



ombudscom

Rapport annuel 2015  
de l'organe de conciliation  
des télécommunications

+41-



<b>Avant-propos du président</b> .....	4
<b>Avant-propos de l'ombudsman</b> .....	5
<b>La fondation</b> .....	6
<b>Le conseil de fondation</b> .....	6
<b>L'autorité de surveillance</b> .....	6
<b>L'organe de conciliation</b> .....	7
<b>L'équipe ombudskom</b> .....	7
<b>L'ombudsman</b> .....	7
<b>La procédure de conciliation / Les conditions de recevabilité</b> .....	8
<b>Déroulement de la procédure de conciliation</b> .....	8
<b>Proposition de conciliation</b> .....	10
<b>Les émoluments de procédure</b> .....	10
<b>Le payeur par anticipation et le payeur au cas pas cas</b> .....	10
<b>Jurisprudence des tribunaux quant aux décisions sur les émoluments</b> ..	11
<b>Rétrospective sur les procédures de conciliation en 2015</b> .....	11
<b>Demandes</b> .....	12
<b>Cas</b> .....	13
<b>Cas pendants</b> .....	14
<b>Réussite des procédures de conciliation</b> .....	14
<b>Retrait des demandes de conciliation</b> .....	15
<b>Valeur litigieuse</b> .....	16
<b>Langue et nature du plaignant</b> .....	16
<b>Motifs de plaintes</b> .....	17
<b>Prestations non demandées (démarchage à domicile inclus)</b> .....	17
<b>Contrats conclus par téléphone</b> .....	18
<b>Contrats de présélection conclus par téléphone</b> .....	18
<b>D'autres contrats conclus par téléphone</b> .....	20
<b>Droit de révocation pour les contrats conclus par téléphone</b> .....	20
<b>Contrats conclus par démarchage à domicile</b> .....	21
<b>Facturation</b> .....	21
<b>Plaintes concernant les données mobiles</b> .....	22
<b>Plaintes concerant la facturation de services malgré un abonnement illimité (flaterate)</b> .....	22
<b>Frais pour la délivrance de la facture sur support papier</b> .....	23
<b>Prestations de services à valeur ajoutée</b> .....	23
<b>Obligations des prestataires de services de télécommunication</b> ....	24
<b>Types de prestations de services à valeur ajoutée et dispositions légales</b>	24
<b>Appels à des numéros premium</b> .....	30
<b>Blocage, annulation, résiliation et conditions générales</b> .....	30
<b>Résiliation durant la durée minimale du contrat</b> .....	31
<b>Résiliation durant la période de prolongation automatique du contrat</b> .	31
<b>Qualité du service et service à la clientèle</b> .....	32
<b>Roaming</b> .....	33
<b>Contacts avec les médias</b> .....	34
<b>Cas d'exemple</b> .....	35
<b>Bilan – Actifs</b> .....	44
<b>Bilan – Passifs</b> .....	45
<b>Compte de résultats</b> .....	46
<b>Rapport de révision</b> .....	47



### **Avant-propos du président**

L'organe de conciliation des télécommunications maintient le cap ! L'office fédéral de la communication (OFCOM) loue à nouveau son travail dans son rapport de surveillance. Le rapport se termine par la conclusion que l'organe de conciliation a rempli, une fois de plus, les tâches qui lui ont été confiées, de manière correcte et efficace. La lettre d'accompagnement du vice-directeur, Monsieur René Dönni, se termine par des remerciements pour la bonne collaboration. Le mérite de ce résultat revient à l'ombudsman, Me Oliver Sidler, ainsi que son équipe, auxquels j'aimerais adresser mes remerciements pour leur engagement et leur professionnalisme.

L'année 2015 a malheureusement été assombrie par le décès de Christiane Langenberger, la vice-présidente du conseil de Fondation. Nous avons appris avec une profonde émotion qu'elle s'en est allée le 16 août 2015, à l'âge de 74 ans, des suites d'une longue maladie. Christiane Langenberger a été un membre important du conseil de Fondation dès les débuts de l'organe de conciliation en 2008. Par ses grandes capacités de négociation acquises dans la politique ainsi que par son pragmatisme aigu acquis grâce aux nombreuses séances où se confrontent des opinions divergentes, elle a substantiellement participé à l'établissement d'ombudscom. Elle a aussi joué un rôle important dans la première phase de réorganisation, lors de la réglementation de la procédure de conciliation ainsi que durant le passage de la structure d'une association à celle d'une fondation avec des tâches étatiques à remplir. Elle a su se faire entendre, avec autorité. Par ailleurs, elle se souciait sérieusement des besoins des collaborateurs et collaboratrices. Le conseil de Fondation a très vite travaillé de manière constructive, cela aussi grâce au caractère chaleureux de Christiane Langenberger. La Fondation ombudscom doit beaucoup à sa vice-directrice. Nous honorerons toujours sa mémoire.

Finalement, j'aimerais réitérer cette année mes remerciements à mes collègues du conseil de Fondation pour leur collaboration très constructive. Nous sommes confiants qu'ombudscom continuera à effectuer son activité de conciliation, de manière correcte et efficace, au sein d'un marché des télécommunications qui évolue à grande vitesse.

**Prof. Christian Schwarzenegger, docteur en droit**



Pour la première fois depuis 5 ans, le nombre de cas traités par l'organe de conciliation des télécommunications a atteint un chiffre record de 1'413. En analysant la répartition des cas sur les différents prestataires de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée, on ne peut en retirer aucune tendance particulière.

Le grief principal reste la conclusion de contrats non souhaités par téléphone (1'724 demandes et cas). Je me suis déjà penché sur la question dans l'avant-propos de l'année dernière.

Au deuxième rang du classement des plaintes se trouve le motif « facturation » (1'624 demandes et cas). Il s'agit notamment de contestations de factures n'ayant aucun rapport avec une résiliation, un blocage de raccordement, des services à valeur ajoutée ou des frais de roaming. Les clients contestent des factures qui ne tiennent pas compte des rabais octroyés en fonction de l'abonnement, des délais de paiement, des taxes de facturation sur support papier et d'autres incertitudes quant à la facturation.

Au troisième rang se trouvent les services à valeur ajoutée (1'573 demandes et cas). Le renforcement des dispositions légales entrées en vigueur le 1er juillet 2015 et, plus particulièrement, l'obligation de confirmer l'achat/l'activation d'un abonnement sur une page supplémentaire du prestataire de services de télécommunication (page checkout), n'ont pas fait diminuer le nombre de plaintes. Peut-être que les effets de ce renforcement ne se feront sentir que l'année prochaine. L'organe de conciliation insiste constamment sur le fait que le processus d'inscription pour un abonnement de services à valeur ajoutée ou celui d'achat de services à valeur ajoutée individuels doit être transparent et respecter les exigences légales. Tant les prestataires de services à valeur ajoutée que les prestataires de services de télécommunications qui encaissent les frais facturés par les prestataires de services à valeur ajoutée sont mis à l'épreuve. Les clients quant à eux sont appelés à bien étudier les indications de prix ainsi que les conditions d'activation ou d'achat d'un service à valeur ajoutée.

J'adresse mes remerciements aux collaborateurs et collaboratrices de l'organe de conciliation qui ont réussi à maîtriser l'afflux massif de cette année. J'exprime aussi ma reconnaissance au conseil de Fondation et aux autorités de surveillance pour la confiance témoignée cette année ainsi que pour leur bonne collaboration.

**Me Oliver Sidler, docteur en droit, ombudsman**

**La Fondation** La Fondation assure l'intermédiaire entre les clients et les fournisseurs de télécommunication ou de services à valeur ajoutée. L'organe de conciliation est indépendant, impartial, neutre et transparent, au sens de la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC, RS 784.10) et de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunications (OST, RS 784.101.1). L'organe de conciliation exerce son activité depuis le 1er juillet 2008 en tant que délégué et en vertu d'un contrat de droit administratif passé avec l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

En tant que fondateurs figurent les institutions et entreprise suivantes :

- upc cablecom GmbH
- Salt Mobile SA
- Sunrise Communications AG
- Swisscom (Schweiz) AG
- SAVASS (Swiss Association Value Added Service)
- ACSI (Associazione Consumatrice della Svizzera italiana)
- FRC (Fédération romande des consommateurs)
- kf (Konsumentenforum).

**Le conseil de Fondation** En 2015, le conseil de Fondation se composait des personnes suivantes :

**Membres indépendants :**

Prof. Dr Christian Schwarzenegger, président  
Christiane Langenberger-Jaeger, vice-présidente († 16.8.2015)  
Dr Claudia Kaufmann  
Prof. Dr Sita Mazumder

**Représentants des organisations pour les consommateurs:**

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, secrétaire général)  
Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)

**Représentants des prestataires de services de télécommunication :**

Frank Zelger (upc cablecom GmbH)  
Pascal Jaggi (Swisscom (Schweiz) AG)

**Représentant des prestataires de services à valeur ajoutée :**

Me Hans-Ulrich Hunziker, SAVASS (Swiss Association Value Added Services). Toutefois, son mandat est suspendu depuis le 25 novembre 2014.

Le conseil de Fondation, en tant qu'organe suprême, gère et représente la Fondation dans toutes ses obligations intransmissibles à l'extérieur. Il détermine la stratégie globale et suit sa mise en œuvre.

Le conseil de Fondation s'est réuni à deux reprises en séances ordinaires en 2015, le 6 mars et le 18 septembre 2015. Lors de leur deuxième séance, le conseil et l'ombudsman ont commémoré le souvenir de la défunte vice-présidente, Madame Christiane Langenberger. Ils ont notamment rendu hommage à la personnalité extraordinaire et à l'engagement de cette dernière.

Conformément à l'art. 12c LTC, l'OFCOM constitue l'autorité délévatrice et de surveillance. L'OFCOM a délégué l'activité de médiation à la Fondation ombudscom sur la base d'un contrat de droit administratif élaboré conjointement.

## L'autorité de surveillance

En collaboration avec l'Autorité fédérale de surveillance des fondations, l'OFCOM exerce la surveillance de la Fondation.

Dans son rapport de surveillance sur l'activité de l'organe de conciliation en 2015, l'OFCOM a conclu, comme les années précédentes, qu'il n'y avait pas lieu de critiquer son activité, qu'il travaillait de manière efficace et professionnelle et qu'il respectait les prescriptions légales et contractuelles. L'Autorité fédérale de surveillance des fondations n'a pas trouvé d'incohérences quant à la direction et aux comptes à rendre. Le rapport 2015 n'est pas encore disponible.

L'organe de conciliation mène à bien les activités opérationnelles de la Fondation. Il sert d'intermédiaire entre les clients et les prestataires de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, dans les litiges de droit civil, qui n'ont pas pu être résolus de manière satisfaisante. L'organe de conciliation est tenu à une neutralité absolue. Il n'est pas le représentant des intérêts d'une partie qui fait appel à lui, ni celui de la partie adverse. Il n'est pas non plus soumis aux directives des parties, de personnes externes, d'organes ou d'institutions. L'organe de conciliation n'a pas la compétence de donner des instructions (art. 43 OST). Il décide de manière indépendante de sa compétence, de l'ouverture d'une procédure de conciliation et élabore des propositions de conciliation convenables (art. 45 al. 4 OST).

## L'organe de conciliation

Elle se composait en 2015 des employés et employées suivants :

Valentina Bieri, juriste (50%)

Beatrix Carelli, collaboratrice administrative (100%)

Sabrina Carron-Roth, juriste (40%)

Dominique Fischer, stagiaire juridique (100% du 9.03.2015 au 31.05.2015)

Christian Joss, avocat (80% en juin 2015)

Stéphanie Perroud, stagiaire juridique (50% depuis 01.04.2015, 70% depuis 01.07.2015)

Anouk Remund, avocate (80% depuis 01.07.2015)

Eleonora Rhyn, juriste (50%, adjointe de l'ombudsman)

Oliver Sidler, avocat (60%, ombudsman)

Coline Steullet-Scherrer, juriste (80%, adjointe de l'ombudsman)

Sarah Streuli, collaboratrice administrative (70% jusqu'au 31.07.2015)

Larissa Thoma, juriste (100%)

Vassella Mara, juriste (70%)

## L'équipe de l'organe de conciliation

En tant qu'ombudsman, Maître Oliver Sidler, docteur en droit, représente et dirige l'organe de conciliation. Maître Oliver Sidler est ombudsman depuis juin 2009. Docteur en droit, avocat dans un cabinet privé à Zoug, chargé de cours à l'Université de Fribourg en droit des médias et des télécommunications, il a publié divers articles dans ce domaine du droit. Depuis la Fondation d'ombudscom, Maître Oliver Sidler a sans cesse travaillé à la construction et au développement de cette institution. Dans le cadre de l'exercice de conciliation, l'ombudsman n'est soumis à aucune instruction. Il est libre de tout engagement et exerce sa tâche en toute indépendance, impartialité, transparence et efficacité. Il s'assure en particulier que la personne en charge du

## L'ombudsman

règlement du conflit dispose des compétences professionnelles adéquates et respecte le droit applicable.

## La procédure de conciliation

### Les conditions de recevabilité

La procédure de conciliation est principalement menée par écrit. Les demandes de conciliation sont adressées au moyen d'un formulaire prévu à cet effet et qui doit être rempli par les clients. Le formulaire est ensuite retourné à l'organe de conciliation sous forme électronique, par poste ou par fax. En vertu de l'art. 8 al. 1 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, la procédure de conciliation est introduite si :

- le différend en question n'a pas déjà été porté devant un tribunal ou un tribunal arbitral ;
- la partie requérante établit de manière crédible qu'elle a tenté, au préalable, de trouver une solution à l'amiable avec l'autre partie et que le dernier contact ne remonte pas à plus de 12 mois ;
- la demande de conciliation n'est manifestement pas abusive.

Lorsque les conditions sont remplies, l'organe de conciliation introduit la procédure de conciliation et invite les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concernés à prendre position et à produire les documents complémentaires. Les fournisseurs concernés sont tenus de participer à la procédure de conciliation (art. 47 OST).

Dans la pratique, il n'est souvent pas évident, tant pour le client que pour le prestataire de services, de déterminer quand une demande est manifestement abusive au sens du Règlement de procédure et portant sur les émoluments. L'objectif visé par la procédure de conciliation doit pouvoir être atteint par la partie requérante au moyen de la conduite de la procédure de conciliation conformément au Règlement de procédure et portant sur les émoluments. Si les seuls objectifs poursuivis n'ont aucun rapport avec la procédure de conciliation au sens du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, la demande de conciliation est considérée comme étant abusive. La définition de l'abus ainsi qu'un aperçu de la pratique de l'organe de conciliation concernant les conditions de recevabilité se trouvent sur la page web de l'organe de conciliation, à l'adresse suivante: <https://www.ombudscom.ch/fr/procedure/pratique.html>. Le document est aussi publié en annexe du présent rapport annuel. Il a pour objectif de donner aux parties à une procédure de conciliation ainsi qu'aux prestataires de services de télécommunications, toutes les informations nécessaires concernant la pratique, et plus particulièrement concernant l'échec de tentative d'accord entre les parties.

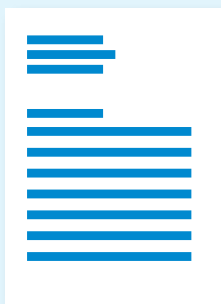
## Déroulement de la procédure de conciliation

Lorsque les conditions de recevabilité sont remplies conformément à l'art. 8 al. 1 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, l'ombudscom invite le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné à prendre position dans le litige dans un délai de 20 jours. Dès réception de la prise de position du prestataire, l'organe de conciliation élabore une proposition de conciliation. Si aucune prise de position n'est transmise dans le délai imparti, l'organe de conciliation élabore sa proposition de conciliation en se basant uniquement sur les dires et documents reçus par les clients. Les parties ont la possibilité d'accepter la proposition de conciliation, de la refuser ou de soumettre une contre-proposition qui sera présentée au prestataire pour acceptation (que l'on désigne par « négociations ultérieures »). Sur la base des négociations entre les parties, l'organe de conciliation tente de trouver une solution à l'amiable.



# 1.

Réception de la demande de conciliation



Conditions:

- **Aucun accord trouvé entre le client et le prestataire**
- **La demande de conciliation n'est pas manifestement abusive**
- **Aucun tribunal/tribunal arbitral ne traite du même cas**

# 2.

Examen des conditions d'entrée en matière par ombudscom



**Il doit clairement ressortir de la demande de conciliation que le client a déjà essayé de trouver un accord avec le prestataire**

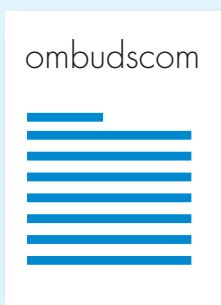
# 3.

Prise de position du prestataire



# 4.

Elaboration de la proposition de conciliation par ombudscom



**Acceptation = Clôture de la procédure**

**Refus = Clôture de la procédure**

## Evolution de la procédure de conciliation

La procédure de conciliation est réussie et prend fin lorsque les deux parties se sont mises d'accord et signent la proposition de conciliation. Elle échoue lorsque les parties refusent la proposition de conciliation ou par un retrait de la partie requérante lorsque celle-ci en fait la demande.

### Proposition de conciliation

La proposition de conciliation comprend les arguments de la partie demanderesse ainsi que ceux du prestataire de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, qui sont retranscrits ou résumés ainsi qu'une analyse des conditions de recevabilité. Ensuite, les considérations de l'ombudsman sont exposées. Sur la base des informations transmises par les parties, l'ombudsman rend une évaluation juridique de la situation et soumet une proposition de conciliation aux parties. L'organe de conciliation n'a pas la compétence d'administrer les preuves comme le ferait un tribunal. Cette proposition de conciliation est basée sur les considérations de l'ombudsman. Pour les cas plus compliqués (par exemple, la parole de l'un contre celle de l'autre), l'ombudsman propose une solution de compromis. Les parties ont la possibilité de prendre position sur la proposition de conciliation et de soumettre une contre-proposition.

