



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et
de la communication (DETEC)

Rapport sur la modification de l'OST relative au service universel

Berne, le 22 février 2006

1	INTRODUCTION.....	3
2	LE SERVICE UNIVERSEL DANS LE DOMAINE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS.....	3
2.1	LA LIBÉRALISATION, UN CHANGEMENT DE PARADIGME	4
2.2	SENS ET BUT DE L’OBLIGATION DE FOURNIR LE SERVICE UNIVERSEL	4
2.3	ADAPTATION PÉRIODIQUE DU SERVICE UNIVERSEL	5
2.4	FINANCEMENT	5
3	ETENDUE DU FUTUR SERVICE UNIVERSEL	6
3.1	INTRODUCTION	6
3.2	SUPPRESSION DE PRESTATIONS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL	7
3.2.1	<i>Démarche suivie</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Services additionnels au service téléphonique.....</i>	<i>8</i>
3.2.3	<i>Accès aux services d’annuaires</i>	<i>9</i>
3.3	ADMISSION DE NOUVELLES PRESTATIONS DANS LE SERVICE UNIVERSEL	11
3.3.1	<i>Démarche suivie</i>	<i>11</i>
3.3.2	<i>Raccordement à large bande</i>	<i>13</i>
3.3.3	<i>Service de relais des SMS pour les malentendants</i>	<i>15</i>
3.3.4	<i>Service d’annuaires et de commutation pour les personnes souffrant d’un handicap</i>	<i>16</i>
4	AUTRES SERVICES AYANT UNE PORTÉE POLITIQUE PARTICULIÈRE.....	18
4.1	INTRODUCTION	18
4.2	POSTES TÉLÉPHONIQUES PAYANTS PUBLICS	18
4.3	COMMUNICATIONS PAR TELECOPIE	19
4.4	RACCORDEMENT À BANDE ÉTROITE SUR RÉSEAUX MOBILES	20
4.5	SERVICES VIDÉO POUR MALENTENDANTS (LANGUE DES SIGNES).....	22
5	NOUVELLE COMPOSITION DU SERVICE UNIVERSEL.....	23
6	LE SERVICE UNIVERSEL DANS L’UNION EUROPÉENNE.....	24
7	EVOLUTION DE LA DEMANDE.....	25
7.1	TYPES DE RACCORDEMENT UTILISÉS POUR TÉLÉPHONER.....	25
7.2	RACCORDEMENTS À L’INTERNET	26
7.3	DEGRÉ DE SATISFACTION QUANT À LA QUALITÉ ET AUX PRIX.....	26
7.4	ENTREPRISE TITULAIRE DE LA CONCESSION DE SERVICE UNIVERSEL	27
7.5	POSTES TÉLÉPHONIQUES PAYANTS PUBLICS	28
8	APERÇU DES PRINCIPALES MODIFICATIONS D’ORDONNANCE	28

1 Introduction

Le présent rapport a pour objet le contenu du service universel dans le domaine des télécommunications en vue de l'octroi de la prochaine concession de service universel. Il est structuré comme suit :

Le chapitre 2 rappelle le sens et le but du service universel dans un marché des télécommunications libéralisé.

Le chapitre 3 énumère les propositions visant à modifier l'étendue du service universel. Il décrit tout d'abord les services susceptibles d'être supprimés, puis, dans une seconde partie, ceux qui pourraient être intégrés dans le service universel (services à large bande, service de relais pour les malentendants).

Les questions de la desserte en postes téléphoniques payants publics (cabines téléphoniques), des communications par télécopie ainsi et du raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles nécessitent une analyse approfondie. Le chapitre 4 explique dans les grandes lignes pourquoi aucune modification du contenu du service universel ne s'impose dans ces deux domaines.

Le chapitre 5 reproduit sous forme de tableau le nouveau contenu du service universel.

Le service universel est un thème d'actualité non seulement en Suisse, mais aussi en Europe. Le chapitre 6 décrit le service universel dans l'Union européenne et présente la consultation publique que la Commission européenne a menée récemment sur l'étendue du service universel.

L'étendue du service universel dépend des besoins de la population. Le chapitre 7 revient donc sur les principaux résultats de l'étude réalisée en juin 2005 par l'Institut MIS Trend sur mandat de l'OFCOM, relative au comportement des ménages privés en matière de consommation.

Enfin, le chapitre 8 expose les propositions de modifications les plus importantes de l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST).

Il convient de rappeler que les présentes réflexions et propositions relatives au contenu du service universel reposent toutes sur la loi sur les télécommunications en vigueur aujourd'hui. Le remaniement du projet de loi actuellement examiné par le Parlement n'aura aucune influence sur le contenu du service universel. Les modifications de la loi concernent plutôt la procédure d'appel d'offres, l'octroi de la concession et les questions portant sur l'indemnisation des coûts totaux non couverts.

2 Le service universel dans le domaine des télécommunications

Les télécommunications constituent depuis longtemps un maillon essentiel de la chaîne de création de valeurs de la vie économique suisse. Elles sont importantes non seulement pour l'économie, mais aussi pour les particuliers. De ce fait, le Conseil fédéral a toujours cherché à garantir une offre de services de télécommunication de qualité à toutes les catégories de la population.

2.1 La libéralisation, un changement de paradigme

Pendant de nombreuses années, la fourniture de services de télécommunication a été assurée par une entreprise d'Etat, les PTT, qui disposait d'un monopole de droit. Ce droit a été aboli à la fin des années nonante suite aux diverses vagues de privatisations et de libéralisation. Une nouvelle société anonyme, Swisscom, a alors été créée; elle a repris les services de télécommunication offerts jusqu'alors par les PTT. En libéralisant simultanément le marché des télécommunications, le législateur a affirmé sa volonté de recourir à la concurrence plutôt qu'à un monopole étatique pour assurer une offre sur le marché. Il s'agissait d'un véritable changement de paradigme, basé sur la confiance en les forces du marché. Si les buts poursuivis sont restés identiques, l'instrument permettant de les atteindre a en revanche changé. Selon son art. 1, al. 1, la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC)¹ vise à "... assurer aux particuliers et aux milieux économiques des services de télécommunication variés, avantageux, de qualité et concurrentiels sur le plan national et international". L'al. 2 définit les objectifs suivants :

- a. "garantir qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays;
- b. assurer que le trafic des télécommunications ne soit pas perturbé et qu'il respecte les droits de la personnalité et les droits immatériels;
- c. permettre une concurrence efficace en matière de services de télécommunication."

Les marchés doivent donc se développer autant que possible sans intervention extérieure. Dans l'idée du législateur, les objectifs fixés à l'art. 1, al. 1, LTC, peuvent être atteints si la concurrence fonctionne.

De fait, la libéralisation s'est révélée positive dans de nombreux secteurs du marché des télécommunications. Les prix ont chuté grâce au renforcement de la concurrence². En outre, le jeu des forces du marché a favorisé l'apparition de prestations nouvelles ou améliorées.

2.2 Sens et but de l'obligation de fournir le service universel

Pour des raisons de politique sociale, l'art. 1, al. 2, let. a, LTC exige que certaines prestations soient fournies à toutes les catégories de la population. Or, il peut arriver que dans un environnement concurrentiel cette condition ne soit pas toujours remplie. Dans certaines circonstances, des consommateurs (p. ex. en régions périphériques) pourraient en effet ne pas bénéficier du niveau de prestations voulu par le législateur. De tels cas peuvent être évités grâce au service universel qui intervient de manière complémentaire à la concurrence, en constituant un filet de sécurité et en garantissant à la population une offre de base en services de télécommunication. Ces prestations doivent être d'une certaine qualité et d'un prix abordable. De surcroît, des prix plafonds sont fixés selon l'art. 26 OST³. Conformément à l'art. 16, al. 3, LTC, le Conseil fédéral définit périodiquement les prestations relevant du service universel. Relevons encore que dans son "Rapport sur le service public dans le domaine des infrastructures", le Conseil fédéral a confirmé, en 2004, l'approche qu'il avait adoptée en matière de service universel dans le domaine des télécommunications.

¹ RS 784.10.

² Le prix d'un appel national de trois minutes a baissé d'environ deux tiers entre février 1998 et 2005; voir OFCOM : Evolution jusqu'au 31 décembre 2004 pour certains indicateurs, mai 2005, p. 13.

³ Par exemple, la concurrence a entraîné une baisse des tarifs des communications nationales bien en dessous des limites fixées. Cet exemple illustre bien l'idée de base des prix plafonds : on n'y recourt qu'en cas de nécessité, comme "filets de sécurité".

La réglementation sur le service universel vise un but de politique sociale, à savoir garantir à toute la population une offre minimale en prestations de télécommunication. En ce sens, elle ne constitue pas le moyen adéquat pour satisfaire tous les souhaits et mettre en oeuvre tout ce qui est techniquement possible. Le message concernant la révision de la loi sur les télécommunications du 10 juin 1996 énonce : "L'étendue du service universel est volontairement limitée aux prestations de base telles qu'elles sont largement connues et répandues aujourd'hui. Le Conseil fédéral prend en compte le développement technique et économique en l'étendant le cas échéant. Il pourra décider d'une telle extension lorsque celle-ci répondra à un besoin clairement établi, autrement dit quand certains services seront largement répandus et auront une incidence certaine sur la participation à la vie sociale et économique"⁴.

2.3 Adaptation périodique du service universel

Le service universel n'est pas figé. Comme déjà mentionné, le Conseil fédéral adapte périodiquement les prestations relevant du service universel aux besoins de la société et du monde économique ainsi qu'à l'état de la technique, conformément à l'art. 16, al. 3, LTC.

En vue de la mise au concours de la prochaine concession de service universel, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2008, il convient donc d'examiner l'étendue actuelle du service universel et, le cas échéant, de l'adapter. Les propositions de modification de l'OST vont dans ce sens.

L'examen périodique n'entraîne pas impérativement une extension des prestations. Ainsi, l'on peut renoncer à inclure dans le service universel des prestations qui, en situation de concurrence, sont proposées à tous de manière durable et à des prix raisonnables. Il est également possible de supprimer du service universel des prestations qui ne correspondent plus à un besoin largement éprouvé.

2.4 Financement

La concession de service universel est attribuée après un appel d'offres public qui doit être organisé périodiquement. En principe, c'est le candidat qui satisfait le mieux aux critères préalablement fixés et qui ne demande pas de contribution financière qui remporte la concession. Lorsque plusieurs candidats demandent une contribution financière, la Commission de la communication (ComCom) jette son dévolu sur celui qui propose le meilleur rapport entre les prestations offertes et le montant de la contribution, tirant ainsi profit de la mise en concurrence de divers postulants. Relevons que l'entreprise Swisscom Fixnet SA, titulaire de l'actuelle concession de service universel, n'a pas demandé de contribution financière lors du dépôt de sa candidature en hiver 2002.

Lorsqu'un concessionnaire du service universel requiert une contribution, celle-ci est financée par un fonds. Ce fonds, administré par l'Office fédéral de la communication (OFCOM), est alimenté par les redevances de concession que paient les fournisseurs de services de télécommunication titulaires d'une concession de services de télécommunication. Le produit de la redevance sert exclusivement au financement des coûts non couverts du service universel. Le montant mis à la charge des concessionnaires de services de télécommunication équivaut donc au total de ces frais, lequel est réparti entre les opérateurs au prorata du chiffre d'affaires réalisé sur les services faisant l'objet de la concession.

⁴ Message concernant la révision de la loi sur les télécommunications du 10 juin 1996 (LTC), Feuille fédérale : FF 1996 III, 1386.

Les frais non couverts du service universel sont appréhendés sous la notion de coût total net du service universel, lequel est défini comme étant la différence entre le coût total net supporté par l'entreprise qui fournit le service universel et celui qu'elle devrait supporter si elle ne le fournissait pas. Le calcul du coût total net doit satisfaire un certain nombre de principes légalement prescrits. Parmi ceux-ci, citons la prise en compte des recettes perdues s'il n'y avait pas l'obligation de fournir le service universel et l'évaluation monétaire des avantages immatériels qui peuvent découler du statut de concessionnaire du service universel. La notion de coût total net du service universel est définie à l'art. 17 OST et les principes qui régissent son calcul figurent à l'art. 18. Signalons encore que cette approche, adoptée en Suisse en octobre 2001, est pleinement compatible avec celle mise en place dans les pays membres de l'Union européenne.

Du point de vue économique, l'un des principaux écueils du système de financement prévu réside dans l'absence d'identité entre celui qui commande les prestations du service universel et définit les conditions de l'offre, soit le Conseil fédéral, et ceux qui en assumeront finalement le financement, en l'occurrence les prestataires de services et, en dernier ressort, les consommateurs. En effet, les fournisseurs de services de télécommunication ne manqueront pas de répercuter les charges qui leur incombent sur les usagers, et en particulier sur ceux dont la demande est la moins élastique. Relevons encore que ce problème est aggravé par le fait que l'autorité qui arrête le contenu du service universel ne dispose matériellement pas de toutes les informations nécessaires à l'évaluation des conséquences financières de sa décision au moment où elle doit la prendre.

Ces difficultés soulignent la nécessité de n'inclure dans le service universel que la fourniture de prestations de base, largement répandues et jugées absolument essentielles pour la participation économique et sociale de tout un chacun, et de maintenir les coûts non couverts du service universel dans les limites du supportable. Si ces deux conditions ne devaient pas être satisfaites, l'on prendrait le risque de créer des distorsions sur le marché, par exemple en promouvant des investissements inadéquats, et d'arriver à l'effet contraire de celui qu'on escomptait, à savoir un renchérissement substantiel du prix des prestations de base. Un tel état de fait rendrait moins attractive la place économique suisse et pénaliserait, in fine, tous ceux que l'on souhaitait protéger initialement, par exemple les ménages à revenus modestes.

Sur un marché des télécommunications libéralisé, ce sont les acteurs du marché qui choisissent la technologie à utiliser et le moment de son introduction. Libre de toute contrainte étatique, Swisscom avait investi massivement dans la technologie RNIS avant 2003 déjà, date du début de l'actuelle concession de service universel. C'est la raison pour laquelle l'extension du service universel aux raccordements RNIS n'a pas eu de conséquences graves et que Swisscom n'a pas fait valoir un coût total net. A l'heure actuelle, le nombre de raccordements RNIS diminue, ce qui s'explique en partie par l'apparition de la technologie à large bande. Nul n'aurait pu prévoir une telle évolution lors de l'octroi de l'actuelle concession de service universel.

3 Etendue du futur service universel

3.1 Introduction

Adapter périodiquement le service universel aux besoins de la société et de l'économie signifie non seulement intégrer de nouvelles prestations, mais aussi éliminer des services ou des services additionnels qui ne répondent plus aux besoins du moment. Deux méthodes d'analyse ont été utilisées :

1. le recours à des critères d'exclusion permettant de déterminer s'il convient de supprimer certaines prestations du service universel;
2. le recours à des critères d'admission permettant de déterminer si certaines prestations devraient être intégrées dans le service universel;

Il ne sera question ci-après que des analyses qui entraînent une modification concrète de l'étendue du service universel.

3.2 Suppression de prestations relevant du service universel

3.2.1 Démarche suivie

L'analyse porte sur certaines prestations qui font actuellement partie du service universel. L'examen ne concerne toutefois pas les prestations de base suivantes, dont la présence dans le service universel n'est pas remise en question : le raccordement au réseau, le service téléphonique public, la transmission de données à des débits raisonnables (cf. bande étroite), une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public, le service d'appels d'urgence, le service de transcription pour les malentendants et le service d'annuaires et de commutation pour les malvoyants. La présente analyse se limite à l'ensemble des services additionnels du service téléphonique, à l'accès au service d'annuaires, aux communications par télécopie et à la desserte en postes téléphoniques payants publics. Elle se base sur les critères d'exclusion indiqués dans le tableau 1.

