



13.02.2014

---

# Révision d'ordonnances relatives à la LTC

## Rapport explicatif

---

### 1 Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

#### Art. 3, al. 1, let. d, et al. 2 Exceptions à l'obligation d'annoncer

Compte tenu des profonds changements que connaît le marché des télécommunications, il est urgent de modifier l'obligation d'annoncer à laquelle sont soumis les fournisseurs de services de télécommunication. Il y a quelques années encore, seules plusieurs centaines de fournisseurs de services de télécommunication, majoritairement établis en Suisse, desservait la clientèle suisse. Actuellement, le marché suisse est couvert par d'innombrables fournisseurs établis dans le monde entier.

Cette évolution résulte de facteurs techniques et économiques. Ces dernières années, il est devenu possible, moyennant un modeste investissement, de fournir des services de télécommunication en Suisse depuis l'étranger. D'une part, la puissance et l'importance de l'internet en matière de transport de données se sont accrues et d'autre part, ce média présente des spécificités techniques et économiques propices. En effet, grâce à l'internet, les personnes voulant fournir leurs propres services de transport d'informations peuvent le faire sans avoir à conclure de contrat avec d'autres fournisseurs de services de télécommunication et sans exploiter elles-mêmes une infrastructure de transport onéreuse. Du moment que leur infrastructure est raccordée à l'internet, elles ont la possibilité de fournir des services de transport d'informations sur le réseau d'autres fournisseurs sans l'autorisation de ceux-ci et sans devoir les rétribuer. C'est pour cette raison que les petites entreprises sont aujourd'hui aussi en mesure d'offrir des services de transport d'informations dans le monde entier.

Avec cette nouveauté, une multitude de services divers est désormais proposée sur l'internet.

En Suisse également, le nombre des fournisseurs, par exemple d'accès locaux WLAN, augmente constamment.

Vu la quantité de fournisseurs actifs, l'obligation de s'annoncer n'est plus toujours judicieuse. Si elle était maintenue, l'OFCOM devrait contraindre les fournisseurs de services de télécommunication établis dans le monde entier et ayant des clients en Suisse à lui envoyer une déclaration.

C'est pourquoi il est prévu de limiter l'obligation d'annoncer aux fournisseurs d'une certaine importance – à savoir ceux dont le chiffre d'affaires annuel dans le domaine des services de télécommunication en Suisse atteint 500 000 francs.

Aujourd'hui déjà, les fournisseurs annoncés doivent transmettre à l'OFCOM le montant de leur chiffre d'affaires pour les besoins de la statistique sur les télécommunications. L'obligation d'annoncer pourra être évaluée sur la base de cette déclaration spontanée du chiffre d'affaires annuel.

Trois autres groupes de fournisseurs restent obligés de s'annoncer, même si leur chiffre d'affaires n'atteint pas la barre des 500 000 francs ou s'ils ne sont pas soumis à l'obligation d'annoncer en vertu de l'al. 1, let. a à c.

Premièrement, en application de l'al. 2, let. a, il s'agit des fournisseurs nécessitant des ressources d'adressage délivrées par l'OFCOM exclusivement aux fournisseurs de services de télécommunication. Actuellement, sont délivrés aux seuls fournisseurs de services de télécommunication des autorisations pour la gestion de numéros courts pour des services SMS et MMS (art. 15c ORAT), des indicatifs (art. 17), des blocs de numéros (art. 20), des codes de sélection du fournisseur (art. 33), des noms d'ADMD (art. 37), des ISPC (art. 45), des MNC (art. 47), des seizeèmes de code de verrouillage de groupe fermé d'utilisateurs (art. 47a) et des T-MNC (art. 47b).

Deuxièmement, les fournisseurs qui bénéficient de services d'accès auprès de fournisseurs occupant une position dominante sur le marché (art. 51 OST) restent également soumis à l'obligation d'annoncer en vertu de l'al. 2, let. b.

Troisièmement, selon l'al. 2, let. c, les fournisseurs qui offrent des services de télécommunication au moyen d'une concession de radiocommunication et qui, sans tomber sous le coup de l'exception prévue à l'al. 1, let. b, réalisent un chiffre d'affaires au-dessous de la limite, restent eux aussi soumis à l'obligation d'annoncer.

Si l'obligation d'annoncer ne s'applique plus qu'aux fournisseurs réalisant un chiffre d'affaires annuel d'au moins 500 000 francs dans le domaine des services de télécommunication en Suisse, au maximum environ 181 des 456 fournisseurs annoncés aujourd'hui n'y seraient plus soumis, soit environ 39%. En termes de chiffre d'affaires, cela correspond au plus à 0,12% du marché suisse des services de télécommunication.

Or, 77 des 181 fournisseurs enregistrant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 500 000 francs utilisent des ressources d'adressage octroyées uniquement à des fournisseurs de services de télécommunication. Aussi longtemps qu'ils ont besoin de ces ressources, ces 77 fournisseurs restent soumis à l'obligation d'annoncer. L'obligation ne serait donc plus supprimée que pour 104 des 456 fournisseurs annoncés aujourd'hui. En termes de chiffre d'affaires, cela correspond à 0,1 % du marché suisse des services de télécommunication. Ces 104 fournisseurs ne devraient plus payer l'émolument annuel de 960 francs selon l'art. 3, al. 1, de l'ordonnance du DETEC sur les tarifs des émoluments dans le domaine des télécommunications (RS 784.106.12) et n'auraient plus l'obligation de fournir des informations nécessaires à l'élaboration d'une statistique prévue à l'art. 59, al. 2, LTC. Ces deux éléments entraîneraient des allègements notables pour les petits fournisseurs, ce qui va dans le sens voulu par le Conseil fédéral de simplifier la charge administrative pour les entreprises.

Pour la surveillance des services de télécommunication conformément à la loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT; RS 780.1), restreindre l'obligation d'annoncer empêcherait la surveillance dans la proportion prévisible de 0,1 % du marché des services de télécommunication. En outre, le message du 27 février 2013 concernant la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT) (FF 2013 2379) ne prévoit plus l'obligation d'être annoncé comme condition à l'obligation de participer à la surveillance téléphonique (cf. art. 2 du projet de loi). La commission du premier conseil a proposé au plénum, sans opposition, d'entrer en matière sur la nouvelle LSCPT (13.025). Jusqu'à l'entrée en vigueur de cette dernière, la surveillance ne serait ainsi plus possible, par rapport au chiffre d'affaires global, pour un pour mille des communications. Malgré cela, il apparaît plus important de ne plus soumettre un nombre indéterminable de nouveaux fournisseurs de services de télécommunication au niveau mondial à une obligation d'annoncer théorique, mais difficile à mettre en oeuvre.

La restriction de l'obligation d'annoncer n'implique pas une réduction des autres obligations auxquelles sont soumis les fournisseurs de services de télécommunication. Seules quelques obligations du droit des télécommunications qui ne s'appliquent qu'aux fournisseurs annoncés – comme l'obligation d'indiquer une adresse de correspondance en Suisse en vertu de l'art. 5 OST – ne concerneront pas les

fournisseurs dont le chiffre d'affaires est inférieur à la limite fixée (pour autant que ceux-ci ne s'annoncent pas pour d'autres raisons énoncées à l'al. 2).

Lors d'une prochaine révision de la loi, il conviendra d'examiner si l'obligation d'annoncer inscrite actuellement à l'art. 4 LTC et la notion de fournisseur de services de télécommunication résultant de l'art. 3 LTC ne devraient pas être modifiées pour correspondre à l'évolution du secteur.

#### **Art. 11, let. c** **Inscription dans les annuaires**

Hormis la ressource d'adressage ainsi que le nom et l'adresse du client, le contenu minimum réglementé d'une inscription comprend actuellement la rubrique, qui peut être choisie librement.

La rubrique sert avant tout à regrouper dans les annuaires les inscriptions se référant à une même branche professionnelle ou commerciale (par exemple "Médecins" ou "Restaurants"). L'idée d'origine était de permettre au client de choisir sous quelle rubrique il souhaitait apparaître dans les annuaires et de lier ce champ rubrique à l'inscription de sorte que ces informations demeurent uniformes quel que soit l'annuaire dans lequel elles apparaissent. Pour que cela ait un sens, il serait nécessaire que tous les éditeurs d'annuaires utilisent la même liste de rubriques ou du moins se mettent d'accord sur une liste commune des rubriques les plus courantes. Dans la pratique, les éditeurs d'annuaires souhaitant garder leur liberté dans la conception et la gestion de leur propre liste de rubriques ainsi que dans la fixation des tarifs appliqués aux inscriptions apparaissant sous ces rubriques, une telle liste commune n'a jamais vu le jour.

Dans ce contexte et vu que la rubrique n'est pas absolument nécessaire pour la gestion d'un annuaire d'abonnés et qu'elle relève du marché publicitaire, il n'est plus justifié de la considérer comme faisant partie du contenu minimum obligatoire d'une inscription dans les annuaires. Il convient donc d'abroger l'art. 11, let. c.

