

Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

du 9 mars 2007 (Etat le 28 décembre 2012)

Le Conseil fédéral suisse,

vu les art. 4, al. 2 et 3, 11, al. 3, 12a, al. 1 et 2, 12b, 12c, al. 4, 12d, al. 2, 13a, al. 3, 14, al. 3, 16, al. 1, let. d, 2 et 3, 17, 19, al. 3, 21a, al. 2 et 3, 35, al. 3, 38, al. 3 et 4, 41, al. 1, 45a, al. 2, 46, 47, al. 1, 48, al. 1, 48a, 59, al. 3, 62, 64, al. 2, et 69 de la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC)¹,

arrête:

Chapitre 1 Définitions

Art. 1

Au sens de la présente ordonnance, on entend par:

- a. *utilisateur*: toute personne qui utilise les services d'un fournisseur de services de télécommunication;
- b. *client*: toute personne qui a conclu un contrat avec un fournisseur de services de télécommunication portant sur l'utilisation de ses services;
- c. *service à valeur ajoutée*: toute prestation de service fournie par le biais d'un service de télécommunication et facturée par un fournisseur de services de télécommunication en sus de services de télécommunication.

Chapitre 2 Dispositions communes sur les services de télécommunication

Art. 2 Fourniture de services de télécommunication

N'est pas réputé fournir un service de télécommunication quiconque transmet des informations:

- a. à l'intérieur d'un bâtiment;
- b. sur un bien-fonds, sur deux biens-fonds contigus ou sur deux biens-fonds opposés, séparés par une route, une rue, un chemin, une ligne ferroviaire ou un cours d'eau;

RO 2007 945

¹ RS 784.10

- c. au sein d'une entreprise, entre la société-mère et les filiales ou au sein d'un groupe;
- d. au sein des corporations de droit public et entre elles.

Art. 3 Exceptions à l'obligation d'annoncer

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

- a. les fournisseurs de services de télécommunication internationaux qui confient la terminaison de leurs liaisons en Suisse à d'autres fournisseurs ayant annoncé leurs services;
- b. les fournisseurs qui n'offrent des services de télécommunication que dans le cadre d'une concession de radiocommunication valable pendant moins d'un mois;
- c.² 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)³, pour autant qu'ils aient moins de 5000 clients.

² L'Office fédéral de la communication (OFCOM) peut exempter de l'obligation d'annoncer les fournisseurs de services de télécommunication de faible importance économique et technique destinés exclusivement à des applications scientifiques.

Art. 4 Liste des fournisseurs annoncés

¹ L'OFCOM dresse une liste des fournisseurs de services de télécommunication annoncés.

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.⁴

Art. 5 Adresse de correspondance en Suisse

Les fournisseurs de services de télécommunication obligés de s'annoncer dont le siège se trouve à l'étranger doivent indiquer une adresse de correspondance en Suisse à laquelle des communications, des citations et des décisions peuvent notamment leur être valablement notifiées.

² Introduite par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

³ RS 784.40

⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

Art. 6 Droit de raccorder une installation terminale de télécommunication

¹ Le fournisseur de services de télécommunication ne peut refuser le raccordement d'une installation terminale de télécommunication aux interfaces appropriées pour des raisons techniques lorsqu'elle est conforme aux exigences figurant à l'art. 7 de l'ordonnance du 14 juin 2002 sur les installations de télécommunication (OIT)⁵.

² L'OFCOM peut autoriser un fournisseur de services de télécommunication à refuser ou à supprimer le raccordement d'une installation terminale de télécommunication pourtant conforme aux exigences de l'art. 7 OIT, ou à cesser la fourniture du service pour cette installation, si cette dernière risque d'occasionner des perturbations radioélectriques ou une atteinte au réseau ou à son fonctionnement. Il peut également prendre d'autres mesures appropriées.

³ En cas d'urgence, le fournisseur de services de télécommunication peut immédiatement déconnecter une installation du réseau si la protection de ce dernier l'exige et si une solution de rechange peut être offerte gratuitement et sans délai à l'utilisateur. Il en informe immédiatement l'OFCOM.

Art. 7 Interfaces de réseaux de télécommunication

¹ Tout fournisseur de services de télécommunication est tenu de communiquer à l'OFCOM les types d'interfaces qu'il offre pour l'accès aux réseaux de télécommunication.

² Il doit publier des spécifications techniques précises et suffisantes de ces interfaces avant de rendre accessibles au public les services fournis par l'intermédiaire de ces interfaces. Il doit publier immédiatement les spécifications actualisées.

³ Les spécifications doivent être suffisamment détaillées pour permettre la fabrication d'installations terminales de télécommunication capables d'utiliser tous les services fournis par l'intermédiaire de l'interface correspondante.

⁴ L'OFCOM édicte les prescriptions techniques et administratives nécessaires.

Art. 8 Utilisation du spectre des fréquences

L'ordonnance du 9 mars 2007 sur la gestion des fréquences et les concessions de radiocommunication (OGC)⁶ est applicable à tout fournisseur de services de télécommunication utilisant le spectre des fréquences.

Art. 9 Places d'apprentissage

¹ Au plus tard 18 mois après l'enregistrement de l'annonce, les fournisseurs de services de télécommunication doivent fournir au moins 3 % des postes de travail sous la forme de places d'apprentissage. Les postes à temps partiel sont comptés selon le degré d'activité.

⁵ RS 784.101.2

⁶ RS 784.102.1

² Les fournisseurs peuvent remplir cette obligation en collaboration avec des tiers de la branche des télécommunications.

Art. 10 Transparence des prix

¹ Lorsque des taxes plus élevées sont facturées pour des appels entre des clients de divers fournisseurs de services de télécommunication mobiles que pour des appels entre clients d'un même fournisseur, les personnes qui appellent doivent, lors de l'établissement de la communication, en être informées gratuitement, sans publicité et de manière simple. Cela vaut également pour les appels entre divers groupes de clients d'un même fournisseur. Les fournisseurs doivent permettre à leurs clients de renoncer gratuitement à recevoir ces informations.

² S'il offre une part limitée de services de télécommunication gratuitement ou à un prix réduit, le fournisseur doit permettre au client de s'informer gratuitement de la part de services déjà utilisée ou de la part encore à disposition.

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).⁷

Art. 10a⁸ Tarifs d'itinérance internationale

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication mobiles indiquent à leurs clients, par écrit, de manière compréhensible, au moment de la conclusion du contrat, comment et où ceux-ci peuvent prendre connaissance des tarifs pratiqués et des options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix.

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

- a. appels vers la Suisse;
- b. appels entrants;
- c. appels locaux;
- d. envoi de SMS;
- e. transmission de données, y compris envoi de MMS.

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.

⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

⁸ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821). Les al. 2 et 3 entrent en vigueur le 1^{er} juil. 2010.

Art. 11 Inscription dans les annuaires

L'inscription d'un client dans les annuaires de services de télécommunication se compose au minimum:

- a. de la ressource d'adressage par laquelle le client du service de télécommunication en question peut être contacté;
- b. du nom et du prénom ou de la raison sociale du client;
- c. le cas échéant, de la rubrique sous laquelle il a décidé d'apparaître;
- d. de son adresse complète;
- e. le cas échéant, du signe distinctif lui permettant de signaler qu'il ne souhaite pas recevoir de messages publicitaires de la part de tiers et que les données le concernant ne peuvent être communiquées à des fins de prospection publicitaire directe (art. 88, al. 1);
- f. s'il s'agit de la ressource d'adressage d'un service à valeur ajoutée payant: du prix à payer, selon l'art. 13, al. 1^{bis}, de l'ordonnance du 11 décembre 1978 sur l'indication des prix (OIP)⁹.

Chapitre 3 Service universel**Section 1 Concession de service universel****Art. 12** Octroi de la concession

¹ La concession de service universel est octroyée selon certains critères.

² Tout fournisseur requérant une concession de service universel doit ajouter à son projet la planification commerciale prévue pour toute la durée de la concession ainsi que les prix et les investissements envisagés.

³ La concession de service universel est octroyée au candidat qui remplit les conditions d'octroi et qui ne demande pas de compensation financière. Lorsque plusieurs candidats remplissent les conditions sans demander de compensation financière, la concession est octroyée à celui qui satisfait le mieux aux critères utilisés pour l'évaluation qualitative.

⁴ Lorsque tous les candidats remplissant les conditions d'octroi demandent une compensation financière, celui qui propose le meilleur rapport entre les résultats de l'évaluation qualitative et le montant de la compensation requise reçoit la concession.

⁵ La Commission fédérale de la communication (ComCom) fait appel à un ou plusieurs fournisseurs de services de télécommunication pour assurer le service universel:

- a. s'il apparaît d'emblée que l'appel d'offres public ne pourra pas se dérouler dans des conditions de concurrence;
- b. si l'appel d'offres n'a suscité aucune candidature;

⁹ RS 942.211

- c. si l'appel d'offres s'est déroulé dans des conditions non concurrentielles, notamment s'il n'y a eu qu'une seule candidature;
- d. si, au terme de l'appel d'offres, aucun candidat ne satisfait aux conditions d'octroi de la concession.

⁶ Le concessionnaire désigné en vertu de l'al. 5 peut faire valoir son droit à une compensation financière.

⁷ La nouvelle concession de service universel est octroyée au plus tard six mois avant l'expiration de la concession en vigueur.

Art. 13 Compensation financière

¹ La compensation financière sert exclusivement au financement des frais non couverts du service universel.

² Les frais non couverts correspondent au coût total net du service universel. Le coût total net équivaut à la différence entre le coût supporté par l'entreprise qui fournit le service universel et celui qu'elle devrait supporter si elle ne le fournissait pas.

Art. 14 Calcul du coût total net

¹ Le coût net du service universel correspond aux dépenses consenties par un fournisseur efficace pour assurer la fourniture des prestations du service universel. Le calcul du coût net doit être établi séparément pour chaque prestation et reposer sur les principes suivants:

- a. l'estimation repose sur des bases actuelles;
- b. les coûts du réseau sont calculés sur la base des données figurant dans les comptes;
- c. la rémunération du capital utilisé pour les investissements est la rémunération usuelle dans le secteur, laquelle doit être pondérée en fonction du risque inhérent à la fourniture du service universel;
- d. la méthode d'amortissement doit tenir compte de la durée de vie des investissements, laquelle doit correspondre à leur durée de vie économique;
- e. les recettes directes et indirectes doivent être déduites des coûts.

