
ombudscom

Rapport annuel 2010

de l'office de conciliation des télécommunications

Sommaire

Avant-propos du président	3	Réussites des procédures de conciliation	13
Avant-propos de l'ombudsman	4	Cas pendants	14
L'office de conciliation et l'ombudsman	5	Valeur litigieuse	15
La procédure en bref	6	Langue et nature du plaignant	15
Les catégories de cas	6	Motifs des plaintes	15
Cas court	6	Prestation de services non demandée	15
Cas normal	7	Roaming	18
Retrait de la procédure	7	Fournisseurs de services à valeur ajoutée	19
Les émoluments de procédure	8	Blocage, annulation, résiliation, conditions générales	23
Facturation forfaitaire	8	Qualité du service, service client	24
Facturation «au cas par cas»	8	Exemples de cas et conseils	25
Le payeur par anticipation et le payeur par cas	9	Bilan: Actifs	36
Recours auprès du Tribunal administratif fédéral	9	Bilan: Passifs	37
Rétrospective et rapport sur les chiffres	10	Compte de résultat	38
Nombre de conciliations et aboutissements	10	Rapport de révision	39
Demandes	12	L'équipe ombudscom et la fondation ombudscom	40
Cas	12		

Depuis l'année précédente, le nombre de demandes et de cas adressés à l'ombudscom a augmenté d'environ 13%. Ces demandes et cas concernent des client(e)s de services de téléphonie ou de services à valeur ajoutée ayant un problème avec leur prestataire et ne pouvant pas le régler directement avec lui. Il s'agit souvent de problèmes concernant la résiliation de contrat ou le blocage, respectivement l'annulation de services. Les demandes concernant des services non sollicités ainsi que le télémarketing ont fortement progressé. En moyenne, la valeur litigieuse s'élève à CHF 740.–. Dans presque 86% des cas réglés l'année dernière, l'ombudscom a obtenu l'acceptation de la proposition de conciliation par les deux parties.

Ce chiffre montre, d'une part, que l'ombudscom est chargé d'une tâche très importante en matière de relation entre client(e)s et prestataire de téléphonie et fournisseur de services à valeur ajoutée. D'autre part, il fait état du succès de l'activité conciliatoire de l'ombudscom.

Les services de téléphonie ou les services à valeur ajoutée font partie d'un monde dynamique et éphémère marqué par la technique, dans lequel les contrats sont souvent automatisés et conclus sans contact, ni conseil personnalisés. De plus, l'évolution de la technologie peut conduire à l'adaptation de l'offre ou à l'élaboration de nouveaux services, dont les conditions-cadres ne sont pas toujours claires pour les client(e)s. C'est pourquoi, suite à l'échec des négociations préalables et directes, il est important pour les client(e)s

de pouvoir accéder à un office de conciliation indépendant s'occupant de ce genre de problème.

En tant qu'ombudsman et directeur, le Dr Oliver Sidler a organisé le déroulement de la procédure de manière plus nuancée et plus efficace. Malgré l'augmentation de la masse de travail, le Dr. Sidler a réussi avec l'aide d'une équipe ombudscom rajeunie et motivée à traiter les cas et à élaborer pour chacun d'entre eux une proposition de conciliation équilibrée. Le taux de réussite élevé atteste de la bonne qualité du travail fourni. Du point de vue du conseil de fondation, la collaboration du Dr Sidler et de son équipe est excellente. L'ombudsman et le conseil de fondation travaillent à l'élaboration de nouvelles solutions pour relever les défis qui se posent dans le cadre de l'adaptation du Règlement concernant les émoluments aux coûts réels engendrés par l'élaboration d'une proposition de conciliation. Outre, l'efficacité déjà atteinte en terme de procédure, il sera ainsi possible de garantir une meilleure adéquation des coûts.

A ce stade du texte, je ne voudrais pas manquer de remercier mes collègues du conseil de fondation pour leur collaboration extrêmement constructive ainsi que l'excellente ambiance de travail durant les séances.

*Prof. Dr. Christian Schwarzenegger
Président du conseil de fondation*





Une nouvelle augmentation des cas d'environ deux tiers a eu lieu durant l'année 2010. Cette progression importante reflète la concurrence grandissante des prestataires de téléphonie sur le marché suisse. C'est surtout dans le domaine de la téléphonie fixe que de nouveaux clients ont été démarchés. Les client(e)s ont conclu des contrats qu'ils ne voulaient pas du tout et l'office de conciliation a pu démontrer dans plusieurs cas qu'aucun contrat n'avait été conclu. De même, les cas concernant les fournisseurs de services à valeur ajoutée n'ont pas baissé. Le non respect des limites légales des prix et des services promis font partie des thèmes traités par l'ombudscom. L'office de conciliation a reçu quelques demandes concernant des prestataires de téléphonie qui proposent des numéros de téléphone avec un indicatif ordinaire et dont les factures sont envoyées par la poste. Etant donné que certains prestataires ne sont pas considérés comme des prestataires de téléphonie, les cas les concernant n'entrent pas dans le domaine de compétence de l'office de conciliation, ce qui conduit à des situations insatisfaisantes. En effet, seul(e)s les client(e)s qui ont eu recours à des services à valeur ajoutée facturés par le biais d'un prestataire de téléphonie, peuvent s'adresser à l'ombudscom. L'office de conciliation a encore et toujours affaire à des cas de reconduction de contrat

avec des modalités de résiliation restreintes. Nous estimons que les possibilités de résilier les contrats dits de roll-over sont insuffisantes. En effet, la reconduction automatique des contrats après la fin de leur durée minimum est fortement à l'avantage des intérêts du prestataire. Dans les propositions de conciliation, un délai de résiliation plus court a souvent été proposé. Il est réjouissant de constater qu'une partie des principaux prestataires de téléphonie ont déjà renoncé à la reconduction fixe et annuelle.

La transparence des prix, pas seulement pour les services à valeur ajoutée, a été l'objet de plusieurs demandes. Quelques annonces et informations sur les sites internet des prestataires contiennent des données concernant les prix qui ne peuvent pas être comparées avec celles d'autres opérateurs. Dans plusieurs cas, il manque les informations concernant la taxe de raccordement obligatoire. A ce sujet, il existe encore un réel besoin d'amélioration que nous avons souligné dans nos propositions de conciliation.

Même si le taux de réussite des procédures de conciliation, soit près de 86%, a baissé par rapport à l'année dernière, la qualité des propositions de conciliation et en particulier les considérations juridiques se sont améliorées. J'en remercie l'ombudscom qui a effectué un excellent travail tout au long de l'année. Le conseil de fondation et les autorités de surveillance nous appuient dans notre travail.

*Dr. Oliver Sidler
Ombudsman*

L'office de conciliation et l'ombudsman

Depuis le 1^{er} juillet 2008, l'ombudscom, en tant que fondation, exerce son activité d'office de conciliation pour les services de télécommunication sur mandat et en vertu d'un contrat avec l'Office fédéral de la communication (OFCOM) (art. 12c de la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications, LTC, RS 784.10). Il sert d'intermédiaire entre les clients et les fournisseurs suisses de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, dans les litiges de droit civil, qui ne peuvent pas être résolus entre eux de manière satisfaisante. L'office de conciliation est tenu à une neutralité absolue. Il n'est pas le représentant des intérêts de la 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'office de conciliation n'a pas la compétence de donner des instructions (art. 43 de l'Ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication, OST, RS 784.101.1). Il décide de sa compétence et de l'ouverture d'une procédure de conciliation de manière indépendante et élabore des propositions de conciliation convenables (art. 45, al. 4 OST).

Le Dr Oliver Sidler en tant qu'ombudsman représente l'office de conciliation. Il ne donne aucune instruction concernant la conciliation, il est libre de tout engagement d'intérêts, et exerce sa tâche en toute indépendance, impartialité, transparence et efficacité. Il s'assure en particulier que la personne en charge du Règlement du conflit dispose des compétences professionnelles adéquates et respecte le droit applicable.

