

Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

du 9 mars 2007 (Etat le 1^{er} janvier 2021)

Le Conseil fédéral suisse,

vu la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC)^{1,2}

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.³ ...
- d.⁴ *prix d'accès*: le prix de l'accès aux services et aux ressources des fournisseurs occupant une position dominante sur le marché selon l'art. 11, al. 1, LTC.

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

² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

³ Abrogée par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, avec effet au 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁴ Introduite par le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

- 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;
- e.⁵ dans le cadre de la transmission gratuite d'informations à l'intérieur de groupes sans organisation centrale.

Art. 36 Enregistrement

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication communiquent à l'Office fédéral de la communication (OFCOM) les données nécessaires à l'enregistrement et l'informent immédiatement de toute modification de celles-ci.

² Les fournisseurs enregistrés qui entendent autoriser des fournisseurs enregistrés ou non encore enregistrés à utiliser des ressources visées à l'art. 4, al. 1, LTC doivent en informer l'OFCOM.

Art. 47 Adresse de correspondance en Suisse

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication enregistrés doivent indiquer, avec la mention du numéro unique d'identification des entreprises au sens de la loi fédérale du 18 juin 2010 sur le numéro d'identification des entreprises⁸, une adresse de correspondance en Suisse à laquelle des communications, des citations et des décisions peuvent notamment leur être valablement notifiées.

² L'OFCOM publie l'adresse de correspondance. Il peut la rendre accessible par procédure d'appel.

Art. 59 Transmission de données dans le cadre de l'entraide administrative

Le Service de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication met gratuitement à la disposition de l'OFCOM les adresses des fournisseurs de services de télécommunication en sa possession qui sont susceptibles de revêtir de l'importance pour l'exécution et l'évaluation de la législation sur les télécommunications.

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

⁵ Introduite par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁸ RS 431.03

⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

l'ordonnance du 25 novembre 2015 sur les installations de télécommunication (OIT)¹⁰.

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. 7¹¹ Interfaces de réseaux et de services de télécommunication

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication doivent publier les spécifications techniques des interfaces requises pour l'accès physique aux réseaux de télécommunication.

² Sur demande, ils doivent indiquer à l'OFCOM, aux clients et aux fabricants d'installations de télécommunication et de logiciels pour l'utilisation de services de télécommunication les types d'interfaces qu'ils mettent à disposition pour le service d'accès à Internet et les services fournis au moyen des ressources visées à l'art. 4, al. 1, LTC. Ils communiquent ces informations dans un délai raisonnable et gratuitement.

³ Les informations selon les al. 1 et 2 doivent être suffisamment détaillées pour permettre la fabrication et l'utilisation d'installations terminales de télécommunication permettant d'utiliser tous les services du fournisseur concerné fournis par l'intermédiaire de l'interface correspondante.

⁴ Les fournisseurs doivent indiquer gratuitement aux clients, sur demande, les caractéristiques d'identification et les données d'accès nécessaires à l'accès aux réseaux de télécommunication et à l'utilisation des services selon les al. 1 et 2.

⁵ L'OFCOM édicte les prescriptions techniques et administratives nécessaires.

Art. 8¹² Utilisation du spectre des fréquences

L'ordonnance du 18 novembre 2020 sur l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication¹³ est applicable à tout fournisseur de services de télécommunication utilisant le spectre des fréquences.

¹⁰ RS **784.101.2**. Nouvelle expression selon l'art. 43 al. 1 let. a de l'O du 25 nov. 2015 sur les installations de télécommunication, en vigueur depuis le 13 juin 2016 (RO **2016** 179).

¹¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO **2020** 6183).

¹² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO **2020** 6183).

¹³ RS **784.102.1**

Art. 9 Places de formation professionnelle initiale¹⁴

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication ayant leur siège ou un établissement en Suisse doivent fournir, au plus tard 18 mois après leur entrée sur le marché, au moins 3 % des postes de travail dans le secteur des télécommunications en Suisse sous forme de places de formation professionnelle initiale. Les postes à temps partiel sont comptés selon le degré d'activité.¹⁵

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.

^{1bis} Lorsque des taxes plus élevées sont facturées pour des appels sur des numéros de réseaux de télécommunication d'entreprises que pour des appels sur des numéros avec indicatif géographique, les clients doivent, lors de l'établissement de la communication, en être informés gratuitement, sans publicité et de manière simple. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent permettre à leurs clients de renoncer gratuitement à recevoir ces informations.¹⁶

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 à 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).¹⁷

Art. 10a¹⁸ 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.

¹⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹⁶ Introduit par le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2015 (RO 2014 4161).

¹⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹⁸ 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.

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.

Art. 10b à 10d¹⁹

Art. 10e²⁰ Mesure de la qualité des services d'accès à Internet et information du public

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication doivent:

- a. mesurer eux-mêmes la qualité des services d'accès à Internet fixes et mobiles fournis, pour autant qu'ils aient accès aux appareils utilisés pour les mesures;
- b. permettre à leurs clients de mesurer la qualité de leur propre accès à Internet fixe ou mobile, pour autant que ceux-ci aient accès aux appareils utilisés pour les mesures;
- c. consolider les résultats et informer leurs clients et le public de la qualité des services d'accès à Internet.

² ...²¹

³ Les informations sur la qualité doivent permettre des comparaisons entre les offres des différents fournisseurs. Elles doivent aussi être publiées sous forme de cartes géographiques.

⁴ L'obligation de mesurer et de publier s'applique, pour les accès fixes à Internet, à tous les fournisseurs ayant au moins 300 000 clients. Pour les accès mobiles à Internet, elle s'applique à tous les fournisseurs ayant au moins 300 000 clients et une concession de téléphonie mobile.

⁵ L'OFCOM réglemente dans les prescriptions techniques et administratives la manière dont les fournisseurs doivent mesurer les valeurs de mesure de la qualité et publier les résultats.

¹⁹ Entrent en vigueur le 1^{er} juil. 2021 (RO 2020 6183).

²⁰ Introduit par l'art. 1 de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

²¹ Entre en vigueur le 1^{er} sept. 2021, respectivement le 1^{er} janv. 2024 (RO 2020 6183).

⁶ Les informations mentionnées dans le présent article doivent être publiées sur une page Internet librement accessible. L'OFCOM peut prévoir que les informations doivent être publiées sur la même page Internet.