² Le coût total net du service universel correspond à la somme des coûts nets établis séparément pour chaque prestation, déduction faite des avantages immatériels.

³ Les données utilisées pour le calcul doivent être étayées, c'est-à-dire être transparentes et provenir de sources fiables. A cette fin, les recommandations relatives à l'établissement et à la présentation des comptes (RPC), les «international accounting standards» (IAS) ou des prescriptions similaires reconnues sur le plan international s'appliquent.

Section 2 Obligations du concessionnaire du service universel

Art. 15 Prestations du service universel

¹ Les prestations du service universel sont définies comme suit:

- a. service téléphonique public: la prestation consistant à permettre aux clients de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux ainsi que des communications par télécopie;
- b. service additionnel: le blocage des communications sortantes;
- c. appels d'urgence: l'accès aux services d'appel d'urgence (numéros 112, 117, 118, 143, 144, 147);
- d. service de transmission de données;
- e. postes téléphoniques payants publics: la mise à disposition 24 heures sur 24 d'un nombre suffisant de postes téléphoniques payants publics permettant de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux, de faire, en temps réel, des appels téléphoniques internationaux et de donner accès aux services d'appel d'urgence et aux inscriptions des clients des annuaires de tous les fournisseurs de prestations relevant du service universel en Suisse dans les trois langues officielles;
- f. services pour malentendants: la mise à disposition, 24 heures sur 24, d'un service de transcription, traitant également les appels d'urgence, ainsi que d'un service de relais des messages courts (SMS);
- g.¹⁰ 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 aux 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).

² Le concessionnaire du service universel est tenu de fournir ces prestations pendant toute la durée de la concession.

³ L'OFCOM fixe les spécifications applicables aux prestations du service universel. Ces spécifications se basent sur les normes internationales harmonisées.

Art. 16 Raccordement

¹ Les prestations énumérées à l'art. 15, al. 1, doivent être fournies au moyen d'un raccordement jusqu'au point de terminaison du réseau.

² Le concessionnaire du service universel est tenu de fournir à l'intérieur des locaux d'habitation ou commerciaux du client, et au choix de ce dernier, l'un des raccordements suivants:

¹⁰ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

- a. un point fixe de terminaison du réseau, y compris un canal vocal, un numéro de téléphone et une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public, permettant la transmission de données par bande étroite;
- b. un point fixe de terminaison du réseau, y compris deux canaux vocaux, trois numéros de téléphone et une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public, permettant la transmission de données par bande étroite;
- c.¹¹ un point fixe de terminaison du réseau, y compris un canal vocal, un numéro de téléphone, une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public et la connexion à Internet garantissant un débit de transmission de 1000/100 Kbit/s; lorsque le raccordement ne permet pas de fournir une telle connexion à Internet pour des raisons techniques ou économiques et qu'il n'y a pas sur le marché une offre alternative à des conditions comparables, l'étendue des prestations peut être réduite dans des cas exceptionnels.

³ L'OFCOM fixe les spécifications applicables au point de terminaison du réseau. Ces spécifications se basent sur les normes internationales harmonisées.

Art. 17 Point d'introduction au bâtiment

¹ Le concessionnaire du service universel doit mettre à disposition les installations de télécommunication nécessaires à la fourniture des prestations du service universel jusqu'au point d'introduction au bâtiment. Il n'est pas tenu de fournir les installations domestiques.

² S'il introduit une nouvelle technologie qui exige une adaptation des installations domestiques, il assume les coûts de cette adaptation.

³ Pour la première mise à disposition des installations, le propriétaire peut choisir l'endroit où se situe le point d'introduction au bâtiment.

⁴ Pour les installations déjà mises à disposition, le concessionnaire ne peut pas exiger la modification du point d'introduction au bâtiment.

⁵ L'OFCOM peut édicter des prescriptions techniques relatives au point d'introduction au bâtiment.

Art. 18 Raccordements situés hors des zones habitées

¹ Lorsque la mise en place ou l'entretien d'un raccordement hors des zones habitées entraîne des coûts particulièrement élevés ou que la fourniture du service universel est particulièrement onéreuse, la personne qui demande le raccordement peut être obligée d'assumer une partie des coûts ou l'étendue des prestations peut être réduite.

² Le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) règle les détails.

¹¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 9 déc. 2011, en vigueur depuis le 1^{er} mars 2012 (RO 2012 367).

Art. 19 Blocage des communications sortantes

¹ Le concessionnaire du service universel doit offrir la possibilité de bloquer de manière permanente toutes les communications sortantes, moyennant le paiement d'un montant unique raisonnable et destiné à couvrir le seul coût causé par l'activation du blocage. Ce montant n'est pas exigible si le blocage est demandé à la conclusion du contrat.

² En cas de rétablissement de toutes les communications sortantes, le concessionnaire du service universel peut demander le paiement d'un montant unique raisonnable et destiné à couvrir le seul coût causé par la désactivation du blocage.

Art. 20 Emplacements des postes téléphoniques payants publics

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.¹²

² La ComCom désigne, sur proposition conjointe du concessionnaire du service universel et de l'autorité communale, le ou les emplacements exacts auxquels la commune a droit.

³ Lorsque l'autorité communale et le concessionnaire du service universel n'arrivent pas à s'entendre sur le ou les emplacements, la ComCom décide en dernier ressort.

Art. 21 Qualité du service universel

¹ Le concessionnaire du service universel évalue, en moyenne annuelle, les prestations qu'il fournit (art. 15, al. 1, et art. 16) en fonction des critères de qualité suivants:

- a. concernant les raccordements:
 1. délai de mise en service d'un raccordement,
 2. disponibilité du raccordement,
 3. taux de défaillance par raccordement et par année,
 4. temps de réparation;
- b. concernant le service téléphonique public:
 1. qualité de transmission de la parole,
 2. disponibilité du service,
 3. durée d'établissement de la communication,
 4. taux de défaillance des appels due à une surcharge du réseau ou à un défaut de ce dernier,
 5. précision de la facturation;

¹² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

- c. concernant le service de transmission de données et de communication de télécopies:
 - 1. qualité de transmission des données,
 - 2. disponibilité du service,
 - 3. précision de la facturation;
- d. concernant les autres obligations:
 - 1. temps de réponse des services connectés,
 - 2. proportion de postes téléphoniques payants publics en état de fonctionnement.

² L'OFCOM règle les détails techniques et fixe les valeurs à atteindre concernant les différents critères de qualité. Il tient compte de l'évolution de la qualité et des progrès technologiques.

³ Le concessionnaire du service universel est tenu de garantir à la ComCom l'accès aux installations de manière à ce qu'elle puisse contrôler le respect des valeurs à atteindre concernant les critères de qualité.

⁴ La ComCom peut mandater un expert indépendant afin de contrôler le respect des valeurs à atteindre concernant les critères de qualité. Les résultats de cette expertise peuvent être publiés.

Art. 22 Prix plafonds

¹ Dès le 1^{er} janvier 2008, les prix plafonds suivants (taxe sur la valeur ajoutée non comprise) sont applicables:

- a. raccordement (art. 16):
 - 1. taxe unique de 40 francs pour la mise en service du raccordement,
 - 2. 23 fr. 45 par mois pour le raccordement visé à l'art. 16, al. 2, let. a,
 - 3. 40 francs par mois pour le raccordement visé à l'art. 16, al. 2, let. b,
 - 4.¹³ 55 francs par mois pour le raccordement visé à l'art. 16, al. 2, let. c;
- b. communications nationales en direction des raccordements fixes, facturées à la seconde et arrondies aux 10 centimes supérieurs: 7,5 centimes par minute;
- c. supplément pour l'utilisation d'un poste téléphonique payant public: 19 centimes par tranche d'une minute entamée, à l'exception des appels au numéro 143 ainsi qu'au service de transcription, pour lesquels un supplément unique de 50 centimes (taxe sur la valeur ajoutée comprise) par appel est exigible;
- d. utilisation du service de transcription facturée à la seconde et arrondie aux 10 centimes supérieurs (art. 15, al. 1, let. f): 3,4 centimes par minute.

¹³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 9 déc. 2011, en vigueur depuis le 1^{er} mars 2012 (RO 2012 367).

² Si l'application, pour l'utilisation d'un poste téléphonique payant public, d'un supplément proportionnel à la durée de la communication n'est pas techniquement réalisable à des conditions raisonnables, un supplément unique de 50 centimes (taxe sur la valeur ajoutée comprise) par appel peut être exigé.

³ Le concessionnaire du service universel annonce à l'OFCOM toute modification de ses tarifs, 30 jours au moins avant son introduction.

Art. 23 Factures impayées et sûretés

¹ Si le client ne paie pas à l'échéance fixée sa facture établie pour les prestations fournies dans le cadre de la concession de service universel, le concessionnaire du service universel est tenu de lui envoyer un rappel indiquant les mesures auxquelles il s'expose.

² En cas de contestation motivée de la facture ou lorsque la facture ne porte pas sur des prestations fournies dans le cadre de la concession de service universel, le concessionnaire du service universel n'a pas le droit de bloquer le raccordement ou de résilier le contrat avant la résolution du litige.

³ Le concessionnaire du service universel peut exiger des sûretés, rémunérées au taux d'intérêt appliqué aux comptes d'épargne, si la solvabilité du client est douteuse. Le montant de ces sûretés ne peut cependant excéder la couverture du risque vraisemblable couru par le concessionnaire du service universel.

Section 3 Financement du service universel

Art. 24 Détermination de la compensation financière

¹ Le coût total net est calculé annuellement sur la base des principes mentionnés à l'art. 14.

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.¹⁴

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.¹⁵

⁴ La ComCom détermine la compensation financière sur la base du coût effectif. Les différences entre le coût prévisionnel et le coût effectif doivent être justifiées par des motifs valables pour faire l'objet d'une compensation.

¹⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

¹⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

⁵ Le concessionnaire avance la compensation financière annuelle. L'avance est rémunérée au taux d'intérêt applicable, au moment de l'indemnisation, pour les obligations fédérales portant sur une période identique ou comparable de même durée.