La procédure en bref

La procédure de conciliation est principalement exécutée par écrit. Les demandes de conciliation sont adressées au moyen d'un formulaire prévu à cet effet (à envoyer sous forme électronique ou par poste). La procédure de conciliation peut être introduite si:

- le différend en question n'a pas déjà été porté devant un tribunal ou 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, et;
- la demande de conciliation n'est pas manifestement abusive.

Lorsque ces conditions sont remplies en vertu de l'art. 5 al. 1 du Règlement de procédure, l'ombudscom 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).

Les catégories de cas

Depuis le 1^{er} janvier 2010, la procédure est répartie en différentes catégories de cas – le cas court, le cas normal et le retrait de la procédure:

Cas court

La prise de position du fournisseur de services de télécommunication et/ou du four-

nisseur de services à valeur ajoutée concerné contient une proposition visant à régler la question litigieuse. Celle-ci est ensuite soumise au/à la client(e) afin qu'il/elle prenne à son tour position. Le/la client(e) peut soit accepter la proposition du fournisseur de services de télécommunication et/ou du fournisseur de services à valeur ajoutée concerné, soit présenter une dernière contre-proposition. Si les parties se mettent d'accord pendant l'échange d'écritures, par un double échange au maximum, alors l'ombudsman leur remet par écrit le résultat des négociations pour signature.

Cas normal

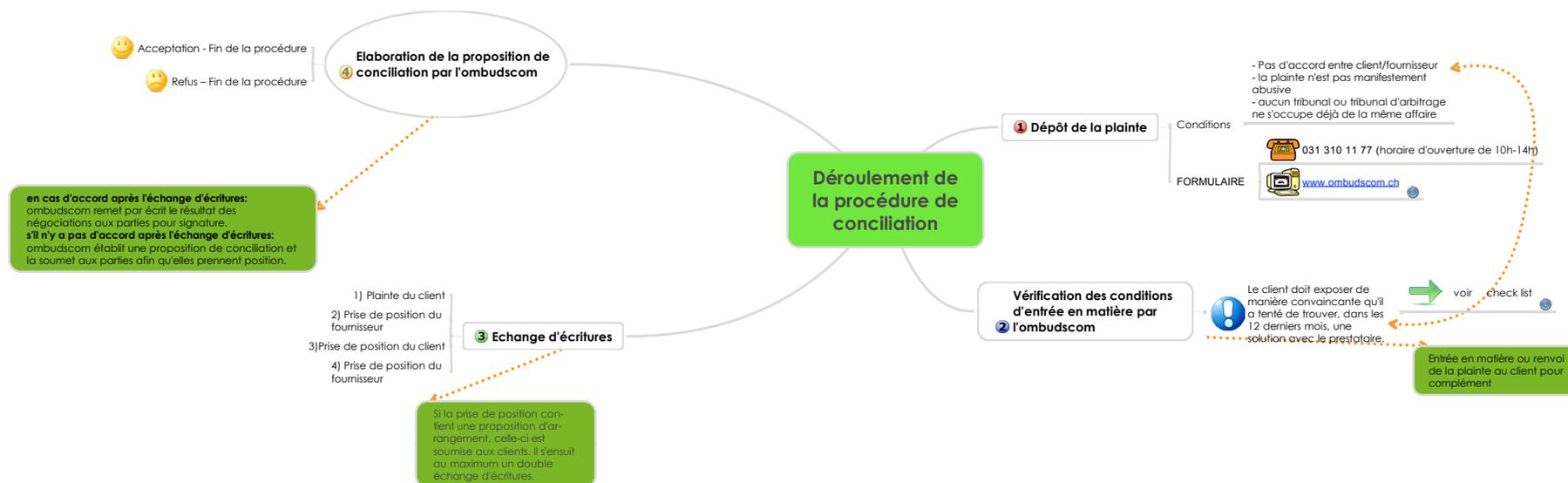
Si aucun accord n'est trouvé dans les échanges d'écritures, une proposition de conciliation est alors élaborée sur la base

des allégations des parties, des documents fournis et des principes juridiques. Si le/la client(e) et le fournisseur de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée sont d'accord avec la proposition de conciliation, ils la signent. Ainsi, la conciliation se termine avec succès. La procédure est également clôturée, lorsqu'une ou les deux parties refusent de signer la proposition de conciliation.

Retrait de la procédure

Le processus de conciliation peut également se terminer par un retrait de la demande de conciliation par le client.

Après la fin de la procédure de conciliation, les parties peuvent aussi faire appel à un tribunal ordinaire.



Les émoluments de procédure

Après l'introduction d'une procédure de conciliation, lorsque que les conditions de recevabilité sont remplies et que les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concernés ont été invités à prendre position, le cas est mis à la charge du fournisseur. A l'issue de la procédure de conciliation, les frais de procédure sont facturés au fournisseur de services. Les clients paient une taxe de traitement de CHF 20.–.

Facturation forfaitaire

Depuis 2009, le Règlement portant sur les émoluments prévoyait une facturation des cas selon un forfait unique de CHF 1430.– hors TVA. Ce Règlement a été révisé et trois catégories de cas comprenant chacune un forfait différent ont été introduites depuis le 1^{er} janvier 2010:

- Retrait de la procédure CHF 283.– hors TVA: La procédure est clôturée suite au retrait de la demande de conciliation par le/la client(e).
- Cas court CHF 802.– hors TVA: Le cas court est clôturé par l'accord des parties suite à l'échange d'écritures.
- Cas normal CHF 1417.– hors TVA: Le cas normal se termine par une proposition de conciliation suite au désaccord des parties lors de l'échange d'écritures.

Ces modifications prennent en compte la charge de travail effectuée en fonction des différentes catégories de cas.

La facturation des cas selon un système forfaitaire a été contestée par plusieurs fournisseurs de services de télécommunication au moyen de recours auprès du Tribunal administratif fédéral.

Par arrêt du 6 avril 2010, le Tribunal administratif fédéral a salué la révision du Règlement portant sur les émoluments ainsi que la subdivision en différentes catégories de cas, respectivement la facturation de cas selon un système forfaitaire. Toutefois, le Tribunal administratif fédéral a critiqué le fait que l'émolument de procédure soit encore imposé de manière forfaitaire aux prestataires. En effet, il estime que ce système de facturation ne prend pas suffisamment en compte la particularité des cas. Un montant minimum et maximum doit être fixé pour chaque catégorie de cas. Dans cette fourchette, l'émolument de procédure doit être fixé au cas par cas en prenant en considération la complexité, la valeur litigieuse et la charge de travail.

Facturation «au cas par cas»

Au vu de cette nouvelle situation, le Règlement portant sur les émoluments a été corrigé et est entré en vigueur le 25 mai 2010. Il prévoit les émoluments suivants (Art. 2 al. 2 du Règlement portant sur les émoluments):

- Retrait de la procédure de CHF 250.– jusqu'à 800.– hors TVA
- Cas court de CHF 500.– jusqu'à 1'500.– hors TVA
- Cas normal de CHF 950.– jusqu'à 3'000.– hors TVA

Le Règlement portant sur les émoluments stipule à l'art. 2 al. 4 que le montant de l'émolument se calcule en fonction de la complexité du cas, du travail fourni, de la valeur litigieuse, ainsi que de l'issue de la procédure.

Le payeur par anticipation et le payeur par cas

Il existe pour les prestataires la possibilité de payer les émoluments de procédure en avance (ci-après les payeurs par anticipation, cf. Art. 5 ss du Règlement portant sur les émoluments) ou de les payer pour chaque cas. Les payeurs par anticipation s'acquittent à l'avance pour chaque semestre des frais de dossier auprès du conseil de fondation pour les probables cas de conciliation à venir. Les acomptes sont versés sans intérêt. Le nombre d'émoluments de cas à payer en avance est fixé par l'office de conciliation en fonction du nombre effectif de cas de conciliation du semestre précédent. Dans le cas des prestataires sans valeur de référence, l'office de conciliation fixe le nombre d'émoluments de cas à payer en avance qui est de minimum deux.

Tous les autres prestataires qui ne se sont pas constitués payeurs par anticipation deviennent automatiquement des payeurs par cas. Ils paient pour chaque cas de conciliation dans lequel ils sont impliqués ainsi qu'une majoration de 20% sur les frais de dossier conformément au Règlement portant sur les émoluments.