Tableau 1 : Critères d'exclusion

N°	Critères	Description / valeur seuil ⁵
1	Il est possible de renoncer au service. Le service ne présente pas un caractère tutélaire.	Il est possible de renoncer à un service et de cesser d'en prescrire la fourniture lorsque, du point de vue de l'Etat, il ne répond plus à une véritable nécessité sociale et économique. En d'autres termes, les utilisateurs n'ont plus absolument besoin de ce service pour participer à la vie économique et sociale du pays. Par conséquent, l'Etat n'a plus d'intérêt supérieur à faire en sorte que tout un chacun puisse disposer de cette prestation, laquelle peut donc être exclue du service universel.
2	Le taux de pénétration du service est faible.	Un service utilisé seulement par une minorité de consommateurs peut être supprimé du service universel. Ce principe garantit que les prestations ne demeurent dans le service universel que si elles sont véritablement demandées. La valeur seuil a été fixée à 20% des utilisateurs potentiels. Une utilisation inférieure à cette valeur indique une pénétration du service insuffisante et constitue un argument en faveur de l'exclusion de la prestation.
3	Il existe une situation de concurrence au niveau de l'offre du service.	S'il existe des offres comparables sur le marché et que la concurrence fonctionne bien et durablement, il est superflu de conserver la prestation dans le service universel.

⁵ Une valeur seuil désigne le pourcentage des consommateurs qui utilisent un service. Si la valeur d'utilisation est supérieure à la valeur seuil de l'admission, le critère d'admission est rempli. Si elle est inférieure à la valeur seuil de l'exclusion, l'exclusion l'emporte.

4	Des alternatives au service existent.	L'existence de services alternatifs (substituts), qui satisfont plus ou moins au même besoin que celui auquel répond la prestation examinée, justifie une exclusion de celle-ci du service universel.
5	La neutralité technologique fait défaut.	Une prestation du service universel devrait être neutre du point de vue technologique, afin de ne pas entraver l'évolution de la technologie et des produits correspondants. Si tel n'est pas le cas, la prestation en question peut être supprimée du service universel.

Concrètement, l'analyse effectuée entraîne des modifications du service universel dans les domaines suivants :

- services additionnels au service téléphonique (art. 19, al. 1, let. b, OST),
- accès aux annuaires (art. 19, al. 1, let. d, OST).

Il convient de mentionner que seules sont présentées ici les analyses conduisant à l'exclusion de prestations du service universel. Les questions de la suppression des postes téléphoniques payants publics ainsi que des communications par télécopie étant particulièrement importantes au niveau politique, elles sont examinées en détail au chapitre 4.

3.2.2 Services additionnels au service téléphonique

3.2.2.1 Remarques liminaires

A l'heure actuelle, la fourniture des six services additionnels suivants est garantie dans le cadre de la concession de service universel (cf. art. 19, al. 1, let. b) :

- les renseignements sur les appels abusifs,
- la déviation des appels,
- la suppression de l'identification de la ligne appelante,
- le justificatif des taxes,
- l'extrait de taxes
- et le blocage des communications sortantes.

Il est proposé de retirer du service universel trois des services additionnels énumérés ci-dessus, dans la mesure où leur fourniture est déjà imposée à tous les fournisseurs de services de télécommunication par d'autres dispositions de l'OST. Concrètement, il s'agit de la livraison de renseignements sur les appels abusifs, de la suppression de l'identification de la ligne appelante et de la mise à disposition d'un extrait de taxes.

Suite à une analyse détaillée présentée ci-dessous, il est proposé de renoncer à inclure la déviation des appels dans la concession de service universel.

En conséquence, seuls le blocage des communications sortantes et la fourniture du justificatif des taxes seront encore prescrits dans le cadre de la concession de service universel. En ce qui concerne ce dernier service, signalons au passage que son appellation a été modifiée – il se nomme désormais "informations de taxation" – et que l'on s'est attaché à préciser, dans un nouvel article, ce qu'il recouvre exactement.

3.2.2.2 Déviation des appels

a Définition du service

Le service additionnel "déviation des appels" permet à l'abonné d'être joint sur n'importe quel appareil téléphonique par le biais de son numéro. L'utilisateur peut programmer lui-même la déviation des communications. Ce service offre plusieurs possibilités : déviation de tous les appels, déviation uniquement lorsque la ligne est occupée, ou déviation lorsqu'il n'est pas répondu à l'appel après un certain temps.

b Analyse selon les critères d'exclusion

Le service de déviation des appels est certes très utile mais nullement indispensable pour permettre la participation à la vie économique et sociale de chaque citoyen, et ce quel que soit sa condition sociale ou son lieu d'établissement. La prestation ne revêt donc aucune importance essentielle pour l'Etat et la société et il n'y a donc pas vraiment de raison de garantir sa fourniture.

Il n'est guère possible d'apprécier le taux de pénétration du service vu que son utilisation ne fait l'objet d'aucune statistique.

Les fournisseurs de services de télécommunication proposent en général un service de déviation des appels en tant que fonction additionnelle au raccordement, dont ils définissent les spécificités et le prix. Mais il ne s'agit pas à proprement parlé d'un marché indépendant.

Il n'y a pas d'alternatives directement comparables au service de déviation des appels. Toutefois, la téléphonie mobile, incluant les services SMS et MMS, ainsi que l'internet permettent à l'utilisateur de rester constamment atteignable. L'internet fournit notamment de nombreux services de messagerie dans le but de répondre aux besoins des usagers de rester atteignables en permanence. La VoIP constitue également une possibilité. Certes, la nature de l'échange ainsi que les prix ne sont pas toujours les mêmes. Néanmoins, l'essentiel est préservé puisque l'utilisateur reste atteignable s'il le souhaite. En ce sens, le besoin que satisfait le service de déviation des appels peut largement être comblé par des services alternatifs.

Le service est technologiquement neutre.

c Conclusions

Du point de vue de la société, il est possible de renoncer à ce service. Par ailleurs, l'offre se révèle bonne dans ce domaine grâce à la concurrence, et d'autres prestations permettent aux usagers de rester constamment atteignables. Il convient donc de supprimer le service de déviation des appels du service universel.

3.2.3 Accès aux services d'annuaires

a Définition du service

Dans le cadre du service universel, le service d'annuaires permet aux usagers d'obtenir des renseignements sur les inscriptions des abonnés au service téléphonique public et au service de télécopie. Ces inscriptions doivent être fournies sous forme électronique et par un service vocal de renseignements.

b Analyse selon les critères d'exclusion

On ne peut pas forcément parler de caractère tutélaire en soi mais plutôt de service d'utilité publique. L'Etat peut cependant avoir un intérêt à ce que les usagers du service téléphonique public puissent facilement entrer en communication avec les institutions et les services publics, les médecins et les hôpitaux, les compagnies de transports publics, les prestataires commerciaux, les banques, les administrations, etc. Du point de vue social, il est également dans l'intérêt de l'Etat que les citoyens puissent communiquer entre eux.

Si le service est très prisé des usagers, il sert cependant également les intérêts des opérateurs de téléphonie qui ont tout avantage à ce que les données des annuaires soient accessibles facilement, afin de favoriser l'établissement de communications et d'augmenter ainsi leur volume d'affaires.

Le service de renseignements sur les annuaires, largement connu de la population sous le numéro court "111", est un service très utilisé par l'ensemble de la population. Il est en général offert par l'intermédiaire de numéros courts 111, 115x et 18xy. Les statistiques montrent cependant une érosion du nombre d'appels global annuel à ce type de service (numéros courts 111 + 18xy) au fil des années. Cette situation découle notamment de l'apparition de plusieurs solutions de remplacement (voir explications ci-dessous). Par ailleurs, les terminaux modernes permettent de mémoriser des numéros de téléphone et des adresses, de sorte qu'il devient superflu de recourir au service de renseignements. Malgré tout, le 111 demeure le numéro court le plus utilisé en Suisse. Par conséquent, la pénétration du service est élevée.

Sur le marché, il existe actuellement plusieurs fournisseurs de services de renseignements sur les annuaires accessibles par le biais des numéros traditionnels 111 ou 115x mais aussi par les nouveaux numéros courts 18xy. A ce jour, neuf numéros courts 18xy ont été attribués à des fournisseurs de services de renseignements sur les annuaires, dont plusieurs sont en service et accessibles au public. Pour ce qui est de la concurrence au niveau des services d'annuaires sous forme électronique, l'ETV de Swisscom Directories est déjà un service commercial à part entière et, hormis les services internet www.pagesblanches.ch et www.pagesjaunes.ch, il faut noter la présence du service tel.search.ch de la Poste.

Il existe plusieurs alternatives au service d'annuaires fournis dans le cadre du service universel :

- Les annuaires de Swisscom Directories fournissent le contenu de l'ETV sous forme papier. La fourniture de l'annuaire de la région de domicile est en général comprise dans le prix du raccordement téléphonique. Si nécessaire, il est possible d'acheter les annuaires d'autres régions.
- Les supports électroniques de données contiennent les informations de Swisscom Directories; les utilisateurs de PC peuvent soit les acheter sur CD-ROM, soit les télécharger depuis l'internet.
- Certaines informations peuvent s'obtenir sur l'internet. Des moteurs de recherche comme Google fournissent les coordonnées d'entreprises, d'administrations publiques ou d'associations. Mais bien souvent, ces données ne sont pas complètes et des renseignements manquent, notamment sur les particuliers. L'internet ne constitue donc qu'une alternative limitée.

Comme la mise à disposition de ce service ne dépend pas d'une technologie, celui-ci peut être qualifié de neutre sur le plan technique. Il est possible de consulter les annuaires électroniques

grâce à divers services de données et d'appeler le service de renseignements depuis n'importe quel appareil téléphonique.

c Conclusions

Bien que la suppression de l'obligation de garantir un service d'information et de renseignements sur les annuaires dans le cadre de la concession de service universel pourrait engendrer une certaine inquiétude, cette obligation ne se justifie plus du point de vue économique. En effet, le marché subvient déjà entièrement aux besoins des consommateurs et ceci en dépit des contraintes réglementaires lourdes pesant aujourd'hui sur les fournisseurs de prestations d'annuaires. Il faut également relever le fait que les opérateurs ont un intérêt prépondérant à ce que de tels services soient à la disposition des usagers, ceci afin de générer des communications. En outre, chaque fournisseur de services de télécommunication est tenu de mettre les données de ses clients à la disposition de tous les autres fournisseurs. L'on peut supposer que l'accès aux annuaires restera un secteur d'activité intéressant et que, par conséquent, cet accès demeurera garanti aux consommateurs même s'il ne fait plus partie du service universel.

Les conditions d'attribution des numéros 18xy sont strictes et répondent aux exigences actuelles du service universel : accessibilité des informations dans les trois langues officielles, en tout temps et à partir de n'importe quel raccordement téléphonique en Suisse. De plus, les fournisseurs de services de renseignements sur les annuaires qui offrent leurs prestations par le biais de numéros 18xy ont l'obligation d'offrir un service portant sur la totalité des inscriptions de tous les fournisseurs du service téléphonique public. L'"universalité" des annuaires pour les services offerts par le biais des numéros 18xy est donc garantie par les conditions d'attribution des numéros 18xy. Signalons au passage que si ce principe est valable pour les services vocaux de renseignements sur les annuaires, il ne l'est pas encore pour les services d'annuaires sous forme électronique.

Compte tenu de ces considérations, l'obligation de garantir l'accès aux inscriptions des annuaires des abonnés au service téléphonique public sera supprimée de la concession de service universel. Relevons que cette modification ne mettra nullement en danger la tenue d'annuaires en général. En effet, l'OST impose à tous les fournisseurs de services de télécommunication permettant l'accès au service téléphonique public la collecte des données relatives à leurs abonnés et règle également la livraison de ces données à des tiers.

3.3 Admission de nouvelles prestations dans le service universel

3.3.1 Démarche suivie

L'évaluation menée en vue de l'admission de prestations dans le service universel est similaire à celle adoptée lors de l'examen des prestations candidates à la suppression. Une liste a ainsi été établie avec des prestations potentielles comme le raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles, le raccordement fixe à large bande et des services de messagerie, sélectionnés en raison de leur évolution technologique, commerciale et sociale. L'examen a également porté sur des services répondant aux besoins des personnes handicapées, par exemple les services vidéo et les services de relais des SMS pour les malentendants.

La plupart des critères sont les mêmes que les critères d'exclusion. Mais vu qu'ils sont utilisés pour évaluer l'admission de prestations, les valeurs seuil diffèrent parfois. Ont également été analysés le taux d'accessibilité du service, le caractère supportable ou non des coûts que l'inclusion de la prestation dans le service universel entraînerait ainsi que la présence

d'avantages sociaux clairement identifiables. Le tableau ci-après donne un aperçu des critères d'admission utilisés.

Tableau 2 : Critères d'admission

N°	Critères	Description / valeur seuil
1	Il n'est pas souhaitable de renoncer au service. Le service présente un caractère tutélaire.	Ce critère est rempli si la majeure partie de la population a clairement besoin du service et que celui-ci revêt un caractère tutélaire. L'intérêt de l'Etat réside dans le fait que ce service permet aux consommateurs de participer à la vie sociale et économique. Il s'agit aussi d'éviter que les personnes plus démunies ou les clients non rentables (p. ex. dans les régions périphériques) ne puissent accéder à des prestations essentielles.
2	Le taux de pénétration du service est élevé.	Une prestation admise dans le service universel doit être déjà bien implantée sur le marché. Il faut également que la plupart des consommateurs qui ont la possibilité d'y accéder en fasse véritablement usage. La valeur seuil s'élève à 60%.
3	Le service est largement accessible.	Il ne suffit pas qu'un service soit beaucoup utilisé; il doit aussi être accessible à la grande majorité des consommateurs. La valeur seuil est de 70% des abonnés.
4	Les coûts sont supportables.	Le financement du service universel repose sur le principe du subventionnement croisé : une majorité d'utilisateurs paie pour une minorité, afin que celle-ci puisse aussi bénéficier du service à des prix abordables. Les coûts de mise à disposition du service doivent toutefois rester supportables, également pour éviter des effets négatifs sur le plan économique.
5	Il existe des avantages sociaux clairs.	L'admission d'une prestation dans le service universel doit procurer des avantages sociaux clairement identifiables. Il faut aussi que ceux-ci, pour autant que l'on puisse les quantifier, puissent compenser les coûts générés par une admission.
6	La concurrence fait défaut au niveau de l'offre du service.	En situation de concurrence, les prix s'orientent en fonction des coûts et les offres correspondent aux besoins des usagers. Mais la concurrence ne garantit pas toujours que chacun pourra avoir accès à la consommation d'un service donné. En tant qu'instrument de politique sociale, le service universel se doit de mettre à la disposition de tous une offre de base comparable. Ainsi, l'admission d'une prestation dans le service universel se justifie lorsqu'il n'existe qu'un seul fournisseur sur le marché.
7	Aucune alternative au service n'existe sur le marché.	Ce critère porte sur la possibilité de recourir à des solutions de substitution, notamment les diverses technologies permettant aux consommateurs d'accéder à un service (concurrence intermodale). S'il n'existe aucun substitut, le critère est rempli.
8	La neutralité technologique est donnée.	Une prestation relevant du service universel devrait être neutre du point de vue technique, afin de ne pas entraver l'évolution de la technologie et des produits correspondants. Si tel est le cas, le critère d'admission est rempli.