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

La modification de l'art. 15, al. 1, let. g, doit exclure toute inégalité de traitement entre les malvoyants ou les personnes à mobilité réduite et les autres clients. La formulation actuelle peut laisser comprendre à tort que les malvoyants ou les personnes à mobilité réduite peuvent avoir accès, *via* un service de renseignement dans les trois langues officielles, aux données de personnes qui ne figurent pas dans un annuaire mais qui sont d'accord d'être contactées dans le cadre d'un service d'établissement de communications (données au sens de l'art. 31, al. 2<sup>bis</sup>). La modification doit clarifier que les malvoyants ou les personnes à mobilité réduite, comme tous les autres clients, ne peuvent pas avoir accès à ces données.

#### **Art. 16, al. 2, let. c** **Raccordement (service universel)**

Depuis l'octroi de l'actuelle concession de service universel en 2008, le service universel comprend un raccordement à large bande d'un débit minimum de transmission à l'origine de 600/100 kbit/s. En 2011, ce débit a été augmenté à 1000/100 kbit/s, en réponse à diverses interventions parlementaires, notamment la motion Cathomas du 29 septembre 2010 (10.3742), ainsi que sur la base d'un accord en la matière conclu en 2006 avec le Surveillant des prix dans le cadre de la révision des dispositions du service universel en vue de l'octroi de la concession de service universel pour la période 2008-2017. A l'époque déjà, on cherchait à augmenter le débit en fonction de l'évolution du marché et, le cas échéant, à abaisser les prix plafonds. En 2011, il a été décidé d'introduire ces modifications en deux temps (passer à 1000/100 kbit/s en 2012 puis à 2000/200 kbit/s en 2014).

Ce projet doit maintenant être concrétisé dans le cadre de la présente révision d'ordonnances. Le nouveau débit reste compatible avec les autres technologies d'accès, comme les liaisons satellitaires ou la téléphonie mobile, dans les cas où, pour des raisons techniques ou économiques, la technologie

DSL ne peut être utilisée. Le régime d'exception est maintenu, de même que le prix plafond de 55 francs (TVA non comprise) fixé à l'art. 22, al. 1, let. a, ch. 4.

#### **Art. 21, al. 3 et 4** **Qualité du service universel**

Les al. 3 et 4 sont modifiés au niveau des compétences formelles, mais ils restent inchangés sur le plan matériel. Concrètement, la surveillance du respect des prescriptions en matière de qualité dans le cadre de la concession de service universel, jusqu'ici confiée à la ComCom, incombera désormais à l'OFCOM.

Ainsi, l'OFCOM – et non plus la ComCom – pourra accéder aux installations et mandater des experts indépendants pour effectuer des contrôles.

Si, dans le cadre des actes d'instruction, l'OFCOM constate une violation des prescriptions en matière de qualité, la ComCom reste compétente pour prendre les mesures correspondantes, conformément à l'art. 58, al. 4, LTC.

En outre, cette modification assure une cohérence avec l'al. 2, selon lequel l'OFCOM est déjà compétent pour régler les détails techniques et fixer les valeurs à atteindre concernant les différents critères de qualité.

#### **Art. 24, al. 2** **Détermination de la compensation financière (service universel)**

Le nouveau libellé de la seconde phrase de l'al. 2 doit établir clairement que le coût prévisionnel émane du dossier de candidature fourni par le concessionnaire du service universel dans le cadre de la mise au concours. En outre, dans un but de cohérence, il faut préciser que cette base de calcul n'est utilisée que si une mise au concours a effectivement eu lieu.

Si le concessionnaire est désigné par la ComCom sans mise au concours sur la base de l'art. 14, al. 4, LTC, le concessionnaire du service universel doit indiquer à l'OFCOM le coût prévisionnel jusqu'au 31 juillet de l'année qui précède celle pour laquelle le budget est établi.

#### **Art. 35** **Applicabilité à des ressources d'adressage déterminées (services à valeur ajoutée)**

En vertu de l'art. 35, al. 1, les dispositions du chapitre 5 sur les services à valeur ajoutée ne s'appliquent pas aux services à valeur ajoutée proposés via des numéros du plan de numérotation E.164 de type 0800 (numéros gratuits), 084x (numéros à coûts partagés) et 0878 (numéros personnels).

Avec l'art. 39a, est créée une norme qui s'applique aussi aux services à valeur ajoutée offerts via les types de numéros susmentionnés. Par conséquent, l'alinéa 1 doit être reformulé.

L'obligation de siège inscrite à l'art. 37 s'appliquera également aux fournisseurs de services à valeur ajoutée qui n'offrent ces services ni au moyen de ressources d'adressage du plan de numérotation E.164, ni par SMS ou MMS. L'alinéa 2 doit donc être modifié en conséquence.

#### **Art. 36, al. 2 et 3<sup>bis</sup>** **Identification des services à valeur ajoutée**

Le renvoi à l'al. 7 de l'art. 54 de l'ordonnance du 6 octobre 1997 sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT; RS 784.104) est supprimé (voir al. 2). Cet alinéa a en effet été abrogé à l'occasion de la révision de l'ORAT du 4 novembre 2009 (voir RO 2009 5845).

L'al. 3<sup>bis</sup> prévoit que les titulaires de numéros attribués individuellement selon les art. 24b à 24i ORAT, de numéros courts selon les art. 29 à 32 et 54 ORAT ainsi que de numéros courts selon les articles 15a à 15f ORAT sont aussi considérés comme des fournisseurs de services à valeur ajoutée s'ils ne fournissent pas eux-mêmes ces services. Jusqu'ici, l'art. 37, al. 1, déterminait qui était considéré comme fournisseur de services à valeur ajoutée. Les raisons pour lesquelles cette norme a été introduite restent inchangées. Le rapport explicatif relatif à l'ordonnance sur les services de télécommunication du 9 mars 2007 relève ceci: *"La fourniture de services à valeur ajoutée concerne généralement plusieurs acteurs: des fournisseurs de services de télécommunication (celui qui facture le service au client, celui chez qui le numéro de services à valeur ajoutée est mis en service, celui qui assure le transit), des fournisseurs de contenu, voire éventuellement des exploitants de plateformes de services à valeur ajoutée. Etant donné que les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont soumis à certaines obligations (cf. art. 12b, 12c et 13 LTC), il convient que soit déterminé qui doit être considéré comme tel. Le titulaire du numéro est considéré comme étant le fournisseur du service à valeur ajoutée lorsque le service est fourni par le biais de l'un des numéros mentionnés à l'art. 36, al. 2 et 3. On admet généralement que le fournisseur de services à valeur ajoutée correspond au titulaire de la ressource d'adressage. C'est pourquoi l'art. 13 LTC, qui évoque les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée, concerne également les titulaires de numéros. Au cas où les titulaires de numéros étaient différents des fournisseurs visés à l'art. 13 LTC, les informations à leur sujet devraient uniquement être délivrées par analogie. Par sécurité, il faudrait donc réglementer la fourniture d'informations concernant les titulaires de numéros, par exemple aux art. 9 ou 11 ORAT. Une telle réglementation est cependant superflue car, d'après le système actuel, le fournisseur de services et le titulaire du numéro sont bel et bien identiques. Lorsque les services à valeur ajoutée sont accessibles sans utilisation d'un des numéros spécifiques mentionnés à l'art. 36, al. 2 et 3 (services WAP par ex.), il est impossible, faute de titulaire du numéro, d'identifier le fournisseur de manière générale et abstraite".*

Le transfert de l'art. 37, al. 1, à l'art. 36, al. 3<sup>bis</sup>, s'est avéré nécessaire du fait que, comme expliqué ci-après à propos de l'art. 37, le champ d'application de l'obligation de siège prévue à l'art. 37, al. 2, est plus étendu que jusqu'à présent.

#### **Art. 37 Obligation de siège (services à valeur ajoutée)**

En vertu de l'al. 2 en vigueur jusqu'ici, l'obligation de siège selon la convention de Lugano (RS 0.275.12) ne s'applique qu'aux fournisseurs de services à valeur ajoutée qui offrent ce genre de services selon l'art. 36, al. 2 et 3. D'une manière injustifiée, elle ne s'applique pas aux fournisseurs de services à valeur ajoutée qui ne recourent ni à des ressources d'adressage du plan de numérotation E.164, ni à des SMS ou des MMS pour offrir ces services. Pour que l'obligation de siège s'applique aussi à cette catégorie, l'al. 1 est supprimé et transféré à l'art. 36, al. 3<sup>bis</sup>. Par contre, l'al. 2 est maintenu sans modification et devient l'unique alinéa de l'article. En conséquence, l'art. 37 a été nouvellement intitulé "obligation de siège".