Recours auprès du Tribunal administratif fédéral

Le système de facturation «au cas par cas» a lui aussi fait l'objet de contestation par le biais de recours auprès du Tribunal fédéral administratif contre la décision de taxation. Durant l'année d'exercice, 81 recours ont été introduits auprès du Tribunal fédéral administratif en majorité par des prestataires contre les décisions de taxation de l'ombudscom. Ces recours n'ont pas été clôturés durant l'année d'exercice. Pour l'essentiel, la compétence de l'office de conciliation, le montant ainsi que la proportionnalité des émoluments de procédure sont contestés.

Rétrospective et rapport sur les chiffres

Nombre de conciliations et aboutissements

	2010	2009	2008
Cas et demandes	3567	3146	1168
Demandes d'information/ conseils	2402	2448	848
Demandes clôturées	2171	2174	–
Demandes devenues cas	517	437	–
Documents non fournis	1339	1248	–
Retrait du client avant la prise de position	223	325	–
Incompétence	92	164	–
Demandes pendantes à la fin de la période	231	274	–
Cas	1165	698	320
Clôturés non membres (jusqu'au 30.06.2008)	–	–	36
Clôturés suite au retrait de la procédure après la prise de position	164	6	17
Clôturés par une proposition de conciliation	686	474	134
Conciliations ayant abouti (cas normal)	234	427	119
Conciliations n'ayant pas abouti (cas normal)	98	47	15
Cas courts	354	–	–
Taux de réussite	588 (86%)	427 (90%)	119 (89%)
Cas pendants à la fin de la période	315	218	133

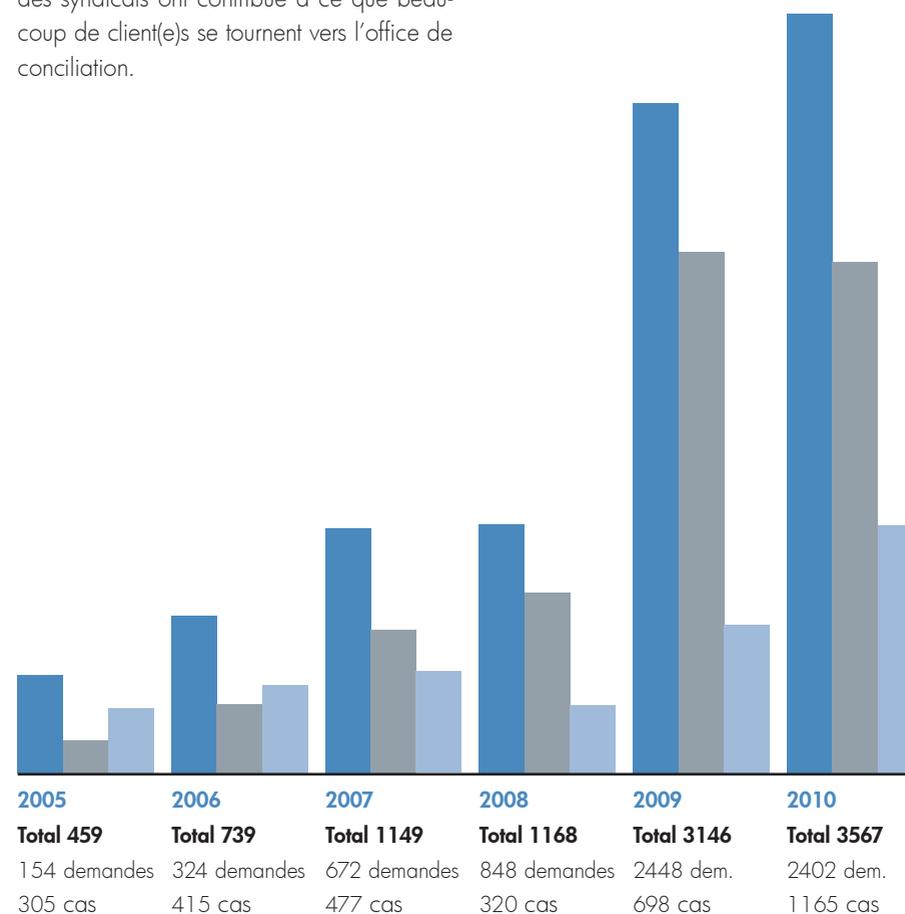
Durant l'année d'exercice, en totalité 3'050 personnes se sont tournées vers l'ombudscom (2009: 2'709). Ainsi, presque 254 client(e)s par mois ont consulté l'office de conciliation. Nous avons reçu 1'165 cas (2009: 698) et 2'402 (2009: 2'448) demandes. En com-

paraison avec l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de 13% des cas et des demandes.

L'augmentation du nombre de personnes qui se sont adressées à l'office de conciliation des télécommunications à 3'050 est due à

la notoriété de l'ombudscom. D'une part, les fournisseurs de services de télécommunication doivent depuis le 1er janvier 2010 informer les client(e)s sur chaque facture de l'existence de l'office de conciliation (art. 47 al. 3 OST). D'autre part, les diverses couvertures médiatiques et les informations des organismes de protection des consommateurs, des protections juridiques ainsi que des syndicats ont contribué à ce que beaucoup de client(e)s se tournent vers l'office de conciliation.

Le diagramme suivant illustre l'évolution des cas et des demandes depuis l'année 2005. A cette époque, l'ombudscom était encore constitué d'une association avec les prestataires Cablecom, Orange, Sunrise et Swisscom:



Demandes

Une demande est statistiquement recensée, lorsque un(e) client(e) se tourne vers l'office de conciliation par écrit ou par téléphone et que les conditions d'introduction d'une procédure de conciliation ne sont pas encore remplies. Sur l'ensemble des 3'050 personnes qui ont eu recours à l'ombudscom pendant l'exercice annuel, il en a résulté 2'402 demandes. Cela représente le deux tiers de l'ensemble des cas et des demandes (3'567). Le nombre de demandes est en comparaison avec l'année précédente presque au même niveau (2009: 2'448).

A la fin de l'exercice annuel, 90% de ces demandes ont pu être clôturées à la suite d'un retrait de la demande par le/la client/e, d'un manque de compétence, de documents non fournis ou d'une interruption de l'engagement de la procédure. Il est particulièrement frappant que 1'339 demandes aient été clôturées en raison de documents non fournis. Cela signifie que plus de la moitié des demandes ont dû être clôturées parce que les client(e)s n'avaient pas fourni les informations et documents exigés. Pendant l'année d'exercice, les client(e)s se sont souvent tournés vers l'ombudscom, alors qu'ils n'avaient pas été, respectivement n'étaient pas, correctement informés sur l'activité de l'office de conciliation: Ils portaient du principe que l'ombudsman et l'office de conciliation représentaient leurs intérêts contre le fournisseur de services de télécommunication et/ou à valeur ajoutée. L'office de conciliation a apporté des pré-

sions sur son activité et a également exposé les conditions d'entrée à l'attention des client(e)s, conformément à l'art. 5 al.1 du Règlement de procédure: Ils devaient remplir le formulaire «demande de conciliation» en exposant l'état de faits ainsi que les buts visés, et démontrer de manière crédible qu'ils ont tenté de trouver sans succès une solution au litige. Lorsqu'il ne ressortait pas de la demande, respectivement des documents soumis par le client, que celui-ci avait déjà tenté de trouver une solution avec le fournisseur de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée, l'office de conciliation recommandait de le contacter si possible par écrit et par courrier recommandé. La lettre devait indiquer les faits et proposer des solutions pour résoudre le litige. Manifestement, cela représentait une trop grosse charge de travail pour beaucoup de client(e)s. En effet, ils portaient du principe, comme déjà mentionné plus haut, que l'ombudscom défendait leurs intérêts et qu'ils ne devaient plus rien entreprendre dans cette affaire. Une autre raison pour le non engagement d'une procédure est que les parties ont trouvé un accord entre elles. A la fin 2010, il y avait encore 231 demandes pendantes. 517 demandes sont devenues des cas.

