



Office fédéral de la
Communication
Rue de l'Avenir 44
Case postale
2501 Bienne

Lausanne, le 15 juillet 2011

Consultation modification de l'ordonnance sur les services de télécommunications (OST)

Madame, Monsieur,

La Fédération romande des consommateurs (FRC) vous remercie de l'avoir associée à la consultation relative à l'objet susmentionné et vous prie de trouver ses commentaires ci-dessous.

Service universel

Selon l'art 16 al. 3 LTC le Conseil fédéral doit adapter périodiquement les prestations relevant du service universel aux besoins de la société et du monde économique et à l'état de la technique. Dans le cadre des prix et des débits des services à large bande, le Conseil fédéral doit donc adapter le service universel aux besoins effectifs de la population en matière d'accès Internet.

L'entrée en vigueur de la dernière révision du service universel en matière de télécommunication remonte à 2007. Lors de cette révision, l'ADSL avait été ajoutée au service universel. Aujourd'hui, le Conseil fédéral propose une modification des exigences relevant du service universel en matière d'internet à haut débit qui ne devrait entrer en vigueur qu'en 2012 au plus tôt, soit 5 ans après la première définition de l'offre de base. Sur ce marché à évolution extrêmement rapide, cette première définition est aujourd'hui clairement obsolète.

Le texte de consultation prévoit une vitesse de 1'000/100 Kbit/s. Une telle vitesse est aujourd'hui tout juste suffisante pour relever ses e-mails ou accéder à des sites web très simples, mais est totalement insuffisante pour avoir accès confortablement à un contenu composé d'images, de vidéos, d'animations "Flash", etc. qui représentent à l'heure actuelle la majeure partie des sites web disponibles sur Internet. Cette vitesse ne permet d'autre part pas de transférer de gros fichiers dans des conditions acceptables. Une offre de service universel qui doit constituer, par définition, un service de base (confortable mais sans superflus), devrait s'orienter plutôt vers une vitesse de 2'000/300 Kbit/s au minimum. Il convient alors de fixer d'ores et déjà une offre de base de service universel qui pourrait correspondre aux besoins effectifs des usagers dans quelques années. Or avec un débit minimum augmenté à 1'000/100 Kbit/s et un prix à 55 francs, la loi se rapprochera seulement des prix actuel du marché.

La FRC propose donc que l'on modifie l'art.16 al.2 de sorte qu'il y ait une augmentation annuelle régulière, de l'ordre de 1'000/100 Kbit/s de l'offre de base de service universel. Ainsi en 2012 la vitesse minimale serait fixée à 2'000/300 Kbit/s, pour évoluer à 6'000/700 Kbit/s d'ici 2016. Ce dispositif permettrait de faire évoluer les termes de l'ordonnance avec les développements technologiques du réseau Internet. En cas d'inadéquation manifeste avec cette vision prospective, il serait toujours possible de modifier l'ordonnance avant 2016.

L'adaptation de cette ordonnance doit être l'occasion de redynamiser le marché de l'accès Internet par une vague de baisse de prix qui ne s'est plus produite dans l'ADSL depuis plusieurs années. En cause un marché du haut débit sur lequel la concurrence ne fonctionne pas au bénéfice des consommateurs. Certes, la qualité des prestations a augmenté, avec l'accroissement des vitesses de connexion, mais les prix sont restés élevés. Il conviendrait ainsi de fixer le prix de l'offre de service universel à moins de 40 francs, soit 25 francs 35 maximum pour le raccordement téléphonique et maximum 14 francs 65 pour la connexion à Internet. Nous profitons d'ailleurs de cette consultation pour relever à nouveau que le prix de 25 francs 35 pour le raccordement est bien trop élevé. En effet, la plupart des usagers sont encore reliés aux centraux au travers des câbles de cuivre qui ont été amortis depuis de très longues années. Ce montant alourdit considérablement et de manière peu légitime le prix de l'offre de base de service universel.

Protection de la jeunesse

Nous saluons les mesures préconisées par le projet d'ordonnance, mais celui-ci ne va pas assez loin.

En effet, sans contester qu'il est essentiel que les enfants et les adolescents soient protégés de tout contenu à caractère érotique et pornographique, la proposition de modification de l'art. 41 OST doit également concerner les autres services à valeur ajoutée. En effet, ceux-ci peuvent conduire à des factures exorbitantes qu'un mineur n'est pas en mesure de payer. Il est d'ailleurs douteux qu'un mineur puisse être tenu responsable pour de telles créances sans le consentement de son représentant légal, en vertu de l'art. 19 du Code civil.

Mettre un téléphone portable dans les mains d'un (pré)adolescent (jusqu'à 16 ans) n'est pas sans risque tant au niveau du contenu que du coût : services à valeur ajoutés (abonnement caché, concours bidon), frais de roaming ou utilisation de l'internet mobile peuvent réserver des surprises fort désagréables, sans compter les nombreuses sollicitations pour changer d'abonnement. Notre permanence conseil reçoit régulièrement des appels qui témoignent des problèmes rencontrés sur ce marché, notamment en raison de factures exorbitantes totalement inattendues. L'Alliance des consommateurs (SKS, FRC, Acsi) réclame depuis longtemps l'introduction de mesures visant à protéger les mineurs dans le domaine de la téléphonie mobile.

