



08.04.2009

---

# Modification des ordonnances relatives à la loi sur les télécommunications

## Rapport explicatif

---

### 1. Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

#### **Art. 3, al. 1, let. c**      **Exceptions à l'obligation d'annoncer**

Avec la modification de la loi sur les télécommunications et la révision de la loi sur la radio et la télévision, entrées en vigueur en avril 2007, le nombre de fournisseurs de services de télécommunication enregistrés a fortement augmenté. En effet, les petits opérateurs de réseaux de télévision par câbles sont désormais considérés comme des fournisseurs de services de télécommunication et ont l'obligation de s'annoncer à l'OFCOM. Afin de diminuer le travail administratif lié à l'enregistrement, à la surveillance et à la récolte des données statistiques, il est proposé d'exonérer de l'obligation d'annonce les fournisseurs qui ont pour unique activité la diffusion de programmes de radio et de télévision sur des lignes et qui n'ont pas plus de 5000 clients. Cela touche environ 380 fournisseurs, notamment des communes qui exploitent leur propre télé-réseau. La surveillance de ces fournisseurs pourrait toujours être effectuée sur la base des plaintes des utilisateurs, en particulier en ce qui concerne l'obligation de diffuser certains programmes ("must carry rule"). Une telle mesure permettrait à l'OFCOM de concentrer sa surveillance sur les sociétés actives dans la téléphonie, les services Internet et la communication de données. Quelque 30 fournisseurs ne transmettant que des programmes de radio et de télévision ont actuellement plus de 5000 clients et continueront donc d'être soumis à l'obligation d'annoncer. Les fournisseurs qui diffusent des programmes de radio et de télévision par voie hertzienne continueront quant à eux également d'être soumis à l'obligation d'annoncer dans la mesure où ils ont en outre besoin d'une concession de radiocommunication.

#### **Art. 4, al. 2**      **Liste des fournisseurs annoncés**

Une mise à jour de la liste des fournisseurs de services de télécommunication annoncés se justifie non seulement lorsque ceux-ci cessent toute activité, mais aussi lorsque, en cours d'activité, ils tombent sous une des exceptions prévues à l'art. 3. Ce sera en particulier le cas des fournisseurs nouvellement exemptés de l'obligation d'annoncer à l'art. 3, al. 1, let. c.

#### **Art. 10, al. 3**      **Transparence des prix**

Pour plus de clarté, le terme "itinérance internationale" a été défini de manière explicite. Il s'agit de l'utilisation d'un réseau de téléphonie mobile étranger.

## **Art. 10a**

### **Tarifs d'itinérance internationale**

Le but du nouvel art. 10a est d'assurer aux clients une meilleure transparence des prix aux clients qui utilisent des services d'itinérance internationale (p. ex. voix, SMS, données) en passant par un fournisseur de services de télécommunication suisse.

Lors de la souscription d'un nouvel abonnement, d'un changement d'abonnement ou de l'achat d'une carte SIM, les fournisseurs de services de télécommunication mobiles ont l'obligation d'informer leurs clients sur les tarifs en vigueur pour l'itinérance internationale et de les rendre attentifs aux différentes options tarifaires qu'ils peuvent spécialement commander en vue d'un déplacement à l'étranger, et ce par la remise d'un document écrit. Cette mesure a pour objectif de sensibiliser les usagers au fait que le coût de l'utilisation de leurs appareils mobiles est plus élevé à l'étranger qu'en Suisse et d'éviter ainsi les mauvaises surprises au moment de la facturation. Afin que les usagers soient en mesure de mieux maîtriser leur consommation lors de transferts de données, il serait utile que les fournisseurs ne se limitent pas à signaler les prix par unité de mesure (MB, Mo, Ko ou autres) mais indiquent la consommation moyenne exigée par les applications les plus courantes (par exemple, consultation d'un site web, téléchargement d'un MMS ou d'une vidéo, etc.).

L'al. 2 doit garantir qu'après le passage sur un réseau de télécommunication étranger, les clients soient informés par leur fournisseur de services de télécommunication des tarifs appliqués pour les services d'itinérance internationale, en particulier pour les appels (appels sortants à l'intérieur du pays où ils se trouvent et vers le pays d'origine, appels entrants), pour l'envoi de SMS et pour la transmission de données (p. ex. MMS). La seule manière d'éviter aux clients d'avoir de mauvaises surprises en découvrant leurs factures est de leur indiquer préalablement à quelles dépenses ils doivent s'attendre. Les opérateurs de téléphonie mobile sont donc tenus de communiquer sans délai et gratuitement à leurs clients qui passent sur un réseau étranger les coûts maximaux (y compris la TVA) des appels, de l'envoi de SMS et de la transmission de données. Cette information peut être transmise au client entre autres par SMS, par appel ou par courriel. Elle doit être facile à comprendre, c'est-à-dire que les clients doivent pouvoir en saisir le contenu sans efforts particuliers. Elle peut également être donnée par le partenaire étranger de l'opérateur de téléphonie mobile; toutefois, ce dernier en assume dans tous les cas la responsabilité en vertu du droit suisse. Il serait souhaitable que chaque client reçoive une information personnalisée, qui indique précisément le tarif applicable en l'occurrence pour les services d'itinérance internationale. Toutefois, pour des raisons techniques et économiques, cette solution n'est pas encore envisageable. Quoi qu'il en soit, s'ils reçoivent des indications concernant les coûts maximaux (y compris la TVA) pour les appels, l'envoi de SMS et la transmission de données, les clients sont suffisamment informés pour ne pas être surpris par le montant des factures.