Cas

Une demande ou une de demande de conciliation devient un cas, lorsque toutes les conditions d'entrée en matière sont remplies conformément à l'art. 5 al. 1 du Règlement

de procédure et que le fournisseur de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée concerné est invité à prendre position.

Du nombre total des 3'050 personnes qui se sont tournées vers l'office de conciliation pendant l'exercice annuel, 1'165 cas ont émergé, ce qui correspond à un tiers de l'ensemble des cas et des demandes (3'567). 517 demandes sont devenues un cas. Les 648 cas restants étaient déjà des dossiers complets, de sorte que le processus a pu être engagé sans remarque quant au remplissage du formulaire de conciliation ou à l'engagement d'un processus concernant une éventuelle lettre de réclamation.

En comparaison avec l'année précédente, les 698 cas de l'exercice annuel représentent une augmentation de cas de deux tiers. Ceci est à nouveau dû à la hausse de notoriété de l'office de conciliation ainsi que de son activité. En outre, les client(e)s consultent de plus en plus le site internet de l'ombudscom (www.ombudscom.ch), sur lequel ils trouvent des informations quant à l'introduction d'une procédure de conciliation, respectivement sur la rédaction de la lettre de réclamation aux fournisseurs de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée, ainsi que sur le formulaire de «demande de conciliation». Dans l'ensemble, plus de dossiers ont été introduits.

Pour la fin de la période concernée par le rapport annuel, 850 cas pouvaient être clôturés. 315 cas étaient encore pendants au 31 décembre 2010.

Réussites des procédures de conciliation

Sur l'ensemble des 1'165 cas, 850 devaient être clôturés d'ici la fin du rapport annuel. A cette occasion, la conciliation a échoué dans 98 cas et a abouti dans 588 cas. Cela correspond à un taux de réussite de près de 86%, lequel est moins élevé que celui de l'année précédente (2009: 90%). Ceci est essentiellement dû au fait que dans les cas où l'office de conciliation a estimé que le prestataire avait agi correctement, il n'a pas proposé que ce dernier fasse plus de concession. En effet, le/la client/e ne doit pas être récompensé pour avoir saisi l'ombudscom, lorsque il s'est lui-même comporté de manière contestable et que le fournisseur lui l'a traité correctement. Ceci a conduit à une augmentation des refus des propositions de conciliation de la part du/ de la client/e. A ce propos, il faut mentionner que certains fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée refusent systématiquement les propositions de conciliation. Finalement, il est important de signaler que le nombre de retraits de demandes de conciliation a augmenté à 164 durant l'exercice annuelle (2009: 6). En effet, beaucoup de fournisseurs de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée ont repris contact avec les client(e)s en raison de l'introduction d'une demande de conciliation et ont alors trouvé un accord en dehors de la procédure de conciliation.

Dans 234 des 588 réussites de procédures de conciliation, l'office de conciliation dans

les télécommunications a élaboré une proposition de conciliation (cas normal) qui a été ensuite signée par les deux parties. Il est frappant de constater que près de deux tiers des procédures de conciliation terminées avec succès se sont traduites par un cas court. En effet, dans 354 procédures de conciliation terminées avec succès, les parties ont trouvé un accord pendant l'échange. L'ombudscom a ensuite remis par écrit aux deux parties le résultat des négociations pour signature. Les nouvelles catégories de cas introduites le 1er janvier 2010 ont fait leurs preuves durant l'année d'exercice.

En raison de la forte augmentation des demandes et des cas survenus avant et pendant l'exercice annuel, une procédure de conciliation pouvait, durant la période estivale 2010, durer plus que les trois mois prévus à l'article 6 du Règlement de procédure. En raison du nombre élevé de demandes et de cas, la rédaction des propositions de conciliation a été retardée. Ce retard a déjà pu être rattrapé par une augmentation du personnel cet automne 2010, de sorte que la durée de trois mois a pu être à nouveau respectée fin 2010.

Cas pendants

A la fin du rapport annuel, 315 de l'ensemble des 1'165 cas étaient encore pendants. Cela représente une augmentation de près d'une centaine de cas (2009: 218). Le nombre de cas pendants à la fin de la période du rapport est en comparaison

plus important (de 698 sur 1'165), mais il n'a tout de même pas augmenté d'une manière significative. Ceci est, d'une part, dû à l'introduction des différentes catégories de cas (retrait de procédure, cas court, cas normal), les cas courts et les retraits de procédure pouvant être, en règle générale, traités plus rapidement. D'autre part, comme il a déjà été mentionné, une augmentation des effectifs a permis de traiter et de conclure plus de cas.

Dans 80 des cas en suspens, l'office de conciliation devait encore intervenir dans 73 cas en rédigeant une proposition de conciliation, dans un cas en post-traitant et dans six cas en clôturant. Dans le reste des 235 cas pendants, l'ombudscom attendait soit une réaction du prestataire soit du/de la client/e: Dans 107 cas, le prestataire n'avait pas encore pris position, 49 cas attendaient une réaction du prestataire ou de/du la client/e client et dans 79 cas, il n'y avait pas encore eu de réaction du prestataire ou du/de la client/e sur la proposition de conciliation. Le nombre élevé de cas pendants en attente d'une prise de position du prestataire est frappant. Cela est dû, en particulier, au fait que les nouveaux fournisseurs sur le marché, aussi bien les fournisseurs de services de télécommunication que les fournisseurs de services à valeur ajoutée, n'ont pas encore été confrontés à l'activité de l'ombudscom. Ainsi, beaucoup de prestataires ont dû être rappelés, ce qui a retardé le processus de conciliation dans son ensemble.

Valeur litigieuse

Depuis 2007, la valeur litigieuse est statistiquement recensée: Elle s'est réduite durant l'exercice annuel à CHF 740.- (En 2009, elle était de CHF 937.-, en 2008, de CHF 1'200.- et en 2007, de CHF 750.-). Cela s'explique par le fait que la notoriété de l'office de conciliation est meilleure. En particulier, l'obligation des prestataires de rendre les clients attentifs sur chaque facture au prestation de l'office de conciliation amène de plus en plus de clients avec peu ou pas de montants litigieux à se tourner vers nous. Nous ne constatons aucune tendance, mais plutôt une répartition aléatoire sur les différentes années.

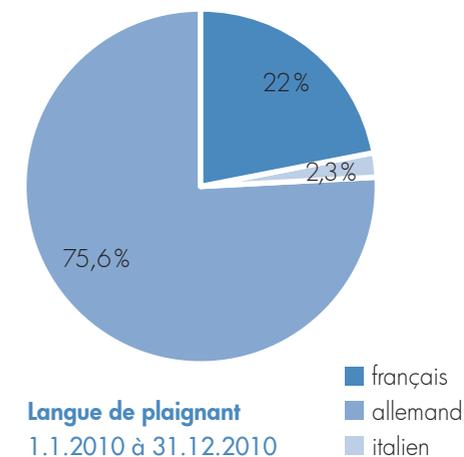
Langue et nature du plaignant

Sur les 3'567 demandes et cas parvenus à l'ombudscom, 75,6% sont en allemand, 22% en français et 2,3% en italien. Seul 279 demandes ou cas provenaient d'entreprises (8%), tous les autres de personnes privées.

Motifs des plaintes

Prestation de service non demandée

Parmi les motifs de plainte, on remarque l'augmentation des différends portant sur des prestations de service non demandées. Alors que l'année passée, nous n'en comptons encore que 91, le nombre de plaintes a augmenté de presque 5 fois jusqu'à atteindre les 442. Sous l'appellation «prestations de service non demandées», on entend principalement la conclusion de



contrat non souhaitée avec un autre prestataire de téléphonie, respectivement le changement non désiré vers un autre prestataire de téléphonie.

