



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement,  
des transports, de l'énergie et de la communication DETEC  
**Office fédéral de la communication OFCOM**

Annexe 1.8 de l'ordonnance de l'Office fédéral de la communication du 9 décembre 1997 sur les services de télécommunication et les ressources d'adressage (RS 784.101.113 / 1.8)

---

## **Prescriptions techniques et administratives**

concernant

### **le signalement de perturbations des réseaux**

---

2<sup>e</sup> édition: 23.11.2022

Entrée en vigueur: 01.01.2023

## Table des matières

Prescriptions techniques et administratives .....	1
1 Dispositions générales.....	3
1.1 Champ d'application .....	3
1.2 Bases légales.....	3
1.3 But de l'annonce de perturbations .....	3
2 Perturbations soumises à l'obligation d'annonce .....	3
2.1 Services de télécommunication concernés .....	3
2.2 Degré de perturbation .....	4
2.3 Portée de la perturbation .....	4
2.4 Durée des perturbations .....	4
3 Contenu de l'annonce de perturbation .....	4
3.1 Informations .....	4
3.2 Première annonce.....	5
3.3 Annonce intermédiaire .....	5
3.4 Annonce de fin .....	5
3.5 Exemple d'annonce de perturbation .....	5
3.6 Rapport final.....	5
4 Moment et destinataire de l'annonce de perturbation .....	5
4.1 Première annonce.....	5
4.2 Annonces intermédiaires .....	6
4.3 Annonce de fin .....	6
4.4 Destinataire .....	6
4.5 Destinataire subsidiaire.....	6
5 Publication des perturbations .....	6
5.1 Contenu de la publication .....	6
5.2 Moment et lieu de la publication .....	7

# 1 Dispositions générales

## 1.1 Champ d'application

Les présentes prescriptions techniques et administratives (PTA) s'adressent à tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST). Elles déterminent les perturbations soumises à l'obligation de signaler, fixent le contenu du signalement de perturbation et règlent la procédure pour leur transmission à l'Office fédéral de la communication (OFCOM). Elles remplacent toutes les conventions actuelles en matière de signalement de perturbations entre les fournisseurs et l'OFCOM.

## 1.2 Bases légales

Les présentes PTA constituent l'annexe 1.8 de l'ordonnance de l'Office fédéral de la communication du 9 décembre 1997<sup>1</sup> sur les services de télécommunication et les ressources d'adressage. Elles se basent sur l'art. 105, al. 1, de l'ordonnance du 9 mars 2007<sup>2</sup> sur les services de télécommunication (OST).

## 1.3 But du signalement de perturbations

Les données provenant du signalement de perturbations sont traitées par l'OFCOM, l'OFPP et éventuellement le SRC dans le cadre de l'art. 13a de la loi du 30 avril 1997<sup>3</sup> sur les télécommunications (LTC), l'art. 6 de l'ordonnance du 11 novembre 2020 sur la protection de la population (OProP) et l'art. 6, al. 1, let. a, ch. 4 et 19, de la loi fédérale du 25 septembre 2015 sur le renseignement (LRens). Lors de situations de crise, elles servent à:

- a. obtenir des connaissances sur la disponibilité des services et des infrastructures de télécommunication;
- b. soutenir des mesures de protection adaptées;
- c. garantir le flux d'informations en général et en particulier permettre à l'OFCOM de remplir son mandat de communication;
- d. permettre aux offices fédéraux et aux états-majors cantonaux compétents de gérer les résultats.

# 2 Perturbations soumises à l'obligation de signalement

## 2.1 Services de télécommunication concernés

Les perturbations concernant les services de télécommunication suivants doivent être signalés:

- a. Service téléphonique public
- b. Accès aux services d'appels d'urgence (fonctions centrales de l'acheminement et de la localisation des appels d'urgence)
- c. Transmission de données pour l'accès aux réseaux/services publics (p. ex. Internet)
- d. Transmission de programmes de radio et de télévision aux clients finaux.

---

<sup>1</sup> RS 784.101.113

<sup>2</sup> RS 784.101.1

<sup>3</sup> RS 784.10

## 2.2 Degré de perturbation

Les perturbations doivent être signalées, si un service pour les clients finaux:

- a. est totalement interrompu, ou;
- b. est significativement restreint.

