



09.03.2007

Ordonnance sur les services de télécommunication (OST) Rapport explicatif

L'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) a subi une révision totale.

Les principales nouveautés concernent la protection des consommateurs (chapitre 5: services à valeur ajoutée, chapitre 6: organe de conciliation) et l'accès aux ressources et services des fournisseurs occupant une position dominante sur le marché (chapitre 7).

Afin d'éliminer les obstacles à l'entrée sur le marché et de s'adapter à la réglementation européenne sur les télécommunications, le législateur a décidé de supprimer le régime de la concession pour la fourniture de services de télécommunication. Les fournisseurs de services de télécommunication ne sont plus soumis qu'à une obligation unifiée d'annoncer. Ce changement a exigé un remaniement purement formel de l'OST. Le terme "concessionnaire de services de télécommunication" a ainsi été remplacé par "fournisseur de services de télécommunication". De même, la dénomination "autorité concédante" a généralement été remplacée par "Commission fédérale de la communication" ("Com-Com") ou "Office fédéral de la communication" ("OFCOM") suivant la compétence de ces autorités.

Les termes "abonné" et "usager" ont été systématiquement remplacés par les termes déjà existants "client" et "utilisateur".

Rappelons qu'en vue de l'octroi de la concession de service universel à partir du 1^{er} janvier 2008, les dispositions en la matière ont fait l'objet d'une modification de l'ancienne OST qui a été adoptée par le Conseil fédéral le 13 septembre 2006 (RO 2006 3939). Une partie des nouvelles dispositions est entrée en vigueur le 10 octobre 2006, l'autre partie entrera en vigueur le 1er janvier 2008. La nouvelle OST reprend ces modifications et tient compte de leur entrée en vigueur en deux étapes (cf. art. 109, al. 2). Seules les modifications apportées aux dispositions relatives au service universel en raison de la modification de la LTC du 24 mars 2006 sont commentées ci-après.

Chapitre 1: Définitions

Art. 1, let. a et b

Les termes "abonné" et "usager" ont été systématiquement remplacés par les termes déjà existants "client" et "utilisateur".

Art. 1, let. c

Les services à valeur ajoutée ne sont pas des services de télécommunication au sens de l'art. 3, let. b, LTC. Ils ont toutefois un rapport étroit avec ces derniers, car ils sont fournis au moyen de services de télécommunication et encaissés par le fournisseur de services de télécommunication, que ce soit via la facture de téléphone ou par le débit d'une carte prépayée (ou d'un compte prépayé).

La palette des prestations fournies pour ce type de services est très vaste et en constante évolution. Elle peut aller du conseil en ligne (informatique, juridique, médical ou autre), à la transmission d'informations (bourse, météo, horoscope), en passant par la livraison de sonneries et logos ou la commande et l'impression de tickets (de concert ou de train).

Il est donc déterminant que la prestation soit fournie au moyen de services de télécommunication et qu'elle soit facturée par le fournisseur de services de télécommunication en plus des services de télécommunication. Que l'encaissement s'effectue au moyen de la facture de téléphone, par une facturation séparée ou par le débit d'une carte prépayée n'a aucune incidence. Peu importe que la livraison ou la consommation de la prestation soit immédiate ou différée. Il en va ainsi, par exemple pour le recours à un service de réveil téléphonique, pour lequel la prestation ne sera délivrée qu'ultérieurement, selon les indications fournies par l'utilisateur (heure de réveil désirée).

Une consultation médicale ou juridique par téléphone, pour laquelle une facture séparée est établie par le fournisseur de la prestation, ne doit pas être considérée comme un service à valeur ajoutée au sens de l'OST.

Les dispositions de l'ordonnance du 11 décembre 1978 sur l'indication des prix (OIP; RS 942.211) s'appliquent également aux services qui ne correspondent pas à la définition formulée à l'art. 1, let. c. L'OIP vise en effet également les services qui sont facturés par des tiers ainsi que les services qui ne sont que proposés au moyen de services de télécommunication, mais pas fournis par ce biais. Les règles sur l'indication du prix et sur l'acceptation de l'offre s'appliquent à tout service proposé par téléphone. Les règles relevant du droit des télécommunications (prix plafonds, identification des services à valeur ajoutée sur la base du numéro, possibilités de blocage données aux clients, obligation d'avoir un siège dans l'un des Etats membres de la Convention de Lugano) ne sont nécessaires et justifiées que dans la mesure où les services à valeur ajoutée sont fournis et facturés avec des services de télécommunication. Pour tous les autres services, les règles générales du droit civil sont suffisantes pour protéger le client contre des abus, car celui-ci reçoit une facture directement du prestataire de services. Il ne paie pas s'il n'est pas d'accord avec la facture. Il incombe ensuite au prestataire de services d'exiger du client le paiement de la facture, le cas échéant devant le tribunal.

Chapitre 2: Dispositions communes sur les services de télécommunication

Art. 3

Suite à l'abandon du régime de la concession de services de télécommunication, cet article a été reformulé et adapté à l'obligation d'annoncer.

Certaines concessions de radiocommunication ne sont octroyées que pour quelques jours, en particulier dans le domaine des services mobiles et par satellite, par exemple pour des retransmissions et des reportages (VSAT/SNG, ENG/OB). Aussi, pour des raisons pratiques, les fournisseurs de tels services sont-ils exemptés de l'obligation d'annoncer (al. 1, let. b).

Art. 4

Comme l'explique le message relatif à la LTC, le nouvel art. 4, al. 3, LTC habilite le Conseil fédéral à prévoir que les fournisseurs de services de télécommunication qui ont cessé toute activité sont rayés de la liste. Le Conseil fédéral confie cette tâche à l'OFCOM, de même que l'établissement de la liste.

Pour constater qu'un fournisseur a cessé ses activités, l'OFCOM peut, selon le message, entre autres utiliser les données statistiques qui lui ont été communiquées conformément à l'art. 59, al. 2^{bis}, let. d, LTC.

Art. 5

Il s'agit ici aussi d'une simple adaptation de la terminologie au régime de l'obligation d'annoncer.

Art. 6, al. 2

La modification apportée à cette disposition est d'ordre rédactionnel et supprime une redondance.

Art. 8

Selon l'ancien système, les fournisseurs de services de télécommunication qui utilisaient le spectre des fréquences recevaient une concession de radiocommunication dans le cadre de la concession de services. Comme le nouveau système a abandonné le régime de la concession de services, la concession de radiocommunication permettant de fournir des services de télécommunication en utilisant des fréquences est octroyée de manière séparée, selon les dispositions de l'ordonnance sur la gestion des fréquences et les concessions de radiocommunication (OGC; RS 784.102.1).

Art. 9

Selon l'art. 6, let. d, LTC, les fournisseurs de services de télécommunication doivent proposer un nombre adéquat de places d'apprentissage. Les données de l'Office fédéral de la statistique (OFS) indiquent que la part de places d'apprentissage par rapport aux postes de travail (à plein temps) se situe entre 3 et 5% toutes branches économiques confondues (indicateur de formation professionnelle). Pour ce qui est de la branche des télécommunications, le pourcentage de places d'apprentissage varie tellement d'une entreprise à l'autre qu'aucun indicateur de formation professionnelle raisonnable ne peut en être déduit.

Les dispositions proposées visent à garantir que les fournisseurs de services de télécommunication offrent un nombre de places d'apprentissage minimum. Comme ces places ne peuvent toutefois en règle générale pas être offertes sous la forme de temps partiel, le nombre de places d'apprentissage requis peut être arrondi au prochain nombre entier. Il en résulte que les entreprises occupant moins de 33 personnes à temps complet ne sont pas tenues de former des apprentis. Selon la statistique officielle sur les télécommunications, actuellement 24 fournisseurs de services de télécommunication offrent 33 postes à plein temps ou plus. Six d'entre eux atteignent déjà le minimum de 3 % d'apprentis; sept forment des apprentis, mais pas suffisamment; quant aux 11 restants, ils n'offrent encore aucune place d'apprentissage. Pour se conformer à la loi, les 18 entreprises qui ne satisfont pas à la nouvelle réglementation devront créer au total environ 90 places d'apprentissage.

Comme la mise à disposition initiale de places d'apprentissage exige des investissements importants, un délai de 18 mois à compter de l'entrée en vigueur de l'ordonnance (art. 109, al. 3) ou de l'enregistrement de l'annonce est accordé pour l'application de cette mesure.

L'al. 2 tient compte de la structure organisationnelle des unités formatrices. La collaboration est toutefois limitée aux entreprises de la branche; les places d'apprentissage offertes dans un autre domaine n'entrent donc pas dans le calcul.

Art. 10

L'art. 10 se fonde sur l'art. 12a, al. 1, LTC. Ce dernier a été introduit sur proposition du Parlement. L'argument avancé était que lorsque quelqu'un téléphone de son portable vers un autre appareil mobile, il lui est impossible de savoir s'il appelle sur un numéro dans le même réseau ou dans un autre réseau. En effet, l'appelé peut avoir transféré son numéro de l'opérateur d'origine, généralement iden-

tifiable par le numéro, vers un autre fournisseur. L'appelant ignore donc s'il devra payer le tarif avantageux d'une communication sur son réseau, ou celui, jusqu'à 60 fois plus élevé, d'une communication sur un autre réseau. L'art. 10 ne s'applique pas aux appels effectués à partir du réseau fixe vers le réseau mobile ou à l'intérieur du réseau fixe, les différences de prix étant dans ces cas nettement moindres. Qui plus est, les fournisseurs seraient beaucoup plus nombreux à devoir élaborer une solution technique.

Sont par exemple considérés comme des groupes de clients de services de téléphonie mobile au sens de l'al. 1, 2^e phrase, les clients de mobilezone, m-budget, coopmobile ou Orangeclick.

Il appartient aux fournisseurs de services de télécommunication de déterminer comment ils entendent appliquer cette disposition, mais le client doit pouvoir connaître clairement le tarif qui s'applique (p. ex. grâce à une annonce automatique des tarifs diffusée avant l'établissement de la communication). Les solutions envisagées sous forme de demandes par SMS ou sur une hotline d'information permettant de définir à quel réseau est rattaché un numéro portable se sont avérées trop lourdes pour les consommateurs, qui n'ont pas d'éléments sur lesquels se baser pour évaluer s'il vaut la peine de recourir à ces services avant d'effectuer un appel.

Il se peut que certains clients soient agacés et dérangés par ce genre d'indications. Les fournisseurs doivent donc offrir à leurs clients la possibilité d'activer ou de désactiver ce service, par exemple en passant par le site Internet de l'opérateur, par une hotline ou au moyen d'un code.

Al. 2

Certaines offres de services de télécommunication prévoient que le client dispose chaque mois d'un nombre déterminé de minutes de communications téléphoniques gratuites ou à prix réduit, ou qu'il peut transmettre gratuitement ou à un tarif avantageux une certaine quantité de données. Dans ce cas, le client doit savoir quand ce quota est épuisé.

Techniquement, le décompte ne peut être établi immédiatement. Par conséquent, l'indication de la part gratuite restante n'est pas possible en temps réel.

Al. 3

Les exceptions sont dictées par des raisons techniques (communications à l'étranger, itinérance internationale) et par le fait que les services à valeur ajoutée sont soumis à un mécanisme différent d'indication des prix.

Art. 11

L'art. 11 se fonde sur l'art. 12d LTC. L'art. 12d, al. 2, LTC, charge le Conseil fédéral de définir le contenu minimal d'une inscription dans les annuaires. L'art. 11 OST définit ce contenu de manière générique quel que soit le service de télécommunication.

Les annuaires ont pour but premier de faciliter le contact entre les utilisateurs d'un service de télécommunication. Il est également dans l'intérêt des fournisseurs de services de télécommunication de publier des annuaires afin de favoriser et de faciliter l'établissement de communications et de générer des revenus.

L'élément de base dans l'établissement d'un annuaire est bien évidemment la ressource d'adressage par le biais de laquelle un utilisateur pourra être contacté par les autres (let. a). Les autres informations composant l'inscription dans un annuaire doivent permettre de désigner un utilisateur sans risque de confusion avec d'autres utilisateurs portant le même nom, par exemple. En plus du nom et du prénom ou de la raison sociale dans le cas d'une personne morale (let. b), l'adresse complète de l'utilisateur (let. d) permet de le désigner sans risque de confusion. Afin de permettre une recherche plus efficace dans les annuaires, les utilisateurs ont la possibilité de désigner la rubrique professionnelle sous laquelle ils souhaitent apparaître (let. c). Ceci est particulièrement intéressant dans le cadre de l'édition d'annuaires commerciaux (pages jaunes).