L'accord signé par les deux parties et par l'ombudsman constitue un contrat de droit privé. Lorsqu'une des parties ne respecte pas l'accord, l'autre partie peut faire valoir ses droits auprès du tribunal civil compétent. L'organe de conciliation n'est pas habilité à rendre une décision contraignante à l'encontre des parties et ne peut pas être appelé à procéder à l'exécution des prétentions découlant de la proposition de conciliation.

### Les émoluments de procédure

L'art. 12c al. LTC dispose que « celui qui saisit l'organe de conciliation paie un émolument pour le traitement de la requête. Le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée supporte les frais de la procédure, déduction faite de cet émolument ». L'activité de l'organe de conciliation est financée par les frais de procédure facturés aux prestataires, auxquels les frais de traitement imposables aux clients (CHF 20.- par cas) sont déduits (art. 12 al. 2 LTC en relation avec l'art. 40 OST et art. 12 et suivants du Règlement de procédure et portant sur les émoluments).

Une fois les conditions de recevabilité remplies, l'organe de conciliation requiert la prise de position du prestataire et les frais de procédure sont mis à charge du prestataire. Une facture comprenant les frais de procédure est adressée au prestataire à la fin de la procédure de conciliation.

Selon l'art. 14 al. 1 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, les frais de procédure se situent entre CHF 200.- et CHF 3'000.- pour les payeurs par anticipation, respectivement entre CHF 240.- et CHF 3'600.- pour les payeurs au cas par cas, hors TVA. Lesdits émoluments sont toujours établis en fonction de la complexité du cas, de la valeur litigieuse et du temps investi sur le dossier (art. 14 al. 2 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments).

### Le payeur par anticipation et le payeur au cas par cas

Il existe pour les prestataires la possibilité de s'acquitter des émoluments en avance (appelés payeurs par anticipation, cf. art. 16 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments) ou de les payer de cas en cas (appelés payeurs au cas par cas ; cf art. 17 du Règlement de procédure). Les payeurs par anticipation s'acquittent, à l'avance et pour chaque semestre, des frais de dossier pour les probables cas de conciliation à venir. Les acomptes sont versés sans intérêt. Le montant des émoluments par cas à payer en avance est fixé par l'organe de concilia-

tion en fonction du nombre effectif de cas de conciliation du semestre précédent. Dans le cas de prestataires sans valeur de référence, l'organe de conciliation fixe le nombre d'émoluments de cas à payer par avance.

Tous les autres prestataires qui ne sont pas considérés payeurs par anticipation deviennent, de manière automatique, des payeurs par cas. Ils paient pour chaque cas de conciliation dans lequel ils sont impliqués et doivent, en outre, s'acquitter d'une majoration de 20 % sur les frais de dossier, conformément à l'art. 14 al. 3 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments.

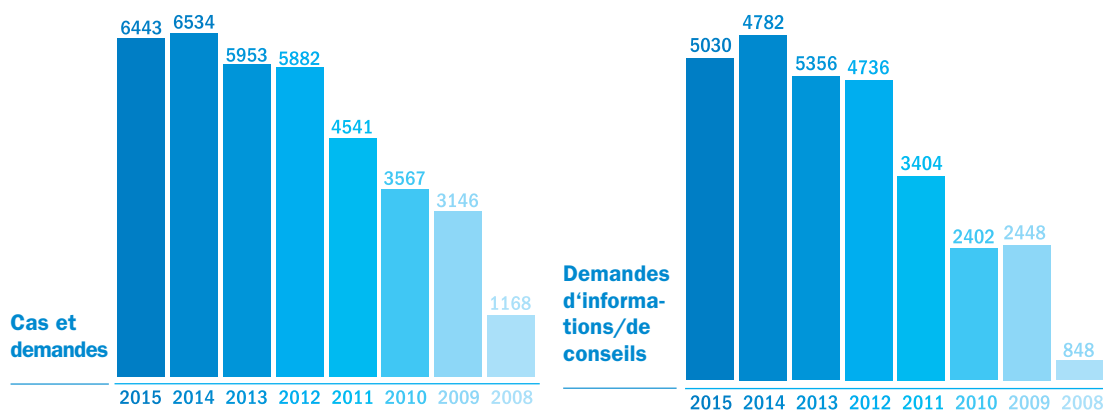
En 2015, l'organe de conciliation a émis au total 1'293 factures concernant des procédures de conciliation clôturées. 642 factures concernaient des payeurs par anticipation et 651 des payeurs au cas par cas.

Durant l'année, un recours au sujet des décisions de taxations de l'organe de conciliation a été déposé devant le Tribunal administratif fédéral par un fournisseur de services de télécommunication. Dans un arrêt, le Tribunal administratif fédéral a rejeté le recours d'un prestataire de services à valeur ajoutée. Dans un deuxième arrêt, il a admis le recours d'un prestataire. Le Tribunal administratif fédéral y a défini le prestataire de services de télécommunication, de prestataire technique et non pas de prestataire de services à valeur ajoutée au sens de la loi, car la prestation de services n'avait pas été fournie par lui-même. Ainsi, le Tribunal administratif a refusé la compétence de l'organe de conciliation et a annulé la décision sur les émoluments. Cet arrêt a provoqué un changement de pratique de l'organe de conciliation (cf. page 29).

Au 31 décembre 2015, une procédure était encore pendante, dans laquelle le Tribunal administratif fédéral devait déterminer au préalable si le recours du prestataire de services de télécommunication avait été déposé dans les délais. Il s'agit en particulier de la question d'ordre formel de la remise du recours, en respectant les délais, mais notifié à la fausse adresse.

Durant l'année, 6'443 personnes se sont tournées vers l'ombudscom (2014 : 6'534 personnes). Cela signifie que 537 clients par mois ont consulté l'organe de conciliation. L'organe de conciliation a reçu 1'413 cas (2014 : 1'178) et 5'030 demandes (2014 : 5'356). En comparaison à l'année précédente, cela représente une diminution de 1.5 %.

Le diagramme suivant illustre l'évolution des demandes et des cas depuis l'année 2008. A cette époque, ombudscom était une association constituée par upc cablecom GmbH, Orange Communications SA (aujourd'hui: Salt Mobile SA), Sunrise Communications AG et Swisscom (Schweiz) AG (jusqu'en juin 2008).

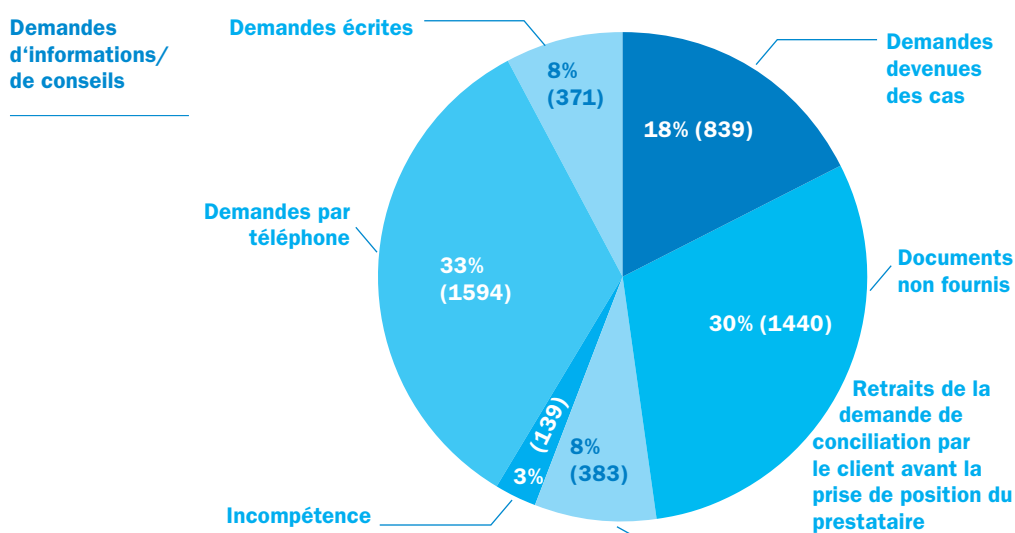


**Jurisprudence des tribunaux quant aux décisions sur les émoluments**

**Rétrospective sur les procédures de conciliation en 2015**

**Demandes** Une demande est statistiquement recensée lorsqu'un client se tourne vers ombudscum par écrit ou par téléphone et que les conditions d'introduction de la procédure de conciliation ne sont pas encore remplies conformément à l'art. 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments. Sur l'ensemble des 6'443 personnes qui ont eu recours à l'ombudscum pendant l'exercice annuel, il en a résulté 5'030 demandes. Cela représente 78 % de l'ensemble des cas et des demandes. Le nombre de demandes a, en comparaison à l'année précédente, diminué de 6 % (2014: 5'346).

Au 31 décembre 2015, 4'766 demandes étaient déjà clôturées, à savoir tout juste 95% des 5'030 demandes, à la suite d'un retrait de la demande par le client, de documents non fournis, d'un défaut de compétence ou de l'introduction de la procédure de conciliation. Les simples demandes téléphoniques de clients auxquelles pouvait être donné un renseignement sur la procédure de conciliation, ont été aussitôt clôturées en tant que demandes, car aucune autre mesure ne devait être prise.



Les 1'594 clients qui se sont annoncés par téléphone à l'ombudscum afin de demander des informations et des renseignements, ont représenté près de 32 % de toutes les demandes.

Depuis le 1er janvier 2015, des demandes écrites peuvent être soumises à l'organe de conciliation au moyen du formulaire de demande de conciliation qui se trouve sur la page internet de l'organe de conciliation. 371 personnes ont fait usage de cette possibilité. Une fois les informations et renseignements transmis, ces demandes écrites ont pu être clôturées en tant que demandes, car aucune autre mesure n'a dû être prise.

1'440 demandes ont été clôturées en raison de documents non fournis. Cela représente environ 29 % de toutes les demandes. En comparaison avec l'exercice précédent, le nombre a augmenté de 4%. Cela s'explique par le fait que la procédure est trop contraignante à mener pour les clients, notamment pour remplir le formulaire de demande de conciliation. Il arrive également que les clients ne soient pas correctement informés sur l'activité d'ombudscum.

Ils considèrent souvent que l'ombudsman représente leurs intérêts contre le fournisseur de services de télécommunication et/ou à valeur ajoutée et qu'il peut résoudre leurs problèmes

immédiatement (par exemple par un téléphone avec le prestataire concerné). Ou alors ils ont mal été informés sur la fonction et les tâches de l'organe de conciliation par les services qu'ils ont contactés. Les collaborateurs de l'organe de conciliation expliquent l'activité d'ombudscom aux clients et les informent des conditions de recevabilité (art. 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments). Avant l'introduction d'une procédure de conciliation, les clients doivent remplir le formulaire de demande de conciliation. Ils doivent exposer l'état de fait ainsi que les buts visés, et démontrer de manière crédible qu'ils ont tenté de trouver, dans les douze derniers mois et sans succès, une solution au litige. Lorsqu'il ne ressort pas de la demande de conciliation, respectivement des documents soumis par le client, que celui-ci a déjà tenté de trouver une solution avec le fournisseur de services de télécommunication et / ou de services à valeur ajoutée, l'organe de conciliation leur recommande de contacter le fournisseur par écrit et si possible par courrier recommandé. La lettre doit indiquer les faits et proposer des solutions pour résoudre le litige. Manifestement, cela représente une trop grande charge de travail pour beaucoup de clients. Ils partent certainement du principe, comme mentionné ci-dessus, que l'ombudscom défend leurs intérêts et qu'ils ne doivent plus rien entreprendre dans cette affaire. Dans ce cas, ils ne déposent pas de demande de conciliation et la demande est clôturée.

Environ 70 % des 3'469 demandes écrites ont été clôturées sans que les conditions pour une procédure de conciliation ne soient remplies. 383 personnes ont retiré leur demande de conciliation avant l'introduction de la procédure de conciliation. Cela s'explique par le fait que les clients, sur recommandation de l'ombudscom, contactent par écrit le fournisseur de services de télécommunication et/ou à valeur ajoutée, afin de trouver un accord.

Les conditions de recevabilité n'étant remplies que pour 17 % des demandes, seules ces dernières permettent l'introduction d'une procédure et ainsi la facturation des émoluments. Les prestataires de services de télécommunication payent les demandes au moyen de prépaiement. Les autres demandes ne peuvent pas être facturées séparément et doivent dès lors être couvertes par les émoluments de procédure.

A la fin de l'exercice, le nombre de demandes pendantes, soit 264, a fortement diminué par rapport à celui de l'année précédente qui se montait à 327 demandes.

Une demande de conciliation devient un cas, lorsque toutes les conditions de recevabilité sont remplies conformément à l'art. 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments et que le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné est invité à prendre position.

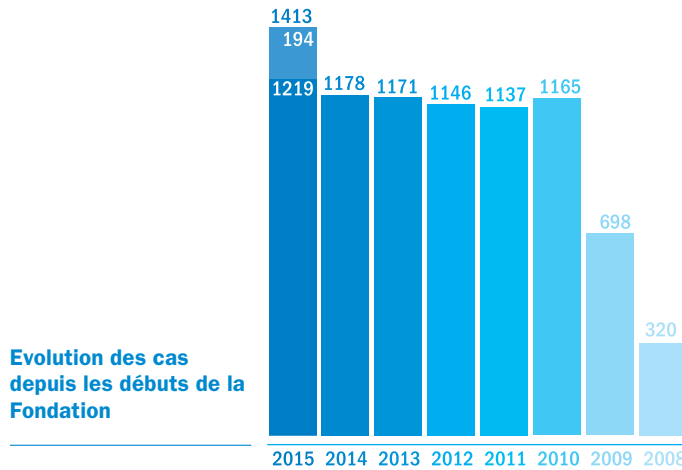
### Cas

Du nombre total de personnes qui se sont tournées vers l'organe de conciliation pendant l'exercice annuel, 1'413 cas ont été traités, ce qui correspond à 22 % de l'ensemble des cas et des demandes. 839 demandes sont devenues des cas. Les 574 cas restants étaient déjà des dossiers complets, la procédure a pu être engagée sans remarque quant au formulaire de conciliation ou à l'envoi d'une éventuelle lettre de réclamation au prestataire. Dans ces situations, les conditions d'introduction de la procédure de conciliation sont immédiatement remplies.

En comparaison avec l'année précédente qui comprenait 1'178 cas, on constate une augmentation de 235 cas cette année. Pour la première fois depuis 5 ans, le nombre de cas a sensi-

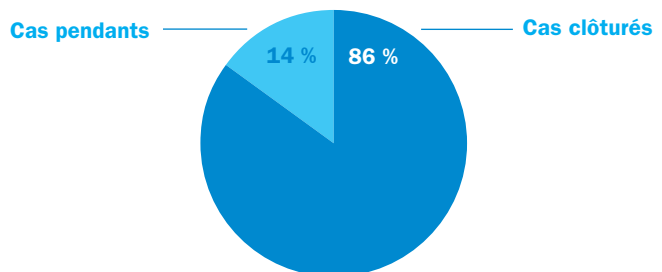
## Evolution de la procédure de conciliation

blement augmenté.



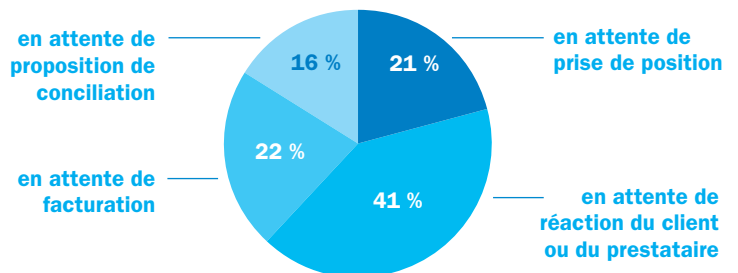
**Cas pendants** À la fin de l'année 2015, 194 des 1'413 cas étaient encore pendants, ce qui représente environ le 14 % des cas (2014: 483 cas). Les cas pendants se composent principalement de nouvelles demandes de conciliation enregistrées en décembre 2015.

### Cas clôturés et cas pendants



Sur les 194 cas pendants, 40 attendent une prise de position du prestataire, 80 attendent une réaction du prestataire ou du client et 43 attendent d'être une clôture ou l'envoi de la facture finale au prestataire. Pour 31 cas, l'organe de conciliation est en train de rédiger une proposition de conciliation.

### Cas pendants



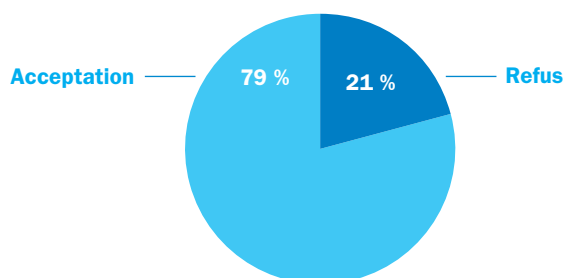
## Réussite des procédures de conciliation

L'organe de conciliation a rédigé une proposition de conciliation dans 635 cas, ce qui représente, en comparaison de l'année précédente, une augmentation de 201 cas (2014 : 434). Ceci s'explique par le fait que les prestataires de services de télécommunication présentent de plus en plus de propositions tenant compte des intérêts des clients. Dans de tels cas, les propositions de conciliation ne contiennent que peu, voire aucune considération de la part de l'ombudsman, ce qui a pour conséquence un plus grand nombre de propositions de conciliation traitées.