Il se peut que l'envoi automatique de messages en application de l'al. 2 dérange certaines personnes, notamment celles qui voyagent beaucoup ou qui traversent souvent des frontières. C'est pourquoi les opérateurs de téléphonie mobile doivent permettre à leurs clients de désactiver et de réactiver ce service gratuitement et à chaque fois qu'ils le souhaitent. Les clients doivent pouvoir le faire eux-mêmes, par exemple au moyen d'une combinaison de touches sur leur téléphone (p. ex. \*xyz#). Si, pour des raisons techniques, cela n'est pas possible, les opérateurs doivent offrir à leurs clients la possibilité de faire activer ou désactiver cette fonction en tout temps par le service clients (p. ex. par téléphone ou par courriel), et ce dans un délai raisonnable.

## **Art. 10b**

### **Informations sur la qualité des services**

L'art. 12a, al. 2, LTC donne la compétence au Conseil fédéral d'obliger les fournisseurs de services de télécommunication à publier des informations sur la qualité des services qu'ils offrent. Au vu de la grande diversité de l'offre sur le marché des télécommunications, la possibilité pour le consommateur de faire son choix en connaissance de cause est toujours plus difficile. L'obligation de publier des informations sur la qualité des services permettrait aux consommateurs de comparer les offres des opérateurs non seulement en fonction du prix mais également en fonction des performances de qualité des fournisseurs de services de télécommunication. Contrairement au concessionnaire du service

universel (cf. art. 21, al. 2, OST), les autres fournisseurs de prestations relevant du service universel n'ont pas l'obligation d'atteindre des valeurs cibles. Les évaluations effectuées par ces derniers seront toutefois soumises au contrôle de l'OFCOM dans le cadre de ses activités de surveillance (art. 58, al. 1, LTC).

#### **Art. 15, al. 1, let. g      Prestations du service universel**

Le concessionnaire du service universel est tenu d'offrir un service d'annuaire et de commutation aux personnes souffrant de malvoyance ou de mobilité réduite. L'accès à ce service doit être assuré en tout temps, et ce dans les trois langues officielles.

Depuis de longues années, ce service est fourni par le biais du numéro 1145. Relevons que ce numéro est le dernier numéro court à ne pas faire l'objet d'une attribution formelle. Afin d'éviter la persistance d'un cas spécial, il apparaît opportun de réserver ce numéro pour le titulaire de la concession de service universel. Cette solution présente également l'avantage de garantir une utilisation pérenne du numéro 1145 pour la fourniture du service d'annuaire et de commutation, évitant ainsi aux personnes handicapées les désagréments liés à un changement possible de numéro, notamment si d'autres fournisseurs voulaient utiliser le numéro ou si le concessionnaire du service universel devait changer au fil du temps.

#### **Art. 20, al. 1                      Emplacements des postes téléphoniques payants publics**

Il incombe à la Commission fédérale de la communication (ComCom) de déterminer périodiquement le nombre d'emplacements par commune politique sur lesquels doit se trouver au minimum un poste téléphonique public payant. Pour ce faire, la Commission prend généralement en considération la population, la surface ainsi que les spécificités des diverses communes.

Or, il peut arriver, dans certaines circonstances, qu'une commune ne souhaite pas disposer du nombre obligatoire d'emplacements prévu par la ComCom mais d'un nombre inférieur, voire équivalant à zéro. C'est notamment le cas lorsque la commune a besoin du bien-fonds sur lequel se trouve le poste téléphonique public payant pour l'affecter à un autre usage jugé plus important.

Compte tenu de l'essor de la téléphonie mobile – on compte actuellement plus de huit millions d'utilisateurs de la téléphonie mobile dans notre pays –, la mise à disposition, par le concessionnaire du service universel, de postes téléphoniques payants publics sur tout le territoire suisse est une activité dont la rentabilité est toujours plus mise à mal. Afin d'alléger le fardeau qui pèse sur les épaules du concessionnaire du service universel, il semble admissible d'autoriser les communes qui le souhaitent à renoncer à l'exploitation d'un poste téléphonique auquel elles auraient théoriquement droit. Cette nouvelle prérogative trouve également sa légitimité dans le fait que ce sont les communes qui connaissent le mieux les besoins de leurs administrés et qu'il convient dès lors de respecter leur autonomie.

#### **Art. 24, al. 2, 3 et 6      Détermination de la compensation financière**

L'art. 19, al. 2, LTC prévoyant que les informations nécessaires à l'évaluation et au contrôle des coûts doivent être communiquées à l'OFCOM, il convient de préciser dans la disposition correspondante de l'OST que c'est cet office qui est responsable de l'instruction de la procédure menant à l'octroi d'une compensation financière au concessionnaire du service universel.

**Art. 26a****Transmission de numéros d'appel**

Pour permettre l'identification des clients appelants, les fournisseurs de services de télécommunication qui établissent les liaisons doivent fournir le numéro de téléphone du client appelant. Jusqu'ici, les fournisseurs de services de télécommunication ont réglementé cette fonction entre eux, dans le cadre de leurs contrats d'interconnexion. A défaut d'exigences légales, certains fournisseurs ont développé leurs propres interprétations en matière de transmission du numéro de l'appelant. Avec l'expansion de la voix sur IP (VoIP) et de la téléphonie par l'internet, les fournisseurs disposent en principe des moyens techniques pour permettre à leurs clients de transmettre eux-mêmes leur numéro de téléphone ou de ne pas le transmettre du tout. Jusqu'ici, on a en particulier observé, dans les domaines du télémarketing et des centres d'appels, que des numéros de téléphone non valables s'affichent sur l'appareil des personnes appelées.