Le signe distinctif permettant aux utilisateurs de signaler leur souhait de ne pas recevoir de messages publicitaires de tiers et que les données les concernant ne soient pas communiquées à des fins de

prospection publicitaire directe (let. e) fait également partie des données minimales d'une inscription dans l'annuaire, ceci en conformité avec l'art. 88, al. 1.

Si l'inscription se réfère à un élément d'adressage utilisé pour l'offre de services à valeur ajoutée, le prix du service conformément à l'art. 13, al. 1^{bis}, OIP fait partie des données minimales qui constituent une inscription dans l'annuaire (al. 1, let. f). Ainsi, le fournisseur d'un tel service est obligé de garantir une transparence tarifaire s'il veut faire figurer son numéro dans un annuaire. Par ailleurs, le fait que ces informations tarifaires soient intégrées au contenu minimal d'une inscription dans l'annuaire assure leur propagation lors de l'acquisition par des tiers des données d'annuaires et garantit qu'elles figurent dans tous les annuaires suisses.

La possibilité qu'offrait la précédente version de l'ordonnance de faire figurer gratuitement dans l'annuaire le prénom et l'adresse sous forme abrégée, pour autant qu'il n'y ait pas de risque de confusion (ancien art. 29, al. 3), a été supprimée. La loi prend déjà suffisamment en considération la protection de la sphère privée en permettant aux abonnés de décider librement s'ils veulent figurer ou non dans les annuaires (art. 12d, al. 1, LTC). En outre, comme il n'est possible de constater d'éventuelles confusions qu'au moment où les données issues de différents fournisseurs sont réunies, il n'est pas possible de les prévenir. Une telle confusion serait possible par exemple si le fournisseur A et le fournisseur B pouvaient introduire dans leurs annuaires respectifs l'entrée "F. Meier". Si le fournisseur C se procurait auprès de A et de B les données régulées, il existerait alors deux entrées pour "F. Meier", et par conséquent un risque évident de confusion.

Chapitre 3: Service universel

L'expression «contribution à l'investissement» est rebaptisée «compensation financière» à l'art. 19 LTC. Cette modification est reflétée aux art. 12, 13 et 24. Il en va de même pour les «redevances de concession de services de télécommunication» qui sont remplacées par l'expression «redevances destinées au financement du service universel». Cette dernière modification touche les art. 25 et 26.

Art. 12

al. 3, 4 et 5, let. d

Ces dispositions précisent le mécanisme conduisant à l'octroi de la concession de service universel. Les conditions d'octroi (art. 15 LTC) doivent dans tous les cas être remplies. La concession est ensuite en premier lieu octroyée à un candidat qui ne demande pas de compensation financière. A défaut, le rapport entre les résultats de l'évaluation qualitative et la compensation financière requise est déterminant. Lorsqu'aucun candidat ne remplit les conditions d'octroi, le ou les concessionnaires du service universel sont désignés d'autorité par la ComCom.

al. 5

Suite à la modification des art. 14, al. 2, et 16, al. 1, LTC, tout ou partie des prestations du service universel peuvent être fournies par un ou plusieurs concessionnaires. L'art. 12, al. 5, tient compte de cette nouvelle possibilité en prévoyant que, dans les cas prévus aux lettres a à d, la ComCom désigne un ou plusieurs fournisseurs de services de télécommunication pour assurer le service universel. Il est également possible que la ComCom juge opportun d'octroyer plusieurs concessions territoriales avec l'obligation de fournir tout ou partie des prestations du service universel. La ComCom a ainsi la liberté de choisir la configuration la plus pertinente tant du point de vue économique qu'administratif.

Afin d'uniformiser les alinéas de l'art. 12, le terme «concession» est mis systématiquement au singulier. L'expression doit être comprise au sens général et ne fournit pas d'indications sur le nombre de concessions de service universel effectivement attribuées.

Art. 15

L'art. 15 a été reformulé de manière à tenir compte de la nouvelle possibilité pour la ComCom d'octroyer une ou plusieurs concessions pour la fourniture de tout ou partie des prestations du service universel (art. 14, al. 2, et 16, al. 1, LTC).

La fourniture d'un service de localisation est une obligation liée à l'acheminement des appels d'urgence. Cette obligation est régie à l'art. 29. C'est pourquoi à l'art. 15, al. 1, let. c, seul l'accès aux services d'appel d'urgence est mentionné en tant que prestation du service universel.

Art. 25

al. 1

Une fois le coût total net du service universel et les frais imputables à la gestion du mécanisme de financement déterminés pour une année donnée, il convient de répartir le financement de cette charge entre tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) enregistrés par l'OFCOM.

La base de la répartition est constituée par le chiffre d'affaires réalisé dans les services de télécommunication offerts. Pour répartir proportionnellement la charge annuelle entre tous les contributeurs, comme la loi le prévoit, il convient de la rapporter au total des chiffres d'affaires réalisés, puis d'appliquer le pourcentage ainsi obtenu au chiffre d'affaires de chaque FST assujéti au paiement de la redevance destinée au financement du service universel.

L'art. 3, let. b, LTC définit un service de télécommunication comme étant la transmission d'informations pour le compte de tiers au moyen de techniques de télécommunication. La mise à disposition d'un raccordement aux clients finaux est implicitement comprise, dans la mesure où il n'est pas possible d'utiliser un service de télécommunication sans le raccordement adéquat.

Du point de vue économique, le chiffre d'affaires devrait comprendre la totalité des prestations vendues, y compris les revenus fixes et variables, récurrents et exceptionnels facturés à des tiers au titre de services de télécommunication. Sont notamment inclus les frais de mise en service, les frais d'installation, les frais d'abonnement, les frais facturés proportionnellement à la consommation, les frais de résiliation, etc. Lorsque des services de télécommunication sont fournis à des tiers, en particulier à d'autres FST sur la base d'accords de compensation (par exemple accords d'échange de trafic ou "peering"), sans que cela ne donne lieu à une facturation, il convient de les valoriser.

Le fait que les FST soient appelés à participer au financement des frais non couverts du service universel produit inévitablement des effets sur le marché, d'une manière ou d'une autre. Il convient dès lors de mettre sur pied un système, certes transparent et non discriminatoire, mais surtout qui soit le plus neutre possible au niveau des effets produits. Dans cette perspective, il paraît opportun de prévoir que les services de télécommunication achetés à d'autres FST sur le marché de gros et servant d'inputs à la fourniture de services, tels par exemple les services d'interconnexion, puissent être déduits du chiffre d'affaires. Précisons qu'une telle disposition ne concerne en revanche pas la mise à disposition, par l'opérateur occupant une position dominante sur le marché, d'une infrastructure de télécommunication (cf. accès totalement dégroupé à la boucle locale et accès aux canalisations de câbles). En effet, si les opérateurs doivent payer une redevance de manière à financer le service universel, il est fort probable qu'ils répercuteront cette charge supplémentaire sur le prix des prestations qu'ils facturent, qu'il s'agisse de prestations offertes sur le marché de détail ou sur le marché de gros¹. La possibilité de déduire du chiffre d'affaires le coût des services en gros payés à d'autres opérateurs a pour avantage d'éviter qu'une même prestation ne participe plusieurs fois au financement du service universel dans certains cas et qu'une seule fois dans d'autres. Comme exemple, on peut citer le cas d'une conversation téléphonique entre deux clients. Un opérateur qui dispose d'un réseau de bout en bout répercutera le financement du service universel sur les prix de détail facturés aux clients, en les majorant par exemple de 5%². En revanche, un opérateur qui ne dispose pas de réseaux d'accès

¹ L'on postule ainsi qu'un fournisseur soumis à l'obligation de calculer des prix de gros alignés sur les coûts répercutera également la charge destinée à financer le service universel sur lesdits produits à l'aide d'une clef de répartition pertinente (i.e. dans le respect du principe de proportionnalité).

² On fait ici l'hypothèse que la proportion entre le coût du service universel et le total des chiffres d'affaires réalisés se monte à 5% (valeur purement fictive) et que ce taux est appliqué uniformément à tous les services de télécommunication commercialisés.

majorera aussi ses prix de détail de 5%, mais il aura dû avant, pour pouvoir offrir le service, payer à un ou à plusieurs fournisseurs un tarif d'interconnexion pour la prise en charge de l'appel initié jusqu'au point d'interconnexion et un tarif pour la terminaison de l'appel, tous deux également majorés de 5%. On assisterait donc à un effet boule de neige susceptible de créer des distorsions du point de vue du niveau et de la structure des prix de détail, effet qu'il convient, dans la mesure du possible, d'éviter. Plus concrètement, cela signifie qu'un fournisseur soumis à cet effet boule de neige aurait plus de peine à offrir des prix qui concurrencent ceux des fournisseurs détenteurs de réseaux.

Par ailleurs, cette possibilité de déduction a pour effet d'établir une certaine concordance entre la contribution de chaque FST assujetti au financement du coût du service universel et sa participation concrète au processus de création de valeur sur le marché des services de télécommunication. Une telle répartition de l'effort de financement a pour avantage de limiter le nombre de perturbations que l'introduction de cette redevance pourrait provoquer au niveau de l'offre (diminution notamment de la diversité de l'offre).

Enfin, la possibilité de déduire le coût des services de télécommunication achetés auprès d'autres FST permet de faire mieux coïncider la base de répartition du financement du service universel avec la valeur des services commercialisés sur le territoire suisse. D'une manière générale, on relèvera qu'une telle approche se justifie dans la mesure où le service universel a pour objectif de garantir qu'un set minimum de services de télécommunication soit offert à toutes les catégories de la population et dans tout le pays à des prix abordables et à une qualité déterminée. Dans cette perspective, il ne serait pas tellement opportun que les FST doivent, par exemple, déclarer le chiffre d'affaires lié à la consommation de services de leurs clients sur des territoires étrangers et ce quand bien même ils facturent ces prestations (cas des accords d'itinérance, par exemple). A l'inverse, il paraît logique que les FST annoncent le chiffre d'affaires qu'ils tirent de la terminaison des appels émis de l'étranger. Finalement, il est également opportun de prévoir que les services de télécommunication facturés pour le compte de tiers puissent être déduits du chiffre d'affaires qui sert de base à la répartition du coût du service universel. En revanche, l'opérateur qui fournit le service de télécommunication doit annoncer la valeur des services produits.

al. 6

La LTC de 1997 prévoyait que les frais non couverts du service universel étaient répartis entre tous les fournisseurs au bénéfice d'une concession. La modification du 24 mars 2006 ayant aboli les concessions de services de télécommunication, non seulement les concessionnaires, mais tous les fournisseurs de services de télécommunication sont désormais soumis à la redevance. Toutefois, le Conseil fédéral peut exonérer les fournisseurs qui n'atteignent pas un certain chiffre d'affaires. Cette valeur seuil est fixée à 5 millions de francs. Dans les faits, probablement plus de la moitié des fournisseurs sont ainsi exonérés de la redevance. La réduction du nombre de fournisseurs soumis à la redevance ne constitue néanmoins qu'une faible charge supplémentaire pour les fournisseurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à la valeur seuil. Ceux-ci réalisent en effet environ 98% du chiffre d'affaires de la branche; leur contribution supplémentaire commune n'est donc que de 2% environ. Grâce à cette solution, l'existence des petits fournisseurs disposant d'une faible marge n'est pas menacée; de leur côté, les fournisseurs soumis à la redevance ne sont pas exposés à une lourde charge supplémentaire. En outre, le nombre de fournisseurs soumis à la redevance étant réduit, les frais d'encaissement – qui constituent des frais administratifs relevant du mécanisme de financement – sont peu élevés. La branche ne doit pas être pénalisée par des frais administratifs évitables.

Chapitre 4: Obligations découlant de la fourniture de services spécifiques

Art. 27-30

L'ancien art. 28 a été divisé.

En ce qui concerne l'art. 30, al. 2, voir les explications relatives à l'art. 94.

L'ancien art. 19, al. 1, let. c, a été déplacé à l'art. 28, car tous les fournisseurs du service téléphonique public sont tenus d'assurer l'acheminement des appels d'urgence.

L'art. 29, al. 2 et 3, règle la collaboration entre le concessionnaire du service universel et les fournisseurs de prestations relevant du service universel en relation avec le financement du service de localisation de la provenance des appels d'urgence. Cette collaboration doit s'établir sur la base du principe de l'orientation sur les coûts conformément aux dispositions de l'art. 54.

