

**Associazione
Consumatrici e
Consumatori della
Svizzera Italiana**

via Polar 46
cp 165
6932 Breganzona

Telefono
091 922 97 55

Fax
091 922 04 71

www.acsi.ch
acsi@acsi.ch

BAKOM	
04. DEZ. 2015	
Reg. Nr.	
DIR	✓
BO	
M	
IR	
TP	218
KF	
RA	

Office fédéral de la communication
Monsieur Philipp Metzger
Directeur
Rue de l'Avenir 44
2501 Bienne

Consulenze:

Infoconsumi
Casse malati
Pazienti
Contabilità domestica
Alimentazione

Mercatini dell'usato:

Balerna
Bellinzona
Bioggio
Locarno

Breganzona, 3 décembre 2015

Consultation sur l'adaptation du service universel

Monsieur le Directeur,

L'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) vous remercie de l'avoir associée à la consultation relative à l'objet susmentionné et vous prie de trouver sa réponse ci-après.

Introduction

La concession pour le service universel arrive à échéance à la fin du 2017. C'est l'occasion d'analyser l'étendue de ces prestations qui doivent permettre à toute la population suisse d'être reliée aux services de télécommunication de base. Les rapides transformations dans ce secteur impliquent des modifications régulières de la portée du service universel. Afin de garantir la cohésion nationale, les régions rurales ou de montagne ne doivent pas être délaissées par les prestataires et doivent pouvoir profiter pleinement des avancées technologiques.

Le concessionnaire du service universel doit ainsi mettre à disposition de toute la population des offres abordables et efficaces de raccordement aux moyens de télécommunications. C'est ainsi les critères des prestations à fournir à la population qui doivent régir l'offre de service universel plutôt que des considérations seulement économiques sur sa rentabilité.

Offres de raccordement

Force est de constater une fois encore que les exigences précitées ne sont pas respectées. En effet, bien qu'il soit judicieux de proposer une offre séparant internet de la téléphonie, les prix pratiqués sont bien trop élevés pour le débit de données proposé. Le projet prévoit un débit de 3'000/300 Kb/s, alors la quasi-totalité des ménages suisses bénéficient actuellement d'un débit minimum de 30'000 Kb/s, selon la dernière étude de la Commission européenne. Bien que ces chiffres soient contestés, la Suisse dispose d'infrastructures efficaces et rapides. Il est totalement inacceptable que cette bonne couverture en haut-débit ne bénéficie pas à toute la population. Un prix plafond de 44,85 CHF pour un débit de 3'000/300 Kb/s est donc en total décalage avec les



**La Borsa
della Spesa**

Telefono
091 922 97 55

bds@acsi.ch

Alleanza
delle organizzazioni
dei consumatori



KONSUMENTEN
SCHUTZ

prix et prestations du marché. Le risque est grand de voir se développer une société de l'information à deux vitesses entre les habitants des villes qui bénéficient des dernières évolutions technologiques et les habitants des régions périphériques, non-rentables, qui seront systématiquement à la traîne. Le projet mis en consultation mentionne même explicitement que ce débit sera insuffisant (p.4 du rapport explicatif).

Le débit minimal a déjà été relevé deux fois au cours de la concession 2008-2017 (à chaque fois il a été doublé), car il avait déjà été sous-estimé. Afin d'éviter de devoir à nouveau relever le plafond minimal, nous exigeons que l'offre de service universel soit concurrentielle et s'adapte de manière dynamique tout au long de la concession. La FRC demande que la concession commence avec un débit minimal de 10'000/1'000 Kb/s. Il faudrait prévoir à cet égard une adaptation échelonnée qui répondrait à l'augmentation croissante des besoins de la population. En outre, au vu de l'accroissement de la demande, nous demandons d'étudier la mise en place d'un débit symétrique entre le téléchargement et le téléversement.

Une combinaison entre une baisse du prix et une hausse du débit minimal devrait aussi être possible.