Cette forte augmentation reflète la concurrence grandissante sur le marché des prestataires de services de télécommunication. Durant l'année 2010, de nombreux nouveaux prestataires de services de télécommunication ont fait leur apparition sur le marché suisse. Ces prestataires ont surtout proposé leurs services dans le domaine de la téléphonie fixe via le porte-à-porte, le démarchage dans la rue ou par téléphone. Les client(e)s qui se sont adressés à l'office de conciliation pour des prestations de service non demandées, ont été contactés par téléphone à plusieurs reprises par un des nouveaux fournisseurs de services de télécommunication. Lorsqu'ils ont reçu la première facture, suite à la commutation de

leur raccordement (présélection), le contrat prétendument conclu les a fortement surpris. Certains ont avancé qu'ils n'avaient signé aucun contrat, d'autres ont affirmé ne pas avoir eu connaissance du fait qu'il s'agissait d'un autre prestataire de télécommunication. Ainsi, durant l'exercice annuel, le recrutement de client(e)s, dans le domaine de la téléphonie fixe, par de nouveaux prestataires a souvent eu pour conséquence la rupture d'un contrat auprès d'un autre prestataire de téléphonie.

Motifs des plaintes

	2010	2009	2008
Blocage, annulation du service, résiliation du contrat (taxe), CG	957	745	344
Qualité de la prestation, service clientèle	594	738	338
Facturation	514	397	200
Services à valeur ajoutée	554	807	143
Prestation de service non demandée, marketing par téléphone, démarchage à domicile	442	91	53
Problèmes d'antenne	–	–	4
Harcèlement/Publicité non souhaitée (dès le 1.1.2009)	12	29	–
Vols (dès le 1.1.2009)	6	8	–
Portage de numéro (dès le 1.1.2009)	28	7	–
Roaming (dès le 1.1.2009)	71	52	–
Radio/Télévision (dès le 1.1.2009)	27	26	–
Diverse	362	246	86

Comme peu de personnes le savent, en particulier les personnes âgées, les contrats peuvent être conclus oralement. A cet effet, le législateur a traité la problématique du contrat portant sur un changement de présélection conclu par téléphone. Il a ainsi accordé la possibilité au consommateur ou à la consommatrice de se défaire facilement de ce type de contrats oraux, lorsque le déroulement de la conclusion du contrat est douteux ou qu'il a été fait contre sa volonté. En cas de démarchage

par téléphone, les fournisseurs de services de télécommunication doivent enregistrer la conversation commerciale (démarchage, informations, conseils) ainsi que la conclusion du contrat (appelé TPV- Third Party Verification; Point 4.3 et 4.5 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). Cet enregistrement fait office de preuve et sert à l'exécution du contrat, en cas de contestation ultérieure. Selon le Code suisse des obligations, une offre doit être faite et acceptée pour qu'un contrat soit valablement conclu. Les parties au contrat doivent avoir la possibilité d'exprimer leur volonté commerciale. Si cette volonté contractuelle vient à manquer, notamment si l'une des parties a été trompée ou si elle se trouvait dans l'erreur, le contrat perd son effet. Par contre, si les conditions prévues par la loi sur la téléphonie sont respectées (enregistrement de la conversation inclus démarchage et conseil), le contrat est considéré comme conclu. Afin que les consommateurs et consommatrices puissent plus facilement contester une présélection, tous les prestataires sont obligés de conserver et d'apporter en cas de litige, dans un délai de 10 jours, la preuve d'une requête de présélection ainsi que l'enregistrement de la conversation commerciale. Dans le cas contraire, le prestataire sélectionné doit alors prendre toutes les mesures nécessaires pour rétablir dans les cinq jours l'état d'origine de la présélection

du raccordement concerné (cf. point 4.5 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). 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 présélection (cf. point 4.1 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).

Dans la plupart des cas, les fournisseurs de télécommunication ne pouvaient pas fournir aux client(e)s l'ensemble de l'enregistrement de la conversation commerciale ou alors parfois seulement la partie sur laquelle la conclusion du contrat était enregistrée. Dans ces conditions, une appréciation globale de la validité du contrat n'était pas possible. L'ombudsman est d'avis, sans être décisif, que la mise à disposition de l'ensemble de l'enregistrement est nécessaire pour juger de la validité de la conclusion d'un contrat. En effet, une partie isolée de l'enregistrement ne suffit pas à démontrer qu'il va de soi qu'un contrat a effectivement été conclu. Ainsi, les prestataires de téléphonie ne disposant pas de la totalité de l'enregistrement n'auraient pas dû activer la présélection. Par conséquent, celle-ci devrait être annulée dans les 5 jours.

Dans d'autres cas, le prestataire a mis à disposition de l'ombudscom et des client(e)s l'entier de la conversation commerciale. Sur la bande d'enregistrement, la plupart des client(e)s est abreuvée de paroles sans pouvoir réellement participer à la discussion. En général, aucun conseil, ni aucune information transparente n'est donné quant à la conclusion imminente d'un contrat, respectivement au changement de prestataire. Il est souvent laissé entendre qu'il s'agit d'une offre provenant de l'ancien prestataire de téléphonie. Par exemple: «Cette offre est faite pour tous les clients de l'opérateur XY.» ou «Pour vous, il n'y a aucune différence, le numéro reste chez votre opérateur et celui-ci continue à vous facturer vos communications». Lors de la conclusion du contrat, plusieurs client(e)s se sont trouvé(e)s dans l'erreur ou ont été trompé(e)s.

Roaming

Durant l'année d'exercice, l'ombudscom a également pu constater une augmentation des plaintes concernant des frais élevés de roaming, en particulier en relation avec le transfert de données.

Dans le cadre de l'ordonnance sur les télécommunications, de nouvelles dispositions concernant les tarifs du roaming international ont été introduites. Depuis le 1er janvier 2010, lors de la conclusion d'un contrat, les opérateurs de téléphonie mobile doivent informer leurs clients sur la manière

dont ceux-ci peuvent prendre connaissance des tarifs pratiqués et des options tarifaires disponibles (art. 10a al. 1 OST). De plus, depuis le 1er juillet 2010, lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, les opérateurs doivent informer leurs clients sans délai, gratuitement et de manière compréhensible sur les coûts maximaux des services d'itinérance internationale (art. 10a al. 2 OST):

- appels vers la Suisse;
- appels entrants;
- envois de SMS et
- transmissions de données, y compris envoi de MMS.

Les client(e)s peuvent désactiver/réactiver aisément et gratuitement cette annonce. Les opérateurs informent leurs clients de cette possibilité au moment de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année (art. 10a al. 3 OST). La plupart des opérateurs ont respecté leur devoir d'information concernant les tarifs d'itinérance internationale. Certains prestataires informent déjà leurs client(e)s, depuis l'année précédente, sur les tarifs pratiqués à l'étranger. L'ombudscom ne peut pas déterminer si au moment de la conclusion du contrat, les client(e)s sont effectivement mis au courant de la manière dont ils peuvent s'informer sur les tarifs de roaming actuels.

Malgré ces dispositions et les informations sur les tarifs du roaming, de plus en plus de plaintes concernant des factures élevées

sont envoyées lors du retour de vacances. Cette augmentation est liée à la popularité des Smartphones. Comparé à celui des volumes de données, le calcul des coûts des communications et des SMS depuis l'étranger est relativement simple. En effet, il est plus difficile de calculer le volume de données transféré depuis l'étranger, celui-ci formant la base pour le décompte de l'utilisation d'internet. De plus, le téléchargement de données depuis un Smartphone n'implique pas nécessairement une manipulation active, au même moment, de la part du/de la client(e). En effet, de nombreuses fonctions et applications des Smartphones utilisent internet pour effectuer les mises à jour automatiques. Cet état de fait est méconnu de nombreux utilisateurs. La plupart des Smartphones disposent, par exemple, d'un retrait automatique des e-mails entrants, afin que ceux-ci soient directement téléchargés sur l'appareil. Si on oublie d'éteindre ces fonctions à l'étranger, elles génèrent à chaque fois le transfert de données. Si les e-mails contiennent aussi des annexes, les coûts augmentent de manière sensible.

Le plus gros problème provient du fait que les client(e)s ne se rendent pas compte de la valeur de l'unité de mesure «mégaoctet». Une estimation de la quantité de données est difficile à faire pour un consommateur moyen. A cet effet, il est possible de trouver des tables de comparaison sur le site web de l'opérateur: 20 sites web ou 100 e-mails (sans annexe) correspondent à en-

viron 1 mégaoctet, 10 minutes sur Youtube correspondent à environ 22.5 mégaoctet et une musique MP3 utilise en moyenne 3.5 mégaoctet. Surfer depuis l'étranger coûte très cher. Une quantité de données qui reviendrait à environ CHF 10.– en Suisse, peut revenir jusqu'à CHF 1'000.– à l'étranger. C'est pourquoi, il est recommandé de désactiver complètement l'internet mobile et de se rabattre sur une connexion sans fil peu coûteuse ou gratuite.