#### **Art. 39a Taxes (services à valeur ajoutée)**

L'ordonnance du 11 décembre 1978 sur l'indication des prix (OIP; RS 942.211) établit que les consommateurs doivent être informés du prix à payer lorsqu'ils achètent des biens ou des services. Sont également concernés les prix des services à valeur ajoutée fournis ou offerts au moyen de numéros attribués individuellement (090x, 0800, 084x, 0878) ou de numéros courts selon les art. 29 à 32 et 54 ORAT. Les titulaires de ces numéros conviennent du prix d'un appel avec les fournisseurs de services de télécommunication auprès desquels ces numéros sont en service. Il s'agit du prix facturé au client final. Le titulaire du numéro indique ce prix aux consommateurs. Pour que les autres fournisseurs de services de télécommunication puissent facturer de manière exacte les appels à destination de ces numéros, les fournisseurs de services de télécommunication doivent se communiquer les taxes fixées avec les titulaires des numéros selon le chiffre 8, exigence 1, des prescriptions techniques et administratives concernant l'attribution individuelle de numéros (annexe 2.10 de l'ordonnance de l'Office fédé-

ral de la communication du 9 décembre 1997 sur les services de télécommunication et les ressources d'adressage; RS 784.101.113). Ils remplissent cette exigence par l'intermédiaire du serveur INet. Celui-ci contient toutes les taxes qui ont été convenues entre les fournisseurs de services de télécommunication et les titulaires de numéros attribués individuellement ou de numéros courts de type 18xy. Pour les autres numéros courts, le fournisseur de services de télécommunication auprès duquel un tel numéro est en service transmet à tous ses homologues d'une manière appropriée (par exemple au moyen d'un accord d'interconnexion) le tarif convenu avec le titulaire. Or, en plus de la taxe convenue avec le titulaire du numéro et enregistrée sur le serveur INet, la plupart des fournisseurs de services de télécommunication facturent une taxe supplémentaire à leurs clients qui appellent un numéro attribué individuellement ou un numéro court, par exemple pour l'établissement de la communication, l'utilisation du réseau mobile ou le traitement de l'appel. Le titulaire du numéro attribué individuellement ou du numéro court ne connaît pas le montant de ce supplément. Les suppléments font l'objet d'un contrat entre l'appelant qui utilise le service à valeur ajoutée et son fournisseur de services de télécommunication. Le montant de ces suppléments varie selon le fournisseur de services de télécommunication, selon le réseau de télécommunication et selon l'abonnement du client. Pour les liaisons vers des numéros 090x, par exemple, les fournisseurs de services de téléphonie mobile facturent généralement un supplément de 30 centimes la minute et même jusqu'à 80 centimes la minute dans le cadre d'anciens abonnements, comme "Natel easy" de Swisscom. Les fournisseurs de services de téléphonie fixe facturent pour la plupart des suppléments modestes, comme Sunrise et Cablecom qui prélèvent une taxe unique de base de 10 centimes pour l'établissement de la communication. Les suppléments facturés pour les communications vers des numéros 0800, 084x et 0878 sont comparables à ceux facturés pour les numéros 090x. Lorsque les fournisseurs de services de télécommunication facturent ce type de suppléments, les titulaires de numéros attribués individuellement ou de numéros courts ne peuvent pas indiquer aux consommateurs le prix effectif à payer. La personne qui effectue un appel vers ce type de numéros doit à l'avenir pouvoir être certaine que le prix indiqué correspond effectivement à celui qui lui sera facturé et qu'elle ne devra pas déboursier davantage. Cette exigence s'appliquera quel que soit le raccordement à partir duquel l'appel est effectué.

Pour les communications vers des numéros de type 090x et vers des numéros courts, les fournisseurs de services de télécommunication ne devront plus facturer à leurs clients que les taxes convenues entre le titulaire du numéro et le fournisseur auprès duquel le numéro est en service (cf. al. 1). Cette disposition renforce la protection des consommateurs et la transparence des prix.

Pour les communications vers des numéros de type 084x et 0878, les fournisseurs de services de télécommunication ne pourront facturer à leurs clients qu'une taxe liée à la durée de l'appel de 7,5 centimes la minute au maximum, TVA non comprise (cf. al. 2). Cette taxe maximale, à laquelle les fournisseurs de services de télécommunication se tiennent depuis des années sur la base des chiffres 4.7.1 et 4.10.1 des prescriptions techniques et administratives concernant la répartition des numéros E.164 selon l'annexe 2.8 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), correspond au prix plafond pour le service universel fixé à l'art. 22, al. 1, let. b, pour les communications nationales vers le réseau fixe.

S'agissant des communications vers des numéros de type 0800 ("numéros gratuits"), les appelants doivent à l'avenir pouvoir se fier au fait qu'elles sont effectivement gratuites. Les fournisseurs de services de télécommunication ne pourront donc pas facturer à leurs clients de taxes pour les communications vers les numéros de type 0800 (cf. al. 3).

Pour les communications vers des numéros de type 090x, 0800, 084x, 0878 ainsi que vers des numéros courts, un supplément de 19 centimes la minute (TVA non comprise) n'est autorisé que pour les appels effectués depuis un poste téléphonique payant public (cf. al. 4).

**Art. 40, al. 1 et 2****Blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée**

La formulation de l'art. 40, al. 1, est précisée, mais le contenu, le but et le champ d'application restent inchangés. Il est maintenant absolument clair que les fournisseurs de services de télécommunication doivent généralement permettre de bloquer l'accès à une série de numéros sans devoir préalablement évaluer les services à valeur ajoutée offerts. La version précédente pouvait laisser entendre que les fournisseurs de services de télécommunication devaient procéder à une telle évaluation. Grâce à la nouvelle formulation, le texte correspond à la mise en œuvre dans la pratique.

Une précision est également apportée à l'al. 2. Celui-ci concerne l'obligation de donner la possibilité aux clients de bloquer l'accès à tous les numéros courts au sens de l'art. 36, al. 3, attribués pour des services SMS et MMS payants ou seulement aux services SMS et MMS à caractère érotique ou pornographique. Le libellé actuel pourrait laisser entendre que cette obligation ne vaut que pour les fournisseurs de services de télécommunication au bénéfice d'une autorisation de gérer et d'attribuer de tels numéros courts au sens des art. 15a ss ORAT, et non également par exemple pour les fournisseurs qui offrent l'accès à de tels services en tant que revendeurs des titulaires des autorisations, comme Lycamobile ou Lebara. L'intention du législateur a toutefois toujours été de donner la possibilité de faire activer les sets de blocage prévus à tous les clients de fournisseurs qui offrent l'accès à des services SMS et MMS. Cela est précisé par la nouvelle formulation.

**Art. 48, al. 2 et 4****Protection des données (organe de conciliation)**

La Commission fédérale de la communication (ComCom) ne remplit aucune tâche dans le domaine de la conciliation en cas de litiges entre des fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée et leurs clients. Par conséquent, il est contraire au système de la désigner comme étant l'autorité compétente pour délier du secret de fonction (art. 48, al. 2, 2<sup>ème</sup> phrase). Il convient d'abroger cette disposition et de définir l'autorité compétente selon les principes généraux en vigueur.

La mise sur pied d'un organe de conciliation chargé de trouver une solution aux litiges de droit civil entre clients et fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée répond fondamentalement au besoin de protéger les consommateurs. Afin de renforcer encore la protection de ces derniers, l'organe de conciliation doit pouvoir publier des statistiques sur le nombre de litiges par fournisseur. La base légale requise en vertu de l'art. 17 de la loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD; RS 235.1) est fournie par l'art. 48, al. 4. En outre, un remaniement rédactionnel a été effectué: la possibilité d'une publication anonyme, qui ne pose pas de problèmes en termes de protection des données, n'est plus mentionnée explicitement. Par contre, l'obligation de publier les principales propositions est complétée par une restriction claire selon laquelle l'identité des parties ne doit pas être révélée.

**Art. 80****Traitement des données relatives au trafic et à la facturation**

Cet article renvoie à la LSCPT. Etant donné que celle-ci a été modifiée dans l'intervalle et qu'elle va à nouveau être révisée, l'art. 80 ne renvoie plus à un article spécifique.

**Art. 81, al. 1****Communication des données relatives au trafic et à la facturation**

L'al. 1 prévoit désormais que sont communiquées toutes les données utilisées pour la facturation. Selon la méthode de calcul prévue dans le contrat, il peut s'agir du nombre de communications, de l'heure, du jour de la semaine et de la durée d'une communication, mais également des volumes de données utilisés ou encore d'autres critères. Si le fournisseur utilise ces données pour établir les factures, les clients peuvent exiger qu'elles leur soient communiquées. L'actuelle lettre a, relative aux numéros des raccordements appelants, est reprise sans modification de fond dans la 2<sup>ème</sup> phrase.

**Art. 82, al. 3****Communication des données en cas de communications abusives et de publicité de masse déloyale**

La phrase ajoutée à l'al. 3 précise les points suivants: si le fournisseur de la personne qui reçoit l'appel ou le message ne peut pas, au moyen des données dont il dispose, identifier le fournisseur de la personne qui effectue l'appel ou envoie le message, il peut exiger du fournisseur de transit impliqué dans la transmission qu'il lui indique de quel autre fournisseur il a reçu la communication abusive ou la publicité de masse déloyale. Ainsi, si les conditions techniques le permettent, la communication peut être retracée pas à pas depuis le point de destination jusqu'à l'origine.

**Art. 88, al. 2 et 3****Annuaire**

L'al. 2 autorise des activités courantes qui ne font l'objet d'aucune contestation dans le domaine des annuaires électroniques. Il n'y a donc pas de raison de conserver cette disposition.