En vertu des nouvelles exigences formulées dans cet article, les fournisseurs de services de télécommunication sont tenus, lors de l'établissement de la communication, de fournir à leurs clients un numéro de téléphone valable comme numéro s'affichant sur l'appareil de la personne appelée. En outre, les clients doivent avoir la possibilité, en accord avec leur fournisseur de services de télécommunication, de transmettre tous les numéros de téléphone pour lesquels ils possèdent un droit d'utilisation. Il y a déjà longtemps qu'ils peuvent transmettre les numéros des raccordements secondaires des centrales d'abonnés. Désormais, ils pourront faire en sorte, s'ils appellent avec leur téléphone mobile, que leur numéro fixe ou leur numéro à valeur ajoutée (p. ex. numéro 0800) s'affiche, pour autant que leur fournisseur de services de télécommunication offre cette possibilité technique.

Afin d'éviter les abus, un fournisseur de services de télécommunication qui génère une communication doit vérifier, lorsqu'il s'agit d'un numéro qu'il n'a pas attribué lui-même, si le client possède un droit d'utilisation pour ce numéro. Il peut procéder de diverses manières:

- vérifier dans l'annuaire public des abonnés si le client figure sous le numéro concerné;
- vérifier sur le site internet de l'OFCOM si le numéro 08xx en question est attribué au client;
- exiger du client un justificatif écrit récent (p. ex. la dernière facture de téléphone);
- vérifier si le client a le contrôle sur le raccordement concerné, par exemple en appelant le numéro ou en envoyant un SMS avec un mot de code. La libération du numéro en tant que numéro de l'appelant peut ensuite s'effectuer par l'interface internet du fournisseur de services de télécommunication générateur de la communication, après introduction du mot de code.

Il convient de répéter l'opération tous les six mois, afin de s'assurer qu'un numéro n'a pas été résilié dans l'intervalle ou attribué à un autre client.

Par ailleurs, le fournisseur qui génère la communication doit indiquer pour chaque numéro transmis s'il provient du fournisseur ou du raccordement appelant. Cet indicateur ("network provided" ou "user provided") est utilisé depuis plus de 20 ans pour la signalisation traditionnelle des appels entre fournisseurs de services de télécommunication. C'est pourquoi il est nécessaire que les fournisseurs de services VoIP et de téléphonie par l'internet l'utilisent également.

Il est interdit d'afficher les numéros de services à valeur ajoutée payants issus des plages 0900, 0901 et 0906. Cette mesure permet d'empêcher l'utilisation abusive de l'affichage des numéros lors d'appels très brefs ou d'appels en absence; il convient en effet d'éviter que les clients appelés ne disposent pour rappeler que d'un numéro de services à valeur ajoutée onéreux.

**Art. 30, al. 1 et 1<sup>bis</sup>****Dispositions particulières sur les appels d'urgence**

La transmission de l'identification de la ligne appelante est particulièrement importante pour la localisation des appels d'urgence. En ce qui concerne la téléphonie fixe et la transmission de la parole par le protocole Internet (VoIP), une adresse est en effet associée au numéro d'appel de chaque client. Lorsque les fournisseurs de services VoIP attribuent un numéro d'appel à leurs clients, ils doivent

transmettre ce numéro pour chaque appel (cf. art. 26a, al. 2). La localisation des appels d'urgence sera alors garantie pour l'adresse correspondant au numéro d'appel. Les centrales d'alarme disposeront toutefois de l'information que l'appel a été transmis par un fournisseur de services VoIP et que le client pourrait ainsi avoir appelé d'un autre endroit.

Lorsque les clients utilisent un service VoIP sans s'être vu attribuer un numéro d'appel spécifique pour ce service, ils disposent de la possibilité de transmettre un autre numéro d'appel leur ayant été attribué, par exemple celui correspondant à leur raccordement fixe (cf. art. 26a, al. 3). S'ils utilisent cette possibilité, la localisation des appels d'urgence pourra être garantie pour l'adresse correspondant à ce numéro. A défaut, le fournisseur de services VoIP ne peut être tenu de garantir la localisation des appels d'urgence.

Quant à l'acheminement des appels d'urgence, les fournisseurs de services VoIP doivent l'assurer dans tous les cas vers la centrale d'alarme correspondant à l'adresse du client.

### **Art. 31** **Mise à disposition des données d'annuaires relevant du service universel**

Certains fournisseurs de services de renseignements sur les annuaires offrent à leurs clients la possibilité d'entrer en communication avec des personnes qui ne sont pas inscrites dans l'annuaire, mais qui consentent néanmoins à pouvoir être atteintes par le biais d'un service d'établissement de liaisons (cf. par exemple le service Connect 1811 de Swisscom). Typiquement, un service d'établissement de liaisons permet à une personne d'entrer en communication avec une autre sans avoir besoin de connaître la ressource d'adressage permettant de contacter cette dernière. Il appartient aux fournisseurs de prestations relevant du service universel de décider s'ils offrent ou non la possibilité à leurs clients d'être atteignables via un tel service sans devoir figurer dans l'annuaire. Si c'est le cas, il est nécessaire que les fournisseurs de services d'établissement de liaisons puissent disposer des informations utiles à la mise en œuvre d'un tel service. Pour ce faire, le nouvel alinéa 2<sup>bis</sup> exige des fournisseurs de prestations relevant du service universel qu'ils mettent à la disposition des fournisseurs de services d'établissement de liaisons les informations nécessaires, soit le nom, prénom ou raison sociale, l'adresse complète et la ressource d'adressage par laquelle le client peut être contacté. Contrairement à ce qui est prévu à l'al. 2 pour les inscriptions dans les annuaires, l'accès à ces informations ne doit être garanti qu'en ligne. Cela permet d'éviter l'inertie qu'implique un transfert en bloc des données et de tenir compte immédiatement de la volonté du client de ne plus être atteignable par un service d'établissement de liaisons. De même, afin de respecter le vœu du client de ne pas figurer dans l'annuaire, les fournisseurs d'un service d'établissement de liaisons ne peuvent ni publier les données mentionnées précédemment ni donner connaissance à un tiers de la ressource d'adressage par laquelle un client non inscrit dans l'annuaire peut être contacté dans le cadre de leur service.