Fournisseurs de services à valeur ajoutée

Bien que le nombre de plaintes dans le domaine des «fournisseurs de services à valeur ajoutée» soit descendu à 554 durant l'année d'exercice (2009: 807), ce motif constitue encore une importante partie des plaintes enregistrées.

SMS/MMS payants

Des SMS et MMS sont encore et toujours envoyés pour la mise en place de services payants, en particulier des logos, des sonneries, des services à contenu pornographique ou des forums de discussion (chats). Durant l'année d'exercice, plusieurs demandes de conciliation ont été faites par des client(e)s (aussi des personnes âgées) qui voulaient acheter une prestation unique et qui se sont retrouvés liés par un abonnement. Pour s'inscrire, ils ont donné leur numéro de portable et ont reçu un SMS facturé par le prestataire de téléphonie. Cet SMS contenant souvent des informations concernant de nou-

velles offres, comme par exemple l'existence d'une nouvelle sonnerie ou d'un concours, les client(e)s partaient du principe qu'il s'agissait d'un SMS publicitaire et n'étaient pas conscients des coûts engendrés. Ils étaient d'autant plus surpris lors de la réception de la facture majorée par le fournisseur de services à valeur ajoutée.

La loi prévoit les règles suivantes concernant les services à valeur ajoutée: Selon l'art. 11 de l'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP, SR 942.211), les fournisseurs de services à valeur ajoutée proposant ce genre d'abonnement ont l'obligation d'informer gratuitement et clairement le consommateur ou la consommatrice, avant l'activation du service, sur la taxe de base qui sera éventuellement perçue, sur le prix à payer par unité d'information, sur la manière de procéder pour désactiver le service et sur le nombre maximum d'unités d'informations par minute. Depuis le 1er janvier 2010, cette information doit avoir lieu sur l'installation terminale mobile du/de la client(e) sur laquelle le service est activé (art. 11b al. 1 OIP). Les taxes ne peuvent être prélevées qu'après que le consommateur ait eu connaissance de ces informations et qu'il ait expressément confirmé sur l'installation terminale mobile qu'il acceptait l'offre (art. 11b al. 2 OIP). De plus, depuis le 1er juillet 2010, le fournisseur de services à valeur ajoutée doit informer gratuitement, lors de chaque unité d'informations, de la manière de procéder pour désactiver le service (art. 11b al. 3

OIP). Ni la taxe par unité d'information, ni la somme des taxes perçues pour les unités d'informations transmises par le fournisseur en l'espace d'une minute ne peuvent excéder CHF 5.– (art. 39 al. 3 OST). Si l'inscription a lieu, la somme de toutes les taxes (taxe de base, taxes fixes et taxes calculées en fonction du temps d'utilisation du service) ne peut excéder CHF 400.– par communication ou par inscription (art. 39 al. 4 OST). Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont compétents pour la mise à disposition du contenu payant des SMS/MMS à valeur ajoutée. Les opérateurs de téléphonie mobile participant au chiffre d'affaires généré par les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont, quant à eux, responsables de la transmission des SMS/MMS sur le réseau mobile du/de la client/e final, ainsi que de l'émission de la facture. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs client(e)s la possibilité de bloquer gratuitement l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée (art. 40 OST). Le blocage peut concerner tous les numéros courts ou seulement ceux commençant par le chiffre 6 et par conséquent réservés aux offres à caractère érotique. Les fournisseurs de services de télécommunication bloquent l'accès aux offres érotiques aussi longtemps que le/la client(e) ou l'utilisateur désigné est âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'ils aient pu prendre connaissance de cette information (art. 41 lit. b OST).

Pour autant que l'ombudscom ait pu en juger, les dispositions concernant l'inscription

en deux étapes sont respectées. Ainsi, le/la client(e) donne son numéro de mobile et active le service au moyen du lien «Start» conduisant à la page WAP ou via l'envoi du code reçu à un numéro court. Finalement, l'information sur la taxe d'abonnement, le prix pour chaque information, le procédé pour désactiver le service ainsi que le nombre maximal d'informations par minute sont transmis au/à la client/e. En général, ces informations sont communiquées par un simple SMS dont le contenu est souvent sommaire. En voici un exemple (Le numéro court du SMS, le nom du prestataire de services, ainsi que le numéro de la Hotline ont été anonymisés):

«Mon mot de passe: 5xxx fur X 3 crédits de chacun 5CHF max. 1SMS/min, 15CHF/sem.+Fin abonnement: Stop X, Pas de publicité: Out au numéro court Y, 3 Crédits 5CHF max. 1SMS/min, 15CHF/sem.»

Suite à la réception de cette information, le/la client(e) confirme l'acceptation de l'offre depuis son téléphone mobile. Ce genre de messages ne met pas suffisamment en exergue les conséquences financières. En effet, lors de l'activation du service et dans l'indication des prix, il n'est pas clairement établi qu'il s'agit d'un abonnement. Au contraire, le service unique, comme une sonnerie ou un test, est mis en avant. Ceci a pour effet final l'activation d'un lien contractuel et payant. Cette appréciation de la situation est d'autant plus importante pour le/la client(e)

que les conséquences financières en jeu sont considérables. Dans l'exemple mentionné plus haut, il s'agit d'un abonnement de CHF 15.– par semaine. Aux yeux de l'office de conciliation, la conclusion d'un contrat dans ce genre de cas est souvent douteuse.

Dans certains cas, il a été également démontré que le prix plafond de CHF 400.– n'était pas toujours respecté. Cela signifie que le service n'a pas été désactivé par le fournisseur de services à valeur ajoutée, lors du dépassement de la limite de prix et que par conséquent, le client n'a pas eu à s'inscrire à nouveau. De plus, certain(e)s client(e)s ont reçu plus d'un message par semaine, contrairement à ce qui était mentionné dans le SMS d'information.

Cet exemple montre que les dispositions légales ne sont pas mises en œuvre par tous les fournisseurs de services à valeur ajoutée ou alors de manière incomplète. L'office de conciliation souhaiterait que plus d'informations soient transmises aux client(e)s.

L'ombudsman remarque également qu'en général, les fournisseurs de services à valeur ajoutée refusent les propositions de conciliation et de ce fait, l'analyse détaillée ainsi que l'évaluation juridique de l'état de fait transmises par le biais celles-ci. Ceci conduit à un résultat insatisfaisant pour les client(e)s. En effet, bien que l'ombudsman constate une entorse au droit en vigueur, la conciliation ne peut pas réussir.

Appel sur des numéros d'appel premium
Sous la rubrique «services à valeur ajoutée» tombent également des plaintes de client(e)s qui contestent des appels sur des numéros à valeur ajoutée (Premium 090x-numéro). Durant l'année d'exercice, l'ombudscom a été moins confronté à des plaintes de client(e)s se disant grugés par un fournisseur de services à valeur ajoutée. Ceci est à attribuer au fait que durant l'année 2009, des fournisseurs de services à valeur ajoutée bien implantés sur le marché Suisse se sont retirés.

Au moyen d'un appel sur un numéro à coût majoré, les client(e)s achètent un service qui sera comptabilisé sur la facture de téléphone. Les fournisseurs de service à valeur ajoutée ont l'obligation d'informer le/la client(e) de manière claire et gratuite, dans la langue du service proposé, sur les coûts des appels dès que le montant dépasse CHF 2.-. A partir de ce moment-là, les services à prix majorés peuvent être facturés. De plus, depuis le 1er juillet 2010, les consommateurs et consommatrices 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 sur les numéros 090x ou les numéros courts doivent être annoncés. Pendant cette annonce, seules les taxes de communication correspondant à l'appel d'un numéro d'abonné ordinaire peuvent être facturées aux client(e)s (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 par minute des appels au numéro à valeur ajoutée ne peut jamais excéder CHF 10.- (art. 39 al. 1 et 2 OST).

