

Révision de l'ordonnance sur les services de télécommunication concernant le service universel 2018 (SU2018)

Monsieur le Directeur,

Le Conseil d'Etat de la République et Canton de Neuchâtel a pris connaissance du projet de révision de l'ordonnance et vous remercie de l'avoir associé à la procédure de consultation sur l'avant-projet du 29 septembre 2015 de l'ordonnance sur les services de télécommunications (AP2015 OST).

Après l'analyse des documents mis à disposition sur le site de l'Office fédéral de la communication (OFCOM), le gouvernement neuchâtelois vous invite à trouver sa position, de manière individuelle, sur les différents éléments qui composent le service universel.

En préambule, nous profitons ici de souligner l'importance d'un service universel permettant de garantir un accès minimum aux technologies de communications dans les régions retirées et à faible densité de population. Ceci concerne une partie de notre territoire et nous apprécions le fait que ce service soit renouvelé.

Service de téléphonie public (3.2.1)¹

Art. 15, al. 1, let a, AP2015 OST

Service téléphonique public, qui permet de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux avec un numéro d'appel.

Nous sommes en accord avec les conclusions qui disent que bien qu'une grande concurrence existe au niveau de l'offre pour ce service, il ne serait pas approprié de le supprimer du service universel de par le fait qu'il est largement utilisé par la population, et nous soulignons également le fait qu'il est indispensable dans les régions retirées (fermes isolées, régions de montagne) et que son maintien dans le SU 2018 garantira un accès à tous.

Service de téléphonie public avec plusieurs numéros (3.2.2)

Art. 15, al. 1, let b, AP2015 OST

Service téléphonique public, qui permet de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux et internationaux avec trois numéros d'appel.

Nous soulignons le fait que ce service est très utile principalement à des PME, aux indépendants et aux agriculteurs. Il paraît donc intéressant de le maintenir dans le SU 2018. La position de laisser le concessionnaire choisir le type de technologie (migration de RNIS/ISDN vers IP) nous paraît opportune dans la mesure où l'ordonnance doit, dans ce cas, se contenter de définir les principes du service et vérifier, par des indicateurs, les taux de disponibilité du service, ce qui est fait dans l'art. 21, al. 1 de la nouvelle ordonnance.

Communication par télécopie (3.2.3)

Art. 15, al. 1, let a, OST

Service permettant aux clients d'envoyer et de recevoir, en temps réel, des télécopies (FAX) sur les réseaux nationaux et internationaux.

¹ Référence aux numéros de chapitre du "Rapport sur le service universel à partir de 2018, daté du 11.05.2015"

La généralisation du courriel doit permettre selon nous d'abandonner ce service dans le SU 2018. De plus des solutions de FAX qui transmettent les données sur un réseau IP fonctionnent actuellement, l'impact dans notre lecture ici est que certaines personnes qui ont un FAX au standard ISDN devront le remplacer. Si tel est le cas, l'impact est faible et notre position est en accord avec les conclusions du rapport sur le SU 2018. Dans le cas contraire, nous serions intéressés à obtenir une explication plus détaillée des solutions alternatives pour les professions impactées (PME, indépendants, agriculteurs, hôtels). La période de transition prévue jusqu'au 31 décembre 2020 nous semble cependant un peu restrictive.

Blocage des communications sortantes (3.2.4)

Art. 15, al. 1, let b, OST

Service de blocage des communications sortantes permettant de garder une ligne fixe pour recevoir des appels uniquement (en dehors des numéros de secours qui ne sont pas concernés).

Nous sommes en accord avec les conclusions du rapport SU 2018 qui stipulent que ce service n'a plus d'utilité, de par les possibilités offertes par la téléphonie mobile qui permet, avec une carte prépayée vide, de recevoir des appels et appeler les numéros de secours et ainsi bénéficier d'un service réduit de téléphonie.

Accès aux services d'appel d'urgence (3.2.5)

Art. 15, al. 1, let b, Art 27, Art 28 et Art 29, OST

Ce service permet l'accès aux services d'appel d'urgence (numéros 112, 117, 118, 143, 144, 147).

Nous comprenons ici que ce service est une obligation pour tous les fournisseurs de service de téléphonie public (lignes fixes et téléphonie mobile) et qu'à ce titre l'art.15, al. 1, let b peut être supprimé car redondant, ce qui n'impliquera aucun changement dans les fait.