Art. 10²² Internet ouvert

¹ Chaque fournisseur d'accès à Internet peut transmettre des informations différemment au sens de l'art. 12e, al. 2, let. a, LTC si cela est nécessaire pour respecter une disposition légale ou la décision d'un tribunal qui le lie juridiquement.

² La demande du client au fournisseur au sens de l'art. 12e, al. 2, let. c, LTC ne doit pas faire l'objet d'une offre que le client accepte sur la base des conditions générales ou sur la base d'une offre standard.

Art. 11²³ Données minimales d'une inscription dans les annuaires

¹ 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 prénom et du nom ou de la raison sociale du client;
- c. de son adresse complète;
- d. le cas échéant, de l'indication qu'il ne souhaite pas recevoir de messages publicitaires de personnes avec lesquelles il n'entretient aucune relation commerciale, et que les données le concernant ne peuvent pas être communiquées à des fins de prospection publicitaire directe (art. 88, al. 1);
- e. du prix à payer selon les art. 11a^{bis} et 13a de l'ordonnance du 11 décembre 1978 sur l'indication des prix (OIP)²⁴, s'il s'agit d'une ressource d'adressage d'un service à valeur ajoutée payant.

² Un client peut requérir plusieurs inscriptions au sens de l'al. 1 au regard de la même ressource d'adressage pour autant que toutes les personnes concernées par les inscriptions y aient donné leur consentement.

³ Lorsque l'inscription sert uniquement à la fourniture d'un service d'établissement de communications, l'inscription se limite aux données mentionnées à l'al. 1, let. a à c.

⁴ Si un client accepte d'être contacté dans le cadre d'un service d'établissement de communications, son fournisseur de services de télécommunication doit l'informer expressément que les données mentionnées à l'al. 1, let. a à c, sont transmises sur demande aux fournisseurs d'un tel service.

²² Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

²³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

²⁴ RS 942.211

⁵ L'OFCOM définit les désignations des champs de données et les autres données complémentaires dont l'utilisation s'avère nécessaire pour mettre en forme et publier des annuaires.

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;
- 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. À 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 Le service universel comprend les services suivants:

- a. le service téléphonique public qui permet de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux avec un numéro²⁵;
- b. le service téléphonique public qui permet de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux avec trois numéros d'appel;
- c. une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public en cas d'utilisation d'un service visé à la let. a ou b; les ménages ont droit à deux inscriptions;

²⁵ Nouvelle expression selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183). Il a été tenu compte de cette mod. dans tout le texte.

- d.²⁶ le service d'accès à Internet garantissant un débit de transmission de 10/1 Mbit/s;
- e. les services pour malentendants suivants:
1. 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),
 2. la mise à disposition d'un service de relais par vidéo-téléphonie de 8 h à 21 h du lundi au vendredi et de 10 h à 17 h le samedi, le dimanche et les jours fériés selon le droit fédéral;
- f.²⁷ le service d'annuaire et 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 du service téléphonique public en Suisse et la mise à disposition d'un service de commutation 24 heures sur 24; pour autant que le concessionnaire du service universel offre un service d'établissement de communications, le service de commutation permet aussi d'atteindre les clients qui ne sont pas inscrits dans l'annuaire mais qui consentent à être atteints dans le cadre d'un service d'établissement de communications au sens de l'art. 11, al. 4.²⁸

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. 16²⁹ Raccordement

¹ Les prestations énumérées à l'art. 15, al. 1, doivent être fournies à l'intérieur des locaux d'habitation et des locaux commerciaux du client au moyen d'un raccordement jusqu'au point de terminaison du réseau.

² Si, pour des raisons techniques ou économiques, le raccordement ne permet pas de fournir le service visé à l'art. 15, al. 1, let. d, le concessionnaire du service universel peut, dans des cas exceptionnels:

- a. réduire l'étendue des prestations, ou
- b. renoncer à fournir le service s'il existe sur le marché une offre substitutive à des conditions comparables.

²⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 30 oct. 2019, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2020 (RO 2019 3487).

²⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

²⁸ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 13).

²⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 13).

³ Le concessionnaire du service universel doit remettre chaque année à l'OFCOM un rapport sur les cas exceptionnels visés à l'al. 2 faisant état notamment:

- a. du nombre annuel de cas de réduction des prestations et de renonciation à fournir le service;
- b. du motif ayant conduit à la réduction des prestations ou à la renonciation à fournir le service;
- c. du lieu concerné par la réduction des prestations ou la renonciation à fournir le service;
- d. de l'étendue de la réduction des prestations.

⁴ L'OFCOM peut publier les données mentionnées à l'al. 3 sous une forme anonymisée.

⁵ Il 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. 18³⁰ Raccordements hors des zones habitées

¹ Si, dans un lieu situé hors des zones habitées desservi par une technique de télécommunication, un client demande à utiliser une autre technique que celle offerte par le concessionnaire du service universel, il prend en charge la partie des frais excédant les frais d'établissement d'un raccordement selon l'art. 16.

² Si, dans un lieu situé hors des zones habitées non desservi par une technique de télécommunication, l'établissement d'un raccordement selon l'art. 16 occasionne des frais dépassant 20 000 francs, le client peut être obligé de prendre en charge le montant excédant cette somme.

³⁰ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 13).

³ Si l'établissement d'un raccordement hors des zones habitées occasionne des frais dépassant 20 000 francs, le concessionnaire du service universel peut prescrire une durée de contrat minimale. Celle-ci ne peut dépasser la durée de la concession de service universel.

⁴ Lorsque le client participe au financement, l'étendue des prestations ne peut pas être réduite en vertu de l'art. 16, al. 2, let. a.

Art. 19 et 20³¹

Art. 21 Qualité du service universel

¹ Le concessionnaire du service universel mesure la qualité des offres du service universel en fonction des critères suivants et établit chaque année un rapport à l'attention de l'OFCOM:

- a. concernant les raccordements:
 1. délai de mise en service d'un raccordement,
 2. nombre de défaillances signalées par raccordement et par année,
 3. temps de réparation;
- b. concernant le service téléphonique public:
 1. disponibilité du service,
 2. durée d'établissement de la communication,
 3. qualité de transmission de la parole,
 4. fréquence des échecs de l'établissement de la communication dus à une surcharge du réseau ou à un défaut de ce dernier,
 5. précision de la facturation;
- c. concernant le service d'accès à Internet:
 1. disponibilité du service,
 2. qualité de transmission des données;
- d. temps de réponse des services pour personnes handicapées.³²

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 l'OFCOM l'accès aux installations de manière à ce que celui-ci puisse contrôler le respect des valeurs à atteindre concernant les critères de qualité.³³

³¹ Abrogés par le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, avec effet au 1^{er} janv. 2018 (RO **2017** 13).

³² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO **2017** 13).

³³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO **2014** 4161).

⁴ L'OFCOM 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.³⁴

Art. 22³⁵ Prix plafonds

¹ Les prix plafonds suivants (taxe sur la valeur ajoutée non comprise) sont applicables:

- a. service téléphonique public avec un numéro (art. 15, al. 1, let. a) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c), y compris le raccordement (art. 16): 23 fr. 45 par mois;
- b. service d'accès à Internet (art. 15, al. 1, let. d), y compris le raccordement (art. 16): 45 francs par mois;
- c. service téléphonique public avec un numéro (art. 15, al. 1, let. a) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c) et service d'accès à Internet (art. 15, al. 1, let. d), y compris le raccordement (art. 16): 55 francs par mois;
- d. service téléphonique public avec trois numéros d'appel (art. 15, al. 1, let. b): 16 fr. 55 par mois en plus du montant prévu à la let. a ou c;
- e. mise à disposition des offres visées aux let. a à d: taxe unique de 40 francs lors de la conclusion du contrat et lorsque le client demande à passer d'une offre à l'autre;
- f. communications nationales établies dans le cadre du service téléphonique public (art. 15, al. 1, let. a et b) en direction des raccordements fixes, facturées à la seconde et arrondies aux 10 centimes supérieurs: 7,5 centimes par minute;
- g. utilisation du service de transcription (art. 15, al. 1, let. e, ch. 1), facturée à la seconde et arrondie aux 10 centimes supérieurs: 3,4 centimes par minute.

² Les prix plafonds sont également applicables aux prestations fournies au moyen des raccordements relevant de l'art. 18.

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.

³⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

³⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 13).

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. Lorsque la concession de service universel fait l'objet d'un appel d'offres public, le coût prévisionnel pendant les deux premières années doit ressortir directement du dossier de candidature du concessionnaire du service universel.³⁶

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.³⁷

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.

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.³⁸

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.

³⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

³⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

³⁸ 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. 25 Redevances destinées au financement du service universel

¹ Le chiffre d'affaires déterminant pour le calcul de la redevance d'un fournisseur de services de télécommunication enregistré est celui qui résulte des services de télécommunication qu'il offre sur le territoire national, déduction faite des coûts des services de télécommunication achetés à des fournisseurs tiers sur le marché de gros et des coûts des services de télécommunication facturés pour le compte de tiers.³⁹

² Les fournisseurs de services de télécommunication fournissent à l'OFCCOM 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'OFCCOM fixe le montant en se basant sur le chiffre d'affaires total soumis à la taxe sur la valeur ajoutée.

⁴ L'OFCCOM 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 défilant 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'OFCCOM 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'OFCCOM 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.

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

³⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

Chapitre 4⁴⁰ Obligations découlant de la fourniture de services spécifiques

Art. 26a⁴¹ Transmission de numéros d'appel

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

² Ils transmettent le numéro 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.

^{3bis} Lorsque des clients font valoir de manière vraisemblable que des tiers ont utilisé leurs numéros sans en avoir le droit, les fournisseurs du service téléphonique public, d'entente avec ces clients, peuvent bloquer tous les appels au cours desquels ces numéros sont transmis. Sont exceptés les appels qui proviennent effectivement des raccordements des clients concernés.⁴²

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 raccordements appelants n'est pas autorisée.

Art. 27⁴³ Accès aux services d'appel d'urgence

¹ L'accès aux services d'appel d'urgence visés à l'art. 28 de l'ordonnance du 6 octobre 1997 sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT)⁴⁴ doit être assuré gratuitement à partir de n'importe quel raccordement téléphonique. Une taxe forfaitaire de 20 centimes par appel peut être prélevée uniquement pour le service de secours téléphonique pour les adultes.

⁴⁰ Anciennement avant l'art. 27.

⁴¹ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

⁴² Introduit par le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

⁴³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁴⁴ RS 784.104

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 d'urgence européen.

Art. 28⁴⁵ Acheminement des appels d'urgence

Les fournisseurs du service téléphonique public doivent garantir l'acheminement des appels d'urgence vers les services d'appel d'urgence visés à l'art. 28 ORAT⁴⁶.

Art. 29⁴⁷ Localisation des appels d'urgence: généralités

¹ Dans la mesure où la technique choisie le permet, la localisation des appels aux services d'appel d'urgence visés à l'art. 28 ORAT⁴⁸ doit être garantie en ligne. Cela vaut également pour les clients qui ont choisi de ne pas s'inscrire dans l'annuaire public.

² Lors d'un appel d'urgence, les fonctionnalités de localisation de l'appareil peuvent aussi être activées sans l'accord exprès du client. Dans la mesure où la technique choisie le permet, elles doivent être à nouveau désactivées à la fin de l'appel d'urgence.

³ Sur demande, l'OFCOM peut désigner d'autres numéros destinés exclusivement aux services d'appel 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.

Art. 29a⁴⁹

Art. 29b⁵⁰ Localisation des appels d'urgence: exploitation d'un service de localisation

¹ Le concessionnaire du service universel exploite un service de localisation en collaboration avec les autres fournisseurs du service téléphonique public et en faveur des centrales d'alarme. Le service de localisation doit également être accessible aux centrales d'alarme qui ne sont pas raccordées auprès du concessionnaire du service universel.

² La collaboration entre le concessionnaire du service universel et les autres fournisseurs du service téléphonique public ainsi que l'utilisation du service de localisation

⁴⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁴⁶ RS 784.104

⁴⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁴⁸ RS 784.104

⁴⁹ Entre en vigueur le 1^{er} janv. 2022 (RO 2020 6183).

⁵⁰ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021, sous réserve de l'al. 4, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2022 (RO 2020 6183).

par les centrales d'alarme sont régies par les principes de l'alignement des prix sur les coûts définis à l'art. 54.

³ Les fournisseurs du service téléphonique public supportent les coûts d'investissement et d'exploitation engendrés par la mise à disposition du service de localisation.

⁴ ...⁵¹

⁵ Les centrales d'alarme supportent uniquement les coûts de l'utilisation du service de localisation.