L'analyse menée sur la base de ces critères entraîne l'admission dans le service universel des trois prestations suivantes :

- raccordement fixe à large bande,
- service de relais des SMS pour les malentendants,
- extension des services d'annuaires et de commutation aux personnes à mobilité réduite.

Les explications ci-dessous ne portent que sur ces trois admissions.

3.3.2 Raccordement à large bande

a Analyse du marché

Cablecom, le principal exploitant de réseaux câblés en Suisse, lançait sa première offre commerciale de raccordements à large bande en 1998; trois ans plus tard, Swisscom lui emboîtait le pas avec des produits ADSL. Depuis lors, le nombre de raccordements a augmenté de manière fulgurante, au point que la pénétration du service s'élevait à 17% de la population fin 2004. Fin 2002, la technologie ADSL avait rattrapé son retard par rapport aux réseaux câblés, qu'elle a même ensuite devancé. Fin 2004, le 1,282 million de raccordements à large bande en exploitation se composaient de 802 000 raccordements ADSL et de 480 000 raccordements par modem câble. Swisscom a commercialisé à lui seul, sous la marque Bluewin, plus de 60% de tous les raccordements ADSL, de manière comparable à Cablecom, qui exploite 59% de tous les raccordements à large bande par le réseau câblé. Outre Bluewin, quelque 25 autres fournisseurs sont présents sur le marché en tant que revendeurs. Tous les fournisseurs de services ADSL, y compris Bluewin, proposent le même produit basé sur l'offre de gros de Swisscom Fixnet.

Environ 98% de tous les ménages peuvent bénéficier d'un raccordement ADSL. Le petit pourcentage restant ne peut en disposer soit parce que les centrales locales ne sont pas équipées en conséquence, soit parce que le raccordement comporte des éléments de réseau non compatibles avec la technologie xDSL, ou encore parce que la distance entre le ménage et la centrale est trop importante.

Hormis Cablecom, quelque 40 autres petits et moyens exploitants de réseaux câblés proposent à leurs clients des raccordements à large bande avec la technologie CATV. En juin 2005, environ 2,5 millions des 2,79 millions de raccordements au réseau câblé étaient compatibles avec l'internet, ce qui signifie une desserte de plus de 80% des ménages.

Jusqu'à ce jour, les raccordements à large bande basés sur d'autres technologies n'ont pas réalisé de percée en Suisse.

b Analyse selon les critères d'admission

Le résultat de l'analyse réalisée en fonction des critères d'admission s'avère contrasté. Considérons tout d'abord le critère permettant de déterminer s'il n'est pas souhaitable de renoncer au service et si celui-ci revêt un caractère tutélaire. Le succès de l'internet en Suisse se manifeste notamment dans le fait qu'une majorité de la population utilise ce média à diverses fins comme la recherche d'informations, la communication et le téléchargement de données. Il ne faut cependant pas oublier qu'il est nécessaire de disposer d'un raccordement muni d'une largeur de bande suffisante pour obtenir ces services. C'est en ce sens qu'il convient d'interpréter l'actuel art. 19, al. 1, let. a, OST, selon lequel le raccordement téléphonique doit autoriser des débits de données raisonnables pour permettre l'accès à

l'internet. Bien que les termes juridiques vagues de "débits de données raisonnables" n'aient pas été explicités jusqu'ici, les raccordements RNIS semblent satisfaire les besoins de la société.

Le raccordement à large bande est un outil personnel qui dépend du choix de vie du consommateur et de son besoin d'être en phase avec son époque. Ce besoin peut s'avérer être une nécessité pour de nombreuses entreprises (PME), pour lesquelles l'internet et les services associés sont indispensables. Ces caractéristiques de quasi "universalité" ne permettent cependant pas de considérer actuellement le service comme entièrement tutélaire. Le service de raccordement à large bande est un confort et pas encore un service essentiel qui exclurait totalement de la vie économique et sociale celui qui ne pourrait pas y recourir. On peut affirmer que le critère est actuellement partiellement rempli. Il faut toutefois relever que la situation peut évoluer rapidement, jusqu'à satisfaire complètement au critère.

Fin 2004, avec 17% de la population et 40% des ménages, le taux de pénétration du service était insuffisant pour atteindre la valeur seuil de 60%, nécessaire pour remplir ce critère. Cependant, les raccordements à large bande allant probablement supplanter durablement les raccordements à bande étroite, la pénétration du service pourrait atteindre la valeur seuil de 60% au cours de la prochaine période de concession déjà.

Mi-2005, plus de 98% de la population pouvaient accéder au service. Comme mentionné plus haut, seul un petit nombre de raccordements téléphoniques de Swisscom ne sont pas compatibles avec la large bande et quelques centrales locales non équipées pour l'ADSL. Le critère de large accessibilité du service est donc rempli.

Le fait que, en comparaison internationale, le raccordement à large bande soit largement accessible en Suisse pourrait donner l'impression que l'admission de cette prestation dans le service universel entraînerait des coûts relativement faibles, et donc supportables. Si elle est assortie d'une obligation de desservir tout le territoire, il faudrait toutefois rendre de 90 000 à 100 000 raccordements – selon la demande – compatibles avec la transmission de données à large bande. A relever que ces raccordements ne se trouvent pas exclusivement dans des régions périphériques, mais qu'ils sont répartis dans toute la Suisse. Swisscom chiffre à plusieurs centaines de millions de francs les investissements à consentir pour aménager une offre ADSL standard couvrant l'ensemble du pays. Ces investissements se composant presque entièrement de frais fixes, leur volume ne dépend que fort peu du nombre de clients qui utiliseront effectivement un accès à large bande. En revanche, le volume des investissements dépend dans une large mesure des modalités de l'obligation, notamment de la capacité de transmission du raccordement à large bande. Si celle-ci est fixée à 200 kbit/s seulement au lieu des 600 kbit/s actuels, l'on peut recourir aux réseaux GSM/EDGE ou UMTS existants. La technologie BWA (WiMax) permettrait d'assurer une desserte à large bande vraisemblablement plus avantageuse, mais il faudrait encore attribuer au concessionnaire du service universel les fréquences BWA nécessaires. Avec cette solution, le volume des investissements s'élèverait à quelques centaines de millions de francs. D'autres économies pourraient être réalisées en développant la téléphonie vocale par IP. Comme pour le raccordement téléphonique aujourd'hui, il faudrait prévoir une réglementation spécifique pour le raccordement à large bande situé hors des zones habitées. Dans le cas du scénario le plus avantageux, Swisscom estime le volume d'investissements à une centaine de millions de francs. Les coûts d'une desserte à large bande couvrant tout le territoire sont donc considérables et ne peuvent guère être qualifiés de supportables. En ce sens, le critère n'est pas rempli.

Par rapport à la situation actuelle, une inclusion du raccordement à large bande dans le service universel n'entraînerait des avantages sociaux que partiellement identifiables. On peut

affirmer que la disponibilité de raccordements à large bande dans toute la Suisse permettra à la société de l'information de se développer. De même, il est important pour les PME, qui constituent la colonne vertébrale de l'économie suisse, de pouvoir bénéficier d'une liaison à large bande à des prix abordables. Bien que ces avantages n'apparaissent pas encore au grand jour, l'on peut supposer qu'ils gagneront en importance au fur et à mesure que notre société évoluera vers une société de la connaissance où la production, la transformation et la diffusion d'informations joueront un rôle de premier plan.

Les deux grands exploitants d'infrastructures, Swisscom et Cablecom, se livrent aujourd'hui déjà une certaine concurrence. L'introduction prévue du dégroupage de la boucle locale et l'apparition de nouvelles technologies comme le BWA pourraient améliorer la situation. En outre, les nombreux revendeurs du produit ADSL de Swisscom stimulent la concurrence. On peut donc partir du principe que le critère de manque de concurrence n'est pas rempli.

L'existence d'offres alternatives dépend de l'usage que les clients font du raccordement à large bande. Le GPRS ou un accès Internet à bande étroite par liaison commutée permettent également d'envoyer des courriels et de consulter l'horaire des CFF, mais pas d'accéder à une application à large bande comme la vidéo sur demande – une offre qui n'a d'autre substitut qu'une visite à la vidéothèque la plus proche. Force est de constater qu'avec la propagation des applications à large bande, les solutions de substitution deviennent moins nombreuses. Etant donné que l'accès à l'internet est aujourd'hui avant tout utilisé pour des applications se contentant d'une transmission de donnée à bande étroite, le critère du manque d'alternatives n'est que partiellement rempli.

Le raccordement à large bande étant défini de manière technologiquement neutre, ce critère est satisfait.

c **Conclusions**

L'analyse basée sur les critères d'admission a révélé qu'il existe autant de raisons plaidant en faveur d'une admission que de motifs allant à l'encontre d'une intégration du raccordement fixe à large bande dans le service universel. Afin d'obtenir un résultat définitif, il s'agit de procéder à une pondération. Le Conseil fédéral prend notamment en considération le développement futur de la technologie d'accès à large bande. La hausse attendue de la demande en raccordements Internet à large bande, les avantages sociaux toujours plus importants et l'apparition d'applications ne fonctionnant qu'avec un raccordement Internet à large bande sont autant d'arguments en faveur d'une inclusion de ce dernier dans le service universel. Même si ces avantages sont difficilement quantifiables en termes monétaires, ils l'emportent, selon le Conseil fédéral, sur les coûts découlant de l'aménagement des infrastructures et sur les distorsions de concurrence. Il convient d'atténuer ces inconvénients en définissant les services de manière adéquate, en particulier sur le plan des débits de transmission et de l'obligation de couverture géographique.

3.3.3 Service de relais des SMS pour les malentendants

a **Définition du service**

Le service de relais des SMS est un service offert par la fondation Procom pour les malentendants et les sourds. Le service de relais transmet le contenu d'un SMS envoyé par une personne malentendante à son destinataire, que ce dernier utilise un appareil téléphonique classique, un téléphonescripteur ou même un télécopieur. Voici un exemple de message envoyé au numéro du service Procom : "Heidi Meier. Appel à Franz Meier, n° 044 329 45 67

: manqué le train, arrive une heure plus tard". Tous les SMS compréhensibles sont adressés en quelques minutes à leur destinataire et l'auteur reçoit une confirmation dès que le message est transmis.

b Analyse selon les critères d'admission

Si l'on considère que l'un des objectifs du service universel est de favoriser la participation à la vie sociale et économique des usagers, notamment des personnes présentant un risque d'exclusion en raison de leurs caractéristiques personnelles, l'inclusion, dans la concession de service universel, d'un service de relais des SMS à l'intention des personnes malentendantes ne peut être qu'encouragée. La mise à disposition d'une possibilité supplémentaire de communiquer contribuera à l'intégration des personnes souffrant d'un handicap auditif. De plus, ce service peut également se révéler extrêmement utile dans des situations d'urgence, la plupart des centrales d'alarme ne pouvant être jointes par SMS. Ce service revêt indéniablement un caractère tutélaire.

En ce qui concerne la pénétration du service, Procom a transmis 1 989 SMS durant les dix premiers mois de 2005. Par rapport aux 3 000 malentendants enregistrés chez Procom (état au 31 décembre 2003), on obtient une pénétration du service clairement en deçà de la valeur seuil de 60%. Le poids de ce critère doit cependant être relativisé dans le contexte d'un service s'adressant à une minorité de personnes ayant des besoins particuliers.

Le service est à la disposition de toutes les personnes qui remplissent les conditions d'enregistrement de Procom, c'est-à-dire 100% du public cible. Les investissements nécessaires en vue d'une intégration dans le service universel et les frais d'exploitation additionnels sont faibles. Les malentendants et les sourds disposent de peu de moyens pour communiquer entre eux. Cette nouvelle possibilité aurait donc des avantages sociaux clairement identifiables pour la société. En outre, il n'y a pas de concurrence, puisque ce service est offert exclusivement par Procom.

Les deux autres moyens principaux de communication dont disposent les malentendants – la centrale téléphonique (service de transcription) et le courrier électronique – ne constituent pas encore de véritables solutions de rechange aux SMS envoyés depuis les téléphones portables, étant donné que ces solutions ne sont accessibles que depuis des emplacements fixes. Le service est neutre sur le plan technologique car l'envoi et la réception des SMS ne relèvent pas obligatoirement de la téléphonie mobile. En effet, il est possible aujourd'hui d'effectuer ces opérations depuis un raccordement fixe ou par l'internet (courriel).

c Conclusions

Il n'est pas souhaitable de renoncer au service, lequel revêt un caractère tutélaire évident. Cet élément, ajouté aux avantages sociaux clairement identifiables, justifie une admission dans le service universel. Si l'on considère que les investissements et les coûts opérationnels supplémentaires qu'entraînera l'inclusion de cette nouvelle prestation dans le service universel seront marginaux, le bilan coûts / avantages est très largement positif.

3.3.4 Service d'annuaires et de commutation pour les personnes souffrant d'un handicap

a Définition du service

Le service d'annuaires et de commutation actuellement défini dans le service universel n'est prévu que pour les malvoyants. Les usagers reçoivent le renseignement souhaité par le

numéro 1145 et peuvent être connectés au numéro désiré en appuyant sur une touche ou en donnant un ordre vocal.

b ***Analyse selon les critères d'admission***

Il s'agit de savoir si l'on ne pourrait pas étendre ce service à des personnes souffrant d'autres handicaps, notamment les personnes à mobilité réduite pour qui il est difficile, voire impossible, de composer manuellement un numéro de téléphone.

Ce service est clairement nécessaire et revêt un caractère tutélaire important, puisque qu'il favorise une meilleure intégration sociale et économique des personnes à mobilité réduite.

En 2003, 398 553 liaisons ont été commutées pour 13 089 malvoyants, à savoir environ 30 communications par usager. En regard du petit nombre d'utilisateurs, la pénétration du service est jugée suffisante.

Le concessionnaire du service universel est tenu de garantir ce service aux malvoyants, une offre qu'il a d'ailleurs déjà étendue de son plein gré aux personnes souffrant d'autres handicaps. Pour bénéficier du service, les personnes souffrant d'un handicap doivent s'annoncer au concessionnaire par le biais de leur association, de leur centre de consultation ou de leur médecin. Le service est à la disposition aussi bien des malvoyants que de toutes les personnes à mobilité réduite.

Il n'existe pas de données précises sur les coûts. Toutefois, Swisscom évalue à quelque trois millions de francs les coûts générés par la fourniture du service aux malvoyants. On peut donc supposer que les frais supplémentaires découlant de l'extension du service à d'autres groupes de personnes handicapées sont supportables.

La mise à disposition de nouvelles possibilités de communication pour les personnes handicapées facilite leur intégration et accroît leur autonomie. Ce service constitue ainsi un avantage social clairement identifiable pour la société.

Tant Swisscom qu'Orange proposent des services d'annuaires et de commutation pour les malvoyants. Cependant, seul Swisscom offre cette prestation à d'autres groupes de personnes handicapées, raison pour laquelle le critère du manque de concurrence est rempli.

Il n'existe aucune solution de remplacement valable.

Le service est disponible à partir de n'importe quel raccordement téléphonique. Il est donc technologiquement neutre.

c ***Conclusions***

Une nette majorité des critères plaide en faveur d'une extension du service d'annuaires et de commutation à d'autres groupes de personnes handicapées à mobilité réduite. La pénétration du marché n'atteint certes pas la valeur fixée, mais le poids de ce critère doit être relativisé dans le contexte d'un service s'adressant à des personnes handicapées. Pour ces raisons, le service d'annuaires et de commutation pour les malvoyants offert dans le cadre du service universel doit être étendu à d'autres groupes de personnes handicapées à mobilité réduite.