⁶ L'OFCOM peut demander un audit relatif aux données comptables et au calcul du coût.¹⁶

⁷ Si le concessionnaire n'a pas livré les informations requises douze mois après l'année écoulée, le droit à la compensation financière se périmé.

Art. 25 Redevances destinées au financement du service universel

¹ Le chiffre d'affaires déterminant pour le calcul de la redevance est celui qui résulte des services de télécommunication offerts sur le territoire national, déduction faite du coût des services de télécommunication achetés à des fournisseurs tiers sur le marché de gros et des services de télécommunication facturés pour le compte de tiers.

² Les fournisseurs de services de télécommunication fournissent à l'OFCOM les indications relatives au chiffre d'affaires de l'année précédente au plus tard le 30 avril, la première fois en 2009.

³ Si un fournisseur de services de télécommunication ne fournit pas les données nécessaires au calcul de la redevance, l'OFCOM fixe le montant en se basant sur le chiffre d'affaires total soumis à la taxe sur la valeur ajoutée.

⁴ L'OFCOM peut prévoir un système de contrôle externe afin de vérifier l'exactitude des données fournies par les fournisseurs de services de télécommunication.

⁵ Si les sommes dues par un fournisseur de services de télécommunication défaillant ne sont pas recouvrées dans l'année qui suit le délai fixé dans la mise en demeure, elles sont reportées sur le coût total net de l'exercice suivant cette constatation. L'obligation de paiement ne s'éteint pas avec le report. Les sommes finalement recouvrées sont versées à l'organisme chargé de gérer le mécanisme de financement et déduites du coût total net de l'exercice suivant le recouvrement.

⁶ Les fournisseurs de services de télécommunication dont le chiffre d'affaires déterminant (al. 1) est inférieur à 5 millions de francs par année sont exonérés du paiement de la redevance.

⁷ L'OFCOM édicte des prescriptions administratives sur la détermination du chiffre d'affaires et la fourniture des informations nécessaires à la répartition du coût.

Art. 26 Gestion du mécanisme de financement

¹ L'OFCOM gère le mécanisme de financement. Il peut édicter des prescriptions techniques et administratives à cet effet.

² Il publie périodiquement un rapport sur le financement du service universel.

¹⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

³ Les frais imputables à la gestion du mécanisme de financement sont couverts par les redevances destinées au financement du service universel.

Chapitre 4¹⁷

Obligations découlant de la fourniture de services spécifiques

Art. 26a¹⁸ Transmission de numéros d'appel

¹ Les fournisseurs du service téléphonique public qui établissent des liaisons s'assurent qu'au moins un numéro d'appel du plan suisse de numérotation E.164 est transmis comme numéro d'appel du raccordement appelant.

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 lors de l'établissement d'une liaison pour autant que lesdits clients puissent prouver qu'ils possèdent un droit d'utilisation. S'ils ont connaissance du fait que leurs clients transmettent des numéros d'appel sans droit d'utilisation, ils doivent prendre les mesures nécessaires pour empêcher la transmission de ces numéros.

⁴ La transmission de numéros d'appel est accompagnée d'un indicateur signalant s'ils reposent sur les données fournies par le client appelant ou sur les informations du fournisseur générant la communication et si celui-ci a vérifié les données fournies par le client.

⁵ La transmission de numéros d'appel des plages 0900, 0901 et 0906 comme numéros d'appel de raccords appelants n'est pas autorisée.

Art. 27 Accès aux services d'appels d'urgence

¹ L'accès aux services d'appels d'urgence (numéros 112, 117, 118, 143, 144 et 147) doit être assuré à partir de n'importe quel raccordement téléphonique, y compris à partir des postes téléphoniques payants publics. L'accès aux numéros 112, 117, 118, 144 et 147 doit être gratuit et possible sans utilisation d'un moyen de paiement quelconque (pièces ou cartes). Une taxe forfaitaire de 20 centimes et le supplément selon l'art. 22, al. 1, let. c, peuvent être prélevés pour le numéro 143.

² Les fournisseurs de services de télécommunication mobiles par satellite relevant du service universel auxquels des ressources d'adressage ont été attribuées par l'Union internationale des télécommunications doivent uniquement garantir, gratuitement, l'accès au numéro 112.

¹⁷ Anciennement avant l'art. 27.

¹⁸ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

Art. 28 Acheminement des appels d'urgence

Les fournisseurs du service téléphonique public doivent garantir l'acheminement des appels d'urgence vers les centrales d'alarme compétentes (numéros 112, 117, 118, 143, 144 et 147).

Art. 29 Localisation des appels d'urgence

¹ Dans la mesure où la technique choisie le permet, la localisation d'un appel doit être garantie en ligne pour les numéros 112, 117, 118 et 144. Elle doit également être garantie pour les clients qui ont choisi de ne pas s'inscrire dans un annuaire public. Sur demande, l'OFCOM peut désigner d'autres numéros destinés exclusivement aux services d'appels d'urgence de la police, des pompiers et des services sanitaires et de sauvetage, pour lesquels la localisation des appels doit être garantie. Il publie la liste de ces numéros.

² Le concessionnaire du service universel fournit, en collaboration avec les autres fournisseurs du service téléphonique public, en faveur des centrales d'alarme, un service permettant de localiser tous les clients des prestations relevant du service universel. Ce service doit également être accessible aux centrales d'alarme qui ne sont pas raccordées auprès du concessionnaire du service universel. S'il existe plusieurs concessionnaires du service universel, la ComCom peut obliger l'un d'eux à fournir le service de localisation.

³ La collaboration entre le concessionnaire du service universel et les autres fournisseurs du service téléphonique public est régie par les principes de l'alignement sur les coûts au sens de l'art. 54. Les fournisseurs du service téléphonique public supportent les coûts d'investissement et d'exploitation engendrés par la mise à disposition d'un service de localisation des appels d'urgence. Ils ne peuvent répercuter ces coûts sur les centrales d'alarme.

Art. 30 Dispositions particulières sur les appels d'urgence

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.¹⁹

^{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.²⁰

¹⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

²⁰ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

² Dans la mesure où la technique choisie le permet, les appels d'urgence dans des situations extraordinaires ne peuvent pas être interrompus par l'acheminement prioritaire des télécommunications civiles des clients chargés de remplir des tâches importantes dans de telles situations.

³ L'OFCOM peut édicter des prescriptions techniques et administratives sur l'acheminement des appels d'urgence et sur leur localisation.

Art. 31 Collecte et mise à disposition des données d'annuaire relevant du service universel

¹ Les fournisseurs de prestations relevant du service universel sont responsables de la collecte des données d'annuaire auprès de leurs clients respectifs et sont les seuls à pouvoir les modifier, sur demande de ces derniers. Ils ne sont pas tenus d'en vérifier l'exactitude mais doivent garantir qu'elles sont conformes aux indications fournies par leurs clients. Ils peuvent refuser d'inscrire dans l'annuaire ou supprimer de l'annuaire toute indication manifestement inexacte ou servant à des fins illicites.

² Ils sont tenus de fournir aux ayants droit selon l'art. 21, al. 2 et 3, LTC aussi bien l'accès en ligne que le transfert en bloc des données d'annuaire de leurs clients avec option de mises à jour au minimum quotidiennes. Ils ne peuvent facturer que les coûts relatifs à la mise à disposition effective des données, conformément à l'art. 54.

^{2bis} Aux mêmes conditions qu'à l'al. 2, ils donnent aux fournisseurs d'un service d'établissement de communications 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 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.²¹

^{2ter} Ils informent de manière claire et circonstanciée leurs clients du fait que si ceux-ci consentent à être atteints dans le cadre d'un service d'établissement de communications, les données mentionnées à l'al. 2^{bis} doivent être transmises à tout fournisseur d'un tel service qui le demande.²²

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.²³

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.²⁴

²¹ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

²² Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

²³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

²⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

^{4bis} Les fournisseurs qui ont accès aux données mentionnées à l'al. 2^{bis} ne peuvent traiter ces données que pour fournir un service d'établissement de communications. Ils ne peuvent notamment ni les publier, ni les utiliser à des fins de prospection publicitaire, ni les communiquer à des tiers.²⁵

⁵ L'OFCOM édicte les prescriptions techniques et administratives.

Art. 32 Interopérabilité

¹ Quiconque fournit une prestation relevant du service universel au sens de l'art. 15 doit assurer la capacité de communication entre les utilisateurs de cette prestation (art. 21a, al. 1, LTC). A cet effet, le fournisseur doit garantir l'interconnexion soit directement, soit indirectement. Il doit respecter les dispositions sur:

- a. la transparence de l'offre de base (art. 53, al. 1, 2 et 4);
- b. l'indication des conditions techniques et commerciales à l'égard des fournisseurs demandant l'interconnexion (art. 61);
- c. les interfaces (art. 55, al. 1 à 3).

² La procédure pour la résolution des litiges en matière d'interopérabilité est régie par analogie par les art. 70 à 74.

³ La ComCom fixe les conditions de l'interconnexion selon les principes usuels du marché et du secteur en question.

Art. 33 Services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite

¹ Les services pour malentendants, malvoyants et personnes à mobilité réduite doivent être gratuits, que les fournisseurs de prestations relevant du service universel les offrent eux-mêmes ou donnent l'accès à des services de tiers.

² Les prix des communications facturés aux malentendants, aux malvoyants et aux personnes à mobilité réduite dans le cadre de ces services doivent être non discriminatoires par rapport aux autres tarifs.

Art. 34 Lignes louées

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.²⁶

²⁵ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

²⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

² Lorsqu'une zone donnée n'est couverte par aucun fournisseur de services de télécommunication, la ComCom soumet à l'obligation le fournisseur dont l'infrastructure est la plus proche.

³ Les fournisseurs de services de télécommunication obligés de fournir des lignes louées établissent pour ces dernières une comptabilité séparée. La méthode de calcul des coûts se base sur les principes relatifs aux prestations en matière d'accès.

⁴ Les tarifs et les conditions de livraison doivent être communiqués à l'OFCOM. Celui-ci peut les publier.

⁵ L'OFCOM édicte les prescriptions techniques sur les interfaces et la qualité des services.

Chapitre 5 Services à valeur ajoutée

Art. 35 Exceptions

¹ Les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent pas aux services à valeur ajoutée fournis par l'intermédiaire des numéros du plan de numérotation E.164 de type 0800 (numéros gratuits), 084x (numéros à coûts partagés) et 0878 (numéros personnels).

