



Décembre 2016

Audition relative à la modification de l'ordonnance sur les services de télécommunication

Synthèse des résultats

1 Introduction

Sur la base de la loi fédérale sur la procédure de consultation (LCo; RS 172.061), l'Office fédéral de la communication (OFCOM) a mené auprès des milieux concernés une audition relative au projet de modification de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST; RS 784.101.1). L'audition a duré du 29 septembre 2015 au 1^{er} décembre 2015. La révision de l'OST vise à modifier le catalogue des services de télécommunication de base et des modalités d'offre correspondantes en vue de l'attribution de la nouvelle concession de service universel dès 2018.

L'OFCOM a reçu 71 avis sur le projet présenté (voir annexe), qu'il a publiés dans leur version originale sur son site internet (www.ofcom.admin.ch > L'OFCOM > Bases légales > Consultations).

Les principaux thèmes abordés dans les avis sont les prix plafonds proposés, l'augmentation du débit de transmission de 2'000/200 kbit/s à 3'000/300 kbit/s, le délai de transition de trois ans pour le maintien des interfaces analogiques et ISDN ainsi que l'introduction d'un service de relais par vidéo-téléphonie pour malentendants.

De nombreux participants approuvent le projet (**AG, AI, BE, BL, BS, FR, GE, GL, JU, OW, SO, SG, UR, VD, ZH** ainsi que **FER, Lausanne, LBV, PDC**, la **Region Luzern West, SAB, Salt, Swiss-phone, transfair**). Par contre, le canton d'**AG** et l'**usam** le mettent en question.

Les cantons de **GE, LU, SH** et du **TI** ne formulent pas de remarques particulières sur le projet. Les cantons d'**AR, NW** et **ZH** renoncent expressément à adresser un avis, tout comme la **CCDJP**, qui laisse aux cantons le soin de s'exprimer. Malgré l'importance incontestable du projet, pour des raisons de capacité, l'**Union des villes** doit elle aussi renoncer à rédiger un avis.

Divers participants expriment également leur point de vue général sur le sens et le but du service universel. Une partie d'entre eux sont d'avis que la desserte doit être assurée en premier lieu par le marché et qu'il ne faut prévoir le service universel que là où il est nécessaire, comme filet de sécurité. Par conséquent, il conviendrait de n'inclure que des services de base essentiels pour la participation à la vie sociale et économique. Il faudrait en outre veiller à ce que le service universel n'intervienne pas dans la concurrence et qu'il n'engendre pas de distorsions du marché (**BE, asut, CP, economiesuisse, Fibreoptique Suisse, PBD, Sunrise, Swisscom** et **usam**). **economiesuisse** et **Swisscom** estiment que le service universel devrait être réduit plutôt que développé.

En revanche, d'autres participants sont d'avis que, pour une participation optimale à la vie sociale et économique, il est important que le service universel propose des services de qualité. Par ailleurs, pour garantir la cohésion nationale, les régions périphériques ne devraient pas être négligées (**NE, acsi, CCIG, FER, frc, PDC, PS, SAB et SKS**). Le canton de **VD** demande une extension du service universel. Les cantons de **FR** et **GE**, le **CP**, **openaxs** et **Swissphone** saluent l'adaptation du service universel aux besoins de la population et de l'économie ainsi qu'à l'état de la technique. Les organisations de défense des consommateurs **acsi, frc** et **SKS** estiment qu'il n'est pas justifié de proposer un service universel moins attractif. Cette option comporterait le risque d'une société de l'information à deux vitesses et d'une fracture numérique entre ville et campagne. En outre, dans le cadre du service universel, un concessionnaire ne devrait pas pouvoir renoncer à une desserte. Le but du service universel serait que tout le monde soit desservi (**UR, acsi, frc, PS, SAB et SKS**).

Quelques participants déplorent le manque de données relatives aux conséquences financières du projet et l'absence d'une analyse d'impact de la réglementation (**AG, CCIG, CP, FER, Markus Saurer et usam**). **Markus Saurer** relève également qu'il faudrait renoncer aux conditions de desserte dont le rapport coût-utilité est trop mauvais.

Quelques avis isolés abordent les thèmes suivants. Ainsi, le **Dachverband Elektrosmog** estime que le projet entraîne une détérioration de la situation des personnes électro sensibles car la téléphonie mobile serait autorisée comme technologie de raccordement alternative. Le **PS** exige la création d'une base légale pour financer, par le produit des redevances de concessions, un monitoring du rayonnement non ionisant (RNI) pour la surveillance de l'évolution de la pollution.

En tant qu'actuelle concessionnaire du service universel, **Swisscom** est prêt à continuer à prendre la responsabilité du service universel et reconnaît comme avant, l'importance régionale et socio-politique de cet instrument de régulation. L'opérateur soutient un service universel léger, supportable et neutre du point de vue de la concurrence, conformément à l'objectif visé.

2 Les différentes dispositions

2.1 Service téléphonique public avec un numéro d'appel (art. 15, al. 1, let. a)

Le projet prévoit de maintenir le service téléphonique public, qui permet de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux avec un numéro d'appel.

Cette disposition est soutenue par un bon nombre de participants à la consultation. Ceux qui se sont prononcés en faveur de cette adaptation sont les cantons de **BE, FR, GL, JU, NE, SO, SG, UR, VD, ZH** ainsi que **Fibreoptique Suisse**, la **LBV**, le **PBD**, le **PDC**, le **PS**, le **SAB**, **Swissphone** et **transfair**.

Swisscom reconnaît que ce service est nécessaire dans les régions décentralisées où les connexions sont inexistantes.

openaxs souligne le fait que les infrastructures et les services devraient être technologiquement neutres et basés sur le protocole internet (IP).

MyIPcom pense que la proposition de modification implique pour les clients des restrictions considérables sans plus-value visible, malgré le fait que la technologie IP pourrait offrir de nombreux avantages qui ne sont malheureusement pas utilisés. De petites modifications permettraient de bien mieux prendre en compte les besoins des clients. **MyIPcom** propose de plus différentes modifications des offres du service universel.

2.2 Service téléphonique public avec trois numéros d'appel (art. 15, al. 1, let. b)

Le projet prévoit de maintenir la mise à disposition de trois numéros d'appels associés au service téléphonique public, qui permet de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux.

Cette proposition ne semble pas faire l'unanimité parmi les participants à la consultation, même si le canton de **NE** pense que c'est un service très utile principalement aux PME (petites et moyennes entreprises), aux indépendants et aux agriculteurs.