4 Autres services ayant une portée politique particulière

4.1 Introduction

Quatre services ont fait l'objet d'un examen approfondi en raison de leur portée politique particulière. Ainsi, les postes téléphoniques payants publics et les communications par télécopie pourraient être supprimés du service universel. Le raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles et la mise à disposition de services vidéo à l'intention des malentendants sont en revanche des candidats potentiellement intéressants. L'analyse repose sur les mêmes critères que ceux expliqués au chapitre 3. Ses résultats sont présentés dans les pages suivantes.

4.2 Postes téléphoniques payants publics

a Analyse du marché

Seul fournisseur dans ce domaine en Suisse, Swisscom exploite un total d'environ 8 500 postes téléphoniques publics, dont 4 879 sont des postes téléphoniques payants publics découlant des obligations de la concession de service universel. Chaque commune politique a droit à au moins un poste téléphonique payant public, mais 256 communes ont renoncé à ce droit ou ne l'ont jamais fait valoir. Ces dernières années, des postes téléphoniques payants publics relevant de l'obligation de service universel n'ont été supprimés que dans certains cas particuliers, notamment lors de la transformation de routes ou de places, ou suite à la fermeture de bureaux de poste. Par conséquent, leur nombre n'a baissé que de 20 unités depuis le 1^{er} janvier 2003.

Le nombre des communications établies depuis les postes téléphoniques publics tend à diminuer : 111 millions en 1998, 64 millions en 2003. Il en va de même du volume total des communications qui, selon une estimation de Swisscom, a passé de 260 millions de minutes en 2000 à 210 millions de minutes en 2005. La durée moyenne des appels a augmenté : 2,2 minutes en 1998 contre 3,55 minutes en 2004. Swisscom attribue cette hausse à une utilisation accrue des cartes téléphoniques (calling cards) qui, une fois la liaison établie, permettent d'effectuer plusieurs communications l'une après l'autre. Selon Swisscom, la diminution du trafic découle du recours plus systématique aux téléphones portables, de la baisse du nombre de requérants d'asile et d'une meilleure itinérance pour les touristes étrangers.

b Evaluation sur la base des critères d'exclusion

Les postes téléphoniques publics restent nécessaires pour certains groupes de personnes et méritent donc protection. Ils sont importants notamment pour les personnes qui n'ont pas de raccordement au réseau fixe ou pour les jeunes qui cherchent de l'aide, par exemple lorsqu'ils souhaitent appeler le 147 (ligne d'aide aux enfants et aux jeunes) tout en conservant leur anonymat.

Par contre, la pénétration insuffisante du service plaide pour la suppression de cette prestation du service universel. En effet, le nombre de minutes des communications réalisées à partir de postes téléphoniques publics correspond à environ un pour cent du volume total du réseau fixe. A cela s'ajoute une utilisation du service en léger recul.

L'absence complète de concurrence justifie, quant à elle, le maintien des postes téléphoniques publics dans le service universel. En outre, il est peu probable que d'autres fournisseurs décident de desservir une région, ou toute la Suisse, en postes téléphoniques publics.

Avec une desserte de 99,7% de la population, la téléphonie mobile constitue aujourd'hui une solution de substitution aux postes téléphoniques publics. Seuls quelques emplacements où sont installés des postes téléphoniques publics dans les régions périphériques pourraient ne pas être couverts par la téléphonie mobile. A l'heure actuelle, l'utilisation du téléphone mobile est si répandue que, en cas d'urgence, l'utilisateur aura probablement recours à son téléphone portable plutôt qu'à postes téléphoniques publics. En raison de leur accès limité, les postes téléphoniques privés ne sont pas considérés comme des solutions de substitution valables. A noter enfin que les postes téléphoniques publics continueront à être exploités aux emplacements rentables, même si la prestation est supprimée du service universel.

En ce qui concerne le critère de la neutralité technologique, il convient de préciser que les postes téléphoniques publics de l'avenir pourraient, grâce à la VoIP, garantir tous les services et fonctions qu'ils fournissent actuellement. Le cycle de vie de ce service n'est pas lié au cycle de vie de la technologie employée aujourd'hui (raccordement au réseau fixe, commutation de lignes). Une suppression ne s'impose donc pas pour des raisons relatives à la neutralité technologique.

c *Conclusions*

D'un point de vue économique (pénétration insuffisante du service, existence de solutions de remplacement), il n'est pas justifié de maintenir la prestation dans le service universel. Néanmoins, les postes téléphoniques payants publics méritent encore protection, puisqu'ils constituent parfois la seule possibilité d'effectuer un appel d'urgence et qu'ils permettent aux jeunes de recourir (anonymement) à une aide par téléphone. Il faut rappeler également qu'une suppression toucherait des groupes sociaux en situation de précarité. Pour ces raisons, la prestation est maintenue dans le service universel.

4.3 Communications par télécopie

a *Définition du service*

La communication par télécopie est un service dérivé de la téléphonie vocale qui permet de reproduire à distance des documents via le réseau téléphonique. Ce service fonctionne avec la plupart des raccordements téléphoniques, pour autant que la qualité du canal vocal soit suffisante. Les nouvelles formes de communication par télécopie ne nécessitent toutefois pas toujours un raccordement au réseau avec canal vocal; les boîtes vocales des usagers de téléphonie mobile disposent par exemple d'une fonction spéciale permettant de dévier les télécopies entrantes vers une adresse de messagerie électronique.

b *Analyse selon les critères d'exclusion*

Même si elle ne dispose pas de ce service, la majorité de la population n'est pas pour autant exclue de la vie sociale et économique.

Il est difficile d'évaluer la pénétration du service, étant donné qu'il n'existe aucun chiffre fiable sur son utilisation. Des évaluations réalisées sur la base des inscriptions dans l'annuaire téléphonique et du nombre d'appareils vendus indiquent une pénétration relativement faible, et en baisse constante, de 16% (calculée sur la base du nombre de raccordements téléphoniques), une valeur qui se situe juste en dessous de la valeur seuil de 20%.

La concurrence entre les fournisseurs est suffisante. Les communications par télécopie peuvent être effectuées à partir de presque tous les raccordements téléphoniques. Certains raccordements équipés de services "Voice over IP" ne se prêtent guère à la télécopie, mais il existe des services VoIP de qualité avec lesquels la télécopie fonctionne bien.

Des techniques de substitution sont disponibles sur le marché, puisqu'un courriel permet de transmettre des documents électroniques de tout genre. En d'autres termes, la communication par télécopie peut être remplacée par le service de messagerie électronique (courriel). A l'heure actuelle, la plupart des documents existent en format électronique. A défaut, il est possible de scanner les documents sur papier et de les envoyer par courriel.

La télécopie a encore une certaine importance pour les PME et les hôtels qui l'utilisent encore fréquemment dans leurs relations commerciales. Par ailleurs, il s'avère important pour les autorités de police de bénéficier d'une palette aussi vaste que possible de moyens de communication assurant une certaine sécurité. Dans cette perspective, les communications par télécopie auraient l'avantage de constituer une alternative en cas de défection des réseaux informatiques. A cela s'ajoute l'aspect de coopération policière qui n'est pas à négliger, puisque bon nombre d'unités policières suisses et étrangères ont recours à ce moyen de communication.

Presque chaque raccordement téléphonique permet de transmettre des communications par télécopie. Si tel n'est pas le cas, il existe des fonctions d'adaptation permettant de faire le lien avec d'autres technologies pour la transmission de télécopies (cf. téléphonie mobile et Internet). Le service peut donc être qualifié de neutre du point de vue technologique.

c Conclusions

L'érosion constatée dans l'utilisation du service, la disponibilité dans tout le pays de nombreuses offres concurrentielles et la possibilité de recourir à des substituts plaident en faveur d'une suppression du service de communication par télécopie du service universel. Toutefois, cette prestation mérite d'être conservée dans la mesure où elle répond encore aux besoins d'un certain nombre de PME et d'hôtels ainsi qu'à ceux de la police.

4.4 Raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles

a Analyse du marché

Pour l'essentiel, trois opérateurs se partagent le marché suisse de la téléphonie mobile, avec cependant un poids très inégal. En effet, à la fin de l'année 2004, Swisscom Mobile détenait 62,1% de parts de marché, mesurées en nombre d'abonnés, contre 18,9% pour Sunrise et 18,1% pour Orange. Le solde, qui se montait à 0,9%, est détenu principalement par Tele2.

Tous fournisseurs confondus, il existe plusieurs dizaines d'offres différentes sur le marché, la délimitation principale se situant entre les offres prépayées – qui représentaient 39,7% du marché à la fin 2004 – et les offres donnant lieu au paiement d'un abonnement mensuel. Mis à part ce critère important de différenciation, les opérateurs modèlent leurs produits "postpaid" en fonction des variables suivantes : âge, gratuité des SMS ou nombre de SMS inclus dans l'abonnement, nombre de minutes comprises dans l'abonnement. Quant aux tarifs pour la téléphonie, ils varient non seulement en fonction du produit mais également selon l'heure à laquelle l'utilisateur téléphone, (tarif normal, tarif réduit, tarif de nuit ou du week-end), la destination de l'appel (sur le réseau fixe ou le réseau mobile, sur le réseau mobile de l'opérateur ou sur un autre réseau mobile), le volume consommé (rabais de quantité). En ce qui concerne les cartes prépayées, il existe également des différences tarifaires selon que la carte est rechargée par cartes de crédit ou non. Si l'on ajoute le fait que les opérateurs subventionnent les terminaux, on comprendra qu'il est difficile de présenter les prix qui prévalent sur le marché et de procéder à des comparaisons de coûts, tant au niveau du

raccordement au sens strict qu'à celui de l'utilisation. On signalera cependant que l'utilisation d'un raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles est plutôt onéreuse dans notre pays. Les comparaisons effectuées dans le cadre de l'extrait du 10^{ème} rapport d'implémentation de l'Union européenne étendu à la Suisse attestent de ce phénomène⁶. Il convient néanmoins de considérer que la commercialisation, en septembre dernier, d'offres de téléphonie mobile avantageuses notamment de la part de la Migros et de la Coop aura vraisemblablement pour effet de dynamiser un peu le marché.

Depuis l'entrée en vigueur de la libéralisation, les services de communications mobiles sont devenus un véritable marché de masse. Ainsi, à la fin 2004, le taux de pénétration se montait à 85,4% de la population contre 23,8% fin 1998⁷. En 2000, le nombre de raccordements sur réseaux mobiles a dépassé pour la première fois le nombre de raccordements téléphoniques sur réseaux fixes.

Conséquence logique, l'utilisation des raccordements sur réseaux mobiles a crû considérablement, le nombre de millions de communications passant de 1 661 fin 1999 à 3 956 fin 2003. Fait intéressant, le nombre et la durée des communications sur réseaux mobiles restent cependant bien en deçà des valeurs enregistrées pour les communications sur réseaux fixes, malgré l'écrasante supériorité numérique des raccordements sur réseaux mobiles. Pour l'année 2003, le nombre d'appels à partir des réseaux mobiles ne représentait que 41,6% du total des appels enregistrés en Suisse et leur durée n'était que de 20,8% (soit 5 151 millions de minutes par rapport à un total de 24 720)⁸. Ainsi, la durée d'une communication moyenne est généralement deux fois moindre sur les réseaux mobiles que sur les réseaux fixes. Les usagers utilisent donc les réseaux mobiles de manière différente, ce qui indiquerait que les services offerts par ce biais ne sont pas seulement substituables à ceux fournis par les réseaux fixes mais également complémentaires.

b Evaluation sur la base des critères d'admission

Avant d'examiner le raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles sur la base des critères d'admission retenus, quelques remarques générales s'imposent. Comme présenté ci-dessus, le marché de la téléphonie mobile a connu un développement spectaculaire depuis sa libéralisation en 1998. Les prix ont chuté, la pénétration du service a atteint des hauteurs inimaginables et les réseaux des trois grands opérateurs couvrent presque l'ensemble du territoire. Même si le marché de la téléphonie mobile ne fonctionne pas toujours de façon irréprochable en raison de sa structure oligopolistique, la population suisse bénéficie de nombreux services à prix abordables. Si, d'un point de vue politique, les résultats du marché devaient s'avérer insatisfaisants, notons qu'ils pourraient être corrigés grâce aux outils de politique de la concurrence disponibles. Le recours au service universel en tant qu'instrument de politique sociale n'est toutefois pas approprié (voir chiffre 2.2). En outre, l'intégration du raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles dans le service universel entraverait le bon fonctionnement du marché. En effet, la loi en vigueur prévoit l'octroi d'une seule concession, comprenant l'ensemble des services, laquelle devrait en l'occurrence être octroyée à l'entreprise Swisscom en tant qu'unique candidate possible. Si, en plus, un prix plafond ne couvrant pas les coûts devait être fixé, incitant ainsi le concessionnaire du service universel à faire valoir son droit à l'indemnisation du coût total net, d'importantes distorsions concurrentielles surgiraient. En effet, Sunrise et Orange devraient alimenter le fonds du service universel afin de cofinancer les bas prix pratiqués par leur concurrent direct.

⁶ Cf.: <http://www.bakom.ch/fr/telekommunikation/marktanalysen/generell/index.html>.

⁷ Source : OFCOM, Statistiques des télécommunications, Evolution jusqu'au 31.12.2004 pour certains indicateurs, Recueil de sources diverses, Bienne, mai 2005, tableau 2.2.1, p. 9.

⁸ Source : OFCOM, Statistique des télécommunications 2003, Bienne, juin 2005, tableau SFM1, p. 34.

L'évaluation du raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles à l'aide des critères d'admission donne un tableau contrasté. Certes, le taux de pénétration élevé (85%) et l'accessibilité presque totale du service remplissent les critères mesurables. D'un autre côté, le service ne revêt pas un caractère absolument essentiel et l'on pourrait y renoncer. La téléphonie mobile constitue bien évidemment un moyen de communication important dans la vie professionnelle de certains usagers; pour beaucoup d'autres, elle est en revanche plutôt une commodité dont il est possible de se passer en prenant quelques dispositions.

A l'heure actuelle, une admission du raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles dans le service universel n'entraînerait aucun avantage clairement identifiable pour la collectivité. Elle ne rendrait pas les gens plus atteignable, ni ne faciliterait le recours au service d'urgence.

Les coûts d'une admission dans le service universel devraient être supportables étant donné que les investissements dans l'aménagement des réseaux de téléphonie mobile ont déjà été en grande partie réalisés. Il en irait toutefois autrement si l'actuelle couverture territoriale du réseau était jugée insuffisante d'un point de vue politique et que le concessionnaire du service universel devait être amené à développer encore son réseau.

Trois opérateurs se partagent le marché de la téléphonie mobile, ce qui favorise une certaine concurrence. L'arrivée de Coop et de Migros fin septembre 2005 a dynamisé le marché et entraîné une baisse des tarifs à la minute dont les consommateurs ont profité directement.

En revanche, l'absence de toute solution de remplacement plaide en faveur d'une admission du raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles dans le service universel. En effet, aucun autre service ne permet aux usagers d'effectuer et de recevoir des appels partout et en tout temps.

