FRC FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

Office fédéral de la communication
Rue de l'Avenir 44
Case postale
2501 Bienne

Lausanne, le 4 juin 2009

BAKOM
08. JUNI 2009
Reg. Nr.
DIR
BO
RTV
IR
TC X
AF
FM

Modification des ordonnances d'exécution de la LTC

Madame, Monsieur,

La Fédération romande des consommateurs (FRC) vous remercie de l'avoir associée à la consultation relative à l'objet susmentionné et vous prie de trouver ses commentaires ci-dessous.

COMMENTAIRES GENERAUX

La FRC salue le projet de révision des ordonnances d'exécution de la LTC. Les propositions amenées par l'OFCOM sont une avancée dans le domaine de l'information et de la protection des consommateurs dans le secteur très complexe qu'est devenu la téléphonie aujourd'hui. Les récentes évolutions, très rapides sur ce marché, rendaient ces propositions de modifications primordiales.

Toutefois, la FRC estime qu'à l'occasion de cette révision, des propositions de modification doivent être ajoutées afin de contribuer à **une transparence encore accrue nécessaire** tant au niveau des tarifs que des conditions contractuelles. Les questions de téléphonie constituent une part importante des cas soumis à la permanence-conseil de la FRC (plus de 50% des cas soumis tous domaines confondus). Cela atteste de la complexité face à laquelle se trouvent les consommateurs dans le marché des télécommunications.

La libéralisation a amené un foisonnement d'offres et de services en tous genres. Le consommateur se trouve dépourvu et n'a pas en mains les outils nécessaires pour comparer les offres entre elles, choisir celle qui correspond le mieux à ses besoins et résilier son contrat s'il le souhaite. Les plans tarifaires sont incomparables les uns par rapport aux autres. Si la concurrence joue sur le nombre et la diversité des offres faites au consommateur, elle ne joue pas sur les tarifs qui sont encore trop élevés. Le marché ne fonctionne pas de ce point de vue. Nous en voulons pour preuve l'intervention de l'Union Européenne au niveau des prix du roaming. L'UE est intervenue en raison d'un constat d'abus des tarifs de roaming pratiqués au sein des pays de l'UE européenne. Cela met d'autant plus en lumière les **tarifs appliqués en Suisse par les opérateurs qui sont encore trop élevés** en comparaison de ceux pratiqués en Europe.

FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

Les propositions faites dans cette révision répondent dans une certaine mesure à ces problématiques. Cependant, nous avons saisi l'occasion de cette consultation pour mettre en avant dans les commentaires de détails les points sur lesquels nous estimons qu'il faut aller plus loin et les points qui manquent encore pour assurer des règles de fonctionnement correctes pour les consommateurs sur ce marché.

COMMENTAIRES DE DETAIL

1. Ordonnance sur les services de télécommunications (OST)

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

La FRC approuve cette modification pour autant que cela permettre à l'OFCOM de se concentrer davantage sur la surveillance des sociétés actives dans la téléphonie, les services internet et la communication de données.

Article 10, al. 3 Transparence des prix

La FRC approuve cette volonté de clarification des termes.

Article 10a Tarifs d'itinérance internationale

Le manque de transparence et la complexité des grilles tarifaires en matière de téléphonie mobile à l'étranger (mais aussi sur le réseau national) sont source de sérieux problèmes pour les consommateurs. Les factures peuvent atteindre des montants exorbitants pour quelques minutes d'utilisation sans que les consommateurs s'y attendent.

La FRC salue la volonté d'inscrire dans l'ordonnance l'obligation faite aux fournisseurs de services de télécommunications mobiles d'informer par écrit leurs clients des tarifs en vigueur. Cela doit se faire absolument **lors de la souscription d'un abonnement ainsi que lors d'une modification d'abonnement**. Nous tenons à préciser ici qu'un effort tout particulier doit être fait dans l'explication donnée au client lors de son passage dans un point de vente ou lors d'un appel à la hotline. Le client n'est pas un expert en télécommunications. L'expérience récente du dégroupage du dernier kilomètre montre toute cette difficulté. Nous avons assisté dans les points de vente à des explications de vendeurs qui rendaient le consommateur complètement perdu!

Des explications claires doivent également être fournies sur les coûts cachés du roaming, c'est-à-dire les tarifs des appels entrants ou la consultation de la messagerie vocale à l'étranger.

