

Ordonnance sur les services de télécommunication (OST)

Modification du 5 novembre 2014

*Le Conseil fédéral suisse
arrête:*

I

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

Art. 10, al. 1^{bis}

^{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.

Art. 11, let. c

Abrogée

Art. 15, al. 1, let. g

¹ Les prestations du service universel sont définies comme suit:

- g. annuaire et service 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 de prestations relevant du service universel en Suisse et la mise à disposition d'un service de commutation 24 heures sur 24 (numéro 1145); 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. 31, al. 2^{bis}, pour autant que le concessionnaire du service universel offre un service d'établissement de communications.

¹ RS 784.101.1

Art. 16, al. 2, let. c

² Le concessionnaire du service universel est tenu de fournir à l'intérieur des locaux d'habitation ou commerciaux du client, et au choix de ce dernier, l'un des raccordements suivants:

- c. un point fixe de terminaison du réseau, y compris un canal vocal, un numéro de téléphone, une inscription dans l'annuaire du service téléphonique public et la connexion à Internet garantissant un débit de transmission de 2000/200 kbit/s; lorsque le raccordement ne permet pas de fournir une telle connexion à Internet pour des raisons techniques ou économiques et qu'il n'y a pas sur le marché une offre substitutive à des conditions comparables, l'étendue des prestations peut être réduite dans des cas exceptionnels.

Art. 21, al. 3 et 4

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.

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. 24, al. 2

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.

Art. 26a, al. 3^{bis}

^{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.

Art. 35 Applicabilité à des ressources d'adressage déterminées

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), 084x (numéros à coûts partagés) et 0878 (numéros personnels).

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, al. 2 et 3bis

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 d'appel attribués individuellement au sens des art. 24*b* à 24*i* ORAT² et par les numéros courts au sens des art. 29 à 32 et 54 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.

Art. 37 Obligation de siège ou de succursale

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont tenus d'exploiter leurs services à partir d'un siège ou d'une succursale située dans un Etat partie à la Convention de Lugano du 30 octobre 2007³.

Art. 39, titre

Prix plafonds des services à valeur ajoutée en général

Art. 39a Prix plafonds des services à valeur ajoutée de type 084x, 0878, 0800 et 00800

¹ Pour les communications vers des numéros de type 084x et 0878, les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent facturer à leurs clients qu'une taxe en fonction de la durée de l'appel de 7,5 centimes au maximum par minute (TVA non comprise). La communication est facturée à la seconde. Le montant final peut être arrondi aux 10 centimes supérieurs.

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. 39b Transparence des prix des services à valeur ajoutée

¹ Pour les communications vers des numéros de type 090x et des numéros courts au sens des art. 29 à 32 et 54 ORAT⁴, 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. 11*a* et 13*a* OIP⁵.

² Aucun supplément ne peut être perçu en sus des prix réglés à l'al. 1 et à l'art. 39*a* pour les liaisons vers des numéros de type 0800, 00800, 084x, 0878 et 090x et vers des numéros courts au sens des art. 29 à 32 et 54 ORAT. Seul est autorisé le supplément pour l'utilisation d'un poste téléphonique payant public (art. 22, al. 1, let. c, et 2).

2 RS 784.104

3 RS 0.275.12

4 RS 784.104

5 RS 942.211

Art. 40, al. 1 et 2

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.

² Les fournisseurs de services de télécommunication qui offrent l'accès aux numéros courts pour services SMS et MMS (art. 15a à 15f^{ORAT}⁶) 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.

Art. 48, al. 2

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 pénal⁷.

Art. 80 Traitement des données relatives au trafic et à la facturation

Les fournisseurs de services de télécommunication traitent les données personnelles concernant leurs clients dans la mesure où et aussi longtemps que cela est nécessaire à l'établissement des communications, au respect de leurs obligations en vertu de la loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication⁸ et à l'obtention du paiement dû pour leurs prestations.

Art. 81, al. 1

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.

Art. 82, al. 3

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.

