

Office fédéral de la communication
Monsieur Philipp Metzger
Directeur
Rue de l'Avenir 44
2501 Bienne

Lausanne, le 30 mars 2016

Révision partielle de la loi sur les télécommunications

Monsieur le Directeur,

La Fédération romande des consommateurs (FRC) vous remercie de l'avoir associée à cette consultation et vous prie de trouver sa réponse ci-après.

Introduction

La FRC appelle depuis longtemps à une révision de la loi sur les télécommunications. Notre organisation est en effet en première ligne pour constater les dysfonctionnements actuels du marché des télécoms. Les reproches des consommateurs sont multiples mais un en particulier revient souvent: les prix sont extrêmement élevés en comparaison internationale. Malgré des baisses de prix depuis quelques années, la Suisse n'a pas suivi une évolution dans les mêmes proportions que ses voisins. Le manque de concurrence dû au quasi-monopole de l'opérateur historique en est la principale raison. Les investissements concédés dans l'infrastructure pour améliorer le réseau et encourager l'innovation ne peuvent justifier à eux seuls les différences criantes avec l'Union européenne tels qu'elles sont présentées dans le rapport de consultation et le rapport sur les télécommunications de 2014.

Afin de permettre aux concurrents de Swisscom de proposer des offres intéressantes pour le consommateur, il est absolument nécessaire de garantir un accès au réseau basé sur les coûts et être non-discriminant. Pour cela, les autorités de régulation et de surveillance doivent avoir les moyens d'investiguer en amont dans tous les domaines du marché indépendamment de la technologie et de pouvoir faire respecter rapidement ses décisions.

De manière générale, nous demandons donc que la révision de la loi tende à bénéficier directement au consommateur grâce à une meilleure concurrence sur le marché des télécoms. Nous pensons que pour favoriser l'innovation la concurrence est plus efficace qu'une rente de situation réinvestie dans les infrastructures, comme c'est le cas actuellement.

En outre, nous contestons une réforme en deux étapes de la révision de la loi. Les évolutions technologiques sont tellement rapides qu'il faut éviter que la première révision partielle soit obsolète en réglant uniquement l'accès au cuivre dont l'utilisation diminue continuellement. L'objectif du Conseil fédéral de ne pas mettre en danger la dynamique d'investissement dans le haut-débit est à saluer. La sécurité juridique est un point essentiel pour y parvenir. Dès lors, la régulation de la fibre optique doit intervenir aussi rapidement que possible afin d'éviter une baisse des dépenses dans ce secteur, comme c'est le cas actuellement. La FRC exige donc que la révision de la LTC soit technologiquement neutre. Ou, à tout le moins, que le Conseil fédéral puisse intervenir si le marché est défaillant dans le domaine de la fibre optique. Une révision rapidement effective permettrait de stimuler la concurrence et donc de faire baisser les prix tout en augmentant la rapidité des débits de données.

Fédération romande des consommateurs FRC, Rue de Genève 17, case postale 6151, CH-1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90, info@frc.ch, www.frc.ch

La Fédération romande des consommateurs FRC est membre de l'Alliance des organisations de consommateurs

De plus, la neutralité technologique doit être incluse dans la révision afin que les dispositions légales de la loi déploient leurs effets le plus rapidement possible pour éviter des abus comme cela a été le cas dans le domaine de l'internet à haut débit. Il faut à tout prix que les obstacles constatés et sanctionnés par les autorités de régulation et de surveillance n'aient pas lieu dans le cadre du développement des autres infrastructures comme le très haut débit. Le consommateur final ne doit pas faire les frais d'un manque de régulation.

Remarques particulières

Appels indésirables (art. 1 al. 2 let. d projet de consultation LTC, art. 45a al. 1 LTC, art. 3 al. 1 let. u et LCD)

Nous saluons la modification proposée qui permettra enfin de lutter efficacement contre les messages publicitaires indésirables. Nous rappelons que le non-respect de l'astérisque est la première cause de plainte des membres de l'Alliance des organisations de consommateurs. La nécessité de prendre à bras le corps cette problématique n'est plus à démontrer.

L'obligation faite aux opérateurs de s'impliquer en les obligeant à filtrer et bloquer les appels publicitaires déloyaux, sur la base de ce qui se fait pour les *spams*, est ainsi une très bonne solution.