L'**asut**, **economiesuisse** et **Swisscom** pensent que cette prestation ne devrait plus figurer dans le service universel. C'est un service qui allait de pair avec le raccordement RNIS (réseau numérique à intégration de services) et ce dernier est actuellement en fort recul et n'existera plus dans le futur. Avec un accès large bande, on peut sans problème téléphoner et surfer en même temps et, pour cela, il n'y a pas besoin de disposer de plusieurs lignes et de plusieurs numéros. De plus, dans le domaine des clients privés, les offres avec plusieurs numéros revêtent une signification marginale.

Le canton de **ZG**, **Lausanne**, **SUISSEDIGITAL** et l'**usam** rendent attentif au fait que, selon eux, la plupart des fournisseurs de services de type VoIP (*Voice over IP*) ont des problèmes techniques actuellement pour pouvoir offrir trois numéros d'appels associés au raccordement. Par contre, la fourniture de deux numéros d'appel est techniquement réalisable. De ce fait, l'obligation de fournir trois numéros, si elle devait être maintenue, créerait des distorsions sur le marché.

2.3 Inscription dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c)

Le projet prévoit une ou deux inscriptions gratuites dans l'annuaire du service téléphonique public en cas d'utilisation d'un service décrit aux chapitres 2.1 et 2.2 ci-dessus.

Les participants qui se sont prononcés à ce sujet ont différents avis sur la question. Le **kf** ainsi que la **SPR** saluent le fait qu'une deuxième inscription gratuite dans l'annuaire soit possible. La **SPR** pense qu'on devrait encore aller plus loin et réglementer toutes les données supplémentaires fournies par l'abonné, par ex. e-mail, URL, rubrique. Les éditeurs devraient avoir un accès non discriminatoire à toutes les informations transmises par l'abonné dans son inscription.

Le canton de **ZG** pense qu'il faudrait aussi mettre deux inscriptions gratuites à la disposition des clients d'autres fournisseurs de services de télécommunication. Cet avis est partagé par la ville de **Lausanne** et **SUISSEDIGITAL**. La ville de **Lausanne** fait en plus remarquer que les coûts d'inscription devraient être à la charge du prestataire du service universel.

L'**asut**, **Directories** et **Swisscom** pensent que pour les ménages, ce service a du sens surtout en relation avec la nouvelle législation sur les noms de famille. Par contre, il devrait être restreint aux personnes privées uniquement et ne pas être offert aux clients professionnels, car ces derniers ont des alternatives et ne sont pas concernés par les changements sur le droit des noms et ce n'est pas au secteur des télécommunications de supporter ces coûts supplémentaires.

economiesuisse est d'avis de ne pas introduire deux inscriptions gratuites dans les annuaires. À l'heure d'Internet, l'introduction de données dans un annuaire perd en signification. Les ménages n'ont pas besoin de deux inscriptions gratuites. Le marché connaît de profonds changements et la règle de deux inscriptions dans l'annuaire constituerait non seulement une intervention inadéquate sur le marché, mais également un anachronisme.

2.4 Service d'accès à Internet avec un débit minimum de transmission de 3'000/300 kbit/s (art. 15, al. 1, let. d)

Le débit minimum garanti est relevé à 3'000/300 kbit/s. En outre, le débit de transmission (largeur de bande) est relié au service et non plus au raccordement comme actuellement.

L'augmentation de la bande passante à 3'000/300 kbit/s est saluée par le canton de **FR**, **Eggiwil**, **Lausanne** et **Swissphone**. L'extension de la largeur de bande minimale dans les régions périphériques

serait essentielle pour le bon fonctionnement du service universel et les coûts engendrés se justifieraient donc aisément (**PBD**). Le canton de **GE** demande au moins une adresse IP publique pour accéder à l'ensemble des ressources disponibles sur l'internet.

Le canton de **GL** salue la concentration de tous les services sur un raccordement à large bande, qui permettrait à la population des régions de montagne et des régions périphériques de participer à la vie sociale et économique. Par ailleurs, un standard technologique de haut niveau et couvrant tout le territoire constituerait une condition efficace et nécessaire pour la création de places de travail.

Pour le canton de **SG**, la couverture de l'ensemble du pays serait très importante pour le développement régional.

Le canton de **BE** salue globalement la modification mais attire toutefois l'attention sur le fait que la mise en œuvre ne doit pas se faire sur l'ensemble du territoire, afin d'éviter l'activation du fonds. Il propose qu'une règle d'exception pour les cas particuliers soit examinée.

Les cantons du **JU** et de **TG**, la **FER** et **Inclusion Handicap** demandent une augmentation de la largeur de bande. La vitesse de transmission ne satisferait plus la demande des utilisateurs et se trouverait nettement en dessous des possibilités technologiques actuelles.

Le canton d'**UR** demande une augmentation à 5'000/500 kbit/s. Le canton des **GR** souhaite la même augmentation et estime qu'il serait judicieux d'introduire un mécanisme pour adapter les débits de données à l'évolution technologique.

LBV et la **Region Luzern West** estiment que le débit minimum actuel de 2'000 kbit/s est insuffisant. Il ne correspondrait plus aux besoins de l'agriculture, du tourisme et des autres secteurs de l'économie. L'agriculture requerrait une bonne connexion numérique pour exister sur un marché de plus en plus libéralisé. La **LBV** demande l'augmentation du débit minimum garanti à 8'000 kbit/s. La **Region Luzern West** souhaite que le débit de données minimum garanti atteigne entre 5'000 et 8'000 kbit/s. S'agissant des services à large bande de haute qualité, le fossé numérique menacerait de se creuser. Une bonne desserte en large bande serait également très importante pour les régions rurales et les régions de montagne, où elle pourrait contribuer à freiner l'exode et à maintenir les emplois.

La **Region Luzern West** et le **SAB** demandent par ailleurs à la Confédération d'élaborer une stratégie en matière de large bande, qui prenne aussi en considération les besoins des régions périphériques. Le canton de **GL**, la **LBV**, la **Region Luzern West** et le **SAB** souhaitent que l'extension du réseau et la migration sur IP soient soutenues financièrement et explicitement encouragées dans ces régions.

Hormis une augmentation de largeur de bande, la **LBV**, la **Region Luzern West** et le **SAB** aimeraient que la modification entre en vigueur dès son adoption par le Conseil fédéral mi-2016.

Le **PDC** exige un minimum de 8'000 kbit/s, ce qui justifierait les investissements de toute manière indispensables, faciliterait le télétravail et allègerait le trafic pendulaire.