Sur les 635 propositions de conciliation élaborées, 134 ont été refusées par l'une ou par les deux parties, entraînant ainsi l'échec de la procédure. Dans les 501 cas restants, la proposition de conciliation élaborée par l'organe de conciliation a été acceptée, la procédure pouvant ainsi être clôturée avec succès. Ceci correspond à un taux de réussite de 79 % qui est comparable

à celui de l'année précédente (2014 : 80 %).

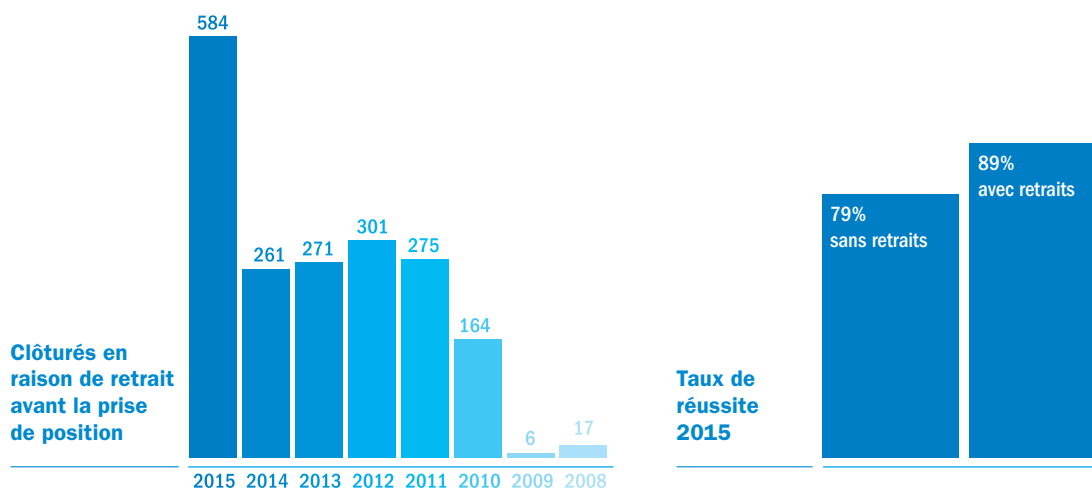
### Clôturés 2015



Les raisons de refus des propositions de conciliation par le client ou par le prestataire sont diverses. Dans ses propositions de conciliation, l'organe de conciliation ne propose aucune concession du prestataire et aucun compromis, lorsqu'il a agi correctement. Un client ne doit pas être récompensé pour avoir saisi l'organe de conciliation alors qu'il a eu un comportement fautif et que le prestataire a agi correctement. Nous pouvons constater que les prestataires de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée respectent mieux les exigences légales. Par contre, certains fournisseurs de services de télécommunication et à valeur ajoutée ne prennent pas part à la procédure de conciliation, malgré leur obligation légale, ou refusent de contrôler la proposition de conciliation, respectivement de la signer.

Durant l'année d'exercice, le nombre de retraits de demandes de conciliation par les clients est passé de 261 pour l'année 2014 à 584 en 2015. La tendance déjà constatée les années précédentes des prestataires de services de télécommunications ou à valeur ajoutée, à prendre contact avec les clients après l'introduction de la procédure de conciliation, a plus que doublé durant le dernier exercice.

### Retrait de la demande de conciliation

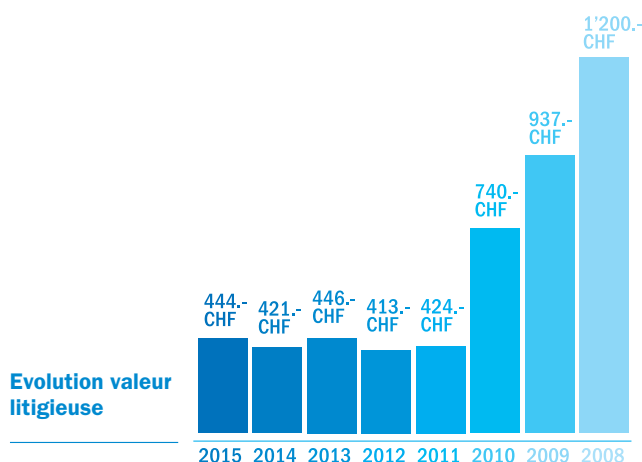


Par cette pratique, les fournisseurs de services de télécommunication ou à valeur ajoutée s'efforcent de trouver un arrangement en dehors de la procédure de conciliation, ce qui réduit les coûts de procédure. Les clients retirent leur demande de conciliation dès qu'un accord a pu être trouvé. Si le client ne retire pas sa demande, l'organe de conciliation établit une proposition de conciliation avec de courtes considérations.

L'introduction de la procédure incite les prestataires à contacter directement les clients afin de trouver un arrangement avec eux, en dehors de la procédure de conciliation. L'introduction de la procédure de conciliation favorise donc également des accords externes à celle-ci. Si le nombre de tels retraits était ajouté au nombre de propositions de conciliation signées, le taux de réussite serait à 89 %.

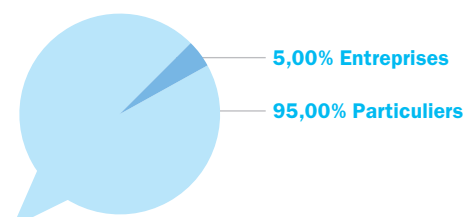
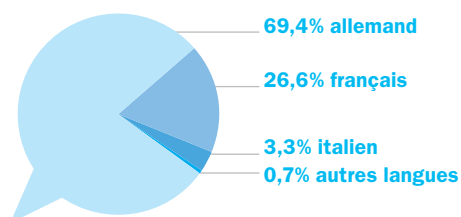
## Evolution de la procédure de conciliation

**Valeur litigieuse** La valeur litigieuse est recensée statistiquement depuis 2007 et a un peu augmenté durant l'exercice annuel à CHF 444.- comparativement à l'année précédente.



Il ne faut pas en déduire une tendance, mais une répartition aléatoire entre les différents exercices. Des montants litigieux élevés sont observés en particulier dans les cas de roaming (frais d'itinérance). La réduction de la valeur litigieuse moyenne s'explique également par le fait que l'organe de conciliation a acquis une plus grande notoriété. Ainsi, les clients s'adressent souvent à l'organe de conciliation même pour un montant litigieux très bas ou inexistant.

**Langue et nature du plaignant** La procédure se déroule dans l'une des trois langues officielles choisie par le client. Sur les 6'443 demandes et cas parvenus à l'ombudscom, 69.4% sont en allemand, 26.6% sont en français, 3.3 % sont en italien et 0.7 % sont dans une autre langue. Par rapport à l'année précédente, la diminution des cas en allemand ainsi que l'augmentation des cas en français de presque 10% est frappante. Seuls 330 demandes ou cas proviennent d'entreprises (5 %), les autres émanent de personnes privées.





## Motifs de plainte

Année	Blocage, annulation du service, résiliation du contrat (taxe), conditions générales (CG)	Qualité du service/du service à la clientèle	Facturation	Harcèlement/publicité non souhaitée (dès le 01.01.2009)
2015	684	469	1624	32
2014	817	671	1120	33
2013	1099	678	1225	49
2012	1344	643	1127	60
2011	1163	540	805	17
2010	957	594	514	12
2009	745	738	397	29
2008	344	338	200	-

Année	Prestations non souhaitées (démarchage à domicile inclus)	Problèmes de service	Vol (dès le 01.01.2009)	Services à valeur ajoutée
2015	1744	-	6	1573
2014	2435	-	6	968
2013	1605	4	11	911
2012	1805	-	13	568
2011	965	-	6	345
2010	442	-	6	554
2009	91	-	8	807
2008	53	4	-	143

Année	Portabilité du numéro (dès le 01.01.2009)	Roaming (dès le 01.01.2009)	Radio/télévision (dès le 01.01.2009)	Divers
2015	55	83	11	162
2014	77	76	25	306
2013	28	129	12	102
2012	30	122	9	161
2011	17	168	22	493
2010	28	71	27	362
2009	7	52	26	246
2008	-	-	-	86

En comparaison avec l'année précédente, on constate une forte diminution du nombre de différends portant sur des prestations non demandées et sur des cas de démarchage à domicile, soit de 2'435 plaintes en 2014 à 1'744 en 2015. Ce chiffre représente presque le 30 % de toutes les plaintes enregistrées en 2014. Malgré cette diminution, la plupart des clients se sont adressés à l'organe de conciliation en invoquant, comme motif de plainte, des prestations non sollicitées et du démarchage à domicile, ce qui correspond à plus d'un quart (27%) de toutes les plaintes.

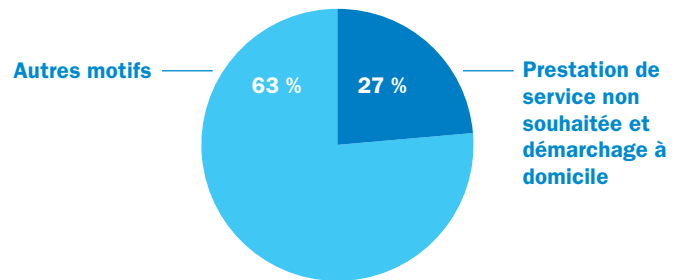
## Prestations non sollicitées (démarchage à domicile inclus)

Il s'agit de la conclusion de contrats non souhaités par téléphone ou à domicile avec un autre prestataire de services de télécommunication. Comme motif de plainte, on trouve également la révocation du contrat conclu à domicile, demande refusée par les prestataires de services de télécommunication. Pour la plupart des gens – en particulier dans le domaine de la téléphonie fixe – ayant déjà des contrats avec d'autres fournisseurs de services de télécommunication, le démarchage a rapidement fonctionné. Les fournisseurs de services de télécommunication démarchent soit à domicile, soit par téléphone, pour des abonnements internet, de télévision, de téléphonie mobile et fixe.

Au regard du nombre de cas (sans les demandes), la plupart des plaintes (414) concernent des clients n'étant pas d'accord avec les (présomés) contrats conclus par téléphone (29%). Ce motif de plainte correspond à 26% des demandes (sans les cas), le nombre total de demandes

étant de 1'330.

### Motifs de plainte



### Contrats conclus par téléphone

Il est frappant de constater que de nombreuses personnes âgées ont été contactées par téléphone par les prestataires de services de télécommunication afin de les faire changer de fournisseur, c'est-à-dire des fournisseurs traditionnels. La plupart des plaintes dénonçait la pratique commerciale agressive utilisée par les représentants du fournisseur en question. Les clients indiquaient ne pas avoir été correctement informés d'un éventuel changement de prestataire de services de télécommunication ni des détails du contrat, notamment concernant la durée de deux ans. Lors des différentes procédures, l'ombudscom n'a reçu que très peu d'enregistrements contenant les négociations contractuelles. La raison principale réside dans le fait que, généralement, le prestataire a déjà résilié l'abonnement et renoncé à ses prétentions ou qu'il a trouvé une solution hors procédure de conciliation avec le client, ce qui a mené ce dernier à retirer sa demande de conciliation.

Les clients qui ont conclu involontairement un contrat par téléphone le remarquent en général pour la première fois à la réception de la première facture. Ils sont surpris de l'existence du prétendu contrat. Certains se plaignent du fait qu'ils n'avaient pas signé un contrat mais seulement demandé de la documentation. D'autres mentionnent qu'ils n'avaient pas été informés qu'il s'agissait d'un autre prestataire. Les clients concluent en général un contrat de présélection. Les appels sont facturés aux tarifs du nouveau fournisseur de services de télécommunication, mais les clients reçoivent toujours une facture du fournisseur d'origine pour la ligne fixe (frais de raccordement fixe). Les abonnements de téléphonie mobile, internet et/ou de télévision sont également concernés.

Peu de personnes savent que des contrats peuvent être conclus oralement. En effet, les contrats ne sont, selon l'art. 11 du code des obligations suisse (CO ; RS 220), soumis à aucune forme particulière tant que la loi ne le prévoit pas. En l'occurrence, la loi sur les télécommunications ne prévoit aucune forme spécifique pour ce type de prestations. Pour qu'un contrat soit valablement conclu, une offre doit être émise et acceptée. Les parties au contrat doivent avoir la possibilité d'exprimer leurs volontés et celles-ci doivent être concordantes. Si la volonté d'une partie vient à manquer, notamment si une partie s'est trompée ou si elle se trouvait dans l'erreur, le contrat peut être invalidé.

### Contrats de présélection conclus par téléphone

À cet effet, le législateur a traité la problématique du contrat portant sur un changement de présélection conclu par téléphone (cf. point 4.1 ss de l'annexe 2 à l'ordonnance de la Commission fédérale de la communication du 17 novembre 1997 relative à la loi sur les télécommunications ; RS 784.101.112/2, ci-après : Ordonnance de la ComCom). Il convient de préciser que ces dispositions concernent uniquement les contrats portant sur une présélection et non les autres types de contrats de télécommunication.

Tous les fournisseurs de services de télécommunication doivent enregistrer la demande de

préselection orale. Une demande de préselection consiste en une conversation commerciale (démarchage, informations et conseils qui sont donnés avant la conclusion du contrat) ainsi que le dénommé TPV (il s'agit d'une conclusion orale standardisée du contrat; TPV – Third Party Verification ; cf. points 4 et 4.5 de l'ordonnance de la ComCom). Cet enregistrement doit être effectué au moyen d'un système d'enregistrement automatique et ne pas dépendre du fournisseur de services de télécommunication. Toute influence exercée par un tiers durant l'enregistrement est en outre interdite. L'enregistrement de la conversation commerciale est la condition sine qua non qui permet au fournisseur sélectionné d'effectuer les démarches administratives auprès du fournisseur d'origine, afin d'exécuter le changement de préselection. L'intégralité de l'enregistrement doit par ailleurs être conservée pendant au minimum 6 mois (point 4.3 de l'ordonnance ComCom). Si le consommateur conteste le changement effectué auprès du nouveau prestataire de préselection, l'enregistrement doit, selon l'ombudsman, être conservé jusqu'à ce que l'affaire soit réglée.

En cas de litige et sur demande, le fournisseur de services de télécommunication doit fournir, dans les 10 jours ouvrables, l'ensemble de l'enregistrement, qui comprend la conversation commerciale et la partie sur laquelle la conclusion du contrat a été effectuée. Sinon, le fournisseur de services de télécommunication doit annuler, à ses propres frais, la préselection dans un délai de 10 jours ouvrables et rétablir la situation originale (cf. chiffre 4.5 de l'ordonnance de la ComCom).

L'apport de l'enregistrement est une condition à la distribution d'un mandat de préselection par le fournisseur et services de télécommunication au prestataire originaire afin que l'installation puisse se réaliser (chiffre 4.1 de l'ordonnance de la ComCom).

Dans la plupart des cas, le prestataire de services de télécommunication ne fournit ni aux clients, ni à l'organe de conciliation, la conversation commerciale ou alors l'enregistrement est incomplet. Ceci a pour conséquence que le fournisseur de services de télécommunication doit remettre, à ses propres frais, la situation dans son état d'origine. La plupart des prestataires ne se conforment pas à cette obligation. Dans cette situation, une appréciation globale de la validité du contrat n'est pas possible. L'ombudsman est d'avis que la mise à disposition de l'ensemble de l'enregistrement est nécessaire pour juger de la validité de la conclusion du contrat. En effet, une partie isolée de l'enregistrement ne suffit pas à démontrer qu'un contrat a été effectivement conclu. Par conséquent, si la remise de l'enregistrement de la conversation (complet) devait manquer, cette erreur serait mise à la charge du fournisseur de services de télécommunication dans la proposition de conciliation.

Bien que l'enregistrement de la conversation commerciale complète n'ait pu être vérifié, il est de plus en plus constaté que les clients ont d'abord été submergés d'informations sans pouvoir réellement participer à la discussion. En indiquant que les frais de base sont toujours dus à l'ancien fournisseur et que les prestations pour les clients sont fournies par l'ancien opérateur, cela laisse présager aux clients qu'il s'agit d'une offre du prestataire d'origine. Ainsi l'inscription ultérieure n'est pas modifiée pendant la confirmation de la conclusion du contrat avec un autre prestataire de services de télécommunication. Dans ce genre de cas, l'ombudsman arrive à la conclusion que les clients se trouvent manifestement dans un cas d'erreur et que le contrat doit ainsi être invalidé. Il ne peut qu'inviter les fournisseurs de services de télécommunication à informer les clients de manière claire et transparente à propos des modalités de changement de prestataire et de l'enregistrement des conversations téléphoniques.

## Evolution de la procédure de conciliation

L'ombudsman tient toutefois à préciser que certaines conversations commerciales contenaient des informations complètes, ce qui a entraîné l'engagement juridique du client. L'ignorance au moment de la conclusion du contrat n'est pas suffisante pour que celui-ci soit annulé.

Durant l'année d'exercice, le nombre de plaintes de clients qui, après avoir résilié leurs contrats de présélection, se trouvent face à un prétendu nouveau contrat de présélection voire même un ensemble de contrats (TV, Internet et téléphonie fixe) a augmenté. Il s'est avéré que les prestataires de services de télécommunication contactaient les clients par téléphone une fois le contrat résilié. Cette conversation était considérée comme une nouvelle conclusion de contrat ou comme un remplacement du contrat résilié par les prestataires. Les clients quant à eux n'avaient pas réalisé qu'il s'agissait d'un nouveau contrat, ils croyaient qu'il s'agissait d'un nouveau tarif qui remplaçait le précédent jusqu'à la date de résiliation de leurs contrats. Il n'était pas question de prolongation de contrat. Dans la plupart des cas et en raison d'un manque de pièces justificatives, l'ombudsman en a déduit que le prétendu contrat ne produisait pas d'effets. Ceci d'autant plus que la résiliation constitue une manifestation de volonté unilatérale et irrévocable, ce qui met en doute, d'un point de vue juridique, le comportement du prestataire. Il s'agit en outre de déterminer si la conclusion orale du contrat doit être enregistrée conformément à l'annexe 2 de l'Ordonnance de la ComCom, étant donné que le transfert de prestataire a déjà eu lieu au moment de la conclusion du premier contrat.