### **Art. 34, al. 1** **Lignes louées**

Par décision du 21 décembre 2007 (2008/60/CE; JO L 15 du 18.1.2008, p. 32), la Commission européenne a modifié la décision 2003/548/CE du 24 juillet 2003 et a supprimé les types de lignes louées faisant partie de l'ensemble minimal de lignes louées. La référence à la décision du 24 juillet 2003 n'a donc plus de sens. Il appartient à la ComCom, le cas échéant, d'imposer la fourniture de lignes louées en se référant aux normes internationales applicables au moment de sa décision (cf. art. 21b LTC).

### **Art. 35, al. 2** **Service à valeur ajoutée: Exceptions**

Il s'agit d'une simple adaptation linguistique, qui concerne uniquement le texte italien.

### **Art. 47, al. 3**                      **Organe de conciliation: obligations des fournisseurs**

Pour accéder à des services à valeur ajoutée, le consommateur est obligé d'avoir recours à un fournisseur de services de télécommunication. Il est dès lors suffisant que l'information au sujet de l'existence d'un organe de conciliation soit donnée par le fournisseur de services de télécommunication. Par la modification envisagée, il est renoncé à l'obligation faite aux fournisseurs de services à valeur ajoutée d'informer directement leurs clients. Cette obligation s'est révélée impraticable dans la mesure où les fournisseurs de services à valeur ajoutée ne disposent pas d'un canal d'information régulier et stable, comme la facture téléphonique, et qu'ils ne connaissent en règle générale pas leurs clients avant que ces derniers ne recourent à leurs services. En contrepartie, l'obligation d'informer des fournisseurs de services de télécommunication est renforcée tant dans sa fréquence (à l'occasion de chaque facture ou de chaque recharge) que dans son contenu (services à valeur ajoutée).

### **Art. 48, al. 1**                      **Organe de conciliation: protection des données**

La règle selon laquelle l'organe de conciliation ne peut conserver les dossiers des affaires traitées que durant une courte période de deux ans après la fin d'une procédure de conciliation se révèle en définitive contre-productive. Les dossiers contiennent en effet de précieuses indications pratiques et méthodologiques qu'il convient de laisser à la libre disposition de l'organe de conciliation pendant 5 ans. Le fait de disposer d'informations personnelles sur les affaires traitées et par conséquent sur les parties en présence sur une période plus longue permet aussi à l'organe de conciliation d'assurer un meilleur suivi des personnes qui recourent de manière abusive à la procédure de conciliation (cf. art. 45, al. 2, let. c, et 49, al. 2, OST).

L'allongement de la période de conservation à 5 ans ne pose pas problème au regard de la protection des données, puisque les dossiers et autres informations personnelles conservées ne peuvent servir qu'aux buts strictement délimités par l'art. 48, al. 1, OST. Cela étant, cet allongement sous-entend que l'on fixe l'obligation de l'organe de conciliation de communiquer gratuitement à un nouveau délégué ou à l'OFCOM les dossiers et autres données personnelles détenues lors de la cessation d'activités.

### **Art. 61, al. 3**                      **Interconnexion**

La compétence de l'OFCOM d'édicter des prescriptions techniques sur l'identification de la ligne appelante et de la ligne connectée relève dorénavant de manière plus générale du nouvel art. 26a. L'al. 3 de l'art. 61 peut dès lors être abrogé.

### **Art. 70, al. 1 et 2**                      **Demande de décision en matière d'accès**

Certaines exigences relatives au dépôt d'une demande en matière d'accès s'avèrent inutiles. Ainsi, le formulaire de l'OFCOM (cf. al. 1, let. c), téléchargeable sur Internet<sup>1</sup>, ne doit être remis que lorsque la demande est motivée par la position dominante de l'intimé (art. 11 LTC) et que celle-ci est contestée. Il ne sera notamment pas requis dans le cas visé à l'art. 21a, al. 3, LTC (obligation d'interconnexion liée à celle d'interopérabilité).

Quant à la proposition en vue d'un accord (al. 1, let. d, et al. 2), elle n'a de sens que si l'OFCOM ouvre des négociations en vue d'une conciliation (cf. art. 73). Il incombe à l'OFCOM de décider de la manière dont il entend mener ces négociations et en particulier de requérir ou non des parties qu'elles lui soumettent des propositions en vue d'un accord.

---

<sup>1</sup> <http://www.ofcom.admin.ch/themen/telekom/00461/00890/index.html?lang=fr>

## Modification de l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP)

### Art. 10, al. 1, let. p et q

L'OIP prévoit une exception en ce qui concerne l'indication des prix des services fournis dans le cadre de l'itinérance internationale: sont exclus de l'obligation les communications effectuées à l'étranger par les clients d'un opérateur suisse de téléphonie mobile, avec leur téléphone mobile.