Art. 30⁵² Dispositions particulières sur les appels d'urgence

¹ Tant que, pour la transmission de la parole par le protocole Internet, l'acheminement et la localisation corrects des appels d'urgence ne sont pas techniquement réalisables pour tous les emplacements, ils ne doivent être assurés que pour les appels provenant de l'emplacement principal indiqué dans le contrat.

² Les fournisseurs du service téléphonique public 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, pour les appels d'urgence un moyen de communication permettant techniquement l'acheminement et la localisation corrects de ces appels.

³ Les appels d'urgence ne peuvent pas être interrompus par des services de télécommunication prioritaires dans le cadre des prestations de sécurité (art. 90, al. 2).

Art. 31⁵³ Modalités de mise à disposition des données d'annuaire

¹ Les fournisseurs du service téléphonique public sont tenus de fournir aux ayants droit selon l'art. 21, al. 2, LTC aussi bien l'accès en ligne que le transfert en bloc des données d'annuaire minimales de leurs clients avec options de mises à jour au minimum quotidiennes.

² Les fournisseurs qui ont accès aux données d'annuaire au sens de l'art. 11, al. 1 et 2, peuvent modifier ces données lorsqu'un client leur en fait la demande et qu'ils communiquent ces modifications au fournisseur du service téléphonique public concerné.

³ Les fournisseurs qui ont accès aux données d'annuaire en vertu de l'art. 11, al. 3, ne peuvent traiter ces données que pour fournir un service d'établissement de communications. Ils ne peuvent notamment ni publier les données, ni les utiliser à des fins de prospection publicitaire, ni les communiquer à des tiers.

⁵¹ Entre en vigueur le 1^{er} janv. 2022 (RO 2020 6183).

⁵² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁵³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

Art. 32 Interopérabilité

¹ Les fournisseurs du service téléphonique public doivent assurer aux utilisateurs de ce service la capacité de communiquer entre eux (art. 21a, al. 1, LTC). À cet effet, ils doivent garantir l'interconnexion soit directement, soit indirectement. Ils doivent respecter les dispositions sur:⁵⁴

- 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.⁵⁵ les interfaces (art. 55).

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.

Chapitre 4a Portabilité des numéros⁵⁶**Art. 34**⁵⁷ Application

Les art. 34a à 34e s'appliquent à la portabilité des numéros du plan de numérotation E.164⁵⁸, à l'exclusion des services de radiomessagerie.

⁵⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁵⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁵⁶ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁵⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁵⁸ Recommandation de l'UIT-T. Cette recommandation peut être obtenue auprès de l'Union internationale des télécommunications, Place des Nations, 1211 Genève.

Art. 34a⁵⁹ Portabilité des numéros entre fournisseurs de services de télécommunication

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients la possibilité de garder leurs numéros lorsqu'ils changent de fournisseur à l'intérieur d'une même catégorie de services de télécommunication.

² Sont considérées comme catégories:

- a. le service téléphonique public du réseau fixe;
- b. le service téléphonique public du réseau mobile;
- c. les services non géographiques de même nature, tels que les services des numéros gratuits de type 0800.

³ Les plages de numéros à sélection directe des clients ne peuvent être portées que de manière globale. Les modifications comme la réduction ou la répartition de plages de numéros à sélection directe portées doivent être convenues entre le fournisseur actuel et le fournisseur d'origine.

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

Art. 34b⁶⁰ Coûts

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication obligés d'assurer la portabilité des numéros supportent les coûts liés aux mesures à prendre pour la réaliser.

² Ils peuvent exiger du nouveau fournisseur des prestations financières pour couvrir les frais administratifs directement liés au transfert des numéros. Les règles de l'alignement des prix sur les coûts qui sont énoncées aux art. 54 à 54c sont applicables par analogie.

³ Les fournisseurs règlent dans leurs accords d'interconnexion la couverture des coûts qui sont liés à l'acheminement des communications à destination de numéros portés.

Art. 34c⁶¹ Changement du lieu de raccordement

Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent offrir à leurs clients la possibilité de garder leur numéro lorsque ceux-ci changent de lieu de raccordement.

Art. 34d⁶² Garantie de la transmission

Les fournisseurs de services de télécommunication offrant la portabilité des numéros doivent assurer la transmission du numéro selon l'art. 26a, al. 2.

⁵⁹ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁶⁰ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁶¹ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁶² Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

Art. 34^{e63} Accès aux informations

Les fournisseurs de services de télécommunication ayant l'obligation d'assurer la portabilité des numéros doivent donner aux autres fournisseurs l'accès aux informations qui permettent l'acheminement correct des communications vers les numéros portés.

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 4^{b64}**Libre choix du fournisseur des liaisons nationales et internationales****Art. 34^f**

¹ Les fournisseurs du service téléphonique public peuvent offrir à leurs clients la possibilité d'utiliser le service d'un autre fournisseur pour leurs communications nationales et internationales. Cette possibilité peut être offerte aussi bien de manière prédéterminée qu'appel par appel en composant le numéro court attribué à cet effet.

² Quiconque compose un numéro court non valable doit en être averti immédiatement.

³ L'OFCOM édicte les prescriptions techniques et administratives nécessaires.

Chapitre 5 Services à valeur ajoutée**Art. 35⁶⁵** Application⁶⁶

¹ Dans le présent chapitre, seuls les art. 39a et 39b, al. 2, s'appliquent aux services à valeur ajoutée qui sont fournis par l'intermédiaire de ressources d'adressage du plan de numérotation E.164 de type 0800 (numéros gratuits), 00800 (numéros gratuits internationaux) et 084x (numéros à coûts partagés).⁶⁷

⁶³ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁶⁴ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁶⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

⁶⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁶⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

² Seuls les art. 36, al. 4 et 5, 37, 38, al. 4, 40, al. 3 à 5, et 41, al. 1, let. c, et 2 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 attribués individuellement au sens des art. 24*b* à 24*i* ORAT⁶⁸ et par les numéros courts au sens des art. 29 à 32 et 54 ORAT.⁶⁹

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.

^{3bis} Les titulaires de numéros au sens des al. 2 et 3 sont considérés comme fournisseurs de services à valeur ajoutée même lorsqu'ils ne les offrent pas eux-mêmes.⁷⁰

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.

Art. 37⁷¹ Obligation de siège ou d'établissement

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée doivent avoir un siège ou un établissement en Suisse.

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;

⁶⁸ RS 784.104

⁶⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁷⁰ Introduit par le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

⁷¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

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 en général⁷²

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.