Le canton de **VD** demande une augmentation à 10'000 kbit/s. Avec l'évolution technologique, cette vitesse serait envisageable dans deux ans.

L'**acsi**, la **frc** et la **SKS** souhaitent aussi une augmentation à 10'000 kbit/s. S'agissant de la large bande, le risque d'une société de l'information à deux vitesses ne serait pas exclu. En outre, la mise en place de raccordements avec des débits de transfert symétriques devrait être étudiée. Il faudrait aussi augmenter progressivement les débits de données.

Le **PS** considère l'augmentation à 3'000/300 kbit/s comme un minimum absolu et demande d'examiner une solution à 10'000/2'000 kbit/s. Comme autre possibilité, il propose une définition dynamique des débits de données orientée sur l'offre proposant le plus haut débit en Suisse.

Gabriel Klein demande une augmentation à 30'000/3'000 kbit/s, 99% de la population disposant déjà de 30'000/3'000 kbit/s et 98% de 100'000 kbit/s.

Pour des raisons de rapport coût/utilité, le canton de **SO**, **economiesuisse**, **Fibreoptique Suisse**, **Markus Saurer**, la **SOHK**, **transfair** et l'**usam** refusent l'augmentation de la largeur de bande.

Salt, **Sunrise** et **Swisscom** refusent également une telle augmentation. Ils considèrent que le débit de données doit être relevé avec prudence et que les coûts sont disproportionnés. En outre, pour 1% des ménages, les investissements pourraient être utilisés à meilleur escient. De plus, en comparaison internationale, la vitesse de 2'000 kbit/s serait déjà une valeur élevée.

Pour le canton de **NE**, le débit minimum actuel est suffisant, mais il devrait être réévalué dans quatre ans.

Pour l'**asut**, une augmentation à 3'000/300 kbit/s ne permettrait pas de proposer de nouveaux services. En outre, l'inscription de la large bande dans le service universel resterait en Europe une exception et la vitesse minimum actuelle serait déjà une valeur élevée en comparaison internationale.

Pour la **CCIG**, non seulement l'augmentation ne présente pas d'avantages sensibles mais les investissements feraient défaut dans d'autres secteurs, ce qui serait contreproductif.

D'après le **CP**, certaines études confirment que 99% des ménages disposent d'un raccordement à haut débit de plus de 30'000 kbit/s. Quelle serait donc la pertinence d'une augmentation à 3'000 kbit/s si la plupart des régions de Suisse disposent de vitesses bien plus élevées et qu'aucune discrimination à l'encontre des régions périphériques n'est constatée?

Pour le **kf**, le débit actuel de 2'000/200 kbit/s est suffisant pour une utilisation de base à la maison (hormis pour les joueurs). L'augmentation du débit minimum garanti engendrerait des coûts disproportionnés de plusieurs millions de francs à cause de cas isolés (p. ex. chalets d'alpage, logements de vacances isolés). Plutôt qu'une augmentation, mieux vaudrait compléter le nouvel art. 15, al. 1, let. d, P-OST par le passage figurant à l'actuel art. 16, al. 2, let. c, OST.

2.5 Service de transcription et de relais des messages courts pour personnes malentendantes (art. 15, al. 1, let. e, chiffre 1)

Le projet prévoit de maintenir les services existants de transcription et de relais des messages courts (SMS), largement utilisés par les personnes sourdes ou malentendantes.

De manière générale, les services de transcription et de relais des messages courts (SMS) existants sont reconnus par tous et bien soutenus car ils assurent aux personnes handicapées une participation active à la vie sociale et économique. En effet, l'**acsi**, l'**asut**, la **FER**, la **frc** et le **sks** saluent le maintien de ces services dans le service universel.

Pour sa part, la **Gehörlosenzentrale** (Graham Bell) s'estime lésée par le rapport d'analyse¹, qui mentionne que seule la fondation procom offre ce type de service et est d'avis contraire, à savoir que la

¹ OFCOM, Rapport sur le service universel à partir de 2018, Analyse de l'étendue des prestations du service universel, 11 mai 2015.

concurrence existe dans ce domaine. L'analyse effectuée représente aux yeux de la Gehörlosenzentrale une menace pour leur activité ainsi que pour le futur de leur entreprise. La Gehörlosenzentrale estime qu'un appel d'offres public devrait être mis sur pied par le concessionnaire du service universel afin d'éviter un déséquilibre de concurrence. La Gehörlosenzentrale propose comme solution alternative de retirer les services pour handicapés du service universel afin qu'ils soient subventionnés directement par la Confédération.

2.6 Service de relais par vidéo-téléphonie pour personnes malentendantes (art. 15, al. 1, let. e, chiffre 2)

Le projet prévoit d'introduire un service de relais supplémentaire devant permettre aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer plus aisément avec les personnes valides et vice versa en utilisant les technologies modernes ainsi que la langue des signes.

2.6.1 Appréciations d'ordre général

Globalement, ce nouveau service à disposition des personnes malentendantes ou sourdes est bien accueilli. Pour rappel, ce service permet surtout aux personnes invalides de communiquer rapidement et précisément avec des personnes valides et inversement (les sourds entre eux effectivement n'ont pas besoin d'un tel service, ils utilisent des applications courantes).

Une majorité des prises de position sont favorables à la mise à disposition de ce service par l'intermédiaire du service universel. En effet, le canton d'**AI**, le canton d'**OW**, l'**acsi**, la **FER**, la **frc**, la **FSS**, **Integration Handicap**, la **LBV**, **procom**, le **SAB**, la **SKS** et **Sonos** saluent tous l'amélioration des prestations pour les personnes sourdes ou malentendantes. **Integration Handicap** laisse le soin à **procom** d'argumenter plus en détails. **procom** informe également que pour une personne sourde, il lui prend environ sept fois plus de temps pour écrire un message concernant une situation de tous les jours que pour l'expliquer en direct en utilisant le langage des signes via une conférence téléphonique avec un interprète. Ce nouveau service permet aux sourds de pouvoir s'exprimer dans leur langue maternelle (langage des signes) et d'être donc beaucoup plus précis avec leurs interlocuteurs.