Des exemples de restrictions importantes sont joints en annexe.

## 2.3 Portée de la perturbation

Les perturbations ayant les portées suivantes doivent être signalées:

- a. *Services de télécommunication neutres au niveau du réseau (services basés sur d'autres services de télécommunication, notamment sur la transmission des données via Internet, sans que les fournisseurs participants ne soient liés contractuellement entre eux):* les perturbations touchant potentiellement au moins 10'000 clients finaux en Suisse doivent être signalées. L'utilisation moyenne journalière du service touché, par rapport au dernier mois civil entièrement disponible, est déterminante.
- b. *Services de télécommunication basés sur le réseau:* les perturbations touchant au moins 10'000 clients finaux en Suisse doivent être signalées. Le nombre de raccordements est déterminant.
- c. *Services de télécommunication basés sur la radiocommunication mobile:* les perturbations touchant au moins 25 emplacements d'émetteurs dans une zone contiguë doivent être signalées. Le nombre d'emplacements par technologie (p. ex. Universal Mobile Telecommunications System [UMTS], Long Term Evolution [LTE], 5<sup>e</sup> génération [5G]) est déterminant.
- d. *Services de télécommunication basés sur la radiodiffusion:* les perturbations touchant potentiellement au moins 10'000 clients finaux en Suisse doivent être signalées.

## 2.4 Durée des perturbations

Les perturbations qui ne peuvent pas être résolues en l'espace d'une heure doivent être signalées.

# 3 Contenu du signalement de perturbation

## 3.1 Informations

Le signalement de perturbation contient les informations suivantes:

- a. Informations de base
  1. Désignation du fournisseur de services de télécommunication
  2. Numéro de référence unique de la perturbation
  3. Statut
  4. Moment de l'annonce de la perturbation (date, heure en temps universel coordonné [UTC] ou en heure suisse)
  5. Début de la perturbation (date, heure en temps universel coordonné [UTC] ou en heure suisse)
  6. Services concernés
  7. Zone concernée

8. Numéro de téléphone et adresse électronique pour les renseignements (joignable en permanence)
- b. Description de la perturbation
  9. Etendue de la perturbation du point de vue du client (service interrompu; significativement restreint)
  10. Nombre de clients finaux (arrondi à 1'000) ou d'emplacements touchés
  11. Description exacte de la zone concernée
- c. Causes de la perturbation (plusieurs réponses possibles)
  12. Enumération de toutes les causes selon les catégories suivantes: rupture de câble, panne d'énergie, défaillance matérielle, erreur de logiciel, événement naturel, erreur humaine (p. ex. erreur de configuration), cyberattaque, autre intrusion malveillante actuellement inconnue
- d. Conséquences
  13. Mesures prises et avancement de la suppression de la perturbation
  14. Fin de la perturbation (date, heure UTC ou suisse)

### **3.2 Premier signalement**

Le premier signalement sert à communiquer une perturbation soumise à l'obligation de signalement. Il comprend au moins les informations de base mentionnées au chiffre 3.1, let. a.

### **3.3 Signalement intermédiaire**

Le signalement intermédiaire sert à actualiser les informations d'une première annonce à la suite de nouvelles constatations. Il comprend toutes les informations disponibles mentionnées au chiffre 3.1, let. a à d.

### **3.4 Signalement de fin**

L'annonce de fin sert à confirmer la levée de la perturbation. Elle comprend toutes les informations mentionnées au chiffre 3.1, let. a à d.

### **3.5 Exemple de signalement de perturbation**

Un exemple de signalement de perturbation est joint en annexe.

### **3.6 Rapport final**

Si nécessaire, l'OFCOM peut exiger un rapport final, en particulier sur les causes de la perturbation, les mesures de réparation prises et les connaissances acquises.

## **4 Moment et destinataire du signalement de perturbation**

### **4.1 Premier signalement**

Le premier signalement doit être fait à la découverte d'une perturbation soumise à l'obligation de signalement.