Alors que, au moment de l'entrée en vigueur de cette exception, il paraissait disproportionné, d'un point de vue aussi bien technique qu'économique, d'exiger une indication préalable des prix lorsque des services d'autres fournisseurs devaient être utilisés à l'étranger, aucun motif technique ou économique ne s'y oppose aujourd'hui. Les fournisseurs de services de télécommunication publient sur leur site internet les tarifs d'itinérance applicables. Il est donc justifié d'abroger l'exception prévue à la lettre p.

L'abrogation de l'exception figurant à la lettre q se justifie pour les mêmes raisons.

### Art. 11b, al. 2

La récente évolution des fraudes commises sur l'internet a révélé une lacune dans la réglementation; en effet, l'art. 11b, al. 2, OIP reste muet – contrairement au "Code de conduite relatif aux services de téléphonie mobile à valeur ajoutée" (version 3, 30 août 2007) des fournisseurs de services de télécommunication (voir chiffre 6.2.2)<sup>2</sup> – sur la manière dont le consommateur doit confirmer expressément qu'il accepte une offre pour un service "push" (surtout par SMS et MMS). La confirmation doit provenir impérativement de l'appareil mobile sur lequel le consommateur reçoit le service et par rapport auquel le décompte interviendra. Cette mesure permet d'éviter que le fait de cliquer de manière précipitée sur le site internet d'un fournisseur soit interprété par ce dernier comme une acceptation expresse de l'offre.

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

### Art. 14c<sup>bis</sup> ".ch": utilisation du gain excédentaire

Il appartient à SWITCH de fixer des prix qui reflètent les coûts et un bénéfice équitable, sous le contrôle de l'OFCOM. Le contrat de droit administratif entre SWITCH et l'OFCOM précise à cet égard notamment les bases de calcul du bénéfice équitable que SWITCH peut légitimement revendiquer au regard de son activité de gestion des noms de domaine ".ch".

En pratique, il n'a guère été aisé jusqu'ici de fixer des prix qui reflètent effectivement les coûts et le bénéfice équitable (qui varie en fonction du chiffre d'affaires). Cela est principalement dû au fait que l'activité liée aux noms de domaine du ".ch" s'est développée au-delà de toute attente en Suisse. Le volume d'activité a ainsi dépassé chaque année les prévisions économiques et comptables même les plus optimistes. Malgré une baisse de prix importante en quelques années (le prix d'un nom de domaine du ".ch" est passé de 75 francs pour la première année [35 francs pour les années suivantes] en 2006 à 17 francs annuellement aujourd'hui), SWITCH a accumulé au cours des ans un gain excédentaire – c'est-à-dire un gain qui va au-delà du bénéfice équitable garanti – qui se monte désormais à près de 15 millions de francs.

<sup>2</sup> [http://www.swisscom.ch/fxres/kmu/thirdpartybusiness\\_code\\_of\\_conduct\\_fr.pdf](http://www.swisscom.ch/fxres/kmu/thirdpartybusiness_code_of_conduct_fr.pdf), voir chiffre 6.2.2

Sous l'actuel régime légal, ce gain excédentaire ne peut servir qu'à des baisses du prix des services de gestion et d'attribution des noms de domaine du ".ch" (art. 13j, al. 1, let. b, et 14c<sup>1er</sup> ORAT). Bien qu'elles soient d'ores et déjà prévues, de nouvelles baisses des prix ne devraient vraisemblablement pas permettre d'éponger une somme de 15 millions de francs d'ici au 31 mars 2015 (fin de l'actuelle délégation à SWITCH).

Au demeurant, les prix actuels pour le ".ch" sont déjà relativement bas en comparaison internationale, en particulier au regard des autres domaines nationaux. Pour le domaine ".fr", qui est contrairement au ".ch" soumis à une rude concurrence entre différents opérateurs ou "registrars", le prix moyen s'est établi à 12 euros hors taxes en 2007 (AFNIC, Observatoire 2008 du marché des noms de domaine en France, p. 59). En outre, tous les praticiens des noms de domaine estiment que les prix ne doivent pas descendre en dessous d'un plancher qui garantit une certaine fiabilité du domaine concerné. Un prix fixé trop bas en moyenne internationale ou des offres "discount" ont tendance à attirer les cybercriminels qui enregistrent des noms pouvant être abandonnés sans regret après utilisation à des fins notamment de "phishing" ou de "spamming". Cela s'est produit pour le ".net" et le ".be" qui ont temporairement offert leurs noms de domaine à des prix défiant toute concurrence. Ce qui n'a pas manqué d'appâter les criminels, de faire baisser promptement la réputation de ces domaines et d'aboutir *in fine* à une chute du référencement des pages web en ".net" et ".be" dans les moteurs de recherche (qui prennent en compte la fiabilité des domaines dans leurs référencement).

Faute donc de pouvoir matériellement affecter la totalité du gain excédentaire accumulé à une baisse de prix, il convient d'ancrer à l'art. 14c<sup>bis</sup> la possibilité d'affecter tout ou partie de ce gain à des tâches ou projets d'intérêt public liés à la société de l'information, comme la lutte contre la cybercriminalité ou encore des projets éducatifs de sensibilisation à l'égard des dangers liés aux technologies de l'information et de la communication.

Affecter une partie des gains issus de la gestion des noms de domaine à des tâches ou projets d'intérêt public liés à la société de l'information relève en définitive d'une responsabilité sociale. Celle-ci découle de l'activité de gestion des ressources de l'Internet, les noms de domaine participant fondamentalement au système de l'Internet et à ses dangers. Il s'agit au fond d'utiliser à bon escient de l'argent qui reste sans affectation chez SWITCH, mais qui appartient à la communauté des titulaires de noms de domaine du ".ch" et plus largement à la communauté "suisse" des usagers de l'Internet. Dans ce contexte, il convient de souligner que la lutte contre la cybercriminalité est désormais largement reconnue comme une nécessité par la population et les milieux politiques dans leur ensemble.