⁶ RS 784.104

⁷ RS 311.0

⁸ RS 780.1

Art. 88, al. 2 et 3

Abrogés

Art. 96, al. 2

² L'OFCOM peut édicter des prescriptions techniques et administratives sur la gestion de la sécurité de l'information, sur l'obligation d'annoncer des perturbations dans l'exploitation du réseau ainsi que sur toute autre mesure susceptible de contribuer à la sécurité et à la disponibilité des infrastructures et services de télécommunication. Il peut déclarer applicables des normes techniques internationales sur la sécurité et la disponibilité des infrastructures et services de télécommunication.

II

L'ordonnance du 11 décembre 1978 sur l'indication des prix (OIP)⁹ est modifiée comme suit:

Art. 10, al. 2

² Les taxes publiques, les redevances de droits d'auteur et les suppléments non optionnels de tous genres, mis à la charge du client, doivent être inclus dans le prix. Les taxes de séjour peuvent être indiquées séparément.

Art. 11a Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée
par voie orale

¹ Lorsque la taxe de base ou le prix par minute des prestations de services énumérées à l'art. 10, al. 1, let. q, dépasse 2 francs, le consommateur doit être préalablement informé du prix oralement, clairement et gratuitement. L'information doit être donnée au moins dans la langue de l'offre du service.

² Seules les prestations de services pour lesquelles ces exigences ont été respectées peuvent être facturées.

³ Les taxes de communication pour les appels vers des numéros du service téléphonique fixe ou mobile peuvent déjà être facturées pour la durée de l'annonce tarifaire.

⁴ Le consommateur doit être informé des taxes fixes et des modifications de prix en cours de communication immédiatement avant leur application et quel que soit leur montant.

⁵ La taxe ou le prix ne peut être perçu que 5 secondes après que l'information a été donnée.

⁶ Lorsque les taxes fixes dépassent 10 francs ou que le prix par minute est supérieur à cinq francs, la prestation de service ne peut être facturée que si le consommateur a expressément confirmé qu'il acceptait l'offre.

⁹ RS 942.211

⁷ Lorsque le consommateur recourt à un service de renseignements sur les annuaires au sens de l'art. 31a de l'ordonnance du 6 octobre 1997 sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications¹⁰, il doit être informé du prix du service connexe immédiatement avant son utilisation et quel que soit le montant du prix.

Art. 11a^{bis} Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie écrite

¹ L'indication par écrit des prix des prestations de services énumérées à l'art. 10, al. 1, let. q, est réglée à l'art. 13a.

² Lorsque la prestation est offerte par Internet ou par communication de données, elle ne peut être facturée au consommateur que si:

- a. son prix est indiqué de manière bien visible et aisément lisible à l'endroit où l'offre doit être acceptée; ou que
- b. son prix est indiqué de manière bien visible et aisément lisible à proximité immédiate de l'endroit où l'offre doit être acceptée et qu'à cet endroit la mention «commande payante» ou une mention semblable univoque figure de manière bien visible et aisément lisible.

³ Lorsque la prestation est offerte par Internet ou par communication de données et qu'elle est décomptée sur la facture d'un fournisseur de services de télécommunication ou via un raccordement à prépaiement, elle ne peut être facturée au consommateur que si celui-ci a expressément confirmé l'acceptation de l'offre à l'égard de son fournisseur de services de télécommunication.

Art. 13a, al. 3 et 4

³ L'information sur les prix doit être donnée en caractères de taille au moins égale à ceux utilisés pour indiquer le numéro, de manière bien visible et aisément lisible et à proximité immédiate du numéro.

⁴ *Abrogé*

Art. 21

Les infractions à la présente ordonnance sont poursuivies conformément aux dispositions de la loi fédérale du 19 décembre 1986 contre la concurrence déloyale.

¹⁰ RS 784.104

III

¹ La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015, sous réserve de l'al. 2.

² Les art. 10, al. 1^{bis}, 39a et 39b OST ainsi que les art. 11a, 11a^{bis} et 13a, al. 3 et 4, OIP entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2015.

5 novembre 2014

Au nom du Conseil fédéral suisse:

Le président de la Confédération, Didier Burkhalter
La chancelière de la Confédération, Corina Casanova