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. 39a⁷³ Prix plafonds des services à valeur ajoutée de type 084x, 0800 et 00800⁷⁴

¹ Pour les communications vers des numéros de type 084x, les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent facturer à leurs clients qu'une taxe en fonction de la durée de l'appel s'élevant à 7,5 centimes au maximum par minute (TVA non comprise). La communication est facturée à la seconde près. Le montant final peut être arrondi aux 10 centimes supérieurs.⁷⁵

⁷² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

⁷³ Introduit par le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2015 (RO 2014 4161).

⁷⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁷⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

² Pour les communications vers des numéros de type 0800 et 00800, les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent facturer aucune taxe à leurs clients.

Art. 39b⁷⁶ Transparence des prix des services à valeur ajoutée

¹ Pour les communications vers des numéros de type 084x et 090x et vers des numéros courts au sens des art. 29 à 32 et 54 ORAT⁷⁷, les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent facturer à leurs clients que le prix qui est convenu pour un appel sur le numéro entre le titulaire du numéro et le fournisseur auprès duquel le numéro est en service et qui est indiqué selon les art. 11a et 13a OIP⁷⁸. Le montant final peut être arrondi aux 10 centimes supérieurs. Pour les communications vers des numéros de type 090x, les taxes doivent être facturées à la seconde près en fonction de la durée de l'appel.

² Aucun supplément ne peut être perçu en sus des prix réglés à l'al. 1 et à l'art. 39a pour les communications vers des numéros de type 0800, 00800, 084x et 090x ainsi que vers des numéros courts au sens des art. 29 à 32 et 54 ORAT.

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 type 090x ou seulement aux numéros de type 0906 réservés aux contenus à caractère érotique ou pornographique.⁷⁹

² Les fournisseurs de services de télécommunication qui offrent l'accès aux numéros courts pour services SMS et MMS (art. 15a à 15f ORAT⁸⁰) donnent à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à tous les services SMS et MMS ou seulement aux services à caractère érotique ou pornographique. Cette possibilité doit comprendre le blocage de la réception des services SMS et MMS correspondants.⁸¹

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.

⁷⁶ Introduit par le ch. I de l'O du 5 nov. 2014 (RO 2014 4161). Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁷⁷ RS 784.104

⁷⁸ RS 942.211

⁷⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

⁸⁰ RS 784.104

⁸¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

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. 41⁸² 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;
- 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 (déléataire) de le faire dans les 15 mois suivant l'entrée en vigueur des présentes dispositions.

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

- 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;

⁸² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 9 déc. 2011, en vigueur depuis le 1^{er} mars 2012 (RO 2012 367).

- 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 délégataire 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 publics⁸³.

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.

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

⁸³ RS 172.056.11

rapport consignant 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.⁸⁴

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.⁸⁵

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 pénal^{86,87}

⁸⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

⁸⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

⁸⁶ RS **311.0**

⁸⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO **2014** 4161).

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.

^{4bis} Il peut publier des statistiques sur le nombre de cas par fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée.⁸⁸

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.⁸⁹

Art. 49 Financement

¹ Le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (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.⁹⁰

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.

⁸⁸ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁸⁹ Introduit par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO 2009 5821).

⁹⁰ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

- 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. 51⁹¹ 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.

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 Les autres fournisseurs doivent bénéficier au moins des mêmes conditions que les services commerciaux, les filiales et les autres partenaires du fournisseur occupant une position dominante sur le marché.⁹²

^{2bis} La différence entre les prix d'accès proposés par le fournisseur occupant une position dominante sur le marché et ses prix de détail doit permettre à un fournisseur efficace comparable de réaliser des recettes couvrant les coûts.⁹³

⁹¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁹² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

⁹³ Introduit par le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

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. 54⁹⁴ Alignement des prix sur les coûts: principe

¹ Les prix d'accès doivent correspondre au maximum aux coûts causés par la garantie de l'accès à des services et à des ressources au sens de l'art. 11, al. 1, LTC (*relevant costs*).

² Sauf disposition contraire, le calcul repose sur les coûts incombant à un fournisseur efficace sur une base actuelle (*forward looking*) et obéit aux règles suivantes:

- a. les coûts correspondent aux investissements de renouvellement d'une infrastructure moderne équivalente (*modern equivalent assets, MEA*);

⁹⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

- b. sont pris en compte les coûts additionnels à long terme des composants de réseau pris en considération ainsi que les coûts additionnels à long terme découlant exclusivement de la fourniture d'une prestation en matière d'accès (*long run incremental costs, LRIC*);
- c.⁹⁵ sont ajoutés les coûts joints proportionnels pertinents et un supplément constant pour les frais généraux;
- d. est prise en compte dans le calcul la rémunération, conforme aux usages en vigueur dans le secteur, du capital utilisé pour les investissements.

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

Art. 54a⁹⁶ Alignement des prix sur les coûts: évaluation des canalisations de câbles

¹ Les coûts des canalisations de câbles sont déterminés sur la base des coûts de maintien et d'aménagement des canalisations de câbles consentis par le fournisseur occupant une position dominante sur le marché.

² Les coûts d'amortissement correspondent à la moyenne des investissements consentis et planifiés dans l'infrastructure de canalisations de câbles sur un nombre d'années approprié (charge pour le maintien et l'adaptation de l'infrastructure). Ils sont indiqués pour une année civile.

³ Les intérêts du capital investi sont calculés sur la base du coût du capital (taux) du fournisseur occupant une position dominante sur le marché.

⁴ Le capital investi correspond au capital moyen immobilisé, déterminé selon les règles suivantes:

- a. la première année, le capital moyen immobilisé se calcule en soustrayant la charge pour le maintien et l'adaptation de l'infrastructure de la moitié des investissements de renouvellement consentis dans l'infrastructure de canalisations de câbles par un fournisseur efficace, puis en ajoutant au résultat obtenu les investissements consentis l'année précédente par le fournisseur occupant une position dominante sur le marché;
- b. les années suivantes, le capital moyen immobilisé se calcule en indexant la valeur de l'année précédente à l'aide d'un indice pondéré des coûts de production dans les catégories des conduites industrielles et du revêtement, dans un rapport de 7 à 3; ensuite, on soustrait de la valeur ainsi obtenue la charge pour le maintien et l'adaptation de l'infrastructure, puis on ajoute les investissements consentis l'année précédente par le fournisseur occupant une position dominante sur le marché.