Par ailleurs, nous demandons de baisser le prix du raccordement de 27,20 CHF pour la téléphonie. Il s'agit d'un tarif beaucoup trop élevé puisque la plupart des câbles en cuivre encore utilisés ont été amortis depuis de nombreuses années. Nous contestons le coût de 13,30 CHF par mois pour le simple raccordement et demandons que soit pris en compte les recommandations du Surveillant des prix, même si nous saluons la prise en compte désormais des communications dans le prix de l'abonnement.

Le Surveillant des prix a annoncé avoir lancé une enquête afin d'évaluer les prix proposés qui lui semblent clairement trop élevés pour des débits bien trop bas. Nous allons suivre avec attention les recommandations qui seront adressées au Conseil fédéral et nous demandons d'en tenir compte.

Abandon de certains services

Ce projet prévoit aussi l'abandon de certaines prestations notamment les cabines téléphoniques et le fax. Certes, ces outils de communication ne sont plus utilisés que par une minorité de la population. Toutefois, il est totalement contraire à l'esprit du service universel de les supprimer du catalogue d'offre puisque son but est justement de permettre de palier aux manques du marché engendrés par la libéralisation des télécoms. D'autant plus que la justification pour se passer de ces prestations repose certes en partie sur la faible utilisation de ceux-ci, mais surtout par l'évolution technologique qui impliquerait des coûts pour permettre à ces outils de fonctionner.

De nombreuses zones du territoire suisse ont une couverture mobile insuffisante. La cabine téléphonique est dans certains cas la seule possibilité offerte pour pouvoir communiquer. Nous demandons de conserver cette prestation à certains endroits là où la population ne bénéficie pas d'une couverture satisfaisante.

Par ailleurs, les raisons techniques invoquées pour éliminer le fax du service universel sont insuffisantes. Des solutions doivent être exigées du concessionnaire pour que les personnes utilisant un fax puissent continuer à le faire, même si les télécopies doivent aboutir sur la boîte e-mail du destinataire. Un accompagnement technologique transitoire devrait pouvoir être garanti pour qu'une partie de la population ne soit pas laissée pour compte.

Il n'est pas acceptable que les consommateurs n'ayant pas encore de téléphones portables ou d'adresse mail doivent en subir les conséquences. Il est donc bien trop tôt pour retirer ces prestations du catalogue du service universel et nous en demandons le maintien.

Prestations pour les personnes en situation de handicap

Nous saluons les mesures prises pour permettre aux personnes en situation de handicap de pouvoir tout de même bénéficier de prestations de qualité en matière de télécommunications.

Financement

Nous rappelons qu'au cas où le service universel ne serait pas rentable pour le concessionnaire, un fonds de compensation financé par les gros opérateurs et la Confédération est prévu. Toutefois, Swisscom n'a jamais eu à utiliser ce fonds jusqu'à maintenant. Dès lors, il est injustifié de prévoir une offre trop peu attrayante pour le client (par exemple en ce qui concerne le débit de données) ou bien de couper dans certaines prestations (cabines téléphoniques et fax notamment). Nous demandons au contraire une plus large publicité de l'offre de service universel qu'une partie de la population ne connaît pas. Par ailleurs, à la lumière de ce constat, nous exigeons de supprimer l'Article 16, al.2, let.c qui permet au titulaire de la concession de réduire voire de renoncer aux prestations du service universel pour des raisons techniques ou économiques. Il est inacceptable de laisser cette possibilité au concessionnaire de refuser de livrer le service universel aux endroits moins accessibles alors que cette prestation est globalement rentable et que des solutions techniques peuvent être trouvées, comme le mentionne le rapport. Nous rappelons que sans le raccordement, il n'est pas possible d'effectuer des appels d'urgence, ce qui entraîne un problème sécuritaire. Le service universel doit pouvoir être vraiment accessible à tous, comme c'est son but.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous porterez à ces lignes et vous adressons, Monsieur le Directeur, nos salutations les meilleures.

Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana

Laura Regazzoni Meli – secrétaire générale

P. Regazzoni Meli