Nous aurions toutefois souhaité que le Conseil fédéral aille encore plus loin en s'inspirant de l'exemple allemand et autrichien : un client qui n'en fait pas la demande explicite ne doit pas recevoir de messages publicitaires (opt-in). Avec cette solution, chaque client aurait en quelque sorte un astérisque de base, comme dans la proposition pour les numéros ne se trouvant pas dans l'annuaire (environ 11 millions de numéros mobiles et environ 5,6 millions de numéros fixes). S'il souhaite recevoir des messages publicitaires, il fait la demande à son opérateur de retirer cet astérisque. Selon les chiffres de *localsearch.ch* et *Callnet*, les deux tiers des numéros fixes sont accompagnés de l'astérisque, qu'il s'agisse de numéros commerciaux ou privés. Cette large majorité qui ne souhaite pas recevoir d'appels publicitaires justifie d'inverser la démarche. Nous demandons que l'article 3 al. 1 let u LCD soit modifié ainsi :

« Agit de façon déloyale celui qui, notamment :

u. transmet des messages publicitaires à des personnes n'entretenant aucune relation commerciale sauf s'il y a eu consentement préalable»

Par ailleurs, nous demandons de préciser explicitement que le blocage et filtrage des appels n'entre pas en conflit avec l'obligation d'assurer l'interopérabilité (Art. 21a al. 1 LTC, Art 32 OST). Ce devoir des opérateurs doit être relativisé dans le cadre des appels publicitaires déloyaux, puisque le non-respect de l'astérisque constitue un délit au sens de la loi contre la concurrence déloyale. Cela justifie une exception au principe d'interopérabilité tout comme à d'autres obstacles potentiels comme la suppression d'informations (Art. 49 LTC) ou le secret des télécommunications (Art. 43. LTC).

La FRC soutient les modifications proposées dans le Loi contre la concurrence déloyale (LCD), notamment l'interdiction de l'usurpation de numéros (*spoofing*) et l'interdiction d'appeler des numéros ne se trouvant pas dans l'annuaire (numéros mobiles très souvent). Le problème est que les call-center opèrent souvent depuis l'étranger et qu'il est donc difficile de faire respecter la loi dans ces cas-là. D'autres mesures devraient donc être mises en place. Il convient de permettre aux autorités de condamner non pas seulement les centres d'appels qui ne respectent pas la LCD, mais aussi les partenaires de ces call-center. Cette disposition inciterait les commanditaires, souvent des courtiers en assurance, des caisses-maladies ou des vendeurs de vin, à n'opérer qu'avec des centres d'appels respectueux de la loi afin d'éviter de possibles sanctions. L'impunité actuelle n'est pas tolérable, car elle permet trop facilement de contourner la loi en recourant à des call-center à l'étranger. Nous demandons que la LCD soit modifiée pour que la personne physique ou morale qui tire profit du télémarketing soit également condamnable et condamné.

Les appels indésirables proviennent parfois non de numéros usurpés (spoofing) mais dans la plupart des cas de numéros suisses acquis légalement. Le Conseil fédéral propose que les opérateurs soient tenus de vérifier que les numéros vendus ne soient pas utilisés pour de la publicité déloyale. Pour la FRC, cette obligation devrait avant tout incomber à l'OFCOM. La base juridique existe déjà dans l'ordonnance sur les ressources d'adressage. Nous nous étonnons que l'OFCOM ne bloque pas ou ne fasse pas bloquer régulièrement des numéros qui sont utilisés de manière illégale ou qui n'ont plus aucun lien avec la Suisse. Bien que nous comprenions qu'il soit plus simple de faire porter la responsabilité de cette surveillance aux opérateurs, il paraît logique de demander également à l'autorité de surveillance d'effectuer ce travail de vérification.

Dans cette optique, un autre point concerne la mise à disposition de paquets de 10'000 numéros par l'OFCOM. Nous demandons que les numéros suisses aient une valeur géographique et qu'ils ne puissent pas être vendus à des opérateurs étrangers qui les revendent à des sociétés étrangères peu soucieuses de la loi suisse. Les discussions au niveau européen mentionnées à la page 36 du rapport explicatif doivent être encouragées afin de renforcer le caractère géographique et national d'un numéro.