Quant au critère de la neutralité technologique, il va partiellement à l'encontre d'une admission. Pour évaluer ce critère, il convient de déterminer si la mobilité doit être considérée comme une propriété inhérente à un service ou à la technologie employée. En effet, la neutralité technologique n'est donnée que dans le premier cas, vu que les services mobiles peuvent aussi passer par d'autres technologies.

c Conclusions

Depuis la libéralisation, le marché de la téléphonie mobile a évolué de manière positive. L'offre en services est diversifiée et les prix peuvent être qualifiés d'abordables. Cette situation se reflète par une pénétration du service très élevée, également en comparaison internationale. Si les résultats du marché devaient toutefois s'avérer insatisfaisants d'un point de vue politique, il existe des instruments plus efficaces et plus adéquats que le service universel, lesquels n'entraveraient pas le bon fonctionnement du marché, mais au contraire l'encourageraient. On songe ici notamment au droit de la concurrence et à la possibilité d'intégrer des dispositions sur l'accès aux réseaux dans les prochaines concessions.

Si l'on ajoute à ces considérations le fait que la plupart des critères ne sont pas remplis, force est de conclure qu'il faut renoncer à introduire le raccordement à bande étroite sur réseaux mobiles dans le service universel.

4.5 Services vidéo pour malentendants (langue des signes)

a Analyse du marché

On teste actuellement des systèmes de vidéotéléphonie qui permettent de communiquer dans la langue des signes et qui sont adaptés aux besoins des personnes handicapées. Les sourds et les malentendants, notamment, peuvent utiliser ces systèmes pour téléphoner, s'ils maîtrisent

la langue des signes. Pour que celle-ci soit compréhensible par vidéotéléphonie, la fréquence de répétition de l'image doit être suffisamment élevée et un raccordement Internet à large bande avec une capacité bidirectionnelle minimale de transmission de données de 250 kbit/s est nécessaire. L'offre standard pour un raccordement à large bande de 600/100 kbit/s asymétriques proposée à l'heure actuelle ne suffit pas à garantir le bon fonctionnement du service.

b *Evaluation sur la base des critères d'admission*

Les personnes sourdes et malentendantes communiquent de plus en plus par messages courts (SMS), une forme de communication qui, contrairement à d'autres plus directes, dissimule les handicaps. Un service de vidéotéléphonie permettrait aux personnes qui parlent et lisent la langue des signes de communiquer plus rapidement. Jusqu'à ce jour, ce type de services n'a pas réussi à s'imposer sur le marché, malgré les nombreuses offres disponibles, principalement en raison de l'absence de normes homogènes et de l'atteinte à la vie privée (transmission d'images vidéo). En outre, les systèmes de téléphonie vidéo les plus fréquemment utilisés ne répondent pas aux exigences posées par la langue des signes (écran trop petit, fréquence de répétition de l'image trop faible). De plus, les éventuels bénéficiaires sont très peu nombreux. La fondation d'aide à la communication pour sourds (Procom) propose certes un service d'interprètes en langue des signes, mais les personnes formées ne sont pas assez nombreuses pour répondre aux besoins de manière satisfaisante. A court terme, il serait donc difficile de mettre sur pied un système d'interprétation par vidéotéléphonie accessible à large échelle.

c *Conclusions*

L'évaluation des critères est claire : les services de téléphonie vidéo utilisés se basent sur des normes non homogènes et ne sont pas assez utilisés, même par les personnes handicapées. Seules seraient avantagées les personnes sachant communiquer directement dans la langue des signes. Le service ne recueillerait pas l'adhésion des personnes handicapées. De plus, le souhait d'améliorer la communication entre handicapés et non handicapés ne peut guère se réaliser s'il n'y a pas suffisamment d'interprètes formés en langue des signes.

5 Nouvelle composition du service universel

Le chapitre 3 ci-dessus développe les analyses qui ont mené à la suppression ou à l'admission d'un service. Le tableau 3 ci-après présente un aperçu du nouveau contenu du service universel, le tableau 4 les prestations qui ont été supprimées.

Tableau 3 : Nouvelle composition du service universel

Prestations	Remarques
Service téléphonique public	Prestation existante
Communications par télécopie	Prestation existante
Service additionnel : informations de taxation	Prestation existante
Service additionnel : blocage des communications sortantes	Prestation existante
Appels d'urgence	Prestation existante
Service de transmission de données	Prestation existante

Postes téléphoniques payants publics	Prestation existante
Service de transcription pour malentendants	Prestation existante
Services de commutation par SMS pour les malentendants	Nouvelle prestation
Service d'annuaires et de commutation pour les malvoyants	Prestation existante
Service d'annuaires et de commutation pour d'autres personnes handicapées	Nouvelle prestation
Raccordement au réseau, bande étroite	Prestation existante
Raccordement au réseau, large bande	Nouvelle prestation
Inscription dans l'annuaire	Prestation existante

Tableau 4 : Prestations supprimées du service universel

Service additionnel : renseignements sur les appels abusifs	Obligation pour tous les FST
Service additionnel : suppression de l'identification de la ligne appelante	Obligation pour tous les FST
Service additionnel : justificatif des taxes	Obligation pour tous les FST
Service additionnel : déviation des appels	Prestation supprimée
Accès aux services d'annuaires	Prestation supprimée

6 Le service universel dans l'Union européenne

En 2002, l'Union européenne a édicté une nouvelle directive sur le service universel⁹ qui va beaucoup plus loin que l'actuelle concession de service universel en Suisse, notamment en matière de protection des consommateurs. Elle contient par exemple des prescriptions sur les contrats conclus entre les fournisseurs et les clients finaux. En outre, elle diffère considérablement de la solution suisse quant au contrôle des coûts nets. Alors que, dans l'UE, le régulateur doit déterminer si les coûts nets invoqués constituent une charge intolérable (unfair burden) pour le fournisseur, ce pouvoir d'appréciation n'existe pas en Suisse. Ce n'est qu'en cas de charge jugée intolérable, qu'il existe un droit au dédommagement des coûts nets. Dans l'UE, le fonds consacré au dédommagement peut être financé soit par l'ensemble des fournisseurs, soit directement par l'Etat. En Suisse, la LTC prévoit un fonds alimenté par les fournisseurs de services de télécommunication au bénéfice d'une concession.

La Commission européenne est en train d'examiner dans quelle mesure il faudrait adapter le contenu du service universel à la situation actuelle. Dans cette perspective, elle a également effectué une consultation publique sur le contenu du futur service universel. L'évaluation des résultats est en cours. Le processus se base sur un document de travail élaboré par la

⁹ Voir http://europa.eu.int/information_society/policy/ecommm/info_centre/documentation/legislation/index_en.htm#dir_2002_2_2_ec

Commission¹⁰. Le débat porte essentiellement sur l'inclusion de la téléphonie mobile et du raccordement Internet à large bande.

Dans son analyse, la Commission européenne conclut que ni la téléphonie mobile, ni l'accès à large bande ne remplissent les critères d'admission. Leur intégration dans le service universel ne se justifie pas.

En ce qui concerne la téléphonie mobile, la Commission estime qu'aucun utilisateur n'est exclu de ce service et donc que personne n'est désavantagé. Elle se réfère en particulier à la situation de concurrence qui garantit l'existence d'offres variées et abordables (p. ex. les cartes à prépaiement) ainsi qu'une large diffusion du service.

La Commission renonce à intégrer l'accès à large bande dans le service universel en raison du fait que cette prestation affiche des taux de pénétration bas à l'échelon européen. Le critère dit de "la majorité des utilisateurs" n'est donc clairement pas rempli. La Commission souligne que le raccordement à large bande n'est pas encore nécessaire pour participer de manière normale à la vie sociale et que le fait de ne pouvoir y recourir n'entraîne pas de situation d'exclusion. Elle indique en outre que la diffusion de l'accès à large bande devrait être encouragée non par une admission dans le service universel, mais par la création de fonds structurels, par exemple.

7 Evolution de la demande

Afin de saisir de manière un peu plus nuancée la situation qui prévaut sur le marché suisse des télécommunications, l'OFCOM a confié à l'Institut MIS Trend, basé à Lausanne, le mandat de réaliser un sondage auprès des usagers des services de télécommunication sur réseaux fixes. Dans cette perspective, 1 005 ménages, répartis dans toute la Suisse, ont été interrogés par téléphone début juin 2005 sur leurs pratiques et leurs opinions. Lors de l'échantillonnage, une attention toute particulière a été portée aux régions périphériques¹¹ afin d'identifier d'éventuelles différences.

Relevons que les résultats, représentatifs¹², ont été désagrégés de manière à saisir d'éventuels écarts entre les régions linguistiques, entre les ménages sis dans les régions centrales ou périphériques, ou encore selon le revenu des ménages. Lorsqu'il s'agissait de demander leurs opinions aux usagers et que cela s'avérait statistiquement pertinent, MIS Trend a également établi des distinctions en fonction de l'âge, du sexe et du niveau de formation.

Si ce sondage livre une foule d'informations très utiles sur la demande des ménages suisses, l'on se contentera de présenter ici les résultats qui donnent un éclairage particulièrement intéressant sur diverses questions que l'on pourrait se poser à propos du service universel.

7.1 Types de raccordement utilisés pour téléphoner

Pour téléphoner, 80% des ménages privilégient un raccordement analogique classique contre 18% un raccordement numérique (cf. RNIS). Le solde est composé des ménages qui recourent à des technologies plus récentes telle que la téléphonie par le câble modem. En 2001, suite à

¹⁰ Le document complet se trouve à l'adresse internet suivante : http://europa.eu.int/information_society/policy/ecom/doc/info_centre/commiss_serv_doc/sec_2005_660_staff_working_document.pdf

¹¹ Par régions périphériques, on entend les régions définies selon la loi fédérale du 21 mars 1997 sur l'aide aux investissements dans les régions de montagne (LIM).

¹² L'intervalle de confiance de l'échantillon total se monte à $\pm 3.1\%$.

un sondage du même type, on apprenait que 17% des ménages utilisaient un raccordement RNIS. Ainsi, l'inclusion de la fourniture du raccordement RNIS dans le catalogue des prestations du service universel à partir de l'année 2003 ne s'est traduite par aucune augmentation significative de la demande des ménages. Compte tenu de ce constat, l'on peut conclure qu'il semble plus adéquat d'utiliser le service universel comme un filet de sécurité – garantissant à quiconque, quel que soit son statut et son lieu de résidence, l'accès à une prestation jugée essentielle à des conditions raisonnables – que comme un outil de promotion de la demande. Restent bien entendu réservées les conclusions que l'on pourrait tirer d'une éventuelle augmentation de la demande des entreprises durant la période considérée. Au niveau global néanmoins, on notera que les données statistiques relatives aux raccordements RNIS indiquent un renversement de tendance depuis 2003¹³.

A relever encore qu'il n'existe aucune différence entre les régions périphériques et les autres régions en ce qui concerne le type de raccordement utilisé pour téléphoner. En revanche, les raccordements RNIS sont plus répandus en Suisse alémanique.

7.2 Raccordements à l'internet

62% des ménages interrogés disposent d'un raccordement à l'internet. S'il n'existe aucune différence entre les régions linguistiques ou entre les régions périphériques et les autres régions, les délimitations correspondent en revanche tout à fait à ce que l'on aurait pu escompter a priori. Ainsi, les ménages disposant de ressources financières confortables et apparemment composés de gens plutôt jeunes et jouissant d'un bon niveau de formation ont proportionnellement plus souvent accès à l'internet. Les symptômes de l'existence d'un fossé numérique dans notre pays sont donc clairement perceptibles et semblent trouver leur origine bien en amont de la simple présence sur le marché d'offres performantes et novatrices permettant d'accéder à l'internet.

Parmi les ménages n'ayant pas accès à l'internet, seule une minorité (20%) utilise l'internet ailleurs, par exemple au travail, et 81% ne songent pas à l'installer dans les six prochains mois. Le solde, soit 4%, est composé des indécis. Les raisons les plus fréquemment invoquées pour expliquer cette attitude sont l'absence d'intérêt pour l'internet (63%) et le fait que le ménage ne dispose pas d'un PC (18%).

En ce qui concerne les ménages utilisant l'internet, relevons que 53% y accèdent par un raccordement "dial up" (raccordements analogiques et RNIS) et 45% par l'intermédiaire d'un raccordement à large bande (raccordements ADSL et par câble modem). Fait intéressant, les ménages des régions périphériques sont proportionnellement plus nombreux à utiliser un raccordement à large bande, ce qui pourrait attester du fait que l'internet est employé comme un moyen de compenser les éventuels désagréments liés à l'éloignement du centre et des principales fonctions qu'il assume. En ce sens, l'internet serait un expédient permettant de contourner les obstacles liés à la distance.

7.3 Degré de satisfaction quant à la qualité et aux prix

Quoiqu'on puisse observer de légères différences selon le type de prestations considérées, notons que l'immense majorité des usagers est extrêmement satisfaite de la qualité des prestations fournies. Ainsi, 98% des sondés sont très satisfaits ou plutôt satisfaits des services de téléphonie fixe, 90% partagent le même avis pour les prestations de téléphonie mobile et

¹³ Entre 2003 et 2004, le nombre de lignes d'accès RNIS a chuté de 0,3 %. Source : OFCOM, Statistiques des télécommunications, Evolution jusqu'au 31.12.2004 pour certains indicateurs, Recueil de sources diverses, Bienne, mai 2005, p. 6.

87% pour l'accès à l'internet, tout type de raccordements confondu. Ce constat est d'autant plus réjouissant que le sondage démontre l'importance que les ménages suisses attribuent à la qualité en général.

En revanche, la situation est un peu plus nuancée en ce qui concerne le prix des prestations, notamment du point de vue des raccordements et des communications du réseau fixe vers les réseaux mobiles. Ainsi, 67% des personnes sondées estiment que le prix du raccordement analogique est très cher ou assez cher. Elles sont 77% à partager la même opinion sur le prix du raccordement RNIS et 65% sur le prix du raccordement à large bande.

En ce qui concerne les prix des communications du réseau fixe vers les réseaux mobiles, relevons que les résultats doivent être considérés avec une extrême circonspection puisque le sondage s'est déroulé en juin et que, dans le courant de l'été, deux opérateurs de téléphonie mobile ont diminué le prix de terminaison des communications dans leur réseau.

Les résultats détaillés sont présentés dans le tableau ci-dessous. Notons que le total d'une ligne n'est pas toujours strictement équivalent à 100% en raison notamment des arrondissements.

Tableau 5 : Appréciation du prix des prestations fournies sur réseaux fixes

	Très cher	Assez cher	Pas vraiment cher	Pas cher du tout
Raccordement analogique	22%	45%	30%	2%
Raccordement RNIS	24%	53%	23%	1%
Raccordement à large bande	15%	50%	32%	3%
Communications vers les réseaux mobiles	51%	38%	10%	1%
Communications internationales	18%	36%	40%	5%
Surf sur l'internet par "dial up"	11%	24%	58%	7%
Communications nationales	7%	26%	57%	11%

Sans présager de ce que recouvre exactement la notion de "prix abordable" telle que mentionnée dans l'art. 1 LTC, ces résultats suggèrent que les consommateurs seraient très peu enclins à accepter une augmentation du prix des prestations et ce pour quelle que raison que ce soit, qu'il s'agisse de procéder à un rééquilibrage tarifaire afin que les prix reflètent les coûts de manière plus adéquate ou de répercuter sur les prestations dont la demande est la moins élastique les éventuels coûts non couverts du service universel.