### D'autres contrats conclus par téléphone

L'obligation d'enregistrement mentionnée ci-dessus concerne, comme évoqué précédemment, les contrats de présélection conclus par téléphone. D'autres conversations téléphoniques contractuelles (téléphonie mobile, TV, internet) ne doivent pas être enregistrées de par la loi.

Il ressort du dernier exercice que certains prestataires de services de télécommunication contactaient les clients de présélection afin de conclure un contrat de téléphonie mobile ou un ensemble de contrats (téléphonie fixe, TV, internet). La conversation téléphonique était interprétée comme la conclusion du contrat par les prestataires, ce que les clients contestaient. Les clients n'étaient pas conscients d'avoir conclu un nouveau contrat ou indiquaient avoir reçu des informations indiquant par exemple la possibilité de résilier un contrat de téléphonie mobile en tout temps ou qu'il ne s'agissait que d'un abonnement à l'essai. De nombreux cas ont pu être clôturés suite au retrait de la procédure par le client car. En effet, dès l'introduction de la procédure de conciliation, le prestataire aborde souvent le client directement en vue de trouver un accord avec ce dernier. Dans les quelques cas qui ont mené à la rédaction d'une proposition de conciliation, l'ombudsman a conclu qu'il y avait un vice de consentement ou que le prestataire n'avait pas transmis de pièces justificatives de la base juridique lui permettant de déduire des prétentions.

### Droit de révocation pour les contrats conclus par téléphone

Il n'existe actuellement aucun droit de révocation en cas de contrat conclu par téléphone, semblable à celui lié aux contrats conclus par démarchage à domicile. Un droit de révocation de 14 jours n'est entré en vigueur qu'au 1er janvier 2016. Plusieurs prestataires accordaient toutefois déjà un droit de révocation de sept jours en cas de contrat conclu par téléphone. Dès lors, l'ombudsman estime que les articles 40a ss CO (droit de révocation en cas de démarchage à domicile, cf. ci-dessous) pouvaient être appliqués par analogie. Beaucoup de clients n'ont pas fait usage de ce droit dans le délai imparti, en raison du fait qu'ils n'avaient pas conscience d'avoir conclu un contrat. Ainsi, ils ne conservent pas le courrier reçu ou le jettent sans l'ouvrir. L'ombudsman conseille aux clients de contrôler les courriers publicitaires reçus. Il salue à cet égard la révision de la loi qui est entrée en vigueur le premier janvier 2016 et qui prévoit un droit

### Contrats conclus par démarchage à domicile

de révocation pour les contrats conclus par démarchage téléphonique (de 14 jours).

Le nombre de plaintes au sujet du démarchage à domicile a été remplacé par le démarchage par téléphone en 2015. Cette méthode de vente a beaucoup perdu en importance au profit du démarchage par téléphone.

Les articles 40a ss CO prévoient un droit de révocation pour le démarchage à domicile. L'acquéreur doit communiquer sa révocation au fournisseur par écrit, dans les sept jours à compter de la conclusion du contrat et de la connaissance du droit de révocation. Les clients doivent être informés par écrit sur la forme et le délai du droit de révocation. En cas de contrat révoqué, les prestations reçues doivent être restituées.

Les contrats et les conditions générales envoyés à l'ombudsman contiennent, pour la plupart, une indication du droit de révocation. Lors d'une contestation suite à un démarchage à domicile, les circonstances et les informations manquantes qui ont conduit à la conclusion du contrat, ne peuvent malheureusement pas être contrôlées au moyen de l'enregistrement de la conversation (comme c'est le cas pour le démarchage par téléphone pour les contrats de présélection). Les clients qui se plaignent du manque d'information à la conclusion du contrat, reçoivent un double du contrat avec une indication du droit de révocation. Dans ce cas, l'ombudsman propose que chaque partie fasse un pas l'une vers l'autre. Lorsque les clients ne reçoivent pas de copie de leur contrat, le délai de révocation de sept jours ne débute que dès la connaissance de la conclusion du contrat ainsi que du droit de révocation, de sorte que le contrat peut être révoqué. Les frais de communication doivent néanmoins être payés par les clients s'ils ont utilisé les prestations.

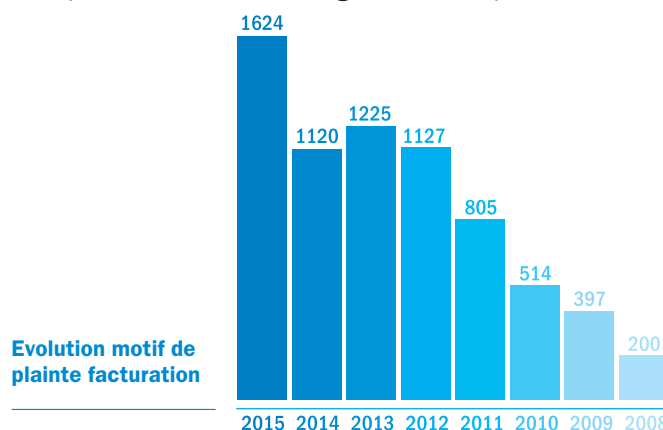
Parmi les motifs de plaintes concernant la facturation se trouvent toutes les plaintes liées aux factures qui n'ont pas de rapport avec une résiliation, un blocage de raccordement, un service à valeur ajoutée ou des frais de roaming. Il s'agit notamment de plaintes à propos du délai de paiement, de services de télécommunication, de réductions prévues mais non octroyées ou encore du manque de clarté des factures.

### Facturation

Au cours de l'année d'exercice les plaintes concernant la facturation ont augmenté de 45%, à savoir de 1'120 (2014) à 1'624. Ce motif de plainte constitue à lui seul un quart de toutes les plaintes.

Cette augmentation est notamment due au changement de système d'un prestataire de services, qui a causé beaucoup de difficultés au niveau de la facturation. Les clients de ce prestataire se sont adressés à l'organe de conciliation en première partie de l'année d'exercice, suite à des factures incorrectes, des rappels malgré les paiements effectués, etc.

L'augmentation des frais d'abonnement mensuels ou l'introduction de frais pour la délivrance de facture sur support papier par d'autres prestataires sont à l'origine d'autres plaintes concernant la facturation.



### Plaintes concernant les données mobiles

Au cours de l'année d'exercice, les plaintes concernant les données mobiles ont augmenté. Les clients se sont vu facturer des données mobiles, bien qu'ils bénéficiaient d'un paquet de données inclus dans leurs abonnements, par exemple 1 GB, étant donné qu'ils avaient dépassé leur forfait sans s'en être aperçus. De nombreuses plaintes évoquaient le fait qu'une utilisation de données était impossible, étant donné que le téléphone mobile était branché sur un WLAN. Dès lors, les clients exigeaient la preuve de l'utilisation des données, respectivement le détail des adresses IP visitées, de la part du prestataire. Les prestataires ne se conformaient pas à cette demande vu l'absence d'obligation dans la législation actuelle de devoir rassembler ainsi que produire les adresses IP aux autorités. D'après les prestataires, ces adresses ne sont ni enregistrées, ni utilisées pour la facturation, raison pour laquelle ils estiment ne pas devoir les fournir. S'il est vrai que les adresses IP ne sont ni enregistrées, ni utilisées pour la facturation, il n'est vraisemblablement pas possible de déduire une obligation de fournir ces adresses en se référant aux dispositions en matière de télécommunication, à savoir les art. 45 al. 1 LTC et art. 81 al. 1 OST. La situation juridique est néanmoins peu claire, car le Tribunal fédéral définit les adresses IP de ressource d'adressage. Il s'agit en outre de noter que la prétention, restée ouverte suite à la contestation dans les délais impartis de frais de données mobile, a une valeur comptable conformément à l'art. 957a CO et que les données doivent être conservées par le prestataire. Pour ce faire, ces données doivent avoir préalablement été enregistrées. De plus, la règle générale concernant le fardeau de la preuve veut que chaque partie doit en principe prouver les faits qu'elle allègue, pour en déduire son droit. Par conséquent, les prestataires qui facturent des frais pour des données mobiles contestées, devraient en apporter la preuve. En cas de procédure de droit civil, la conservation des adresses IP jusqu'à ce que les prétentions contestées soient payées, devrait être indispensable pour les prestataires de services.

En cas de litiges concernant des frais de données mobiles, les prestataires d'accès à internet sont tenus de conserver les adresses IP concernées même au-delà de 6 mois, à condition que le client ait contesté dans les délais. Dès lors, une obligation de conserver ainsi que de fournir les adresses IP en cas de contestation dans les délais doit être retenue.

### Plaintes concernant la facturation de services malgré un abonnement illimité (flaterate)

Parmi les motifs de plaintes concernant la facturation, on compte également ceux qui se sont vu facturer des prestations complémentaires malgré un abonnement flatrate (abonnement illimité) qui doit prendre tous les services en compte. Ce problème est lié à la politique « fair use policy » du fournisseur de services de télécommunication. Il s'agit d'une disposition contractuelle par laquelle le prestataire veut se protéger contre l'utilisation excessive du forfait privé ou commercial. Si l'usage privé s'écarte nettement de l'utilisation moyenne des abonnements forfaitaires (flatrate), les prestataires facturent, la plupart du temps après plusieurs avertissements, des prestations supplémentaires ou effectuent un changement d'abonnement.

De tels clauses ne sont valables que si l'étendue de la modification et l'événement potentiel sont prévus par le contrat. L'ombudsman doit juger, au cas par cas, dans quelle mesure les dispositions contractuelles remplissent ces conditions. C'est pourquoi il ne peut faire aucune considération de portée générale. Toutefois, il remarque que les conditions générales de certains fournisseurs de services de télécommunication prévoient une formulation trop large, ce qui pourrait aller à l'encontre des conditions susmentionnées.

De plus, la validité des conditions générales préformulées, est restreinte par la règle des

clauses insolites ou inhabituelles. Les règles insolites sont exclues lorsque la partie faible n'en a pas été spécialement avertie. Selon l'ombudsman, les modifications de contrat peu claires et insolites devraient être exclues des conditions générales. Dans de tels cas, le client devrait avoir la possibilité de se départir du contrat de manière anticipée.

Au cours de l'année d'exercice, des plaintes ont été déposées suite à l'introduction de frais pour la délivrance de la facture sur support papier. La plupart des prestataires a instauré des frais de facturation sur papier il y a quelques temps, en raison de la charge de travail administratif et du coût financier d'une telle facturation, mais également pour des motifs de protection de l'environnement. L'objectif visé est d'encourager les factures électroniques. De nombreux clients n'étaient pas d'accord avec ce procédé et ont demandé la continuation de la facturation gratuite sur format papier. Un grand nombre de prestataires ont renoncé à facturer ces frais pendant un à deux ans supplémentaires, respectivement ils ont accordé un crédit équivalent aux frais facturés aux clients. Une fois le délai supplémentaire passé, les prestataires ont à nouveau facturé des frais relatifs à la facturation sur papier, ce qui a entraîné de nouvelles plaintes pour ce motif auprès de l'organe de conciliation.

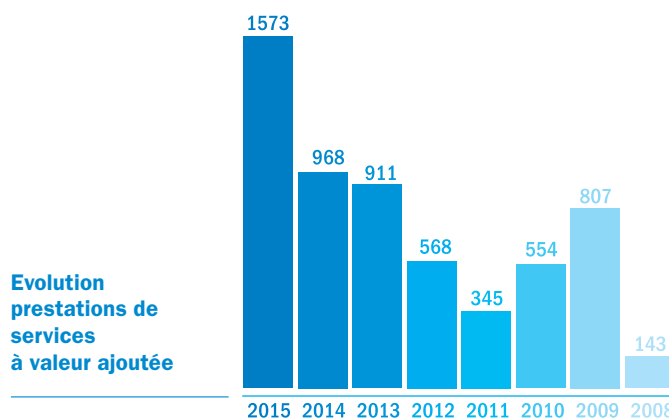
De manière générale, l'ombudsman salue les efforts déployés par les prestataires en mettant leurs pratiques en conformité avec l'aspect environnemental. Néanmoins, les changements généraux de pratique ne devraient pas conduire à la mise à l'écart de certains groupes de clients. En particulier, l'ancienne clientèle ne dispose souvent pas d'un accès à l'internet et se trouve ainsi désavantagée par l'introduction des frais pour la facture papier. Les prestataires de services de télécommunication pourraient mieux prendre en compte les besoins des clients en prévoyant des crédits pour le passage à la facture électronique. Ils inciteraient de cette manière les clients au changement.

Selon l'ombudsman, l'introduction de cette taxe, si elle n'était pas prévisible, constitue une modification unilatérale et non mineure du contrat, qui devrait offrir la possibilité au client de se départir sans frais du contrat (ATF 135 III 1 consid. 2.5). Pour évaluer la prévisibilité, les conditions générales doivent être analysées au cas par cas. Lorsque l'ombudsman estime que l'introduction des frais de facturation n'a pas été effectuée de manière conforme au contrat, il invite le prestataire à accorder un délai de deux mois au client afin que celui-ci puisse résilier son contrat de manière anticipée et sans frais. Si le client ne résilie pas pendant ces deux mois, l'ombudsman considère les frais de facturation comme justifiés.

Depuis 2011, on constate un nombre croissant des plaintes concernant les prestataires de services à valeur ajoutée. Elles étaient au nombre de 345 en 2011, de 568 en 2012, de 911 en 2013 et de 968 l'année dernière. 2015 bat tous les records, comptant un total de 1'573 plaintes.

### Frais pour la délivrance de la facture sur support papier

### Prestations de services à valeur ajoutée



## Evolution de la procédure de conciliation

Les motifs de ces plaintes sont la réception de SMS/MMS payants et les appels sur les numéros 090x (numéros premium), qui sont facturés sur le compte des fournisseurs de services de télécommunication. Ce genre de services à valeur ajoutée répond à la définition de l'art. 1 lit. c OST: « toute prestation de service fournie par le biais d'un service de télécommunication est facturée par un fournisseur de services de télécommunication en sus de services de télécommunication. » Tout SMS/MMS payant, tout appel sur les numéros 090x (numéros premium) ou toute autre prestation de services à valeur ajoutée fournie par le biais d'un service de télécommunication (par exemple le réseau mobile ou la connexion internet) et facturée par le prestataire de service de télécommunication, répond à la définition légale du concept de prestation de service à valeur ajoutée.

En cas de contestation de ce genre de prestations de service à valeur ajoutée, les clients peuvent s'adresser à l'organe de conciliation. Ce dernier n'est par contre pas compétent si les prestations de services à valeur ajoutée contestées ne sont pas facturées par le prestataire de services de télécommunication, à savoir notamment lorsque le prestataire de service à valeur ajoutée facture lui-même le service.

Les prestataires de services à valeur ajoutée sont responsables de la mise à disposition, respectivement de la fourniture des contenus payants, fournis par un service de télécommunication, des prestations de services à valeur ajoutée. Les prestataires de services de télécommunications sont compétents pour la transmission, par exemple par SMS, des services à valeur ajoutée, et facturent le service à valeur ajoutée sur leurs propres factures. Ils participent au chiffre d'affaires généré par les services à valeur ajoutée.

### Obligations des prestataires de services de télécommunication

Les prestataires de services de télécommunication doivent offrir à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des services à valeur ajoutée au sens de la loi (art. 40 OST). Ils doivent donner à leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à tous les services SMS et MMS ainsi que l'accès à l'ensemble des numéros de type 090x ou seulement aux numéros réservés aux contenus à caractère érotique ou pornographique.

Cette possibilité de bloquer l'accès concerne aussi les services à valeur ajoutée qui ne sont pas fournis, respectivement payés par le biais d'un numéro court ou d'un appel à un numéro premium. Il s'agit notamment de l'acquisition d'un jeu (prestation de service à valeur ajoutée) qui est utilisé par le biais d'internet (prestation fournie par le biais d'un service de télécommunication) et facturé par le biais de la facture d'un prestataire de services de télécommunication. Les SMS ou MMS dits « publicitaires » qui proposent des services à valeur ajoutée, ne sont pas compris dans l'obligation de donner la possibilité de bloquer l'accès.

Par ailleurs, les fournisseurs de services de télécommunication doivent bloquer tout accès aux services à valeur ajoutée à caractère érotique aussi longtemps que le client ou l'utilisateur principal est âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'ils aient pu prendre connaissance de cette information (art. 41 al. 1 OST).

### Types de prestations de services à valeur ajoutée et dispositions légales

#### Services d'abonnements

Il existe plusieurs sortes d'abonnements à des services à valeur ajoutée. La distinction suivante entre abonnements de services offerts par l'intermédiaire de SMS/MMS et les autres abonnements, se fonde sur le moyen de paiement. Les services fournis par l'intermédiaire de SMS/MMS sont payés par unité d'information, à savoir par SMS/MMS reçu (SMS/MMS payants). Les autres abonnements sont facturés par le biais d'un système de facturation du



prestataire de service de télécommunication.

### **Abonnements SMS/MMS (push-services)**

Un abonnement peut engendrer plusieurs unités d'information sous forme de SMS ou MMS. Il s'agit d'un service dit service-push. Après inscription préalable, le client reçoit, sans intervention supplémentaire de sa part, un SMS/MMS payant d'un numéro court sur son appareil mobile. La prestation de services à valeur ajoutée se manifestera par exemple sous forme de message « chat », de message image ou de vidéo. Le service-push peut aussi consister en un accès illimité à un portail internet, sur lequel le client pourra consommer des jeux ou vidéos. Ces services sont facturés au client par le biais de SMS/MMS payants qui contiennent parfois de nouvelles vidéos ou des indications de nouveaux/autres services.

