



31.08.2009

Audition sur la modification des ordonnances relatives à la LTC

Synthèse des résultats

1. Généralités

En application de l'art. 10 de la loi sur la consultation (RS 172.061), le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a sollicité l'avis des milieux concernés sur les projets de modification de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST; RS 784.101.1), de l'ordonnance du 6 octobre 1997 sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT; RS 784.104) et de l'ordonnance du 14 juin 2002 sur les installations de télécommunication (OIT; RS 784.101.2). Ouverte le 8 avril 2009, l'audition des milieux intéressés a pris fin le 5 juin 2009.

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) a reçu 46 prises de position (cf. liste en annexe). Les **CFF**, la **Main Tendue**, l'**Union des villes suisses**, l'**Union patronale suisse** et l'**UTP** ont fait savoir qu'ils n'avaient pas de remarques particulières à formuler. L'**ACSI** a renoncé à prendre position, mais a demandé à ce que la plus grande attention soit portée aux commentaires des autres organisations de protection des consommateurs. Les **Verts** soutiennent la prise de position de la **SKS**. Quant à **economiesuisse**, elle renvoie à l'avis de l'**asut** pour les points non traités dans sa propre prise de position.

2. Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

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

Alors que les organisations de consommateurs (**FRC**, **KF**, **SKS**) approuvent la proposition d'exempter de l'obligation d'annoncer, pour autant qu'ils aient moins de 5000 clients, les fournisseurs dont les services de télécommunication se limitent à la diffusion de programmes de radio et de télévision sur des lignes, **Swisscable** et l'**USAM** estiment que l'exception devrait valoir pour tous les fournisseurs de services de télécommunication qui ont moins de 5000 clients.

Art. 4, al. 2 Liste des fournisseurs annoncés

Pas de commentaires.

Art. 10, al. 3 Transparence des prix

Les organisations de consommateurs (**FRC, KF, SKS**) approuvent la précision apportée à la notion d'itinérance internationale définie comme l'utilisation des réseaux de téléphonie mobile étrangers.

Art. 10a Tarifs d'itinérance internationale

L'introduction de dispositions garantissant la transparence des prix en matière d'itinérance internationale est saluée par **Ombudscom**, l'**USP** et l'**USS**. Les organisations de consommateurs (**FRC, KF, SKS**) et la **SEC Suisse** demandent en outre que des prix plafonds soient fixés. **In&Phone** fait valoir que l'art. 10a n'est pas applicable lorsque les fournisseurs de services de télécommunication mobiles offrent des forfaits incluant les communications effectuées à l'étranger.

Plusieurs participants considèrent que l'obligation d'informer les clients par écrit, au moment de la conclusion du contrat, sur les tarifs pratiqués pour l'itinérance internationale (al. 1) va trop loin (**asut, economiesuisse, Swisscom, USAM**) ou doit être limitée à l'indication de la manière d'obtenir les prix courants (**Orange, Sunrise**). La **FRC** estime au contraire que l'obligation d'informer devrait s'appliquer non seulement lors de la souscription d'un abonnement, mais également lors de chaque modification de celui-ci.

Alors qu'**economiesuisse** se déclare d'accord avec l'obligation d'informer les clients (par SMS) sur les coûts maximaux des services d'itinérance internationale lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger (al. 2), plusieurs participants proposent des limites à cette obligation. L'information sur les coûts maximaux ne devrait ainsi concerner que les services les plus courants et n'être donnée que tous les deux mois aux clients autres que commerciaux (**asut, Swisscom, USAM**). Pour les organisations de consommateurs (**FRC, KF, SKS**), il faudrait préciser que les informations devraient être fournies soit par SMS soit au moyen d'un appel. **Sunrise** propose d'informer les clients à l'occasion de chaque facture (ou par SMS deux fois par année pour les titulaires d'un raccordement avec prépaiement des frais de communication) ou éventuellement de limiter les mesures envisagées aux pays européens. **Orange** s'oppose à toute obligation d'informer, mais accepterait éventuellement une solution applicable seulement aux clients privés sur demande expresse de ces derniers («*opt-in*»). A ce propos, l'**asut, Swisscom** et l'**USAM** considèrent que la solution «*opt-out*» prévue à l'al. 3 (activation par défaut de l'annonce et possibilité donnée aux clients de la désactiver) n'est pas judicieuse. **Sunrise** est du même avis et se prononce à titre subsidiaire en faveur d'une solution «*opt-in*».