La FRC et ses partenaires de l'Alliance des organisations de consommateurs sont en pourparlers avec les principaux opérateurs afin de pouvoir mettre en place des solutions techniques pour lutter contre les appels indésirables. Toutefois, en aucun cas ces discussions ne doivent permettre de servir d'argument pour supprimer les dispositions prévues dans le projet. Au contraire, cette révision de la loi permettra d'encourager les opérateurs à développer rapidement des solutions. Si ceux-ci développent un filtrage et blocage des appels, la nouvelle loi ne les concernera pas. Elle sanctionnera uniquement ceux qui tenteraient de s'y soustraire. L'actuelle révision de la loi est donc complémentaire aux discussions en cours entre les consommateurs et les opérateurs. Rappelons encore une fois que les appels indésirables sont la principale cause de plaintes auprès des organisations de consommateur et que deux tiers des numéros fixes, privés ou commerciaux, sont équipés de l'astérisque. Il s'agit donc d'un problème sérieux et pour lesquels des solutions existent déjà chez quelques petits opérateurs.

Frais d'itinérance (art. 12a bis LTC)

Nous saluons la prise en considération d'une problématique qui a trop longtemps été ignorée. Le rapport sur les télécoms de 2014 montre que les frais d'itinérance sont entre trois et six fois plus chers que dans l'Union européenne (cette dernière va même supprimer le roaming l'année prochaine).

Le Conseil fédéral propose des mesures pour favoriser la concurrence afin de faire ainsi baisser les tarifs. Tant la facturation au kilo-octet et à la seconde (actuellement, il s'agit d'une facturation au méga-octet et à la minute) que la possibilité pour les clients de souscrire à des offres d'autres fournisseurs que son propre opérateur vont dans la bonne direction.

Toutefois, nous regrettons que la présente loi ne propose pas plus de solutions directement applicables pour faire baisser ces tarifs. Le risque est important que la situation perdure malgré ce nouvel arsenal juridique, surtout si le Conseil fédéral attend la conclusion d'un hypothétique accord bilatéral pour légiférer. Nous demandons que des mesures concrètes soient proposées et qu'elles ne soient pas laissées au bon vouloir de l'OFCOM mais ait force obligatoire immédiatement. L'alinéa 1 de l'article 12a bis doit être modifié ainsi : « Le Conseil fédéral ~~peut~~ édicte des réglementations pour empêcher des prix de détail excessifs et prendre des mesures pour encourager la concurrence dans le domaine de l'itinérance internationale. Il ~~peut~~ prévoit en particulier: a. d'édicter des prescriptions sur les modalités de la facturation *à la seconde et au kilo-octet*; b. d'obliger les fournisseurs de services de télécommunication à donner à leurs clients la possibilité de recourir à l'étranger à des prestations d'itinérance de fournisseurs tiers; c. de fixer des prix plafonds ~~sur la base d'accords internationaux.~~ »

Prix des télécommunications (art. 12 al.1 LTC)

Bien que le tarif des services de télécommunications ait tendanciuellement baissé ces dernières années, les prix sont toujours bien plus élevés qu'en comparaison internationale. Les problèmes d'ordres structurels (accès au réseau par exemple) en sont une des causes. Toutefois, pour faire baisser la facture de nombreux clients, l'exemple de la facturation des prix du roaming permettrait des avancées significatives : être enfin facturé pour ce que l'on consomme. Le rapport 2014 sur les télécoms évoque cette problématique en montrant que les clients seraient directement bénéficiaires d'une facturation à la seconde et au kilo-octet. Nous demandons que la facturation au méga-octet et à la minute soit proscrite.

Par ailleurs, comme dans le cadre des frais d'itinérance, il est nécessaire d'offrir au régulateur la possibilité d'intervenir si les tarifs sont excessifs. Il n'est pas exclu que des problèmes de manque de concurrence apparaissent à l'avenir.