² Seuls les art. 36, al. 4 et 5, 38, al. 4, 40 et 41 s'appliquent aux services à valeur ajoutée qui ne sont fournis ni au moyen d'une ressource d'adressage du plan de numérotation E.164, ni par SMS ou MMS.

Art. 36 Identification des services à valeur ajoutée

¹ Les services à valeur ajoutée doivent pouvoir être clairement reconnaissables par les utilisateurs.

² Les services à valeur ajoutée offerts par l'intermédiaire de ressources d'adressage du plan de numérotation E.164 ne peuvent être fournis que par les numéros d'appel attribués individuellement au sens des art. 24*b* à 24*i* de l'ordonnance du 6 octobre 1997 sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)²⁷ et les numéros courts au sens des art. 29 à 32 et 54, al. 7, ORAT.

³ Les services à valeur ajoutée offerts par l'intermédiaire de services SMS ou MMS ne peuvent être fournis que par les numéros courts pour services SMS et MMS au sens des art. 15*a* à 15*f* ORAT.

⁴ Les services à valeur ajoutée qui ne sont fournis ni au moyen d'une ressource d'adressage du plan de numérotation E.164, ni par SMS ou MMS doivent être clairement et expressément désignés comme tels.

⁵ Les services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique doivent faire l'objet d'une catégorie à part, clairement identifiable par le client.

²⁷ RS 784.104

Art. 37 Fournisseurs de services à valeur ajoutée

¹ Sont considérés comme fournisseurs de services à valeur ajoutée les titulaires des numéros utilisés pour la fourniture de services à valeur ajoutée au sens de l'art. 36, al. 2 et 3.

² Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont tenus d'exploiter leurs services à partir d'un siège ou d'une succursale située dans un Etat partie à la Convention du 16 septembre 1988 concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale²⁸.

Art. 38 Facturation des services à valeur ajoutée

¹ Aussi longtemps qu'ils peuvent contester la facture, les clients peuvent exiger de leur fournisseur qu'il leur communique dans une rubrique séparée, de manière ponctuelle gratuitement, ou à l'occasion de chaque facture, les données suivantes, à condition qu'elles soient utilisées pour la facturation:

- a. la ressource d'adressage par laquelle le service à valeur ajoutée est fourni, pour autant qu'elle soit disponible;
- b. la date et l'heure de la fourniture du service à valeur ajoutée;
- c. le cas échéant, la durée de la communication;
- d. la rémunération due pour le service à valeur ajoutée.

² Le fournisseur de services de télécommunication fournit les indications énumérées à l'al. 1 sur demande pour les raccordements avec prépaiement des frais de communication. La fourniture d'indications doit être gratuite oralement. Par écrit, seul un montant restreint peut être prélevé.

³ Le fournisseur de services de télécommunication est tenu d'indiquer de manière claire sur la facture le moyen d'obtenir l'identité et l'adresse du fournisseur du service à valeur ajoutée.

⁴ Lorsqu'un client conteste la facture portant sur des services à valeur ajoutée, le fournisseur de services de télécommunication ne peut pas bloquer le raccordement ou résilier le contrat pour ce motif avant la résolution du litige. Cela vaut également lorsque le service à valeur ajoutée n'est pas fourni, mais seulement offert par le biais d'un service de télécommunication. Le fournisseur de services de télécommunication peut toutefois bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée.

Art. 39 Prix plafonds des services à valeur ajoutée

¹ Ni les taxes de base ni les taxes fixes perçues pour les services à valeur ajoutée ne peuvent excéder 100 francs.

² Le prix par minute ne peut jamais excéder 10 francs.

²⁸ RS 0.275.11

³ Lorsque les services à valeur ajoutée requièrent l'inscription préalable du client et peuvent impliquer la transmission de plusieurs unités d'information, ni la taxe par unité d'information ni la somme des taxes perçues pour les unités d'information transmises par le fournisseur en l'espace d'une minute ne peuvent excéder 5 francs.

⁴ La somme de toutes les taxes (taxe de base, taxes fixes et taxes calculées en fonction du temps d'utilisation du service) ne peut pas excéder 400 francs par communication ou par inscription.

Art. 40 Blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée de type 090x ou seulement aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique (numéros 0906).

² Les fournisseurs de services de télécommunication au bénéfice d'une autorisation de gérer et d'attribuer des numéros courts pour services SMS et MMS au sens des art. 15a ss ORAT donnent à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès aux numéros courts qu'ils ont attribués pour tous les services SMS et MMS payants ou seulement pour les services SMS et MMS à caractère érotique ou pornographique. Cette possibilité doit comprendre le blocage de la réception des services SMS et MMS correspondants.

³ Les fournisseurs de services de télécommunication donnent à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des services à valeur ajoutée au sens de l'art. 35, al. 2, ou seulement aux services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique.

⁴ Ces blocages doivent pouvoir être aisément et gratuitement activés et désactivés par les clients à tout moment. Cette règle ne vaut pas pour les clients visés à l'art. 38, al. 4, 3^e phrase, et à l'art. 41.

⁵ Les fournisseurs de services de télécommunication visés aux al. 1, 2 et 3 signalent ces possibilités de blocage à leurs clients lors de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année.

Art. 41²⁹ Protection des mineurs

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication bloquent les accès suivants aussi longtemps que le client ou l'utilisateur principal est âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'ils aient pu prendre connaissance de cette information:

- a. l'accès aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique (numéros 0906);
- b. l'accès aux numéros courts pour les services SMS et MMS à caractère érotique ou pornographique;

²⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 9 déc. 2011, en vigueur depuis le 1^{er} mars 2012 (RO 2012 367).

- c. l'accès aux services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique qui ne sont fournis ni au moyen d'une ressource d'adressage du plan de numérotation E.164, ni par SMS ou MMS.

² Pour déterminer s'il y a lieu de bloquer les accès, les fournisseurs de services de télécommunication mobiles:

- a. enregistrent l'âge de l'utilisateur principal, si celui-ci est âgé de moins de 16 ans, lors de la conclusion du contrat et lors de la vente d'une nouvelle installation terminale de télécommunication;
- b. exigent, en cas de doute, la production d'un passeport ou d'une carte d'identité valables ou d'un autre document de voyage reconnu pour entrer en Suisse.

Chapitre 6 Organe de conciliation

Art. 42 Institution

¹ L'OFCOM crée un organe de conciliation ou charge un tiers (délégué) de le faire dans les 15 mois suivant l'entrée en vigueur des présentes dispositions.

² Il peut charger un délégué d'exercer la tâche incombant à l'organe de conciliation lorsque le délégué:

- a. garantit qu'il respectera le droit applicable;
- b. atteste de sa capacité à financer sur le long terme les activités de conciliation;
- c. s'engage à exercer sa tâche de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace, et s'assure en particulier que les personnes à qui il confie le soin de régler les litiges disposent des compétences professionnelles requises;
- d. garantit la transparence de son activité à l'égard de l'OFCOM et de l'ensemble de la collectivité, et s'engage en particulier à publier chaque année un rapport d'activité.

³ L'OFCOM désigne le délégué pour une durée déterminée. Il peut le faire en lançant un appel d'offres public qui n'est pas soumis aux art. 32 ss de l'ordonnance du 11 décembre 1995 sur les marchés publics³⁰.

⁴ La délégation doit revêtir la forme d'un contrat de droit administratif.

⁵ L'OFCOM approuve la nomination de la personne physique désignée en tant que personne responsable de l'organe de conciliation.

³⁰ RS 172.056.11

Art. 43 Tâche

¹ L'organe de conciliation connaît de tout différend relevant du droit civil survenant entre un client et son fournisseur de services de télécommunication ou son fournisseur de services à valeur ajoutée.

² Il exerce sa tâche de conciliation de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace. Il ne peut être soumis à aucune directive générale ou particulière concernant la solution d'un litige.

Art. 44 Règlement de procédure

¹ L'organe de conciliation se dote d'un règlement de procédure.

² Le délégataire soumet son règlement de procédure et le tarif de ses émoluments, ainsi que toute modification ultérieure, à l'approbation de l'OFCOM.

Art. 45 Principes de procédure

¹ La procédure de conciliation doit être équitable, rapide et économique pour les clients.

² Une requête en conciliation est recevable uniquement:

- a. si la partie requérante a préalablement cherché une solution auprès de l'autre partie au litige;
- b. si la requête est déposée conformément aux conditions prévues par le règlement de procédure de l'organe de conciliation;
- c. si elle n'est pas manifestement abusive;
- d. si aucun tribunal ou aucun tribunal arbitral n'a été saisi.

³ La procédure de conciliation se déroule, au choix du client, dans l'une des langues officielles de la Confédération.

⁴ L'organe de conciliation peut entreprendre toutes les démarches nécessaires à la solution d'un litige dont il est saisi. Il rend une proposition de conciliation en équité lorsque les parties ne peuvent s'entendre sur une solution négociée. Il établit un rapport consignait le déroulement de la procédure de conciliation, qui est remis aux parties si elles en font la demande.

⁵ La procédure de conciliation prend fin avec le retrait de la requête, la conclusion d'un accord entre les parties, la proposition de l'organe de conciliation ou le classement de la requête en raison de son caractère manifestement abusif.

Art. 46 Rapports avec les autres procédures

¹ Le dépôt d'une requête en conciliation ou tout autre acte lié à la procédure de conciliation n'empêche pas la formation d'une action devant un juge civil.

² L'organe de conciliation met un terme à la procédure dès qu'un tribunal ou un tribunal arbitral est saisi du litige.

Art. 47 Obligations des fournisseurs

¹ Tout fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné par une requête en conciliation est tenu de participer à la procédure de conciliation. Il se conforme aux demandes de renseignement de l'organe de conciliation.

² Les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de services à valeur ajoutée communiquent sur demande à l'organe de conciliation les données relatives au trafic des télécommunications et les autres données personnelles de leurs clients qui se révèlent nécessaires à la résolution d'un litige, pour autant qu'ils en disposent.

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.³¹

Art. 48 Protection des données

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.³²

² Les personnes chargées d'accomplir une tâche pour l'organe de conciliation sont tenues au secret de fonction au sens de l'art. 320 du code pénal³³. La ComCom est réputée autorité supérieure habilitée à délier une personne du secret de fonction.