7.4 Entreprise titulaire de la concession de service universel

Le sondage se conclut avec quelques questions concernant plus spécifiquement la concession de service universel. On apprend ainsi que 48% des personnes interrogées savent que Swisscom est titulaire de cette concession. En revanche, 45% des sondés citent un autre fournisseur de services de télécommunication présent sur le marché suisse et 8% n'ont aucune idée sur la personnalité du concessionnaire du service universel. Fait intéressant, les catégories de population que le service universel est supposé protéger le plus – soit les personnes qui vivent dans les régions excentrées ou celles qui sont les moins formées et

présentent les revenus les plus modestes, et sont donc susceptibles d'être moins rentables que les autres parce qu'elles dépensent a priori moins d'argent pour leurs services de télécommunication – sont les plus ignorantes du fait que c'est Swisscom qui assure aujourd'hui le service universel. En outre, le fait que presque la moitié des personnes interrogées se soient trompées révèle une certaine méconnaissance des fonctions assurées par la législation et la régulation, ainsi qu'une confusion quant au rôle exact joué par les différents opérateurs évoluant sur le marché suisse des télécommunications.

7.5 Postes téléphoniques payants publics

La fréquence d'utilisation des postes téléphoniques payants publics a également fait l'objet d'une question. On apprend ainsi que 57% des sondés n'utilisent jamais un téléphone public et 26% très rarement. A l'opposé, 3% des personnes interrogées recourent à ce type de commodité au moins une fois par semaine, 5% une fois par mois et 9% dans un intervalle de deux à six mois. La conclusion est que seule une minorité, soit 17% des personnes disposant d'un raccordement téléphonique sur réseaux fixes à la maison, se sert activement d'un téléphone public. Cette baisse de fréquentation s'explique bien entendu par la forte croissance de la téléphonie mobile enregistrée au cours de ces dernières années. De ces résultats, l'on peut présumer que la catégorie de personnes qui fréquentent le plus assidûment les postes téléphoniques payants publics est composée pour l'essentiel de touristes et de personnes fraîchement immigrées. Il doit également exister un certain nombre de résidents qui ne possèdent ni téléphone à la maison¹⁴ ni téléphone portable et qui utilisent exclusivement les postes téléphoniques payants publics, mais l'on ne dispose malheureusement d'aucune indication qui nous permettrait d'appréhender l'ampleur du phénomène. Enfin, si 52% des sondés trouvent que la taxe de base pour l'utilisation des postes téléphoniques payants publics n'est pas chère du tout ou pas vraiment chère, 48% estiment en revanche qu'elle est assez chère ou très chère. Les avis sont donc très partagés.

8 Aperçu des principales modifications d'ordonnance

L'étendue des prestations du service universel doit être adaptée dans la perspective de l'attribution de la concession de service universel valable à partir de janvier 2008. L'art. 19, al. 1, OST dresse la liste des prestations du service universel alors que le raccordement est maintenant défini aux art. 20, 21 et 22 OST. En dépit de cette dissociation purement intellectuelle, la fourniture de raccordements reste toujours sujette à la fixation de prix plafonds. Avec l'introduction d'un nouveau raccordement à large bande, trois types de raccordement doivent maintenant être offerts au choix de l'abonné. Le premier doit comprendre un canal vocal et un numéro de téléphone. Le deuxième inclut deux canaux vocaux et trois numéros de téléphone. Ces deux raccordements doivent permettre la transmission de données par bande étroite. Le troisième raccordement doit comprendre un canal vocal et un numéro de téléphone et permettre l'utilisation de l'internet avec la large bande. Dans ce dernier cas, l'accès Internet est compris. Les trois raccordements comprennent en outre une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public. Les fonctionnalités du premier raccordement correspondent à celles prévues par le raccordement analogique actuel,

¹⁴ Selon des recherches effectuées au Royaume Uni, 7% des usagers résidentiels n'auraient pas accès à un raccordement sur réseaux fixes à la maison. Si 2% de ces personnes envisagent de se raccorder, 3% en revanche ne le souhaitent pas du tout, et ce pour des motifs volontaires. Enfin, 2% des personnes interrogées ne disposent pas d'un tel accès, invoquant pour cela des raisons financières. Source : Ofcom, Consumers and the communications market : where we are now, London, May 2005, p. 19.

les fonctionnalités du deuxième raccordement sont similaires à celles du raccordement RNIS, et les fonctionnalités du troisième raccordement doivent être comparables à celles d'un raccordement ADSL 600/100. Le nouvel art. 21, al. 1^{bis}, OST a pour but de mettre les frais inhérents à un changement de technologies à la charge du concessionnaire. L'obligation de fournir des services de communication de données permettant l'accès à l'internet se trouve maintenant à l'art. 19, al. 1, let. c^{bis}, OST. Par ailleurs, l'obligation relative à la fourniture d'un service de renseignements sur les annuaires est abandonnée.

Dans la mesure où l'obligation de fournir certains services additionnels est déjà prévue pour tous les fournisseurs de services de télécommunication dans d'autres dispositions d'ordonnance, les renseignements sur les appels abusifs, la suppression de l'identification de la ligne appelante et la mise à disposition d'un extrait de taxes (ou facture détaillée) ne font plus partie des services additionnels prescrit à l'art. 19, al. 1, OST. L'art. 60, al. 2, OST a cependant été modifié pour que les données de facturation puissent être exigées de manière permanente et automatique à l'occasion de chaque facture. Le service additionnel "justificatif de taxes" est rebaptisé "informations de taxation". Ce service, défini à l'art. 22a OST, a pour but de donner aux utilisateurs la possibilité d'obtenir des informations sur le coût des communications, soit directement au moyen d'un compteur, soit au plus tard 15 minutes après la communication. Le titre et le contenu de l'art. 32 OST sont modifiés en conséquence. L'obligation de fournir le service additionnel de déviation des appels est en outre supprimée.

Le service de transcription pour malentendants est complété par un service de relais des messages courts (SMS) et le service d'annuaires et de commutation pour malvoyants est étendu aux personnes à mobilité réduite souffrant de handicaps d'une gravité telle que la simple composition d'un numéro de téléphone est impossible.

Les prix plafonds concernant les raccordements traditionnels n'ont pas été modifiés. En revanche, un nouveau prix plafond de 69 francs, hors TVA, a été prévu pour la mise à disposition d'un raccordement à large bande incluant l'utilisation de l'internet et l'accès au service téléphonique public. Pour tenir compte de la baisse générale des prix des communications, le prix plafond pour les communications nationales est revu à la baisse et porté à 7,5 centimes la minute (hors TVA). Les prix plafonds pour le tarif réduit et le tarif de nuit sont quant à eux supprimés. La possibilité d'arrondir aux 10 centimes supérieurs le montant facturé pour chaque communication est maintenue.

En outre, seul le prix des communications établies depuis un poste téléphonique public en direction d'un raccordement mobile doit correspondre au prix exigé pour les autres abonnés. Le prix d'une communication établie depuis un poste téléphonique public en direction du réseau fixe ne doit plus correspondre au prix appliqué pour les autres abonnés du service téléphonique public. Néanmoins, dans le cas des appels émis à destination de la Suisse depuis les postes téléphoniques payants publics, c'est le prix plafond pour les communications nationales, fixé à 7,5 centimes la minute hors TVA, qui s'applique.

Les articles relatifs au financement du service universel sont également modifiés. La rémunération de l'avance, par le concessionnaire, de la contribution à l'investissement est maintenant calculée au taux en vigueur pour les obligations de la Confédération et non plus au taux du marché (art. 33, al. 5, OST). De plus, aucune contribution ne sera versée si le concessionnaire ne livre pas, dans les douze mois, les informations requises pour établir le montant de la contribution à l'investissement (art. 33, al. 7, OST). Le nouvel art. 34, al. 5, OST permet de combler une lacune dans le cas où des redevances de concession resteraient impayées.

Explications relatives à la modification de l'OST

1 Chapitre 2 : Service universel

1.1 Section 1 : Concession de service universel

Art. 16 Octroi de la concession

Art. 16, al. 5

En vertu de l'art. 33, al. 4, c'est à l'autorité concédante qu'il appartient de fixer le montant de la contribution sur la base du coût effectif. Cette disposition s'applique dans tous les cas, que le concessionnaire du service universel se soit porté candidat ou qu'il ait été désigné par l'autorité concédante. Dans cette perspective, il est redondant de préciser ici qu'il incombe à l'autorité concédante de fixer le montant de la contribution lorsqu'elle se voit dans l'obligation de désigner un concessionnaire. En revanche, il peut être utile de préciser que si le concessionnaire devait subir un coût effectif en assumant les obligations du service universel, il pourra demander une contribution. La détermination de cette contribution reposera sur les dispositions prévues à l'art. 33.

Art. 17 Contribution à l'investissement

Art. 17, al. 2

En définissant le coût total net comme étant la différence entre le coût net supporté par l'entreprise qui fournit le service universel et celui qu'elle devrait supporter si elle ne le fournissait, le législateur a manqué de précision. En effet, si l'on se réfère à l'art. 18, on constate que le coût total net équivaut à la somme des coûts nets établis pour chaque prestation, déduction faite de l'évaluation monétaire des avantages immatériels. Si l'on avait voulu être rigoureux, il aurait donc fallu introduire cette notion. On relèvera cependant que la vocation de ce second alinéa n'était pas d'entrer dans le détail du calcul du coût net – l'art. 18 y pourvoit en effet – mais de préciser que les frais non couverts du service universel correspondent à des coûts qui pourraient être évités. Dans cette optique et afin d'éviter toute confusion, il est donc préférable d'utiliser le terme générique de coût. En résumé, cette précision a pour unique objectif de clarifier la formulation et ne modifie en rien l'approche adoptée.

Art. 18 Calcul du coût total net

Art. 18, al. 1, let. b

La proposition de modification vise à traduire plus fidèlement le texte allemand. Ainsi, le verbe "évaluer" est remplacé par le verbe "calculer" et la formulation "en tenant compte" laisse la place à l'expression "sur la base de".

Art. 18, al. 3

L'art. 18 ne s'applique pas seulement au calcul du coût total net du service universel dans la perspective du dépôt d'une candidature suite à l'appel d'offres public mais également lors de l'évaluation du coût effectif supporté par le fournisseur de services de télécommunication s'étant vu attribué la concession de service universel (cf. art. 33). Il était donc erroné de ne mentionner que le seul candidat et c'est la raison pour laquelle une formulation plus générale est proposée.

1.2 Section 2 : Obligations du concessionnaire du service universel

Art. 19 Prestations du service universel

Le concessionnaire du service universel doit pouvoir poursuivre sans entraves son développement en fonction des progrès technologiques, en particulier dans les nouvelles technologies de raccordement au réseau. Les obligations relevant des prestations du service universel contenues dans l'art. 19, al. 1, let. a, sont maintenant réparties dans les catégories de prestations suivantes :

- service téléphonique public : transmission vocale en temps réel permettant d'effectuer et de recevoir des appels téléphoniques nationaux et internationaux ainsi que des communications par télécopie;
- service de transmission de données : possibilité entre autres d'accéder à un fournisseur de services internet avec une certaine capacité de transmission de données;
- raccordement : types de raccordements pour la fourniture de points fixes de terminaison du réseau.

Ces définitions respectent le principe de totale neutralité technologique.

Art. 19, al. 1, let. a

L'art. 19, al. 1, let. a, a pour vocation essentielle de définir ce qu'est le service téléphonique public. Celui-ci consiste dans la possibilité qui est conférée à l'utilisateur de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux.

L'obligation pour le concessionnaire de fournir un raccordement adéquat est transférée à l'art. 20, al. 2. Il en va de même du droit de l'abonné à bénéficier d'une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public.

Quant à l'obligation d'assurer un service de transmission de données, elle fait désormais l'objet de la nouvelle lettre c^{bis} du présent alinéa.

Art. 19, al. 1, let. b

On relèvera que trois services additionnels sont retirés du service universel dans la mesure où leur fourniture est déjà prescrite par d'autres dispositions de l'ordonnance.

Ainsi, la possibilité pour un abonné de se renseigner sur des appels abusifs est déjà prévue à l'art. 60, al. 3, OST. Précisions que cette disposition s'applique à tous les fournisseurs de services de télécommunication.

La suppression de l'identification de la ligne appelante est quant à elle prescrite à l'art. 61 OST. Cette disposition s'applique à tous les fournisseurs de services de télécommunication, à la condition toutefois que la fourniture du service soit techniquement possible à des conditions raisonnables.

La mise à disposition d'un extrait de taxes, ou facturation détaillée, est prévue à l'art. 60, al. 2, OST. Cette disposition concerne également tous les fournisseurs de services de télécommunication. Il convient cependant de la compléter pour que les abonnés puissent demander une facturation détaillée de manière permanente à l'occasion de l'établissement de chaque facture.

Suite à l'analyse qui a été réalisée (cf. 3.2.2.2 du rapport intitulé "Rapport sur la modification de l'OST relatives au service universel"), l'obligation qui consiste à fournir un service de déviation des appels est supprimée du service universel.

Il apparaît en effet que le service de déviation des appels, même s'il est très utile, ne revêt pas une importance telle que sa fourniture doit être garantie par une intervention réglementaire. Ceci est d'autant moins nécessaire que nombre d'opérateurs présents sur le marché offrent divers services de déviation des appels à des conditions raisonnables et ce sans jamais y avoir été contraints. Enfin, même s'il n'existe pas d'alternatives parfaitement substituables permettant de satisfaire le besoin rempli par la déviation des appels, le développement de la téléphonie mobile, de la VoIP et de l'Internet offrent aux individus la possibilité de rester atteignables s'ils le souhaitent.

Enfin, signalons que le service qui consiste à fournir un justificatif des taxes change de nom pour s'appeler désormais "informations de taxation". L'obligation qui incombe au concessionnaire du service universel est précisée dans le nouvel art. 22a.

Art. 19, al. 1, let. c^{bis}

Le service de transmission de données pour la connexion à l'internet est désormais séparé du service téléphonique (let. c^{bis}).

Avec l'utilisation toujours plus répandue de l'internet, les connexions à ce média s'effectuent de plus en plus sans passer par le réseau téléphonique. L'accès à l'internet par la transmission de données via le canal vocal est remplacé de plus en plus souvent par la fourniture directe d'une prise réseau avec connexion à l'internet au point de terminaison du réseau.

Les débits de données du service de transmission dépendent du raccordement utilisé. Afin de respecter la neutralité technologique dans ce domaine également, aucune valeur n'est indiquée au niveau de l'ordonnance. Pour des raisons de compatibilité rétroactive, les définitions de l'interface et du débit de données au point de terminaison du réseau s'appuient sur la capacité des raccordements du réseau existants. Les autres spécifications sont définies dans les prescriptions techniques et administratives relatives au point de terminaison du réseau.

Art. 19, al. 1, let. d

La fourniture de prestations d'annuaires tels qu'un service de renseignements sur les annuaires ou l'accès électronique aux inscriptions des abonnés au service téléphonique public (par exemple via Internet) constitue un marché en soi qui répond entièrement aux besoins des consommateurs. L'obligation de fournir de telles prestations dans le cadre de la concession de service universel ne se justifie donc plus et est supprimée. En effet, le marché subvient déjà entièrement aux besoins des consommateurs et ceci en dépit des contraintes réglementaires qui pèsent sur les

fournisseurs de prestations d'annuaires, en particulier sur ceux qui désirent offrir leurs prestations par le biais d'un service de renseignements atteignable au moyen d'un numéro court (18xy).