En revanche, un certain nombre d'institutions ne soutiennent pas, pour diverses raisons, l'inclusion de ce service de relais dans le service universel. Concrètement, le canton de **NE** n'est pas favorable car, selon lui, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent communiquer entre elles avec des solutions techniques existantes. L'**asut**, pour sa part, est opposée à l'ajout de ce service car la pénétration de ce dernier est selon elle trop faible par rapport aux deux autres services actuellement offerts (relais SMS et transcription). L'**asut** aurait également souhaité une étude des coûts plus approfondie concernant l'introduction d'un tel service supplémentaire. Le **CP** lui est d'avis que le service de relais vidéo n'a pas sa place dans le catalogue du service universel car il est déjà proposé sur le marché par **procom** et dès lors qu'une personne dispose d'un ordinateur connecté à l'internet, ce service est à sa disposition. **economiesuisse** et le **kf** trouvent quant à eux inapproprié de vouloir financer ce nouveau service via le service universel. **Swisscom** comprend l'utilité de ce service de relais pour la minorité des sourds et malentendants mais est sceptiques quant à sa fiabilité et son financement. En effet, le concessionnaire actuel ne comprend pas pourquoi la branche des télécommunications devrait assumer la charge de ce service pour handicapés.

Pour ce qui est du canton d'**AG**, celui-ci déplore le manque de précision quant au financement de ce nouveau service de relais et aurait souhaité une argumentation plus étoffée dans le projet législatif. L'**UCBA** quant à elle estime que ce nouveau service de relais vidéo devrait être mis à disposition des personnes handicapées gratuitement et ce par tous les fournisseurs de services de télécommunication du pays. De plus, elle préconise d'inclure dans la liste des bénéficiaires, les sourds-muets aveugles.

2.6.2 Horaires de fonctionnement du service de relais vidéo

Certaines prises de position globalement favorables à ce nouveau service ne soutiennent pas forcément les horaires d'accessibilité proposés. Pour sa part, le canton d'**AI** estime que les horaires devraient être calqués sur ceux en vigueur aujourd'hui et est d'avis que les mots « au minimum » soient biffés de l'ordonnance. Du côté de la **FSS**, il semble plus approprié de laisser le soin à procom de discuter les plages horaires avec le futur concessionnaire du service universel et de ne rien imposer dans l'ordonnance. Le **PS** lui cautionne également de biffer les horaires de l'ordonnance et de les adapter selon les besoins des utilisateurs mais par exemple le week-end et en soirée jusqu'à 21 heures.

Quant à la fondation **procom**, elle souhaite que les horaires soient biffés de l'ordonnance et que ces derniers puissent être négociés avec le futur concessionnaire (selon les besoins et les régions) et, le cas échéant, arbitrés par l'OFCOM. Enfin, **procom** pense que les horaires devraient être élargis en semaine de 8h00 à 21h00 et le week-end de 10h00 à 17h00.

Pour **Sonos**, les horaires devraient être élargis en semaine de 8h00 à 21h00 (non-stop) et le week-end de 10h00 à 17h00 (non-stop), la pause de midi étant à leurs yeux une plage horaires précisée.

2.7 Annuaire et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite (art. 15, al. 1, let. f)

Le projet prévoit de maintenir ce service d'annuaire et de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite, qui donne 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 du service téléphonique public en Suisse et la mise à disposition d'un service de commutation 24 heures sur 24 (numéro 1145).

Swisscom estime que ce service est toujours justifié et à sa place dans le catalogue de service du service universel. Les organisations de consommateurs **acsi**, **frc** et **SKS** saluent les mesures prises en faveur des personnes en situation de handicap.

2.8 Raccordement (art. 16)

2.8.1 Définition du raccordement (art. 16, al. 1)

Le projet prévoit une définition technologiquement neutre du raccordement à l'intérieur des habitations et des espaces commerciaux par lequel les prestations du service universel doivent être fournies.

Divers participants (**asut**, **Eggiwil**, **Fibreoptique Suisse**, **openaxs**, **PBD** et **SOHK**) saluent explicitement le remplacement des formes de raccordement utilisées jusqu'ici par des raccordements à large bande technologiquement neutres.

Le canton de **BE**, l'**asut**, **Fibreoptique Suisse**, le **PBD**, le **PDC**, le **PS**, le **SAB**, **SOHK** et **Swisscom** sont satisfaits du changement de technologie. Le **PS** relève que celui-ci ne doit pas donner lieu à l'imposition d'un routeur. **Aerni Thomas**, **Digitalen Gesellschaft**, **MyIPcom** et le **PS** craignent également que la mise à disposition d'un terminal de réseau par le concessionnaire s'accompagne de l'imposition d'un routeur. A ce propos, **Digitalen Gesellschaft**, **MyIPcom** et **pro audito schweiz** exigent la fourniture des SIP (*Session Initiation Protocol*) Credentials.

Le canton d'**AG** observe que la technologie IP comporte des risques sécuritaires pour la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données et que le projet ne contient aucune réglementation sur la protection et la sécurité des données.

pro audito schweiz relève que les malentendants utilisent des téléphones analogiques et que ceux-ci devraient pouvoir continuer à être utilisés sans coûts supplémentaires. Pour les malentendants, le

changement de technologie est inacceptable s'il engendre une détérioration de la communication verbale et/ou des coûts supplémentaires. En outre, une garantie de fonctionnement d'une heure en cas de panne d'électricité est insuffisante et la question de la gestion des risques liés à ce type de panne devrait être réexaminée en détail.

Le **kf** salue la définition précise du raccordement, qui établit désormais que celui-ci doit être mis à disposition "à l'intérieur des locaux d'habitation ou commerciaux du client au moyen d'un raccordement jusqu'au point de terminaison du réseau".

Aerni Thomas considère qu'une définition technologiquement neutre du raccordement, conjuguée aux clarifications contenues dans le rapport explicatif et selon lesquelles les équipements de terminaison font partie du raccordement, n'est pas compatible avec la législation européenne, car elle engendre l'imposition d'un routeur.

MyIPcom est d'avis que la continuité de la technique ISDN (*Integrated Services Digital Network*) et l'alimentation électrique doivent rester garanties.

Cependant, la **SPR** pense que la migration vers le tout IP est précoce. De nombreux terminaux fonctionnent encore avec l'ancien réseau TDM (*Time Division Multiplex*), comme les téléphones d'ascenseurs, de secours ou les systèmes d'alarmes et un changement technologique avant la fin 2020 serait certainement très coûteux pour les PME. Il faudrait prévoir un délai de transition beaucoup plus long que les trois ans prévus. Les coûts de transition devraient être davantage estimés.

SUISSEDIGITAL demande que le concessionnaire du service universel ne puisse pas obtenir de droits d'équipement exclusif si un immeuble est déjà desservi.

