

BAKOM

0 1. JUNI 2006

Reg. Nr.	
DIR	
BO	
RTV	
IR	
TC	/
AF	
FM	

**J'ACHETE
MIEUX**

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

Lausanne, le 30 mai 2006

MODIFICATION D'ORDONNANCE RELATIVE AU SERVICE UNIVERSEL DANS LE DOMAINE DES TELECOMMUNICATIONS

Monsieur le Conseiller fédéral,
Mesdames, Messieurs,

Nous avons pris connaissance du projet de modification d'ordonnance relative au service universel dans le domaine des télécommunications et vous remercions de nous avoir consultés à cet effet.

Préambule

Il est primordial pour la Fédération romande des consommateurs (FRC) de se prononcer sur l'étendue des prestations du service universel. La FRC et ses sections cantonales sont particulièrement sensibles à la problématique de la desserte des périphéries en matière de services de télécommunications.

Nous avons étudié avec attention chacune des prestations soumises à suppression/admission au service universel du point de vue de l'intérêt des consommateurs. Une attention toute particulière a été portée aux prestations à supprimer sachant qu'une fois le pas franchi il sera très difficile de faire machine arrière si cette suppression s'avère être une erreur du point de vue des consommateurs dans le futur.

Cependant, nous sommes conscients que l'on ne peut pas maintenir à tout prix des prestations existantes tout en voulant étendre le service universel pour mieux répondre aux besoins actuels des consommateurs compte tenu du développement technologique. En effet, le financement du service universel en dépend et un service universel obsolète ne dessert pas les intérêts des consommateurs.

Suppression de prestations relevant du service universel

1) Renseignements sur les appels abusifs

Nous nous opposons à la suppression de la prestation « renseignements sur les appels abusifs ».

L'expérience de la permanence-conseils de la FRC atteste que de nombreux consommateurs sont victimes de démarchage téléphonique agressif dans le domaine de la vente de produits et de services. De ce fait, la permanence conseille régulièrement aux consommateurs victimes de ces abus d'obtenir auprès de leur opérateur les renseignements susceptibles de mettre fin à ces pratiques.

L'inscription de la possibilité de renseignements sur les appels abusifs dans un autre article de l'OST (art 60 al.3) n'est pas une garantie suffisante du maintien de cette prestation.

2) la déviation des appels

Nous acceptons la suppression de la prestation « déviation des appels ».

3) suppression de l'identification de la ligne appelante

Nous acceptons la suppression de la prestation « suppression de l'identification de la ligne appelante ».

4) extrait de taxes

Nous nous opposons à la suppression de la prestation « extrait de taxes ». La facturation détaillée des communications est une information essentielle pour le consommateur. Cela lui offre une transparence dans un marché complexe qui lui cause de nombreuses difficultés :

- décryptage difficile d'une facture qui contient de nombreuses prestations à des tarifs différents : raccordement, appels fixes, appels mobiles (vers tel ou tel opérateur), appels vers numéros surtaxés, accès internet, par exemple.

- difficulté de comparaison des offres de télécommunications : le facturation détaillée permet au consommateur de déterminer son profil d'utilisateur et de choisir l'offre la plus adéquate.

5) service de renseignements sur les annuaires

Nous nous opposons à la suppression de la prestation « service de renseignement sur les annuaires » du service universel.

La toujours importante utilisation de ce service parle pour son maintien dans le service universel même si des alternatives existent et que l'on constate une certaine érosion du nombre d'appels. Ce service nous paraît encore primordial pour la participation à la vie économique et sociale de couches de la population (ex : personnes âgées) qui sont peu à l'aise avec internet ou les supports électronique, l'annuaire à disposition par défaut des clients des services de télécommunications ne touchant que leur zone de résidence.

De plus, il apparaît que, à l'heure actuelle, la qualité des renseignements offerts par les opérateurs concurrents du détenteur actuel de la concession sur le service universel, soit Swisscom, n'est pas optimale (ex : langue, exactitude des informations données).

Admission de nouvelles prestations dans le service universel

Nous acceptons l'admission des trois prestations proposées à admission dans le service universel, soit :

- raccordement à large bande
- service de relais des SMS pour les malentendants
- service d'annuaires et de commutation pour les personnes souffrant d'un handicap

Nous saluons tout spécialement l'admission du raccordement à large bande. Cela dénote d'une volonté claire d'adapter le service universel aux besoins actuels des consommateurs.

Toutefois nous n'adhérons pas à la fixation d'un prix plafond à 69 francs, prix que nous jugeons trop élevé par rapport aux réalités du marché.

Dans le document « explications relatives à la modification de l'OST » il est fait référence en page 6 d'un raccordement à la capacité de transmission de 600/100 kbit/s. Sur le marché, ce débit a été récemment remplacé par des offres 2000/100 kbit/s pour des prix variant de 44 à 49 francs selon les opérateurs. Ce débit correspond à une offre de base d'accès à internet économique et rapide pour envoi et réception d'emails volumineux et d'utilisation de services multimédia via internet (musique, jeux, TV en-ligne, etc.) pour le surf au quotidien que nous considérons comme standard pour les privés. Avec 69 francs pour un débit de 600/100 kbit/s (même de 2000/100 kbit/s), le prix plafond est excessif.

Compte tenu des variations de débit offertes dans les offres de connexion à internet et la rapide évolution de la technologie, nous suggérons de fixer un pourcentage d'écart entre la prestation du service universel et l'offre du marché la plus avantageuse à prestation comparable. Cela permet la souplesse nécessaire à un marché en rapide évolution.

Téléphonie mobile

Nous saluons le fait que la question de la téléphonie mobile ait été abordée dans le dossier de consultation. Toutefois, nous estimons que la téléphonie mobile aurait dû être proposée comme nouvelle prestation du service universel. Nous restons réservés sur l'extension du service universel à la téléphonie mobile aujourd'hui. Cependant, compte tenu du taux de pénétration élevé, de l'accessibilité quasi-totale, de l'absence de toute solution de remplacement et du développement croissant de solutions de service nécessitant la téléphonie mobile (exemples : vote par SMS, SMS comme moyen de paiement, demandes de renseignements...), il nous paraît essentiel de nous poser plus sérieusement dès aujourd'hui la question de son admission. La prochaine révision du service universel n'aura lieu que dans 5 ans, ce qui représente un espace-temps important dans le secteur qui nous occupe.

En outre, il nous paraît essentiel, dans un marché si dynamique, d'anticiper l'évolution technologique plutôt que d'adapter le service universel systématiquement avec un temps de retard (ex : ADSL, introduite aujourd'hui comme prestation du service universel alors qu'elle est déjà acquise).

En espérant que nos commentaires vous seront utiles, nous vous présentons, Monsieur le Conseiller fédéral, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Fédération Romande des Consommateurs



Delphine Centlivres
Secrétaire Générale



Nadia Thiongane
Economiste