⁹⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

⁹⁶ Introduit par le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

Art. 54b⁹⁷ Alignement des prix sur les coûts: prix plancher

¹ Les prix d'accès calculés sur la base des art. 54 et 54a sont soumis à un prix plancher.

² Le prix plancher correspond aux coûts incombant à un fournisseur efficace; ils se composent des coûts additionnels à court terme des composants de réseau pris en considération, des coûts additionnels à court terme découlant exclusivement de la fourniture d'une prestation en matière d'accès ainsi que des coûts joints et des frais généraux (*short run incremental costs plus, SRIC+*).

Art. 54c⁹⁸ Alignement des prix sur les coûts: discrimination par les prix

Si, en application des art. 54 à 54b, il n'est pas possible d'obtenir des recettes couvrant les coûts au sens de l'art. 52, al. 2^{bis}, les prix d'accès concernés se calculent en soustrayant du chiffre d'affaires, enregistré sur le marché de détail par le fournisseur occupant une position dominante sur le marché au moyen des services fournis sur la base d'une forme d'accès spécifique, les coûts en aval consentis pour la mise à disposition de ces services, puis en ramenant le résultat obtenu à une unité (*retail minus*).

Art. 55⁹⁹ Interfaces

¹ L'OFCOM publie un catalogue des interfaces recommandées en matière d'accès et leurs spécifications techniques. Ce faisant, il doit privilégier les interfaces harmonisées à l'échelle internationale.

² Les autres fournisseurs peuvent exiger du fournisseur occupant une position dominante sur le marché la mise en œuvre des interfaces recommandées par l'OFCOM et de celles qu'il utilise pour ses propres services. Ils peuvent en outre exiger de ce fournisseur la mise en œuvre d'autres interfaces pour autant:

- a. qu'elles respectent les normes harmonisées à l'échelle internationale;
- b. qu'elles soient techniquement réalisables, et
- c. qu'elles présentent des avantages économiques non négligeables pour la fourniture de 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:

⁹⁷ Introduit par le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

⁹⁸ Introduit par le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

⁹⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

- 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 Si, pour la fixation des coûts de renouvellement d'une infrastructure moderne équivalente selon l'art. 54, al. 2, let. a, il convient de se baser sur une nouvelle technologie ne reposant plus sur la paire torsadée métallique, il faut tenir compte de la différence de valeur entre l'infrastructure moderne équivalente et l'infrastructure basée sur la paire torsadée métallique. Les règles suivantes s'appliquent:

- a. la différence de valeur entre les infrastructures est établie d'après la différence des recettes qui peuvent être obtenues sur le marché de détail, compte tenu des différents coûts variables en aval (*variable downstream costs*);
- b. les différentes possibilités de recettes et les coûts variables en aval se réfèrent aux services et aux bouquets de services offerts au moyen des différentes infrastructures;
- c. un quotient est formé sur la base des différentes valeurs obtenues; il se compose, dans le numérateur, de la valeur de l'infrastructure basée sur la paire torsadée métallique et, dans le dénominateur, de la valeur de l'infrastructure moderne équivalente (méthode du quotient);
- d. les coûts de renouvellement s'obtiennent en multipliant le quotient par les coûts de renouvellement de l'infrastructure moderne équivalente.¹⁰⁰

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 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.¹⁰¹

Art. 59 et 60¹⁰²

Art. 61 Interconnexion

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché public 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 en-

¹⁰⁰ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

¹⁰¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹⁰² Abrogés par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, avec effet au 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

tend 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 Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché offre des prix d'accès non seulement à la minute et par appel, mais également basés sur la capacité (*capacity based charges*), en fonction de la largeur de bande maximale demandée par le partenaire d'interconnexion.¹⁰³

⁴ Si, pour la fixation des coûts de renouvellement d'une infrastructure moderne équivalente selon l'art. 54, al. 2, let. a, il convient de se baser sur une nouvelle technologie différant fondamentalement de celle utilisée jusque-là, les règles suivantes s'appliquent:

- a. la première année, les coûts définis à l'art. 54, al. 2, correspondent pour deux tiers à ceux de l'infrastructure précédente utilisée pour la dernière fois et pour un tiers à ceux de la nouvelle infrastructure;
- b. l'année d'après, les coûts définis à l'art. 54, al. 2, correspondent pour un tiers à ceux de l'infrastructure précédente utilisée pour la dernière fois et pour deux tiers à ceux de la nouvelle infrastructure;
- c. les années suivantes, les coûts définis à l'art. 54, al. 2, correspondent à ceux de la nouvelle infrastructure.¹⁰⁴

Art. 62 Lignes louées

¹ Le fournisseur occupant une position dominante sur le marché publie 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;

¹⁰³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

¹⁰⁴ Introduit par le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

c. les spécifications des interfaces.

² Si, pour la fixation des coûts de renouvellement d'une infrastructure moderne équivalente selon l'art. 54, al. 2, let. a, il convient de se baser sur une nouvelle technologie différant fondamentalement de celle utilisée jusque-là, les règles suivantes s'appliquent:

- a. la première année, les coûts définis à l'art. 54, al. 2, correspondent pour deux tiers à ceux de l'infrastructure précédente utilisée pour la dernière fois et pour un tiers à ceux de la nouvelle infrastructure;
- b. l'année d'après, les coûts définis à l'art. 54, al. 2, correspondent pour un tiers à ceux de l'infrastructure précédente utilisée pour la dernière fois et pour deux tiers à ceux de la nouvelle infrastructure;
- c. les années suivantes, les coûts définis à l'art. 54, al. 2, correspondent à ceux de la nouvelle infrastructure.¹⁰⁵

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. 63a¹⁰⁶ Application

Les art. 64 à 68 ne s'appliquent qu'aux accords en matière d'accès conclus avec un fournisseur occupant une position dominante sur le marché.

¹⁰⁵ Introduit par le ch. I de l'O du 14 mars 2014, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2014 (RO 2014 729).

¹⁰⁶ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

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'égal 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. 69¹⁰⁷**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.¹⁰⁸ 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.¹⁰⁹ ...

² ...¹¹⁰

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.

¹⁰⁷ Abrogé par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, avec effet au 1^{er} janv. 2021 (RO **2020** 6183).

¹⁰⁸ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

¹⁰⁹ Abrogée par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, avec effet au 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

¹¹⁰ Abrogé par le ch. I de l'O du 4 nov. 2009, avec effet au 1^{er} janv. 2010 (RO **2009** 5821).