Au niveau des offres combinées, nous saluons l'obligation de proposer des services de télécommunications de manière séparée. Nombreux sont les consommateurs qui ne souhaitent pas de « paquets » parce qu'ils n'utilisent par exemple plus le téléphone fixe ou qu'ils veulent avoir un service chez un autre opérateur. Toutefois, cette obligation ne fait aucun sens s'il n'y a aucune réglementation au niveau du prix. Dans la proposition présentée, rien n'empêche un opérateur de proposer chaque service séparément mais à un prix prohibitif par rapport à son offre combinée. Pour que cette mesure soit efficace, nous exigeons que le prix agrégé de chaque service séparé ne soit pas supérieur de plus de 10% à l'offre groupée. L'article 12 alinéa 1 serait modifiée comme suit : « Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent grouper leurs services pour autant qu'ils les proposent également séparément *et que le prix total de chaque service séparé ne soit pas supérieur de plus de 10% à l'offre groupée* ».

Vitesse des débits de données (art. 12a)

Cette problématique fait l'objet de nombreuses plaintes de la part des consommateurs. Très souvent, un client achète un service qui promet un maximum de débit internet. Ce maximum n'est évidemment que très rarement atteint. Il est quasiment impossible de savoir en avance quelle vitesse de données en téléchargement et en téléversement il sera possible d'avoir. Afin de renforcer la transparence et la concurrence, le Conseil fédéral propose d'obliger les fournisseurs de services de télécommunications à informer les clients sur les débits que le client est en droit d'attendre.

Cette mesure va dans la bonne direction mais elle est insuffisante en l'état. Nous demandons que les opérateurs soient tenus de proposer un maximum et un minimum (comme c'est le cas dans le cadre du service universel). Nous demandons aussi que les opérateurs proposent facilement aux clients des statistiques sur le débit moyen qu'ils seront en droit d'attendre chez eux avec les différentes offres. Ce manque de transparence limite actuellement le choix des consommateurs et atténue la concurrence. Dès lors, la FRC demande que l'OFCOM fasse des tests indépendants et publics de la vitesse des données et que les dispositions légales soient modifiées en conséquence.

Protection de l'enfance et de la jeunesse (art. 46a LTC)

Le projet prévoit d'améliorer la protection des enfants et de la jeunesse en pouvant obliger les vendeurs à informer les clients des possibilités qui s'offrent à eux. Cette mesure va dans la bonne direction mais elle est insuffisante. Nous demandons que l'article 46a alinéa 1 sur la protection des enfants et des jeunes soit modifié comme suit :

« Le Conseil fédéral ~~peut~~ édicter des dispositions en vue de protéger les enfants et les jeunes des dangers résultant de l'utilisation des services de télécommunication. Il ~~peut en particulier~~ obliger les fournisseurs d'accès à Internet de conseiller leurs clients sur les possibilités de protéger les enfants et les jeunes. ».

Il pourrait par ailleurs être judicieux d'imaginer une liste commune établie par l'OFCOM ou par les opérateurs des sites sensibles.

En outre, nous demandons que les opérateurs soient tenus d'offrir aux parents un contrôle de l'utilisation des services de télécommunications de leurs enfants afin d'éviter des factures onéreuses inopinées.

Services à valeur ajoutée (art. 12b)

Le Conseil fédéral souhaite mieux réglementer les services à valeur ajoutée. Nous saluons cette démarche, en particulier celle qui veut imposer effectivement aux fournisseurs de ces services d'avoir un siège en Suisse. C'est une mesure importante à saluer tant il est difficile pour le consommateur de faire valoir ses droits en cas de litiges si le service est basé à l'étranger.

Toutefois, cette mesure est insuffisante en l'état. La présence d'un siège en Suisse ne garantit pas une condamnation ou une responsabilité de la société en Suisse titulaire du service à valeur ajoutée, laquelle loue généralement ses numéros surtaxés à l'étranger et ne fournit pas elle-même le service. Nous demandons que soit ajoutée les lettres e et f :

«Lettre e : Le fournisseur d'un service à valeur ajoutée qui ne fournit pas la prestation lui-même au sens de l'article 36 al. 3bis OST et qui loue le numéro surtaxé à un tiers à l'étranger, doit s'assurer que celui qui fournit véritablement le service ait un siège ou un établissement en Suisse.

Lettre f : Si le fournisseur d'un service à valeur ajoutée ne remplit pas les obligations mentionnés à l'article 12b lettre e, il est tenu responsable des agissements de ses partenaires à qui ils louent les numéros surtaxés si ceux-ci violent le droit suisse».