Accès à internet (3.2.6)

Art. 15, al. 1, let d, en relation avec l'art. 16 al. 2, let c, AP2015 OST

Service définissant un accès à Internet garantissant un débit de transmission de 3000/300 kbit/s.

Le changement ici concerne le débit minimum qui passe de 2000/200 à 3000/300 kbit/s. Ayant pris connaissance de la position de Swisscom qui considère que ce changement n'apporte pas une vraie plus-value pour leurs clients mais est génératrice d'un surcout important pour le nouveau concessionnaire, nous nous demandons également s'il est pertinent ici d'augmenter le débit de manière somme toute marginale. Quel est l'objectif d'une telle augmentation? Doit-on considérer que l'accès à Internet doit permettre le téléchargement de contenu vidéo et de télévision en ligne, même dans les régions retirées? Nous pensons que le service minimum doit permettre aux personnes raccordées de faire des tâches basiques comme: envoyer des courriels, transmettre des documents, se connecter à leur banque pour des opérations de paiement en ligne, etc. La vidéo à la demande est selon notre lecture un service qui deviendra important dans le futur mais qui ne peut en aucun cas se contenter d'un débit de 3000/300 kbit/s. Dans le cas où le législateur pense qu'il est important de fournir la télévision internet comme service d'utilité publique dans les régions périphériques, il s'agira de monter le débit à des niveaux supérieurs à 10000 kbit/s ce qui impliquera des investissements importants dans la fibre optique (fiber to the home) ou des technologies équivalentes. Notre position ici est de dire que le débit de 2000/200 kbit/s est suffisant aujourd'hui pour un service minimum de qualité, mais que cette question devra être traitée probablement dans 4 ans pour un changement de paradigme qui impliquera certainement un investissement important de mise à niveau des infrastructures dans les régions périphériques qui ne sont pas économiquement rentables pour les fournisseurs d'accès internet et dans un souci d'éviter la fracture numérique.

Transmission de données par bande étroite (3.2.7)

Art. 15, al. 1, let d, en relation avec l'art. 16 al. 2, let a et b, OST

Il s'agit ici des services liés aux transmissions de données par modem par modulation sur le canal vocal, dit service de transmission de données par bande étroite.

Le fait de fournir un service de transmission de donnée minimum doit permettre dans la plupart des cas de migrer les solutions existantes vers les nouvelles technologies disponibles sur le marché, ce qui impliquera un coût pour les usagers qui devront changer leurs systèmes. Nous pensons effectivement qu'il est préférable de définir des besoins et non de spécifier des solutions technologiques. La période de transition mentionnée plus haut qui verra l'abandon en décembre 2020 de la bande étroite nous convient.

Postes téléphoniques payants publics (3.2.8)

Art. 15, al. 1, let e, OST

Le service des postes téléphoniques payants publics consiste en la mise à disposition 24 heures sur 24 d'un nombre suffisant de postes téléphoniques payants publics permettant de faire et de recevoir, en temps réel, des appels téléphoniques nationaux, de faire, en temps réel, des appels téléphoniques internationaux et de donner accès aux services d'appel d'urgence et aux inscriptions des clients des annuaires de tous les fournisseurs de prestations relevant du service universel en Suisse, dans les trois langues officielles.

Nous soutenons le fait que ces cabines ne sont plus très utiles à la population suisse. De ce fait, nous ne voyons pas d'objection à ce qu'elles soient retirées de l'offre de service publique, la téléphonie mobile ayant remplacé cette offre.

Services pour malentendants (3.2.9)

Art. 15, al. 1, let e, AP2015 OST, (Art. 15, al. 1, let f, OST)

Les services pour malentendants consistent en la mise à disposition, 24 heures sur 24, d'un service de transcription, traitant également les appels d'urgence, ainsi que d'un service de relais des messages courts (SMS).

Le projet prévoit dans l'art. 15, al. 1, let e, chiffre 1, de maintenir les services actuels tels que décrit ci-dessus. Nous pensons que ces services sont importants et doivent être maintenus tels que dans le SU 2018.