Art. 74 Décision en matière d'accès

¹ Lorsque l'instruction de la demande est terminée, l'OFCOM propose à la Com-Com 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.

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, autres raccordements et co-utilisation¹¹¹**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:

¹¹¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

- 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. 78a¹¹² Co-utilisation d'installations de raccordement d'immeuble existantes

L'obligation incombant au propriétaire de tolérer d'autres raccordements par câble au sens de l'art. 35a, al. 1, LTC ainsi que de garantir l'accès au point d'introduction au bâtiment et de tolérer la co-utilisation d'installations domestiques existantes au sens de l'art. 35b, al. 1, LTC comprend aussi:

- a. dans la mesure où les capacités disponibles sont suffisantes: l'obligation de tolérer la co-utilisation des canalisations de câbles existantes qui servent au raccordement de l'immeuble;

¹¹² Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

- b. dans la mesure où les capacités disponibles ne sont pas suffisantes: l'obligation de tolérer l'aménagement d'autres installations qui servent au raccordement de l'immeuble.

Art. 78b¹¹³ Co-utilisation d'installations de bâtiment existantes

L'obligation incombant aux propriétaires et aux fournisseurs de services de télécommunication de tolérer la co-utilisation d'installations domestiques existantes au sens de l'art. 35b, al. 1, LTC comprend aussi l'obligation de tolérer:

- a. la co-utilisation des raccordements électriques;
- b. la mise en place d'installations destinées à la fourniture de services de télécommunication.

Art. 78c¹¹⁴ Règles communes pour la co-utilisation d'installations de raccordement d'immeuble et d'installations de bâtiment existantes

¹ Si un fournisseur de services de télécommunication veut co-utiliser des installations de raccordement d'immeuble ou des installations de bâtiment existantes pour fournir ses propres services de télécommunication, il doit en informer le propriétaire ainsi que les fournisseurs préexistants.

² Lorsque le propriétaire ne dispose pas des informations nécessaires sur les installations de raccordement d'immeuble ou les installations de bâtiment existantes, le fournisseur qui a réalisé le raccordement ou l'installation de bâtiment doit communiquer ces informations sur demande.

³ Les fournisseurs qui ont financé une canalisation de câbles ou une installation domestique peuvent, en fonction de leurs coûts d'acquisition moyens, exiger du fournisseur qui co-utilise la canalisation ou l'installation un dédommagement proportionnel unique par unité d'habitation ou par unité commerciale pour la mise à disposition de longue durée.

⁴ Les fournisseurs qui obtiennent l'accès à des canalisations de câbles ou à des installations domestiques supportent les coûts des travaux de remise en état consécutifs à la pose de la nouvelle installation.

⁵ Si un propriétaire ou un fournisseur doit supporter des coûts supplémentaires avérés en raison de l'accès ou de la co-utilisation, il peut exiger de la part du fournisseur qui co-utilise les installations un dédommagement à hauteur du montant correspondant.

⁶ La procédure en cas de litiges concernant l'accès au point d'introduction au bâtiment et la co-utilisation d'installations domestiques est régie par analogie par les art. 70 à 74.

¹¹³ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹¹⁴ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

Art. 79¹¹⁵ Co-utilisation d'installations au sens de l'art. 36, al. 2, LTC

Est réputée dédommagement approprié pour la co-utilisation d'installations d'autres fournisseurs au sens de l'art. 36, al. 2, LTC la part correspondante des coûts totaux.

Chapitre 9

Secret des télécommunications, protection des données et protection des enfants et des jeunes¹¹⁶

Art. 80¹¹⁷ Traitement des données relatives au trafic

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent traiter les données relatives au trafic de leurs clients sans leur consentement dans la mesure où et aussi longtemps que cela est nécessaire:

- a. pour fournir des services de télécommunication;
- b. pour obtenir le paiement dû pour leurs prestations;
- c. pour remplir des obligations légales;
- d. à des fins propres sans lien avec des personnes.

² Ils ne peuvent traiter les données relatives au trafic à d'autres fins que si les clients concernés ont donné leur consentement ou si les données ont été rendues anonymes.

Art. 81 Communication des données utilisées pour la facturation¹¹⁸

¹ Aussi longtemps qu'ils ont la possibilité de 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, toutes les données utilisées pour la facturation. Si les numéros d'appel de raccordements appelants sont utilisés pour la facturation, ils doivent être indiqués sans les quatre derniers chiffres.¹¹⁹

² Les données ne doivent pas être communiquées en cas d'appels au service de secours téléphonique pour les enfants et les jeunes au sens de l'art. 28, let. f, ORAT^{120,121}

¹¹⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹¹⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹¹⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹¹⁸ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹¹⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

¹²⁰ RS 784.104

¹²¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

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, ce dernier doit livrer les données au fournisseur du client ayant émis la requête. Les fournisseurs qui ne font que transmettre les communications abusives ou les envois de publicité de masse déloyale sont tenus d'indiquer au fournisseur du client ayant émis la requête de quel autre fournisseur ils ont reçu ces communications ou envois.¹²²

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 com-

¹²² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

munications 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)¹²³ 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. 5, et pour ceux destinés au service de transcription pour malentendants selon l'art. 15, al. 1, let. e. 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.¹²⁴

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.

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

¹²³ RS 241

¹²⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

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 personnes avec lesquelles ils n'entretiennent aucune relation commerciale, et que les données les concernant ne peuvent pas être communiquées à des fins de prospection publicitaire directe.¹²⁵

² et ³ ...¹²⁶

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 données¹²⁷ est applicable.

Art. 89a¹²⁸ Informations relatives à la protection des enfants et des jeunes

Les fournisseurs d'accès à Internet informent leurs clients des possibilités de protéger les enfants et les jeunes sur Internet. Ils les soutiennent individuellement dans l'utilisation des moyens de protection concrets.

Art. 89b¹²⁹ Pornographie interdite

¹ Les fournisseurs d'accès à Internet veillent à ce qu'ils puissent recevoir les notifications de l'Office fédéral de la police selon l'art. 46a, al. 3, première phrase, LTC. Ils mettent immédiatement en place dans leurs systèmes les mesures nécessaires découlant de ces notifications.

¹²⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹²⁶ Abrogés par le ch. I de l'O du 5 nov. 2014, avec effet au 1^{er} janv. 2015 (RO 2014 4161).