Il est impératif pour la comparaison et la compréhension des tarifs des transferts de données soient donnés chez chaque opérateur dans la **même** unité de mesure (soit MB, Mo, Ko ou autres). De plus, il n'est **pas seulement utile mais indispensable** que soit indiquée la consommation moyenne exigée par les applications les plus courantes, notamment par exemple la consultation d'un email avec ou sans pièce jointe. Plutôt que « la consommation moyenne exigée par les applications les plus courantes», nous préférons la formulation **«le volume moyen de données exigé par les applications les plus courantes».**

FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

La FRC soutient cette proposition de l'OFCOM avec insistance. Il est terriblement compliqué et contraignant pour les consommateurs de comprendre et comparer les tarifs pratiqués par les opérateurs. Les organismes qui procédaient à des comparatifs de prix ont pratiquement toutes abandonné l'exercice tant il est complexe. On ne peut demander cet effort au consommateur. **C'est au fournisseur de services de rendre son offre transparente.**

La FRC salue l'initiative prise à l'al. 2 d'obliger les fournisseurs d'informer leurs clients des tarifs appliqués une fois que ceux-ci passent sur un réseau étranger. Toutefois la proposition devrait se limiter à la possibilité d'informer les clients par SMS ou par appel. **La possibilité d'informer par courriel ne nous paraît pas adéquate dans la mesure où le consommateur ne consulte pas régulièrement sa boîte email lorsqu'il est en déplacement.** Le délai entre le passage sur un réseau étranger et le moment où le consommateur reçoit l'information par courriel n'est pas suffisamment rapide. L'alinéa 2 devrait donc préciser que les fournisseurs informent leurs clients, sans délai, gratuitement et de manière compréhensible, **par SMS ou par appel**.

Nous profitons du fait que la question de la transparence des tarifs du roaming soit abordée pour déplorer la pratique des options dans ce domaine. Après l'annonce du plafonnement des tarifs dans l'Union Européenne pour le 1er juillet, on s'attendait à ce que Swisscom s'aligne sur les tarifs européens, comme il l'avait fait il y a maintenant près de deux ans. Et bien non, le résultat est la création d'une nouvelle option payante (World Option Flex) qui peut certes parfois être intéressante (mais profite surtout aux surfeurs et aux gros utilisateurs) mais surtout qui complexifie encore les grilles tarifaires et rend la comparaison avec les options des autres opérateurs pratiquement impossible. La transparence voudrait un simple alignement des tarifs vers le bas.

Art. 10b Informations sur la qualité des services

Le consommateur suisse est très attentif à la qualité du service. C'est un critère de choix tout aussi important que le prix. La FRC salue la proposition faite d'obliger les fournisseurs à publier des informations sur la qualité du service.

Nous laissons l'OFCOM régler les détails techniques et définir les critères de qualité mais nous tenons ici à mettre l'accent sur le fait que les données qualitatives qui seront fournies aux consommateurs par les fournisseurs doivent être facilement compréhensibles et surtout facilement comparables avec celles des autres fournisseurs. **Un souci d'uniformisation des données est primordial**. En effet, les consommateurs ne sont plus en mesure aujourd'hui de comparer les prix entre eux tant les tarifs sont présentés de manières non uniformes (crédit de consommation, minutes gratuites incluses, tarification à la minute ou à la tranche de 10 secondes...). Il faut éviter de reproduire la même difficulté que dans la comparaison des tarifs.

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

La FRC n'approuve pas cette modification donnant droit à une commune de renoncer à l'exploitation d'un poste téléphonique public. Malgré l'essor de la téléphonie mobile dont nous convenons, **il nous paraît primordial que chaque commune offre encore un poste téléphonique public afin de répondre, notamment, aux besoins en cas d'appel d'urgence.**

FRC
FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS

1959-2009 50 ANS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

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

La FRC soutient la proposition d'amendement de l'article 26 a. Les consommateurs doivent pouvoir identifier facilement l'appelant. Nous soutenons également la proposition faite d'interdire d'afficher les numéros de service à valeur ajoutée payants issus des plages 0900, 0901 et 0906 afin d'éviter que les consommateurs ne composent un numéro très coûteux.

La notion de numéro valable nous paraît toutefois **trop vague**. Le numéro transmis doit permettre de rappeler **l'appelant lui-même ou au moins l'entreprise qui l'emploie**.