Selon l'art. 29, al 2, le concessionnaire du service universel a l'obligation de fournir, en collaboration avec les autres fournisseurs de prestations relevant du service téléphonique public et en faveur des centrales d'alarme, un service permettant de localiser tous les utilisateurs des prestations relevant du service téléphonique public. Cette obligation ne s'applique pas seulement aux appels d'urgence provenant des réseaux fixes, mais également à ceux provenant des réseaux mobiles. Une telle obligation engendre des investissements importants de la part des fournisseurs de services et les coûts qui en découlent doivent être supportés par le concessionnaire du service universel, respectivement par les fournisseurs de prestations relevant du service téléphonique public. L'ancien art. 28, al. 4, OST, stipulait que le service de localisation des appels d'urgence devait être fourni aux centrales d'alarme contre rémunération. Or, cette disposition faisait constamment l'objet de désaccords entre les fournisseurs de services de télécommunication et les exploitants des services d'urgence. En fait, seuls les coûts liés à l'accès à la banque de données des services d'urgence peuvent être pris en compte pour déterminer cette rémunération. Les coûts liés à la transmission par les fournisseurs de services à la banque de données des services d'urgence, ceux concernant les investissements qui ont été nécessaires dans les réseaux de télécommunication pour la production de ces données ainsi que ceux liés à l'amortissement des investissements consentis ne peuvent en aucun cas être reportés sur les exploitants des centrales d'alarme. Ils doivent être répartis entre les différents fournisseurs selon les principes de l'art. 54.

Art. 31

Cet article reprend les al. 4 à 8 de l'art. 29 de l'ancienne OST et apporte une précision concernant les conditions de mise à disposition des données d'annuaires à d'autres entités. En effet, conformément à l'art. 21, al. 2 et 3, LTC, les fournisseurs de prestations relevant du service universel garantissent aux autres fournisseurs de services de télécommunication ou de services basés sur les données d'annuaires l'accès aux données d'annuaires à des conditions transparentes et non discriminatoires et à des prix orientés en fonction des coûts. A cet égard, seuls les coûts relatifs à la mise à disposition effective des données peuvent être pris en compte pour le calcul des prix. Les coûts de production, de collecte et d'éventuelle mise en forme des données ne peuvent en aucun cas être répercutés sur le prix de ces données. Ceci est conforme à un arrêt de la première chambre de la Cour européenne de justice suite à un recours déposé par KPN contre une décision du régulateur néerlandais OPTA (affaire C109/03).

Art. 32

Sous l'ancien régime, l'obligation d'interopérabilité s'appliquait déjà aux prestations relevant du service universel. L'art. 21a, al. 2, LTC, donne au Conseil fédéral la compétence d'étendre cette obligation à d'autres services de télécommunication qui sont accessibles au public et répondent à une large demande. Cela pourrait être notamment le cas du service de messages courts (*Short Message Service*, SMS) disponible sur les réseaux de téléphonie mobile et qui fait également son apparition sur les réseaux de téléphonie fixe. Actuellement, l'interopérabilité de ce service est réglée en grande partie par le marché, et il serait donc superflu aujourd'hui de la régler explicitement dans l'ordonnance.

Les al. 2 et 3 précisent que la procédure et les critères sur la base desquels la ComCom rend sa décision sont, exception faite de la question de la position dominante, les mêmes que pour les litiges en matière d'accès, comme le prévoit l'art. 21a, al. 3, LTC, qui renvoie notamment à l'art. 11a, al. 1 et 3, LTC (voir aussi l'art. 74, al. 3, OST).

Art. 33

Dans la nouvelle concession de service universel, l'accès aux services de renseignements et de commutation - prévu à l'origine pour les aveugles et les malvoyants - a été étendu aux personnes présentant d'autres handicaps (par exemple sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, myopathie, tétraplégie, absence de bras), et qui ne sont pas en mesure de composer manuellement un numéro de téléphone.

L'art. 33, qui règle les coûts de ces services, doit être adapté en conséquence.

Art. 34

L'art. 34 englobe les art. 14 et 15 de l'ancienne OST. Vu la nouvelle systématique, il a été intégré dans le chapitre 4 "Obligations découlant de la fourniture de services spécifiques". Conformément à l'art. 21*b* LTC, il appartient désormais à la Commission fédérale de la communication (ComCom) d'obliger au besoin le fournisseur de services de télécommunication le plus approprié à fournir des lignes louées. Par ailleurs, l'article a été revu au niveau formel et adapté au régime de l'obligation d'annoncer.

Chapitre 5: Services à valeur ajoutée

Art. 35

Al. 1

Les dispositions du présent chapitre se basent sur l'art. 12*b* LTC, qui donne au Conseil fédéral la compétence de réglementer les services à valeur ajoutée dans le but d'empêcher les abus. Certaines prestations correspondant à la définition d'un service à valeur ajoutée selon l'art. 1, let. b, de la présente ordonnance présentent toutefois un potentiel d'abus extrêmement faible, voire inexistant. Pour cette raison, les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent pas aux services fournis par l'intermédiaire des numéros suivants:

- numéros d'appel gratuit de type 0800, puisque selon les conditions d'utilisation de ces numéros, un appel vers un tel numéro est en principe gratuit pour l'appelant (cf. art. 24*e*, al. 2, ORAT).
- numéros d'appel à coûts partagés de type 084x ou numéros personnels 0878, puisque selon la description de ces numéros dans les prescriptions techniques et administratives de l'OFCOM concernant la répartition des numéros E.164 (RS 784.101.113 / 2.8), les appelants ne doivent pas payer, pour ces numéros, une taxe de communication supérieure au montant maximum défini à l'art. 22, al. 1, let. b, OST, pour une communication nationale en direction d'un raccordement fixe (7,5 centimes par minute).

A noter que les numéros courts au sens de l'art. 28 ORAT ne sont pas considérés comme des numéros de services à valeur ajoutée. Il s'agit de numéros de services d'appel d'urgence pour lesquels le tarif de la communication est réglementé par l'art. 27, al. 1, OST: l'accès à ces numéros doit être gratuit pour les appelants, à l'exception de l'accès au numéro 143, pour lequel peut être prélevé un montant fixé aux art. 27, al. 1, et 22, al. 1, let. c, OST (taxe forfaitaire maximale de 20 centimes plus taxe de 50 centimes pour l'utilisation d'un poste téléphonique payant public).

Al. 2

Les services ici visés ne sont pas fournis au moyen d'un numéro. Les clients n'ont donc pas besoin de composer de numéro spécifique pour y accéder. Il s'agit par exemple des services transmis par WAP, GPRS, UMTS ou IP. Ces services incluent aujourd'hui déjà de nouvelles possibilités de commerce électronique, également mobile, des applications qui vont se développer dans les prochaines années. Exclure de ce marché prometteur les fournisseurs de services de télécommunication constituerait une inégalité de traitement injustifiée par rapport aux autres acteurs du commerce électronique.

Il n'est pas possible non plus de délimiter des plages de numéros pour les services à valeur ajoutée visés à l'al. 2. En outre, aucun titulaire de numéro n'est identifiable. On ne peut pas non plus savoir, grâce au numéro, s'il s'agit de services à valeur ajoutée.

Aussi ces services ne sont-ils soumis que partiellement aux dispositions relatives aux services à valeur ajoutée.

Art. 36

Afin de garantir une transparence suffisante pour les clients et la possibilité d'une mise en œuvre effective des mesures de protection prévues (par ex: blocage de l'accès aux numéros à valeur ajoutée), il importe que les services à valeur ajoutée soient facilement reconnaissables.

L'al. 2 énumère les numéros du plan de numérotation E.164 par le biais desquels ces services doivent exclusivement être fournis pour pouvoir être portés sur la facture téléphonique ou débités d'une carte prépayée. L'utilisation de tout autre numéro du plan de numérotation E.164, par exemple les numéros géographiques, est donc exclue. L'al. 2 n'a pas pour but d'interdire la fourniture de services payants au moyen d'autres numéros de téléphone (par exemple des numéros géographiques). Toutefois, ces services ne peuvent pas être facturés par le fournisseur de services de télécommunication. Ils sont soumis aux dispositions de l'ordonnance sur l'indication des prix.

En vertu de l'al. 3, les services à valeur ajoutée offerts par l'intermédiaire de services SMS et MMS doivent être fournis exclusivement par des numéros courts pour services SMS et MMS au sens des art. 15a ss de l'ORAT.

L'al. 4 traite des services à valeur ajoutée offerts par le biais de services de télécommunication qui sont accessibles directement sans que le client n'ait besoin de composer ou d'utiliser des numéros spécifiques.

Art. 37

La fourniture de services à valeur ajoutée concerne généralement plusieurs acteurs: des fournisseurs de services de télécommunication (celui qui facture le service au client, celui chez qui le numéro de services à valeur ajoutée est mis en service, celui qui assure le transit), des fournisseurs de contenu, voire éventuellement des exploitants de plateformes de services à valeur ajoutée.

Etant donné que les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont soumis à certaines obligations (cf. art. 12b, 12c et 13 LTC), il convient que soit déterminé qui doit être considéré comme tel.

Le titulaire du numéro est considéré comme étant le fournisseur du service à valeur ajoutée lorsque le service est fourni par le biais de l'un des numéros mentionnés à l'art. 36, al. 2 et 3.

On admet généralement que le fournisseur de services à valeur ajoutée correspond au titulaire de la ressource d'adressage. C'est pourquoi l'art. 13 LTC, qui évoque les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée, concerne également les titulaires de numéros. Au cas où les titulaires de numéros étaient différents des fournisseurs visés à l'art. 13 LTC, les informations à leur sujet devraient uniquement être délivrées par analogie. Par sécurité, il faudrait donc réglementer la fourniture d'informations concernant les titulaires de numéros, par exemple aux art. 9 ou 11 ORAT. Une telle réglementation est cependant superflue car, d'après le système actuel, le fournisseur de services et le titulaire du numéro sont bel et bien identiques.

Lorsque les services à valeur ajoutée sont accessibles sans utilisation d'un des numéros spécifiques mentionnés à l'art. 36, al. 2 et 3 (services WAP par ex.), il est impossible, faute de titulaire du numéro, d'identifier le fournisseur de manière générale et abstraite.

Al. 2

Dans le passé, certains fournisseurs de services à valeur ajoutée peu scrupuleux utilisaient de façon abusive le système de facturation de ces services. En vertu des contrats d'interconnexion passés avec les fournisseurs de services de télécommunication, ils obtenaient le paiement des taxes qui leur étaient dues immédiatement après l'utilisation du service. Les clients recevaient la facture relative à l'utilisation du service à valeur ajoutée beaucoup plus tard – les clients utilisant une carte à prépaiement ne recevaient même pas de facture. Lorsqu'un client voulait s'opposer aux taxes qui lui avaient été facturées pour l'utilisation du service à valeur ajoutée, les fournisseurs de services de télécommunication le renvoyaient aux fournisseurs de services à valeur ajoutée. Le client tentait alors de réclamer en justice au fournisseur de services à valeur ajoutée le remboursement des taxes. Beaucoup de fournisseurs étaient toutefois domiciliés à l'étranger, où ils étaient souvent difficilement atteignables. Ils comptaient sur le fait que les clients pourraient très difficilement prouver que la publicité faite pour un service à valeur ajoutée ne correspondait pas aux exigences de l'ordonnance sur l'indication des prix, que le service fourni ne valait pas le prix payé ou qu'ils avaient sciemment été trompés sur le contenu du service. Dans les faits, la demande de remboursement avait peu de chances d'aboutir.

En vertu de l'art. 12b, al. 2, LTC, le Conseil fédéral impose aux fournisseurs de services de télécommunication, dans le respect des engagements internationaux, d'avoir un siège ou un établissement en Suisse.

L'article XIV, let. c) i), de l'Annexe 1.B à l'Accord instituant l'Organisation mondiale du commerce (GATS; RS 0.632.20) ne prévoit des exceptions générales aux dispositions de l'accord que dans le but de garantir le respect des règles relatives à la prévention des pratiques de nature à induire en erreur et frauduleuses. Une obligation imposée aux fournisseurs de services à valeur ajoutée d'avoir un siège en Suisse ou dans un groupe déterminé de pays constitue une exception générale aux dispositions de l'accord. Une telle obligation n'est donc autorisée que si elle est nécessaire au respect des règles en matière de prévention des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses.

La Convention de Lugano (RS 0.275.11) permet aux clients de déposer plainte en Suisse contre un fournisseur de services à valeur ajoutée ayant son siège dans un Etat partie à la convention (art. 13, al. 3, let. b, CL) et de faire exécuter le jugement dans le pays où le fournisseur a établi son siège (art. 34 CL).

