

Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

Modification du ...

Projet du 08.04.2009

*Le Conseil fédéral suisse
arrête:*

I

L'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication¹ est modifiée comme suit:

Art. 3, al. 1, let. c

¹ Ne sont pas soumis à l'obligation d'annoncer:

- c. les fournisseurs dont les services de télécommunication se limitent à la diffusion de programmes sur des lignes au sens des art. 2, let. g, et 59 à 62 de la loi fédérale du 24 mars 2006 sur la radio et la télévision (LRTV)², pour autant qu'ils aient moins de 5000 clients.

Art. 4, al. 2

² Il raye de la liste les fournisseurs de services de télécommunication qui ont cessé toute activité ou qui tombent sous une des exceptions mentionnées à l'art. 3. Pour ce faire, il se base notamment sur les données que les fournisseurs lui ont communiquées à des fins statistiques.

Art. 10, al. 3

³ Les al. 1 et 2 ne s'appliquent ni aux appels vers les services à valeur ajoutée, ni aux communications vers l'étranger, ni à l'utilisation des réseaux de téléphonie mobile étrangers (itinérance internationale).

Art. 10a Tarifs d'itinérance internationale

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication mobiles informent par écrit leurs clients, au moment de la conclusion du contrat, sur les tarifs pratiqués pour l'itinérance internationale, y compris les options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix.

¹ RS 784.101.1

² RS 784.40

² Lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, ils informent leurs clients sur l'utilisation des services d'itinérance internationale et sur les coûts maximaux y relatifs, sans délai, gratuitement et de manière compréhensible.

³ Ils permettent à leurs clients de désactiver et de réactiver aisément et gratuitement cette annonce. Ils informent leurs clients de cette possibilité au moment de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année.

Art. 10b Informations sur la qualité des services

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication ayant plus de 100'000 clients évaluent en moyenne annuelle les prestations relevant du service universel qu'ils fournissent en fonction des critères de qualité suivants:

- a. délai de mise en service;
- b. taux de défaillance par année;
- c. temps de réparation;
- d. disponibilité des services;
- e. précision de la facturation;
- f. temps de réaction des services à la clientèle par téléphone.

² Ils publient les résultats de leur évaluation en ligne, de manière facilement accessible et dans la langue de l'offre.

³ L'OFCOM règle les détails techniques et définit les différents critères de qualité afin qu'ils soient facilement comparables.

Art. 15, al. 1, let. g

¹ Les prestations du service universel sont définies comme suit:

- g. annuaire et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite: l'accès, sous la forme d'un service de renseignements dans les trois langues officielles, aux données d'annuaires des clients de tous les fournisseurs de prestations relevant du service universel en Suisse, y compris les données mentionnées à l'art. 31, al. 2^{bis}, et la mise à disposition d'un service de commutation, 24 heures sur 24 (numéro 1145).

Art. 20, al. 1

¹ La ComCom définit périodiquement le nombre d'emplacements par commune où doit se trouver au moins un poste téléphonique payant public. Pour déterminer le nombre d'emplacements obligatoires par commune, elle tient compte notamment de la population, de la surface et des spécificités des communes politiques. Elle doit garantir l'installation d'au moins un poste téléphonique payant public dans chaque commune politique, à moins que cette dernière y renonce.

Art. 24, al. 2, 3 et 6

² Le coût prévisionnel doit parvenir à l'OFCOM avant le 31 juillet de l'année précédant celle pour laquelle le budget est réalisé. Pendant les deux premières années de la concession, le coût prévisionnel doit ressortir directement de l'appel d'offres.

³ Le coût effectif doit parvenir à l'OFCOM au plus tard deux mois après l'année écoulée. Le concessionnaire du service universel est tenu de livrer à l'OFCOM toutes les données nécessaires au contrôle du coût effectif.

⁶ L'OFCOM peut demander un audit relatif aux données comptables et au calcul du coût.

Titre précédant l'art. 26a

Chapitre 4

Obligations découlant de la fourniture de services spécifiques

Art. 26a Transmission de numéros d'appel

¹ Les fournisseurs du service téléphonique public s'assurent qu'un numéro d'appel valable est transmis comme numéro d'appel du raccordement appelant lors de l'établissement de la communication.

² Ils transmettent le numéro d'appel attribué au client pour le service dans le cadre duquel la communication est établie. Les autres fournisseurs de services de télécommunication intervenant dans la communication ne peuvent pas modifier les numéros d'appel transmis.

³ Les fournisseurs du service téléphonique public peuvent autoriser leurs clients à transmettre d'autres numéros d'appel pour lesquels lesdits clients possèdent un droit d'utilisation. Ils sont tenus de vérifier ce droit d'utilisation tous les 6 mois au moins.

⁴ La transmission de numéros d'appel est accompagnée d'un indicateur signalant s'ils ont été transmis par le fournisseur générant la communication ou par le client appelant.