Cette proposition de modification soulève une question à laquelle nous n'avons pas pu répondre à la lecture du rapport explicatif. Cette modification implique-t-elle qu'un consommateur privé ne pourra plus masquer ses appels? Si tel était le cas, il s'agirait d'une perte pour le consommateur privé au sens de la protection de sa sphère privée.

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

Swisscom a lancé son service Connect 1811 le 20 janvier 2009. C'est un nouveau service de renseignements pour des numéros de téléphonie mobile qui a ainsi mis sur le marché. Contre une taxe l'appelant n'obtient certes pas directement le numéro de la personne recherchée mais une liaison est établie. Plusieurs options sont alors proposées pour mettre en relation les deux parties. La formule est adéquate de ce point de vue.

Swisscom ne peut pourtant qu'offrir ce service de manière restrictive dans la mesure où il ne pourra pas assurer la mise en relation si la personne recherchée est un client Sunrise ou Orange. Le même problème se poserait à Sunrise et Orange s'ils envisageaient d'offrir un tel service. Il serait donc souhaitable que les données soient échangeables entre opérateurs, afin que le service apporte une véritable valeur ajoutée aux consommateurs. Ceci d'autant plus qu'aujourd'hui, les clients Swisscom qui utilisent Connect 1811 paient le service même si aucune relation ne peut être établie dans le cas où la personne recherchée est un client Sunrise ou Orange. La FRC salue donc la proposition d'amendement de l'article 31.

Il est impératif que les données soient garanties en ligne. Si un client indique ne plus de vouloir être atteignable par ce service, cela doit être transmis immédiatement aux autres opérateurs de téléphonie mobile. De cette façon, sa volonté est prise en considération le plus vite possible.

Le problème majeur qu'a identifié la FRC dans ce nouveau service Connect 1811 est l'enregistrement automatique. C'est à celui qui ne souhaite pas être joignable de se manifester auprès de Swisscom (principe du Opt-out) pour ne pas être inscrit d'office à ce service. Pour offrir un véritable choix aux consommateurs, Swisscom aurait dû leur donner la **possibilité de s'inscrire explicitement (principe du Opt-in)** au lieu de leur proposer de se désinscrire s'ils ne veulent pas de ce service. Comme cette pratique pourrait s'étendre à d'autres services de téléphonie, la FRC demande à ce que le principe du Opt-in devienne la règle.

FRC FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

1959-2009 50 ANS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

Pour cela la FRC propose de modifier l'al. 2bis dans le sens suivant:

> - Aux mêmes conditions de coûts, ils donnent aux fournisseurs d'un service d'établissement de liaisons vers les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire, mais qui consentent de manière explicite (principe du Opt-in) à être atteints dans le cadre d'un tel service, la possibilité d'accéder en ligne aux données suivantes :...

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

Modification acceptée.

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

Modification acceptée.

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

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

La FRC salue cette proposition de modification. Compte tenu de la complexité des tarifs en matière d'itinérance internationale et des montants astronomiques que peuvent atteindre les factures pour quelques minutes de communications ou de téléchargement de données, **il est impératif** que l'ordonnance sur l'indication des prix comprenne des dispositions concernant les communications effectuées à l'étranger par les clients d'un opérateur suisse de téléphonie mobile, avec leur téléphone mobile.

Art. 11b, al. 2

La permanence-conseil de la FRC reçoit de nombreux témoignages ou plaintes de consommateurs qui ont conclu à leur insu un abonnement par SMS. Cette problématique concerne aussi bien les offres acceptées sur internet que les propositions d'abonnement arrivant directement sur les écrans de téléphones mobiles ou les publicités dans la presse émanant des fournisseurs de ce type de services. Voici deux cas illustratifs mais qui sont malheureusement légion :

En consultant le relevé détaillé de ma facture de natel de Swisscom, je me suis aperçue qu'à la rubrique «services d'autres fournisseurs» figurait chaque mois le service du serveur téléphonique Jamba pour un abonnement que je n'ai jamais conclu. Les conditions et règlements en français qui me sont parvenus ultérieurement sont, quasi illisibles et incompréhensibles. La traduction en français des textes originaux est de si mauvaise qualité que, même si je les avais reçus sur mon portable, je n'y aurais rien compris. Ce procédé est-il correct ?