L'obligation faite au fournisseur de services à valeur ajoutée de disposer d'un siège (ou d'une succursale) dans un Etat partie à la Convention de Lugano devrait non seulement simplifier les démarches entreprises par les clients pour obtenir la restitution de montants facturés, mais aussi en règle générale faciliter le règlement des litiges relatifs à un service à valeur ajoutée.

En comparaison d'une obligation de disposer d'un siège dans l'un des Etats parties à la Convention de Lugano, l'obligation de disposer d'un siège en Suisse serait une mesure trop restrictive et pas nécessaire selon l'article XIV, let. c) i), de l'Annexe 1.B à l'Accord instituant l'Organisation mondiale du commerce. Il est peu probable qu'une telle obligation de disposer d'un siège soit compatible avec le droit de l'OMC – et donc avec les obligations qui incombent à la Suisse au niveau international. Pour la mise en œuvre de l'art. 12b, al. 1, LTC, l'obligation de disposer d'un siège dans l'un des Etats parties à la Convention de Lugano est une solution adéquate.

L'art. 37, al. 2, est nécessaire et suffisant pour garantir le respect des dispositions sur la prévention des pratiques commerciales frauduleuses et trompeuses. Il permet aux clients d'obtenir le remboursement des taxes indûment perçues pour des services à valeur ajoutée. Il est autorisé en tant qu'exception générale au sens de l'article XIV, let. c) i) de l'annexe 1.B de l'Accord instituant l'Organisation mondiale du commerce.

L'al. 2 porte sur l'exploitation. Il vise à empêcher que des fournisseurs de services à valeur ajoutée puissent échapper à une action en justice pour le motif que leur siège dans un Etat partie à la Convention de Lugano ne soit pas pertinent par rapport à la fourniture du service à valeur ajoutée en question (cf. art. 5 de la loi fédérale sur les fors en matière civile, RS 272). La prestation elle-même ne

doit toutefois pas forcément avoir été fournie depuis un Etat partie à la Convention de Lugano. Il suffit de pouvoir la mettre sur le compte du siège situé dans cet Etat.

Un délai transitoire est prévu à l'art. 108 pour les fournisseurs de services à valeur ajoutée déjà en activité.

Art. 38

Afin de garantir aux clients la transparence des frais de téléphone et la possibilité de les vérifier, les montants relatifs aux services à valeur ajoutée doivent faire l'objet – pour autant que le client le demande en temps voulu - d'une rubrique séparée sur la facture. Dans ce cas, la facture doit aussi contenir toutes les informations permettant de la vérifier et, le cas échéant, de la contester. Il s'agit notamment de la ressource d'adressage par laquelle le service à valeur ajoutée est fourni (qui permet généralement aussi d'identifier le fournisseur du service à valeur ajoutée), la date et l'heure de la fourniture du service à valeur ajoutée, ainsi que la durée de la communication, si elle est déterminante pour le décompte.

En vertu de l'al. 2, ces informations doivent être fournies pour les raccordements, mobiles ou fixes, avec prépaiement des services lorsque le client en fait la demande. Cela ne signifie néanmoins pas que les clients qui utilisent ce type de raccordement en passant par un fournisseur de services de télécommunication reçoivent une facture sans frais, alors même que ces types de raccordements évitent justement la facturation, raison pour laquelle, entre autres, leur prix est avantageux. La divulgation de l'identité du titulaire de la ressource d'adressage n'est pas toujours de la compétence du fournisseur de services de télécommunication. En effet, si certaines ressources sont effectivement directement attribuées par ce dernier (en particulier les numéros courts pour services SMS et MMS, pour lesquels l'art. 15f ORAT fixe les données qui doivent être mises à la disposition du public), d'autres le sont par l'OFCOM (c'est notamment le cas des numéros E.164 attribuées individuellement). Pour cette raison, le fournisseur de services de télécommunication est tenu d'indiquer sur la facture le moyen d'obtenir l'identité et l'adresse du fournisseur de services à valeur ajoutée.

Le client doit enfin avoir la possibilité de contester auprès de son fournisseur de services de télécommunication la partie de sa facture de téléphone ayant trait à la consommation de services à valeur ajoutée sans que cela n'occasionne la coupure de son raccordement. Les utilisateurs de carte à prépaiement doivent également bénéficier de cette possibilité. Jusque-là, les possibilités de contester la facture de manière ciblée étaient très limitées, sauf en ce qui concernait le concessionnaire du service universel (cf. art. 23 OST). Dans la pratique, le client n'avait souvent que deux options: payer intégralement sa facture et conserver son numéro et son raccordement, ou contester tout ou partie de la facture et risquer la coupure de son raccordement, la résiliation anticipée de son abonnement (souvent de surcroît liée au paiement d'une pénalité) et la perte de son numéro.

La possibilité de contester partiellement les factures représente une nette amélioration de la protection des consommateurs face aux abus dans le domaine des services à valeur ajoutée. Les consommateurs bénéficient de cette protection également pour les prestations exclusivement proposées, et non fournies, au moyen de services de télécommunication.

Un client pourrait tenter, sur la base de l'al. 4, 1^{re} et 2^e phrases, de recourir à des services à valeur ajoutée de manière illimitée et sans bourse délier. Avec l'al. 4, 3^e phrase, les fournisseurs peuvent empêcher que ne se produise ce cas de figure.

Art. 39

Afin de protéger les clients, le Parlement a, dans la LTC, chargé le Conseil fédéral de fixer des prix plafonds pour les services à valeur ajoutée. Les prix plafonds empêchent qu'un client, en cas d'erreur ou d'abus, subisse des dommages pécuniaires élevés. Une protection des consommateurs n'est cependant possible que si les offres sérieuses ne peuvent également être portées sur la facture du télé-

phone que dans les limites des prix plafonds. Une séparation entre offres abusives et offres sérieuses n'est malheureusement pas possible.

Il est toujours possible de proposer des services à des tarifs supérieurs aux prix plafonds, mais le fournisseur ne peut les porter sur la facture du téléphone.

Al. 1

L'art. 11 a, al. 4, OIP exige une confirmation expresse de la part du client lorsque les taxes fixes dépassent dix francs. Les prix plafonds pour les taxes de base et les taxes fixes doivent par conséquent être plus élevés. D'un autre côté, le législateur exige des prix plafonds pour éviter des abus. Un prix plafond de 100 francs se justifie au vu des expériences faites dans la pratique.

Al. 2

L'art. 11 a, al. 4, OIP exige également une confirmation expresse de la part du client lorsque le prix par minute est supérieur à 5 francs. Le prix plafond est donc supérieur à 5 francs. L'utilisation de services à valeur ajoutée tarifés en fonction du temps peut toutefois rapidement entraîner des montants élevés sans qu'une nouvelle confirmation ne soit exigée. C'est pourquoi le prix plafond a été fixé à 10 francs par minute.

Al. 3

En ce qui concerne les services fournis par SMS ou MMS ainsi que les autres services à valeur ajoutée qui impliquent la réception de plusieurs unités d'informations, les clients ne savent en règle générale pas à l'avance combien de messages payants ils vont recevoir. En outre, la procédure permettant de stopper la réception de tels services est souvent compliquée. La plupart du temps, il faut d'abord chercher, puis envoyer le code correspondant. La fixation d'un prix plafond de 5 francs par unité d'information et par minute tient compte de ces préoccupations.

Al. 4

Ce prix plafond protège les clients qui ne parviennent pas à résilier un service à valeur ajoutée ou qui ne sont pas ou plus conscients d'avoir demandé un tel service. Le montant de 400 francs est équitable et n'empêche pas la fourniture de services à valeur ajoutée de qualité, par exemple la vente de billets pour des manifestations ou de billets de voyage que le client imprime lui-même (également pour plusieurs personnes), de programmes à télécharger ou d'abonnements à long terme permettant de recevoir des résultats sportifs.

Art. 40

La possibilité de demander le blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée constitue une mesure nécessaire de protection des clients contre les risques d'abus. Cette possibilité existait déjà dans la précédente législation tant pour les services à valeur ajoutée offerts via des numéros attribués individuellement de type 090x (art. 31 OST 2001) que pour les services SMS et MMS payants (art. 15d, al. 3, ORAT). Etant donné que des services à valeur ajoutée peuvent également être fournis sans utilisation de numéros spécifiques au sens de l'art. 36, al. 4, OST, la possibilité de bloquer l'accès à ce type de services doit également être offerte.

Bien entendu, les fournisseurs ne peuvent pas bloquer totalement l'accès à l'Internet. Le blocage prévu à l'al. 3 ne concerne que les services qui, selon la définition donnée à l'art. 1, let. c, OST, sont facturés par un fournisseur de services de télécommunication en sus des services de télécommunication. Seuls ces services peuvent être bloqués.

De cette façon, le client a la possibilité de faire bloquer l'accès à tous les services à valeur ajoutée qui figurent sur la facture téléphonique ou qui sont débités de l'avoir sur une carte prépayée. Dans les trois cas précités, le client doit pouvoir demander soit le blocage de l'accès à tous les services à valeur ajoutée offerts, soit seulement le blocage de l'accès à la catégorie des services à caractère érotique ou pornographique.

En vertu de l'al. 4, les clients doivent pouvoir activer ou désactiver eux-mêmes les blocages en composant un code sur leur téléphone (par exemple *33*). Lorsqu'une telle possibilité n'est pas envisageable d'un point de vue technique, les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients la possibilité d'activer et de désactiver le blocage en tout temps en en faisant la demande auprès du service clientèle (par exemple par téléphone ou par courriel); l'activation ou la désactivation doit être effectuée dans un délai raisonnable.

Art. 41

Le nombre de clients mineurs, notamment dans le domaine de la téléphonie mobile, va en s'accroissant. En effet, aujourd'hui, de nombreux adolescents possèdent déjà un téléphone portable. Dans ce contexte, et afin d'améliorer la protection des mineurs contre les risques d'exposition à des services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique, il importe que les fournisseurs de services de télécommunication veillent à ce que l'accès à ce type de services soit bloqué aussi longtemps que le client est mineur et pour autant que ceci a été porté à leur connaissance. Le client est considéré comme mineur aussi longtemps qu'il n'a pas 16 ans, conformément aux dispositions du titre cinquième du livre deuxième du Code pénal suisse.

Chapitre 6: Organe de conciliation

Conformément à l'art. 12c, al. 4, LTC, le Conseil fédéral fixe les modalités entourant l'institution de l'organe de conciliation. Cet organe a pour objectif de trouver des solutions équitables à tous les litiges entre les clients et les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, en particulier à ceux qu'il ne vaut pas la peine de porter devant un juge en raison de leur faible valeur litigieuse. Il ne s'agit donc pas forcément de déterminer qui a tort ou raison par rapport au droit, mais de vider le conflit de sa substance et de trouver une solution acceptable pour les deux parties.

La procédure devant l'organe de conciliation fait partie des processus que l'on désigne sous la dénomination anglophone de "Alternative Dispute Resolution" (ADR), c'est-à-dire l'ensemble des processus de résolution extrajudiciaire des litiges conduits par une tierce personne neutre. Le droit européen prévoit l'obligation d'instaurer un service de règlement des différends à l'article 34 de la Directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 sur le service universel (JOCE n° L 108 du 24.4.2002 p. 51) et à l'article 17 de la Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 sur le commerce électronique (JOCE n° L 178 du 17.7.2000 p. 1).

La création, par la branche des fournisseurs de services de télécommunication, d'un organe tenant compte des intérêts des consommateurs a toujours paru préférable à la conciliation des litiges par l'OFCOM. C'est pour cette raison que, lors de la libéralisation du marché des télécommunications en 1998, le législateur avait renoncé à prévoir une telle procédure (cf. Message du 12 novembre 2003 relatif à la modification de la loi sur les télécommunications, FF 2003, p. 7267). Jusqu'à peu, les fournisseurs de services de télécommunication n'avaient rien entrepris à ce sujet. Depuis le 2 mai 2005 toutefois, quatre des principaux opérateurs (Swisscom, Orange, Cablecom, Sunrise) ont mis en place un office de conciliation des télécommunications appelé "ombudscom" (<http://www.ombudscom.ch>).

Art. 42

Selon les termes de l'art. 12c, al. 1, LTC, l'OFCOM crée un organe de conciliation ou charge un tiers de le faire. Un organe de conciliation mis en place par la branche des télécommunications peut donc être chargé des tâches de conciliation (Mess. LTC 2003, p. 7268). Si tel est le cas, il est indispensable de prévoir des règles qui garantissent la neutralité, l'impartialité et l'indépendance de l'organe vis-à-vis de la branche et des prestataires (Mess. LTC 2003, p. 7268). La mise sur pied de l'organe de conciliation doit avoir lieu dans les 15 mois qui suivent l'entrée en vigueur des dispositions y relatives.