Cela étant, il n'est guère aisé de chiffrer ou même de fixer *a priori* de manière toute générale la part du gain excédentaire qui devrait revenir à des tâches ou projets d'intérêt public. La gestion des noms de domaine constitue une activité extrêmement dynamique dont les fondamentaux se modifient constamment et de manière imprévisible (demande de noms de domaine du ".ch", effet constaté à long terme des baisses de prix concédées depuis 2006, développement technique et économique de l'Internet, effets du ralentissement économique général, etc.). En outre, l'affectation de fonds devrait aussi dépendre du nombre et de l'intérêt public effectif que présentent ou non les projets sollicitant un financement. Dans ces conditions, il convient de donner à l'OFCOM la faculté de déterminer en l'espèce lors de chaque examen des prix la part du gain excédentaire (montant cumulé perçu en trop selon la formulation de l'art. 14c<sup>bis</sup>) qui peut être affectée à des tâches ou projets d'intérêt public, de fixer la planification financière liée à cette part et d'arrêter le processus de sélection des projets. L'OFCOM peut ainsi s'appuyer sur le processus régulier d'examen des prix effectué en coopération étroite avec SWITCH pour fixer les modes et processus de coopération avec ce dernier en ce qui concerne l'affectation du gain excédentaire à des tâches ou projets d'intérêt public.

### **Art. 14f, al. 3                      Gestion et attribution des noms de domaine**

Le domaine ".ch" a toujours été géré de manière libérale, ce qui a du reste contribué au succès de cette extension. Il a ainsi été indéfiniment possible pour des personnes domiciliées à l'étranger de requérir l'attribution d'un nom de domaine du ".ch", sans devoir indiquer une adresse de correspon-

dance en Suisse. La mise en oeuvre et le contrôle d'une telle exigence seraient du reste largement impraticables au regard du nombre de noms de domaine déjà enregistrés (près de 1,3 million) et des procédés automatisés de gestion utilisés ("Massengeschäft"). Il convient d'ancrer cet état de fait dans l'ORAT en excluant expressément à l'art. 14f, al. 3, l'application par analogie de l'art. 4, al. 4, aux noms de domaine (cf. art. 13e, al. 2).

#### **Art. 14<sup>bis</sup> Révocation et blocage en cas de soupçon d'abus**

Les utilisateurs de l'internet considèrent comme une menace très importante toute tentative d'accéder à leurs données sensibles par des méthodes criminelles ou frauduleuses ("hameçonnage" ou "phishing"). Les hameçonneurs ("phisher") s'intéressent en effet à toutes les données qui permettent directement ou indirectement de faire de l'argent, données que leurs victimes ne livreraient jamais si elles connaissaient les intentions et l'identité des hameçonneurs.

Le hameçonnage est une pratique criminelle très courante qui génère chaque année des dommages de plusieurs milliards de francs. Hormis ces dégâts financiers directs que causent notamment les hameçonneurs lorsqu'ils parviennent à accéder à des comptes bancaires ou à des cartes de crédits, de nombreux dommages indirects sont à déplorer, par exemple la perte de données personnelles ou de documents secrets, l'investissement consenti pour renforcer la sécurité, l'atteinte à l'image d'un domaine ccTLD («Country-Code-Top-Level-Domain») comme ".ch" ou, de manière plus générale, la perte de confiance en l'internet.

Les hameçonneurs font partie de réseaux bien organisés actifs dans le monde entier, ils sont extrêmement créatifs, réagissent vite et recourent aux techniques de haut niveau les plus pointues. Analyser leur manière de procéder demande beaucoup de travail et le caractère multinational de leur champ d'action rend les poursuites et les procédures aussi lentes que laborieuses.

L'efficacité de la lutte contre le hameçonnage dépend essentiellement de la vitesse à laquelle la menace est désamorcée. En effet, plus l'attaque dure, plus le danger augmente que les hameçonneurs parviennent aux données sensibles des utilisateurs de l'internet.

En tant que registre du domaine ".ch", SWITCH peut agir immédiatement contre les attaques en bloquant l'utilisation d'un nom de domaine ou en révoquant son attribution. Comme indiqué dans le rapport semestriel 2007/II de la Centrale d'enregistrement et d'analyse pour la sûreté de l'information MELANI, SWITCH et le Service de coordination de la lutte contre la criminalité sur Internet (SCOCI) ont conclu un accord de collaboration selon lequel le SCOCI informe SWITCH lorsqu'il est jugé qu'un domaine n'est exploité qu'à des fins criminelles. SWITCH bloque alors le nom de domaine concerné. Cette pratique a permis de réduire considérablement les cas de hameçonnage passant par le domaine ".ch".

En donnant suite à un blocage requis par une annonce du SCOCI, SWITCH fait usage de sa faculté de révoquer l'attribution d'un nom de domaine lorsque le danger manifeste existe qu'en raison de l'attribution ou du maintien de l'attribution du nom de domaine, la responsabilité juridique du registre puisse être mise en cause. Dans ce cas, la révocation intervient en accord avec l'OFCOM (voir ch. 6.3, let. e, des prescriptions techniques et administratives [PTA] concernant l'attribution et la gestion des noms de domaine de deuxième niveau qui dépendent du domaine ".ch", RS 784.101.113/2.13).