Il convient également d'abroger l'al. 3. L'état de fait visé par cette norme est réglé par la législation sur la protection des données.

**Art. 96, al. 2****Sécurité et disponibilité**

Compte tenu de l'importance croissante des infrastructures et des services de télécommunication pour la population et l'économie, une révision des dispositions sur la sécurité et la disponibilité est nécessaire. Désormais, l'OFCOM doit avoir explicitement la compétence d'adopter des prescriptions techniques et administratives concernant les annonces de perturbation au niveau des infrastructures et des services. Jusqu'ici, cette compétence découlait d'une manière générale de l'art. 105, al. 1. Elle permet à l'OFCOM de concrétiser les exigences posées à l'art. 96, al. 1, de sorte que les fournisseurs de services de télécommunication puissent se conformer à leurs obligations et l'OFCOM remplir son mandat.

**Modification de l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP)****Art. 10, al. 2****Obligation d'indiquer le prix (taxes de séjour)**

Dans sa réponse au postulat Amherd (12.3544; [http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch\\_id=20123544](http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch_id=20123544)), le Conseil fédéral indique que la taxe de séjour prélevée auprès des établissements hôteliers ne devrait pas être incluse dans le prix effectif. Etant donné que cette interprétation ne découle pas directement de l'OIP, il est recommandable, pour des raisons de sécurité du droit, de procéder à une clarification. L'art. 10, al. 2, OIP est donc complété par la phrase suivante: "Les taxes de séjour peuvent être indiquées séparément".

S'agissant de l'information précontractuelle sur les prix, l'OIP repose sur le principe de l'indication du prix total, qui doit inclure les taxes publiques, les redevances de droits d'auteur, les contributions anticipées à l'élimination et les suppléments non optionnels de tous genres (art. 4, al. 1, et art. 10, al. 2, OIP). D'après le libellé de la disposition, les taxes de séjour devraient également être comprises dans le prix total des nuitées dans un hôtel, une auberge, un logement de vacances, etc., ce qui pose certains problèmes:

- i. la taxe de séjour est toujours perçue par personne, alors que le prix de l'hébergement est souvent indiqué par chambre;
- ii. la taxe de séjour n'est facturée que pour les nuitées effectives. En cas d'annulation de réservation, elle n'est pas due;

- iii. selon le canton, la taxe de séjour est une taxe, une rémunération ou un supplément destiné aux associations touristiques locales. Avec les réservations en ligne sur des plateformes hôtelières nationales et internationales, un système sophistiqué devrait être mis en place pour la facturation, notamment en cas d'annulation.

Pour toutes ces raisons, le Conseil fédéral estime qu'il est plus judicieux d'indiquer la taxe de séjour séparément (décision du Conseil fédéral du 22 août 2012 dans le cadre de sa réponse au postulat Amherd). Exemple: chambre triple CHF 180.--; plus CHF 1.50 de taxe de séjour par personne. De cette manière, la taxe de séjour est indiquée indépendamment du nombre de personnes qui passeront effectivement la nuit dans cette chambre.

*Art. 11a Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie orale*

Pour en améliorer la clarté, l'art. 11 a a été entièrement remanié au niveau de la structure ou de la formulation, mais aussi au niveau du contenu (p. ex. modification du montant à partir duquel l'obligation d'indiquer le prix s'applique, suppression de la mention se rapportant au réseau fixe).

Vu que l'art. 11 a règlemente en premier lieu l'indication des prix par oral (à l'exception de l'actuel al. 5), son titre est adapté. L'al. 5, qui traite de l'indication des prix par écrit, est complété et déplacé dans le nouvel art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2, let. a et b ("Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie écrite"; voir ci-après les explications ad art. 11a<sup>bis</sup>).

Actuellement une indication gratuite du prix des services à valeur ajoutée payants au sens de l'art. 10, al. 1, let. q, OIP n'est exigée que si la taxe de base ou le prix par minute dépasse deux francs. Or, lorsque les tarifs sont inférieurs ou égaux à cette limite, les consommateurs, n'ayant pas reçu d'indication sur le prix de la communication, n'ont souvent pas conscience des coûts engendrés, notamment lors d'appels vers des numéros 090x. Le cas échéant, ils ne peuvent pas du tout prendre connaissance du tarif, qu'ils ne découvriront qu'*a posteriori* à la réception de la facture. Certains fournisseurs de services aux pratiques douteuses profitent de cette absence d'obligation d'indiquer les prix et appliquent intentionnellement pour leurs services offerts sur des numéros 090x un tarif juste inférieur ou égal à la limite fixée. Ainsi, sur la base de ce modèle et selon le droit actuel, un appel d'une minute vers un numéro 090x peut coûter plus de 4 francs (CHF 2.00/min. + CHF 2.00/appel + supplément du fournisseur de services de télécommunication). Afin d'encaisser des taxes aussi élevées que possible, il n'est pas rare que ces fournisseurs de services cherchent à retenir le plus longtemps possible les clients qui, faute d'information, ignorent les frais encourus.

Afin d'améliorer la protection des consommateurs ainsi que la transparence des prix, la limite mentionnée précédemment, à partir de laquelle l'indication du tarif est obligatoire, est supprimée ou abaissée. En vertu de l'al. 1, seules peuvent être facturées aux consommateurs les prestations au sens de l'art. 10, al. 1, let. q, dont le prix a été indiqué clairement et gratuitement au moins dans la langue dans laquelle le service est fourni.

L'al. 2 prévoit une exception pour les services pour lesquels seule une taxe de base d'un franc au maximum est facturée. Pour les services offerts ou fournis par exemple via des numéros 090x, le prix par minute doit ainsi toujours être indiqué, quel qu'en soit le montant. La taxe de base doit être communiquée si elle dépasse un franc ou si elle est combinée avec un prix par minute. Cette réglementation garantit que des services de vote par téléphone ou des connexions de données par télécopie ou par modem via des numéros 090x puissent continuer à être offerts et fournis sans obstacle. Si l'obligation générale d'indiquer les prix s'appliquait aussi à la taxe de base, des restrictions devraient aussi être envisagées pour ces services. De même, l'obligation d'indiquer le prix continuera de ne pas s'appliquer aux numéros 1414 de la REGA ou 1415 d'Air Glacier (cf. art. 29 ORAT), car elle retarderait l'intervention des secours. Le prix facturé pour ces deux numéros courts (actuellement 20 centimes l'appel) est inférieur à la limite à partir de laquelle une indication orale est obligatoire. Les modifications des al. 1 et 2 ne concernent pas non plus les numéros courts pour des appels d'urgence prévus à l'art. 28 ORAT (112, 117, 118, 143, 144 et 147). D'une part, ces numéros ne peuvent pas être utili-

sés pour fournir des services à valeur ajoutée (cf. art. 36, al. 2, OST), d'autre part, les communications vers ces numéros doivent être gratuites. Le numéro 143 constitue une exception puisqu'une taxe forfaitaire de 20 centimes ainsi qu'un supplément de 50 centimes par appel effectué à partir d'un poste téléphonique payant public peuvent être prélevés (voir art. 27, al. 1, OST). Rien ne change non plus pour le numéro court 1145. Comme avec les dispositions actuelles, l'indication du prix est obligatoire. Par contre, le Centre d'information toxicologique est concerné par la modification. Pour des services d'information et de conseil en lien avec des intoxications fournis via le numéro 145 (voir art. 30 ORAT en relation avec l'art. 36, al. 2, OST), l'appel est facturé au tarif appliqué par le fournisseur de l'appelant pour une communication sur le réseau fixe. Etant donné qu'il s'agit d'un tarif à la minute, en vertu de la nouvelle réglementation, il devra impérativement être indiqué, quel que soit le montant. Le titulaire du numéro, qui doit garantir l'indication du prix, ne sait toutefois pas qui est le fournisseur de l'appelant ni quel modèle de tarif il applique. Avec le modèle de tarif actuel, il n'est donc pas possible pour le Centre d'information toxicologique d'indiquer aux appelants le tarif effectif appliqué. En revanche, avec une taxe de base ne dépassant pas un franc, le problème ne se pose pas.