Ces numéros surtaxés peuvent conduire rapidement à une facture de téléphone élevée. Il s'agit par exemple de renseignements téléphoniques, d'offres d'agence de rencontres par téléphone, d'offres à caractère érotique, d'horoscopes et de jeux de hasard télévisés ou sur internet. En règle générale, les client(e)s ont effectivement acheté le service en appelant le numéro payant et pour la plupart, ils ont été valablement informés des frais. Par contre, beaucoup ne savent pas que le service est payant même si aucun rendez-vous n'est arrangé. De même, la majorité des client(e)s n'est pas consciente que l'indication du prix vaut pour les appels depuis le réseau fixe et non depuis le téléphone mobile. Depuis le 1er juillet 2010, il existe à ce sujet un devoir d'information (art. 11a al. 1 OIP).

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont compétents pour la mise à disposition des offres payantes. En revanche, les fournisseurs de services de télécommunication sont compétents pour l'établissement des factures. Ces derniers doivent gratuitement

mettre à disposition de leurs clients, la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée de type 090x ou seulement aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique 0906x (art. 40 OST). Pour les clients âgés de moins de 16 ans, les fournisseurs doivent automatiquement bloquer l'accès aux offres à caractère érotique, pour autant que l'âge de l'utilisateur leur soit connu (art. 41 lit.a OST).

Fournisseur de services à valeur ajoutée – Incompétence de l'office de conciliation

Durant l'année d'exercice, plusieurs fournisseurs de services à valeur ajoutée proposant des numéros de téléphones avec des indicatifs ordinaires sont apparus sur le marché. Dans l'annonce, le fournisseur renvoie aux conditions générales (ci-après CG). En cas d'appel pour recevoir des informations au sujet des taxes, il est à nouveau fait référence aux CG. En appuyant sur la touche du téléphone, les client(e)s donnent leur accord à l'offre. Dès lors, un abonnement est conclu sans le savoir et sans que son prix ait été donné. Les clients reçoivent ensuite les factures concernant ces taxes par la poste et non via un prestataire de téléphonie. Dans ce genre de cas, il ne s'agit ni d'un prestataire de téléphonie au sens de la loi sur les télécommunications (art. 3 et 12c LTC), ni d'un fournisseur de services à valeur ajoutée au sens de l'art. 1 lit. c OST, dont la prestation de service est fournie par le biais d'un service de télécommunication

et est facturée par un fournisseur de services de télécommunication, en sus de services de télécommunication. C'est pourquoi ce genre de prestataire ne tombe pas dans la sphère de compétence de l'office de conciliation.

Ceci conduit à une situation insatisfaisante. En effet, seul(e)s les client(e)s dont les services à valeur ajoutée sont facturés via un prestataire de téléphonie peuvent se tourner vers l'ombudscom.

Blocage, annulation, résiliation, conditions générales

Les plaintes dans ce domaine sont passées de 745 à 957, ceci correspond à une augmentation de presque 30% par rapport à l'année 2009.

Il s'agit, entre autres, de plaintes portant sur des différends en rapport avec la résiliation de contrat et des délais de résiliation, respectivement des frais de traitement lors d'une résiliation anticipée. Ce problème intervient en particulier dans les contrats dits de roll-over. En effet, dans ce type de contrat, la durée contractuelle se prolonge automatiquement (= contrat avec échange réciproque de prestation entre les parties) pour une période prédéfinie, tant qu'aucune des parties n'exerce son droit de résiliation à temps. Ainsi, les client(e)s se retrouvent régulièrement avec une taxe de résiliation anticipée ou se voient confrontés à une prolongation automatique non souhaitée du contrat.

Les client(e)s ont en général oublié la date de la conclusion du contrat en particulier, lorsque celui-ci dure depuis plusieurs années. Le problème est aggravé par le fait qu'à la fin de la période minimale, le/la client/e voit ses droits de disposition massivement restreints, malgré qu'il soit à la x^{ième} prolongation du contrat. Il n'existe aucune raison plausible qui justifierait une telle restriction. Ces règles sont mises en place pour entraver les démarches des client(e)s voulant changer de produit ou d'opérateur, ce qui va à l'encontre d'une concurrence efficace sur le marché des télécommunications. Selon l'ombudsman, le réel problème n'est pas le contrat dit de roll-over en tant que tel, mais les modalités de résiliation excessivement restrictives. En effet, la plus grande partie des clients ne se plaint pas du fait que le contrat se reconduise automatiquement, mais des conditions générales qui ne leur accordent qu'une date de résiliation par an, ce qui réduit de manière inutile leur flexibilité et leur mobilité. Dans le marché de masse des télécommunications, les clients privés doivent accepter les conditions générales pour conclure un contrat. Ils ne peuvent pas modifier les contrats standards. C'est pourquoi, l'ombudsman aimerait sensibiliser l'ensemble des prestataires de téléphonie à cet état de

fait récurrent. Il leur demande de bien vouloir réviser leurs pratiques habituelles, afin que celles-ci soient plus complaisantes envers le/la client/e. En effet, selon l'ombudsman, les modalités 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.

Les cas concernant le blocage du raccordement ou la résiliation anticipée d'un contrat avec frais par le prestataire pour cause de non-paiement tombent également dans cette rubrique.

Qualité du service, service client

Cette rubrique comprend la qualité d'un raccordement internet ou téléphonique. Des réclamations concrètes concernant des services clients ou de simples questions de client(e)s restées sans réponse tombent également dans cette catégorie.

En comparaison avec l'année dernière, les plaintes pour cause de manque de qualité ont chuté de 738 à 594. Malgré cette régression, cette cause de réclamation représente encore une partie importante de l'ensemble des plaintes.

Exemples de cas et conseils

1. Résiliation immédiate du contrat de téléphonie mobile par le prestataire en cas de justes motifs

Madame X veut abandonner ses deux abonnements actuels, car elle a conclu un nouvel abonnement avec un autre opérateur. Pour ce faire, elle enlève les cartes SIM de ses deux téléphones mobiles qui ne fonctionnent qu'avec l'ancien prestataire Y. Elle souhaite payer les factures restantes par E-banking. Plus tard, en raison d'un déménagement, elle néglige de payer certaines factures à temps. Apparemment, elle ne les aurait pas reçues. Ces factures impayées conduisent au blocage de son compte par l'opérateur et à la cession de son dossier à une société de recouvrement. De plus, son compte est résilié de manière anticipée. Les frais de traitement sont facturés en supplément. Madame X ne réussissant pas à trouver un arrangement avec le prestataire, décide de clarifier la situation avec l'aide de l'ombudscom.

L'ombudsman comprend le désarroi de Madame X qui s'est vue confronter à un commandement de payer de l'office des poursuites, sans même avoir reçu des rappels au préalable. Lors de l'examen de l'extrait de son compte client, il est apparu que Madame X ne réglait qu'irrégulièrement ses factures. Plusieurs montants étaient payés sur le compte A au lieu du compte B et plusieurs factures ont été réglées en deux

fois. En outre, la cliente s'est presque toujours acquittée de ses créances après leurs dates d'échéance et les frais de rappel n'ont jamais été payés. Pourtant, selon Madame X, cet état de fait serait dû à leurs non-receptions. Selon les documents fournis par le prestataire Y, au moins trois lettres de rappel ont été envoyées. Toujours selon l'opérateur Y, la cliente aurait été ensuite informée par téléphone ou par SMS de l'état de ses paiements. Sur la base du point 10 al. 4 de ses CG, le prestataire se réserve le droit, si le Règlement des factures n'intervient pas dans les délais, de bloquer ses prestations et de facturer une taxe au client. En outre, en cas de justes motifs, les contrats correspondants sont immédiatement résiliés. Une taxe de traitement est imposée au client. Cette taxe est prévue dans le contrat et est comptabilisée au pro-rata du temps restant.