2.8.2 Règle d'exception (art. 16, al.2)

Le projet prévoit toujours une règle d'exception permettant au concessionnaire du service universel de réduire l'étendue des prestations du raccordement dans des cas exceptionnels ou renoncer à assurer la desserte, s'il existe d'autres offres.

Plusieurs participants signalent que la décision concernant le recours à la règle d'exception ne doit pas être laissée au concessionnaire du service universel. L'**acsi**, **Eggiwil**, la **frc**, le **PDC**, le **SAB** et **SKS** demandent donc la suppression de cette règle.

Le canton de **ZG**, **SUISSEDIGITAL**, l'**usam**, et **upc** demandent l'introduction d'une disposition sur la transparence, qui obligerait le concessionnaire du service universel à indiquer les raisons pour lesquelles il ne peut fournir qu'un raccordement limité, voire pas de raccordement du tout, ainsi que les zones concernées.

Le canton des **GR** propose une modification selon laquelle l'étendue des prestations ne pourrait être réduite qu'en dehors des zones habitées. La **Région Luzern West** relève que la règle d'exception ne doit pas permettre de contourner le mandat de service universel. La **LBV** et le **PDC** demandent que l'application de la règle d'exception fasse l'objet d'un examen indépendant au cas par cas.

2.9 Qualité (Art. 21)

Le projet prévoit de maintenir un contrôle de la qualité des prestations du service universel. Les critères de qualité sont adaptés aux nouveaux services et à l'avancée technologique.

Swisscom trouve sensées les modifications apportées en termes de mesure de la qualité du service universel.

En revanche, la **LBV** est d'avis que le service universel est justement un outil qui doit combler les manquements du marché et qu'il n'est pas judicieux de laisser au concessionnaire le droit de pouvoir faillir à ses obligations. La **LBV** pense donc que, vu la possibilité de réduire les prestations de l'accès à Internet pour des raisons exceptionnelles (économiques ou techniques), les critères de qualité du service sont insuffisants. Pour sa part, le **SAB** est contre le fait que le concessionnaire puisse, pour des raisons économiques ou techniques, réduire l'étendue des prestations, voire renoncer à fournir un raccordement. Selon lui, cela accentuerait la fracture numérique.

2.10 Prix plafonds (art. 22)

2.10.1 Appréciations d'ordre général

Le canton d'**UR** prend connaissance des différents prix plafonds proposés. Il partage le point de vue établi dans le projet législatif, à savoir qu'il est préférable de laisser au marché et aux opérateurs le soin de fixer les prix dans le cadre d'une saine concurrence.

A une exception près, soit le prélèvement d'une taxe de 40 francs hors TVA (taxe sur la valeur ajoutée) lorsqu'un client demande à passer d'une offre à une autre (cf. art. 22, al. 1, let. e), le **SAB** est d'accord avec les prix plafonds proposés.

TalkEasy considère que les clients finaux doivent être en mesure de choisir les tarifs qui leur seront applicables de la manière la plus flexible possible. Il incombe dès lors au concessionnaire du service universel de veiller à ce que les usagers aient le choix entre divers opérateurs et tarifs.

Compte tenu des informations disponibles, la **SPR** estime qu'elle ne peut pas évaluer la pertinence des prix plafonds proposés. Elle a donc ouvert une enquête pour récolter des informations sur les produits existants, leurs coûts et la demande en vue d'adresser une recommandation formelle au Conseil fédéral. A relever que la **FER** déplore également le manque de données chiffrées justifiant la tarification proposée, mais ne se prononce pas sur le niveau des prix proposés.

2.10.2 Prix plafond pour le service téléphonique public (art. 22, al. 1, let. a)

Le projet prévoit la fixation d'un prix plafond pour le service téléphonique public avec un numéro d'appel et une ou deux inscriptions dans l'annuaire. Sont inclus dans ce prix, le raccordement et – c'est une nouveauté – un nombre illimité de communications téléphoniques à destination de tous les réseaux nationaux fixes et mobiles (cf. forfait).

En ce qui concerne le service téléphonique public, **Aerni Thomas** constate, de manière générale, que la fixation des prix ne s'est pas basée sur le marché mais est partie des prix de monopole existants. Quant à l'entreprise **MyIPcom**, elle suggère que les prix plafonds soient fixés en fonction du nombre de canaux vocaux utilisables simultanément et pas seulement selon le nombre de numéros de téléphone. Elle regrette également qu'il manque un prix plafond pour un numéro de téléphone VoIP avec un canal vocal sans raccordement.

Le canton d'**AI** pense que la fixation des prix plafonds mettra le concessionnaire du service universel sous pression, et ce d'autant plus que les recettes liées aux communications téléphoniques nationales vont tomber. Néanmoins, il est d'avis que cela ne devrait pas avoir d'impact négatif sur les investissements dans les infrastructures.

Tout en renonçant à se prononcer sur le niveau exact des prix, le **CP** estime qu'il est justifié que le service universel soit désormais défini sous la forme d'une offre minimale forfaitaire incluant les communications, compte tenu de la généralisation du phénomène. Le prix doit néanmoins être conforme au marché et supportable pour les opérateurs.

La **frc** et la **SKS** saluent la prise en compte des communications dans le prix de l'abonnement. Cependant, afin que les utilisateurs ne téléphonant pas beaucoup ne soient pas pénalisés, ces deux organisations demandent qu'un abonnement bien moins cher, n'incluant pas les communications, soit proposé en plus. Dans ce cas, les communications devraient être facturées à la seconde et non plus à la minute.

En dépit de ces quelques voix positives, force est de constater que l'introduction d'un forfait pour les communications dans le prix plafond de l'abonnement du service téléphonique public a provoqué une véritable levée de boucliers. Nombreux sont les détracteurs de cette nouveauté à avoir invoqué les arguments suivants :

- Tout d'abord, le forfait ne correspond pas à un besoin de base qui devrait être couvert par le service universel (**BE, asut, CCIG, MyIPcom, PBD, SOHK, Sunrise, Swisscom, TalkEasy, upc**).
- Ensuite, il n'est pas équitable du point de vue de la consommation (*verursachergerecht*), puisque ceux qui téléphonent peu "subventionnent" ceux qui téléphonent beaucoup (**NE et SO, asut, CCIG, economiesuisse, Fibreoptique Suisse, PBD, PS, Sunrise, Swisscom**).
- Enfin, il crée des distorsions concurrentielles en défaveur des autres opérateurs (**BE, SO et ZG, economiesuisse, Markus Saurer, Salt, SOHK, SUISSEDIGITAL, Sunrise, upc, usam**). Certains participants à la consultation vont au-delà et considèrent, chiffres à l'appui, que la source de ces distorsions est la fixation d'un prix plafond trop bas (**BE, asut, Fibreoptique Suisse, PBD, Swisscom, TalkEasy**).