Art. 10b Informations sur la qualité des services

Tandis que les organisations de consommateurs (**FRC, KF, SKS**) et la **SEC Suisse** saluent l'introduction de dispositions obligeant, dans un but de transparence, les fournisseurs de services de télécommunication à publier des informations sur la qualité de leurs prestations, les fournisseurs et les milieux économiques (**asut, Cablecom, Centre patronal, COLT, economiesuisse, Orange, Sunrise, Swisscable, Swisscom, USAM, Verizon, VTX**) s'y opposent fondamentalement. Ils font valoir qu'une telle mesure entraîne des coûts élevés pour les fournisseurs et qu'elle n'est finalement d'aucune utilité pour les consommateurs. Sans y être opposée, l'**USS** doute quant à elle de son efficacité.

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

Selon l'**USS**, la modification apportée aux prestations pour malvoyants et personnes à mobilité réduite (service de commutation vers des clients non inscrits dans l'annuaire au sens de l'art. 31, al. 2^{bis}, via le numéro 1145 attribué formellement au concessionnaire du service universel) constitue un complément important et nécessaire du service universel.

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

La proposition de donner aux communes la possibilité de renoncer à la présence d'au moins un poste téléphonique payant public sur leur territoire a donné lieu à des avis partagés. Alors que certains participants (**asut, economiesuisse, KF, SKS, Swisscom, USAM**) approuvent cette proposition, la **FRC** et l'**USP** estiment qu'il devrait continuer d'y avoir au moins un poste téléphonique public par commune en un emplacement centralisé permettant de répondre, notamment, aux besoins en cas d'appels d'urgence. L'**USS** considère pour sa part que les décisions des communes de renoncer à un emplacement sur leur territoire semblent insuffisamment motivées.

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

Pas de commentaires.

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

Dans l'ensemble, les participants à l'audition (**ASMD, asut, Cablecom, CallNet.ch, COLT, CSSP, CTPS, FRC, FSSP, Glue, IAS, KF, Ombudscom, Orange, SKS, Sunrise, Swisscable, Swisscom, USAM, USP, USS, Verizon, VTX**), tout en formulant des propositions d'améliorations sur des points de détail, ont plutôt bien accueilli cette nouvelle disposition. **Swisscom** propose toutefois de supprimer les al. 1 et 4. Des critiques ont également été émises (**asut, COLT, Glue, Orange, Sunrise, Swisscable, Swisscom, USAM, Verizon**) à l'encontre de l'obligation des fournisseurs du service téléphonique public de vérifier tous les 6 mois si leurs clients possèdent un droit d'utilisation sur les numéros qu'ils transmettent (al. 3). S'agissant de l'interdiction de transmettre des numéros d'appel des plages 0900, 0901 et 0906 (al. 5), certains participants ont demandé qu'elle soit mise à la charge des titulaires de ces numéros et non des fournisseurs du service téléphonique public (**asut, COLT, Sunrise, Swisscom, Verizon**). **Glue** propose de renoncer à cette interdiction et d'obliger, à la place, les titulaires de numéros de services à valeur ajoutée de s'inscrire dans l'annuaire pour chaque numéro.

Art. 30, al. 1 et 1^{bis}**Dispositions particulières sur les appels d'urgence**

Alors que les modifications apportées aux dispositions particulières sur l'acheminement et la localisation des appels d'urgence sont approuvées par la **CSSP**, la **FSSP** et **VON Europe**, certains participants les considèrent comme équivoques et inutiles (**asut, COLT, Orange, Sunrise, Swisscom**). **VTX** fait remarquer que l'acheminement des appels d'urgence VoIP correspond à la centrale dont le numéro postal a été indiqué par le client et qu'il ne s'agit pas toujours de son adresse contractuelle. La **ComABC** souhaite préciser que les fournisseurs de services VoIP doivent informer leurs clients d'une manière aisément compréhensible et en indiquant les conséquences possibles.