### **Dispositions légales**

L'art. 11b de l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP, RS 942.211) régit les prix des abonnements SMS/MMS. L'art. 11b al. 1 OIP prévoit que le prestataire de services à valeur ajoutée doit informer le client gratuitement et clairement, à l'endroit où l'offre est proposée et sur l'installation terminale mobile, avant l'activation de ce service:

- de la taxe de base qui sera éventuellement perçue;
- du prix à payer par unité d'information;
- de la manière de procéder pour désactiver le service;
- du nombre maximum d'unités d'informations par minute.

Ce n'est qu'une fois que le consommateur a eu connaissance des informations mentionnées ci-dessus et qu'il a expressément confirmé sur son installation terminale mobile, qu'il acceptait l'offre, que les taxes peuvent être prélevées par le prestataire de services à valeur ajoutée (art. 11b al. 2 OIP).

Lors de chaque unité d'informations, le consommateur doit être informé gratuitement, de la manière de procéder pour désactiver le service (art. 11b al. 3 OIP).

En outre, la taxe par unité d'information ainsi que la somme des taxes perçues pour les unités d'information transmises par le fournisseur en l'espace d'une minute, ne peuvent excéder CHF 5.-. De plus, la somme de toutes les taxes (taxe de base, taxes fixes et taxes calculées en fonction du temps d'utilisation du service) ne peut pas excéder CHF 400.- par communication ou par inscription (art. 39 al. 3 et 4 OST). Une fois la limite de CHF 400.- atteinte, le prestataire est tenu d'interrompre les services automatiquement et d'inviter le client à s'inscrire à nouveau.

### **Activation et désactivation**

Les services push payants doivent être activés par le client, une fois qu'il a obtenu les informations sur le service (prix, manière de procéder pour désactiver, etc.), à l'endroit où l'offre est proposée et sur l'installation terminale mobile (procédure d'inscription à deux niveaux), en confirmant expressément qu'il accepte l'offre. Cette confirmation se fait en principe en envoyant un code (par exemple « Start ») par SMS au numéro court indiqué.

Afin de désactiver un service push, le client doit entre autres envoyer le code correspondant (par exemple « Stop All » au numéro court indiqué). Comme indiqué ci-dessus, le prestataire est tenu, lors de chaque unité d'informations, d'informer le client de la manière de procéder pour désactiver le service.

### **Facturation**

Les services push activés sont facturés – comme indiqué ci-dessus – par le biais de la facture du prestataire de services de télécommunication. Chaque unité d'informations SMS/MMS reçue après activation du service est payante. La facturation se fait automatiquement à intervalles réguliers.

### **Autres abonnements**

Une autre possibilité de facturer un abonnement de service est de choisir un prestataire de services de facturation lié au prestataire de services de télécommunication (p. ex. Easy pay). Le client ne reçoit pas de SMS payant. L'abonnement est facturé par exemple de manière hebdomadaire sur la facture du prestataire de services de télécommunication par le biais du prestataire de services de facturation.

### **Dispositions légales**

Depuis le 1er juillet 2015, les dispositions légales concernant l'indication du prix pour les abonnements de services non facturés par SMS/MMS, se trouvent à l'art. 11abis OIP. L'al. 2 de cette disposition prévoit que la prestation de service peut être facturée au client uniquement à condition que :

- le prix soit indiqué de manière bien visible et aisément lisible à l'endroit où l'offre doit être acceptée;

ou que

- le prix soit 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.

Il est en outre prévu que le client doit avoir confirmé l'acceptation de l'offre à l'égard de son fournisseur de services de télécommunication sur une page supplémentaire dite « checkout page » (art. 11abis al. 3 OIP). Dès lors, depuis le 1er juillet 2015, les clients doivent confirmer l'activation de leur abonnement deux fois. De plus, une fois la limite de CHF 400.- atteinte par la somme de tous les frais d'activation (taxe de bas, frais fixes et frais variables en fonction du temps), le prestataire est tenu d'interrompre les services automatiquement (art. 39 al. 4 OST). Les clients désirant réactiver leur abonnement sont tenus de s'inscrire à nouveau.

### **Activation et désactivation**

Afin d'activer un abonnement de services, les clients doivent cliquer sur l'offre contenue sur la page internet (par exemple : Cliquez sur « acheter » ou « ok »). Ensuite, ils se trouvent sur la page checkout et doivent confirmer encore une fois à l'égard du prestataire de services à valeur ajoutée, qu'ils acceptent l'activation du service, respectivement l'achat de celui-ci. Si le terminal sur lequel le service est activé n'est pas connectée à un WLAN, la facturation se fera sans indication du numéro de téléphone mobile par le biais de la facture du prestataire de services de télécommunication. Comment cela fonctionne-t-il ?

Le prestataire de services de télécommunication intercale un processus d'identification et de confirmation avant l'achat, respectivement l'activation des services. En pratique, dès le premier clic sur la page internet contenant l'offre, les clients arrivent sur une page de confirmation (Checkout page) qui assure la transmission des données de facturation des clients de la part du prestataire de services de télécommunication au prestataire de services à valeur ajoutée. Par ce processus, le prestataire de services de télécommunication transmet les données

d'identification des clients au prestataire de services à valeur ajoutée par le biais de son réseau mobile, une fois que le client a expressément confirmé l'activation du service. Le prestataire de services à valeur ajoutée a dès lors la possibilité de facturer sa prestation par le biais de la facture du prestataire de services de télécommunication.

Cette méthode de paiement s'applique uniquement si le prestataire de services à valeur ajoutée est lié - de manière directe ou indirecte - au prestataire de services de télécommunication par une relation contractuelle avec un prestataire de services de facturation.

En outre, cette méthode de paiement n'est possible que si l'installation terminale mobile (par exemple un smartphone ou une tablette) possède une connexion au réseau mobile avec un service de données activé. Une connexion WLAN ne permet pas de transmettre les données d'identification du client. Dès lors, afin d'activer un service d'abonnement par le biais d'une connexion WLAN, le client devra - à condition qu'il soit possible d'activer le service par WLAN - indiquer son numéro de téléphone mobile comme information supplémentaire.

La désactivation d'un tel abonnement de services se fait soit sur la page internet du prestataire de services à valeur ajoutée, en remplissant un formulaire de contact, soit directement par le prestataire de services de télécommunications.

### **En pratique**

La majorité des plaintes du dernier exercice annuel concernait des abonnements de services payants non souhaités, qui ont été facturés au client, soit sur la facture du prestataire de services de télécommunication, soit par le biais de SMS/MMS payants ou encore par le biais d'un autre moyen de paiement (prestataire de service de facturation lié au prestataire de services de télécommunication, comme Easy pay). Dans ce genre de situations, il s'agissait du prestataire de services à valeur ajoutée qui fournissait le service partie à la procédure de conciliation et non le prestataire de services de télécommunication. Cette exigence a déstabilisé un grand nombre de clients, étant donné que les services à valeur ajoutée contestés étaient facturés par le biais du prestataire de services de télécommunication. L'ombudsman conçoit l'incompréhension des clients et saluerait le fait de pouvoir mener les procédures de conciliation concernant les cas où des services à valeur ajoutée contestés ont été facturés par le prestataire de services de télécommunication, directement avec ce dernier. Le prestataire de services de télécommunication pourrait ensuite se retourner contre le prestataire de services à valeur ajoutée en raison de la relation contractuelle qui les lie.

L'ombudsman a constaté qu'un grand nombre d'abonnements de services ne respectaient pas les dispositions légales. Lors de l'activation d'un abonnement de services SMS/MMS, le SMS d'activation apparaissant après le premier clic effectué par le client avec le téléphone mobile sur la page internet contenant l'offre, était parfois déjà préformulé. Toutefois, il ne contenait pas assez d'informations concernant le prix de l'abonnement. En outre, les SMS payants que le client recevait après activation de l'abonnement devaient informer le client sur la marche à suivre pour désactiver le service. En réalité, une partie ne contenait qu'un renvoi aux conditions générales du prestataire de services à valeur ajoutée, ce qui est insuffisant.

Concernant les abonnements de services facturés au moyen d'une facture du prestataire de services de télécommunication par le biais d'un prestataire de services de facturation, l'ombudsman a constaté que le processus d'activation ne répondait pas entièrement aux exigences

## Evolution de la procédure de conciliation

légales. La loi exige un processus à deux niveaux. Le client doit confirmer l'activation d'une part sur la page internet du prestataire de services à valeur ajoutée et d'autre part sur la page « checkout » du prestataire de services de télécommunication.

Or la page « checkout » était souvent configurée dans la même mise en page que celle de la page contenant l'offre, ce que l'ombudsman qualifie de déroutant. Le client n'a souvent pas réalisé qu'il confirmait l'activation, respectivement l'achat de l'abonnement au prestataire de services de télécommunication.

Ensuite, l'ombudsman a aussi constaté que le langage de la page contenant l'offre du prestataire de services à valeur ajoutée laissait à désirer. Celle-ci n'informait pas clairement le client qu'il s'agissait d'un abonnement à frais récurrents. Au contraire, elle mettait l'accent sur la prestation de service individuelle (par exemple une vidéo à caractère érotique). En raison des conséquences financières lourdes pour le client, l'ombudsman recommande une information claire et transparente dans les propositions de conciliation et se demande s'il y a eu conclusion d'un contrat.

Il apparaît que le client manquait souvent de documents concernant son inscription et que le prestataire de services à valeur ajoutée ne l'informait pas suffisamment sur le processus d'inscription. Dans ce genre de situations, l'ombudsman a constaté qu'il ne pouvait pas déterminer si le prestataire de services à valeur ajoutée avait respecté les dispositions légales et s'il avait informé le client de manière suffisante sur le prix ainsi que sur la possibilité de désactiver l'abonnement. Le prestataire de services à valeur ajoutée n'avait pas fourni la preuve des bases contractuelles sur lesquelles il fondait sa créance. Dès lors, les propositions de conciliation remettaient en question la conclusion du contrat et proposaient que le prestataire de services à valeur ajoutée rembourse les montants facturés pour le service push, afin que le client puisse s'acquitter de la facture du prestataire de services de télécommunication.

L'ombudsman a également rencontré des cas où les exigences légales du processus d'inscription à deux niveaux étaient respectées et où le client était suffisamment informé. Dans ce genre de situations, l'ombudsman a constaté que les explications fournies par le client étaient erronées et n'a par conséquent pas exigé de remboursement de la part du prestataire de services à valeur ajoutée.

Le nombre de plaintes concernant des abonnements de services non fournis par SMS/MMS mais par le biais d'une méthode de paiement supplémentaire, a explosé par rapport à l'année précédente et a placé l'organe de conciliation face à de nouveaux défis. C'est notamment dû à l'augmentation de la facturation des services à valeur ajoutée par le biais de cette nouvelle méthode de paiement au cours de l'année d'exercice. Les problèmes causés par ce moyen de paiement résident dans le fait que, jusqu'au 1er juillet 2015, l'acceptation de l'offre sur la page internet suffisait à déclencher un abonnement. Jusqu'à cette date, la loi n'exigeait pas une confirmation à deux niveaux. L'ombudsman était alors confronté à des difficultés pour déterminer, sur la base des informations transmises par le client, si ce dernier avait effectivement accepté l'offre. En effet, les clients indiquaient qu'un seul clic sur une page internet était nécessaire pour déclencher un abonnement non souhaité. Ce clic suffisait pour transmettre les données d'identification du client au prestataire de services à valeur ajoutée. Les exigences légales concernant l'activation d'un abonnement de services non facturé par SMS n'ont été renforcées qu'à partir du 1er juillet 2015. Le nouvel art. 11a bis OIP est alors entré en vigueur : il prévoit une confirmation d'acceptation de l'activation, respectivement de l'achat du service à deux niveaux (une à l'égard du prestataire de services à valeur ajoutée et l'autre à l'égard du prestataire de

services de télécommunication) ainsi qu'une information détaillée concernant le service à valeur ajoutée. L'ombudsman salue l'obligation du prestataire de services de télécommunication d'obtenir une confirmation expresse de l'acceptation de l'offre de la part du client par le biais de la page « checkout » avant de pouvoir transmettre les données d'identification du client au prestataire de services à valeur ajoutée ainsi que de pouvoir facturer les frais du prestataire de services à valeur ajoutée par le biais de ses factures. Cette exigence est justifiée par le fait que les prestataires de services de télécommunication participent au chiffre d'affaire généré par les services à valeur ajoutée et ce, même dans les cas non voulus par le client. Une protection complète contre l'abus de ce moyen de paiement n'est par contre pas possible. Finalement c'est le prestataire de services de télécommunication qui garde le contrôle sur les pratiques des prestataires de services à valeur ajoutée. Comme mentionné ci-dessus, les prestataires de services de télécommunication utilisent souvent la même mise en page que celle utilisée pour configurer la page contenant l'offre. De ce fait, le client ne réalise pas qu'il est en train de confirmer l'acceptation de l'offre auprès de son prestataire de services de télécommunication. Dès lors, l'ombudsman saluerait la configuration de la page « checkout » dans les couleurs et avec le logo du prestataire de services de télécommunication en question.

Durant l'année d'exercice, une décision du Tribunal administratif fédéral a constitué un défi de taille. Elle mentionne notamment que le partenaire contractuel du prestataire de services de télécommunication ou du prestataire de services de facturation indiqué sur la facture n'est pas forcément celui qui a fourni la prestation de services à valeur ajoutée. Un client a par exemple contesté un abonnement (pas un service push). La facture du prestataire de services de télécommunication contenait sous la rubrique « autres prestations/services d'autres prestataire » les indications suivantes : 4 services à CHF 3.- chacun avec l'indication

- du nom du prestataire de services de facturation,
- du nom d'une entreprise ainsi que
- du nom d'une page internet pour des services érotiques.

Etant donné que l'entreprise indiquée était aussi un prestataire de services à valeur ajoutée au sens de la loi (envoi de services à valeur ajoutée SMS par le biais d'un numéro court), l'organe de conciliation a introduit en début d'année ce genre de plaintes à l'encontre de l'entreprise indiquée sur la facture du prestataire de services de télécommunication. Depuis la décision du Tribunal administratif fédéral, l'organe de conciliation a dû changer sa pratique, étant donné que la décision du Tribunal administratif fédéral a constaté que l'entreprise en question n'avait pas fourni le service à valeur ajoutée mais n'était qu'un prestataire de services techniques. Par conséquent, pour chaque prestation de services à valeur ajoutée contestée et non facturée par SMS, il était nécessaire de se renseigner préalablement auprès du prestataire de services de télécommunication sur l'entreprise qui avait réellement fourni le service. Ensuite, il fallait informer le client qu'il devait essayer de trouver un accord avec le prestataire de services à valeur ajoutée ayant effectivement fourni le service contesté. Quand les parties n'arrivaient pas à trouver une solution, l'organe de conciliation introduisait une procédure à l'encontre du prestataire de services à valeur ajoutée ayant effectivement fourni le service contesté, à condition que ce dernier fournisse ses services à partir de la Suisse. Si les services étaient fournis depuis l'étranger et que les parties n'arrivaient pas à trouver un accord, l'ombudsman se voyait obligé d'introduire la procédure de conciliation à l'encontre du prestataire de services de télécommunication.

### Appels à des numéros premium

Sous la rubrique « services à valeur ajoutée » se trouvent également des plaintes de clients qui contestent des appels sur des numéros surtaxés (premium 090x-numéro). Par un appel sur un numéro surtaxé, les clients achètent un service, tel qu'un horoscope ou des services érotiques, qui sera comptabilisé par le prestataire de services de télécommunication sur la facture du téléphone.

#### Dispositions légales

Les dispositions légales prévoient que les fournisseurs ont l'obligation d'informer le client de manière claire et gratuite, dans la langue du service proposé, sur les coûts des appels dès que le montant dépasse CHF 2.- la minute. De plus, les consommateurs doivent être informés du fait que ces coûts concernent les appels passés depuis le téléphone fixe. Quel que soit leur montant, les taxes fixes de communication et les frais de mise en attente doivent être annoncés. Pendant cette annonce, seules les taxes de communication correspondant à l'appel d'un numéro d'abonné ordinaire peuvent être facturées au client. Ce n'est qu'à la suite de ces informations que les services surtaxés peuvent être facturés (art. 11a al. 1 et 2 OIP). Lorsque les taxes fixes dépassent CHF 10.- ou que le prix par minute est supérieur à CHF 5.-, la prestation de service ne peut être facturée au consommateur que si celui-ci a expressément confirmé qu'il acceptait l'offre (art. 11a al. 4 OIP). Ni les taxes de base, ni les taxes fixes perçues pour les services à valeur ajoutée ne peuvent excéder CHF 100.- et le prix des appels par minute des appels aux numéros surtaxés ne peut excéder CHF 10.- (art. 39 al. 1 et 2 OST).

#### En pratique

Des appels aux numéros surtaxés peuvent conduire rapidement à une facture de téléphone élevée. Dans certains cas, les clients ont effectivement appelé des numéros surtaxés et acheté la prestation. Dans d'autres cas, les clients n'ont jamais commandé les services facturés. Pour les clients qui n'ont pas appelé le numéro, il s'est souvent avéré que celui-ci avait été composé par des personnes vivant dans le même domicile que le client ou par un tiers. Pour la plupart, ils ont été valablement informés des frais. Par contre, beaucoup ne savaient pas que le service était payant même si aucun rendez-vous n'était arrangé ou s'ils devaient attendre. Parfois, les clients ont été informés par l'interlocuteur que le temps d'attente n'était pas facturé, ce qui était faux. Certains clients n'ont pas réalisé, malgré les informations reçues, que l'indication de prix se référait aux appels effectués à partir d'un numéro fixe et non d'un numéro de téléphone mobile.