L'organe de conciliation doit avant tout offrir les garanties suivantes (art. 42, al. 2, let. c, et art. 43, al. 2):

- l'indépendance, en tant que condition indispensable pour fonder sa crédibilité et partant créer la confiance nécessaire auprès des clients. L'organe doit en particulier n'être soumis à aucune directive générale ou particulière concernant la solution d'un litige, quel qu'en soit l'auteur. Le devoir d'indépendance s'applique également aux personnes chargées de traiter les litiges soumis à l'organe de conciliation;
- l'impartialité, qui implique que l'organe mène la procédure en toute objectivité et fasse ses propositions de conciliation en équité. Cela implique en particulier de prendre en compte le point de vue de chacune des parties et de proposer des solutions sans préjugé;
- la transparence, qui comprend notamment la publication de toute information utile afin de renforcer la confiance du public. Doivent en particulier être mis à disposition des clients en différentes langues la description des activités de l'organe de conciliation, son règlement, des guides et des documents-types facilitant le dépôt d'une requête de conciliation, la liste des personnes chargées de traiter les litiges et leurs qualifications. L'organe de conciliation est en outre tenu de publier un rapport d'activité (al. 2, let. d) et le résumé non nominatif de ses principales propositions (cf. art. 48, al. 4). Ce devoir de transparence s'entend bien entendu dans les limites fixées par le droit des prestataires et de leurs clients à la protection des données; ce sont l'art. 48 OST, les dispositions sur le secret des télécommunications et la loi fédérale sur la protection des données (RS 235.1) qui déterminent cette protection. La transparence doit non seulement s'exercer à l'égard de l'ensemble de la collectivité, mais aussi vis-à-vis de l'OFCOM pour les informations dont cet office a besoin afin de remplir ses tâches en conformité avec les art. 42 ss;
- l'efficacité, qui s'évalue d'une part en termes de compétence et de diligence du personnel et de l'organe en tant que tel, et d'autre part en termes de simplicité, de rapidité et de coût modique de la procédure. Les personnes chargées de traiter les litiges doivent présenter toutes les compétences professionnelles requises. L'organe de conciliation traite au plus vite les litiges qui lui sont soumis et prend toutes les mesures nécessaires afin d'arriver rapidement à une solution négociée entre les parties, ou à défaut à proposer une solution. Le recours à l'organe de conciliation doit présenter un avantage significatif pour les parties en comparaison avec une procédure judiciaire civile ou pénale, tant en terme de temps qu'en terme de coûts;
- en cas de délégation, le délégataire doit avoir la capacité à financer sur le long terme des activités de conciliation. Il s'agit en fait pour l'OFCOM de s'assurer de la pérennité de l'organe de conciliation. Cette preuve doit être apportée au moyen de documents qui établissent la planification financière et les sources prévues de financement de l'organe (al. 2, let. b; cf. ég. art. 49).

L'art. 12c, al. 1, LTC, aménage à l'OFCOM une très grande liberté d'appréciation. Il appartient à l'office de décider s'il souhaite effectuer de son propre chef la tâche de conciliation ou la déléguer. En cas de délégation, l'OFCOM peut procéder à une désignation d'autorité ou organiser un appel d'offres public (sélection en fonction de critères, adjudication au plus offrant ou procédure mixte). Si l'office opte pour un appel d'offres public, il devra veiller à ce que celui-ci obéisse aux principes de l'objectivité, de la non-discrimination et de la transparence. Pour le reste, il est libre de déterminer les modalités de l'appel d'offres. Il n'est pas soumis aux art. 32 ss de l'ordonnance du 11 décembre 1995 sur les marchés publics (OMP; RS 172.056.11). L'exclusion de l'application des art. 32 ss OMP, qui règlent subsidiairement l'ensemble des marchés publics n'entrant pas dans le champ d'application de la loi fédérale du 16 décembre 1994 sur les marchés publics (LMP; RS 172.056.1), se justifie pour plusieurs raisons. D'abord, la délégation de la tâche ne donne pas lieu à une rétribution du délégataire par l'OFCOM. En outre, le "marché public" que constitue la tâche de conciliation présente des spécificités évidentes de par sa portée "politique". Finalement, il ne s'agit pas d'une activité lucrative. L'exclusion au niveau de l'ordonnance des art. 32 ss OMP (al. 3) est envisageable dans la mesure où les dispositions de l'OMP en question règlent au niveau d'une ordonnance le domaine des marchés

publics "autonome", c'est-à-dire le domaine qui ne fait l'objet d'aucune obligation internationale contraignante pour la Suisse.

S'il opte pour une désignation d'autorité, l'OFCOM choisit librement un délégataire parmi ceux qui remplissent les conditions mises à une délégation. La délégation se fait sous la forme d'un contrat de droit administratif de durée déterminée (al. 4). Cette forme est particulièrement bien adaptée à la délégation d'une tâche comme la conciliation dans la mesure où elle laisse aux parties la possibilité de négocier si besoin les structures, le mode de financement, l'organisation, la procédure de conciliation et les autres composantes de l'organe de conciliation qui ne font pas l'objet de règles de droit public contraignantes. L'OFCOM pourrait en particulier négocier les critères de qualité (pourcentage de plaintes traitées dans un délai donné par exemple). D'une manière toute générale, l'office se devrait de laisser à l'organe le maximum de liberté possible.

La nomination de la personne responsable de l'organe de conciliation doit obtenir l'aval de l'OFCOM (al. 5). Cette personne ne peut prendre ses fonctions tant que l'OFCOM n'a pas approuvé sa nomination. La nécessité d'une approbation de l'OFCOM se justifie du fait de l'importance de cette figure de proue qui a la responsabilité de prendre, d'assumer et éventuellement de défendre les propositions de l'organe de conciliation.

Art. 43

L'organe de conciliation vise à solutionner équitablement les litiges opposant des clients à leurs fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée (al. 1). La procédure n'a en revanche pas pour but de régler les litiges entre fournisseurs de services de télécommunication, entre ces derniers et les fournisseurs de services à valeur ajoutée ou entre fournisseurs de services à valeur ajoutée.

La notion de différend se réfère donc à toute contestation de droit civil portant exclusivement sur la fourniture de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée. Dans ce cadre, une contestation peut concerner des faits ou des questions de droit comme l'existence d'une créance, l'interprétation de conditions générales, les modalités de l'exercice d'un droit, etc. La notion de différend limite l'intervention de l'organe de conciliation à des litiges concrets. L'organe de conciliation n'est pas un consultant à qui l'on peut soumettre des questions économiques ou juridiques de caractère général ou demander des avis de droit.

Les litiges ayant pour objet d'autres questions que la fourniture au sens strict de ces services ne relèvent en revanche pas de l'organe de conciliation, même s'ils sont de près ou de loin liés au monde des télécommunications. La limitation aux contestations civiles découle de l'article 12c, al. 1, LTC qui restreint clairement la tâche de l'organe aux différends entre un client et son fournisseur. Cela n'exclut toutefois pas qu'un délégataire désigné par l'OFCOM selon les art. 12c LTC et 42, al. 2, OST puissent aussi concilier dans d'autres domaines qui touchent aux télécommunications. Peuvent en particulier entrer en ligne de compte les conciliations sur les questions qui ont trait à la communication mobile en relation avec l'environnement et la santé. De telles tâches seraient exercées librement par l'organe délégataire en dehors du cadre légal prévu par les articles 12c LTC et 42 ss OST; elles ne doivent toutefois pas préteriter les tâches «légales» de conciliation.

Art. 44

Il appartient à l'organe de conciliation de définir lui-même en détail les modalités de la procédure, soit dans une ordonnance de l'OFCOM si l'office se charge lui-même de la tâche, soit dans le règlement interne de l'organe délégataire. L'organe de conciliation a en fait une grande liberté pour organiser la procédure de conciliation, pour autant que celle-ci demeure conforme aux principes fixés dans l'OST (en particulier à l'art. 45).

Le contrôle du respect par le délégataire des principes de procédure se fait au moyen d'une approbation de son règlement par l'OFCOM (al. 2). Une telle approbation constitue un moyen de "légitimer" le

règlement de l'organe de conciliation. L'approbation a un effet constitutif; le règlement ne peut être appliqué par le délégataire avant que l'office n'ait donné son approbation.

Art. 45

L'art. 45 fixe les principes directeurs de la procédure de conciliation. Celle-ci doit avant tout être équitable, rapide et économique pour les clients (al. 1; cf. ég. art. 42, al. 2, let. c et art. 43, al. 1). Il importe que chacune des parties soit traitée de manière égale et qu'elle ait la possibilité de présenter son cas de façon adéquate. Sur la base du principe d'équité, chaque partie a en particulier le droit d'être entendue par l'organe de conciliation et le droit de consulter les pièces produites par l'autre partie dans les limites prévues par le règlement de procédure de l'organe de conciliation.

En outre, il est essentiel que la partie requérante ait cherché une solution auprès de l'autre partie avant toute requête en conciliation (al. 2, let. a). Il s'agit d'éviter que des clients saisissent l'organe de conciliation pour des problèmes qui pourraient être résolus rapidement et simplement en prenant directement contact avec leur fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée. L'organe de conciliation fixe lui-même librement dans son règlement les conditions mises au dépôt d'une requête de conciliation. Il peut refuser d'entrer en matière lorsque ces conditions ne sont pas remplies ou en cas d'abus (al. 2, let. b et c).

L'organe de conciliation a notamment pour rôle d'assurer la compréhension claire des points de vue et d'identifier les points communs afin de travailler à une solution acceptable pour les parties en présence. Il a dans ce contexte le pouvoir d'intervention et de suggestion. L'entente, si elle intervient à ce moment-là, découle des parties. Lorsqu'un accord acceptable paraît d'emblée exclu ou si les tentatives dans ce sens ont échoué, l'organe de conciliation propose sa solution (al. 4). Cette proposition peut exceptionnellement se borner à constater l'impossibilité de parvenir à une solution à l'amiable lorsque le point de vue des parties apparaît clairement inconciliable. L'organe de conciliation propose ses solutions en équité. Il peut par exemple décider en fonction du droit suisse ou sur la base d'un droit étranger dont l'application apparaît équitable dans un cas donné.

La proposition de solution faite par l'organe de conciliation est à considérer comme une recommandation que les parties sont libres ou non d'accepter (cf. art. 12c, al. 3, LTC). Si ces dernières l'acceptent, la proposition acquiert alors la nature juridique d'une transaction, c'est-à-dire un accord de nature contractuel qui oblige les parties. La force juridique d'un tel accord repose sur les règles du code des obligations.

Art. 46

L'organe de conciliation n'offre pas des services d'arbitrage, mais une procédure de règlement des litiges extrajudiciaire. Les parties conservent en effet toujours le droit d'agir en justice, ce qui serait exclu si l'on avait à faire à une procédure d'arbitrage (al. 1).

Lorsque l'une des parties choisit la voie plus longue et contraignante d'une procédure devant un tribunal, l'organe de conciliation n'entre pas en matière concernant une éventuelle demande de conciliation qui porterait sur le même litige (art. 45, al. 2, let. d). Le conciliateur chargé d'une affaire doit même mettre un terme à une procédure de conciliation ayant pour objet un litige qui est porté devant les tribunaux ou les tribunaux arbitraux après l'ouverture de la procédure de conciliation (al. 2). La légitimité d'un tribunal de se saisir d'une affaire et son pouvoir d'adopter une solution contraignante justifient cette mise à l'écart de l'organe de conciliation.

Art. 47

Les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée sont tenus de participer à la procédure de conciliation (al. 1). Tout retard ou éventuel refus de coopérer ne peut en aucun cas mettre fin à la procédure. Le fournisseur cité doit, quel que soit son comportement, s'acquitter des frais liés à la procédure (art. 49, al. 3).

Il est essentiel que les clients aient connaissance de l'existence de l'organe de conciliation. Dans ce but, l'art. 47 prévoit l'obligation pour les fournisseurs de services de télécommunication et pour les fournisseurs de services à valeur ajoutée d'en informer leurs clients (al. 3). Les fournisseurs de services de télécommunication doivent le faire lors de la conclusion d'un contrat, puis au moins une fois par année, par exemple au moyen d'une mention figurant sur les factures destinées à leurs clients. L'exigence précise imposée aux seuls fournisseurs de services de télécommunication ne signifie pas que les fournisseurs de services à valeur ajoutée n'ont aucune obligation d'information. Ces derniers doivent recourir à d'autres moyens d'information du fait que leurs services sont offerts et facturés par l'intermédiaire des fournisseurs de services de télécommunication. Ils peuvent par exemple signaler l'existence de l'organe de conciliation sur leur site Internet.