A cet égard, on relèvera que les conditions d'attribution des numéros 18xy sont strictes et répondent aux exigences imposées jusqu'alors dans le cadre du service universel, soit l'accessibilité des informations dans les trois langues officielles, en tout temps et à partir de n'importe quel raccordement téléphonique en Suisse. De plus, les fournisseurs de services de renseignements sur les annuaires qui offrent leurs prestations par le biais de numéros 18xy ont l'obligation d'offrir un service portant sur la totalité des inscriptions de tous les fournisseurs du service téléphonique public. L'"universalité" des annuaires pour les services offerts par le biais des numéros 18xy est donc garantie à travers les conditions d'attribution des numéros 18xy.

Attestant de l'existence d'un marché, signalons le fait que, à mi-2005, plusieurs numéros 18xy étaient opérationnels en marge du numéro traditionnel 111, encore utilisable jusqu'à fin 2006 par les opérateurs téléphoniques pour donner accès à leur propre service de renseignements sur les annuaires. Enfin, il existe en sus de nombreuses alternatives permettant de satisfaire la demande (bottins sur papier et services d'annuaires sous forme électronique notamment).

Pour plus de détails, l'on peut consulter l'analyse détaillée qui figure au point 3.2.3 du "Rapport sur la modification de l'OST relatives au service universel.

Art. 19, al. 1, let. f

La mise à disposition, 24 heures sur 24, d'un service de transcription en faveur des malentendants, y compris les appels d'urgence, continuera à faire partie du service universel car il est clair que nulle entreprise ne fournirait une telle prestation sur des bases purement commerciales.

Afin de faciliter la vie quotidienne des personnes malentendantes et de favoriser leur intégration dans la société, il a été jugé opportun, suite à une analyse détaillée (cf. point 3.3.3 du rapport sur la modification de l'OST relative au service universel) de compléter le service universel de manière à inclure un service de relais des SMS.

Le service de relais des SMS offre aux personnes malentendantes l'avantage considérable de pouvoir faire parvenir un message à une personne déterminée n'importe quand et surtout depuis n'importe où. Cela constitue donc un complément utile à l'utilisation d'un téléphonescripteur¹ ou à l'envoi d'un courriel, en particulier lorsqu'il s'agit de résoudre des questions urgentes.

La mise à disposition d'une possibilité supplémentaire de communiquer pour les personnes malentendantes permet d'améliorer leur intégration économique et sociale, ce qui est pleinement compatible avec les objectifs du service universel. Plus est, l'inclusion d'un tel service n'est pas seulement profitable pour les personnes malentendantes mais également pour tous les membres de la société qui voient ainsi leurs possibilités d'interagir étendues. La fondation procom étant seule à offrir une telle prestation, il importait donc d'assurer la pérennité de sa fourniture en l'incluant dans le service universel.

Art. 19, al. 1, let. g

L'accès au service de renseignements et de commutation prévu initialement pour les aveugles et les malvoyants est étendu à d'autres catégories de personnes souffrant d'un handicap d'une gravité telle que la simple composition d'un numéro de

¹ Un téléphonescripteur est un appareil qui permet de communiquer par écrit avec un appareil du même type via la ligne téléphonique. Il est doté d'un clavier et d'un écran et se raccorde directement à la prise téléphonique.

téléphone devient impossible (par exemple, sclérose en plaque, sclérose latérale amyotrophique, myopathie, tétraplégie, personnes sans bras).

En effet, le service de renseignements et de commutation est aussi très utile à ces personnes car il leur est souvent difficile, voire impossible, de composer un numéro de téléphone. Les seules alternatives sont alors de recourir à la mise en mémoire des numéros les plus souvent utilisés ou de demander l'aide d'une tierce personne.

L'un des objectifs du service universel étant de veiller à favoriser l'inclusion économique et sociale de tous les citoyens, et ce quelles que soient leurs caractéristiques personnelles et sociales, il n'y a dès lors pas de raisons de limiter la fourniture dudit service aux seuls malvoyants. L'analyse détaillée motivant l'inclusion de ce service dans la concession de service universel figure au point 3.3.4 du rapport sur la modification de l'OST relative au service universel.

Art. 19, al. 2

L'art. 19 comprend uniquement les prestations du service universel. L'art. 19, al. 2, qui se référait auparavant également au point de terminaison du réseau, a dû être adapté en conséquence.

Art. 20 Raccordement

L'art. 20 actuellement en vigueur oblige le concessionnaire du service universel à fournir une interface filaire analogique (raccordement analogique, PSTN) et une interface filaire numérique (RNIS) ou équivalent. La mention des technologies de raccordement existantes restreint les possibilités du concessionnaire du service universel lors du choix de la solution technique.

Il a fallu reformuler cet article afin de tenir compte de l'évolution technologique. Une définition technologiquement neutre permet au concessionnaire du service universel de recourir à de nouvelles solutions techniques, par exemple le raccordement xDSL ou le modem câble. Il est probable que certaines caractéristiques du raccordement soient supprimées au cours de la prochaine période de concession, tandis que d'autres fassent leur apparition. Ainsi, il apparaît aujourd'hui déjà que les technologies de raccordement RNIS et PSTN seront remplacées au cours de la prochaine période de concession par des systèmes de transmission numériques, basés sur le protocole internet. Les nouvelles solutions techniques devraient permettre au service universel de réaliser des économies et favoriser le développement de services novateurs offerts sur une infrastructure homogène.

Le raccordement à large bande est inclus dans les obligations du service universel. En effet, les besoins de la société et le développement de l'internet – un développement qui, avec l'apparition d'applications toujours plus performantes, exige que toutes les catégories de la population disposent d'un raccordement à large bande.

Art. 20, al. 1

Cet alinéa définit le point de terminaison du réseau d'un raccordement physique d'abonné, par lequel doivent être fournies les prestations du service universel (prestations à la prise). Il correspond à l'actuel art. 19, al. 1. Cet aménagement permet d'adapter pleinement la structure de l'ordonnance : l'art. 19 ne traite plus que des prestations du service universel; l'art 20, quant à lui, définit le raccordement pour l'accès aux prestations du service universel.

Art. 20, al. 2

L'alinéa 2 énumère les raccordements au réseau fixe avec leurs différentes caractéristiques. L'abonné peut choisir l'un ou l'autre de ces raccordements. Les types de raccordements se basent sur les caractéristiques techniques des raccordements analogiques et RNIS disponibles ainsi que sur celles des produits à large bande proposés actuellement sur le marché. Une description basée sur des caractéristi-

ques techniques garantit la neutralité technologique. L'alinéa décrit les services de télécommunication qui doivent être accessibles, mais pas la manière dont ils sont fournis.

Un canal vocal permet à un terminal vocal (téléphone ou ordinateur muni d'un logiciel correspondant) d'accéder au service téléphonique public du concessionnaire du service universel – au sens de l'art. 19, al. 1, let. a – ou d'un autre fournisseur de prestations du service universel, au choix de l'abonné (libre choix du fournisseur).

L'abonné se voit attribuer par le concessionnaire du service universel un numéro du plan de numérotation téléphonique E.164 (numéro d'appel). Ce numéro est utilisé pour l'adressage uniforme de l'abonné ou du terminal vocal.

L'abonné a droit à une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public, conformément à l'énoncé de l'art. 29.

La transmission de données par bande étroite permet de transmettre des données d'un point de terminaison du réseau à un autre à une vitesse correspondant aux capacités d'un modem en bande vocale ou d'un raccordement RNIS, soit des débits de données compris entre 15 et 128 kbit/s.

On entend par connexion par large bande la transmission de données à une vitesse minimale de 600 kbit/s dans le sens réseau-abonné et de 100 kbit/s dans le sens abonné-réseau (600/100 kbit/s), comme c'est le cas par exemple pour l'ADSL ou le modem câble.

Art. 20, al. 2, let. a

Ce raccordement correspond aux caractéristiques du raccordement analogique existant (voir l'actuel art. 20, al. 1). Il offre un canal vocal pour effectuer et recevoir des appels téléphoniques et permet la transmission de données par bande étroite. Selon la technologie utilisée, la communication vocale et la transmission de données peuvent être effectuées simultanément. L'accès à l'internet n'est pas inclus.

Art. 20, al. 2, let. b

Ce raccordement correspond aux fonctionnalités du raccordement RNIS existant (voir l'actuel art. 20, al. 2), avec deux canaux de communication pour la transmission vocale et la transmission de données par bande étroite. L'accès à l'internet n'est pas inclus.

Bien qu'il puisse disposer pour ce type de raccordement de trois numéros de téléphone, l'abonné n'a droit qu'à une seule inscription dans l'annuaire public. Il peut néanmoins, s'il le désire, indiquer les trois numéros dans l'inscription.

Art. 20, al. 2, let. c

Ce raccordement correspond aux fonctionnalités d'un raccordement ADSL ou par modem câble de catégorie standard avec une connexion à l'internet; la capacité de transmission s'élève actuellement à 600/100 kbit/s. Les détails relatifs aux caractéristiques de transmission sont réglés dans les prescriptions techniques et administratives, lesquelles peuvent être adaptées à l'évolution de la technologie.

Les autres caractéristiques de ce type de raccordement, notamment l'accès au service public de téléphonie vocale, correspondent à celles du raccordement défini à l'art 20, al. 2, let. a.

Pour conserver les coûts de l'introduction de la connexion à large bande dans le service universel dans des limites supportables, il est possible de réduire l'étendue de la prestation dans certains cas. De telles exceptions peuvent être justifiées pour des raisons techniques ou économiques ou encore lorsqu'il existe sur le marché une offre alternative à un prix abordable. Il est ainsi par exemple possible de réduire les prestations et d'offrir un débit moindre lorsque le client est trop éloigné d'une

centrale. Etant définie de manière technologiquement neutre, cette prestation peut être fournie également au moyen de technologies sans fil (UMTS/EDGE/BWA).

Art. 20, al. 3

Cet alinéa correspond mot pour mot à l'actuel art. 19, al. 2. Il a été déplacé ici en raison de la nouvelle systématique, le point de terminaison du réseau faisant partie dorénavant du raccordement.

Les spécifications au point de terminaison du réseau sont particulièrement importantes dans un modèle de raccordement technologiquement neutre. Dans le raccordement, elles relient la solution technique aux millions de terminaux qui sont déjà en service et qui seront utilisés encore durant de nombreuses années. Par conséquent, les nouvelles prescriptions techniques et administratives doivent reprendre la plupart des spécifications existantes des interfaces analogiques et RNIS. Le concessionnaire du service universel a cependant la possibilité de proposer d'autres interfaces. L'abonné ne peut par contre pas être contraint de changer d'interface, et donc de terminal. Il ne devrait opérer son choix qu'en fonction du prix et des avantages fonctionnels de la nouvelle interface.

Les spécifications au raccordement à large bande doivent être redéfinies. Pour ce faire, il faut tenir compte aussi bien de l'état actuel de la technique que de l'évolution de la technologie.

Art. 21 Point d'introduction au bâtiment

Art. 21, al. 1^{bis}

L'al. 1^{bis} est nouveau. Il a été rendu nécessaire par la reformulation de l'art. 20, lequel prévoit l'introduction de nouvelles technologies dans le cadre du service universel.

Suivant la solution technique retenue, des dépenses importantes peuvent être consenties en vue de l'adaptation de l'installation domestique. Si le concessionnaire du service universel procède de lui-même à un changement afin de profiter des avantages d'une nouvelle technologie, il ne peut pas demander à l'abonné de participer à l'investissement nécessaire, même pour l'installation domestique. On pense ici notamment au passage d'un raccordement analogique à un raccordement RNIS. Le passage à un raccordement RNIS contraint en effet l'abonné à faire changer le câblage dans son logement. Des travaux qui peuvent coûter plusieurs centaines de francs.

Par contre, si le changement de technologie découle de la commande d'un nouveau service par l'abonné, il est juste que celui-ci en supporte les coûts lui-même.

Cet alinéa a pour vocation d'améliorer la protection des consommateurs.

Art. 22a Informations de taxation (nouveau)

Les structures tarifaires devenant toujours plus complexes, l'affichage des prix des communications répond à un besoin essentiel des usagers de services de télécommunication. D'ailleurs, les statistiques indiquent une hausse de l'utilisation de cette prestation pour le service téléphonique public au cours des dernières années. L'obligation de fournir des informations de taxation est limitée aux communications relevant des prestations du service universel, notamment les communications vocales et les transmissions de données; la taxation se base sur la durée ou la quantité (temps d'établissement de la communication ou taxation liée au volume).

Le prix s'affiche généralement sur l'écran du terminal de l'abonné; il peut aussi être consulté sur un compteur séparé (anciennes installations) ou, depuis peu, sur des

comptes de tarifs en ligne. Les informations sont transmises par le fournisseur de services sous forme de données dans des protocoles de signalisation, au moyen d'impulsions de taxation ou sous forme d'annonces brèves. La facturation en ligne constitue une offre supplémentaire pour obtenir des informations de taxation. A l'avenir, d'autres possibilités techniques devraient permettre également de communiquer les tarifs.

La nouvelle formulation de l'art. 22a reprend pour l'essentiel l'actuelle obligation du concessionnaire du service public de fournir le justificatif des taxes en tant que prestation additionnelle aux services vocaux et au raccordement au réseau. Cet article tient compte du progrès technologique, aussi bien sur le plan du raccordement au réseau qu'au niveau des terminaux, et permet de transmettre l'information aussi par d'autres biais. Les informations de taxation transmises une fois la communication terminée doivent parvenir à l'abonné – ou, dans le cas de comptes en ligne, être consultable sur l'internet – au plus tard 15 minutes après la fin de la communication.

Art. 25 *Qualité du service universel*

Les changements ne concernent que les nouvelles définitions pour le service vocal et le service de transmission de données. Le terme "communication vocale" est remplacé par "service téléphonique public", celui de "communication de données" par "service de transmission de données". Le critère "temps de réponse des services de renseignements téléphoniques" a été biffé, cette prestation ne faisant désormais plus partie du service universel (cf. explications établies pour l'art. 19, al. 1, let. d).

Art. 26 *Prix plafonds*

Art. 26, al. 1, let. a

Le texte a été modifié afin de renvoyer aux nouvelles formulations adoptées pour les raccordements à l'art. 20. al. 2.

L'obligation de fournir un raccordement à large bande étant nouvellement introduite dans la concession de service universel, il importait de fixer un prix plafond afin de prévenir tout risque d'augmentation du prix pour les usagers captifs, c'est-à-dire ceux qui ne seraient pas à terme susceptibles de bénéficier d'offres alternatives sur le marché. Le prix fixé n'est autre que la somme, nette de TVA, du prix du raccordement téléphonique classique, y compris la mise à disposition d'un numéro de téléphone et une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public, tel qu'il est défini à l'art. 20, al. 2, let. a, et du prix de l'accès à l'Internet à large bande tel qu'il est exigé par l'actuel concessionnaire du service universel pour un produit ADSL 600/100. Se montant à 69 francs suisses, ce prix couvre la fourniture d'un raccordement permettant d'accéder au service téléphonique public et l'utilisation de l'Internet, sans limite de temps ou de volume transmis, à l'aide d'une connexion permanente.

Afin de bien replacer la problématique dans son contexte, on rappellera encore que la fixation d'un prix plafond n'empêche nullement le concessionnaire du service universel de demander un prix plus bas.

Art. 26, al. 1, let. b

En ce qui concerne le prix des communications nationales établies depuis les raccordements fixes en direction d'autres raccordements fixes, l'on a estimé qu'il était important de conserver un prix plafond comme filet de sécurité, et ce malgré le fait que la concurrence est bien implantée en Suisse et y a déjà déployé de nombreux

effets positifs. Preuve en est, le prix d'un appel national de trois minutes en tarif normal a baissé de 64% entre février 1998 et février 2005.