Selon la ville de **Lausanne**, l'inclusion des communications mobiles dans le forfait accentue encore les distorsions concurrentielles. En effet, l'offre du service universel constituant un standard, il deviendra difficile pour les autres opérateurs de rivaliser avec le concessionnaire, et ce d'autant plus s'ils ne détiennent pas de réseaux mobiles puisque les prix de terminaison sur ces réseaux-ci ne sont pas régularisés. Dans de telles circonstances, le risque que certains acteurs alternatifs disparaissent est bien réel. **SUISSEDIGITAL** et **upc** évoquent également cette problématique, quoique de manière un peu moins fouillée.

Pour le **kf**, les forfaits sont certes en vogue, mais ils n'ont pas leur place dans le service universel et ils représentent une ingérence disproportionnée dans la concurrence. Quant à l'entreprise **MyIPcom**, elle argue que certains usagers peuvent avoir besoin d'une facturation établie selon la consommation de manière à pouvoir ensuite répercuter les frais sur des tiers (p. ex. des clients).

Du point de vue du **PS**, le changement de système n'est pas suffisamment fondé et il faudrait examiner ses effets sur les offres disponibles sur le marché. **Fibreoptique Suisse** estime également que le changement de système et les baisses de prix manquent de fondement. Quant au canton de **SG**, il exprime son scepticisme quant à l'inclusion des communications dans le prix plafond fixé pour le service téléphonique et demande un réexamen de la question.

Compte tenu de tous les problèmes soulevés par l'instauration d'un forfait pour les communications dans le prix de l'abonnement, certains suggèrent que l'on conserve la pratique actuelle, soit la fixation d'un prix plafond pour le seul "raccordement" (**asut, Lausanne, PBD, Salt, SUISSEDIGITAL, upc**) ainsi qu'une tarification à la minute (**NE, Sunrise et Swisscom**). **Swisscom** propose même que les prix plafonds actuels soient maintenus, y compris pour les communications. Quant à l'entreprise **TalkEasy**, elle est d'avis que les prix plafonds actuels suffisent à protéger les consommateurs captifs contre toute augmentation de prix induite.

Indépendamment de la question du forfait pour les communications, un certain nombre de participants à la consultation estiment que le prix plafond proposé est trop élevé. C'est le cas de certaines associations de protection de consommateurs (**acsi, frc et SKS**) qui arguent que les câbles en cuivre ont été amortis depuis longtemps et qui contestent le coût de 13,30 francs pour le simple raccordement.

Pour l'**asut**, **Fibreoptique Suisse**, le **PBD** et **Sunrise**, l'origine du prix plafond trop bas réside dans la prise en compte du prix de la boucle locale dégroupée pour évaluer le prix du raccordement multifonctionnel (*i.e.* 13,30 francs). L'**asut**, le **PBD** et **Fibreoptique Suisse** précisent encore qu'aucun opérateur n'est en mesure de fournir un raccordement multifonctionnel sur le marché de détail pour ce prix-là. Par ailleurs, **Sunrise** estime que les coûts de la fourniture du service téléphonique n'ont pas été considérés.

Le canton du **JU** est également d'avis que le prix plafond est trop élevé et qu'il est en décalage avec les prix et prestations du marché.

Ayant eu connaissance de l'enquête diligentée par la **SPR**, quatre participants à la consultation, soit le canton du **JU**, l'**acsi**, la **frc** et la **SKS**, demandent à ce que les recommandations qui en résulteront soient suivies.

2.10.3 Prix plafond pour l'accès à Internet (art. 22, al. 1, let. b)

Le projet prévoit la fixation d'un prix plafond pour le seul service d'accès à Internet.

Si l'**asut** est d'accord avec la nouvelle offre d'accès à Internet sans service téléphonique, elle ne se prononce toutefois pas sur le prix plafond proposé. **Swisscom** approuve également l'inclusion de cette nouvelle offre dans le service universel et considère que le prix proposé ne devrait pas exercer un impact négatif sur le marché.

TalkEasy exprime son scepticisme quant à la manière dont le prix plafond a été estimé. De manière plus générale, l'opérateur juge discutable que le législateur s'éloigne de la structure actuelle des offres (*i.e.* accès à Internet en supplément au service téléphonique) et suggère qu'il renonce à fixer un prix plafond pour le seul accès à Internet.

En plus de la **SPR**, trois participants (**JU**, **acsi** et **frc**) jugent le prix plafond trop élevé par rapport aux débits retenus, objectant qu'il est en total décalage avec les prix et les prestations du marché. De concert avec la **SKS**, ils demandent à ce que les recommandations de la **SPR** soient suivies une fois qu'elles auront été transmises à qui de droit.

2.10.4 Prix plafond pour le service téléphonique et l'accès à Internet (art. 22, al. 1, let. c)

Dans cette disposition, le projet législatif a fixé un prix plafond pour la combinaison des deux services mentionnés précédemment, soit le service téléphonique public et le service d'accès à Internet. Il en résulte que toutes les critiques qui portent sur la fixation du prix plafond pour le service téléphonique, et plus particulièrement sur l'introduction dans le prix d'un forfait pour les appels téléphoniques, concernent aussi, de manière explicite ou implicite, la présente disposition.

En sus, le canton de **NE**, l'**acsi**, la **frc** et la **SKS** jugent le prix plafond établi pour la combinaison des deux services trop élevé. Les deux associations de défense des droits des consommateurs invitent par ailleurs le législateur à prendre en considération les recommandations qui seront émises par la **SPR**.

2.10.5 Prix plafond pour trois numéros d'appel (art. 22, al. 1, let. d)

Dans cette disposition, le projet législatif prévoit un prix plafond pour la jouissance du service téléphonique public avec trois numéros d'appel.

Aerni Thomas estime que le prix proposé est beaucoup trop élevé et qu'il faudrait le diviser par deux. Quant à l'**asut**, elle est d'avis que ledit prix est inférieur au prix du marché et qu'il conviendrait de supprimer du service universel l'offre auquel il se rapporte.

A l'instar de l'asut, **Swisscom** considère que la mise à disposition de trois numéros d'appel devrait être biffée du service universel, ce qui rendrait *de facto* caduque la fixation d'un prix plafond idoine. A défaut, l'entreprise propose que le législateur revienne à la solution actuelle, soit la fixation d'un prix plafond de 40 francs hors TVA pour la fourniture du service téléphonique avec trois numéros, une ou deux inscriptions dans l'annuaire ainsi que le raccordement.