Art. 48

L'art. 48 a pour objet de fixer les contours des traitements de données personnelles que l'organe de conciliation est en droit d'effectuer afin de remplir sa tâche (al. 1). L'organe doit être habilité à traiter les données personnelles des parties. L'al. 2 fixe l'obligation de confidentialité des personnes chargées de tâches au sein de l'organe. L'obligation de confidentialité s'étend en particulier à l'existence d'une procédure, au contenu des dossiers traités et à l'éventuelle entente obtenue durant un processus de conciliation. Sur la base de cette disposition, l'organe de conciliation est en droit de traiter les données qui lui sont transmises par l'OFCOM (al. 3) ou par les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de services à valeur ajoutée conformément à l'art. 47, al. 2.

Il est souvent déterminant pour la solution d'un litige que l'organe de conciliation connaisse de certains faits pour pouvoir juger d'une affaire en toute équité (ouverture d'une procédure par l'OFCOM, révocation d'un numéro, etc.). Il convient dans ces conditions d'autoriser l'OFCOM à communiquer ces informations à l'organe (al. 3; cf. art. 19, al. 1, de la loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD), RS 235.1).

La faculté de l'organe de publier des propositions de conciliation, de manière anonymisée, prévue à l'al. 4, réalise l'obligation générale de transparence imposée à l'organe par les art. 42, al. 2, let. d et 43, al. 2. Chaque partie peut bien entendu autoriser la publication d'une proposition de conciliation avec l'indication de son nom.

Art. 49

Les différentes parties à une procédure de conciliation paient des émoluments de procédure (art. 40, al. 1, let. c, et 3, LTC). Lorsque l'OFCOM exerce la tâche de conciliation, il appartient au DETEC de fixer le montant de ces émoluments (art. 41, al. 2, LTC). Lorsque cette tâche est confiée à un délégataire, il appartient à ce dernier de fixer le montant des émoluments de ses conciliations (art. 40, al. 3, LTC). Le délégataire est toutefois tenu de soumettre le tarif de ses émoluments à l'approbation de l'OFCOM (art. 44, al. 2).

Il est essentiel que les émoluments de procédure et les autres sources de revenu assurent le financement à long terme et donc la pérennité de l'organe de conciliation. Il est fort probable que les seuls émoluments de traitement des requêtes, ou émoluments de procédure, ne suffisent pas pour garantir le financement de base d'une structure viable et pérenne. C'est pourquoi il est indispensable de laisser au délégataire la liberté de décider du mode de financement le plus approprié pour garantir un fonctionnement sain et efficace à long terme (al. 1). Il est ainsi tout à fait envisageable que certains prestataires de la branche contribuent au financement du service par une contribution annuelle.

L'émolument à payer pour le traitement d'une demande par le requérant qui a la qualité de client doit rester modique (al. 2). Il doit être suffisamment abordable pour qu'il soit possible d'avoir recours à la conciliation même pour les litiges mineurs (Mess. LTC 2003, p. 7268).

Afin de respecter le principe de causalité tel que mentionné à l'art. 12c, al. 2, LTC, il importe que le financement de l'organe de conciliation dépende pour une grande part des émoluments de procédure payés par les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée impliqués dans les procédures de conciliation (al. 3). De cette façon, on incite en outre les fournisseurs à éviter les litiges par un comportement correct envers leurs clients.

Chapitre 7:

Accès aux ressources et aux services des fournisseurs occupant une position dominante sur le marché

En règle générale, les art. 40 à 59 de l'ancienne OST ont été repris et adaptés pour tenir compte des nouvelles formes d'accès prévues par le législateur en sus de l'interconnexion. Le chapitre comprend des dispositions générales, valables pour toutes les formes d'accès (section 1), et des dispositions spécifiques à chacune d'elles (section 2). Il se conclut par des règles sur les contrats en matière d'accès aux ressources et services des fournisseurs dominants ainsi que sur la procédure de règlement des litiges par la ComCom (section 3).

L'art. 47 de l'ancienne OST (exigences relatives à la présentation des comptes) n'a pas été repris dans la mesure où la compétence d'édicter des dispositions d'exécution à ce sujet a été déléguée par le législateur à la ComCom (art. 11 a, al. 4, LTC). De même, l'art. 59 de l'ancienne OST, qui prévoyait un examen des règles relatives à l'interconnexion tous les deux ans, s'est révélé trop contraignant pour l'OFCOM. Comme l'évaluation législative est une tâche permanente de tout office fédéral, l'OFCOM n'interviendra qu'en cas de nécessité.

Les prestations en matière d'accès doivent être offertes par le fournisseur dominant depuis l'entrée en vigueur de la LTC révisée. Aucun délai supplémentaire ou entrée en vigueur différée de certaines dispositions n'est prévu.

Section 1: Dispositions générales

Art. 51

Contrairement à la formulation de l'art. 42 de l'ancienne OST, seuls les fournisseurs qui se sont effectivement annoncés ont droit à l'accès aux ressources et services des fournisseurs dominants. Un tel accès peut dès lors être refusé par ces derniers à tout fournisseur qui aurait omis d'annoncer ses services selon l'art. 4, al. 1, LTC et qui ne figurerait donc pas sur la liste des fournisseurs de services de télécommunication enregistrés auprès de l'OFCOM.

Art. 52

Les al. 3 et 4 sont des applications concrètes du principe de non-discrimination. Ils visent à empêcher des pratiques abusives rencontrées fréquemment à l'étranger.

L'al. 3 considère que le fournisseur occupant une position dominante ne doit pas constituer de réserves à son profit, exception faite des réserves nécessaires. Les plans d'aménagement de son infrastructure ne bénéficient par conséquent d'aucune priorité et doivent être traités, en vertu du principe de non-discrimination, de la même manière que ceux des autres fournisseurs. Sur demande, les autres fournisseurs peuvent visiter les installations du fournisseur en position dominante avant de passer une commande ferme. S'il ne peut pas mettre de capacités à disposition de tiers, le fournisseur occupant une position dominante doit, sur demande, en justifier les raisons.

L'al. 4 prévoit que le traitement des commandes s'effectue dans l'ordre de leur arrivée, ce qui exclut toute sélection. De même, ni le fournisseur occupant une position dominante, ni un autre fournisseur ne peuvent passer de précommandes.

Art. 53

La disposition générale sur la transparence se limite à l'obligation de publier annuellement une offre de base actualisée (al. 1 et 2) et de mettre à disposition des fournisseurs intéressés un système informatique leur permettant de commander, gérer, exploiter et résilier en ligne les services offerts (al. 3).

L'al. 4 prévoit en outre que toute modification préjudiciable de l'offre ou de l'étendue des prestations – qu'il s'agisse des prestations d'accès ou des services de colocalisation – doit être annoncée suffisamment tôt. Cette disposition est valable dès que la commande contraignante d'un service est passée. Il appartient aux partenaires contractuels de régler les cas de modification avantageuse.

La disposition relative aux principes de facturation prévue à l'ancien art. 44, al. 1, a été supprimée et remplacée par une formulation plus claire, à l'art. 53, al. 1. Celle-ci doit permettre aux fournisseurs n'occupant pas une position dominante de disposer d'un aperçu des principaux éléments pris en compte par le fournisseur occupant une position dominante pour fixer ses prix en fonction des coûts. En outre, celui-ci est tenu de réaliser et de publier périodiquement une statistique des informations pertinentes sur les prestations en matière d'accès et les services de colocalisation. Cette obligation permet, en cas de doute, de trancher sur le caractère non discriminatoire de la prestation (art. 53, al. 5).

Il est en outre précisé que le fournisseur dominant qui entend modifier son offre de base doit le faire savoir au moins trois mois à l'avance, non seulement aux fournisseurs concernés mais aussi à l'OFCOM. Des dispositions particulières sur la transparence sont par ailleurs prévues pour chaque forme d'accès (cf. art. 58 à 63).

Art. 54

La méthode des coûts incrémentaux à long terme (long run incremental costs, LRIC) est en principe applicable à toutes les formes d'accès. La facturation du raccordement constitue toutefois un cas particulier (cf. art. 60).

Dans la version française de l'al. 2, le terme "rentable" est remplacé par "efficace" pour correspondre aux versions allemande et italienne. Idem dans la version allemande pour le terme "Faktoren", à l'al. 1, qui a été remplacé par "Elementen" pour correspondre à la version française. Dans les deux cas, le sens reste inchangé.

Art. 55

L'al. 4 permet au fournisseur requérant d'opter pour une interface utilisée par le fournisseur dominant pour offrir ses propres services, en application du principe de non-discrimination.

Art. 56

Les formes d'accès prévues dans la loi requièrent en règle générale que le fournisseur requérant soit physiquement présent sur l'emplacement du fournisseur occupant une position dominante, qu'il mette en place et exploite ses propres installations, et qu'il les relie à celles du fournisseur dominant. Appelé colocalisation, l'usage commun d'un emplacement fait partie des différentes formes d'accès. Quant aux emplacements, il peut s'agir, selon les différentes formes d'accès, du bâtiment abritant un central local ou un central de transit, d'un répartiteur, d'une chambre d'accès à des canalisations de câbles ou d'un emplacement de concentrateurs. D'une façon générale, il est question de tous les emplacements sur lesquels un accès peut raisonnablement être demandé. La colocalisation doit donc toujours être liée à une forme d'accès mentionnée dans la loi ou en permettre la réalisation. Par contre, la fourniture d'une forme d'accès n'implique pas automatiquement une colocalisation sur l'emplacement du fournisseur occupant une position dominante sur le marché.

L'al. 2 mentionne explicitement certaines obligations incombant au fournisseur dominant dans le cadre de la colocalisation. Si celui-ci a par exemple accès à un emplacement en tout temps et sans accom-

pagement, il doit permettre aux autres fournisseurs de bénéficier des mêmes conditions (let. a). Il n'est toutefois pas interdit au fournisseur occupant une position dominante de prendre des mesures de sécurité particulières concernant l'accès à ses emplacements (p. ex. permissions d'accès lisibles électroniquement, identification des personnes autorisées). Il doit toutefois veiller à ce que les autres fournisseurs y aient accès de manière non discriminatoire, par les mêmes voies que lui, aux mêmes conditions et à des prix similaires à ceux qui s'appliquent pour lui. L'al. 2 favorise en outre la variété des possibilités d'interconnexion entre les services et entre les fournisseurs sur l'emplacement. Il convient en particulier de garantir l'interconnexion entre les différentes formes d'accès (let. b), le raccordement au réseau des fournisseurs (let. c) et l'interconnexion entre les fournisseurs sur l'emplacement (let. d). Dans la mesure du possible, le fournisseur occupant une position dominante sur le marché doit accéder à toutes les demandes. Dans le cadre de la colocalisation, un fournisseur peut par exemple mettre en place et exploiter ses propres installations sur l'emplacement du fournisseur occupant une position dominante, tout en confiant le raccordement de l'emplacement à son propre réseau à un autre fournisseur également présent sur l'emplacement.

Les fournisseurs présents sur l'emplacement peuvent aussi obtenir l'accès pour le compte d'un tiers qui n'est pas physiquement présent sur l'emplacement (let. e). Ainsi, un fournisseur ne doit pas relier physiquement chaque emplacement ni exploiter des installations sur place pour disposer d'une offre géographiquement étendue. Un fournisseur peut par exemple mettre en place et exploiter ses propres installations sur l'emplacement du fournisseur occupant une position dominante, tout en confiant le raccordement à son propre réseau à un autre fournisseur également présent sur l'emplacement. Il est imaginable qu'un fournisseur déjà présent sur l'emplacement soit mandaté par un autre fournisseur pour obtenir au nom de celui-ci et pour son compte l'accès auprès du fournisseur occupant une position dominante sur le marché. Le fournisseur mandant pourrait donc faire installer et exploiter en son nom et pour son compte des installations sur l'emplacement du fournisseur dominant, et faire établir la liaison avec son propre réseau sans être physiquement présent.

La colocalisation doit permettre une utilisation ouverte de l'emplacement, c'est-à-dire sans séparation par des éléments de construction. Bien sûr, il n'est pas interdit au fournisseur occupant une position dominante de proposer d'autres formes de colocalisation, qui impliquent, par exemple, la construction de séparations entre les installations des différents fournisseurs (al. 3).

Sur les emplacements où la place manque, une surface de colocalisation, sollicitée pour une longue période mais non utilisée effectivement, doit en cas de besoin être libérée immédiatement au profit d'autres fournisseurs (al. 4).