³ L'organe de conciliation peut demander à l'OFCOM de lui transmettre des informations personnelles qui se révèlent nécessaires pour résoudre un litige. Il peut en particulier lui demander des informations sur l'ouverture d'une procédure administrative et sur les sanctions ou mesures administratives prises à l'encontre d'un fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée.

⁴ L'organe de conciliation peut publier intégralement ou partiellement ses propositions de conciliation sur Internet, à l'exception du nom et d'autres indications permettant d'identifier les parties. Il publie un résumé non nominatif de ses principales propositions.

⁵ 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.³⁴

³¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

³² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

³³ RS 311.0

³⁴ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

Art. 49 Financement

¹ Le DETEC ou le délégataire détermine les émoluments de procédure et les autres sources de revenus destinés à assurer le financement de l'organe de conciliation.

² L'émolument de procédure demandé aux clients doit être modique, sous réserve des procédures de conciliation ouvertes de manière manifestement abusive par un client.

³ Les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée s'acquittent d'un émolument pour chaque procédure à laquelle ils sont ou devraient être parties. L'organe de conciliation peut renoncer à exiger un émolument pour les procédures de conciliation ouvertes de manière manifestement abusive par un client.

⁴ L'organe de conciliation peut percevoir les émoluments de procédure auprès des parties au moyen d'une décision.

Art. 50 Surveillance en cas de délégation

¹ L'OFCOM veille à ce que le délégataire respecte le droit applicable en la matière, en particulier le présent chapitre et le contrat de droit administratif.

² S'il y a lieu de soupçonner que le délégataire ne respecte pas ses obligations, l'OFCOM procède à une vérification. Le délégataire doit fournir tous les renseignements utiles. Si la vérification permet d'établir que le délégataire ne remplit pas ou plus ses obligations, ce dernier en supporte les coûts.

³ S'il constate que le délégataire ne respecte pas ses obligations, l'OFCOM peut:

- a. le sommer de remédier à ce manquement ou de prendre les mesures propres à prévenir toute récidive; le délégataire informe l'OFCOM des dispositions prises;
- b. l'obliger à céder à la Confédération l'avantage financier illicitement acquis;
- c. assortir de charges le contrat de droit administratif;
- d. restreindre ou suspendre le contrat de droit administratif, ou encore résilier ce contrat sans indemnisation.

⁴ L'OFCOM résilie le contrat sans indemnisation lorsque le délégataire cesse toute activité ou fait faillite.

⁵ Il peut résilier le contrat sans indemnisation si les conditions de fait ou de droit ont changé et si la résiliation est nécessaire pour préserver des intérêts publics prépondérants.

Chapitre 7

Accès aux ressources et aux services des fournisseurs occupant une position dominante sur le marché

Section 1 Dispositions générales

Art. 51 Ayants droit

Les ayants droit à l'accès aux ressources et aux services du fournisseur occupant une position dominante sur le marché sont tous les fournisseurs de services de télécommunication qui sont annoncés (art. 4 LTC).

Art. 52 Non-discrimination

¹ Tout fournisseur occupant une position dominante sur le marché fournit aux autres fournisseurs un accès à ses ressources et à ses services ainsi qu'aux informations y relatives de manière non discriminatoire.

² En particulier, tout fournisseur doit bénéficier des mêmes conditions que les services commerciaux, les filiales ou les autres partenaires du fournisseur occupant une position dominante sur le marché.

³ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché ne peut constituer que les réserves techniques nécessaires à l'exploitation, à l'entretien et au remplacement actuels de ses propres installations. Sur demande, il doit permettre aux autres fournisseurs la visite de ses installations et, le cas échéant, justifier par écrit l'insuffisance de capacités.

⁴ Il traite rapidement les commandes des autres fournisseurs dans l'ordre de leur arrivée. Il peut rejeter une commande lorsqu'il existe de sérieux doutes qu'elle corresponde à un besoin effectif du fournisseur requérant.

Art. 53 Transparence

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché publie au moins chaque année une offre de base actualisée relative à l'accès à ses ressources et à ses services. Il présente les bases de calcul des différents prix sous une forme agrégée appropriée et compréhensible.

² Il doit annoncer les modifications de l'offre de base au moins trois mois à l'avance.

³ Il fournit en ligne et de manière actualisée aux autres fournisseurs les informations nécessaires aux différentes formes d'accès et à la colocalisation et offre la possibilité de commander, gérer, exploiter et résilier, en ligne et sous une forme standardisée, les différentes prestations en matière d'accès et de colocalisation.

⁴ Lorsque, une fois la commande passée, le fournisseur occupant une position dominante apporte des modifications techniques ou en matière d'exploitation à des prestations d'accès et de colocalisation en défaveur de l'autre fournisseur, il les annonce dans un délai raisonnable. Ce délai est d'au moins 24 mois si les modifications nécessitent des investissements importants de la part de l'autre fournisseur. Des modifications peuvent être apportées à tout moment avec l'accord de ce dernier.

⁵ Le fournisseur occupant une position dominante publie périodiquement une statistique sur ses prestations en matière d'accès et de colocalisation comprenant des informations pertinentes sur la demande, la disponibilité effective et les délais de mise à disposition. Pour les prestations semblables, il compare les informations sur ses propres clients avec celles valables pour d'autres fournisseurs.

Art. 54 Alignement des prix sur les coûts

¹ Les prix des prestations en matière d'accès sont fixés sur la base des éléments suivants:

- a. les coûts causés par la prestation (coûts pertinents);
- b. les coûts additionnels à long terme des composants de réseau pris en considération et ceux qui découlent exclusivement de la fourniture d'une prestation en matière d'accès (long run incremental costs, LRIC);
- c. un supplément constant (constant mark up), équivalant à une partie équitable des coûts joints et des frais généraux pertinents (joint and common costs);
- d. la rémunération, conforme aux usages en vigueur dans le secteur, du capital utilisé pour les investissements.

² Les coûts correspondent aux dépenses et aux investissements consentis par un fournisseur efficace. Leur estimation repose sur les bases actuelles (forward looking). Les coûts du réseau sont évalués en tenant compte des investissements de renouvellement (modern equivalent assets).

³ Les prestations en matière d'accès sont calculées et facturées séparément des autres services.

Art. 55 Interfaces

¹ L'OFCOM publie le catalogue des interfaces recommandées en matière d'accès et leurs spécifications techniques.

² Les autres fournisseurs peuvent exiger du fournisseur occupant une position dominante la mise en œuvre d'interfaces ne figurant pas au catalogue pour autant que celles-ci:

- a. respectent les normes harmonisées au plan international;
- b. soient techniquement réalisables; et
- c. présentent des avantages économiques non négligeables pour la mise en œuvre des services prévus.

³ Les interfaces harmonisées à l'échelle internationale doivent être privilégiées.

⁴ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché offre aux autres fournisseurs au moins les interfaces qu'il utilise pour ses propres services.

Art. 56 Principes relatifs à la colocalisation

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché offre de manière non discriminatoire aux autres fournisseurs la possibilité d'utiliser tous les emplacements nécessaires à l'accès et d'y mettre en place et d'exploiter des installations.

² Il permet notamment aux autres fournisseurs:

- a. d'accéder aux emplacements aux mêmes conditions que pour lui-même, en particulier en ce qui concerne les voies d'accès, les horaires et l'accompagnement;
- b. d'acheminer différentes formes d'accès dans les espaces de colocalisation;
- c. de raccorder, sur les emplacements, leurs installations à leurs réseaux par les mêmes modes d'acheminement dont il dispose, en tous les cas cependant par faisceaux hertziens;
- d. de raccorder, sur les emplacements, leurs installations à celles d'autres fournisseurs;
- e. d'obtenir des prestations en matière d'accès pour le compte d'autres fournisseurs.

³ L'offre de base comprend au moins une utilisation des emplacements sans séparation par des éléments de construction.

⁴ En cas de manque de place, les autres fournisseurs libèrent immédiatement une surface de colocalisation qui n'a pas été utilisée pendant trois mois au moins.

Art. 57 Colocalisation en cas de place limitée

¹ Lorsque la surface de colocalisation ne suffit pas malgré une utilisation optimale de l'espace existant, le fournisseur occupant une position dominante sur le marché met à disposition un espace supplémentaire sur le même emplacement.

² Lorsqu'il ne peut garantir la colocalisation de cette manière à des conditions supportables, le fournisseur occupant une position dominante sur le marché exploite les installations des autres fournisseurs aux mêmes conditions techniques et d'exploitation auxquelles il exploite ses propres installations, ou il tolère que les autres fournisseurs mettent en place et exploitent des installations dans des locaux ou des bâtiments limitrophes ou proches de ses emplacements et leur permet de relier ces installations à son réseau.

³ Les autres fournisseurs décident, dans le cadre des possibilités techniques, de la variante applicable selon l'al. 2.

Section 2 Dispositions particulières

Art. 58 Accès totalement dégroupé à la boucle locale

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché publie dans son offre de base les conditions techniques et commerciales de l'accès totalement dégroupé à la boucle locale, en particulier:

- a. les modalités de l'utilisation de la boucle locale dégroupée ou d'une partie de cette dernière, sans élément de transmission ou de commutation;
- b. les spécifications des interfaces pertinentes;
- c. les spécifications de l'accès physique aux répartiteurs;
- d. les spécifications concernant la compatibilité du réseau.

² Il contrôle en permanence la compatibilité avec le réseau des technologies standardisées au niveau international qui correspondent à l'état actuel de la technique. Il offre le spectre disponible dans le réseau d'accès basé sur le cuivre de manière technologiquement neutre et non discriminatoire en tenant compte d'une exploitation exempte de toute perturbation.

³ Le prix de l'accès totalement dégroupé à la boucle locale est fixé indépendamment du prix plafond pour le raccordement prévu à l'art. 22, al. 1, let. a.

⁴ En cas d'accès à une partie de la boucle locale, le fournisseur occupant une position dominante sur le marché peut réserver la place qui lui est nécessaire dans ses répartiteurs de quartiers pour satisfaire la demande de ses propres clients, attendue dans un proche avenir, en matière de services fournis par l'intermédiaire de ces répartiteurs. Sur demande, il fournit les informations et les justifications nécessaires sur la demande attendue et les réserves prévues.