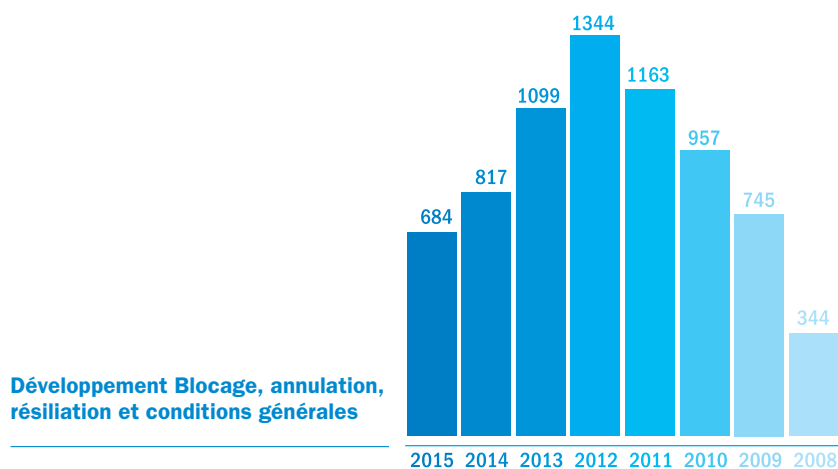
### Blocage, annulation, résiliation et conditions générales

Ce motif de plainte concerne avant tout les litiges en lien avec une résiliation et les conditions de cette dernière, en particulier le délai de résiliation et les frais pour résiliation anticipée et également le non-déverrouillage du SIM-Lock après une résiliation anticipée et le blocage des services pour non-paiement.

La problématique du délai de résiliation et des frais pour résiliation anticipée intervient lorsque les contrats sont résiliés par une partie, non pas avant la fin de la durée minimale de contrat ou après cette durée minimale, mais pendant la durée de prolongation automatique (rollover).

Les raisons qui justifient une résiliation anticipée sans frais sont en principe contenues dans les conditions générales (CG) du prestataire. Celles-ci prévoient habituellement un juste motif afin que le contrat puisse être résilié sans frais. Toutefois, ces justes motifs sont en général à la discrétion du fournisseur de services de télécommunication. Dans les cas sans justes

motifs, les prestataires sont habilités à imposer des frais pour résiliation anticipée aux clients. L'ombudsman ne considère pas les frais de traitement comme étant justifiés dans tous les cas. Depuis 2013, les plaintes ont diminué de 817 (2014) à 684 (2015). Ce motif de plainte concerne 11% de toutes les plaintes.



La forte diminution de ce motif de plaintes durant les trois derniers exercices s'explique surtout par l'abolition des contrats dits « rollover » chez les grands prestataires de services ainsi que la séparation des contrats d'achats d'appareils et d'abonnements et l'introduction d'abonnements de téléphonie sans durée minimale.

Malgré l'introduction d'abonnements sans durée minimale durant cet exercice, beaucoup de contrats continuent à avoir des durées minimales de 12 à 24 mois. Lorsque les clients résilient leur contrat sans juste motif durant la durée minimale, la facturation de frais de résiliation est particulièrement justifiée lorsque les clients ont profité d'un téléphone portable ou d'un autre appareil à prix avantageux. Cependant, il est important de préciser que les frais pour résiliation anticipée sont imposés au pro rata de la durée minimale contractuelle. Sinon, la situation d'un client qui aurait résilié son contrat juste après sa conclusion serait plus favorable que celle d'un client qui a respecté une grande partie de son contrat. L'ombudsman salue l'introduction des contrats sans durée minimale, qui peuvent être résiliés en respectant ce délai de résiliation convenu. Lorsqu'un prestataire résilie de manière anticipée un contrat, il est tout d'abord nécessaire de contrôler si celui-ci pouvait être résilié de manière anticipée selon les conditions générales. Celles-ci varient en fonction du fournisseur de services de télécommunication concerné. Il n'y a donc pas de liste générale établie qui pourrait justifier la résiliation anticipée comprenant des frais de traitement imposés par le fournisseur.

L'ombudsman constate que de plus en plus de prestataires utilisent de manière prématurée et injustifiée l'instrument de la résiliation anticipée, alors que d'autres possibilités pour revendiquer leurs prétentions sont à leur disposition (blocage du raccordement, rappel, introduction d'une procédure auprès d'une société de recouvrement, imposition du montant de base jusqu'à la fin du contrat, etc.).

Au cours des dernières années, les grands prestataires de services ont abandonné les contrats dits « rollover ». Malgré cela, nombreux sont les prestataires qui continuent à proposer des contrats qui sont automatiquement prolongés pour une certaine durée (p. ex. de 12 ou 24 mois). Ce genre de contrat est appelé « contrat de rollover ». Un tel contrat n'est résiliable que dans la période de préavis pour le terme du contrat prolongé. Souvent, les clients ne se rappellent plus de la date de conclusion de leur contrat, notamment en cas de relation contrac-

**Résiliation durant la durée minimale du contrat**

**Résiliation durant la période de prolongation automatique du contrat**

## Evolution de la procédure de conciliation

tuelle de plusieurs années. Ainsi, ni le délai de résiliation, ni le terme du contrat ne sont connus.

Lorsque les clients résilient en dehors du délai de résiliation, les prestataires leur imposent, en général, des frais pour résiliation anticipée. Ceux-ci sont également exigés lorsque la résiliation est intervenue par le biais du prestataire.

L'ombudsman est d'avis que ces frais sont injustifiés. D'après lui, l'objectif des frais pour résiliation anticipée doit résider dans le fait que le client a pu profiter d'un appareil à prix avantageux à la conclusion du contrat et non pas du fait que le contrat est résilié de manière anticipée. Dans un tel cas, la fidélité contractuelle du client devrait plutôt être récompensée et les frais mensuels d'abonnement devraient permettre d'amortir le prix de l'appareil acquis.

Si le client résilie avant le terme contractuel, les frais de traitement doivent servir à compenser la perte financière subie par le prestataire. Une fois la durée minimale du contrat terminée, l'ombudsman estime que de tels frais ne sont plus justifiés, en tant que compensation du prix de l'appareil acquis initialement. En effet, le client n'a ni prolongé son contrat, ni acquis un nouvel appareil à prix réduit. Cet argument est toujours avancé dans les propositions de conciliation.

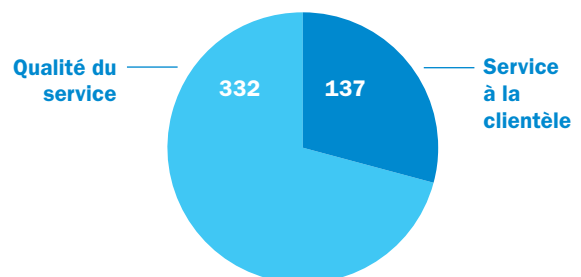
Selon l'ombudsman, le véritable problème ne réside pas dans le contrat dit « de rollover » en tant que tel, mais dans ses modalités, qui sont excessivement restrictives. En effet, l'ombudsman estime que les conditions de résiliation à la fin de la durée minimale et après la reconduction automatique du contrat sont insuffisantes et fortement à l'avantage de l'opérateur. Ces règles sont mises en place pour entraver les démarches des clients souhaitant changer de produit ou d'opérateur, ce qui va à l'encontre d'une concurrence loyale. Heureusement, la tendance actuelle, appliquée par de plus en plus de prestataires, est de s'écarter de cette pratique, ce qui permet aux clients de bénéficier de conditions de résiliation plus flexibles.

### Qualité du service et service à la clientèle

Relèvent en particulier de ce domaine les plaintes concernant la qualité des téléviseurs, ainsi que les connexions à l'internet et les raccordements téléphoniques. Les plaintes des clients concernant la mauvaise couverture du réseau tombent également dans cette catégorie. Des réclamations concrètes concernant des services-clients ou de simples questions de clients restées sans réponse, font aussi partie de cette catégorie.

Le nombre de plaintes dans ce domaine a diminué de 30% par rapport à l'année précédente, soit 671 plaintes en 2014 contre 469 durant le présent exercice annuel. Cette diminution est certainement due à l'amélioration constante de la couverture du réseau ainsi que du service à la clientèle.

Plaintes concernant la qualité du service à la clientèle

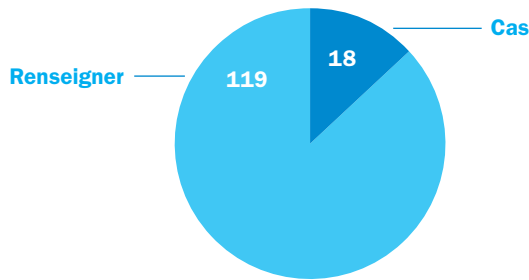


Durant l'année 2015, l'organe de conciliation a reçu 137 plaintes concernant le service à la clientèle. Il est intéressant de préciser qu'uniquement 18 cas ont été ouverts concernant ce motif de plainte. Les 119 plaintes restantes étaient encore des demandes qui soit ont été clô-



turées en raison d'un accord entre le prestataire et le client suite aux informations transmises, soit étaient encore pendantes à la fin de l'exercice.

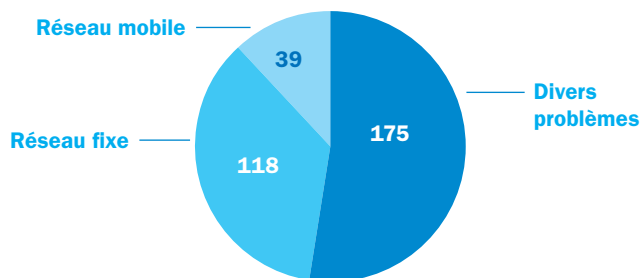
### Plaintes concernant le service à la clientèle



Les 332 plaintes restantes concernaient un manque de qualité du service. Il est intéressant de constater que l'organe de conciliation n'a introduit que 59 procédures concernant ce motif de plainte. Les 273 autres plaintes étaient des demandes.

Les 332 plaintes concernant la qualité de service étaient réparties de la manière suivante : 175 plaintes concernant divers problèmes de qualité, 118 concernant la qualité du réseau fixe et 39 concernant la qualité du réseau mobile.

### Plaintes concernant la qualité du service

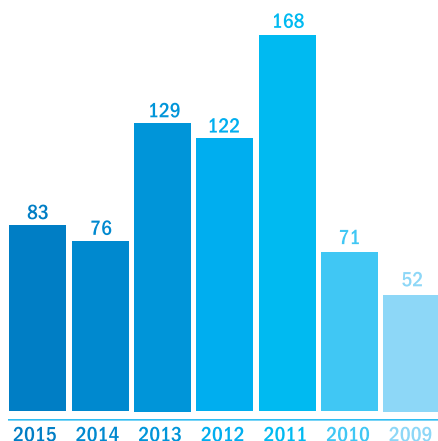


Il est étonnant de constater que l'organe de conciliation n'a reçu que 39 plaintes concernant la qualité du service mobile. Ceci est dû à une meilleure information du client quant à la couverture du réseau lors de la conclusion du contrat, à la page internet du prestataire ou à l'attitude plus conciliante du prestataire en cas de mauvaise couverture de réseau. Sont par exemple regroupées sous qualité de services divers les plaintes concernant un service internet ou de télévision défectueux.

Le nombre de plaintes concernant la problématique des tarifs élevés des connexions à l'étranger s'élève à 83 cas. Il est comparable à celui de l'année passée.

### Roaming

### Evolution des plaintes concernant le roaming



Les connexions effectuées à l'étranger au moyen de téléphones mobiles figurent parmi ces motifs de plainte. Les opérateurs téléphoniques sont tenus, de par la loi, d'informer leurs clients de manière compréhensible lors de la conclusion du contrat. Ceux-ci doivent notamment être in-

## Evolution de la procédure de conciliation

formés de leur possibilité de prendre connaissance des tarifs pratiqués et des options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix (art. 10a al. 1 OST). En outre, lors d'un passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, les clients doivent être informés, sans retard et gratuitement, sur les coûts maximaux des services d'itinérance internationale (art. 10a al. 2 OST) :

- appels vers la Suisse et sur place,
- appels entrants,
- envoi de SMS et
- transfert de données, y.c. l'envoi de MMS.

Ces services d'information peuvent être désactivés gratuitement si les clients le souhaitent (art. 10a al. 3 OST).

Dans l'ensemble, les dispositions légales ont été bien respectées durant l'année 2015. Certains opérateurs de téléphonie mobile se sont efforcés d'aller au-delà de ces dispositions légales, en envoyant à leurs clients un SMS d'alerte dès le moment où un transfert de données, même minimes avait lieu, ou en bloquant le raccordement de leurs clients lorsqu'une certaine limite était dépassée. Cette bonne application des dispositions légales ainsi que les efforts supplémentaires effectués par les opérateurs de téléphonie mobile se ressentent également dans la stagnation des demandes de conciliation concernant le roaming. Durant le présent exercice, quelques clients habitant à proximité d'une frontière se sont adressés à l'organe de conciliation. Leur téléphone mobile s'était connecté à répétition au réseau étranger, ce qui a engendré des frais de roaming. Dans de tels cas, l'ombudsman a rappelé aux clients qu'ils étaient seuls responsables des réglages de leur téléphone mobile. Les clients devaient choisir dans les réglages de leur téléphone, le choix manuel du réseau et non le choix automatique. Les prestataires quant à eux étaient invités à informer leurs clients de chaque connexion sur un réseau étranger.

En cas de déplacement à l'étranger ou en région frontalière, l'ombudsman a proposé un nombre de précautions aux clients. Il existe notamment la possibilité de désactiver les données à l'étranger. Pour des raisons de sécurité, les clients peuvent aussi désactiver les données mobiles en cas de voyages à l'étranger. Il est aussi préférable de désactiver la Combox, car les messages vocaux sont également facturés au tarif étranger.

### Contacts avec les médias

Lors de l'année faisant objet du présent rapport, l'organe de conciliation ombudscom a été contacté par de nombreux médias, que ce soit pour une prise de renseignements ou pour des interviews. Un grand nombre d'articles concernant l'activité d'ombudscom ont été publiés dans des journaux ou des magazines. Par exemple, « Le Matin » a écrit un article en première page sur la problématique des prestations de services à valeur ajoutée litigieux (SMS payants) et « Bon à savoir » s'est également penché sur la question des contrats de préselection non désirés. À plusieurs reprises, lors d'émission de radio, l'ombudsman a été interviewé ou cité et l'existence de ombudscom a été mentionnée.

## Des informations trompeuses qui engendrent un contrat de présélection

**Problématique:** Le prestataire Y appelle Madame X et l'amène à conclure un contrat oral sur la base d'informations trompeuses. Madame X croit que le prestataire Y est un partenaire professionnel de son prestataire actuel et laisse passer le délai de révocation sans agir. Madame X conteste la prétendue conclusion du contrat ; elle affirme ne pas avoir souhaité changer de prestataire. Le prestataire Y maintient une durée minimale de 24 mois du contrat ainsi que le paiement des frais mensuels engendrés pendant la durée du contrat.

**Conseil:** Il est possible de conclure des contrats par oral. Ne vous laissez pas imposer un contrat, alors que vous ne souhaitez aucun changement de votre raccordement. Si vous constatez après coup que l'appel ne provenait pas de votre prestataire et que vous avez été induit en erreur, vous bénéficiez, dans la majorité des cas, d'un délai de révocation de 7 jours qui est indiqué dans le contrat. Depuis le 1er janvier 2016, la loi prévoit un droit de révocation de 14 jours en cas de contrats conclus par téléphone. Faites usage de ce droit de préférence par courrier recommandé. Si le délai de révocation est échu, il vous reste la possibilité de contester le contrat pour vice du consentement.

En juillet 2015, Madame X a été contactée par le prestataire Y par téléphone. Par courrier confirmant le contenu de la conversation téléphonique, le prestataire a confirmé la conclusion d'un contrat prétendu nouveau. Madame X était persuadée que le prestataire X collaborait avec son prestataire actuel, car c'est l'information qui lui a été transmise par téléphone, raison pour laquelle Madame X n'a pas fait usage de son droit de révocation de 7 jours.

Une fois que Madame X a réalisé que le prestataire Y ne travaillait pas avec son prestataire habituel, elle a tenté à plusieurs reprises de trouver une solution avec le prestataire Y. Le prestataire Y n'a pas pris en compte ses demandes. Par conséquent, Madame X s'est adressée à l'organe de conciliation et a requis l'annulation du prétendu contrat conclu pour une durée minimale de deux ans.

Le cas d'espèce traite de la problématique des contrats dits de présélection. L'ombudsman a retenu dans sa proposition de conciliation que de tels contrats ne nécessitent aucune forme spéciale et qu'ils pouvaient dès lors aussi être conclus oralement. Une présélection se caractérise par le fait qu'une fois la présélection installée, les conversations sont facturées par un autre prestataire. Les prescriptions de l'annexe 2 à l'ordonnance de la ComCom, en particulier les exigences concernant la demande de présélection décrites au chiffre 4.2 s'appliquent aux contrats de présélection. Ce chiffre définit notamment la demande de présélection comme consistant en une conversation commerciale (démarchage, informations et conseils qui sont donnés avant la conclusion du contrat) ainsi que le dénommé TPV (il s'agit d'une conclusion orale standardisée du contrat; TPV – Third Party Verification). Il convient d'ajouter que tous deux doivent être enregistrés. Le prestataire est tenu de fournir la preuve du contrat dans les 10 jours suivant la demande de l'enregistrement de celui-ci par un client contestant le prétendu contrat. En d'autres termes, le prestataire est tenu de fournir au client l'enregistrement complet, à savoir la conversation commerciale ainsi que le TPV.