## 4.2 Signalements intermédiaires

Les signalements intermédiaires doivent être faits dans les deux heures suivant les nouvelles informations selon le chiffre 3.1, let. a à d, et au maximum 24 heures après le premier signalement ou le signalement intermédiaire précédent.

## 4.3 Signalement de fin

Le signalement de fin doit être fait dans les deux heures suivant la levée de la perturbation.

## 4.4 Destinataire

Les signalements de perturbation doivent être envoyés par courriel ou au moyen du formulaire d'annonce à la Centrale nationale d'alarme (CENAL):

Adresse électronique: ch-neoc-p@naz.ch

Formulaire d'annonce: <https://app.naz.ch/netalert/>

## 4.5 Destinataire subsidiaire

Si l'adresse électronique et le formulaire de signalement mentionnés au chiffre 4.4 ne sont pas disponibles, les signalements de perturbation doivent être faits au numéro 0848 14 15 16.

# 5 Publication des perturbations

## 5.1 Contenu de la publication

Les informations suivantes sur la perturbation selon le chapitre 3.1 doivent être publiées. La numérotation correspond à celle du chapitre 3.1.

a. Informations de base

3. Statut
5. Début de la perturbation (date, heure UTC ou suisse)
6. Services concernés
7. Zone concernée

b. Description de la perturbation

9. Etendue de la perturbation du point de vue du client (service interrompu; significativement restreint),
10. Nombre de clients finaux (arrondi à 1'000) ou d'emplacements touchés
11. Description exacte de la zone concernée

c. Causes de la perturbation (plusieurs réponses possibles):

12. Enumération de toutes les causes selon les catégories suivantes: rupture de câble, panne d'énergie, défaillance matérielle, erreur de logiciel, événement naturel, erreur humaine (p. ex. erreur de configuration), cyberattaque, autre intrusion malveillante, actuellement inconnue

d. Conséquences

14. Fin de la perturbation (date, heure UTC ou suisse)

Les détails techniques de la cause de la perturbation ainsi que les mesures prises ne sont pas soumis à l'obligation de publication.

## **5.2 Moment et lieu de la publication**

La publication doit survenir dans l'heure suivant la découverte d'une perturbation soumise à l'obligation de signalement.

Elle est faite sur une page prévue à cet effet et facilement identifiable du site Internet du fournisseur concerné.

Le contenu de la publication reste accessible sur ce site Internet durant cinq ans.

Bienne, le 23 novembre 2022

Office fédéral de la communication OFCOM

Vorname NameFunktion / Sektion / Abteilung

### Clarification des restrictions significatives

Il y a restriction significative d'un service de télécommunication lorsque:

- la défaillance complique la communication du service téléphonique public;
- les taux de données garantis ne peuvent l'être qu'à 50%;
- les programmes de radio ou télévision à accès garanti ne sont pas disponibles<sup>4</sup>;
- l'acheminement ou la localisation des appels d'urgence ne sont pas garantis.

### Exemple d'un signalement de perturbation

Contenu selon chiffre 3.1	Exemple
1. Désignation du fournisseur de services de télécommunication	„Communications Switzerland Inc.“
2. Numéro de référence unique de la perturbation	ABC 123
3. Statut	Ouvert
4. Moment de l'annonce de la perturbation (date, heure UTC)	30.04.2013; 14:50 UTC
5. Début de la perturbation (date; heure UTC)	30.04.2013; 13:35 UTC
6. Services concernés	Téléphonie, analogique et RNIS
7. Zone concernée	Oberland zurichois
8. Numéro de téléphone et adresse électronique pour renseignements	+41 29 123 45 67; nmc@example.ch
9. Etendue de la perturbation du point de vue du client (totalement interrompu; significativement restreint)	Totalement interrompu
10. Nombre de clients touchés (arrondi à 1'000)	40'000
11. Description exacte de la zone	Districts de Hinwil, Pfäffikon, Uster
12. Causes de la perturbation	Actuellement inconnues
13. Mesures prises et avancement de la suppression de la perturbation	Enquête en cours
14. Fin de la perturbation (date, heure UTC)	Probablement 30.04.2013, 23:00 UTC

<sup>4</sup> Art. 59 et 60 de la loi fédérale du 24 mars 2006 sur la radio et la télévision (LRTV, RS 784.40)