⁵ Les fournisseurs du service téléphonique public ne sont pas autorisés à transmettre un numéro d'appel des plages 0900, 0901 et 0906 comme numéro d'appel du raccordement appelant.

Art. 30, al. 1 et 1bis

¹ Tant que, pour la transmission de la parole par le protocole Internet, l'acheminement correct des appels d'urgence n'est pas techniquement réalisable pour tous les emplacements, il ne doit être assuré que pour les appels provenant de l'emplacement principal indiqué dans le contrat. Il en va de même pour la localisation des appels d'urgence lorsque le numéro d'appel du client est transmis au sens de l'art. 26a.

^{1bis} Les fournisseurs s'assurent que les clients sont informés de ces restrictions et qu'ils confirment expressément en avoir pris connaissance. Ils leur signalent qu'ils

doivent utiliser, autant que possible, un moyen de communication plus approprié pour les appels d'urgence.

Art. 31, al. 2^{bis}, 3, 4 et 4^{bis}

^{2bis} Aux mêmes conditions de coûts, ils donnent aux fournisseurs d'un service d'établissement de liaisons vers les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire, mais qui consentent à être atteints dans le cadre d'un tel service, la possibilité d'accéder en ligne aux données suivantes:

- a. le nom et le prénom ou la raison sociale du client;
- b. son adresse complète;
- c. la ressource d'adressage par laquelle il peut être contacté.

³ Aux fins de la réalisation de leurs obligations au sens des al. 1, 2 et 2^{bis}, ils peuvent faire appel à des tiers dans le cadre d'une relation contractuelle.

⁴ Quiconque a obtenu les données d'annuaire visées aux al. 2 et 2^{bis} doit respecter leur intégrité; il ne peut en aucun cas en modifier le contenu.

^{4bis} Les fournisseurs d'un service d'établissement de liaisons ne peuvent ni publier les données mentionnées à l'al. 2^{bis} ni donner connaissance à un tiers de la ressource d'adressage par laquelle un client non inscrit dans l'annuaire peut être contacté dans le cadre d'un tel service.

Art. 34, al. 1

¹ Lorsque, dans une zone donnée, des lignes louées conformes aux normes internationales ne sont pas disponibles ou ne le sont qu'en partie malgré une demande suffisante, la ComCom peut obliger les fournisseurs de services de télécommunication à en fournir dans leur zone. Ce faisant, elle tient compte de l'infrastructure présente dans la zone en question et soumet à l'obligation le fournisseur le plus approprié.

Art. 35, al. 2

Ne concerne que le texte italien.

Art. 47, al. 3

³ Les fournisseurs de services de télécommunication informent leurs clients de l'existence de l'organe de conciliation sur chaque facture. Ils sont tenus de le faire lors de chaque recharge pour leurs clients titulaires d'un raccordement avec prépaiement des frais de communication. Chaque information doit signaler que l'organe de conciliation connaît également des différends en matière de services à valeur ajoutée.

Art. 48, al. 1

¹ L'organe de conciliation peut traiter les données personnelles concernant les parties à un litige si cela est nécessaire à l'accomplissement de sa tâche et à l'obtention

du paiement dû par les parties. Il peut conserver ces données au maximum pendant cinq ans après la fin d'une procédure de conciliation. Il est tenu de communiquer gratuitement à un nouveau délégataire ou à l'OFCOM les données personnelles qu'il détient au moment où il cesse ses activités de conciliation.

Art. 61, al. 3

Abrogé

Art. 70, al. 1, let. c et d, et al. 2

¹ Toute demande de décision en matière d'accès doit comprendre les données suivantes:

- c. le formulaire de l'OFCOM, si la demande est motivée par la position dominante de la partie intimée et que celle-ci la conteste.
- d. *abrogée*

² *Abrogé*

II

L'ordonnance du 11 décembre 1978 sur l'indication des prix³ est modifiée comme suit:

Art. 10, al. 1, let. p et q

¹ Le prix à payer effectivement pour les prestations de services offertes dans les domaines énumérés ci-après, sera indiqué en francs suisses:

- p. services de télécommunication au sens de la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications;
- q. prestations de services comme les services d'information, de conseil, de commercialisation et de répartition des frais de communication, qui sont fournies ou offertes par le biais de services de télécommunication, qu'elles soient facturées par un fournisseur de services de télécommunication ou non;

Art. 11b, al. 2

² Les taxes ne peuvent être prélevées qu'après que le consommateur a eu connaissance des informations visées à l'al. 1 et qu'il a expressément confirmé sur son installation terminale mobile qu'il acceptait l'offre.

III

La présente modification entre en vigueur le 1^{er} janvier 2010.

³ RS 942.211

....

Au nom du Conseil fédéral suisse:

Le président de la Confédération, Hans-Rudolf Merz
La chancelière de la Confédération, Corina Casanova