Pour les numéros 090x, les taxes de communication et le prix du service à valeur ajoutée forme un seul montant, qui est porté sur la facture de téléphone de l'appelant. Or le montant figurant sur la facture du fournisseur de services de télécommunication ne permet pas de distinguer le prix de chacun des deux composants (taxe de communication et prix du service à valeur ajoutée). Cela vaut également pour les numéros courts. Il en va en revanche autrement des numéros géographiques (032 p.ex.), des numéros pour les réseaux d'entreprises (058 p.ex.), des numéros pour services mobiles (079 p.ex.) ou des numéros 084x et 0878. Dans les trois premiers cas, le montant facturé à l'appelant par le fournisseur de services de télécommunication constitue une simple taxe de communication. Etant donné que cette taxe est convenue entre l'appelant et le fournisseur de services de télécommunication et qu'elle varie selon l'abonnement, le réseau ou l'opérateur, elle n'est pas connue du fournisseur de services à valeur ajoutée. L'indication gratuite de la taxe de communication n'est par conséquent pas possible (cf. al. 3). Elle ne serait de toute façon pas possible pour des raisons techniques. De même, pour les numéros 084x et 0878, le montant facturé à l'appelant par le fournisseur de services de télécommunication peut être qualifié de taxe de communication, notamment parce que les communications vers ce type de numéros ne peuvent pas coûter plus de 7,5 centimes la minute (TVA non comprise; voir nouvel art. 24e, al. 2<sup>bis</sup>, ORAT). Etant donné le faible coût des appels vers ces numéros, une indication gratuite du prix n'est pas obligatoire. Il suffit aux fournisseurs de services de télécommunication d'indiquer dans leurs listes de prix les tarifs des communications à destination de ces numéros. En revanche, les prix des prestations de services offertes ou fournies au moyen de numéros géographiques, de numéros pour les réseaux d'entreprises, de numéros pour services mobiles ou de numéros 084x et 0878 doivent toujours être indiqués. Par exemple, si un abonnement pour "chat" d'une valeur de 100 francs est offert au moyen d'un numéro 084x ou si un service de conseil juridique ou technique à 250 francs l'heure est fourni via un numéro 032 ou 058, il est obligatoire d'indiquer ces prix aux appelants, qui s'ajoutent aux coûts de la communication.

L'al. 4 correspond dans une large mesure à la première partie de la deuxième phrase de l'actuel al. 1. En plus des taxes fixes, toutes les modifications de prix pendant la durée de connexion, indépendamment de leur montant, doivent désormais être communiquées immédiatement avant leur application. Une telle modification de prix peut se présenter par exemple lorsque, lors d'un don par téléphone, l'appelant peut choisir parmi plusieurs montants en appuyant sur la touche correspondante de l'appareil ou en cas de transfert de la communication à un spécialiste dans un certain domaine, dont les conseils coûtent plus chers que ceux de la personne précédemment en ligne. Avec la nouvelle réglementation, il n'est plus nécessaire d'exiger une annonce explicite des frais de mise en attente. Si la mise en attente ou la fin de l'attente engendrent une modification de prix, celle-ci doit de toute manière être indiquée. Par contre, si le tarif reste inchangé, par exemple lorsque le prix par minute reste constant, il n'est pas obligatoire de répéter le prix indiqué au début étant donné que celui-ci s'applique pour la totalité de la communication. La nouvelle disposition prévue à l'al. 4 couvre ainsi les mises en attente, qu'il y ait ou non un changement de prix. De cette manière, la question de savoir si on se trouve en présence d'une mise en attente ou non, distinction souvent difficile à faire dans les cas limites, ne se pose plus.

L'obligation de mentionner que le prix indiqué vaut pour les appels à partir du réseau fixe (actuel al. 1, 2<sup>e</sup> partie de la 2<sup>e</sup> phrase) doit être supprimée. Les titulaires de numéros 090x pourront à l'avenir communiquer le prix effectif sans fournir cette précision. Les fournisseurs de services de télécommunication ne pourront en effet plus facturer à leurs clients que les taxes convenues, pour un appel sur un numéro 090x, entre le titulaire du numéro et le fournisseur auprès duquel le numéro est en service (voir nouvel art. 39a, al. 1, OST). Pour la même raison, il est également superflu d'indiquer que d'éventuelles taxes de radiocommunication s'appliquant à la téléphonie mobile peuvent être facturées aux consommateurs durant l'annonce tarifaire (voir actuel al. 2, let. b).

Malgré une reformulation linguistique, l'al. 5 correspond, sur le fond, à l'actuel al. 3.

L'actuel al. 4 devient l'al. 6. Le contenu reste inchangé. Seule une phrase est reformulée en allemand en référence à l'actuel al. 5 (nouveau: art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2). Vu la pratique actuelle, il est encore nécessaire de préciser que par taxes fixes au sens de cette disposition, il faut également entendre les montants forfaitaires (p. ex. par mois) ou le montant d'honoraires par heure. Si ces taxes dépassent 10 francs, le consommateur doit confirmer expressément qu'il accepte l'offre.

S'agissant des services de renseignements téléphoniques sur les annuaires, il reste obligatoire, quel que soit le modèle de prix, d'indiquer le prix immédiatement avant que les consommateurs utilisent le service connexe. Cette obligation s'applique également lorsque le prix à payer pour le transfert de la communication vers le numéro souhaité est identique à celui prévu pour obtenir le renseignement. Ce cas de figure est actuellement réglementé à l'art. 31a, al. 3<sup>bis</sup>, ORAT. Etant donné qu'il s'agit d'une prescription en matière d'indication des prix, cette disposition est supprimée dans l'ORAT pour être reprise dans l'OIP, à l'art. 11a, al. 7.

#### *Art. 11a<sup>bis</sup> Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie écrite*

L'actuel art. 11a contient plusieurs dispositions relatives à l'indication des prix par voie orale et une seule sur l'indication des prix par voie écrite. L'introduction de l'art. 11a<sup>bis</sup> permet de supprimer cet amalgame.

L'al. 1 établit que les prix des services à valeur ajoutée doivent non seulement être indiqués par oral, mais également par écrit, indépendamment de l'endroit où est publié le numéro de téléphone. L'indication des prix par écrit est réglée à l'art. 13a.

Si la publication d'un numéro de téléphone n'a pas pour but de susciter des appels vers ce numéro, l'indication des prix par écrit n'est pas nécessaire. Ainsi, lorsqu'un organe de défense des consommateurs publie un article évoquant des abus commis avec des numéros 090x, celui-ci n'a pas pour objectif d'encourager les appels vers ces numéros. De même, l'indication des numéros 090x sur la facture d'un fournisseur de services de télécommunication n'a pas pour but de générer des appels à destination de ces numéros, mais fournit des informations sur l'établissement de la facture.

L'al. 2 correspond à l'actuel art. 11a, al. 5, mais avec deux compléments (let. a et b). A la let. a, l'indication du prix en caractères bien visibles et aisément lisibles s'accompagne d'une exigence supplémentaire: elle doit figurer à proximité immédiate de l'endroit où l'offre doit être acceptée (champ de confirmation ou touche «ok»). Cette mesure permet à l'utilisateur de prendre connaissance du caractère payant et du prix de l'offre également lorsqu'une publicité reçue sur un téléphone portable le renvoie à un site internet pour de plus amples informations. Avec certains opérateurs en effet, l'utilisateur qui appuie sur la touche «ok» risque de conclure un abonnement payant dont il ne veut pas. A l'heure actuelle, ce fait n'est pas mentionné directement sur la touche, mais dans les conditions générales ou ailleurs encore. De tels abus peuvent être évités en indiquant clairement le prix dans le champ de confirmation.

De plus, le consommateur devra dorénavant accepter l'offre à l'égard de celui qui facture la prestation (let. b). Ainsi, les services à valeur ajoutée auxquels le client recourt via Internet sur son téléphone

portable ne pourront être facturés par le fournisseur de services de télécommunication (facturation WAP) que si l'acceptation de l'offre lui a été explicitement signalée par le consommateur. Cette mesure permet d'empêcher que ce dernier paie des prestations utilisées sur la base d'indications de prix cachées ou lacunaires et améliore ainsi la transparence des prix et la protection des consommateurs.

Pour les fournisseurs de services de télécommunication, la mesure prévue apparaît facile à appliquer au niveau technique. En novembre 2013 déjà, un opérateur de téléphonie mobile a introduit une telle demande de confirmation pendant un certain temps et un autre annonçait vouloir également mettre en place un tel système; quant au troisième, il renonce à toute facturation WAP.

*Art. 13a, al. 3 à 8 Indication des prix dans la publicité pour les services à valeur ajoutée dans le secteur des télécommunications*

Compte tenu de la nouvelle réglementation prévue à l'art. 39a, al. 1, OST, il n'est plus nécessaire de préciser que le prix indiqué vaut pour les appels à partir du réseau fixe. En vertu de cette disposition, les fournisseurs de services de télécommunication ne pourront plus facturer à leurs clients pour les communications vers des numéros 090x que la taxe convenue entre le titulaire du numéro et le fournisseur auprès duquel le numéro est en service. Il convient donc d'abroger l'al. 3.