Nouvelle utilisatrice d'un téléphone portable, ma fille Margaux, 13 ans, a été victime de son ignorance lorsqu'elle a donné suite à des SMS qui lui proposaient diverses actions et concours. Elle qui n'avait que 5francs de communications par mois n'a pas pris garde à ce qu'il allait lui en coûter. Et sa surprise fut de taille: à 2 ou 3 francs par SMS reçu, son décompte de décembre 2007 est passé à 90 francs! J'ai bien tenté de négocier avec

FRC FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

1959-2009 50 ANS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

Ech0vox, mais il n'a rien voulu entendre: il a intégralement maintenu sa facture. Bien entendu, je me suis empressée de faire bloquer de tels services auprès de l'opérateur à qui je paie l'abonnement de téléphone! Alors qu'ils surfaient sur Internet par le biais de leurs téléphones portables, mes deux fils ont conclu, sans s'en rendre compte et en téléchargeant un jeu gratuit (qui s'est ensuite révélé inutilisable ...), un abonnement à 9fr. 90 par semaine auprès de Jamba. Ils ont chacun, ensuite, reçu un message en allemand par semaine, qu'ils ont à chaque fois effacé, ne comprenant pas de quoi il s'agissait. J'ai bien tenté de bloquer le paiement des factures par mon opérateur de téléphonie, mais rien n'y a fait, j'ai dû payer ces frais. En revanche, j'ai immédiatement résilié les deux abonnements sur le site Internet de Jamba."

La FRC salue la volonté exprimée dans la consultation en cours de combler la lacune dans la réglementation concernant le service «push». Cette proposition d'ancrer dans l'ordonnance le principe que le consommateur «a expressément confirmé sur son installation terminale mobile qu'il acceptait l'offre» est un bon début. Ce n'est cependant pas suffisant. Dans l'art.10 al.1, let. p la dénomination «clairement» utilisée n'est pas suffisante compte tenu des témoignages que nous recevons régulièrement (voir exemples ci-dessus). La façon dont les informations sont actuellement données aux consommateurs est trop évasives et placées de telle manière que cela échappe à leur vigilance, surtout sur des écrans mobiles.

Nous proposons la solution suivante : si un consommateur clique sur un lien sur internet, répond à une offre sur son téléphone mobile ou à une offre de service parue dans les médias (presse, radio ou tv), le fournisseur du service en question doit :

a) **informer le consommateur de la nature exacte de la prestation qu'il est prêt à conclure** (tarifs, durée, conditions de résiliation). Une information du type «vous allez souscrire à un abonnement payant» doit apparaître sur le premier écran, en début de SMS et non en fin de message.

b) **lui demander de confirmer par réponse SMS sa volonté de souscrire à un abonnement** par un message du type « ok abonnement de x francs par mois ».

Il s'agit ici impérativement de protéger tout particulièrement les jeunes qui sont les cibles privilégiées de ce genre de pratiques.

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

Art. 14c bis «.ch»: utilisation du gain excédentaire

De l'avis de la FRC, la lutte contre la cybercriminalité doit être une priorité. C'est indispensable car elle nuit à la confiance des consommateurs et freine le développement des transactions par internet. Le phishing et le spamming sont en outre des problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs qui se trouvent souvent désarmés face à ces phénomènes.

Affecter des ressources financières à des tâches ou des projets d'intérêt public liées à la société de l'information, comme la lutte contre la cybercriminalité ou encore des projets de sensibilisation à l'égard des dangers liés aux technologies de l'information et de la communication doit être un volet primordial de la protection des consommateurs.

FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS

1959-2009 50 ANS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

La FRC reste réservée sur la question de savoir si les gains excédentaires issus de la gestion des noms de domaine s'avèrent être la source de financement adéquate pour cette tâche. Hormis les gains excédentaires issus de la gestion des noms de domaine, d'autres possibilités ont-elles été étudiées? Il nous paraît clair que ceux qui font des profits commerciaux sur internet doivent contribuer à cette tâche d'une manière ou d'une autre.

POINTS SUPPLEMENTAIRES A ETUDIER

La révision proposée des ordonnances sur les télécommunications a pour objectif de modifier les règles en vigueur dans des domaines où des problèmes ont été identifiés depuis la dernière révision. La FRC souhaite que cette occasion soit saisie pour aller plus loin dans ces révisions, en faveur du consommateur qui se trouve face à un marché très complexe.