Le projet d'ordonnance doit dès lors être modifié en profondeur. Nous demandons les améliorations suivantes :

- Blocage automatique de la connexion internet ou des connexions avec l'étranger lorsqu'un seuil prédéfini est atteint afin d'éviter les factures exorbitantes.
- Blocage systématique de tous les services et numéros à valeur ajoutée au moment de la conclusion d'un contrat (et pas seulement les services à caractère érotique ou pornographique).
- Identifier clairement au moment de la conclusion ou du renouvellement du contrat qui sera l'utilisateur (et non le détenteur) du téléphone portable.

- Interdiction de vendre un téléphone portable sans l'accord exprès d'un responsable légal pour les jeunes jusqu'à 16 ans. Le responsable légal doit expressément accepter de supprimer, s'il le souhaite, les blocages préétablis de manière automatique par les fournisseurs de services de télécommunication dans un objectif de protection de la jeunesse.

Ainsi l'article 41 devrait être complété comme suit :

¹ Les fournisseurs de services de télécommunications bloquent les accès suivants aussi longtemps que le client ou l'utilisateur principal 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), ***ainsi que l'accès aux autres services à valeur ajoutée.***

b. l'accès aux numéros courts pour les services SMS et MMS à caractère érotiques ou pornographique, ***ainsi que pour les autres services à valeur ajoutée.***

c. l'accès aux services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique offerts selon l'art. 35, al. 2., ***ainsi que l'accès aux autres services à valeur ajoutée.***

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

a. enregistrent, lors de la conclusion du contrat ou lorsque le client en demande la modification, l'âge de l'utilisateur principal si celui-ci est âgé de moins de 16 ans;

b. procèdent, en cas de doute, à une vérification en demandant la production d'une pièce d'identité officielle.

³ ***Pour les services à valeur ajoutée à caractères autres qu'érotique ou pornographique, le représentant légal peut au moment de la conclusion du contrat ou lors d'une modification, demander par écrit la levée du blocage.***

* * *

Nicht in der Revision aufgeführtes Anliegen: Tiefere Preise auf der letzten Meile

Mit der Entbündelung der letzten Meile haben Dritte Zugang zum Netz der Swisscom und können den Konsumentinnen und Konsumenten entsprechende Angebote machen. Damit soll der Wettbewerb auf der letzten Meile für Telefon- und Internetzugänge angekurbelt werden. Hingegen verrechnet die Swisscom den Dritten einen Preis, der viel zu hoch und wettbewerbshemmend ist. Schuld daran ist auch die geltende Regelung in Art. 54 der FDV.

Gemäss dieser Bestimmung kann die Swisscom den Dritten die Wiederbeschaffungskosten verrechnen. Diese entsprechen dem Preis des neu gebauten Netzes. Dank dieser Regelung kann die Swisscom die Kupferleitungen der Telecom PTT ein zweites Mal abschreiben. Zulasten der Dritten und der Konsumentinnen und Konsumenten kann sie massiv überhöhte Preise verlangen. Schätzungen gehen von Mehrkosten von 400 Millionen Franken pro Jahr aus, welche die Konsumentinnen und Konsumenten zu berappen haben!

Um diesen Missstand zu beheben, muss neu geregelt werden, dass die Swisscom nur noch die tatsächlichen Kosten verrechnen darf. Diese Kosten fallen an und gehen tatsächlich in die Kostenrechnung der Swisscom ein. Insofern ist es korrekt, dass die Swisscom nicht mehr als diese Kosten den Dritten verrechnen darf.

Die FRC verlangt daher, Art. 54 Abs. 2 der FDV wie folgt zu ändern:

Die Kosten entsprechen den Aufwendungen und Investitionen einer effizienten Anbieterin. Die Berechnung der Kosten beruht auf aktueller Basis (forward looking). Die Kosten des Netzes entsprechen den *tatsächlichen Kosten und berücksichtigen bereits erfolgte Abschreibungen*.

Wird diese Änderung nicht vollzogen, befürchtet die FRC die Aushebelung des Wettbewerbs auf der letzten Meile. Den Preis davon hätten – wie jetzt schon ersichtlich – die Konsumentinnen und Konsumenten zu bezahlen.

Artikel 11, Absatz 3, des Fernmeldegesetzes räumt den Bundesrat einen grossen Spielraum ein, was die Festsetzung der Preise für den Netzzugang bei der letzten Meile betrifft. Zu diesem Schluss kommt auch das Bundesverwaltungsgericht in seinem am 8. April 2011 veröffentlichten Urteil betreffend „Bedingungen des Zugangs zu den Kabelkanalisationen“.

Die FRC fordert daher den Bundesrat auf Art. 54 Abs. 2 der FDV im weiter oben dargelegten Sinne zu ändern.

Die FRC fordert zusätzlich die Einführung einer Pflicht zur getrennten Rechnungslegung für marktbeherrschende Unternehmungen, damit ein diskriminierungsfreier Netzzugang für alternative Anbieter möglich ist.

* * *

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à notre prise de position et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Fédération romande
des consommateurs



Mathieu Fleury
Secrétaire général



Nadia Thiongane
Economiste