L'AP2015 OST prévoit d'ajouter dans l'art. 15, al. 1, let e, chiffre 2 un service de transcription en langage des signes décrit dans ces termes: *"la mise à disposition, au minimum de 8h à 12h et de 14h à 18h les jours ouvrables, d'un service de relais par vidéo-téléphonie"*. Nous nous posons la question de la pertinence de rajouter ce type de service aux services existants dans une optique de service de base. La généralisation des technologies de messages courts, courriels, applications de chat et blogues permettent aux personnes malentendantes de transmettre des messages écrits en les rédigeant ou en les dictant sur leurs téléphones portables (Siri ou autres reconnaissances vocales). Il s'agira de surveiller la tendance du marché qui évolue de manière très rapide dans ce domaine.

Nous tenons aussi à souligner ici que la société [Smartliberty](#) a développé en collaboration avec la FST un produit appelé [James 4](#) qui permet de communiquer pour des personnes handicapés tétraplégiques ou des personnes âgées dont la dextérité est réduite. Nous n'avons pas fait une analyse détaillée de ce genre de solutions qui sont prises en charge par des associations, et qui doivent permettre de compléter l'offre de base fournie par le service public.

Nous pensons qu'il n'est pas opportun d'inclure cette prestation dans le SU 2018.

En conclusion nous proposons de maintenir uniquement l'art. 15, al. 1, let e, chiffre 1 et de biffer le chiffre 2.

Annuaire et service de commutation pour malvoyants et personnes à mobilité réduite (3.2.10)

Art. 15, al. 1, let f, AP2015 OST (Art. 15, al. 1, let g, OST)

Ce service offre 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.

Nous sommes d'accord avec le rapport SU 2018 et nous pensons que ces services sont importants et doivent être maintenus dans le SU 2018.

Inscriptions dans les annuaires (3.2.11)

Art. 15, al. 1, let c, AP2015 OST (Art. 16, al. 2, let a, b et c, OST)

Ce service permettra: une ou deux inscriptions gratuites dans l'annuaire du service téléphonique public en cas d'utilisation d'un service de téléphonie public.

Nous sommes convaincus que ce service doit faire partie du SU 2018. Nous saluons l'initiative de pouvoir y faire figurer 2 entrées ce qui permettra de régler le problème d'égalité pour les entrées de personnes faisant ménage commun mais n'ayant pas le même patronyme. Nous devons néanmoins constater que nombre de concitoyens ne sont plus inscrits dans l'annuaire de par le fait qu'ils choisissent de ne plus avoir de ligne fixe en privilégiant des solutions mobiles. Il serait intéressant de valoriser cette démarche d'inscription en mentionnant ici que l'inscription gratuite ne concerne pas seulement des numéros fixes, mais également des numéros de téléphonie mobiles.

Nous avons aussi l'impression que de par le nombre de sociétés qui font du démarchage téléphonique en ne tenant pas compte de l'option de l'astérisque, nombre de nos concitoyens se désinscrivent également. Il serait ici intéressant de réfléchir à un renforcement des mesures de protection de la sphère privée.

Nous vous demandons de nous donner des explications complémentaires sur ce point et de venir avec une proposition allant dans le sens d'une inscription gratuite pour les propriétaires de téléphones mobiles sans limite du type d'abonnement et une prise de position sur le renforcement de la protection de la sphère privée dans le cadre de téléphones commerciaux ou à fin de statistiques.

Prix plafonds

Art. 22. AP2015 OST (Art. 22, OST)

Depuis le 1er janvier 2008, les prix plafonds suivants (taxe sur la valeur ajoutée non comprise) sont applicables et séparés en deux domaines: le coût de raccordement et le coût des communications.

a. raccordement (art. 16, OST):

- *taxe unique de 40 francs pour la mise en service du raccordement*
- *23 francs 45 centimes par mois pour le raccordement visé à l'art. 16, al. 2, let. a*
- *40 francs par mois pour le raccordement visé à l'art. 16, al. 2, let. b,*
- *55 francs par mois pour le raccordement visé à l'art. 16, al. 2, let. c;*

b. communications nationales en direction des raccordements fixes, facturées à la seconde et arrondies aux 10 centimes supérieurs:

- *7,5 centimes par minute.*

La proposition faite consiste dans un changement de paradigme en incluant le prix de la communication dans des paquets où les communications vers le réseau fixe sont incluses dans le prix plafond proposé