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

L'**USP** salue l'introduction de dispositions réglant l'accès aux données des clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire, mais qui consentent à être atteints par un service d'établissement de liaisons. Il en va de même des organisations de consommateurs (**FRC, KF, SKS**) qui insistent sur la nécessité des mesures prévues pour garantir la protection des données personnelles. Ces organisations estiment en outre que le consentement explicite des clients devrait être requis («*opt-in*»). **Glue** et **1818** demandent que l'accès en bloc aux données des clients soit également possible. Alors qu'**Orange** estime que le principe de l'orientation des prix sur les coûts ne devrait pas être applicable, **Swisscom** et l'**USAM** font valoir qu'il n'y a aucune raison de réglementer un service qui vient d'apparaître sur le

marché. L'**ASMD** propose d'obliger les fournisseurs de services de télécommunication de livrer les adresses que leurs partenaires contractuels ont indiquées en vue de leur publication.

Art. 34, al. 1 **Lignes louées**

Pas de commentaires.

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

Pas de commentaires.

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

La fréquence de l'information que les fournisseurs de services de télécommunication devraient fournir à leurs clients concernant l'existence de l'organe de conciliation (sur chaque facture ou lors de chaque recharge pour les clients titulaires d'un raccordement avec prépaiement des frais de communication) a été critiquée par les fournisseurs et leurs organisations (**asut, Cablecom, COLT, Orange, SAVASS, Sunrise, Swissscale, Swisscom, Verizon, VTX**) ainsi que par l'**USAM**. Selon eux, la réglementation actuelle (information lors de la conclusion du contrat, puis une fois par année) serait amplement suffisante. **Ombudscom** et les organisations de consommateurs (**FRC, KF, SKS**) approuvent en revanche les modifications apportées à cette disposition.

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

Alors que les modifications apportées à cette disposition sont approuvées par la **FRC** et **Ombudscom**, les organisations de consommateurs allemandes (**KF, SKS**) rejettent la prolongation de deux à cinq ans de la durée de conservation des données personnelles relatives à une procédure de conciliation.

Ces dernières organisations proposent en outre que l'organe de conciliation soit amené à indiquer dans son rapport annuel le nombre de cas touchant chaque fournisseur ainsi que la suite qui a été donnée à sa proposition de conciliation.

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

Pas de commentaires.

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

Pas de commentaires.

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

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

Les organisations de consommateurs (**FRC, KF, SKS**) ainsi que la **SEC Suisse** et l'**USP** saluent l'extension de l'application de l'obligation d'indiquer les prix aux services d'itinérance internationale.

Art. 11b

La modification apportée à l'al. 2 précisant que la confirmation expresse de l'acceptation d'une offre impliquant la transmission de plusieurs unités d'informations (*push-services*) ne peut être faite que sur l'installation terminale mobile du client est approuvée par la **SEC Suisse**, l'**USP** et les organisations de consommateurs alémaniques (**KF**, **SKS**). La **FRC** estime que cela n'est pas suffisant et qu'il convient de prendre des mesures de protection supplémentaires. Les fournisseurs et leurs organisations (**asut**, **Orange**, **SAVASS**, **Sunrise**) proposent quant à eux d'assouplir l'exigence en permettant la confirmation de l'acceptation de l'offre via Internet au moyen d'un code transmis par SMS.

Orange considère par ailleurs que la version française de l'al. 1 («*qui exige son acceptation préalable*») n'est pas aussi claire que la version allemande («*die auf einer Anmeldung des Konsumenten beruhen*»).

Propositions d'autres modifications

Certains participants à l'audition ont proposé d'autres modifications concernant les services de télécommunication et les services à valeur ajoutée.

Il s'agit avant tout de mesures tendant à renforcer la protection des consommateurs telles que:

- rendre l'identification des services surtaxés (cf. art. 36 OST) plus claire (**KF**, **SEC Suisse**, **SKS**);
- abaisser les prix plafonds des services à valeur ajoutée (cf. art. 39 OST) et interdire la facturation du temps d'attente au prix maximum du service (**FRC**, **KF**, **SEC Suisse**, **SKS**);
- rendre obligatoires les mesures de lutte contre la publicité de masse déloyale prévues à l'art. 83 OST (**KF**, **SKS**);
- prévoir que l'astérisque dans l'annuaire (cf. art. 88, al. 1, OST) est opposable à tout le monde (**FRC**);
- renforcer la transparence des prix en matière de téléchargement de données sur des téléphones portables (**KF**, **SEC Suisse**, **SKS**) et en matière de *Televoting* (**KF**, **SKS**);
- assurer une meilleure comparabilité des offres de services de télécommunication (**FRC**, **KF**, **SKS**);
- régler la durée, la prolongation et la résiliation des contrats portant sur des services de télécommunication (**FRC**, **KF**, **SEC Suisse**, **SKS**);
- élargir la plateforme existante pour la portabilité des numéros à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication et à tous les aspects liés aux changements de fournisseurs (**KF**, **SKS**).