Dans le cas présent, le prestataire Y a fourni l'enregistrement complet à la cliente et s'est par conséquent conformé aux prescriptions juridiques. Après analyse de la conversation orale, l'ombudsman en a déduit qu'il s'agissait vraisemblablement d'une induction en erreur intentionnelle, à savoir un dol conformément à l'art. 28 CO. Le contrat a donc été contesté. L'enregistrement a démontré que Madame X a insisté à plusieurs reprises sur le fait qu'elle souhaitait

## Cas d'exemple

rester cliente du prestataire Z. La collaboratrice du prestataire Y lui a répondu que le contrat avec son prestataire habituel ne changerait pas. Elle a omis de dire à Madame X qu'elle était en train de conclure un nouveau contrat. L'ombudsman a déclaré que Madame X avait vraisemblablement été induite en erreur par des informations trompeuses et qu'elle avait conclu un contrat de présélection non souhaité.

### Augmentation des frais d'abonnement et frais de raccordement au réseau câblé facturés en sus de l'abonnement

**Problématique:** La cliente X a contesté une augmentation de ses frais d'abonnement, sans en avoir été informée au préalable. Le prestataire Y se réfère à ses conditions générales et prétend que les frais d'abonnement peuvent être revus à la hausse en tout temps et que la cliente avait été informée. La cliente voulait résilier son contrat sans délai et sans frais. L'ombudsman s'est penché sur la question de savoir si une modification unilatérale du contrat en défaveur de la cliente pouvait avoir lieu et à quel moment le prestataire était tenu d'accorder un droit de résiliation anticipée et sans frais au moment de l'entrée en vigueur du contrat modifié. La cliente X a en outre contesté des frais supplémentaires facturés pour le raccordement au réseau câblé. Concernant ce point, l'ombudsman a examiné la question de savoir si la cliente X avait été informée des coûts supplémentaires concernant le raccordement au réseau câblé.

**Conseil:** Si vous refusez une augmentation de prix, vous devez la contester – si possible par écrit – et insister sur l'exécution du contrat initial. Le prestataire doit vous proposer la possibilité de résilier le contrat de manière anticipée et sans frais à l'entrée en vigueur de la modification essentielle (augmentation du prix). Nous vous invitons à vérifier tous les documents lors de la conclusion d'un contrat, y compris les conditions générales, en ce qui concerne d'éventuels frais supplémentaires aux frais d'abonnements, comme par exemple les frais de raccordement au réseau câblé.

La cliente X avait conclu un contrat de téléphonie, internet et TV avec le prestataire Y à CHF 99.- par mois. Le prestataire a augmenté ses frais à CHF 102.- par mois. De plus, la cliente a reçu une facture supplémentaire de CHF 166.75 couvrant les frais de raccordement au réseau câblé, qu'elle a contestée. La cliente a résilié de manière anticipée son contrat suite à l'augmentation du prix et à la facturation du raccordement au réseau câblé. Le prestataire Y a fait valoir que les frais avaient été adaptés en raison de l'amélioration de son offre. Il a ajouté que cette modification avait été mentionnée sur la facture y relative. Le prestataire a ensuite fait référence à ses conditions générales, selon lesquelles les frais pouvaient être adaptés en tout temps. Madame X n'a pas réussi à trouver un accord avec le prestataire Y et s'est adressée à l'organe de conciliation. Elle a requis la résiliation anticipée et sans frais de son contrat en raison de l'augmentation tarifaire et de la perception de frais pour le raccordement au réseau câblé.

La proposition de conciliation contient d'une part l'analyse de la conformité des conditions générales permettant une adaptation du prix en tout temps avec le droit applicable, et d'autre part la question de savoir si le prestataire était en droit d'adapter le contrat de manière unilatérale. L'ombudsman s'est aussi penché sur la question de savoir si la disposition concernant la facturation de frais supplémentaires pour le raccordement au réseau câblé dans les conditions générales pouvait faire partie du contrat et ainsi être imposée au client.

1. Adaptation conformément aux conditions générales

L'art. 8 LCD est déterminant dans l'analyse de la validité des conditions générales. Selon cet

article, « agit de façon déloyale celui qui, notamment, utilise des conditions générales qui, en contradiction avec les règles de la bonne foi, prévoient, au détriment du consommateur, une disproportion notable et injustifiée entre les droits et les obligations découlant du contrat ». Le Tribunal fédéral s'est aussi déterminé sur la validité des modifications unilatérales dans les conditions générales (ATF 135 III 1 consid. 2.5). De telles normes d'ajustement doivent être formulées de manière suffisamment claire dans les conditions générales, à savoir elles doivent prévoir quand et dans quelle mesure aura lieu l'ajustement. Dans le cas présent, le prestataire Y pourrait imposer la modification, même contre la volonté de la cliente. Si les normes d'ajustement ne sont pas assez claires, le prestataire doit prévoir un droit de résiliation immédiat pour la cliente.

Dans le cas d'espèce, le prestataire s'est réservé le droit, conformément à ses conditions générales, d'adapter en tout temps les prix et les normes des conditions générales. Il est précisé que la clientèle doit être informée des modifications essentielles à son désavantage pendant la durée du contrat. Si la clientèle refuse l'adaptation des taxes ou des conditions générales, elle doit résilier son contrat par écrit dans les 14 jours à partir de la date d'entrée en vigueur de la modification en question. Etant donné que les conditions générales ne sont pas assez claires, c'est-à-dire qu'elles ne prévoient ni l'événement à venir, ni les mesures de l'ajustement, l'ombudsman les a considérées comme contraire au principe de la précision et a accepté la résiliation anticipée et sans frais de la cliente.

### 2. Frais pour le raccordement au réseau câblé

Toute personne qui bénéficie de prestations comme la télévision, la radio, le téléphone et un accès internet par le câble doit s'acquitter des frais relatifs à leur raccordement. Ce dernier implique le versement d'une rémunération au câblo-opérateur, soit au prestataire. Par conséquent, pour bénéficier d'une offre numérique, comme la télévision numérique ou l'accès internet, il faut souscrire un abonnement supplémentaire spécifique.

Il existe deux types d'abonnement de raccordement au télé-réseau. L'un est collectif, c'est-à-dire que l'abonnement est conclu par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant (la gérance) pour l'ensemble des appartements équipés d'une prise pour câble. La taxe d'abonnement est alors directement facturée par le prestataire au propriétaire et est comprise dans le loyer ou les charges de l'appartement. Ainsi, les clients ne se rendent pas toujours compte qu'ils paient un raccordement au réseau. Dans la seconde hypothèse, le raccordement est individuel, il est alors conclu directement par le locataire et est facturé par le prestataire au locataire directement.

Selon les conditions générales du prestataire Y, un client doit être raccordé au réseau de télévision câblée et doit payer cet abonnement dans son intégralité s'il souhaite bénéficier des services du prestataire. Selon l'art. 1 al. 1 CO, la conclusion d'un contrat nécessite une manifestation de volonté réciproque et concordante. L'art. 2 al. 1 CO précise que les parties doivent s'être entendues sur tous les points essentiels du contrat. Les points essentiels du contrat (*essentialia negotii*) sont les éléments cadres du contrat qui fixent les droits et obligations réciproques des parties. Le prix représente dans la majeure partie du temps la contrepartie au service promis par le prestataire. Dans le cas d'espèce, les frais pour le raccordement au réseau câblé constituent la contrepartie aux services offerts par le biais du réseau câblé. Concernant les frais de raccordement, la cliente n'a pas fait de déclaration de volonté, alors que les prix étaient prévus dans les conditions générales du prestataire Y. De plus, Madame X qui, en vertu de l'art. 8 LCD, constitue la partie faible au contrat, n'a pas été expressément informée sur les

## Cas d'exemple

frais relatifs au réseau câblé. Dès lors, l'ombudsman est d'avis que, conformément à l'art. 2 al. 1 CO, aucun contrat n'a été conclu. Le contrat d'abonnement concernant les produits digitaux ne fait pas référence au raccordement au réseau câblé non plus. Etant donné que la cliente n'a contesté les frais liés au raccordement câblé que 8 mois après la conclusion du contrat, l'ombudsman a proposé que la cliente X prenne la moitié des frais contestés à sa charge.

**Une couverture de réseau insuffisante peut justifier une résiliation immédiate sans frais**

**Problématique: L'entreprise X a conclu plusieurs contrats de téléphonie fixe et mobile avec le prestataire Y. La couverture de réseau était tellement insuffisante que l'entreprise X a résilié les contrats de téléphonie mobile de manière anticipée. Le prestataire Y a retenu la résiliation et n'a facturé de frais de résiliation anticipée pour un montant de plus de CHF 13'000.-. Peu de temps après, l'entreprise X a également résilié ses contrats de téléphonie fixe. Le prestataire Y lui a facturé CHF 9'700.- de frais pour résiliation anticipée. L'ombudsman s'est penché sur la question de savoir si l'entreprise pouvait être tenue de payer les frais de résiliation anticipée.**

**Conseils: Assurez-vous que la couverture de réseau est satisfaisante selon votre lieu d'habitation ou de travail avant de conclure un contrat. En cas de prestations de services réduites de manière excessive et persistante, une résiliation anticipée pour justes motifs pourrait se justifier, étant donné que la continuation de la relation contractuelle ne pourrait vous être raisonnablement imposée. Veuillez veiller aux éventuels frais pour résiliation anticipée.**

L'entreprise X a conclu de nombreux contrats de téléphonie fixe et mobile avec le prestataire Y. En raison de la couverture défectueuse du réseau depuis 2013, elle a résilié 26 contrats de téléphonie mobile de manière anticipée et sans les frais de CHF 13'000.- au 11 juin 2014. Par la suite, l'entreprise voulait résilier 3 contrats supplémentaires au 24 septembre 2014 ainsi que 13 contrats de téléphonie fixe au 3 novembre 2014. Le prestataire Y a facturé CHF 9'700.- pour la résiliation anticipée de ces contrats. L'entreprise a contesté ce montant auprès du prestataire Y. N'ayant pas réussi à trouver une solution avec le prestataire Y, l'entreprise X s'est adressée à l'organe de conciliation.

De manière générale, l'ombudsman est d'avis que les clients sont tenus de s'assurer auprès du prestataire de la bonne couverture de réseau à leur domicile ou lieu de travail avant de conclure un contrat. Une analyse a démontré que la couverture au siège de l'entreprise était bonne. Malgré cette analyse, l'entreprise s'est plainte de ne pas pouvoir téléphoner à l'intérieur du bâtiment. Suite à de nombreuses plaintes, le prestataire Y a promis l'installation d'un router. Celui-ci n'a jamais été livré. L'ombudsman est conscient qu'un fonctionnement exempt d'interruptions et de dérangements ne peut être garanti. Il lui semble par contre adapté de s'attendre à une couverture 2G acceptable dans tous les bâtiments standards.

Dans le cas d'espèce, le prestataire Y a fait un pas vers l'entreprise X et a accepté une résiliation anticipée sans frais des contrats de téléphonie mobile. L'ombudsman qualifie d'adapté le comportement du prestataire consistant à renoncer à CHF 13'000.-, étant donné que les abonnements ont été résiliés un mois avant la fin de leur durée minimale. Conformément au principe de la proportionnalité, le prestataire n'aurait pas été en droit d'exiger le montant total de CHF 13'000.-.

Concernant la qualité de la couverture du réseau fixe, l'entreprise ne s'en était jamais plainte, raison pour laquelle le prestataire a facturé les frais de résiliation anticipée d'un montant de

CHF 9'700.-. En outre, l'entreprise X a prolongé la durée des contrats de téléphonie mobile en décembre 2013 alors qu'elle était consciente des défauts de couverture de réseau. Considérant le nombre important de contrats de téléphonie mobile, les efforts entrepris par l'entreprise X afin de contrevenir aux problèmes de réseau ainsi qu'au manque de livraison du router, l'ombudsman a considéré que le prestataire aurait déjà dû envisager une résiliation. Il a donc proposé que l'entreprise X et le prestataire Y se partagent les frais pour résiliation anticipée de CHF 9'700.-.

**Problématique:** En 2013, le prestataire Y a informé la cliente X qu'une taxe mensuelle lui serait facturée pour recevoir ses factures sur support papier. La cliente X a contesté cette modification auprès du prestataire Y, qui a renoncé à facturer la taxe pendant deux années supplémentaires. En mai 2015, la cliente s'est vu facturer à nouveau ladite taxe mensuelle pour la délivrance de factures sur support papier. N'étant toujours pas d'accord avec cette manière de faire, la cliente X a contesté à nouveau. Le prestataire lui a répondu qu'avec la prolongation de son contrat, cette taxe était devenue partie intégrante de ce dernier et avait été facturée à raison.

**Conseil:** Contestez immédiatement l'introduction de nouvelles dispositions dans les conditions générales, si vous ne les acceptez pas. Si vous contestez les nouvelles dispositions des conditions générales, celles-ci ne font pas partie intégrante du contrat, respectivement le prestataire Y est tenu de vous accorder un droit de résiliation anticipée et sans frais à la date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions (à condition qu'il s'agisse d'une disposition à votre désavantage) ou de résilier lui-même le contrat.

Le prestataire a introduit une nouvelle disposition concernant l'introduction d'une taxe pour les factures sur support papier. Pour un grand nombre de contrats, les conditions générales sont préformulées et soumises par une partie à l'autre lors de la conclusion du contrat. Afin que les conditions générales deviennent partie intégrante du contrat, les conditions suivantes doivent être remplies. Le prestataire doit rendre l'autre partie au contrat attentive au fait que les conditions générales font partie intégrante du contrat. L'autre partie doit raisonnablement pouvoir prendre connaissance des conditions générales ainsi que donner son accord quant à la validité des conditions générales dans le cadre du contrat.

Conformément à la jurisprudence du Tribunal fédéral, un renvoi à la page internet du prestataire ne remplit pas l'exigence selon laquelle le prestataire a l'obligation de rendre ses conditions générales accessibles au client, à moins que le contrat lui-même ait été conclu online ou que les parties aient échangé par courriel avant la conclusion du contrat. D'après le Tribunal fédéral, le fait d'utiliser des moyens de communication différents, tels qu'une prolongation du contrat par téléphone avec la mention, lors de l'entretien, de la page internet et des conditions générales s'y trouvant, est insuffisant. L'ombudsman est d'avis qu'il est approprié d'exiger de la part du prestataire, qui souhaite intégrer ses conditions générales au contrat, qu'il les envoie avec les autres documents du contrat. D'éventuelles dispositions, auxquelles le cocontractant ne pouvait pas raisonnablement s'attendre selon le principe de la bonne foi, ne deviennent pas partie intégrante du contrat. La clause de l'insolite sert à protéger celui qui accepte des conditions générales, sans y avoir vraiment prêté attention.

Les conditions du prestataire Y contenaient une disposition sur la perception d'une taxe pour les factures sur support papier. Afin de disposer d'une base juridique suffisante pour pouvoir

### Introduction d'une taxe pour les factures sur support papier

## Cas d'exemple

percevoir cette taxe, la cliente aurait dû en être correctement informée et accepter cette modification. La cliente ne s'est pas exprimée quant au fait de savoir si le prestataire l'avait informée des conditions générales. L'ombudsman a pu constater que, jusqu'au mois d'avril 2015, le prestataire n'a pas exigé de taxe pour la facturation sur papier.

L'introduction d'une taxe concernant les factures sur support papier contenue sur la facture du 1er mai 2015 ainsi que la modification des conditions générales consistent, d'un point de vue juridique, en une modification du contrat et une augmentation du prix. Le prestataire Y aurait dû informer la cliente par courrier, qu'une taxe pour la délivrance de factures sur support papier lui serait imposée à partir du mois d'avril 2015 et que, si elle n'acceptait pas cette modification, il lui restait la possibilité de résilier son contrat de manière immédiate et sans frais. Le prestataire ne l'a pas fait. Etant donné les circonstances, l'ombudsman en a conclu que le prestataire Y doit accorder à la cliente un délai de deux mois pour prendre sa décision et résilier le contrat si elle le souhaite. Si cette dernière ne s'exécute pas dans le délai imparti, l'ombudsman estime que la facturation future de la taxe litigieuse se justifie.

### **Suppression du rabais sur l'abonnement par la prolongation automatique du contrat**

**Problématique: Monsieur X a conclu plusieurs contrats de téléphonie mobile en bénéficiant d'une promotion avec le prestataire Y. La promotion consistait à accorder un rabais mensuel de CHF 10.-. Ce rabais était accordé aux clients qui ne profitaient pas de l'achat d'un appareil téléphonique à un prix avantageux en concluant leurs contrats. Une fois la durée régulière des contrats échu, ceux-ci ont automatiquement été prolongés, mais sans le rabais de CHF 10.-. Le client X est d'avis qu'il a droit au rabais de CHF 10.- étant donné que ce rabais faisait partie des conditions lorsqu'il a conclu ses contrats.**

**Conseil: Assurez-vous de la durée contractuelle des rabais accordés lors de la conclusion d'un contrat. Si aucune disposition écrite règle la durée de validité du rabais, vous pouvez exiger le rabais aux conditions de base jusqu'à la résiliation ordinaire du contrat.**

Le client X a transmis un aperçu du contrat daté du 14 avril 2011 concernant le rabais litigieux. Ce contrat contenait le point « option » avec la remarque « SIM card without handset. Monthly discount ». L'ombudsman n'a trouvé aucune mention concernant la durée de validité dudit rabais. L'ombudsman n'a rien trouvé non plus concernant les conditions de validité sur la page internet ni dans les conditions générales du prestataire Y. Il a pu constater que le rabais était une partie intégrante au contrat. Dès lors, en cas de prolongation automatique du contrat, la durée de validité du rabais se prolonge aussi. Un éventuel accord ou des indications lors de la conclusion du contrat concernant certains éléments de celui-ci – comme ici le rabais – ne peuvent être exclues. Mais étant donné que la durée de validité de 12 mois du rabais n'est publiée nulle part par le prestataire Y et que le client X n'a pas été informé de la durée de validité du rabais lors de la conclusion du contrat, cette limitation ne fait donc pas partie du contrat et le client X continue de recevoir un rabais de CHF 10.- pour chacun de ses numéros.

