



Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

Modification du ... [projet du 26 novembre 2021]

*Le Conseil fédéral suisse
arrête:*

I

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

Titre après l'art. 14

Section 1a: Champ d'application

Insérer les art. 14a et 14b après le titre de la section 1a

Art. 14a Principe

Les sections 2 et 3 s'appliquent aux contrats qui sont conclus expressément entre le
concessionnaire du service universel et ses clients pour remplir les obligations de
service universel.

Art. 14b Subsidiarité

Le concessionnaire du service universel ne peut pas conclure de contrat selon l'art.
14a si, pour le client concerné, une offre comparable est disponible sur le marché. S'il
fournit au client des prestations en dehors de l'art. 14a, il ne peut pas facturer les coûts
à titre de compensation au sens de l'art. 19, al. 1, LTC².

Art. 15, al. 1, let. b à d

¹ Le service universel comprend les services suivants:

RS

¹ RS 784.101.1

² RS 784.10

- b. *abrogée*
- c. une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public en cas d'utilisation du service visé à la let. a; les ménages ont droit à deux inscriptions;
- d. le service d'accès à Internet garantissant un débit de transmission de:
 - 1. 10 Mbit/s en téléchargement et 1 Mbit/s en téléversement,
 - 2. 80 Mbit/s en téléchargement et 8 Mbit/s en téléversement.

Art. 16 Raccordement

¹ Les services visés à l'art. 15, al. 1, doivent être fournis 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. Le concessionnaire du service universel détermine à quelle solution technique il recourt.

² L'OFCOM fixe les spécifications applicables au point de terminaison du réseau en se basant sur des normes internationales harmonisées.

Art. 18 Durée de contrat minimale et participation aux coûts

¹ Le concessionnaire du service universel peut refuser l'établissement ou l'adaptation d'un raccordement pour la fourniture des services visés à l'art. 15, al. 1, si le client n'accepte pas une durée de contrat minimale fixée par le concessionnaire. Celle-ci prend fin au plus tard à l'échéance de la concession de service universel.

² Le concessionnaire du service universel peut refuser l'établissement ou l'adaptation d'un raccordement pour la fourniture des services visés à l'art. 15, al. 1, si les coûts occasionnés dépassent 12'700 francs et que le client ne prend pas en charge la part des coûts qui dépasse ce montant.

³ Si le client participe aux coûts, le concessionnaire du service universel ne peut pas prévoir de durée de contrat minimale.

Art. 19 Réduction de l'étendue des prestations

¹ 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, réduire l'étendue des prestations.

² S'il y a participation financière du client au sens de l'art. 18, al. 2, l'étendue des prestations ne peut pas être réduite.

³ Le concessionnaire du service universel doit remettre chaque année à l'OFCOM un rapport sur les cas exceptionnels visés à l'al. 1 faisant état notamment:

- a. du nombre 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.

Art. 20 Eligibilité et modalités de la mise à disposition

¹ Le concessionnaire du service universel dispose d'un délai de 45 jours à compter de la réception de la demande pour déterminer s'il doit fournir le raccordement selon l'art. 16. Il examine, si nécessaire, l'existence d'un raccordement exploité par un autre fournisseur et, le cas échéant, vérifie si ce fournisseur peut mettre à disposition une offre comparable au sens de l'art. 14b. Le fournisseur sollicité est tenu de répondre dans un délai de 15 jours à la demande du concessionnaire.

² Si l'établissement ou l'adaptation du raccordement selon l'art. 16 provoque des coûts supérieurs à ceux mentionnés à l'art. 18, al. 2, le concessionnaire du service universel doit fournir gratuitement un devis à la personne intéressée dans les 90 jours dès l'obtention des informations nécessaires; la technologie utilisée doit être précisée.

³ Une fois le contrat signé, le concessionnaire du service universel devra mettre le service à disposition dans un délai de 12 mois. Si aucun travail de génie civil n'est nécessaire, le délai est de 6 mois.

⁴ En cas de désaccord sur le montant des coûts excédentaires, l'OFCOM peut mandater un expert indépendant, aux frais de la personne intéressée, pour procéder à la vérification. En cas d'abus manifeste du concessionnaire, les frais de l'expertise sont à sa charge.

Art. 21 Qualité du service universel

¹ Le concessionnaire du service universel mesure la qualité des offres du service universel selon l'art. 14a et établit chaque année un rapport à l'intention de l'OFCOM. Les critères de qualité sont les suivants:

- 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,
 - 4. précision de la facturation;
- 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. débits de transmission des données,
 - 3. délai de transmission des données,
 - 4. qualité de transmission des données,
 - 5. précision de la facturation;
- d. concernant les services pour personnes handicapées:
 - 1. temps de réponse,
 - 2. précision de la facturation.

² L'OFCOM règle les détails techniques et définit 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 mesure et aux données brutes des résultats de mesure de manière que celui-ci puisse contrôler le respect des valeurs à atteindre concernant les critères de qualité.

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.

Art. 22 *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): 23.45 francs par mois;
- b. service d'accès à Internet:
 - 1. garantissant un débit de transmission de 10/1 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d ch. 1), y compris le raccordement (art. 16): 45 francs par mois;
 - 2. garantissant un débit de transmission de 80/8 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d ch. 2), y compris le raccordement (art. 16): 60.35 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:
 - 1. garantissant un débit de transmission de 10/1 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d ch. 1), y compris le raccordement (art. 16): 50 francs par mois;
 - 2. garantissant un débit de transmission de 80/8 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d ch. 2), y compris le raccordement (art. 16): 65 francs par mois;
- d. mise à disposition des offres visées aux let. a à c: taxe unique de 40 francs à la conclusion du contrat et lorsque le client demande à passer d'une offre à l'autre;

- e. communications nationales établies dans le cadre du service téléphonique public (art. 15, al. 1, let. a) en direction des raccordements fixes, facturées à la seconde et arrondies aux 10 centimes supérieurs: 7,5 centimes par minute;
- f. 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 Le concessionnaire du service universel annonce à l'OFCOM toute modification de ses tarifs 30 jours au moins avant son introduction.

Art. 22a Envoi de la facture papier

L'envoi périodique de la facture papier pour l'utilisation du seul service téléphonique public (art. 15 al. 1 let. a) doit être gratuit pour le client.

II

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2024.

x.x.2022

Au nom du Conseil fédéral suisse:

Le président de la Confédération, ...

Le chancelier de la Confédération, ...