Art. 59 Accès à haut débit

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché publie dans son offre de base les conditions techniques et commerciales de l'accès à haut débit, en particulier:

- a. les modalités de l'utilisation de la liaison à haut débit;
- b. les spécifications des interfaces pertinentes;
- c. les spécifications de l'accès physique au multiplexeur d'accès et aux points d'accès;
- d. les spécifications concernant la compatibilité du réseau.

² Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché doit offrir l'accès à haut débit même si le client n'utilise pas son service de téléphonie vocale. Il ne peut interrompre l'accès à haut débit lorsque le client ne résilie que son service de téléphonie vocale.

³ Le délai de quatre ans prévu à l'art. 11, al. 1, let. b, LTC commence à courir au moment de la mise à disposition effective sur tout le territoire d'une offre de base répondant aux exigences légales.

Art. 60 Facturation du raccordement

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché publie dans son offre de base les conditions techniques et commerciales de la facturation des raccordements du réseau fixe.

² Le prix fixé en fonction des coûts au sens de l'art. 11, al. 1, LTC se calcule sur la base du prix du raccordement demandé par le fournisseur occupant une position dominante sur le marché:

- a. en déduisant les coûts que ce fournisseur supporte parce qu'il facture le raccordement à tous ses clients; et
- b. en rajoutant les coûts qu'il a du fait de la facturation des raccordements aux autres fournisseurs.

³ N'a le droit de facturer le raccordement que le fournisseur de services de télécommunication qui a été choisi par le client de manière prédéterminée comme fournisseur des communications nationales et internationales.

Art. 61 Interconnexion

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché publie dans son offre de base les conditions techniques et commerciales des services d'interconnexion, en particulier:

- a. la description de l'ensemble des points d'interconnexion standard et des conditions d'accès à ceux-ci aussi bien dans le cas où l'autre fournisseur entend assurer lui-même la liaison d'interconnexion que dans le cas où il souhaite en charger le fournisseur occupant une position dominante sur le marché;
- b. les spécifications des interfaces d'interconnexion et des protocoles de signalisation.

² Le fournisseur du service téléphonique public occupant une position dominante sur le marché offre au moins les services d'interconnexion suivants:

- a. l'établissement, la terminaison et le transit des communications;
- b. l'identification de la ligne appelante et de la ligne connectée de même que la suppression de cette identification;
- c. l'accès aux services à valeur ajoutée 08xx et 09xx;
- d. la liaison physique entre les installations de télécommunication de différents fournisseurs, nécessaire à la liaison des services.

³ ...³⁵

³⁵ Abrogé par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, avec effet au 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

Art. 62 Lignes louées

Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché public dans son offre de base les conditions techniques et commerciales applicables aux lignes louées, en particulier:

- a. les spécifications techniques de celles-ci;
- b. les spécifications techniques applicables aux points d'accès et de terminaison;
- c. les spécifications des interfaces.

Art. 63 Accès aux canalisations de câbles

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché public dans son offre de base les conditions techniques et commerciales de l'accès aux canalisations de câbles, en particulier:

- a. les modalités de l'accès aux canalisations de câbles ainsi que de la pose, de l'entretien et de l'enlèvement des câbles;
- b. les spécifications techniques des systèmes de transmission utilisés.

² Le système en ligne du fournisseur occupant une position dominante donne aux autres fournisseurs en particulier les informations suivantes:

- a. les tracés des canalisations de câbles reliant des points géographiques déterminés;
- b. si elles sont connues, les capacités utilisées et celles qui sont encore disponibles;
- c. l'emplacement des chambres d'accès.

Section 3 Accords en matière d'accès et procédure**Art. 64** Accords en matière d'accès

Tout accord en matière d'accès doit être rédigé par écrit et comprendre au moins les points suivants:

- a. les conditions commerciales générales;
- b. la description des services d'accès;
- c. les caractéristiques techniques de ces derniers;
- d. les modalités de mise en œuvre, de fonctionnement et de mise hors service de l'accès.

Art. 65 Confidentialité des informations

¹ Les informations relatives aux négociations en matière d'accès sont confidentielles. Elles ne peuvent être remises à d'autres services commerciaux, à des filiales, à des partenaires ou à des tiers.

² Les informations sur les clients que reçoivent les fournisseurs dans le cadre de l'exécution d'un rapport en matière d'accès ne peuvent être utilisées que dans le cadre de l'accès et pour la facturation.

³ Est exceptée l'utilisation des informations indiquant qu'un client a choisi librement un fournisseur pour ses communications nationales et internationales, qu'il a supprimé ce choix ou qu'il a porté le numéro vers un autre fournisseur, pour autant que:

- a. tous les fournisseurs concernés disposent d'égale manière de cette information;
- b. seul le fournisseur qui remet ou reprend le numéro utilise cette information;
- c. le client ait approuvé l'utilisation de cette information.

⁴ La confidentialité des informations prévue aux al. 1 et 2 ne s'applique pas vis-à-vis de la ComCom ou de l'OFCOM.

Art. 66 Notification de l'ouverture des négociations

¹ Le fournisseur désireux de conclure un accord en matière d'accès peut notifier par écrit à l'OFCOM, à des fins de preuve, l'ouverture ou la reprise des négociations.

² Pour les modifications du contrat, les négociations sont présumées avoir commencé avec le dépôt de l'offre.

Art. 67 Obligation de notifier

¹ Tout accord en matière d'accès doit être remis à l'OFCOM au plus tard deux semaines après sa signature. La même règle s'applique en cas de modification ou de dénonciation de l'accord.

² Toute clause contenant des secrets d'affaires peut être cachée en vue de sa consultation par des tiers, à condition qu'elle soit résumée. Si le résumé est incomplet, l'OFCOM peut exiger de plus amples renseignements.

Art. 68 Droit de consulter

Sur demande, l'OFCOM permet la consultation des accords et des décisions en matière d'accès.

Art. 69 Champ d'application étendu

Les art. 64 à 68 sont applicables indépendamment de la position dominante occupée par un fournisseur.

Art. 70 Demande de décision en matière d'accès

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

- a. les conclusions;
- b. les faits principaux;
- c.³⁶ le formulaire de l'OFCOM, si la demande est motivée par la position dominante de la partie intimée et que celle-ci conteste le fait qu'elle occupe une position dominante.
- d.³⁷ ...

2 ...³⁸

³ L'OFCOM instruit la demande. S'il la juge incomplète ou pas claire, il impartit au requérant un court délai supplémentaire pour la régulariser. Il l'avise que si les défauts ne sont pas corrigés dans ce délai, il proposera à la ComCom de la déclarer irrecevable.

Art. 71 Mesures provisionnelles

Après avoir reçu la demande, la ComCom peut prendre des mesures provisionnelles, d'office ou à la demande d'une partie, afin de garantir l'accès pendant la procédure.

Art. 72 Commission de la concurrence

Lorsque la Commission de la concurrence est consultée, elle prend position dans un délai de quatre semaines.

Art. 73 Procédure de conciliation

Dans le cadre de l'instruction, l'OFCOM peut mener des négociations en vue d'une conciliation.

Art. 74 Décision en matière d'accès

¹ Lorsque l'instruction de la demande est terminée, l'OFCOM propose à la ComCom de prendre une décision.

² La ComCom statue sur les conditions de l'accès selon les principes usuels du marché et du secteur en question.

³⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

³⁷ Abrogée par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, avec effet au 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

³⁸ Abrogé par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, avec effet au 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

³ Lorsque le fournisseur occupant une position dominante ne peut prouver qu'il respecte le principe de l'alignement sur les coûts, la ComCom décide sur la base de valeurs comparables conformes aux usages du marché et du secteur en question. Elle peut également fixer les prix sur la base de ses propres modélisations des prix et des coûts ou d'autres méthodes appropriées, en particulier lorsqu'aucune valeur comparable n'est disponible.

Chapitre 8 Utilisation de terrains du domaine public et co-utilisation

Art. 75 Coordination avec d'autres projets de construction

¹ Le propriétaire d'un terrain qui fait partie du domaine public peut assortir l'autorisation d'utiliser ce dernier d'une obligation contraignant le fournisseur de services de télécommunication à coordonner son projet avec un autre projet, à condition que le premier puisse être réalisé dans un délai de trois mois et que cette coordination temporaire n'entrave pas outre mesure l'affectation prévue du terrain en question.

² Il peut exiger du fournisseur qu'il s'informe auprès d'autres entreprises des projets qu'elles entendent réaliser sur un terrain qui fait partie du domaine public. Il lui indique les entreprises auxquelles il doit demander ces informations. Le fournisseur peut également demander de telles informations à d'autres entreprises. Ces dernières sont tenues de répondre dans un délai de quatre semaines.

Art. 76 Déplacement de lignes et de postes téléphoniques payants publics

¹ Le propriétaire d'un terrain qui fait partie du domaine public annonce par écrit au fournisseur de services de télécommunication le déplacement de lignes ou de postes téléphoniques payants publics, en indiquant les motifs. Le fournisseur est tenu de se prononcer sur les modalités du déplacement, sur les coûts et sur la prise en charge de ces derniers. Si aucun accord n'intervient sur le déplacement et ses modalités, le propriétaire ordonne le déplacement en tenant compte des indications du fournisseur.

² Les coûts du déplacement sont généralement supportés par le fournisseur. Cependant, le propriétaire d'un terrain qui fait partie du domaine public doit y participer de manière appropriée pour autant:

- a. que la situation de la ligne ou du poste téléphonique payant public à ce moment-là corresponde à son souhait explicite;
- b. qu'il utilise en commun la ligne pour ses propres besoins;
- c. que le déplacement de la ligne ou du poste téléphonique payant public soit exigé dans le délai d'une année à compter de la mise en place;
- d. que les coûts découlant d'autres mesures supportables soient plus bas que ceux résultant du déplacement.

³ Si le déplacement est effectué pour le compte de tiers, ceux-ci doivent être partie prenante à la procédure et participer de manière appropriée aux coûts de l'opération.

Art. 77 Terrains appartenant aux chemins de fer

¹ L'art. 35 LTC s'applique par analogie aux lignes traversant les terrains appartenant aux chemins de fer de la manière la plus directe possible.