### **Malgré des promesses, pas de rendez-vous**

**Problématique: Monsieur X a eu plusieurs communications téléphoniques avec différents prestataires de services à valeur ajoutée en croyant que les femmes qu'il avait eues au téléphone étaient réellement intéressées à le rencontrer. Elles ne se sont jamais rendues au rendez-vous fixé et le client X ne pouvait plus les joindre non plus. Malgré le fait que les employées des prestataires de services à valeur ajoutée ne s'étaient pas présentées au rendez-vous, le prestataire de services à valeur ajoutée a refusé de rembourser les frais facturés au client.**



**Conseil: En cas de prestation de service ne correspondant pas à la prestation de service promise, il vous est possible de contester les frais facturés pour dol. Assurez-vous de ne pas vous laisser entraîner à passer des appels à des numéros surtaxés alors que cela n'était pas votre intention.**

Monsieur X a appelé à maintes reprises des numéros premium, avec l'intention, de rencontrer ces femmes. Monsieur X ne nie pas avoir composé les numéros surtaxés. Il était persuadé que ses interlocutrices étaient intéressées à le rencontrer. Mais ces femmes ne se sont pas rendues au rendez-vous fixé avec Monsieur X. Une fois la date de la rencontre passée, les femmes n'étaient plus joignables. Monsieur X a considéré que le prestataire Y avait agi par dol. Il a contesté les factures et a refusé de les payer, respectivement il en a demandé le remboursement au prestataire Y, étant donné que celui-ci l'avait trompé.

D'après les informations du client X, celui-ci trouvait les coordonnées et numéros des collaboratrices du prestataire sur un site internet. En analysant les factures détaillées, l'ombudsman a constaté que Monsieur X s'était entretenu longuement avec plusieurs femmes dont les coordonnées étaient indiquées sur la page internet mentionnée ci-dessus. Le 29 juin 2015 par exemple, deux conversations téléphoniques de 10 minutes respectivement 35 minutes ont eu lieu. Il ressort également de la documentation mise à disposition par les parties que Monsieur X a obtenu une rencontre provisoire lors de son premier appel ainsi qu'une date pour un nouvel appel lors duquel le rendez-vous devait être confirmé.

L'ombudsman s'est rendu sur la page internet en question et, après analyse de son contenu, des annonces ainsi que des informations contenues dans les documents soumis, il est d'avis que le prestataire de service à valeur ajoutée Y, par son comportement et ses déclarations, avait fait naître de faux espoirs chez le client qui, de bonne foi, s'attendait à ce que le rendez-vous promis ait effectivement eu lieu. L'ombudsman a conclu que Monsieur X n'aurait pas appelé ces numéros de services à valeur ajoutée ni accepté une facture élevée, s'il avait réalisé que ces femmes n'étaient pas réellement intéressées à le rencontrer. Monsieur X a dès lors été trompé et l'ombudsman a estimé que les frais facturés pour ces services n'étaient pas dus, respectivement qu'ils devaient être remboursés à Monsieur X. L'ombudsman n'a pas analysé la question de savoir si ce comportement du prestataire constituait une escroquerie. Ce point pourrait être analysé dans une procédure pénale.

**Problématique: Monsieur X a perdu sa place de travail de manière imprévue et s'est trouvé forcé de rentrer dans son pays d'origine. N'ayant plus la possibilité d'utiliser les services de prestataire Y dans son pays d'origine, il a donc résilié son contrat de manière anticipée. Le prestataire lui a facturé des frais pour résiliation anticipée d'un montant de CHF 800.-. En outre, Monsieur X restait tenu de payer les mensualités encore ouvertes de son appareil téléphonique qu'il s'était procuré lors de la conclusion du contrat de téléphonie. Monsieur X a contesté les frais pour résiliation anticipée. L'ombudsman s'est posé la question de savoir si, dans de telles circonstances, les frais pour résiliation anticipée, à savoir dans le cas d'espèce de CHF 800.-, étaient justifiés.**

**Départ à l'étranger – est-ce un juste motif pour une résiliation anticipée sans frais ?**

**Conseil: Si vous êtes lié par un contrat avec une durée minimale, il est important de consulter les conditions générales et de vous informer des éventuelles pénalités en cas de résiliation anticipée. D'éventuels frais pour résiliation anticipée devraient être calculés au pro rata.**

## Cas d'exemple

Monsieur X a conclu un contrat d'une durée minimale de 24 mois ainsi qu'un contrat d'achat et de paiement échelonné d'un appareil téléphonique avec le prestataire Y. En raison de la résiliation inattendue de son contrat de travail, Monsieur X s'est vu contraint de quitter la Suisse et de retourner dans son pays d'origine. Il a donc résilié son contrat auprès du prestataire Y avant terme, à savoir les 24 mois de durée minimale. En raison de cette résiliation anticipée, le prestataire Y lui a facturé CHF 1'200.-, à savoir CHF 800.- de frais pour résiliation anticipée et CHF 400.- pour les mensualités restantes du contrat d'achat de l'appareil téléphonique. Le client X a contesté cette facture. Le litige concerne les deux points suivants : d'une part la facture pour résiliation anticipée et d'autre part le paiement échelonné du prix d'achat du téléphone.

Les contrats conclus avec un prestataire de services de télécommunication, comme dans le cas présent, sont des contrats de service. Il s'agit de contrats qui ont pour objet une prestation de service. Il s'agit en général d'un contrat de durée : contre paiement, un raccordement de téléphonie mobile est mis à disposition par exemple. Le contrat de durée exige un certain niveau de confiance entre les parties au contrat, étant donné que leurs droits et obligations ne sont pas réglés en une seule prestation. Il doit par contre être possible, dans certaines conditions, de résilier le contrat de manière anticipée. Celle-ci est prévue dans les contrats par la plupart des prestataires de services de télécommunication, mais est en général liée à des coûts supplémentaires pour la clientèle. Dans le cas d'espèce, Monsieur X a résilié le contrat de manière anticipée, en raison de son retour soudain et non prévu dans son pays d'origine où les services du prestataire ne pouvaient plus être utilisés. Une résiliation anticipée dans de telles circonstances paraît justifiée. Le contrat prévoyait des frais de résiliation à hauteur de CHF 800.- en cas de résiliation anticipée. L'ombudsman a proposé au prestataire Y de réduire les frais à CHF 100.- en raison de la situation extraordinaire.

Concernant les frais liés à l'achat de l'appareil téléphonique, les parties s'étaient entendues sur un paiement échelonné à la base. Dans le cas présent, Monsieur X avait payé un montant de CHF 24.29 pendant 10 mois au prestataire Y. Dès lors, il lui restait 14 mensualités de CHF 24.29 à régler afin de s'être acquitté de la totalité prix d'achat de CHF 340.-.

### **Délivrance d'adresses IP afin de clarifier des connexions litigieuses**

**Problématique: Afin de clarifier des connexions litigieuses, Monsieur X a exigé les adresses IP au prestataire Y. Ce dernier a refusé de les délivrer sous prétexte que la loi actuelle ne l'obligeait pas à conserver ni à produire ses adresses aux clients ou aux autorités.**

**Conseil: Vérifiez votre utilisation de données mobiles régulièrement. En cas d'urgence, vous avez la possibilité de désactiver la fonction des données mobiles sur votre téléphone. En cas d'irrégularités, contactez votre prestataire sans attendre et exigez une preuve de l'utilisation des données.**

L'abonnement de Monsieur X contenait un volume de 500 MB de données mobiles. Le 1er juillet 2015, Monsieur X a reçu un SMS du prestataire Y, l'informant que le volume de données avait été consommé et qu'il pouvait acheter du volume supplémentaire par le biais d'un lien. Monsieur X a refusé d'acquiescer du volume supplémentaire contre paiement, étant donné qu'il estimait ne pas avoir utilisé de données. Afin d'éclaircir l'état de fait, il a demandé au prestataire de lui fournir un procès-verbal sur la prétendue utilisation des données ainsi qu'une liste des adresses IP visitées. L'opérateur a refusé de donner les éléments exigés par le client, étant donné que la législation actuelle ne l'obligeait pas à rassembler ni à garder les adresses IP pour les clients ou pour les autorités.

Concernant les adresses IP, il s'agit, selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, de ressources d'adressage au sens de la loi sur les télécommunications (ci-après: LTC). Il découle du message du Conseil fédéral relatif à la LTC que les clients ont le droit, en vertu de l'art. 45 LTC, de recevoir l'intégralité des données qui ont une influence sur la facture, y compris les numéros appelés ainsi que les ressources d'adressage des ordinateurs appelés en cas de transfert de données. Cette volonté claire du législateur implique que les clients doivent être en mesure de recevoir des informations quant aux adresses IP visitées de la part de leur fournisseur d'accès à internet. Ces derniers doivent en conséquence enregistrer les adresses IP visitées par leurs clients aussi longtemps que les clients peuvent contester la facture sur laquelle les connexions litigieuses apparaissent (art. 81 al. 1 OST).

Des limites sont fixées aux prestataires de services de télécommunication par la Constitution (secret des communications par poste et télécommunications) ainsi que par la législation sur la protection des données (LPD, RS 235.1). Selon le principe de proportionnalité, seules les données nécessaires et appropriées à répondre au but recherché, peuvent être exigées. Des données personnelles ne peuvent être conservées que le temps nécessaire à atteindre le but recherché. Dès lors, les données personnelles conservées sont celles qui sont nécessaires à l'établissement de la connexion ainsi qu'à la facturation. Elles ne peuvent être conservées que le temps nécessaire. En vertu du droit d'accès, les clients peuvent exiger l'accès aux données utilisées par les prestataires afin d'établir les factures et ce, le temps du délai de contestation des factures.

En résumé, les clients qui mettent en doute les transferts de données figurant sur leur facture doivent contester celles-ci durant le délai de paiement. À cet égard, les adresses IP peuvent être considérées comme des ressources d'adressage. Elles doivent être fournies aux clients et peuvent être employées comme moyens de preuve pour les transferts de données litigieux. Lorsque les clients ne réagissent pas dans le délai de contestation, ils ne disposent plus d'un droit à la délivrance d'adresses IP. Dans le cas d'espèce, Monsieur X a contesté par écrit le 8 juillet 2015, à savoir 7 jours après l'utilisation litigieuse de données mobiles. Il a dès lors contesté dans les délais et l'ombudsman est d'avis que le client X était en droit de demander les adresses IP pour clarifier l'utilisation des données contestées.

## Bilan – Actifs

	31.12.2015	31.12.2014
<b>Bilan au 31 décembre 2015 en comparaison avec l'exercice précédent</b>		
<b>Actifs circulants</b>		
<b>Actifs disponibles</b>		
Caisse	CHF 193.95	CHF 160.90
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	CHF 1'259'544.76	CHF 1'472'441.48
Total des actifs circulants	CHF 1'259'738.71	CHF 1'472'602.38
<b>Créances provenant de livraisons et prestations</b>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 151'815.75	CHF 25'250.00
Du croire	CHF -14'593.00	CHF -25'250.00
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF 137'222.75	CHF 0.00
<b>Autres créances à court terme</b>		
Créance d'impôt anticipé	CHF 46.65	CHF 46.65
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 25'698.85	CHF 25'687.40
Total autres créances à court terme	CHF 25'745.50	CHF 25'734.05
Compte de régularisation actifs	CHF 107'794.90	CHF 109'316.80
<b>Total des actifs circulants</b>	<b>CHF 1'530'501.86</b>	<b>CHF 1'607'653.23</b>
<b>Actifs immobilisés</b>		
Mobilier de bureau	CHF 1.00	CHF 1.00
<b>Total des actifs immobilisés</b>	<b>CHF 1.00</b>	<b>CHF 1.00</b>
<b>TOTAL ACTIFS</b>	<b>CHF 1'530'502.86</b>	<b>CHF 1'607'653.23</b>

**Bilan – Passifs**Bilan au 31 décembre 2015  
en comparaison  
avec l'exercice précédent

		31.12.2015		31.12.2014
<b>Capitaux étrangers</b>				
<b>Dettes à court terme</b>				
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	989.05	CHF	89'127.45
Créancier TVA	CHF	28'952.30	CHF	54'204.35
Compte de régularisation du passif	CHF	59'121.15	CHF	31'960.00
Remboursement des excédents d'exploitation	CHF	152'261.41	CHF	125'484.28
Total des dettes à court terme	CHF	241'323.91	CHF	300'776.08
<b>Paiements par anticipation</b>				
Swisscom (Schweiz) AG	CHF	156'617.00	CHF	160'334.00
upc cablecom GmbH	CHF	166'463.00	CHF	164'089.00
Salt Mobile SA	CHF	422'662.00	CHF	349'882.00
Sunrise Communications AG	CHF	240'203.00	CHF	286'603.00
TelCommunication Services AG	CHF	5'443.00	CHF	18'893.20
TalkTalk AG	CHF	27'790.95	CHF	57'076.95
<b>Total des paiements par anticipation</b>	<b>CHF</b>	<b>1'019'178.95</b>	<b>CHF</b>	<b>1'036'878.15</b>
<b>Total des capitaux étrangers</b>	<b>CHF</b>	<b>1'260'502.86</b>	<b>CHF</b>	<b>1'337'654.23</b>
<b>Capital de fondation</b>				
Capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Total du capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	<b>CHF</b>	<b>1'530'502.86</b>	<b>CHF</b>	<b>1'607'654.23</b>

## Compte de résultats

2015

2014

Compte de résultats pour l'année 2014 en comparaison avec l'année précédente

### Produit net

Émoluments de conciliation payeurs par cas	CHF	465'396.45	CHF	362'235.41
Émoluments de conciliation payeurs par anticipation	CHF	717'732.25	CHF	671'162.05
Modification du ducroire	CHF	10'657.00	CHF	4'517.60
<b>Total Produit net</b>		<b>CHF 1'193'785.70</b>		<b>CHF 1'037'915.06</b>

Salaires	CHF	-714'337.65	CHF	-616'982.05
Honoraires du conseil de fondation	CHF	-29'500.00	CHF	-39'500.00
Cotisations aux assurances sociales	CHF	-104'041.90	CHF	-95'813.50
Formation	CHF	-4'925.60	CHF	-2'000.00
Frais de personnel	CHF	-5'973.15	CHF	-6'096.75
MARGE DE CONTRIBUTION 1	CHF	335'007.40	CHF	277'522.76

### Autres charges d'exploitation

Loyer charges incluses	CHF	-60'933.20	CHF	-57'288.70
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	CHF	-3'715.95	CHF	-3'370.65
Assurances de choses	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Matériel de bureau	CHF	-2'761.20	CHF	-3'375.90
Téléphone / Fax / Frais de port	CHF	-12'395.80	CHF	-13'363.65
Frais IT	CHF	-17'404.25	CHF	-25'041.90
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	CHF	-20'122.70	CHF	-18'717.80
Livres / Revues	CHF	-5'063.95	CHF	-592.95
Impressions publicitaires /matériel publicitaire	CHF	-16'486.85	CHF	-9'113.00
Frais de représentation	CHF	-8'577.80	CHF	-8'125.20
Frais de représentation du conseil de fondation	CHF	-626.20	CHF	-1'056.50
Charges / Émoluments / Autorisations	CHF	-9'400.00	CHF	-3'300.00
<b>Total des autres charges d'exploitation</b>		<b>CHF -158'853.35</b>		<b>CHF -144'711.70</b>

Amortissements	CHF	-13'055.75	CHF	-9'869.30
----------------	-----	------------	-----	-----------

### **Résultat d'exploitation avant résultat financier**

<b>Charges financières</b>	CHF	-276.99	CHF	-351.88
Produits financiers	CHF	127.60	CHF	446.30
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF	0.00	CHF	2'448.10
Charge extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF	-10'687.50	CHF	0.00
Remboursement de l'excédent de recettes	CHF	-152'261.41	CHF	-125'484.28
<b>BÉNÉFICE</b>		<b>CHF 0.00</b>		<b>CHF 0.00</b>

Rapport de l'organe de révision sur le  
contrôle restreint au conseil de fonda-  
tion de la fondation ombudscom,  
avec siège à Berne

Gümligen, le 14 juin 2016

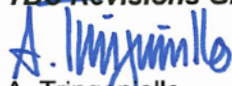
En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte d'exploitation) de la fondation ombudscom pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2015.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au conseil de fondation alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi, aux statuts et aux règlements.

**TBC Revisions GmbH**



A. Tringaniello

Réviseur responsable

Annexe: comptes annuels

Angelo Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse  
Bruno Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse  
Worbstrasse 201, Postfach 47, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, Fax +41 31 954 01 54, E-Mail t.b.c@bluewin.ch  
Rathausstrasse 8, CH-6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail info@tbcgmbh.ch



ombudscom

**Schlichtungsstelle Telekommunikation**  
**Organe de conciliation des télécommunications**  
**Organo di conciliazione della telecomunicazione**

Bundesgasse 26  
3011 Bern  
T 031 310 11 77  
F 031 310 11 78  
[www.ombudscom.ch](http://www.ombudscom.ch)

Nous sommes atteignables par téléphone du  
lundi au vendredi, de 9.00 à 13.00.

© ombudscom, 2016