Nous demandons également que soit ajoutée une disposition supplémentaire. Actuellement, si un numéro en 0900 est une arnaque, il revient à l'OFCOM d'enquêter afin de demander à faire bloquer ce numéro par les opérateurs. Ces enquêtes prennent souvent quelques semaines ce qui laisse au numéro incriminé la possibilité d'atteindre de nombreux consommateurs. Les opérateurs devraient pouvoir avoir la possibilité de bloquer un numéro de manière provisionnelle d'une durée illimitée en attendant la fin de l'enquête. Ce principe de précaution devrait prévaloir pour protéger les consommateurs.

Nous demandons donc que soit ajoutée une lettre g à l'article 12b : « de mettre en place des mesures provisionnelles en cas d'abus ».

En outre, nous demandons que soit inscrit explicitement dans la loi qu'il est interdit de tarifier différemment des numéros ordinaires (en particulier les 058). Le consommateur doit pouvoir identifier facilement si un numéro peut faire l'objet d'une tarification spéciale (0800, 0848, 0900 par exemple).

Par ailleurs, en lien avec la protection de la jeunesse, la FRC demande à ce que le blocage de tous les services surtaxés et pas seulement ceux à caractère pornographique, soit systématique lorsque les utilisateurs du téléphone sont âgés de moins de 16 ans. Seuls les parents peuvent autoriser le déblocage au moment de la conclusion de l'abonnement.

Frais de raccordement (art. 35a)

Nous saluons l'interdiction aux fournisseurs de services de télécommunication de facturer des frais pour le plombage ou déplombage d'un raccordement. Il est essentiel que le consommateur puisse choisir librement son prestataire sans risquer des coûts pour en changer. Il faut d'ailleurs rappeler que le plombage n'est pas obligatoire mais est souhaité par l'opérateur pour être sûr que le client n'utilise pas le service. Il lui appartient donc de s'assurer de la non-utilisation de son réseau à ses frais. Il est aberrant que ce soit au consommateur de payer pour ne pas utiliser un service.

A cet égard, il est nécessaire que le télé-réseau fasse explicitement partie de la révision de la loi. La neutralité technologique devrait à cet égard s'appliquer autant à la fibre optique qu'au télé-réseau (câble coaxial).

Compétences du régulateur (art. 13j al.3 LTC)

La régulation actuelle souffre de deux problèmes : premièrement, les autorités ne peuvent agir que *ex-post*. Cela signifie que l'utilisateur final doit payer des tarifs de détail trop élevés durant toute la

durée de la procédure en raison d'un prix de gros excessif. La pratique montre que cela peut durer des années.

Deuxièmement, les autorités ne peuvent agir en cas de collusion des acteurs puisqu'il faut qu'un opérateur se sente lésé et porte l'affaire devant la Commission de la communication (ComCom) pour que cette dernière puisse agir. Par ailleurs, il arrive qu'un opérateur débute une procédure auprès de la ComCom afin de faire pression sur le propriétaire d'un réseau pour qu'il abaisse ses prix. Lorsque celui-ci a obtenu satisfaction, il interrompt la procédure et la ComCom ne peut donc plus intervenir.

Afin d'éviter des collusions entre acteurs, il est prévu que la ComCom examine d'office un marché une fois (*ex-officio*). C'est une mesure qui ne va clairement pas assez loin puisque le domaine des télécoms évolue tellement rapidement qu'un réexamen régulier du marché est nécessaire et ne doit pas être soumis à la demande d'un opérateur. L'article 13i al. 1 doit être modifier comme suit : « *Lorsque les circonstances ont changé de manière déterminante depuis la clôture du dernier examen préliminaire ou de la dernière procédure, un fournisseur de services de télécommunication peut demander à la ComCom [peut] imposer, modifier ou lever des obligations.* »

Selon la page 33 du rapport explicatif, il est prévu de mettre en place un régime *ex-ante* dans un deuxième temps. Il s'agit d'une décision difficile à comprendre puisque cela signifierait changer deux fois la pratique et créer de l'instabilité juridique. La FRC demande que la révision se fasse en une seule étape ou en tout cas d'instaurer un régime *ex-ante* dans la première étape.