La FRC demande donc à l'OFCOM de prendre des mesures pour **améliorer la transparence (tarifs, conditions contractuelles) et agir sur le niveau des prix qui est encore trop élevé.**

1. Nécessité d'une meilleure transparence des dates et délais de résiliation des contrats

Les consommateurs de téléphonie mobile se sentent piégés par les mécanismes mis en place par les opérateurs dans le cadre du renouvellement des contrats.

Les consommateurs qui désirent un abonnement avec acquisition d'un téléphone mobile signent un contrat de 12 ou 24 mois minimum. Ces 12 ou 24 mois servent à financer dans le temps l'appareil qui est ainsi vendu moins cher au consommateur au moment de la signature du contrat.

Une fois ces 12 ou 24 premiers mois passés, le consommateur n'a la possibilité de résilier son contrat qu'à une seule échéance. S'il loupe cette échéance, son contrat repart pour 12 mois supplémentaires. S'il effectue des modifications dans son contrat (ex : options supplémentaires), la date de résiliation s'en trouve modifiée. Pour retrouver la date à laquelle il lui est autorisé de sortir du contrat, le consommateur doit s'en référer à son contrat initial ou à la modification entraînée par une option.

Les informations données aux consommateurs sur les dates et les délais de résiliation sont lacunaires et rendent le consommateur captif de manière délibérée. Cela empêche la concurrence de fonctionner correctement sur ce marché.

La FRC demande que **la date de résiliation et le délai de résiliation soient présentés par les opérateurs de manière claire, rapide et transparente. Afin que cela soit le cas, la FRC demande que ces informations apparaissent sur la facture de téléphonie mobile**. Ainsi le consommateur a, sous les yeux, chaque mois, les données exactes concernant les modalités de résiliation de son contrat.

La FRC, en collaboration avec les autres organisations de consommateurs suisses, a entamé des pourparlers avec les opérateurs (Swisscom, Orange et Sunrise) afin de faire paraître ces informations sur les factures. Deux opérateurs ne veulent pas intégrer la date et le délai de résiliation directement sur la facture (le 3ème opérateur ne s'est pas prononcé). Ils

FRC FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

1959-2009 50 ANS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

proposent de les intégrer sur un document qui serait distribué au consommateur en début de contrat et lors de tout changement dans le contrat qui aurait une incidence sur ces délais. Pour les associations de consommateurs, cette proposition est un bon début. **Cependant la solution de la facture serait plus satisfaisante, dans la mesure où cela garantit une information claire et transparente disponible de manière régulière sans que le consommateur n'ait besoin d'aller rechercher des documents antérieurs.**

La FRC souhaite que cette obligation d'inscrire sur les factures de téléphonie mobile les dates et les délais de résiliation soit ancrée dans la loi.

2. Reconduction tacite des contrats de téléphonie mobile

La façon dont les contrats de téléphonie mobile sont aujourd'hui élaborés comporte un deuxième problème de taille pour les consommateurs : la reconduction tacite des contrats. Une fois le contrat initial de 12 ou 24 mois terminé, si le consommateur n'a pas résilié son contrat dans les délais impartis, celui-ci repart pour une durée minimum de 12 mois.

Au terme des 12 ou 24 mois initiaux, le consommateur n'a plus à être lié à son opérateur puisque son appareil téléphonique mobile est payé. Dès lors, le consommateur devrait pouvoir résilier son contrat en toute liberté, de mois en mois et non d'année en année comme c'est le cas actuellement. La reconduction tacite des contrats est un procédé délibéré de la part des opérateurs pour empêcher les consommateurs de changer de contrats de téléphonie mobile et de faire marcher la concurrence. Si la reconduction tacite est maintenue, le consommateur doit au moins pouvoir résilier son contrat de mois en mois (et non une seule fois par année) une fois la durée initiale du contrat du 12 ou 24 mois terminée.