Selon l'actuel art. 13a, al. 4, dans la publicité pour les services à valeur ajoutée, l'information sur les prix doit être publiée en caractères d'imprimerie d'une taille au moins égale à ceux utilisés pour indiquer le prix du service à valeur ajoutée. Toutefois, la pratique a montré que cette exigence est insuffisante; elle peut non seulement induire les consommateurs en erreur, mais aussi engendrer des problèmes d'appréciation de la part des autorités et donc entraîner une inégalité de traitement entre concurrents. La notion d'indication claire et univoque des informations requises pour les numéros attribués individuellement est imprécise et laisse une trop grande marge d'appréciation au niveau de la présentation. De nombreux fournisseurs de numéros 090x exploitent ce flou au détriment des consommateurs en publiant des indications de prix visuellement peu claires. Ils donnent certes les informations requises dans la même taille de caractère que le numéro, mais utilisent intentionnellement pour le prix une présentation qui fait apparaître celui-ci en arrière fond. Par exemple, contrairement au numéro, le prix est gradué horizontalement ("refoulé") ou figure en transparence, il est en caractères normaux et non en caractères gras, en caractères italiques et non en caractères droits, pas en rouge sur fond blanc, mais en gris clair sur fond blanc, etc. En outre, malgré les exigences publiées dans la Feuille d'information du SECO sur l'indication des prix et la publicité pour les services téléphoniques à valeur ajoutée du 1<sup>er</sup> juillet 2010, les informations sur les prix ne figurent souvent pas à proximité du numéro. Dans une annonce, par exemple, le numéro est publié à un endroit bien visible alors que les informations sur les prix figurent en bas horizontalement, à la limite de la lisibilité. S'il s'agit d'une publication sur l'internet, le numéro est indiqué au début de la page, alors que les informations sur les prix n'apparaissent que si l'on fait défiler longuement la page vers le bas. Ici aussi, il existe une zone grise qui peut être exploitée au détriment des consommateurs ou engendrer des inégalités de traitement dans le cadre de la surveillance.

Afin d'améliorer la protection des consommateurs et la transparence des prix, l'al. 4 prévoit dorénavant que l'information sur les prix doit être publiée en caractères d'imprimerie de taille au moins égale et dans un graphisme identique à ceux utilisés pour le numéro. En d'autres termes, le numéro et le prix doivent figurer dans la même taille de caractère, la même police, la même mise en forme, la même couleur, la même orientation (p. ex. horizontale ou verticale), le même espacement entre les chiffres et les lettres, les mêmes graduations ou déformations, etc. Si l'un est en caractères gras, en italique ou encadré, l'autre doit l'être aussi. Par ailleurs, le numéro et le prix doivent être proches l'un de l'autre; le prix doit figurer juste avant, juste après, juste en dessus ou juste en dessous du numéro, et rien ne doit être placé entre les deux, ni espaces vides, ni images. Ces conditions assurent une bonne lisibilité et permettent aux consommateurs de trouver facilement les informations importantes.

Exemples répondant aux exigences ci-dessus:

0901 XXXXXX CHF 2.50/min. et 2.50/appel

**CHF 2.50/min. et 2.50/appel 0901 XXXXXX**

0901 XXXXXX

CHF 2.50/min. et 2.50/appel

**CHF 2.50/min. et 2.50/appel**

**0901 XXXXXX**



Ces exigences n'améliorent pas seulement la protection des consommateurs et la transparence des prix, elles suppriment aussi la zone grise et la marge d'appréciation au niveau de la présentation ainsi que le risque d'une inégalité de traitement entre concurrents. Elles n'entraîneront pas une augmentation du prix des annonces étant donné que l'abandon de l'obligation de se référer au prix applicable sur le réseau fixe compense la place nécessaire à la publication du numéro et de l'information sur le prix dans la même grandeur d'écriture et dans un graphisme identique.

Lorsque le numéro 1414 est indiqué sur l'hélicoptère de la REGA (voir art. 11a<sup>bis</sup>, al. 1) ou que des numéros 18xy figurent sur des boules de billard ou des dossards de skieurs, l'information sur les prix devrait, conformément à l'al. 4, avoir des caractères d'imprimerie de taille au moins égale et un graphisme identique aux numéros affichés, et figurer à proximité immédiate de ceux-ci. Dans ces cas toutefois, les exigences prévues ne peuvent pas être imposées. Afin que les dispositions légales puissent être appliquées dans la pratique, il convient de prévoir des exceptions.

Pour la publication de numéros courts des services d'appel d'urgence selon l'art. 28 ORAT (p. ex. 143: la main tendue), des services de sauvetage et de dépannage selon l'art. 29 ORAT (p. ex. 1414: REGA), des services d'information en matière de sécurité selon l'art. 30 ORAT (p. ex. 145: Centre d'information toxicologique) et des services harmonisés au niveau européen selon l'art. 31b ORAT (p. ex. 116000: numéro d'urgence pour les enfants disparus), l'al. 5 prévoit que l'information sur les prix ne doit être publiée selon les al. 1 et 4 que si la taxe de base dépasse un franc ou si un prix par minute ou une autre tarification s'applique. Cette information doit cependant figurer dans les listes de prix des fournisseurs de services de télécommunication, de manière à être facilement consultable et bien lisible (voir art. 11, al. 1, OIP).

Aux termes de l'art. 15, al. 1, let. g, OST, l'accès à l'annuaire et au service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite doit être garanti par le biais du numéro court 1145 (cf. aussi art. 32 ORAT). Pour les ayants droit (soit les personnes à mobilité réduite ou malvoyantes qui ne peuvent consulter un annuaire), le recours au service de renseignement et de commutation est gratuit. Ces personnes ne paient que le coût de la communication ou, en cas de commutation, les mêmes frais qui leur auraient été facturés si elles avaient composé directement le numéro. Pour toute autre personne, ce service est payant. Il se justifie ici de prévoir que l'information sur les prix doit certes figurer dans les listes de prix des fournisseurs de services de télécommunication, mais ne doit pas être donnée lors de l'indication du numéro court 1145 dans la publicité (al. 6). En effet, l'indication orale du prix prévue à l'art. 11a, al. 1, suffit à garantir la protection des personnes non autorisées. Connu surtout des ayants droit, le numéro court 1145 est d'ailleurs utilisé principalement par ceux-ci et seules les organisations et associations concernées en font la promotion.

S'agissant de la publicité pour des numéros courts au sens des art. 31a et 54 ORAT, faite notamment de manière symbolique, associative ou figurative (p. ex. deux skieurs portant chacun le dossard nu-

méro 18, ou une boule de billard avec le numéro 18 et une autre avec le numéro 11), le nouvel al. 7 prévoit que l'exigence de publier l'information sur les prix en caractères d'imprimerie de taille au moins égale, dans un graphisme identique à ceux utilisés pour indiquer le numéro et à proximité immédiate de celui-ci ne s'applique pas. Le numéro court doit toutefois être indiqué une nouvelle fois dans la même publication avec l'information sur son prix selon l'al. 4 en un endroit bien visible et de manière bien lisible.

S'agissant des prestations de services au sens de l'art. 10, al. 1, let. q, fournies ou offertes par l'intermédiaire de numéros de type 084x et 0878, de numéros pour les réseaux de télécommunication d'entreprises (p. ex. 051, 058) ou d'indicatifs géographiques (p. ex. 044) ou mobiles (p. ex. 078), l'information sur le prix ne doit se référer qu'à la prestation (al. 8). Elle doit être publiée en caractères d'imprimerie de taille au moins égale et dans un graphisme identique à ceux utilisés pour indiquer le numéro et figurer à proximité immédiate de celui-ci (p. ex. conclusion d'un abonnement de *chat* pour un mois à 150 francs via un numéro 044). Elle ne doit en revanche pas indiquer le montant facturé à l'appelant par le fournisseur de services de télécommunication pour la connexion à un tel numéro (voir aussi explications relatives à l'art. 11a, al. 3, OIP).

#### *Art. 21*

Il s'agit ici d'une adaptation au droit en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013. La loi totalement révisée sur la métrologie du 17 juin 2011 (RS 941.20), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013, ne contient plus de dispositions sur l'indication des prix (prix unitaire). A l'art. 21 OIP, le renvoi à l'ancienne loi fédérale sur la métrologie du 9 juin 1977 est donc obsolète et doit être supprimé.

## 2 Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)

### Art. 1 Champ d'application et termes et abréviations

Vu l'élaboration de la nouvelle ordonnance sur les domaines Internet (ODI), le champ d'application de l'ORAT doit être précisé. Dorénavant, les noms de domaine, en tant que ressources d'adressage, ne seront plus réglés dans l'ORAT, mais dans l'ODI.

### Art. 4, al. 1, 1<sup>bis</sup> et 3, let. e Attribution

Dorénavant, conformément à l'al. 1, les demandes d'attribution de ressources d'adressage doivent toutes contenir les mêmes indications minimales, soit le nom et l'adresse du requérant ainsi que la ressource d'adressage souhaitée. Jusqu'ici, ces informations n'étaient explicitement exigées que pour les numéros attribués individuellement (art. 24c, al. 2, let. a et c).