En outre, bien que nous saluions la volonté d'étendre les moyens et les compétences de la ComCom, la méthode de calcul pour évaluer des prix équitables ne permet pas d'éviter des éventuelles collusions entre les acteurs. Dans le cadre des obligations que peut fixer la ComCom au niveau des tarifs des prestations, l'article 13d alinéa 2 devrait être modifié comme suit : « a. à une obligation de fixer des prix:

1. ~~s'appuyant sur des valeurs comparatives usuelles sur le marché ou dans le secteur en question,~~
2. en fonction des coûts; »

Nous souhaitons ajouter une réflexion dans cette section. La Commission de la concurrence a condamné Swisscom à verser plusieurs millions d'amende, notamment dans le domaine du haut-débit, pour entraves à la concurrence. Toutefois, ces amendes arrivent souvent des années après les faits. Dès lors, un opérateur peut en profiter pour ralentir les procédures afin de pouvoir continuer à augmenter ses marges jusqu'à la sanction. Bien souvent, l'amende ne compense pas les bénéfices engrangés. Mais surtout, les lésés, soit les clients des autres opérateurs, ne reçoivent aucun avantage à ces sanctions puisque les amendes sont versés dans les caisses de la Confédération.

Deux solutions s'offrent afin d'améliorer cette situation : soit accélérer les procédures pour éviter que la société incriminée puisse continuer à faire des bénéfices dans le domaine incriminé. Soit offrir un dédommagement aux clients qui ont été lésés pendant cette période.

Neutralité des réseaux (art. 12a al.2 LTC)

Le projet de loi n'évoque pas directement la problématique de la neutralité d'internet, ou seulement de manière détournée, en obligeant les fournisseurs de services de télécommunications à mentionner s'ils ralentissent le transfert d'informations pour diverses raisons. Le récent accord de branche entre les opérateurs qui s'engagent à ne pas violer la neutralité des réseaux n'est pas suffisante pour protéger le consommateur puisqu'il peut être dénoncé ou ne pas être respecté.

Afin d'anticiper les problèmes qui pourraient survenir dans un avenir proche, nous demandons qu'il soit fait clairement mention dans la loi que les fournisseurs de service de télécommunications ont l'obligation d'assurer la neutralité des réseaux et non pas juste informer qu'ils ne la garantissent pas totalement. Il s'agirait d'un complément à l'accord de branche récemment mis à jour.

Marché de gros et accès aux réseaux (art 13c à 13l, art. 35a et b, art. 36a LTC)

Les modifications du projet visent à éviter des abus de position dominante d'un acteur et un risque de collusion. Il est nécessaire d'offrir des conditions équitables orientées en fonction des coûts pour les opérateurs afin que le client puisse bénéficier de baisses de prix.

Nous approuvons ainsi les dispositions proposées qui tendent à améliorer la concurrence et à permettre aux clients de choisir librement leurs fournisseurs de service de télécommunications quelle que soit l'infrastructure présente dans son foyer (co-utilisation d'installations domestiques). Il est tout aussi judicieux d'introduire des dispositions pour encourager la co-utilisation d'infrastructures physiques passives existantes (canalisations d'eau, d'électricité, etc). Ces deux mesures permettent de réduire les coûts d'utilisation de l'infrastructure ce qui est bénéfique au client et facilite le libre-choix des offres.

Il est nécessaire aussi d'encourager la co-utilisation des réseaux mobiles. De gros opérateurs collaborent déjà avec succès dans certaines régions ce qui améliore la couverture réseau pour les clients sans avoir besoin d'antennes supplémentaires.

Toutefois, comme mentionné ci-dessous, pour que toutes ces mesures soient efficaces, il est nécessaire que la réglementation soit technologiquement neutre.

Neutralité technologique et réglementation du réseau mobile

Le champ de compétence de la présente loi doit être technologiquement neutre et ne doit pas dépendre de la technologie employée. Dans le projet actuel, la fibre optique ne peut pas faire l'objet d'une intervention ou réglementation. Au vu des problèmes rencontrés dans le développement du haut-débit (nombreuses amendes délivrées par la Commission de la concurrence pour abus de position dominante), il y a tout lieu de craindre un scénario similaire dans le cadre du déploiement de la fibre optique et du très haut-débit, ce qui pénaliserait les opérateurs et les consommateurs. Nous demandons que la loi sur les télécommunications ne dépende pas de la technologie utilisée mais soit technologiquement neutre.