Il est à la fois judicieux et nécessaire que la collaboration avec le SCOCI soit désormais inscrite dans l'ORAT et élargie à toutes les instances reconnues par l'OFCOM; celles-ci seront mentionnées dans les PTA précitées. Le nouvel art. 14<sup>bis</sup> garantit en outre que SWITCH puisse intervenir sans délai non seulement lorsque le danger existe que sa responsabilité juridique soit mise en cause, mais aussi quand il est nécessaire de prendre des mesures immédiates pour assurer la protection de tiers – d'autant plus que ces derniers ne sont généralement guère en mesure d'identifier une attaque d'hameçonnage.

Par ailleurs, l'art. 14<sup>f</sup><sup>bis</sup> (al. 1, let. a, ch. 2) permet à SWITCH de stopper rapidement la diffusion de logiciels malveillants ("malware"), qui permettent souvent aux criminels de prendre le contrôle des systèmes exploités par des utilisateurs ignorant le danger couru. Ici aussi, il est essentiel de prendre des mesures aussi vite que possible pour empêcher une infection à grande échelle. Les systèmes infectés (les "botnet") sont en effet souvent utilisés à leur tour pour envoyer par exemple des courriels de hameçonnage.

SWITCH ne doit toutefois pas être tenu de vérifier la conformité juridique de l'attribution ou de l'utilisation d'un nom de domaine (voir la réglementation actuelle, en particulier l'art. 14<sup>f</sup>, al. 1 et 2, ORAT). Cela constituerait d'ailleurs une tâche que SWITCH ne serait guère en mesure d'accomplir, du fait que l'attribution et la gestion des noms de domaine recourent à des procédés automatisés. Qualifier un acte d'illicite, par exemple du point de vue du droit pénal ou du droit d'auteur, n'incombe par ailleurs pas par principe à SWITCH. Le fait de poser comme condition qu'une requête émane d'un service de lutte contre la cybercriminalité reconnu par l'OFCOM ou qu'un tel service confirme un soupçon de SWITCH garantit justement que l'appréciation ne relève pas de SWITCH et que ses soupçons soient toujours d'abord confirmés (al. 1 et 2). En ce qui concerne l'internet, SWITCH ne revêt du reste aucune fonction judiciaire et ne devrait jamais assumer une telle fonction à l'avenir. Par conséquent, il est justifié de réduire les possibilités d'intervention au sens de l'art. 14<sup>f</sup><sup>bis</sup> aux cas d'hameçonnage et à la diffusion de logiciels malveillants. Dans ces cas, la constatation d'activités illicites est en général relativement simple et sûre.

Vu que la révocation ou le blocage prévus d'un nom de domaine constituent des actes d'autorité, les destinataires d'une telle mesure doivent pouvoir exiger une décision susceptible de recours jusqu'au Tribunal fédéral (al. 4).

#### **Art. 24c, al. 2<sup>bis</sup> Numéros attribués individuellement**

Il arrive souvent que les titulaires de numéros attribués individuellement remettent l'exploitation et l'utilisation d'un numéro à des tiers. Le nouvel al. 2<sup>bis</sup> fixe explicitement au niveau de l'ordonnance une disposition qui existe déjà dans les décisions d'attribution, à savoir que le titulaire d'un numéro doit toujours assumer les conséquences administratives d'une inobservation des dispositions déterminantes pour ce numéro. Cette règle s'applique en particulier lorsque le service est fourni, ou que de la publicité pour le numéro est faite par un tiers et non par le titulaire lui-même.

#### **Art. 25, al. 1 Numéros courts: conditions d'attribution**

En raison de la modification apportée à l'art. 32, cette dernière disposition doit être incluse dans la liste des numéros courts attribuables par l'OFCOM.

#### **Art. 29 Services de sauvetage et de dépannage**

Pour plus de clarté et de transparence, les conditions relatives à l'attribution des numéros courts pour les services de sauvetage et de dépannage ont été précisées. Il s'agit avant tout de prestations fournies pour pallier des situations de dangers immédiats.

Dans le domaine du sauvetage, une aide doit être fournie sur place – par voie aérienne, maritime ou terrestre – par des professionnels tels que médecins, personnel soignant, pilotes, etc. On peut penser notamment aux services de sauvetage par les airs pour secourir des personnes blessées ou malades ou pour rechercher des alpinistes disparus.

Dans le cas de prestations de dépannage, l'intervention immédiate de spécialistes sur place est indispensable pour écarter les dangers qui pourraient découler de la panne de véhicules, d'installations ou d'équipements, et toucher la vie ou l'intégrité corporelle des individus.

#### **Art. 30, al. 1 Services d'information en matière de sécurité**

Pour plus de clarté et de transparence, l'al. 1 précise la notion de services d'information en matière de sécurité en la liant à celle de sécurité publique. On entend par sécurité publique la protection de biens essentiels comme l'intégrité corporelle, la vie, la santé, la liberté, l'honneur, la fortune et la propriété des individus, ainsi que l'intégrité de l'ordre juridique et des institutions étatiques. Les services d'information en matière de sécurité informent des perturbations du trafic routier ou des transports publics, des dangers liés aux substances toxiques ou encore des situations météorologiques dangereuses et exceptionnelles comme les dangers d'avalanches, les tempêtes, les crues, etc. A la différence des services de sauvetage et de dépannage, les services d'information en matière de sécurité sont fournis par téléphone. Il n'est pas nécessaire qu'une aide soit donnée sur place.