2.10.6 Prix plafond pour la mise à disposition des offres (art. 22, al. 1, let. e)

Le projet prévoit la fixation d'un prix plafond pour la taxe facturée par le concessionnaire du service universel lors de la conclusion du contrat ou lorsque le client demande à passer d'une offre à l'autre.

Quatre participants à la consultation (**UR, LBW, la Region Luzern West, SAB**) désapprouvent le prélevement d'une taxe unique de 40 francs nette de TVA lorsque le client demande à changer d'offre.

Peu importe la raison pour laquelle ce montant de 40 francs est facturé – première conclusion du contrat ou passage d'une offre à une autre requis par le client – le **kf** apprécierait qu'il soit fixé à la baisse.

En revanche, **Swisscom** n'a aucune objection à formuler et considère ce prix comme étant approprié.

2.11 Abandon de la surtaxe pour l'accès aux services d'urgence à partir de postes téléphoniques payants publics (art. 27, al. 1)

Vu que l'obligation de garantir des postes téléphoniques payants publics (voir art. 15, al.1, let. c) et les prix plafonds correspondants (voir art. 22, al. 1, let. c, et al. 2) sont supprimés du service universel, cette modification doit également être prise en compte pour l'accès aux services d'appels d'urgence. Le projet supprime donc aussi la surtaxe prévue pour les appels d'urgence passés depuis des postes téléphoniques publics.

Aucun avis concret n'a été exprimé sur cette suppression. Seul **Aerni Thomas** signale que la stratégie IP de Swisscom entre en contradiction avec l'art. 27, al. 1, OST.

2.12 Délai de transition (art. 108a)

Le projet prévoit que pendant un délai de transition de trois ans, à la demande des clients, des interfaces analogiques et ISDN continuent à être fournies pour que les nombreux terminaux disponibles puissent encore être utilisés, aussi bien chez les particuliers que dans les PME (petites et moyennes entreprises).

Ce délai de transition de trois ans est salué expressément par plusieurs participants (**UR, Fibreop-tique Suisse, LBV, PBD, PDC, PS, SAB, SOHK, SUISSEDIGITAL** et **Swisscom**). Les cantons d'**AI**, de **GL** et du **JU** aussi se réjouissent qu'un tel délai soit prévu, mais ils demandent de le porter à cinq ans. L'**asut** indique qu'elle approuve le principe d'un délai, mais que les avis sont partagés en son sein entre une durée de trois ou cinq ans.

Le canton d'**AI** et **SUISSEDIGITAL** estiment que le délai de transition et la transition elle-même doivent faire l'objet d'une communication active, afin que les personnes concernées puissent se préparer et disposer de la sécurité de planification nécessaire.

Par contre, **MyIPcom** est d'avis que la liaison par modem et l'alimentation de secours devraient également être concernées par le délai de transition. En outre, en raison des terminaux de réseau prédéterminés, de l'absence d'interface ISDN et de l'abandon du *clearmode*, il n'y a pas de rétrocompatibilité.

La **SPR** demande soit un délai de transition beaucoup plus long, soit l'obligation de prescrire le TDM comme technologie à utiliser dans le cadre du service universel.

2.13 Services supprimés

2.13.1 Remarques générales

Dans le cadre de l'adaptation du catalogue de services aux besoins de la population et de l'économie ainsi qu'en tenant compte des avancées technologiques, les services remplacés par d'autres au fil des années, ceux proposés sur le marché par de nombreux fournisseurs ou ceux ne correspondant plus à un besoin essentiel légitime ont été supprimés.

Après analyse, le service additionnel "blocage des communications sortantes", la transmission de données par bande étroite, les communications par télécopie ainsi que la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics ne doivent plus faire partie des prestations du service universel. La suppression de ces services a été saluée par plusieurs participants (**SO, asut, economiesuisse, Fibreoptique Suisse, PS, SOHK et Swisscom**). Par contre, les organisations de consommateurs **acsi, frc** et **SKS** sont d'avis qu'il n'est pas justifié de proposer un service universel moins attractif ou de supprimer des services. En effet, la garantie d'un service à l'ensemble de la population est déterminante et non pas la rentabilité d'un service.

2.13.2 Postes téléphoniques payants publics (actuels art. 19 et 20)

Le projet prévoit de retirer la mise à disposition des postes téléphoniques publics payants du catalogue de services du service universel.

Une majorité de prises de position soutient la suppression des cabines téléphoniques publiques payantes du catalogue des services du service universel. Les cantons du **JU**, de **NE** et d'**UR** ainsi que l'**asut**, le **CP**, la **FER**, **Fibreoptique Suisse**, le **kf**, le **PBD** et **Swisscom** sont en faveur de la suppression des publiphones du service universel. De son côté, le **PS** n'est pas contre la suppression des cabines téléphoniques. La **LBV** quant à elle soutient la suppression des cabines téléphoniques mais souhaiterait leur maintien dans les régions ayant une mauvaise desserte de la téléphonie mobile. **MyIPcom** estime que la suppression de ce service est problématique surtout pour les personnes ne disposant pas de téléphone.

L'**acsi**, la **frc** et la **SKS** sont tous du même avis et exigent le maintien des cabines téléphoniques publiques payantes dans les régions où la population ne bénéficie pas d'une couverture de téléphonie mobile satisfaisante car il n'est pas acceptable que les consommateurs ne disposant pas de téléphone mobile doivent en payer le prix fort. **Transfair** pense que l'abandon des cabines téléphoniques est une mauvaise décision notamment dans certains lieux publics comme les gares, les hôpitaux ou les aéroports. Pour sa part, la **Dachverband Elektromog** précise que les personnes malentendantes ont été prises en compte dans la révision de l'OST mais pas celles qui sont sensibles au smog électromagnétique et est de ce fait contre la suppression des publiphones. Le canton de **VD** s'oppose à l'abandon des cabines téléphoniques pour des raisons économiques et demande leur maintien.

En ce qui concerne le canton d'**AG**, celui-ci déplore le manque de précision quant aux économies réalisables suite à la suppression des postes téléphoniques publics et aurait souhaité une argumentation plus étoffée dans le projet législatif.

2.13.3 Service de fax (actuel art. 15, al. 1, let. a)

Le projet prévoit de supprimer le service de fax de la liste des prestations de service universel (art. 15, al. 1, let. a, OST).