¹²⁷ RS 235.1

¹²⁸ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹²⁹ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

² Ils veillent à ce que des tiers puissent leur signaler des cas par écrit selon l'art. 46a, al. 3, deuxième phrase, LTC. Ils signalent immédiatement tous les cas suspects à l'Office fédéral de la police.

Chapitre 10 Intérêts nationaux importants

Section 1 Prestations de sécurité¹³⁰

Art. 90¹³¹ Prestations

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent être amenés à offrir les services de télécommunication suivants pour soutenir les organismes visés à l'art. 47, al. 1, LTC:

- a. service de transmission de la parole et de données sur les réseaux fixes et mobiles;
- b. service d'alarme de la population et possibilité de communiquer sur l'événement.

² Ils doivent pouvoir fournir ces services dans toute la Suisse et, si nécessaire, de manière prioritaire par rapport aux autres télécommunications civiles. L'intégrité des données, la largeur de bande et la disponibilité des services doivent être garanties dans la mesure nécessaire.

³ Les organismes habilités ne peuvent exiger que les services et les fonctionnalités qui correspondent à des normes standardisées au niveau international et pour lesquels, en cas d'utilisation des fréquences, celle-ci est réglementée de manière harmonisée.

⁴ Les fournisseurs doivent mettre à disposition des locaux et des installations et tolérer le déroulement d'exercices en vue et lors de situations particulières et extraordinaires.

⁵ Sur demande des organismes habilités, 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. 29b.

Art. 91¹³²

¹³⁰ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹³¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹³² Abrogé par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, avec effet au 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

Art. 92 Désignation des fournisseurs

¹ En principe, les organismes visés à l'art. 47, al. 1, LTC commandent, sur une base contractuelle, les prestations dont ils ont besoin auprès du fournisseur de services de télécommunication de leur choix.¹³³

² Si, dans le cadre d'un appel d'offres public, aucune offre n'est déposée, ils peuvent demander à l'OFCOM, en lui communiquant les documents de l'appel d'offres, de contraindre un fournisseur à leur offrir les prestations dont ils ont besoin.¹³⁴

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. 93¹³⁵ Indemnisation

¹ L'indemnisation des fournisseurs de services de télécommunication pour leurs prestations est réglée par contrat avec les organismes visés à l'art. 47, al. 1, LTC. À cet égard, il convient en principe de tenir compte des prix courants des prestations sollicitées.

² Si les prestations sollicitées doivent être fournies spécifiquement pour répondre aux besoins des organismes visés à l'art. 47, al. 1, LTC, l'indemnisation est déterminée sur la base des frais encourus. Les coûts communs liés à la fourniture de services commerciaux doivent être répartis de manière non discriminatoire au sens de l'art. 52 et imputés uniquement au prorata sur les frais encourus.

³ Les contributions allouées provenant de fonds publics doivent, en fonction de leur affectation, être déduites des coûts des prestations que les fournisseurs mettent à disposition.

⁴ Si, en vertu de l'art. 92, al. 2, un fournisseur est tenu de fournir les prestations requises, l'OFCOM fixe son indemnisation conformément aux al. 1 à 3.

Section 2 Restrictions des télécommunications**Art. 94**¹³⁶ Mesures

¹ Pour autant que la technique choisie le permette, le DETEC peut ordonner, dans des situations extraordinaires, que les télécommunications civiles soient limitées aux organismes visés à l'art. 47, al. 1, LTC.

¹³³ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹³⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹³⁵ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹³⁶ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

² La Centrale nationale d'alarme peut ordonner une limitation des télécommunications civiles en faveur des organismes visés à l'art. 47, al. 1, LTC pour 36 heures au maximum. Elle en informe l'OFCOM immédiatement.

³ Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent limiter les télécommunications civiles en faveur des organismes visés à l'art. 47, al. 1, LTC pour 36 heures au maximum lorsqu'ils constatent une surcharge de leur réseau. Ils en informent l'OFCOM immédiatement.

Art. 95¹³⁷ Mesures préparatoires

¹ La Commission fédérale de la télématique dans le domaine du sauvetage et de la sécurité prépare 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 les limitations prévues à l'art. 94 n'apportent pas d'avantages commerciaux aux fournisseurs.

Section 3 Sécurité¹³⁸

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 peut édicter des prescriptions de sécurité techniques et administratives et déclarer contraignantes des normes de sécurité techniques harmonisées au niveau international.¹³⁹

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.

¹³⁷ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹³⁸ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹³⁹ Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

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 fédérale¹⁴⁰.

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 désagregés 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;

¹⁴⁰ RS 431.011

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 1992¹⁴¹ (Convention de l'UIT).

² Le Secrétaire général de l'Union internationale des télécommunications (UIT) peut reconnaître comme membres des Secteurs au sens de l'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'UIT.¹⁴²

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 télécommunication¹⁴³ est abrogée.

¹⁴¹ RS 0.784.02

¹⁴² Nouvelle teneur selon le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹⁴³ [RO 2001 2759, 2002 158 271, 2003 544 4767, 2005 669 3555, 2006 3939]

Art. 106a¹⁴⁴ Abrogation d'un autre acte

L'ordonnance du DETEC du 15 décembre 1997 sur les raccordements de télécommunication situés hors des zones habitées¹⁴⁵ est abrogée.

Art. 107 Modification du droit en vigueur

...¹⁴⁶

Section 3 Dispositions transitoires

Art. 108¹⁴⁷

Art. 108a¹⁴⁸ Disposition transitoire relative à la modification du 2 décembre 2016
Jusqu'au 31 décembre 2021, le concessionnaire du service universel doit fournir à tout client qui le demande une interface analogique ou une interface RNIS (réseau numérique à intégration de services) au point de terminaison du réseau. Il ne peut pas facturer de frais pour cela.

Art. 108b¹⁴⁹ Disposition transitoire relative à la modification du 18 novembre 2020

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée qui n'ont ni leur siège ni un établissement en Suisse au moment de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance doivent indiquer un siège ou un établissement en Suisse dans un délai de six mois.

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.

¹⁴⁴ Introduit par le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 13).

¹⁴⁵ [RO 1998 483, 2006 4393, 2009 477, 2013 4077]

¹⁴⁶ La mod. peut être consultée au RO 2007 945.

¹⁴⁷ Abrogé par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, avec effet au 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

¹⁴⁸ Introduit par le ch. I de l'O du 2 déc. 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 13).

¹⁴⁹ Introduit par le ch. I de l'O du 18 nov. 2020, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2021 (RO 2020 6183).