Art. 57

Il peut arriver que malgré une utilisation optimale de l'espace disponible, il n'y ait pas suffisamment de place sur un emplacement pour offrir une colocalisation suffisante à d'autres fournisseurs. Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché doit veiller à utiliser l'espace de façon optimale. En particulier si la place manque, cela signifie que des supports doivent éventuellement être utilisés en commun ou des installations déplacées à l'intérieur de l'espace disponible. Le fournisseur dominant est également tenu d'équiper (climatisation, sol renforcé, lutte contre les incendies, etc., al. 1) des emplacements qui n'étaient jusque-là pas réservés à l'exploitation des installations

Si ces mesures ne permettent pas au fournisseur dominant de garantir une colocalisation suffisante à des conditions supportables, celui-ci doit installer et exploiter les installations des autres fournisseurs d'une manière non discriminatoire et aux mêmes conditions techniques et d'exploitation qu'il le fait ou ferait pour lui-même. Il appartient aux autres fournisseurs de déterminer la technologie ou le type d'installation à utiliser. Seule restriction: la faisabilité technique dans un espace restreint situé sur l'emplacement. Outre l'exploitation des installations des autres fournisseurs, l'ordonnance permet à ces derniers une forme de colocalisation à distance. Dans ce cas, ils ne mettent pas en place et n'exploitent pas leurs installations dans l'espace du fournisseur dominant, mais dans des locaux ou des bâtiments adjacents ou voisins. Le fournisseur dominant est alors soumis à une double obligation. D'une part, il doit tolérer que d'autres fournisseurs construisent ou louent des locaux à proximité de son emplacement et qu'ils y exploitent des installations. Cela implique, par exemple, qu'il renonce aux

éventuelles servitudes dont il bénéficie et qui font obstacle à une colocalisation à distance, ou qu'il donne son accord pour l'utilisation des espaces adjacents, s'il a convenu des restrictions avec le bailleur. Il doit par ailleurs fournir aux autres fournisseurs les autorisations et les informations dont ils ont besoin pour déposer une éventuelle demande de permis de construire, par exemple en vue de l'agrandissement d'un répartiteur de quartier. D'autre part, le fournisseur dominant doit permettre aux autres fournisseurs de relier les installations exploitées à distance au fil de cuivre, ce qui peut aussi comprendre l'accès à l'alimentation électrique.

Les fournisseurs qui demandent l'accès décident, dans le cadre des possibilités techniques, de la variante à appliquer (al. 3)

Section 2: Dispositions particulières

Pour chaque forme particulière d'accès prévue à l'art. 11, al. 1, LTC, des dispositions précisent ce que doit notamment contenir l'offre de base du fournisseur dominant (cf. al. 1 des art. 58 à 63).

Art. 58

L'al. 1 règle l'offre de base. Il va de soi que sont concernés non seulement les raccordements directement reliés, mais également tous ceux qui font l'objet d'une position dominante sur le marché. Il est donc prévu que soit totalement dégroupé non seulement l'ensemble de la boucle locale, mais aussi les parties qui la composent, pour autant que l'accès puisse être raisonnablement exigé. C'est incontestablement le cas au niveau des répartiteurs (Subloop Unbundling).

Le fournisseur dominant définit les spécifications concernant la compatibilité du réseau (al. 1, let. d). L'al. 2 précise comment il doit procéder s'il existe des technologies standardisées au niveau international par des organisations telles que l'ETSI ou l'UIT (p. ex. actuellement ADSL, VDSL, ADSL2+, SDSL). La compatibilité de ces technologies avec le réseau ne fait aucun doute, raison pour laquelle les fournisseurs requérants n'auront pas à la vérifier. C'est au fournisseur dominant qu'il appartient de le faire en permanence, car il est le seul à connaître les caractéristiques techniques de son réseau de raccordement basé sur le câble de cuivre ainsi que sa sensibilité aux interférences. Il est donc le plus à même de définir des spécifications concernant la compatibilité avec le réseau. Si la mise en service des nouvelles technologies mentionnées perturbe des technologies déjà exploitées par le fournisseur dominant, celui-ci doit veiller à ce qu'au besoin, le profil de prestation soit modifié en fonction de chaque technologie, éventuellement au moyen d'un réglage du trafic, de sorte à garantir une exploitation aussi exempte de perturbations que possible. Bien entendu, il doit procéder de manière technologiquement neutre et non discriminatoire.

L'al. 3 précise que le prix de l'accès totalement dégroupé à la boucle locale est fixé indépendamment du prix plafond prévu pour le raccordement à l'art. 22, al. 1.

L'al. 4 concerne une situation spéciale du dégroupage d'une partie de la boucle locale. En cas d'extension des raccordements à large bande prévus pour de très grandes largeurs de bande, comme celles qui sont requises pour la transmission de signaux TV (p. ex. Bluewin-TV), le tronçon de câble de la boucle locale ne doit pas dépasser 1km environ. Par conséquent, dans de nombreux cas, une ligne en fibre optique devra être tirée des centraux locaux jusque dans le quartier et être reliée dans les répartiteurs au câble de cuivre de la sous-boucle locale. Evidemment, la place disponible dans les répartiteurs est limitée; pour des raisons d'urbanisme, la construction des répartiteurs l'est aussi. Chaque fournisseur doit se charger lui-même d'acheminer sa fibre optique jusque dans le quartier, où doit alors lui être fourni l'accès au câble de cuivre (cf. art. 56 et 57 sur la colocalisation). L'al. 4 prévoit que dans un marché des raccordements à large bande en expansion le fournisseur dominant peut disposer d'une certaine réserve dans ses répartiteurs de quartier. Par contre, il ne peut pas refuser aux autres fournisseurs l'accès aux répartiteurs de quartier au simple motif qu'il garde des réserves. Sur demande, il doit fournir des informations vraisemblables et les justifications nécessaires sur la de-

mande attendue et les réserves prévues. Les réserves qu'il constitue pour lui-même ne peuvent être considérées comme des coûts facturables aux autres fournisseurs au sens de l'art. 54.

Art. 59

L'al. 2 garantit que l'accès à haut débit peut être demandé indépendamment du service téléphonique du fournisseur dominant. Ainsi, même si un client final a résilié le service téléphonique du fournisseur dominant et ne dispose donc plus auprès de ce dernier d'un raccordement actif, un autre fournisseur peut exiger l'accès à haut débit du fournisseur dominant afin de desservir ce client, pour autant que le fournisseur dominant soit techniquement également en mesure de le faire lui-même. L'al. 2 vise à empêcher que le fournisseur dominant n'interrompe l'accès à haut débit parce que le client final résilie le service téléphonique qu'il lui fournissait.

L'al. 3 détermine à partir de quand le délai légal de quatre ans commence à courir concernant la fourniture de l'accès à haut débit. Une offre d'accès à haut débit répondant aux exigences légales doit couvrir tout le marché géographique où un fournisseur occupe une position dominante. Le délai commence à courir dès qu'une telle offre est effectivement disponible, et par conséquent la fourniture de l'accès rapide réellement possible.

Art. 60

Le fournisseur dominant déduit, selon le principe "retail minus", du prix qu'il exige pour un raccordement, proportionnellement les coûts actuels qu'il n'aurait plus s'il ne facturait plus le raccordement à l'ensemble de ses clients. Il facture les frais supplémentaires engendrés par la fourniture d'une offre de gros pour la facturation du raccordement conformément à l'art. 54 (LRIC, MEA, efficacité, etc.). L'al. 3 précise que seul le fournisseur qui a également été choisi par le client comme fournisseur pré-sélectionné ou prédéterminé ou mandaté de quelque autre manière peut requérir cette forme d'accès.

Art. 61

L'al. 1 reprend la partie spécifique de l'art. 44, al. 1, de l'ancienne OST relative à l'interconnexion et qui ne fait pas déjà l'objet des dispositions générales de l'art. 53 (transparence). Quant aux al. 2 et 3, ils reprennent les dispositions de l'art. 43 de l'ancienne OST relatives au service téléphonique public. Pour des raisons de clarté, la formulation a été modifiée, mais le fond reste inchangé.

Art. 63

En vertu de l'al. 1, let. a, le fournisseur dominant règle les modalités de l'accès aux canalisations de câbles ainsi que celles relatives à la pose, à l'entretien et à l'enlèvement des câbles. Toutefois, il n'est pas tenu de poser, d'entretenir et d'enlever les câbles lui-même si les travaux peuvent être réalisés par un tiers aux mêmes conditions (non-discrimination).

L'al. 2 précise certaines informations relatives à l'accès aux canalisations de câbles que doit contenir le système en ligne du fournisseur dominant prévu de manière générale par l'art. 53, al. 3.

Section 3: Accords en matière d'accès et procédure

Art. 64

Les modalités de la mise hors service de l'accès doivent être précisées au même titre que celles de la mise en oeuvre et du fonctionnement (let. d).

Art. 66

L'al. 2 a été introduit pour lever une ambiguïté de l'ancienne OST.

Art. 67

L'al. 2 précise que la possibilité de cacher des clauses contenant des secrets d'affaires ne se justifie que par rapport à des tiers et non par rapport à l'OFCOM. Cela correspond à la pratique actuelle.

Vu l'obligation générale imposée aux fournisseurs de services de télécommunication d'avoir une adresse de correspondance en Suisse (cf. art. 5), il n'est pas nécessaire de reprendre l'al. 3 de l'art. 52 de l'ancienne OST.

Art. 68

La perception d'émoluments couvrant les frais repose sur l'art. 40 LTC. Il incombe au DETEC de fixer le montant de ces émoluments (art. 41, al. 2, LTC). Il n'était donc pas nécessaire de reprendre l'art. 53, al. 2, de l'ancienne OST.

Art. 69

Comme par le passé, les dispositions relatives aux négociations des accords en matière d'accès, au contenu de ces derniers, à leur notification à l'office et à leur consultation par des tiers ainsi qu'à la confidentialité des informations sur les négociations ou sur les clients s'appliquent à l'ensemble des accords et non seulement à ceux qui sont conclus par les fournisseurs occupant une position dominante. En ce qui concerne la remise des accords à l'office et leur consultation, cela résulte clairement du message du Conseil fédéral du 12 novembre 2003 relatif à la modification de la LTC (FF 2003 p. 7264). Comme les art. 64 à 68 font partie du chapitre réglant l'accès aux ressources et services des fournisseurs dominants, il convient d'étendre leur champ d'application dans une disposition ad hoc.

Art. 70

Les critères permettant à la ComCom de se prononcer sur la recevabilité des demandes ont été précisés. Le requérant doit en particulier indiquer avec clarté dans quel sens les points litigieux doivent être réglés par la ComCom. Le formulaire concernant la position dominante sur le marché a été complété par de nouvelles questions sur les conditions d'accès litigieuses auxquelles le requérant devra répondre dans le cadre de sa demande en matière d'accès. Le but recherché est de pouvoir cerner les problèmes le mieux possible. En outre, le requérant a la possibilité de formuler sa proposition d'accord plus tard, par exemple lorsque toutes les preuves ont été fournies et que le requérant a pu se faire une idée de la situation. L'art. 70 repose sur l'art. 52 de la loi fédérale sur la procédure administrative (PA; RS 172.02).

Art. 73

En vertu de l'ancien droit, l'OFCOM devait tenter de concilier les parties. Aujourd'hui, il est plus libre de mener ou non une procédure de conciliation en fonction des chances de succès.

Art. 74

Les conditions sont fixées selon les principes usuels du marché et de la branche (al. 2).

Si un fournisseur dominant ne peut fournir une preuve des coûts, la ComCom fixe le prix de la prestation sur la base de valeurs comparables ("benchmark"). En particulier si une comparaison ne peut être établie faute de valeurs existantes, elle recourra à ses propres modélisations de prix et de coûts selon les approches "top-down" et/ou "bottom-up" ou à d'autres méthodes appropriées (comme les méthodes dites "retail minus", "gliding path" ou en prenant en considération les prix et les rendements, etc.)

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

Le titre du chapitre a été complété conformément à son contenu. Si les art. 75 à 78 concernent bien l'utilisation de terrains du domaine public (art. 35 LTC), l'art. 79 a en effet pour objet le droit de co-utilisation (art. 36, al. 2 et 3, LTC). A ce sujet, les emplacements destinés aux émetteurs sont des installations selon la loi et n'ont donc pas besoin d'être mentionnés spécifiquement dans l'ordonnance.

Chapitre 9: Secret des télécommunications et protection des données

Art. 81

Le contenu de l'ancien art. 60, al. 2^{ter}, OST, a été déplacé à l'art. 38, al. 3.