La suppression du service de fax a été généralement saluée (**FR, GL, JU, SG, SO, ZH, economiesuisse, FER, Fibreoptique Suisse, Inclusion Handicap, kf, LBV, PBD, PS, SOHK, Swisscom** et **Swissphone**).

Le canton de **NE** relève que si les affirmations du rapport d'analyse sont exactes, la suppression n'aura guère de conséquences. Toutefois, il souhaite des explications plus détaillées sur les solutions de remplacement pour les PME concernées. En outre, la période de transition, prévue jusqu'au 31 décembre 2020, semble un peu courte.

Le groupement professionnel **CP** hésite à souscrire à la suppression pour garantir la protection des petites entreprises qui utilisent encore le fax, mais reconnaît qu'il existe des solutions de remplacement rapides et efficaces.

L'organisation de personnes handicapées **pro audito schweiz** et le canton **VD** déplorent l'abandon prévu du service de fax. D'une part, ils souhaitent une solution de remplacement sûre et d'autre part, les liaisons par fax sont parfois très importantes pour les sourds et les malentendants, raison pour laquelle ce service devrait être maintenu.

Trois organisations de consommateurs (**asci, frc, SKS**) sont également opposées à la suppression du service de fax, celle-ci étant totalement contraire à l'esprit du service universel, dont le but est justement de permettre de pallier les manques du marché engendrés par la libéralisation des télécommunications. En outre, les conditions techniques sont insuffisantes et certaines personnes n'ont pas de courriel.

La **SPR** tient à ce que le TDM reste dans le service universel.

2.13.4 Blocage des communications sortantes (actuel art. 15, al. 1, let. b)

Le projet propose que le service additionnel "blocage des communications sortantes" soit supprimé du service universel.

Le canton de **NE**, l'**asut**, **economiesuisse**, **Fibreoptique Suisse**, le **PBD**, le **PS** et **Swisscom** saluent la suppression de ce service. Le **kf** considère que celle-ci n'est pas urgente car les consommateurs en ont encore l'utilité et que la charge pour les fournisseurs est minime.

2.13.5 Transmission de données par bande étroite (actuel art. 16, al. 2, let. a et b)

Le projet prévoit de supprimer le service de transmission de données par bande étroite de la liste des prestations de service universel (art. 16, al. 2, let. a et b, OST).

La suppression de ce service dans le projet OST, art. 15, al. 1, est expressément approuvée par vingt participants sur septante et un (**FR, GL, JU, SG, SO, UR, asut, CCIG, CP, economiesuisse, FER, Fibreoptique Suisse, Inclusion Handicap, kf, LBV, PBD, PS, SOHK, Swisscom** et **Swissphone**). Le service de transmission de données par bande étroite est considéré comme dépassé. Il est judicieux d'adapter le catalogue des prestations du service universel aux besoins de la population et à l'état de la technique et de se concentrer sur un raccordement à large bande pour tous les services.

La **SPR** est favorable au maintien de la technologie TDM dans le service universel.

2.13.6 Accès aux services d'appels d'urgence (actuel art. 15, al. 1, let. c)

L'obligation de garantir l'accès aux services d'appels d'urgence est déjà prévue pour tous les fournisseurs du service téléphonique public (voir art. 27ss OST). Par conséquent, le projet prévoit de révoquer l'actuelle imposition supplémentaire de cette obligation au concessionnaire du service universel et, ce faisant, d'éliminer les doublons formels.

Le canton de **NE** confirme que la suppression est judicieuse. **pro audito schweiz** salue le fait que le concessionnaire du service universel doit, en collaboration avec les autres fournisseurs, mettre en œuvre un service de localisation en faveur des centrales d'alarme. Ce service est particulièrement utile pour les malentendants en cas d'urgence.

Par contre, la **REGA** demande qu'en plus des numéros d'urgence terrestres 112, 117, 118, 143, 144, et 147, les numéros d'urgence du sauvetage aérien 1414 et 1415 soient inclus dans les art. 15, 28 et 29 OST.

Annexe: Liste des participants

Cantons

AG	Argovie
AI	Appenzell Rh.-Int.
AR	Appenzell Rh.-Ext.
BE	Berne
BL	Bâle-Campagne
BS	Bâle-Ville
FR	Fribourg
GE	Genève
GL	Glaris
GR	Grisons
JU	Jura
LU	Lucerne
NE	Neuchâtel
NW	Nidwald
OW	Obwald
SG	Saint-Gall
SH	Schaffhouse
SO	Soleure
TG	Thurgovie
TI	Tessin
UR	Uri
VD	Vaud
ZG	Zoug
ZH	Zurich

Milieus intéressés

acsi	Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana
Aerni Thomas	Aerni Thomas / AKAS
asut	Association Suisse des Télécommunications
CCDJ	Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et de police
CCIG	Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève

CP	Centre Patronal
Dachverband Elektrosmog	Dachverband Elektrosmog Schweiz und Lichtenstein
Digitale Gesellschaft	
Directories	Swisscom Directories AG
economiesuisse	
Eggiwil	Einwohnergemeinde Eggwil
FER	Fédération des Entreprises Romandes
Fibreoptique Suisse	
frc	Fédération romande des consommateurs
FSS	Fédération Suisse des Sourds
Gehörlosenzentrale	Gehörlosenzentrale (Stiftung Alexander Graham Bell)
Inclusion Handicap	
kf	Konsumentenforum
Klein Gabriel	
Lausanne	Ville de Lausanne
LBV	Luzerner Bäuerinnen- und Bauernverband
Markus Saurer	Markus Saurer Industrieökonomie
MyIPcom	Reto Schenker / Airportnet / MyIPcom
openaxs	
PBD	Parti Bourgeois Démocratique Suisse
PDC	Parti démocrate-chrétien Suisse
pro audito schweiz	
procom	Fondation d'aide à la communication pour sourds
PS	Parti socialiste Suisse
Rega	
Region Luzern West	

Salt	Salt Mobile SA
SAB	Groupement suisse pour les régions de montagne
SKS	Fondation pour la protection des consommateurs
SOHK	Solothurner Handelskammer
sonos	
SPR	Surveillance des prix
SUISSEDIGITAL	
Sunrise	Sunrise Communications SA
Swisscom	Swisscom (Suisse) SA
Swissphone	Swissphone Wireless AG
TalkEasy	TalkEasy GmbH
transfair	
UCBA	Union centrale suisse pour le bien des aveugles
Union des villes	Union des villes suisses
upc	upc cablecom Sàrl
usam	Union suisse des arts et métiers