² Le fournisseur de services de télécommunication supporte les coûts causés à l'entreprise de chemin de fer par la construction ou l'entretien des lignes.

Art. 78 Utilisation des routes

¹ Les propriétaires de routes, à l'exception des routes d'accès, déterminent l'endroit où les fournisseurs de services de télécommunication posent leurs lignes dans le périmètre de la route.

² Pour autant que cela soit acceptable pour les fournisseurs, les propriétaires visés à l'al. 1 peuvent exiger que leurs infrastructures libres soient utilisées contre un dédommagement équitable. Le dédommagement ne doit pas excéder les coûts qu'aurait assumés le fournisseur pour la pose de ses propres lignes.

³ Les accords contraires conclus entre les parties au sujet de l'utilisation de terrains du domaine public sont réservés.

⁴ L'art. 76, al. 2, let. a, n'est pas applicable aux routes, à l'exception des routes d'accès.

Art. 79 Co-utilisation

Est réputée dédommagement approprié pour l'utilisation d'installations d'autres fournisseurs, la part correspondante des coûts totaux.

Chapitre 9 Secret des télécommunications et protection des données

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

Les fournisseurs de services de télécommunication traitent les données personnelles concernant leurs clients dans la mesure où et aussi longtemps que cela est nécessaire à l'établissement des communications, à l'octroi de renseignements sur la correspondance par poste ou télécommunication en vertu de l'art. 5, al. 2, de la loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT)³⁹ et à l'obtention du paiement dû pour leurs prestations.

³⁹ RS 780.1

Art. 81 Communication des données relatives au trafic et à la facturation

¹ Aussi longtemps qu'ils peuvent contester la facture, les clients peuvent exiger de 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 suivantes, à condition qu'elles soient utilisées pour la facturation:

- a. les ressources d'adressage complètes des raccordements appelés ou les numéros d'appel des raccordements appelants sans les quatre derniers chiffres;
- b. la date, l'heure et la durée des communications;
- c. la rémunération due pour chaque communication.

² Les données ne doivent pas être communiquées en cas d'appels au numéro 147.

³ Les données doivent être fournies sur demande pour les raccordements avec prépaiement des frais de communications pendant un mois à compter de la comptabilisation du prix.

⁴ Lorsque les clients contestent ou ne paient pas dans les délais la facture d'un service à valeur ajoutée, le fournisseur de services de télécommunication peut communiquer au fournisseur de services à valeur ajoutée concerné les données personnelles de ces clients dont il dispose et qui sont nécessaires à l'obtention du paiement des sommes dues.

Art. 82 Communication des données en cas de communications abusives et de publicité de masse déloyale

¹ Lorsqu'un client établit de manière vraisemblable, par écrit, qu'il reçoit des communications abusives ou de la publicité de masse déloyale, le fournisseur de services de télécommunication doit lui communiquer les données suivantes, pour autant qu'il en dispose:

- a. la date, l'heure et la durée des communications, ou la date et l'heure des messages;
- b. les ressources d'adressage ainsi que le nom et l'adresse des titulaires des raccordements ayant servi à établir les communications ou à envoyer la publicité de masse déloyale.

² Si les données ne peuvent être fournies rétroactivement et qu'il est vraisemblable que les communications abusives ou que les envois de publicité de masse déloyale vont se poursuivre, le fournisseur de services de télécommunication doit collecter les données nécessaires et communiquer au client celles qui sont exigibles.

³ Lorsque les communications abusives ou les envois de publicité de masse déloyale proviennent d'un client d'un autre fournisseur de services de télécommunication, ce dernier doit livrer les données au fournisseur de services de télécommunication du client ayant émis la requête.

Art. 83 Publicité de masse déloyale

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication sont tenus de protéger leurs clients contre l'envoi de publicité de masse déloyale, pour autant que cela soit techniquement possible.

² Ils peuvent supprimer la publicité de masse déloyale.

³ Lorsqu'un fournisseur apprend qu'un de ses clients envoie ou transmet de la publicité de masse déloyale par le biais de son réseau de télécommunication, il doit bloquer immédiatement l'envoi de ces messages et empêcher l'établissement des communications y relatives. Il peut exclure de son réseau les clients qui envoient ou transmettent de la publicité de masse déloyale.

⁴ Tout fournisseur de services de télécommunication doit exploiter un service auquel peut être annoncée la publicité de masse déloyale qui provient de son réseau ou qui est transmise par le biais de son réseau.

⁵ L'OFCOM peut édicter des prescriptions techniques et administratives pour protéger les clients contre l'envoi de publicité de masse déloyale.

⁶ En cas de violation de l'art. 3, let. o, de la loi fédérale du 19 décembre 1986 contre la concurrence déloyale (LCD)⁴⁰ ou de dispositions étrangères similaires, l'autorité fédérale compétente peut demander aux fournisseurs de services de télécommunication de lui fournir les informations et les documents nécessaires pour exercer son droit d'action et pour garantir l'entraide administrative selon la LCD.

Art. 84 Identification de la ligne appelante

¹ Lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients, par un moyen simple et gratuit, la possibilité de supprimer, appel par appel ou en permanence, l'affichage de l'identification de leur ligne sur l'installation du client appelé.

² Ils doivent indiquer expressément à leurs clients cette possibilité lors de la souscription d'un abonnement.

³ Dans tous les cas, ils doivent assurer l'affichage du numéro de l'appelant pour les appels dont la localisation doit être garantie conformément aux art. 29, al. 1, et 90, al. 4, et pour ceux destinés au service de transcription pour malentendants selon l'art. 15, al. 1, let. f. Sauf pour les appels destinés à leur propre service d'enregistrement des dérangements, ils ne peuvent offrir à aucun autre client l'affichage du numéro des appelants ayant opté pour le service de suppression de l'affichage du numéro.

Art. 85 Identification de la ligne connectée

¹ Lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients, par un moyen simple et gratuit, la possibilité de supprimer l'affichage de l'identification de leur ligne sur l'installation du client appelant.

⁴⁰ RS 241

² Ils doivent indiquer expressément à leurs clients cette possibilité lors de la souscription d'un abonnement.

Art. 86 Déviation automatique des appels

Lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients, par un moyen simple et gratuit, la possibilité de mettre fin à la déviation automatique des appels d'un tiers sur leur installation.

Art. 87 Sécurité des services de télécommunication

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication doivent informer leurs clients des risques que comporte l'utilisation de leurs services en matière d'écoute et d'ingérence par des personnes non autorisées.

² Ils doivent leur offrir ou leur indiquer des moyens propres à écarter ces risques.

Art. 88 Annuaire

¹ Les clients figurant dans un annuaire ont le droit d'y faire mentionner clairement qu'ils ne souhaitent pas recevoir de messages publicitaires de tiers et que les données les concernant ne peuvent pas être communiquées à des fins de prospection publicitaire directe.

² Le fournisseur d'un service d'annuaire électronique peut:

- a. mettre à la disposition des clients des mécanismes de recherche d'informations, qui permettent notamment d'obtenir une liste des professionnels classés par rubrique;
- b. laisser le client parcourir l'annuaire à la recherche d'informations.

³ Les copies d'annuaire en ligne doivent être conformes aux normes internationales et aux prescriptions fixées par l'OFCOM; le fournisseur d'un tel annuaire doit prendre les mesures nécessaires pour qu'aucune copie ne parvienne dans des pays qui n'offrent pas un niveau de protection des données personnelles équivalent à celui de la Suisse.

⁴ Le fournisseur d'un annuaire en ligne doit prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour empêcher que le contenu d'un enregistrement ou d'une partie de l'annuaire soit modifié ou effacé par une personne non autorisée.

Art. 89 Législation sur la protection des données

Dans la mesure où la présente ordonnance ne contient pas de disposition particulière, la loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données⁴¹ est applicable.

⁴¹ RS 235.1

Chapitre 10 Intérêts nationaux importants

Section 1 Prestations lors de situations extraordinaires

Art. 90 Prestations

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent être amenés à assurer les prestations suivantes en faveur des organismes chargés de faire face à des situations extraordinaires, visés à l'art. 91:

- a. des prestations relevant du service universel;
- b. la transmission de données à haut débit;
- c. la mise à disposition de lignes louées;
- d. des services de radiomessagerie.

² Les fournisseurs de services de télécommunication soumis aux conditions de l'art. 92 doivent à cet effet prendre les mesures préparatoires qui s'imposent et garantir que l'infrastructure nécessaire pourra être exploitée à l'intérieur du pays et de manière indépendante.

³ Au besoin, ils doivent permettre la co-utilisation de leurs locaux et installations et le déroulement d'exercices dans la mesure où l'exploitation normale de leurs services n'en est pas entravée.

⁴ Sur demande des organismes visés à l'art. 91, l'OFCOM désigne les numéros pour lesquels la localisation des appels doit être garantie. Pour les numéros ainsi désignés, ces organismes ont accès au service mentionné à l'art. 29, al. 2.

Art. 91 Bénéficiaires

Peuvent bénéficier des prestations mentionnées à l'art. 90 les organismes suivants:

- a. l'armée, la protection civile, l'approvisionnement économique du pays et les états-majors civils de conduite;
- b. la police, les pompiers ainsi que les organismes chargés par les collectivités publiques de missions de sauvetage et de services sanitaires;
- c. les organes pouvant être engagés pour fournir une aide aux autorités civiles au sens de l'art. 67 de la loi fédérale du 3 février 1995 sur l'armée et l'administration militaire⁴².

Art. 92 Désignation des fournisseurs

¹ En principe, l'organisme chargé de préparer les transmissions dans des situations extraordinaires commande, sur une base contractuelle, les prestations dont il a besoin auprès du fournisseur de services de télécommunication de son choix.

⁴² RS 510.10

² Après avoir procédé à un appel d'offres public infructueux, il peut demander à l'OFCOM d'obliger un fournisseur de services de télécommunication à fournir les prestations nécessaires.

³ Le Conseil fédéral peut obliger les fournisseurs de services de télécommunication dont les installations ou les services sont essentiels dans des situations extraordinaires à s'organiser en prévision de telles situations.