En outre, le nouvel al. 1<sup>bis</sup> permet à l'OFCOM de vérifier les nom et adresse du requérant, de même que son existence juridique. L'expérience avec les numéros attribués individuellement a montré que les indications minimales ne suffisent souvent pas pour établir avec certitude l'identité des requérants. Ces derniers profitent de la situation et indiquent des adresses ou des noms fictifs pour dissimuler leur véritable identité. Par exemple, l'adresse de correspondance est valable, mais pas celle du titulaire. Vu que la décision d'attribution peut être notifiée à la première adresse, et que la seconde adresse est invérifiable en raison du manque d'informations complémentaires, l'inexactitude des coordonnées passe souvent inaperçue pendant des années. Par ailleurs, en cas de cession de créances à l'égard de personnes physiques, le service central d'encaissement de la Confédération exige par exemple impérativement l'indication de la date de naissance du débiteur. Afin de fournir les renseignements demandés en cas de cession de créances, mais aussi pour éviter les abus précités, le nouvel al. 1<sup>bis</sup> habilite désormais l'OFCOM à exiger, en cas de besoin, les documents nécessaires au contrôle de l'identité du requérant ou de son existence juridique. Pour les personnes physiques, il s'agira par exemple de la copie d'un document officiel valable, de la copie d'un passeport valable et/ou d'une attestation de domicile actuelle. Pour les associations, on pourra exiger un extrait des statuts, pour les fondations un extrait de l'acte de fondation et pour les sociétés de personnes un extrait du contrat de société. De tels extraits, sur la base desquels l'identité, respectivement l'existence juridique des requérants doivent pouvoir être clairement établies, ne seront toutefois exigés qu'en cas d'absence d'inscription au registre du commerce. L'OFCOM aura en effet la possibilité de demander un extrait certifié conforme du registre du commerce ou le numéro IDE. En règle générale, ces compléments d'information ne seront requis que lors du dépôt d'une première demande et que pour autant que l'identité ou l'existence juridique du requérant ne pourra pas être clairement établie.

L'al. 3, let. e, prévoit que l'OFCOM peut dorénavant refuser d'attribuer une ressource d'adressage lorsque le requérant est en faillite ou en liquidation ou se trouve dans une procédure concordataire. Cette disposition permet d'éviter que des entités juridiques en liquidation inscrites au registre du commerce (p. ex. entreprises individuelles, sociétés à responsabilité limitée, sociétés anonymes, associations) se voient attribuer des ressources d'adressage. Le motif de la liquidation ne joue aucun rôle et le refus peut concerner aussi bien des entités juridiques déjà titulaires de ressources d'adressage que des entités qui n'en possèdent pas encore. Vouloir fournir de nouvelles prestations de services de télécommunication au moyen de ressources d'adressage entrerait également en contradiction avec la liquidation, c'est-à-dire la réduction et la cessation de l'activité économique. Par ailleurs, l'adaptation proposée empêche que des ressources d'adressage ne soient attribuées à des requérants tombés en faillite suite à des difficultés financières. La pratique montre en effet que la facturation et le recouvrement des émoluments auprès de titulaires en faillite posent problème; souvent les ressources d'adressage demeurent utilisées même si les émoluments sont impayés. Comme dans le cas des liquidations, la correspondance s'avère très compliquée en cas de faillite et donne peu de résultat.

tats. De plus, les compétences ne sont pas clairement établies et les personnes impliquées ne savent souvent pas ce que font les unes et les autres. L'OFCOM doit alors entreprendre des investigations poussées. Dans un tel contexte, la possibilité de refuser une attribution permet de limiter, voire d'éliminer les problèmes liés à la perception des émoluments et à une correspondance fastidieuse. Si la faillite est évitée et que l'activité économique se poursuit, le requérant peut déposer une nouvelle demande d'attribution. Pour des raisons évidentes, l'attribution doit toutefois aussi être refusée, au sens de la nouvelle lettre e, lorsqu'une faillite a été suspendue faute d'actifs.

#### **Art. 11, al. 1, let. b<sup>bis</sup> à b<sup>quater</sup> et d<sup>bis</sup> Révocation**

Afin d'optimiser les motifs de révocation et de les harmoniser aux motifs d'attribution, l'art. 24g est intégré dans l'art. 11, al. 1; en outre un nouveau motif de révocation est introduit en tant que let. d<sup>bis</sup>.

Les motifs de révocation repris à l'al. 1, let. b<sup>bis</sup> à b<sup>quater</sup>, étaient jusqu'ici réglementés à l'art. 24g et ne concernaient que les numéros attribués individuellement. La raison pour laquelle ils ne s'appliquent pas aux autres ressources d'adressage n'est toutefois guère compréhensible, d'autant plus que par exemple l'attribution de n'importe quelle ressource d'adressage peut être refusée s'il y a des raisons de supposer que le requérant l'utilisera à des fins illicites (voir art. 4, al. 3, let. a). Par contre, le soupçon d'utilisation illicite ne peut être invoqué actuellement que pour révoquer un numéro attribué individuellement (voir art. 24g, al. 2).

Aux termes de la let. d<sup>bis</sup>, l'OFCOM pourra désormais révoquer des ressources d'adressage si le titulaire est en faillite ou en liquidation ou se trouve dans une procédure concordataire. Ce motif est le pendant du motif de refus d'attribution introduit dans le nouvel art. 4, al. 3, let. e. Grâce à cette adaptation, tous les motifs empêchant l'attribution d'une ressource d'adressage sont identiques à ceux qui peuvent conduire à une révocation d'une telle ressource.

Le fait que le titulaire tombe en faillite ou en liquidation n'entraîne pas impérativement la révocation, et donc la mise hors service, de la ressource d'adressage. Ainsi, lorsque le titulaire établit de manière crédible que celle-ci lui est indispensable pour continuer d'exister et éventuellement éviter la faillite, la procédure de révocation ouverte à son encontre peut être suspendue et l'attribution maintenue pendant cette période.

Les motifs actuels de révocation dans les cas de faillite, de liquidation et de procédure concordataire ne sont pas adéquats. A première vue, il semblerait certes que, dans ces situations-là, une ressource d'adressage peut être révoquée pour cause de non-paiement des émoluments dus (voir let. d). Ce motif ne s'applique toutefois pas lorsque les émoluments ne peuvent plus être facturés par l'OFCOM, par exemple en raison d'une procédure de faillite en cours (est réservé l'art. 206, al. 2, de la loi fédérale du 11 avril 1889 sur la poursuite pour dettes et la faillite; RS 281.1). Cependant, même si les émoluments dus sont échus, il serait tout à fait déplacé de révoquer la ressource d'adressage sur la base de la lettre d, car la révocation s'effectuerait sachant que les émoluments ne peuvent ou ne doivent pas être acquittés. Or, sans révocation, la ressource continue d'être utilisée "gratuitement" de manière illicite, jusqu'à ce que la procédure de faillite soit suspendue ou le titulaire radié du registre du commerce suite à la faillite ou à la liquidation. Quant aux émoluments, ils ne sont en général payés ni dans le cadre de la procédure de faillite, ni après la conclusion de celle-ci, ce qui peut entraîner des pertes importantes.

Le nouveau motif de révocation à la lettre d<sup>bis</sup> permet d'intervenir de manière à clarifier les choses dans les cas de faillite et de liquidation, indépendamment de la situation au niveau des émoluments. Grâce à la formulation potestative, il est possible non seulement de réagir rapidement, et donc de s'adapter à la nouvelle réalité créée par la faillite ou la liquidation, mais aussi d'apprécier correctement la situation au cas par cas.

Le domaine «.ch» fait dorénavant l'objet de la nouvelle ordonnance sur les domaines Internet (ODI).

**Art. 23, al. 1****Attributions subséquentes (blocs de numéros)**

Les droits et obligations résultant du droit des télécommunications concernent en principe les fournisseurs de services de télécommunication. Il en va ainsi notamment de la garantie de l'inscription des clients dans l'annuaire ou des exigences relatives à la portabilité des numéros. C'est pourquoi, depuis 1998, les blocs de numéros issus du plan de numérotation E.164 sont attribués exclusivement à des fournisseurs de services de télécommunication annoncés auprès de l'OFCOM. En vertu de l'art. 23, al. 1, les titulaires de blocs de numéros peuvent mettre des parties de blocs à la disposition d'autres fournisseurs annoncés auprès de l'OFCOM pour que ces derniers les attribuent à leurs propres clients. Les nouveaux fournisseurs bénéficient ainsi d'une entrée sur le marché à moindre coût.

Dans la foulée de l'exemption de l'obligation d'annoncer introduite à l'art. 3 OST, il convient désormais de garantir que les titulaires de blocs de numéros E.164 ne puissent procéder à des attributions subséquentes qu'en faveur de fournisseurs annoncés. L'art. 23, al. 1, doit donc être adapté en conséquence.

**Art. 23a****Blocs de numéros comprenant des numéros portés**

Lorsque, suite à une renonciation ou à une révocation, un bloc de numéros n'est plus attribué à un fournisseur, les usagers qui ont reçu un numéro de ce bloc et l'ont porté vers un autre fournisseur risquent de ne plus être joignables. Le retrait affecte donc des usagers qui n'entretiennent plus de relation contractuelle avec le fournisseur qui a renoncé aux blocs de numéros ou qui se les est fait révoquer. Cette situation contredit le principe de la portabilité des numéros, selon lequel les usagers peuvent quitter librement un fournisseur pour en rejoindre un autre.