Plusieurs participants (**ASMD**, **FRC**, **In&Phone**, **KF**, **SEC Suisse**, **SKS**, **Sunrise**, **USAM**) ont par ailleurs demandé une modification de l'art. 54 OST afin de tenir compte, dans le calcul des prix d'accès du fournisseur dominant, des coûts effectifs et des investissements déjà consentis. **Swisscom**, **Transfair** et l'**USS** s'opposent préventivement à une telle modification.

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

Art. 14c^{bis}

"**.ch**": utilisation du gain excédentaire

Dans l'ensemble, la proposition d'affecter une partie du gain excédentaire issu de la gestion des noms de domaine du «**.ch**» à des tâches ou projets d'intérêt public en relation directe avec la société de l'information a reçu un accueil favorable. La **FRC** considère qu'il s'agit là d'un volet primordial de la protection des consommateurs. Elle reste toutefois réservée sur la question de savoir si les gains

excédentaires de SWITCH s'avèrent être la source de financement adéquate pour lutter contre la cybercriminalité ou sensibiliser le public sur les dangers liés aux technologies de l'information et de la communication. Le **KF** et la **SKS** estiment pour leur part que des baisses de prix supplémentaires devraient être possibles et que les titulaires de noms de domaine devraient être remboursés rétroactivement. Concernant l'al. 5, ils proposent qu'une commission comprenant des représentants des milieux intéressés soit chargée de désigner les projets bénéficiant d'un financement. Alors que, selon l'**USP**, le gain excédentaire de SWITCH devrait être versé à la Confédération et être utilisé dans le cadre de structures existantes, **VTX** est d'avis que l'excédent devrait servir d'abord en partie à financer les équipements requis des fournisseurs d'accès à Internet pour lutter contre la cybercriminalité. Le **Centre patronal** et l'**USAM** proposent que la liste des tâches ou projets retenus soit publiée chaque année par l'OFCOM avec les montants alloués et les noms des bénéficiaires. Pour l'**asut**, les modifications apportées à l'art. 14c^{bis} ne reposent sur aucune base légale. **SWITCH** est du même avis et considère que de toute façon les dispositions manquent de précision et qu'il incomberait à l'OFCOM d'administrer et de contrôler le financement des projets.

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

L'inapplicabilité de l'art. 4, al. 4 (obligation d'indiquer une adresse de correspondance en Suisse) aux titulaires de noms de domaine du «.ch» est approuvée par l'**asut** et **SWITCH**.

Art. 14f^{bis} Révocation et blocage en cas de soupçon d'abus

Alors que le **Centre patronal**, l'**USAM** et l'**USP** approuvent cette nouvelle disposition, l'**asut** et **SWITCH** estiment que la responsabilité de la révocation ou du blocage de noms de domaine en cas de soupçon d'abus incombe aux autorités compétentes et non au registre. Seul l'OFCOM disposerait d'une base légale pour prendre des décisions. Le registre ne pourrait révoquer un nom de domaine qu'en cas de violation du contrat par le titulaire. Par ailleurs, la révocation et le blocage ne seraient pas des mesures appropriées; selon la pratique actuelle, la suppression de l'assignation à un serveur de noms suffirait. Cette mesure devrait en outre pouvoir être prise pour une durée indéterminée.

Art. 24c, al. 2^{bis} Numéros attribués individuellement

Pas de commentaires.

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

Le **TCS** souhaite que les numéros courts attribués par l'OFCOM soient non seulement disponibles, mais aussi atteignables à tout moment dans toute la Suisse et dans les trois langues officielles.

Art. 29 Services de sauvetage et de dépannage

Alors que la **CSSP** et l'**USS** saluent les précisions apportées à la notion de services de sauvetage et de dépannage, le **TCS** propose que la disposition mentionne que l'aide doit être fournie sans but lucratif à quiconque le requiert, indépendamment de la capacité financière de l'appelant. Il conviendrait en outre de définir la qualité du niveau d'intervention afin de garantir à tous les usagers des routes suisses en panne des prestations minimales identiques.

