



Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

Modification du 16 décembre 2022

*Le Conseil fédéral suisse
arrête:*

I

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

Titre suivant 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 conclus entre le concessionnaire du service universel et ses clients visant spécifiquement à remplir les obligations de service universel.

Art. 14b Subsidiarité

Le concessionnaire du service universel peut renoncer à la conclusion d'un contrat au sens de l'art. 14a si une offre comparable est disponible pour le client sur le marché. S'il fournit néanmoins une offre au client, il ne peut pas facturer les coûts au titre de la compensation prévue par l'art. 19, al. 1, LTC.

Art. 15, al. 1, let. b à d

¹ Le service universel comprend les services suivants:

b. *abrogée*

¹ RS 784.101.1

- 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 avec l'un des débits de transmission spécifiés suivants:
 - 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 d'établir ou d'adapter 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 également refuser d'établir ou d'adapter un raccordement 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 d'accès à Internet 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.

Art. 19a Rapport sur les renoncations à fournir le service et sur les réductions de l'étendue des prestations

¹ Le concessionnaire du service universel doit remettre chaque année à l'OFCOM un rapport sur les renoncations à fournir le service effectuées en vertu de l'art. 14b et les cas exceptionnels visés à l'art. 19, faisant état notamment:

- a. du nombre de cas de renoncations à fournir le service et de réductions des prestations;

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

² L'OFCOM peut publier les données mentionnées à l'al. 1 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 entend fournir le raccordement visé à l'art. 16. S'il veut renoncer à la conclusion d'un contrat au sens de l'art. 14a, il examine si un raccordement exploité par un autre fournisseur est disponible et s'assure, dans ce cas, que 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 du service universel.

² Si la mise à disposition du raccordement visé à l'art. 16 engendre 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 Le concessionnaire du service universel doit mettre le service à disposition dans un délai de 12 mois une fois le contrat signé. 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 du service universel, 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 et établit chaque année un rapport à l'attention 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;
- 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;
- 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;
- d. le temps de réponse des services pour personnes handicapées;
- e. la 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. avec un débit de transmission spécifié de 10/1 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d, ch. 1), y compris le raccordement (art. 16): 45 francs par mois,
 2. avec un débit de transmission spécifié de 80/8 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d, ch. 2), y compris le raccordement (art. 16): 60 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. avec un débit de transmission spécifié de 10/1 Mbit/s (art. 15, al. 1, let. d, ch. 1), y compris le raccordement (art. 16): 50 francs par mois,
 2. avec un débit de transmission spécifié 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; le changement d'une offre à l'autre doit être gratuit;

- 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 doit être gratuit pour le client qui ne dispose d'aucun accès à Internet (art. 15 al. 1 let. d).

Art. 108a

Abrogé

II

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

16 décembre 2022

Au nom du Conseil fédéral suisse:

Le président de la Confédération, Ignazio Cassis

Le chancelier de la Confédération, Walter Thurnherr