L'art. 23a résout le problème en énonçant qu'un bloc de numéros comprenant des numéros portés est toujours attribué à un fournisseur et qu'il peut être immédiatement réattribué. Cette disposition est applicable indépendamment du nombre de numéros portés; il suffit qu'un seul usager ne puisse plus être joint. Vu que le titulaire du bloc doit garantir l'acheminement des appels aux numéros portés, l'accessibilité des usagers est assurée. La possibilité de renoncer à des blocs de numéros comprenant des numéros portés est limitée (al. 1). Un fournisseur ne peut renoncer à un bloc dont au moins un numéro est porté que s'il trouve un nouveau fournisseur qui reprend le bloc (let. a) ou s'il n'offre plus le type de services de télécommunication pour lequel le bloc lui a été attribué (let. b). Un fournisseur ne peut se référer à la lettre b que s'il cesse totalement de proposer l'offre correspondante et qu'il renonce à tous les blocs de numéros attribués de la même catégorie de services de télécommunication. En tant que catégories de services de télécommunication sont en l'occurrence visés les services de téléphonie sur réseau fixe et les services de téléphonie mobile. Un fournisseur n'a par exemple la possibilité de renoncer à un bloc de numéros 032 comprenant des numéros portés que s'il renonce également aux autres blocs du même type de services (p. ex. 031, 033, 041, 058, etc.); ce faisant, il cesse complètement de proposer l'offre fournie au moyen de ces blocs. Lorsqu'un fournisseur souhaite par exemple renoncer à un bloc de numéros 078, il doit aussi renoncer à tous les autres blocs de la catégorie des services de téléphonie mobile (076, 077, etc.), et donc cesser totalement de fournir ces services de télécommunication. Cette condition ne s'applique toutefois pas aux services fournis dans l'autre catégorie. Par conséquent, la renonciation à tous les blocs de numéros pour la téléphonie sur réseau fixe (p. ex. 033, 041, 044, 058) n'implique pas la renonciation aux blocs de numéros dédiés à la téléphonie mobile (p. ex. 078, 079).

En cas de révocation ou d'abandon complet du service, le bloc de numéros peut être réattribué immédiatement, même contre sa volonté, à un autre fournisseur, qui doit alors garantir l'accessibilité des numéros portés (al. 2). Le bloc est généralement attribué, selon l'appréciation de l'OFCOM, au four-

naisseur qui s'est fait porter le plus de numéros de ce bloc. Il est possible de déroger à cette règle lorsque d'importants motifs, notamment une procédure de révocation en cours, s'opposent à une attribution au fournisseur possédant le plus de numéros portés.

Cette nouvelle mesure garantit que les consommateurs utilisant des numéros portés restent joignables également après le changement d'opérateur et stimule la concurrence entre les fournisseurs. Il se justifie donc de renoncer à prélever un émolument (al. 3). Par le passé, il n'était pas rare qu'un fournisseur remplace volontairement et spontanément un fournisseur ayant cessé son activité. Percevoir un émolument auprès d'un fournisseur qui agit également pour le bien des consommateurs équivaudrait à une punition. En outre, l'attribution ne s'effectue pas sur la base d'une demande et n'est pas générée par le nouveau fournisseur. L'émolument annuel continuera néanmoins d'être perçu. Le fournisseur peut disposer librement des numéros non portés du bloc pour les attribuer à ses clients.

#### **Art. 24c, al. 2 Attribution (numéros attribués individuellement)**

Actuellement, la demande d'attribution d'un numéro attribué individuellement doit comporter au moins le nom et l'adresse, le numéro souhaité et le genre de service. Avec l'adaptation de l'art. 4, al. 1, les deux premières conditions s'appliquent dorénavant à toutes les ressources d'adressage. Une mention explicite à l'art. 24c, al. 2, let. a et c, n'est plus nécessaire; ces dispositions doivent donc être abrogées.

Les numéros attribués individuellement sont des numéros avec identification de services. Par exemple, les numéros 0800 sont des numéros gratuits, les numéros 084x des numéros à coûts partagés et les numéros 0906 des numéros proposant des divertissements pour adultes. Selon la lettre b actuelle, il convient de préciser le genre de service lors d'une demande d'attribution. Les requérants doivent indiquer s'ils souhaitent offrir un service à coûts partagés, un service de divertissement pour adultes, etc. Or, cette information ressort déjà de la mention de la ressource d'adressage souhaitée (voir nouvel art. 4, al. 1, let. b). La lettre b doit donc également être abrogée.

#### **Art. 24e, al. 2 et 2<sup>bis</sup> Conditions d'utilisation (numéros attribués individuellement)**

La première phrase de l'alinéa 2 a subi une adaptation linguistique. A l'instar de la formulation employée dans l'OST, il est désormais question dans l'ORAT de "numéros de type" et non plus de "numéros du type". Il convient en outre d'abroger la deuxième phrase de l'alinéa 2. En vertu du nouvel art. 39a, al. 3 et 4, OST, les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent plus facturer de taxes à leurs clients pour les communications vers des numéros de type 0800, qu'un contrat d'abonnement existe ou non (voir nouvel art. 39a, al. 3, OST). Seul est exempté de l'interdiction le supplément dû lors de communications vers des services à valeur ajoutée établies depuis un poste téléphonique payant public conformément à l'art. 22, al. 1, let. c, OST (voir nouvel art. 39a, al. 4, OST).

Pour les communications vers des numéros de type 084x et 0878, une taxe liée à la durée de l'appel de 7,5 centimes par minute au maximum (taxe sur la valeur ajoutée non comprise) peut être perçue auprès des appelants (voir al. 2<sup>bis</sup> et nouvel art. 39a, al. 2, OST). Cette taxe maximale est déjà appliquée depuis des années par les fournisseurs de services de télécommunication sur la base des chiffres 4.7.1 et 4.10.1 des prescriptions techniques et administratives concernant la répartition des numéros E.164 selon l'annexe 2.8 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). Elle correspond au prix plafond valable, dans le cadre du service universel, pour les communications nationales vers des raccordements fixes au sens de l'art. 22, al. 1, let. b, OST.

**Art. 24<sup>bis</sup>****Annonce tarifaire (numéros attribués individuellement)**

Par le passé, les titulaires de numéros 090x ont diffusé des annonces tarifaires non conformes à l'exigence prévue à l'art. 11a OIP d'informer clairement le consommateur du prix de la prestation. Les annonces étaient difficiles à comprendre, comportaient des bruits de fond gênants ou n'étaient parfois même pas diffusées, notamment en dehors des heures de bureau usuelles des autorités de surveillance.

Les fournisseurs de services de télécommunication, par exemple Swisscom et Sunrise, auprès desquels un grand nombre de numéros 090x sont mis en service, offrent depuis des années aux titulaires de ce type de numéros la possibilité de faire diffuser l'annonce par le réseau (gratuitement pendant la phase d'appel) et de ne prendre la communication qu'à la fin de l'annonce. Ils garantissent ainsi les critères de qualité d'une annonce tarifaire claire. En outre, cette dernière est diffusée en tout temps et ne peut être manipulée par les titulaires de numéros.

Afin d'améliorer la transparence des prix pour les appelants, l'alinéa 1 contraint les fournisseurs de services de télécommunication qui exploitent des numéros 090x d'offrir une annonce tarifaire gratuite par le réseau à leurs clients.

Aux termes de l'art. 11a OIP, les titulaires sont tenus d'annoncer les tarifs des numéros 090x. En vertu de l'alinéa 2, ils doivent désormais faire diffuser l'annonce mise à leur disposition par leur fournisseur de services de télécommunication.

En cas de taxes fixes ou de modifications de prix pendant la durée de la communication (par exemple lorsque le tarif est établi en fonction du temps ou de la survenance de certains événements), qui ne peuvent être connues avant l'établissement de la communication, l'alinéa 3 prévoit que les annonces doivent être diffusées non pas par le fournisseur de services de télécommunication mais par les titulaires des numéros concernés.

**Art. 24g****Révocation (numéros attribués individuellement)**

L'art. 24g mentionne les motifs particuliers de révocation pour les numéros attribués individuellement. Avec l'adaptation de l'art. 11, al. 1, let. b<sup>bis</sup> à b<sup>quater</sup>, ces motifs s'appliquent dorénavant à toutes les ressources d'adressage. L'art. 24g est par conséquent abrogé.

**Art. 30, al. 3 et 4****Services d'information en matière de sécurité**

S'agissant des numéros courts des services d'information relatifs à la sécurité, l'actuel art. 30, al. 3, prévoit que la révocation est prononcée lorsque le nombre d'appels exigé par année n'est pas atteint. Des exceptions peuvent toutefois être prévues en vertu de l'alinéa 4.

La possibilité de faire des exceptions est dorénavant prévue à l'alinéa 3 déjà. L'alinéa 4 devient ainsi obsolète. La disposition n'est pas modifiée quant à son contenu, mais elle est raccourcie et sa teneur correspond désormais aussi à l'art. 31a, al. 3, qui traite de la même problématique pour les numéros courts dans le domaine des services de renseignements.

**Art. 31a, al. 3<sup>bis</sup>****Services de renseignements sur les annuaires**

L'art. 31a, al. 3<sup>bis</sup>, est une disposition sur l'indication des prix relevant de l'OIP. Il est abrogé dans l'ORAT et repris dans l'OIP (voir art. 11a, al. 5, OIP).

Les dispositions de l'ORAT ne couvrant plus les noms de domaine (cf. art. 1, al. 1), il convient de supprimer de l'annexe les termes et abréviations y relatifs. Les définitions qui en sont données sont reprises, dans la mesure nécessaire, dans la nouvelle ordonnance sur les domaines Internet (ODI).