#### **Art. 31a, al. 2 et 3 Services de renseignements sur les annuaires**

La limite de 3 millions d'appels par année pour les services de renseignements sur les annuaires a été fixée alors que les numéros courts 111 et 115x étaient encore en service et enregistraient environ 70 millions d'appels annuels. La mise hors service des numéros 111 et 115x ainsi que les développements technologiques (notamment la fourniture de services d'annuaires gratuits sur Internet) ont provoqué une nette chute du nombre d'appels vers les services de renseignements 18xy, soit aujourd'hui environ 30 millions d'appels. La crainte que les 90 numéros à disposition (la décade 187x est bloquée par l'attribution du numéro 187 pour le bulletin des avalanches) ne suffisent pas à satisfaire les demandes s'étant estompée, l'exigence d'un nombre d'appels annuel minimal peut être abandonnée.

#### **Art. 31b, al. 3<sup>bis</sup> Numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen**

Selon la recommandation de la CEPT ECC/REC/(08)03 du 16 octobre 2008, les appels aux numéros courts 116xyz devraient dans la mesure du possible être gratuits pour l'appelant, et ce quelle que soit l'origine de l'appel (fixe ou mobile). Il convient de reprendre cette recommandation et de prévoir la gratuité des appels aux numéros courts pour des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen, et ce sans réserve. Les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent ainsi prélever aucune taxe pour l'utilisation d'un raccordement sans contrat d'abonnement, comme un poste téléphonique payant public ou un raccordement mobile avec prépaiement des frais de communication.

#### **Art. 32 Annuaire et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite**

Depuis plusieurs années déjà, l'OFCOM a entrepris d'éliminer l'utilisation de numéros courts sans attribution formelle, lesquels n'étaient autres que des reliques de l'ancien monopole dans le domaine des télécommunications. A l'heure actuelle, le 1145 est le dernier numéro de ce type qui soit encore en service. Ce numéro étant traditionnellement utilisé pour fournir le service d'annuaire et de commutation destinés aux personnes souffrant de malvoyance ou de mobilité réduite, il apparaît opportun de l'attribuer au titulaire de la concession de service universel, concession en vertu de laquelle la fourniture du dit service doit être garantie.

Comme par le passé, la gestion de ce numéro continuera à être gratuite. Par ailleurs, l'attribution du numéro 1145 découlant de l'octroi de la concession de service universel à un fournisseur de services de télécommunication, il ne semble pas justifié de facturer en sus un émolument pour la décision administrative correspondante.

Suite aux changements opérés, les prescriptions techniques et administratives de l'OFCOM concernant l'utilisation de numéros courts sans attribution formelle (RS 784.101.113/2.6) deviennent caduques.

#### **Art. 47, al. 1 Attribution d'un MNC**

Les fournisseurs de services de télécommunication qui entendent proposer des services mobiles de télécommunication en Suisse et qui mettent à cet effet des cartes SIM à la disposition de leurs clients ont besoin de «Mobile Network Codes» (MNC). Ces ressources d'adressage leur permet en particulier d'offrir des prestations d'itinérance internationale. Depuis quelque temps, des services de télécommunication sont également fournis au moyen de nouvelles technologies comme le VoIP ou le WLAN. Ainsi, les entreprises qui veulent proposer des services WLAN à leurs clients avec un téléphone mobile bimode (la connexion est établie par GSM ou WLAN), doivent solliciter l'attribution de MNC et de numéros d'abonnés pour la téléphonie mobile. La mobilité obtenue n'est toutefois pas comparable à celle fournie par la technique GSM/UMTS, qui permet le passage sans interruption d'une zone de desserte à une autre (handover) ou l'itinérance des clients vers d'autres fournisseurs de services de télécommunication en Suisse et à l'étranger. Au contraire, si les utilisateurs quittent la zone radio d'un îlot à large bande ("hotspot") WLAN (une centaine de mètres au maximum), ils se trouvent en situation d'itinérance internationale, même à l'intérieur des frontières suisses. Ils sont alors soumis aux tarifs majorés de l'itinérance internationale également pour les communications nationales hors de la zone WLAN. Le complément apporté précise le cercle des personnes habilitées à obtenir un MNC et protège ainsi les clients contre l'application de tarifs excessivement élevés.

#### **Art. 54 Dispositions transitoires: numéros courts**

##### *Al. 6, 6<sup>bis</sup> et 6<sup>ter</sup>*

Ces dispositions transitoires ayant perdu leur utilité, elles peuvent être abrogées dans le sens de l'allègement du droit fédéral.

##### *Al. 7*

L'OFCOM estime que le nombre de 500 000 appels durant une année civile pour les numéros 1600, 161, 162 et 164 ne sera plus atteint en l'an 2022 environ. Afin que le délai de transition soit adéquat aussi bien pour les titulaires de ces numéros que pour les consommateurs, une limite temporelle précise est fixée en sus du nombre d'appels par année.

### **3. Ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)**

#### **Art. 5a Installations à faible et à fort courant utilisées pour la transmission de données**

Selon l'art. 1, al. 2, let. b, LTC, un des buts de la loi est d'assurer que le trafic des télécommunications ne soit pas perturbé. Des perturbations électromagnétiques peuvent être causées par l'utilisation des réseaux électriques pour offrir des services de télécommunication (par exemple avec la technologie Power Line Communication, PLC). Par ailleurs, l'augmentation des largeurs de bandes utilisées nécessaire à l'obtention de débits plus élevés pour les installations PLC indoor ("home plug") pourrait à l'avenir perturber le spectre des fréquences. Il convient dès lors de donner à l'OFCOM la compétence d'édicter des prescriptions techniques et administratives afin de prévenir de telles perturbations par la fixation de conditions liées à l'utilisation de ces technologies. De telles obligations étaient partie inté-

grante des concessions de services de télécommunication octroyées aux fournisseurs utilisant la technologie PLC. Ces concessions ont été supprimées suite à l'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2007 de la modification de la LTC.