Art. 93 Indemnisation

¹ L'indemnisation des fournisseurs de services de télécommunication pour leurs prestations est réglée par contrat avec les organismes chargés de préparer les transmissions dans des situations extraordinaires. Elle se base sur les éléments de coûts suivants:

- a. les prix usuels pour l'utilisation des services publics;
- b. les prix usuels pour les réseaux exploités par la police, les organisations de sauvetage et les services sanitaires;
- c. les frais encourus pour préparer des installations de télécommunication et des locaux;
- d. les frais encourus pour les réseaux exploités en permanence; lorsque ces réseaux sont utilisés à d'autres fins, les prix usuels s'appliquent;
- e. dans le cadre d'exercices:
 1. les prix usuels pour l'utilisation des services publics,
 2. les frais de préparation et de mise hors service des installations utilisées,
 3. les frais d'utilisation des installations, en fonction de la durée effective.

² Lorsqu'un fournisseur de services de télécommunication est tenu de fournir les prestations requises, l'OFCOM fixe son indemnisation en fonction des éléments mentionnés à l'al. 1.

Section 2 Restrictions des télécommunications

Art. 94 Mesures

¹ Le DETEC peut ordonner que les télécommunications civiles, pour autant que la technique choisie le permette, soient limitées aux clients ayant des tâches importantes à remplir dans des situations extraordinaires. Il peut décréter que les télécommunications de ces clients sont prioritaires sur les autres télécommunications civiles.

² Le traitement prioritaire d'autres clients ne doit pas porter atteinte à celui des clients ayant des tâches importantes à remplir dans des situations extraordinaires. Lors de telles situations, la Centrale nationale d'alarme peut faire limiter les télécommunications selon l'al. 1 pendant 36 heures au maximum, pour autant que la méthode de priorisation adoptée le permette. Elle en informe immédiatement l'OFCOM.

³ Les fournisseurs de services de télécommunication sont habilités à limiter partiellement les télécommunications pendant 36 heures au plus lorsqu'ils constatent une surcharge de leur réseau. Ils en informent immédiatement l'OFCOM.

⁴ L'OFCOM peut édicter des prescriptions techniques et administratives sur la restriction des télécommunications civiles lors de situations extraordinaires.⁴³

Art. 95 Mesures préparatoires

¹ Les organes désignés par le Conseil fédéral pour la coordination de la télématique prennent les mesures prévues à l'art. 94, al. 1 et 2, en collaboration avec les fournisseurs de services de télécommunication.

² La Confédération prend en charge les frais des mesures préparatoires pour autant que la priorisation selon l'art. 94 ne soit pas utilisée à des fins commerciales.

Section 3 Sécurité et disponibilité

Art. 96

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication doivent annoncer immédiatement à l'OFCOM toute perturbation de l'exploitation de leurs réseaux touchant un nombre élevé de clients.

² L'OFCOM édicte les prescriptions techniques et administratives sur la gestion de la sécurité de l'information et toute autre mesure susceptible de contribuer à la sécurité et à la disponibilité des infrastructures et services de télécommunication. Il peut déclarer applicables des normes techniques internationales sur la sécurité et la disponibilité des infrastructures et services de télécommunication.

Chapitre 11 Statistique officielle sur les télécommunications

Art. 97 Compétences de l'OFCOM

¹ L'OFCOM établit la statistique officielle sur les télécommunications, notamment afin de procéder à l'évaluation de la législation en matière de télécommunications, de prendre les décisions régulatrices qui s'imposent et d'assurer le suivi du service universel.

² Il assure la collecte et le traitement des données, ainsi que l'ensemble des travaux statistiques dans le cadre de l'al. 1.

³ Il collabore et coordonne ses travaux statistiques avec l'Office fédéral de la statistique en application de l'ordonnance du 30 juin 1993 concernant l'organisation de la statistique fédérale⁴⁴.

⁴³ RO 2012 7505

⁴⁴ RS 431.011

Art. 98 Données collectées par l'OFCOM

¹ L'OFCOM collecte auprès des fournisseurs de services de télécommunication les données nécessaires à l'établissement de la statistique officielle sur les télécommunications. Il peut également recourir aux données acquises en application de la législation sur les télécommunications et à celles acquises par d'autres autorités en application du droit fédéral.

² Il collecte, au moyen d'un questionnaire annuel sur les réseaux et les services des fournisseurs de services de télécommunication, des données portant en particulier sur:

- a. les entreprises elles-mêmes (notamment leur nom ou raison sociale, leur adresse et autres coordonnées, leur champ d'activité);
- b. les caractéristiques des réseaux (notamment leur type, leurs caractéristiques techniques, le nombre et le type de leurs raccordements, le taux de desserte de la population et du territoire, le nombre d'ordres de présélection effectués);
- c. les différents types de services offerts sur les réseaux quels qu'ils soient, leurs caractéristiques et la consommation qui en est faite (notamment leurs prix, le nombre de clients, le chiffre d'affaires par service, la durée et le nombre des communications, le volume des communications par service, le nombre de revendeurs, les services offerts à des tiers par l'intermédiaire de numéros de service à caractère non géographique, le type et le volume de l'infrastructure louée à des tiers).

³ Il collecte, au moyen d'un questionnaire annuel sur la situation financière des fournisseurs de services de télécommunication, des données portant en particulier sur:

- a. les entreprises elles-mêmes (notamment leur nom ou raison sociale, leur adresse et autres coordonnées, leur champ d'activité);
- b. les produits opérationnels désagrégés par type de services;
- c. les charges opérationnelles, notamment les achats de biens, les achats de services (services acquis auprès d'autres opérateurs par type de réseaux et autres services), les charges de personnel et les amortissements;
- d. les résultats, notamment le résultat d'exploitation, hors exploitation, avant impôt, net;
- e. les investissements, notamment les investissements en immobilisations corporelles telles que les installations d'exploitation nécessaires aux services de télécommunication par type de réseaux, et les investissements en immobilisations incorporelles et financières;
- f. les effectifs.

⁴ Il peut collecter des données par d'autres moyens, notamment par des questionnaires uniques.

Art. 99 Obligations des fournisseurs de services de télécommunication

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication sont tenus de transmettre gratuitement à l'OFCOM les renseignements nécessaires à l'établissement de la statistique officielle sur les télécommunications.

² Ils doivent en particulier remplir de manière exhaustive, véridique et dans le délai imparti les questionnaires établis par l'OFCOM.

Art. 100 Utilisation des données

Les données personnelles collectées à des fins de statistiques peuvent être mises à la disposition de services publics ou privés ou de services statistiques d'organisations internationales qui en ont besoin pour effectuer des travaux statistiques, à condition:

- a. qu'elles soient rendues anonymes dès que le but du traitement le permet;
- b. que leur destinataire s'engage à ne pas les communiquer à des tiers et à les rendre à l'OFCOM ou à les détruire une fois ses travaux achevés;
- c. que la forme choisie par le destinataire pour publier les résultats ne permette pas d'identifier les personnes concernées;
- d. que tout porte à croire que le destinataire respectera le secret statistique et la législation fédérale en matière de protection des données; et
- e. qu'aucun intérêt public ou privé prépondérant ne s'oppose à la mise à disposition.

Art. 101 Mesures de protection des données au sein de l'OFCOM

L'OFCOM prend les mesures techniques et organisationnelles propres à protéger les données collectées de tout traitement abusif. En particulier, il confie les travaux statistiques à une unité organisationnelle indépendante n'ayant pas de fonction de gestion ou de contrôle.

Art. 102 Secret de fonction

Les personnes chargées des travaux statistiques sont tenues de garder le secret sur les données concernant des personnes physiques ou morales dont elles ont eu connaissance dans l'exercice de leur fonction.

Art. 103 Diffusion des résultats statistiques

¹ L'OFCOM publie ou rend accessible par procédure d'appel les résultats statistiques s'ils présentent un intérêt public. Il peut fournir, sur demande et contre paiement, les résultats non publiés ou non accessibles par procédure d'appel si aucun intérêt public ou privé ne s'y oppose.

² Les résultats doivent être présentés sous une forme qui rend impossible toute déduction sur la situation d'une personne physique ou morale, sauf si les données traitées ont été rendues publiques par la personne concernée ou si elle y consent.

³ L'utilisation ou la reproduction des résultats est autorisée moyennant l'indication de la source. L'OFCOM peut prévoir des exceptions.

Chapitre 12

Participation aux activités de l'Union internationale des télécommunications

Art. 104

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication internationaux ou les fournisseurs dont les services sont susceptibles de causer des brouillages préjudiciables ont le statut «d'exploitation reconnue» au sens de l'art. 19 de la Convention de l'Union internationale des télécommunications du 22 décembre 1992⁴⁵ (Convention de l'UIT).

² L'OFCOM peut reconnaître comme «membre des Secteurs» (art. 19 de la Convention de l'UIT) tout autre fournisseur de services de télécommunication ainsi que toute autre organisation ou institution ayant son siège ou son activité commerciale en Suisse, s'ils garantissent qu'ils satisfont aux exigences de l'Union internationale des télécommunications.

Chapitre 13 Dispositions finales

Section 1 Exécution

Art. 105

¹ L'OFCOM édicte les prescriptions techniques et administratives.

² Il est habilité à conclure des accords internationaux portant sur des questions techniques ou administratives relatives à la présente ordonnance.

Section 2 Abrogation et modification du droit en vigueur

Art. 106 Abrogation du droit en vigueur

L'ordonnance du 31 octobre 2001 sur les services de télécommunication⁴⁶ est abrogée.

Art. 107 Modification du droit en vigueur

...⁴⁷

⁴⁵ RS 0.784.02

⁴⁶ [RO 2001 2759, 2002 158 271, 2003 544 4767, 2005 669 3555, 2006 3939]

⁴⁷ La mod. peut être consultée au RO 2007 945.

Section 3 Dispositions transitoires

Art. 108 Siège ou établissement en Suisse

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée dont le siège se trouve à l'étranger au moment de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance doivent indiquer dans un délai de six mois un siège ou un établissement dans un Etat partie à la Convention du 16 septembre 1988 concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale⁴⁸, conformément à l'art. 37, al. 2.

Section 4 Entrée en vigueur

Art. 109

¹ Sous réserve des al. 2 et 3, la présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} avril 2007.

² Les art. 15, 16, 17, al. 2, 21, al. 1, et 22, al. 1 et 2, entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2008.

³ L'art. 9 entre en vigueur le 1^{er} octobre 2008.

⁴⁸ RS 0.275.11