En la matière, la téléphonie est mieux réglementée en Europe qu'en Suisse. Illustrations :

- En France, la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs est entrée en vigueur le 1er juin 2008. Elle prévoit notamment une durée maximal des contrats de téléphonie mobile de 24 mois ; un préavis de résiliation de dix jours à l'échéance de la période initiale, la reconduction tacite des contrat est autorisée, mais le prestataire de service doit informer le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois et, au plus tard, un mois avant le terme de la période. Pour les contrats imposant une durée minimale (12 ou 24 mois), les factures doivent indiquer la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin de l'engagement.
- En Autriche, la plupart des contrats durent 24 mois. Après la première échéance, le contrat est reconduit tacitement, mais l'opérateur doit là aussi avertir le consommateur par écrit.
- En Belgique, les contrats sont conclus pour une durée indéterminée ou déterminée. Après la première échéance, le contrat est reconduit tacitement mais peut dès lors être résilié en tout temps avec un préavis d'un mois seulement. De plus la clause de reconduction tacite doit être imprimée en gras et mis en évidence dans un cadre distinct. A noter que la Belgique connaît un système où l'appareil ne peut pas être payé par l'abonnement. Il n'y a donc pas de portable à 0 franc en Belgique.

La FRC et ses consoeurs alémaniques et tessinoises mènent actuellement des pourparlers avec les opérateurs pour mettre fin à cette reconduction automatique des contrats. Elles se heurtent aujourd'hui à un refus. Une solution de branche pourrait toutefois être envisagée.

FRC FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

En effet, selon les dires des opérateurs, chacun serait disposé à modifier sa pratique si tous les acteurs du marché en faisaient de même.

La FRC demande que la problématique de la reconduction tacite des contrats soit examinée par l'OFCOM et qu'une solution législative soit envisagée, sans quoi les consommateurs ne peuvent pas faire jouer la concurrence sur ce marché et saisir les nouvelles offres qui se présentent régulièrement.

Selon une étude menée par le site de comparaison en ligne Comparis, les Suisses paieraient deux milliards de trop chaque année pour la téléphonie mobile car ils n'ont pas la formule adaptée à leur consommation. Ce chiffre prend tout son sens si l'on considère que les modalités de résiliation des contrats sont faites pour rendre les consommateurs captifs d'un opérateur de manière délibérée.

3. Outil de comparaison des offres de téléphonie mobile

Outre les difficultés rencontrées par les consommateurs avec les modalités de résiliation des contrats, le marché de la téléphonie mobile présente une autre difficulté majeure. Les options, les tarifications à la seconde/minute/tranches de x secondes, les crédits de consommation, les minutes gratuites...toutes ces subtilités qui jalonnent les plans tarifaires des opérateurs, rendent les tarifs incomparables entre eux.

La plupart des organismes qui offraient par le passé des services de comparatifs de prix ont cessé de le faire car les offres sont devenues incomparables et parce qu'on est arrivé à une ultra personnalisation des tarifs. En effet, les comparatifs varient d'un consommateur à l'autre, voire d'un mois à l'autre. C'est le cas notamment en Suisse romande du site www.allo.ch. Les autres sites tenus par des experts en téléphonie ne se sont pas non plus lancés dans cette entreprise. Ainsi sur le site www.scal.ch sous « comparatif » on trouve désormais la mention suivante : *Vous trouvez ci-dessous un comparatif des offres mobiles à prépaiement disponibles en Suisse. Vu la quantité d'offres différentes, il n'est malheureusement pas possible d'établir de comparatifs pour la téléphonie mobile sous abonnements, la téléphonie fixe ainsi que pour l'Internet (offre ADSL, câbles).*

La seule solution pour permettre aux consommateurs de connaître l'opérateur et la formule tarifaire (abonnement ou pre-pay, options...) qui correspondent le mieux à leurs besoins est la mise en place d'un calculateur. Compte tenu du dynamisme du marché de la téléphonie, sur lequel les variations des tarifs et des plans tarifaires sont fréquentes, c'est aussi le seul outil qui permet d'offrir un service à jour. Ce service fournirait une importante valeur ajoutée au consommateur que d'autres pays ont déjà expérimenté avec beaucoup de succès. Les demandes de consommateurs pour des comparatifs de tarifs sont d'ailleurs fréquentes.

Les associations de consommateurs actives en Suisse aimeraient offrir ce service. Malheureusement compte tenu de nos ressources financières limitées, parmi lesquelles une subvention fédérale qui n'est pas à la hauteur des enjeux sur ce marché comme bien d'autres, il ne nous est pas possible de remplir ce rôle. Ce n'est pas tellement la mise en place technique du calculateur mais le suivi des changements tarifaires des opérateurs qui pose problème. Il nous paraît dès lors évident qu'un tel calculateur devrait être mis en place par l'OFCOM avec l'avantage qu'on pourrait ainsi rendre obligatoire pour les opérateurs de téléphonie de fournir leurs tarifs à chaque fois qu'ils sont modifiés. Cela pourrait également être envisagé par le biais d'un mandat de prestation confié aux associations de consommateurs.

FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

Certains opérateurs de téléphonie mobile ont des calculateurs internes qui permettent de comparer l'abonnement le plus avantageux pour le consommateur. Il semble qu'il serait dès lors techniquement possible de «fusionner» ces calculateurs des différents opérateurs et ainsi atténuer le coût de la mise en place d'un calculateur commun.

4. Agir sur le prix du dernier kilomètre

Avec le dégroupage du dernier kilomètre, des fournisseurs tiers ont accès au réseau de Swisscom et les consommateurs peuvent avoir accès aux offres correspondantes. Cela a permis de relancer la concurrence sur le dernier kilomètre pour l'accès au réseau de téléphonie et d'internet. Toutefois, Swisscom facture aux opérateurs tiers un prix bien trop élevé et restreint ainsi la concurrence de façon importante. Pour remédier à cette situation, il faut revoir l'article 54 en vigueur l'ordonnance sur les services de télécommunication.

Conformément à cette disposition, Swisscom peut charger les opérateurs tiers des frais correspondant aux investissements de renouvellement. Ceux-ci correspondent au prix du réseau nouvellement construit. Ceci est absurde dans la mesure où grâce à ce règlement, Swisscom peut amortir une seconde fois les conduites en cuivre installées jadis par les PTT. Ceci se fait aux frais des opérateurs tiers et des consommateurs. On estime ainsi à 400 millions de francs par années, les frais ainsi supportés de ce fait par les consommateurs!

Pour remédier à cette aberration, on doit modifier le règlement en vigueur **afin que Swisscom ne puisse plus que facturer les coûts effectifs du réseau**. La FRC propose de modifier l'article 54 al.2 de l'OST comme suit :

> Les coûts correspondent aux dépenses et aux investissements consentis par un fournisseur efficace. Leur estimation repose sur les bases actuelles (forward looking). Les coûts du réseau sont évalués en tenant compte des frais effectifs et prennent en considération les amortissements déjà effectués.

Si cette modification n'est pas effectuée, la FRC craint une distorsion de la concurrence sur le dernier kilomètre. Le prix actuellement en vigueur de 18 francs 18 que les tiers paient à Swisscom est extrêmement élevé. Les prix d'accès au réseau s'élèvent en Italie à 4 francs 30 francs, en France à 2 francs 70 francs, en Allemagne à 2 francs 30 francs et en Grande-Bretagne à 2 francs 65 francs.

Par analogie on peut se référer à l'expérience faite sur le marché de l'électricité. Après la libéralisation, les entreprises électriques voulaient appliquer des hausses de prix qui leur auraient permis d'amortir le réseau une seconde fois. Après les vives protestations publiques, le Conseil fédéral a modifié le règlement sur l'approvisionnement en électricité. Ce principe a ainsi déjà été reconnu. La FRC demande donc expressément la modification de type 54 al. 2 de l'OST.

FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

Prix du roaming (itinérance internationale)

L'OFCOM reconnaît que les tarifs de téléphonie mobile pour les communications et les SMS à l'étranger sont excessivement chers. Une plus grande transparence des tarifs en vigueur est donc primordiale comme le propose la révision de l'article 10 a de la présente consultation.

La transparence des prix est un droit pour les consommateurs. Elle ne doit pourtant pas faire oublier la problématique du niveau des prix.

L'UE a fixé des prix plafonds pour le roaming. A partir du 1er juillet prochain les opérateurs de l'Union Européenne ne pourront encaisser qu'un maximum de €0,43 la minute (TVA exclue) pour les appels sortants et un maximum de €0,19 la minute (TVA exclue) pour les appels entrants. Les deux années suivantes, les prix baisseront encore pour atteindre un maximum de €0,35 la minute (TVA exclue) pour les appels sortants et un maximum de €0,11 la minute (TVA exclue) pour les appels entrants dès le 1er juillet 2011. A titre de comparaison, pour les Suisses, les prix pour les appels sortants varient de 69 centimes à 1 franc 70 la minute (y compris TVA). Pour les appels entrants les prix se situent entre 33 centimes et 1 franc la minute. De plus, les opérateurs devront adopter un système de facturation à la seconde avec la possibilité de facturer un minimum de 30 secondes.