Le nouvel article 22 selon l'AP2015 OST est ainsi décrit comme ceci:

Les prix plafonds suivants (taxe sur la valeur ajoutée non comprise) sont applicables:

- a. service téléphonique public avec un numéro d'appel (art. 15, al. 1, let. a) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c), y compris le raccordement (art. 16) et les appels téléphoniques nationaux: 27 fr. 20 par mois;*
- b. accès à Internet (art. 15, al. 1, let. d), y compris le raccordement (art. 16): 44 fr. 85 par mois;*
- c. service téléphonique public avec un numéro d'appel (art. 15, al. 1, let. a) et une ou deux inscriptions dans l'annuaire (art. 15, al. 1, let. c), et accès à Internet (art. 15, al. 1, let. d), y compris le raccordement (art. 16) et les appels téléphoniques nationaux: 58 fr. 75 par mois;*
- d. service téléphonique public avec trois numéros d'appel (art. 15, al. 1, let. b): supplément de 16 fr. 55 par mois;*
- e. mise à disposition des offres au sens des let. a à d: taxe unique de 40 francs lors de la conclusion du contrat de prestations et lorsque le client demande à passer d'une offre à l'autre.*

Dans le cadre de la fixation des prix, nous pensons que de par le fait que c'est un service d'utilité publique, son prix doit être accessible à la plus grande partie des utilisateurs, qui, par un souci d'économies ou par une localisation en dehors de zones centralisées, ne bénéficieront pas des offres attractives liées aux technologies haut débit (Fibre optique, câble, etc.). Ce prix ne doit pas pousser les prix des offres plus attractives vers le haut et ainsi perturber le jeu de la libre concurrence entre les opérateurs et services.

Dans son argumentaire, l'OFCOM propose de passer d'un mode de consommateur payeur à un mode forfaitaire qui, selon nous, n'est pas adapté pour les consommateurs. Nous proposons donc que l'OFCOM revienne avec une proposition qui inclut une tarification à la minute. Nous pourrions accepter un système mixte qui donne droit de 15 à 30 minutes de téléphonie gratuite par mois, incluse dans l'abonnement, mais avec un tarif à la minute pour une utilisation plus longue du service. Ceci permettrait de baisser les coûts de l'abonnement de base et du service de raccordement en appliquant la politique du consommateur payeur et ainsi éviter de faire une pression vers le haut pour les prix des autres services.

Au niveau des prix de la connexion internet, nous avons regardé les offres en France. N'ayant pas trouvé de service minimum, nous devons constater que la concurrence entre les opérateurs a fait pression sur les prix et a augmenté la qualité des prestations. Ainsi une connexion haute débit de 100'000 kbit/s descendant et de 50'000 kbit/s en flux montant se négocie entre 36 et 44 CHF ttc. Ces services en plus de la qualité du débit fournissent des communications gratuites en France, en Europe et aux USA, et incluent souvent même la Chine. Cette analyse nous conforte dans la démarche de dire que les prix proposés ci-dessus (58.75 par mois hors taxe) sont trop élevés et pousseront les prix des prestations de plus haute qualité vers le haut.

Dans son argumentaire Swisscom en page 2 fin du chapitre 1 dit (document annexé):

"Swisscom se prononce en faveur d'un service universel (SU) d'excellente qualité et fiable et le fournit dans ces conditions depuis 1999, sans jamais avoir demandé l'indemnisation financière prévue par la loi."

La deuxième partie de cette phrase nous interpelle, si le service universel est autoporteur ceci veut aussi dire que son tarif est probablement trop élevé et qu'ainsi il joue ce rôle de maintenir les prix de la téléphonie et de l'accès à internet comme coûteux dans notre pays en comparaison de l'international. Il serait à ce titre intéressant d'obtenir de l'OFCOM une comparaison des prix en Suisse avec les prix des opérateurs des pays qui nous entourent.

En vous réitérant nos remerciements pour nous avoir consultés sur ce dossier, nous vous prions d'agréer, Monsieur le directeur, l'expression de nos respectueuses salutations.

Neuchâtel, le 25 novembre 2015

Au nom du Conseil d'Etat:

La présidente,
M. MAIRE-HEFTI

La chancelière,
S. DESPLAND