Il convient cependant d'adapter les prix plafonds afin qu'ils correspondent à l'évolution du marché. On relèvera que depuis la fixation des prix plafonds actuellement en vigueur, deux tendances ont pu être observées : la première consiste en une baisse des prix et la seconde en un processus de simplification de la structure tarifaire. Ainsi, plus aucun fournisseur présent sur le marché, à une exception près semble-t-il, n'offre un tarif de nuit pour les communications nationales.

Dans cette perspective, il a semblé opportun de ne proposer plus qu'un seul prix plafond. Pour fixer ce prix, l'on a considéré le prix, hors TVA, exigé par l'actuel concessionnaire du service universel pour une communication établie durant les heures ouvrables, prix qui a ensuite été arrondi à l'unité supérieure. Par rapport aux prix plafonds en vigueur actuellement, ce nouveau prix plafond de 7.5 centimes affiche une baisse d'environ 32% en tarif normal et d'environ 17% en tarif réduit.

Certes, l'on ne peut exclure totalement que la suppression du prix plafond pour les communications en tarif réduit n'entraîne une augmentation du prix de ces dernières. Ce risque est cependant plus théorique que réel. D'une part, le relèvement des prix aurait des effets marketing peu avantageux pour le concessionnaire du service universel. D'autre part, il devrait toujours rester aux consommateurs la possibilité de choisir un autre fournisseur, soit appel par appel soit en recourant à la présélection. La concurrence jouant, le consommateur devrait en principe être assuré d'obtenir la prestation requise au meilleur prix.

Art. 26, al. 1, let. c

Afin d'améliorer la clarté de la disposition, il a été jugé opportun de préciser que le supplément est exigible pour chaque appel.

Art. 26, al. 1, let. d

Par analogie au prix plafond fixé pour les communications nationales en direction des raccordements fixes, le prix de l'utilisation du service de transcription doit être facturé à la seconde puis peut être arrondi aux dix centimes supérieurs. Si ce changement ne modifie en rien la pratique actuelle, il permet en revanche d'améliorer la clarté de la disposition.

Art. 26, al. 2

Etant donné que l'on ne propose plus qu'un prix plafond indépendant du jour et de l'heure auxquels la communication est établie, l'al. 2 perd toute sa raison d'être et est donc abrogé.

Art. 26, al. 3

Le système de plafonnement des prix des communications depuis les postes téléphoniques payants publics a subi quelques transformations. En particulier, il a été décidé d'assouplir le lien quelque peu contraignant qui existait entre les prix exigés depuis les postes téléphoniques payants publics et ceux demandés depuis un raccordement privé. Désormais, le prix plafond d'une communication nationale depuis un poste téléphonique payant public en direction d'un raccordement fixe sera le même que celui défini à l'al. 1 let b. du présent article. Quant au prix plafond d'une communication nationale en direction d'un raccordement mobile il ne devra pas dépasser le prix standard² demandé par le concessionnaire du service universel pour une communication du même type réalisée depuis un raccordement privé. Cette disposition a pour objectif d'éviter que le concessionnaire n'augmente indûment les prix. On relèvera que l'indexation systématique des prix des communications émi-

² Par prix standard, on entend le prix normalement demandé à l'utilisateur sans que celui-ci ait souscrit à des plans tarifaires particuliers.

ses depuis un poste téléphonique payant public aux prix des communications établies depuis un raccordement privé semble de moins en moins opportune, notamment si l'on part du constat que la fourniture de prestations depuis un poste téléphonique payant public est un marché spécifique, qui satisfait des besoins différents et est soumis à d'autres contingences. Pour preuve de cette dissociation des marchés, on citera les nombreuses options tarifaires (cf. abonnements demi-tarif national, demi-tarif mini-combi et demi-tarif combi, action une heure pour un franc tous les soirs et les week-ends) qui ne peuvent être offertes qu'aux seuls usagers d'un raccordement privé.

Par ailleurs, la suppression de l'indexation automatique a pour effet indirect de supprimer les prix plafonds pour les communications internationales établies depuis un poste téléphonique payant public. Le prix des communications internationales depuis un raccordement privé n'ayant jamais fait l'objet d'un plafonnement, c'est donc désormais le même régime qui s'appliquera à toutes les communications internationales, quelle que soit leur origine. Ce changement est motivé par le fait que les clients désireux de téléphoner depuis un raccordement public ont la possibilité de recourir à différents prestataires de services en acquérant une carte prépayée et en composant un numéro 0800. La concurrence semble s'être d'ailleurs implantée de manière satisfaisante puisque, selon Swisscom, la moitié du trafic (exprimé en minutes) émis depuis les postes téléphoniques payants publics est pris en charge par des fournisseurs alternatifs. Or, on peut subodorer que l'utilisation de ces cartes prépayées se justifie tout particulièrement pour les appels à destination des pays étrangers.

Enfin, en raison de contingences techniques, il est nécessaire de laisser au concessionnaire du service universel la possibilité d'arrondir le prix des communications aux dix centimes supérieurs.

Art. 26, al. 3 bis

On rappellera que ce n'est qu'au cas où il n'est pas possible de facturer un supplément proportionnel à la durée de la communication pour l'utilisation d'un poste téléphonique payant public qu'un supplément unique de 50 centimes peut être demandé. Ce forfait remplaçant une tarification proportionnelle à la durée de l'utilisation du poste téléphonique payant public, il est bien évidemment exigible pour chaque appel réalisé.

1.3 Section 3 : Obligations du concessionnaire du service universel et des autres fournisseurs de prestations relevant du service universel

Art. 32 Transmission des informations de taxation

Toute référence au justificatif des taxes a été remplacée par l'appellation "informations de taxation" de manière à tenir compte du changement opéré à l'art. 19, al. 1, let. b., et de la nouvelle terminologie adoptée à l'art. 22a.

1.4 Section 4 : Financement du service universel

Art. 33 Détermination de la contribution à l'investissement

Art. 33, al. 5

L'échéance de la contribution à l'investissement et son financement ne concordent pas dans le temps. Le concessionnaire du service universel avance la contribution annuelle, mais il a droit au paiement des intérêts correspondants. La nouvelle formulation de l'alinéa précise le taux applicable pour la rémunération de l'avance. La référence aux obligations fédérales tient compte d'une rémunération proportionnée au risque. En outre, les taux d'intérêts des obligations fédérales de différentes échéances sont publiés périodiquement et donc facilement accessibles, ce qui renforce la transparence et la planification. Le taux applicable pour la rémunération se base d'une part sur le niveau du taux d'intérêt valable pour l'année en question. Il est fixé d'autre part en fonction de la durée nécessaire pour le calcul et la détermination de la contribution d'investissement.

Art. 33, al. 7

Une détermination rapide et néanmoins précise de la contribution d'investissement est dans l'intérêt de tous les fournisseurs, mais aussi des consommateurs. Etant donné que les redevances de concession mises à la charge de chaque fournisseur au sens de l'art. 34 se répercuteront vraisemblablement sur les prix facturés à l'abonné, ce seront finalement les consommateurs qui paieront la contribution d'investissement par le biais de prix plus élevés fixés pour des services de télécommunication. Il est donc nécessaire de connaître rapidement le montant des redevances de concession dues afin que tous les fournisseurs de services de télécommunication puissent fixer plus ou moins correctement les prix facturés aux consommateurs.

Les fournisseurs devraient constituer des provisions pour le cas où les redevances de concession, pour une année donnée, ne pourraient pas être fixées dans les délais impartis. Ils devraient de même procéder à une estimation du montant probable de la redevance de concession à verser. Cependant, ne participant pas au processus de fixation de la contribution d'investissement, ils ne disposent pas des indications nécessaires au moment de constituer des provisions. Et même s'ils avaient déjà préalablement constitué des provisions, celles-ci ne pourraient pas être adaptées assez rapidement aux exigences. Ces incertitudes pourraient avoir des effets non désirés sur la fixation des prix. Seul le concessionnaire du service universel se trouverait alors dans une position favorable. Prenant directement part à la fixation de la contribution d'investissement, il disposerait en effet d'un avantage en matière d'informations – avantage sur lequel il pourrait s'appuyer lors du processus de détermination des prix. Une telle situation pourrait distordre la concurrence inutilement.

Ces distorsions de concurrence doivent être empêchées autant que possible. Il importe de faire en sorte que la contribution d'investissement soit déterminée rapidement et que son financement soit réparti entre tous les concessionnaires concernés. D'une part, les données demandées doivent être fournies dans les délais impartis. Or elles se trouvent essentiellement auprès du concessionnaire du service universel, et il n'est guère possible de se les procurer ailleurs. D'autre part, il importe de garantir que les données fournies soient complètes et correctes et qu'elles permettent de calculer et de déterminer la contribution d'investissement conformément aux principes énumérés dans l'art. 18.

C'est précisément ce que vise l'al. 7. Il incite tous les participants à conduire et à terminer la procédure dans les délais impartis, en se concentrant sur l'objectif fixé, ce qui permettra de déterminer rapidement le montant de la contribution à l'investissement. La période de douze mois donne suffisamment de temps au concessionnaire du service universel pour justifier les coûts qu'il a effectivement supportés et faire valoir son droit au versement d'une contribution à l'investissement pour l'année précédente. Elle garantit en outre que les autres fournisseurs aient rapidement connaissance du montant exact mis à leur charge et qu'ils puissent, suivant la situation, constituer des provisions ou les adapter. De la sorte, les autres fournisseurs ont l'assurance de pouvoir fixer leurs prix correctement. Ils subissent un désavan-

tage concurrentiel moins important que si la détermination de la contribution à l'investissement s'étendait sur plusieurs années.

Art. 34 Redevances de concession de services de télécommunication

Art. 34, al. 2

La fixation d'un délai ultérieur pour la remise du chiffre d'affaires déterminant pour le calcul des redevances de concession découle d'une raison purement pratique. En effet, la plupart des concessionnaires bouclent leurs comptes annuels le 31 décembre. Les travaux de bouclement obligatoires sont achevés le plus souvent fin avril. Cas échéant, les comptes ont normalement été vérifiés par l'organe de contrôle. L'alinéa 4 du présent article conférant à l'office le droit de prévoir un système de contrôle externe destiné à vérifier l'exactitude des données fournies, on pourrait envisager que les chiffres d'affaires annoncés dans la perspective de la répartition du coût total net du service universel soient attestés par l'organe de révision propre à chaque concessionnaire. Relevons qu'un tel système aurait le mérite de la simplicité et placerait tous les concessionnaires sur pied d'égalité. En conséquence, si une contribution à l'investissement devait être demandée, les concessionnaires auraient l'obligation de communiquer à l'office les données requises au plus tard jusqu'au 30 avril de l'année suivante.

Comme aucun mécanisme de financement (cf. fonds du service universel) n'a jamais été mis sur pied jusqu'à ce jour, il a été jugé opportun de remplacer l'année 2004, initialement prévue, par l'année 2009.

Art. 34, al. 5

Au moment de l'encaissement des redevances de concession, il peut arriver que certains concessionnaires, par exemple en raison d'une faillite ou d'un retrait du marché, ne paient pas leur dû. Pour que le concessionnaire du service universel et l'office parviennent le premier à couvrir son coût total net, le second ses coûts administratifs, l'art. 34, al. 5, prévoit de reporter le montant des redevances de concession non payées sur le coût total net de la période suivante. Après expiration du délai de paiement, l'office envoie un rappel par lettre signature aux concessionnaires concernés. Ces derniers sont reconnus en défaut de paiement si la redevance n'a pas été acquittée dans le délai fixé dans le rappel. Si la redevance de concession n'a pas été versée dans un délai d'une année après la constatation du défaut de paiement, la somme impayée est additionnée au coût total net de la période suivante. Ainsi, les redevances de concession impayées sont prises en charge par les autres concessionnaires.

Le report sur la période suivante ne délie nullement de leur obligation de paiement les concessionnaires en défaut de paiement. Si, après l'expiration d'un délai d'une année après la constatation du défaut de paiement, les redevances sont entièrement ou partiellement payées après la liquidation de la masse de la faillite par exemple, cette somme est versée au fonds dévolu au service universel, puis retranchée du coût total net de la période suivante.

2 Chapitre 5 : Secret des télécommunications

Art. 60, al. 2 Données relatives au trafic et à la facturation

L'obligation pour le concessionnaire du service universel de fournir l'extrait de taxes, prévue jusqu'à présent à l'art. 19, al. 1, let b "services additionnels" est supprimée. Il s'agit en effet d'un service qui doit être offert par tous les fournisseurs de services

de télécommunication et non seulement par le concessionnaire du service universel. L'art. 45 LTC prévoit une exception au principe du secret des télécommunications en stipulant que l'utilisateur peut exiger du fournisseur de services de télécommunication qu'il lui communique les données utilisées pour la facturation des prestations, notamment les ressources d'adressage, l'heure des communications et la rémunération due. Fondé sur l'art. 45 LTC, l'art. 60 OST prévoit l'obligation pour tous les fournisseurs de services de télécommunication de fournir l'extrait de taxes. Dans la mesure où cette obligation s'applique à tous les fournisseurs de services de télécommunication, il n'est pas nécessaire de prévoir une obligation spéciale pour le concessionnaire du service universel.

L'ancienne teneur de l'art. 60 al. 2, OST pouvait être interprétée de manière restrictive dans la mesure où elle laissait penser que la possibilité d'obtenir les données de facturation n'existait qu'en cas de contestation. Or, l'art. 45, al. 1, LTC pose le principe d'une facturation détaillée et transparente permettant notamment à l'abonné d'obtenir l'indication complète des ressources d'adressage des raccordements appelés. Dans son message (FF 1996 III 1361, commentaires ad art. 44), le Conseil fédéral avait estimé qu'il paraissait justifié de donner aux usagers-abonnés les moyens permettant de se défendre, notamment en cas de contestations relatives à la facturation des prestations dues. Il a ajouté que la possibilité d'une facturation détaillée complète suscitait un grand intérêt de la part des clients des prestataires de services. De plus, la plupart des opérateurs offrent actuellement la possibilité d'obtenir automatiquement et gratuitement une facture détaillée.

Aussi, l'art. 60 al. 2, OST est modifié afin de prévoir la possibilité pour les usagers de demander à leur fournisseur de services de télécommunication qu'il leur communique, ponctuellement ou de manière permanente à l'occasion de l'établissement de chaque facture, les données utilisées pour la facturation (à savoir : les ressources d'adressage complètes des raccordements appelés ou les numéros d'appel des raccordements appelants sans les quatre derniers chiffres; la date, l'heure et la durée des communications; et la rémunération due pour chaque communication).

3 Chapitre 8 : Dispositions finales

Section 3 : Dispositions transitoires

Art. 85 Prix plafonds

Les dispositions transitoires figurant à l'art. 85 concernaient la période allant du 15 novembre 2001 au 28 mars 2002. Cette période étant révolue, il n'y a plus lieu de conserver cet article.

Art. 87 Concession de service universel

Dans la perspective de la mise au concours de la prochaine concession de service universel, il importe que les modifications de l'OST proposées ici aient été entérinées. Néanmoins, afin d'éviter toute source de confusion, il s'avère indispensable de préciser que les obligations de l'actuel concessionnaire du service universel – essentiellement mentionnées dans la section 2 du chapitre 2 de l'OST – restent inchangées durant toute la durée de la concession, soit du 1^{er} janvier 2003 au 31 décembre 2007.