Par ailleurs, la FRC juge également nécessaire de réglementer l'accès au réseau mobile. En effet, actuellement les opérateurs qui ne disposent pas de leur propre infrastructure sans fil et qui doivent le louer aux trois grands opérateurs (MVNO) sont dans une position de négociation défavorable. Assurer les droits de ces prestataires permettrait de stimuler la concurrence sur le réseau mobile et de faire baisser les prix. Il faut d'ailleurs rappeler que les prix du mobiles sont encore extrêmement élevés en comparaison européenne et n'ont pas baissé dans la même proportion que chez nos voisins. Une régulation de ces opérateurs sans réseaux permettrait d'éviter un « effet ciseau », soit la location de l'infrastructure à des prix tellement hauts qu'ils obligent le locataire à proposer un prix final plus élevé.

Délai de résiliation des abonnements

Bien que les principaux opérateurs aient abandonné la reconduction tacite des contrats sans possibilité de résiliation de mois en mois, nous demandons que cette pratique soit définitivement et explicitement exclue afin d'éviter que les opérateurs ne reviennent en arrière. Il est souhaitable que le client puisse, après la durée minimale de contrat souvent incluse, résilier pour le mois suivant son abonnement.

Fiche d'information standardisée pour améliorer les comparaisons

Pour favoriser la transparence et donc la concurrence, nous exigeons l'obligation pour les opérateurs de fournir des fiches d'informations standardisées. Ces dernières ont cours chez nos pays voisins et permettent d'effectuer bien plus facilement des comparaisons entre les différents services. Il s'agit d'une solution peu coûteuse et très efficace pour renforcer la concurrence.

Solidarité ville-campagne : pas de société de l'information à deux vitesses

Avec le développement de la fibre optique, un risque existe de voir apparaître une société de l'information à deux vitesses. Le prix élevé d'un tel déploiement encourage les opérateurs à s'étendre uniquement dans les centres urbains les plus rentables. Nous tenons ici à attirer l'attention du Conseil fédéral sur ce risque. Nous demandons que des dispositions législatives

soient proposées afin d'éviter que seules les villes aient un accès privilégiés au très haut débit mais que les régions de campagne et montagne soient laissées pour compte. La concession du service universel pourrait être une piste pour garantir des prestations minimales.

Actions collectives

Lors d'un litige avec un opérateur, il arrive souvent que les sommes en jeu ne soient pas suffisamment élevées pour qu'un client se lance seul dans une procédure judiciaire au sort incertain. L'impunité peut alors régner. La mise en place d'un Ombudsman des télécoms n'a pas permis de régler tous les problèmes.

La possibilité pour les clients de se regrouper permettrait de sanctionner les opérateurs qui ont triché et ainsi de favoriser ceux qui respectent les règles. L'action collective permettrait d'établir un rapport de force plus égalitaire devant les tribunaux. Pour qu'une économie soit concurrentielle, il est essentiel que chacun respecte les mêmes règles et que ceux qui ne les violent puissent être facilement sanctionnés.

Sites internet en « .ch »

Le service juridique de la FRC est très souvent sollicité par des personnes qui ont commandé un article en ligne sur un site en « .ch » mais qui doivent payer des frais d'importation (frais de dédouanement par exemple). L'incompréhension est grande puisque le consommateur pense acheter en Suisse alors que le site est parfois basé à l'étranger. Nous demandons que les sites internet qui font du commerce en ligne utilisant un URL en « .ch » soient basés en Suisse pour mettre un terme à cette confusion. Il faut dès lors ajouter un aspect à la lettre c à l'article 28a al. 5 LTC :

« il peut en particulier prévoir des mesures pour interdire l'utilisation d'un URL en « .ch » si le responsable est basé à l'étranger ».

Conclusion

Nous approuvons dans les grandes lignes cette révision de la loi sur les télécommunications, sous réserve des remarques particulières susmentionnées. Nous demandons toutefois que le Conseil fédéral procède à une révision de la loi en une seule étape et qu'elle soit technologiquement neutre. Le consommateur doit être au centre de la réflexion qui sous-tend cette révision et doit pouvoir bénéficier du libre-choix d'offres concurrentielles tout comme d'une protection efficace.

Fédération romande
des consommateurs



Mathieu Fleury
Secrétaire général



Robin Eymann
Responsable politique économique