Les clients qui utilisent des raccordements mobiles ou fixes avec prépaiement des communications ne reçoivent pas de facture. Les montants dus sont directement débités de la carte prépayée. Cette façon de procéder ne permet pas d'effectuer un contrôle sur le détail des montants débités. Les clients titulaires d'une carte prépayée doivent, tout comme les clients titulaires d'abonnements, obtenir sur demande le détail des données utilisées pour effectuer le débit de la carte prépayée.

L'art. 46 LTC habilite le Conseil fédéral à régler l'utilisation des données relatives au trafic des télécommunications. Sur cette base, le Conseil fédéral a en particulier défini l'utilisation par les fournisseurs de services de télécommunication des données relatives au trafic à des fins de facturation (art. 60, al. 1 à 2^{bis}, de l'ancienne OST). L'utilisation de données relatives au trafic des télécommunications collectées par les fournisseurs de services de télécommunication se pose également en relation avec le paiement des services à valeur ajoutée. Les fournisseurs de ces services n'ont pas d'accès direct aux données. Les taxes sont facturées et encaissées par le fournisseur de services de télécommunication. Autrefois, lorsqu'un client refusait de payer un service à valeur ajoutée, le secret des télécommunications interdisait aux opérateurs de communiquer aux fournisseurs de services à valeur ajoutée les données accessoires de leurs clients prouvant la consommation de services à valeur ajoutée. L'al. 4 permet désormais de communiquer ces données.

En vertu de l'art. 4 de la loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD; RS 235.1), les fournisseurs de services à valeur ajoutée ne peuvent utiliser ces données que dans le but de faire valoir leur créance face à leur client.

Art. 82

Le Parlement a décidé d'étendre le champ d'application de l'art. 45 LTC aux messages publicitaires et aux envois de masse sans indication de l'expéditeur réel. Les dispositions d'exécution y relatives ont donc été complétées dans l'OST.

La question de la faisabilité technique se pose en particulier lorsqu'il s'agit de messages publicitaires et d'envois de masse. Pour des raisons de coûts, les expéditeurs de fax non sollicités se trouvent généralement en Suisse et peuvent par conséquent être identifiés. Par contre, les SMS non sollicités sont souvent envoyés depuis l'étranger. Le fournisseur de services de télécommunication ne peut donc identifier que le réseau de l'expéditeur. Suivant la technique d'envoi, l'origine des pourriels ne peut la plupart du temps même pas être déterminée.

Art. 83

Il faut en premier lieu protéger les courriels, SMS et autres MMS. Les nouveaux services, tels que la messagerie instantanée (SPIM - Spam Over Instant Messaging) et le VoIP (SPIT - Spam Over IP-Telephony), peuvent eux aussi être utilisés de manière abusive pour envoyer de la publicité de masse déloyale. Les dispositions doivent donc être technologiquement neutres et pouvoir s'appliquer aux messages comme aux communications (appels téléphoniques).

La lutte contre les spams peut, selon l'état de la technique, impliquer également d'autres mesures comme l'analyse du contenu des messages. Aujourd'hui déjà, le filtrage des spams, par exemple, se base sur ce type d'analyse, qui est autorisé.

Si une norme internationale de lutte contre les spams devait s'imposer pour l'un ou l'autre service, l'OFCOM pourrait édicter des prescriptions techniques et administratives obligeant les fournisseurs à l'appliquer.

L'al. 6 permet au seco d'agir en tant que guichet central pour les demandes en provenance de l'étranger relatives à des envois non sollicités effectués depuis la Suisse, notamment pour identifier les auteurs des envois et rassembler les preuves. Il existe aujourd'hui un réseau mondial d'autorités nationales chargées de lutter contre les spams, dont fait aussi partie le seco. Ces autorités doivent pouvoir coopérer. Les conditions de l'entraide administrative internationale devront être fixées dans la LCD. Une modification partielle de cette loi concernant ce point est en cours.

Art. 84

L'art. 84 OST correspond à l'ancien art. 61. Toutefois, l'al. 2 a été abandonné. Celui-ci obligeait les fournisseurs de services de télécommunication à offrir aux abonnés appelés la possibilité de refuser les appels entrants pour lesquels l'affichage de l'identification de la ligne appelante avait été supprimé, si cela était techniquement réalisable à des conditions raisonnables.

La possibilité d'afficher le numéro de téléphone de l'appelant est aujourd'hui disponible sur presque tous les raccordements téléphoniques, ainsi que sur la plupart des appareils téléphoniques et des téléphones mobiles usuels du marché. Ceci permet à celui qui est appelé d'identifier par lui-même les appels anonymes et de les rejeter de cas en cas.

De plus, le service de « rejet des appels anonymes » ne fonctionnait de façon satisfaisante que pour des appels effectués en Suisse. En cas d'appel effectué depuis l'étranger, le numéro de l'appelant n'est souvent pas transmis pour diverses raisons techniques. Selon l'implémentation du service, il se pouvait qu'une partie des appels effectués depuis l'étranger ne soit plus transmise à celui qui était appelé, alors même que l'appelant n'avait pas supprimé volontairement son numéro; il se pouvait également que des appels anonymes effectués depuis l'étranger soient malgré tout transmis à la personne appelée.

Pour ces raisons, il était préférable de supprimer cet alinéa et de laisser les fournisseurs de services de télécommunication libres d'offrir ce service à leurs clients. L'al. 2 (anciennement 3) a été modifié en conséquence.

Chapitre 10: Intérêts nationaux importants

Section 1: Prestations lors de situations extraordinaires

Art. 90

Les services de radiomessagerie (pager) ont été ajoutés (al. 1, let. d) étant donné leur importance pour alerter des personnes telles que les membres d'états-majors de direction, les forces d'intervention, les autorités, etc.

Art. 92

La formulation de l'article a été modifiée: le terme "concessionnaires de services de télécommunication" a été remplacé par "fournisseurs de services de télécommunication". L'al. 3 de l'ancien art. 68 est obsolète, l'obligation d'avoir une concession de services de télécommunication ayant été supprimée.

Section 2: Restrictions des télécommunications

Art. 94

La solution permettant de rendre prioritaire le trafic sur le réseau fixe a été remplacée par une solution fonctionnant par le réseau mobile.

S'agissant du réseau mobile, il faut faire la distinction entre deux solutions: d'une part le mécanisme actuel permettant de rendre prioritaire les communications des utilisateurs ayant des tâches à remplir dans des situations extraordinaires, d'autre part une nouvelle solution favorisant le trafic prioritaire de manière dynamique. Celle-ci ne prévoit de favoriser les communications des utilisateurs ayant des tâches à remplir dans des situations extraordinaires que dans le cas où la capacité n'est plus suffisante pour le trafic prioritaire. Elle nécessite une configuration préalable du profil de l'utilisateur et prévoit une mise en fonction par ce dernier en cas de besoin, alors que la solution actuelle est activée par l'opérateur sur ordre des organismes compétents.

Comme la solution actuelle est activée statiquement, il est judicieux de conserver au niveau de l'ordonnance une notion de durée maximale de limitation des communications qui, par ailleurs, pourrait également avoir son importance dans le contexte d'autres produits de priorisation (al. 2 et 3).

De plus, la nouvelle formulation doit rester suffisamment neutre afin de prendre en compte autant une activation par l'utilisateur qu'une activation par l'opérateur sur ordre de l'autorité compétente, répondant ainsi à l'important critère de neutralité technologique.

Comme la disponibilité d'un nouveau produit de priorisation du trafic susceptible d'intéresser non seulement les organisations de secours mais également toute autre personne ou société privée est envisageable, il est nécessaire de prévoir un niveau de priorité supérieur pour les utilisateurs ayant des tâches à remplir dans des situations extraordinaires. La formulation devrait être autant valable pour une situation où le produit est disponible que pour une situation où seule une solution pour les utilisateurs ayant des tâches à remplir dans des situations extraordinaires est fournie.

Cependant, en donnant la compétence à l'OFCOM de régler, dans des prescriptions techniques et administratives, les détails relatifs à la priorité du trafic, il est possible de définir ultérieurement certains aspects liés à la disponibilité d'un produit de priorisation (al. 4).

L'art. 27 OST prévoit que l'accès aux numéros d'urgence doit être assuré à partir de n'importe quel raccordement téléphonique. D'un point de vue technique toutefois, en rendant prioritaire le trafic des utilisateurs ayant des tâches à remplir dans des situations extraordinaires, l'interruption d'un appel de secours ou l'indisponibilité des ressources du réseau de télécommunication pour effectuer un appel de secours ne peut pas toujours être évitée. Compte tenu qu'en cas de situations extraordinaires, de nombreux appels de secours concernent le même cas, les organes désignés par le Conseil fédéral pour la coordination de la télématique tolèrent cette situation. Il convient donc de préciser cette particularité à l'art. 30, al. 2, OST.

Art. 95

La priorisation peut désormais également servir des fins commerciales. Toutefois, la Confédération ne prend en charge les frais liés à la priorisation que si le but poursuivi n'est pas commercial.

Section 3: Sécurité et disponibilité (art. 96)

Les dispositions de l'art. 96 n'étant pas seulement valables lors de situations extraordinaires, une nouvelle section 3 "Sécurité et disponibilité" a été introduite.

Le Conseil fédéral souhaite que les fournisseurs de services de télécommunication annoncent à l'OFCOM tout dérangement important de leur réseau, afin que l'office puisse prendre les mesures nécessaires.

A l'al. 2, la compétence d'édicter des prescriptions techniques et administratives en matière de sécurité et de disponibilité des infrastructures et des services de télécommunication est déléguée à l'OFCOM, compte tenu du caractère particulier de ce genre de prescriptions. Pour l'heure, l'OFCOM n'a publié que des lignes directrices dont la mise en œuvre est vivement recommandée. Si besoin est, ces recommandations pourraient à l'avenir être transformées en prescriptions techniques et administratives.

Chapitre 11: Statistique officielle sur les télécommunications

Art. 100

Dans la mesure où l'art. 59, al. 2^{bis}, LTC, mentionne les cas dans lesquels les données collectées ou communiquées à des fins statistiques peuvent être utilisées, il n'est pas nécessaire de reprendre l'al. 1 de l'art. 76 de l'ancienne OST.

Chapitre 13: Dispositions finales

Modification du droit en vigueur (art. 107)

Les dispositions de l'OIP restent en vigueur. A l'art. 1, let. c, OST, figure désormais une définition des services à valeur ajoutée. C'est pourquoi l'OIP n'utilise plus le terme "service à valeur ajoutée".

Concernant les services à valeur ajoutée, l'ancienne OIP contenait déjà des dispositions en matière d'indication des prix et de confirmation par le client. Il était donc justifié de modifier et de compléter les art. 11a et 11b OIP. Deux dispositions fixant des prix plafonds ont en revanche été inscrites dans l'OST.

Art. 11a, al. 4, OIP

A l'origine, cette disposition concernait principalement les services vocaux à valeur ajoutée offerts par le biais de numéros 090x. Son domaine d'application est désormais étendu aux services de données. En conséquence, le terme "signal particulier" a été remplacé par une formulation technologiquement neutre.

Art. 11a, al. 5, OIP

Cette disposition a été notamment introduite suite à l'emploi de PC-dialers lors de l'utilisation d'un numéro 090x. L'emploi de PC-dialers a entre-temps été interdit. Actuellement, de nouveaux services à valeur ajoutée sont proposés directement par Internet et par communications de données (p. ex. par WAP). Pour ces services aussi, le prix de la prestation doit être communiqué au préalable. Le recours à un compteur de taxes ne se justifie pas parce qu'il ne correspond ni à l'état de la technique ni aux solutions techniques choisies dans d'autres pays. Par ailleurs, tous les nouveaux fournisseurs de raccordements téléphoniques ne permettent pas l'activation d'un compteur de taxes. Afin d'empêcher les abus, une confirmation expresse du client – tout comme à l'al. 4 – est donc exigée avant l'utilisation du service.

Art. 11b OIP

Les expériences faites avec les services par SMS ont montré qu'une fois inscrits, les clients de ces services sont souvent "bombardés" de messages. L'art. 11b, al. 1, let. d, limite ces abus.

Les services par abonnement comportent un énorme potentiel d'abus, une inscription pouvant provoquer l'envoi d'un nombre indéterminé d'unités d'informations. Pour cette raison, l'al. 2 exige dans tous les cas la confirmation expresse de tels services, indépendamment du montant de la taxe de l'unité

d'information. Contrairement aux informations consultées individuellement, une procédure d'activation en deux temps semble tolérable pour les services par abonnement, même si les taxes par message sont peu élevées.

Art. 13, al. 1^{bis}, OIP

Le terme "service à valeur ajoutée" n'est plus utilisé dans l'OIP.