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

Les précisions apportées à la notion de services d'information en matière de sécurité sont approuvées par la **CSSP** et la **ComABC**, tandis que **MétéoSuisse** estime qu'un numéro court devrait pouvoir être attribué lors de situations de danger possibles ou probables et non seulement lors de situations concrètes.

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

Le **SLF** salue la suppression du nombre minimal d'appels par année. Quant au **1818**, il estime que des prestations élargies devraient pouvoir être offertes par l'intermédiaire des numéros courts pour les services de renseignements sur les annuaires.

Art. 31b, al. 3^{bis} Numéros courts pour les services harmonisés au niveau européen

La **CSSP** et le **TCS** approuvent l'introduction de la gratuité pour l'appelant des communications à destination des numéros courts pour des services à valeur sociale harmonisés au niveau européen. **Orange** estime que les taxes éventuelles perçues 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, doivent être réservées. **Swisscom** demande qu'il soit possible de prélever les taxes éventuelles prévues par la CEPT et que les fournisseurs de services de télécommunication soient libres d'acheminer ou non les appels provenant de l'étranger.

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

Pas de commentaires.

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

Pas de commentaires.

Art. 54 Dispositions transitoires: numéros courts

Al. 6, 6^{bis} et 6^{ter}

Pas de commentaires.

Al. 7

La **SAVASS** exige que l'égalité de traitement soit garantie entre tous les acteurs du marché jusqu'à la mise hors service définitive des numéros courts 1600, 161, 162 et 164 le 31 décembre 2022. **Sportinformation** estime que la prolongation de ce délai devrait être possible. Pour **Swisscom**, la limite exigée de 500'000 appels par année civile devrait être supprimée.

4. Ordonnance sur les installations de télécommunication (OIT)

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

Si **Swisscable** ne s'oppose pas à la compétence donnée à l'OFCOM d'édicter des prescriptions techniques et administratives sur la mise en place et l'exploitation d'installations à fort et à faible courant utilisées pour la transmission de données, d'autres participants sont plus nuancés dans leur avis. Selon certains (**asut**, **Swisscom**, **USAM**), l'OFCOM devrait tenir compte des normes et recommandations internationales et prévoir des délais transitoires adéquats. L'**AES** demande que les mesures volontaires prises par les organisations du marché de l'électricité soient examinées et si possible reprises dans les prescriptions d'exécution. **Electrosuisse** part de l'idée que les compétences de l'Inspection fédérale des installations à courant fort (ESTI) ne sont pas remises en cause. Quant à l'**USS**, elle estime que les aspects liés à la santé devraient être pris en compte.

Liste des participants

1818 Auskunft AG
ACSI Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana
AES Association des entreprises électriques suisses
ASMD Association suisse de marketing direct
asut
Cablecom GmbH
CallNet.ch Swiss Contact Center Association
Centre patronal
CFF
COLT Telecom Services AG
ComABC Commission fédérale pour la protection ABC
CSSP Coordination suisse des sapeurs-pompiers
CTPS Commission technique des polices suisses
economiesuisse
Electrosuisse
FRC Fédération romande des consommateurs
FSSP Fédération suisse des sapeurs-pompiers
Glue Data GmbH
IAS Interassociation de sauvetage
In&Phone SA
KF Konsumentenforum
La Main Tendue
Les Verts
MétéoSuisse Office fédéral de météorologie et de climatologie
Ombudscom Office de conciliation des télécommunications
Orange Communications SA
SAVASS Swiss Association Value Added Services
SEC Suisse Société suisse des employés de commerce
SKS Stiftung für Konsumentenschutz
SLF Institut WSL pour l'étude de la neige et des avalanches
Sportinformation Si AG
Sunrise Communications AG
Swisscable
Swisscom (Schweiz) AG
SWITCH
TCS
Transfair Syndicat chrétien du personnel des services publics et du secteur tertiaire de la Suisse
Union des villes suisses
Union patronale suisse
USAM Union suisse des arts et métiers
USP Union suisse des paysans
USS Union syndicale suisse
UTP Union des transports publics
Verizon Switzerland AG
VON Europe
VTX