adapté les débits de transmission garantis en cours de concession, les faisant passer de 3 à 10 Mbit/s en téléchargement et de 0,3 à 1 Mbit/s en téléversement à partir du 1^{er} janvier 2020. En prenant une telle décision, le Conseil fédéral a mis en œuvre une motion adoptée par le Parlement (*i.e.* motion Candinas 16.3336).

mobile et 859 avec un raccordement filaire (DSL) fournissant un débit inférieur à celui normalement garanti.

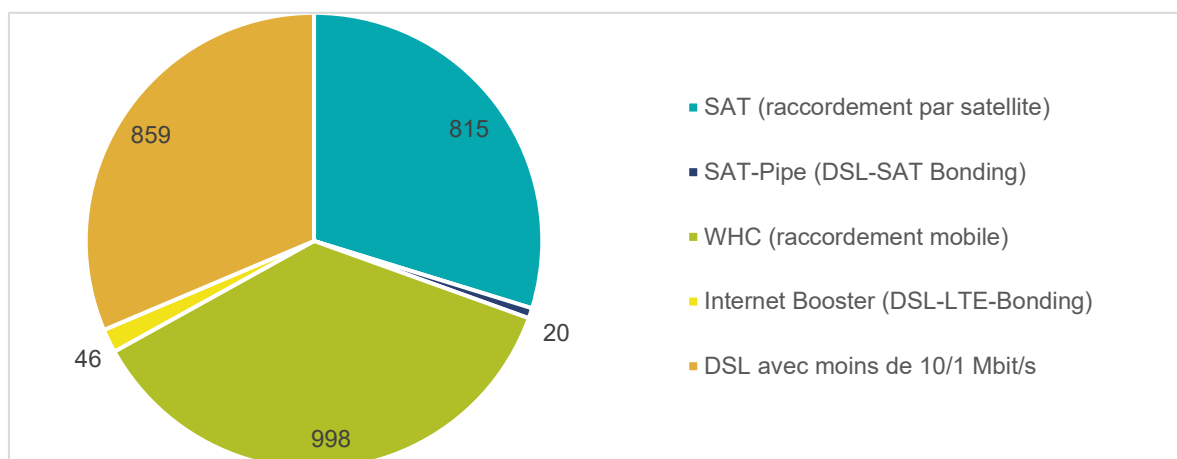


Illustration 20 : Exceptions du service universel en matière d'accès à Internet au 31.12.2021. Source : Swisscom

L'utilisation des services mis à la disposition des personnes en situation de handicap est présentée dans le tableau suivant. Le seul service qui connaît un succès florissant – avec une augmentation du nombre de communications de 47.4% entre 2019 et 2021 – est le service de relais par vidéo-téléphonie²⁶. A l'inverse, le recours au service de relais des messages courts diminue au fil du temps. Enfin, on ne peut dégager aucune tendance claire pour les deux services restants (i.e. service de transcription pour malentendants et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite).

	2019	2020	2021
Service de transcription pour malentendants			
Nb de communications établies par et pour des malentendants	29'386	30'371	27'462
Durée totale des communications (en minutes)	145'836	157'557	144'716
Service de relais des messages courts pour malentendants			
Nb de messages courts (SMS) relayés	4'290	3'608	3'531
Service de relais par vidéo-téléphonie pour malentendants			
Nb de communications relayées	35'764	46'541	52'718
Durée des communications relayées (en minutes)	168'663	244'709	275'750
Service de commutation pour personnes malvoyantes ou à mobilité réduite			
Nb de communications établies	186'866	221'051	211'000

Tableau 11 : Services pour malentendants et service de commutation pour personnes malvoyantes et à mobilité réduite. Source : OFCOM

En matière de qualité, le concessionnaire est tenu de livrer annuellement un rapport à l'OFCOM dans lequel figurent les mesures réalisées pour chaque critère mentionné dans l'OST, conformément aux spécifications édictées plus en détail dans des prescriptions techniques et administratives²⁷. Selon les rapports établis pour les années sous revue (2019 – 2021), la qualité des prestations du service universel était bonne. En effet, les objectifs fixés ont été atteints pour toutes les mesures et même dépassés à plusieurs reprises.

²⁶ Dans ce cas-là, l'intermédiation entre la personne malentendante et la personne entendante est assurée par un interprète pratiquant la langue des signes.

²⁷ OFCOM, Prescriptions techniques et administratives concernant la qualité du service universel, Édition 9, entrée en vigueur le 01.01.2021; [RS 784.101.113/1.2 Qualité du service universel](#), consulté le 08.06.23.

6.3 Adaptation du service universel

Comme mentionné plus haut, le service universel n'est pas gravé dans le marbre puisque le Conseil fédéral a le devoir de le faire évoluer de manière à ce que les prestations dont il garantit la fourniture collent le mieux possible aux besoins de l'époque et à l'état de la technique. Comme par le passé, il a donc profité de l'attribution d'une nouvelle concession valable à partir du 1^{er} janvier 2024 pour entamer une réflexion approfondie sur l'avenir du service universel et procéder ensuite à un certain nombre d'ajustements.

L'ensemble de l'exercice a débuté par une analyse détaillée qui a donné lieu à la publication d'un rapport en 2021²⁸ indiquant quelles prestations devraient idéalement faire partie du service universel dans le futur. Les bases étant jetées, le Conseil fédéral a ensuite lancé le processus de révision de l'OST, lequel s'est achevé par l'adoption des modifications proposées en décembre 2022²⁹. Puis, la ComCom a pris le relais et a alloué la nouvelle concession de service universel à Swisscom³⁰.

Par rapport à la situation actuelle en matière de prestations du service universel, il est un changement de taille à signaler, soit l'introduction d'un service d'accès à Internet avec un débit de transmission de 80 Mbit/s en téléchargement et de 8 Mbit/s en téléversement, en sus de l'accès actuel de 10/1 Mbit/s. Cette modification est largement induite par les enseignements tirés de la pandémie de Covid-19 et par la nécessité d'offrir à l'ensemble de la population un service d'accès plus performant à Internet.

²⁸ OFCOM, Rapport sur le service universel à partir de 2024, Analyse de l'étendue des prestations du service universel, 26.11.2021; [Rapport d'analyse du service universel 2024](#), consulté le 08.06.2023.

²⁹ OFCOM, Communiqué de presse, [Internet plus rapide inscrit dans le service universel](#), 16.12.2022; consulté le 08.06.2023.

³⁰ ComCom, Communiqué de presse, [Swisscom continuera de fournir le service universel dans le domaine des télécommunications](#), 16.05.2023, consulté le 08.06.2023.