Il n'est pas justifiable que les consommateurs suisses soient logés à une bien plus mauvaise enseigne que les consommateurs européens. La FRC demande donc que la question de la fixation de plafonds pour les tarifs de téléphonie mobile soit examinée par l'OFCOM.

5. Prix des services à valeur ajoutée

L'article 36 de l'OST règle le fait que les services à valeur ajoutée doivent être reconnaissables en tant que tel. Ce règlement est un point central de la protection des consommateurs compte tenu du nombre important de fournisseurs douteux de tels services. En effet, avec les services à valeur ajoutée, les consommateurs sont trompés consciemment. Cependant, les cas de consommateurs trompés sont malheureusement encore nombreux. Tant que l'on ne parvient pas à réguler de manière plus intense ce genre de pratiques, il conviendrait d'abaisser les plafonds de prix des services à valeur ajoutée. La FRC demande en particulier de modifier l'article 39 de l'OST qui fixe des prix plafonds pour les services à valeur ajoutée comme suit :

- Ni les taxes de base ni les taxes fixes perçues pour les services à valeur ajoutée **ne peuvent excéder 25 francs** (au lieu de 100 francs actuellement, al. 1)
- Le prix par minute **ne peut jamais excéder 5 francs** (au lieu de 10 francs actuellement, al. 2)
- Lorsque les services à valeur ajoutée requièrent l'inscription préalable du client et peuvent impliquer la transmission de plusieurs unités d'information, ni la taxe par unité d'information ni la somme des taxes perçues pour les unités d'information

FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS

Rue de Genève 7
Case postale 6151
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91
www.frc.ch

transmises par le fournisseur en l'espace d'une minute **ne peuvent excéder 2 francs** (au lieu de 5 francs actuellement, al. 3)

- La somme de toutes les taxes (taxe de base, taxes fixes et taxes calculées en fonction du temps d'utilisation du service) **ne peut pas excéder 50 francs** par communication ou par inscription (au lieu de 400 francs actuellement, al. 4)

Aujourd'hui, les coûts totaux par appel peuvent s'élever à 400 francs! Ces prix exorbitants favorisent les abus dont sont victimes les consommateurs. De plus, les plafonds tels qu'ils sont fixés actuellement protègent les fournisseurs de tels services à valeur ajoutée de plaintes qui pourraient être déposées par les consommateurs. La FRC demande donc à l'OFCOM l'abaissement des prix surfaits des services à valeur ajoutée.

De plus, les consommateurs qui appellent un numéro 090x paient le plein tarif même s'ils sont en attente. Nous trouvons cette méthode injuste, car durant ces minutes d'attente, aucune valeur ajoutée n'est concrètement fournie au consommateur. La FRC demande donc l'intégration d'un passage dans les dispositions légales concernant les services à valeur ajoutée qui stipule que la facturation du temps d'attente au prix maximum du service n'est pas autorisé. L'OST doit ainsi être reformulé dans ce sens.

6. Lutte contre le démarchage téléphonique

La FRC tient à saisir l'occasion de cette consultation pour mettre l'accent à nouveau sur le fait que la protection contre le démarchage téléphonique reste insatisfaisante en Suisse. Les consommateurs sont proprement harcelés dans leur sphère privée par des démarcheurs en tous genres usant de méthodes très souvent contestables. Curieusement des dispositions sont prévues dans la loi sur la protection des données et dans la loi sur la concurrence déloyale, mais on ne trouve rien à ce sujet dans les ordonnances sur les services de télécommunications. De plus, ces dispositions ne traitent que le problème en aval et non en amont, puisque aucune règle ne limite l'accès à la sphère privée des gens qui indiquent par l'utilisation de l'astérisque ne pas vouloir être importunés par ce genre d'appels. La FRC souhaite que la question d'ancrer dans la loi l'astérisque opposable à tout le monde (et pas seulement aux entreprises qui font partie l'association interprofessionnelle pour la gestion de Call Centers et de Centres de Contact Client en Suisse) soit sérieusement envisagée. Pour rappel, 43'000 signatures ont été récoltées en Suisse romande et en Suisse italienne en 2007 lors d'une pétition proposant de réglementer le démarchage téléphonique.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à notre prise de position et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Fédération romande des consommateurs

Mathieu Fleury
Secrétaire général

Nadia Thiongane
Economiste