Dans le cas présent, l'ombudsman a estimé, au vu des paiements faits irrégulièrement durant des mois ainsi que des factures impayées, qu'il existait suffisamment de justes motifs pour permettre à l'opérateur de résilier le contrat. En outre, le raccordement de la cliente a déjà été bloqué à deux reprises par le passé. L'ombudsman a ainsi découvert, grâce au dossier administratif du client, que la cliente avait changé plusieurs fois de lieu de résidence sans en informer le prestataire. Lors de la signature du contrat, Madame X a accepté les conditions prévues dans les CG. Celles-ci indiquent à leur point 3 que le client s'engage à communiquer en tout temps au prestataire ses données actuelles, telles que

son nom et son adresse, et de l'informer sans délai des modifications y relatives soit online, soit par écrit, soit par fax. Le fait que la cliente n'ait apparemment pas reçu les factures et les rappels relève de sa propre responsabilité. En effet, Madame X savait que son abonnement continuait à courir et elle utilisait encore au moins un des numéros. Dès lors, elle aurait dû s'inquiéter des factures non reçues et se renseigner à ce sujet auprès de son prestataire. Dans tous les cas, elle n'aurait pas dû partir du principe qu'elle ne devait plus payer de taxes pour les services utilisés. L'ombudsman ne voit alors aucune autre solution que le paiement par Madame X des dettes auprès du bureau de recouvrement. En effet, au vu du comportement de la cliente, la résiliation immédiate et la vente de la créance paraissent justifiées. Concernant le paiement de la dette en plusieurs échéances, Madame X devra prendre contact directement avec le bureau de recouvrement, car celui-ci n'est pas partie à la procédure.

Problème: Les prestataires de téléphonie mobile se protègent contre les pertes commerciales grâce aux CG. Selon ces dernières, un contrat peut être résilié immédiatement, ce qui peut engendrer des frais de résiliation supplémentaires. De plus, la créance ouverte du client peut être cédée à une société de recouvrement.

Conseil: Avant de conclure le contrat, lisez attentivement son contenu et ses CG. Soyez conscient que chaque changement d'ad-

resse doit être transmis au prestataire pour que la correspondance puisse être acheminée sans problème. En cas de souci concernant la réception des factures ou si vous ne pouvez pas payer vos factures à temps, prenez contact avec votre opérateur afin de trouver une solution à l'amiable et ainsi éviter les malentendus et les coûts élevés.

2. Taxes supplémentaires pour le câble et connexion internet

Monsieur X résilie pour la fin de l'année 2010 une connexion internet existante chez l'opérateur Y depuis l'année 2007. En juillet 2010, le client change inopinément son lieu de résidence de Zürich à Berlin. Il a trouvé un sous-locataire pour son appartement. Peu avant son départ, il reçoit une facture rétroactive concernant la connexion au réseau câblé de son appartement. Il décide de l'ignorer ainsi que les rappels suivants. En octobre 2010, il contacte l'opérateur Y par téléphone pour se renseigner au sujet de cette facture. On lui explique alors que la taxe du réseau câblé est la condition de base pour recevoir le raccordement internet et que ceci est clairement réglé dans les CG acceptées par le client lors de la signature du contrat concernant l'utilisation d'internet. Malgré cela, Monsieur X n'est pas prêt à payer cette facture. En effet, jusqu'à ce jour, il n'avait jamais reçu de facture concernant une taxe pour le câble. N'arrivant pas à trouver un accord avec le prestataire,

il décide de clarifier la situation grâce à l'ombudscom.

L'ombudsman comprend le désarroi de M. X qui se voit facturer des frais concernant la connexion au câble par l'opérateur Y, bien que il ne possède, ni n'ait signé aucun contrat à ce sujet. D'un point de vue juridique, les CG de l'opérateur Y ne sont pas directement contestables. Toutefois, l'ombudsman remarque que leur formulation est difficile à comprendre et qu'elles n'ont pas été écrites de manière complaisante envers le client. Il devrait être indiqué de manière claire et transparente que si les frais de connexion au câble ne sont pas encore perçus par le propriétaire, alors ils sont dus à l'opérateur en sus du produit commandé. En outre, l'ombudsman a examiné l'affichage des prix pour les produits concernés sur la page internet de l'opérateur Y. Il a pu constater que les prix des abonnements sont donnés sans la taxe de connexion au câble. Dans plusieurs cas, ces prix ne correspondent pas à ce qui sera réellement payer par mois. Dès lors, il est rendu difficile pour le client de comparer les prix proposés par les différents opérateurs. Un affichage trompeur des prix n'est pas autorisé. Si le prix donné ne vaut que sous des conditions particulières, comme par exemple que la connexion au câble sera directement facturée par l'administration de l'immeuble, alors celles-ci doivent être indiquées. Ces informations peuvent être mises en exergue lors d'une conversation, lors de la confirmation de la commande ou dans les CG. C'est pourquoi, l'ombudsman est d'avis qu'un simple renvoi

aux CG applicables par l'opérateur Y est insuffisant. La formulation utilisée ne mentionne pas le montant de la taxe. De plus, dans sa prise de position, le prestataire ne mentionne pas avoir expressément rendu le client attentif à l'existence de frais supplémentaires. Selon l'ombudsman, le prestataire Y ayant manqué à ses devoirs, il doit, par conséquent, renoncer à la facturation rétroactive des frais de connexion au câble pour la période du 1er janvier 2010 au 30 juillet 2010 d'un montant de CHF 188.55.

Problème: Une taxe obligatoire de connexion au câble est perçue pour toutes les offres internet des prestataires. Ainsi, en plus de la taxe internet, il faut compter des frais supplémentaires.

Conseil: Lors de la conclusion d'un tel contrat, prenez connaissance de l'ensemble des frais engendrés et lisez attentivement les CG. En cas de doute, demandez plus d'informations à votre opérateur. Les frais de connexion au câble sont souvent perçus par le propriétaire de la maison ou le bailleur. Parlez en également avec eux.

3. Utilisation de services à valeur ajoutée par une personne âgée de 14 ans

Monsieur Z pense que son fils de 14 ans a conclu un abonnement sans le vouloir avec le fournisseur de services à valeur ajoutée A (ci-après prestataire A), ce qui a conduit à

une facture de téléphone de CHF 885.30. Le prestataire A propose des services à valeur ajoutée à caractère érotique ainsi que pornographique. De l'avis de M. Z, vu l'âge de son fils, un contrat n'aurait jamais dû être conclu. En conséquence, il déduit que l'abonnement n'est pas valable et que son fils ne devrait pas payer les frais. Lorsqu'il contacte le prestataire A, on lui rétorque que d'après les documents, l'utilisateur du téléphone portable a commandé ces services et était conscient de leurs coûts. N'ayant pas pu trouver un terrain d'entente, M. Z décide de clarifier la situation grâce à l'ombudscom.

L'ombudsman comprend le désarroi de M. Z qui se voit facturer des frais pour l'utilisation de services à valeur ajoutée, alors que son fils est encore mineur. En premier lieu, l'ombudsman renvoie les parties à l'art. 41 de l'Ordonnance sur les services de télécommunication (OST). Cet article prévoit le blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée à contenu érotique ou pornographique via les numéros 0906X ou les numéros courts (services SMS/MMS) aussi longtemps que le client ou l'utilisateur est âgé de moins de 16 ans et que le fournisseur de services à valeur ajoutée ait pu prendre connaissance de ce fait. D'après ses dires, M. Z, en tant que représentant légal, a conclu l'abonnement pour son fils. Il aurait mentionné l'âge de son fils à ce moment-là. Ce genre de services a donc été bloqué par l'opérateur Y. Lorsque plus tard, M. Z transfère son abonnement mobile

à son employeur, le blocage est supprimé sans raisons apparentes. Dès lors, l'accès à des services à valeur ajoutée au contenu érotique a de nouveau été possible pour son fils. L'ombudsman relève que la suppression du blocage n'avait pas lieu d'être. En effet, on aurait plutôt pu penser qu'avec la reprise de l'abonnement par l'employeur, tous les accords contractuels restaient identiques. De plus, l'ombudsman aimerait signaler qu'au vu des montants élevés facturés pour chaque SMS, le client doit être clairement informé des éventuels coûts engendrés ainsi que du mode de facturation. Les informations mises à disposition par les parties ne suffisent pas à déterminer les circonstances exactes dans lesquelles le service à valeur ajoutée a été activé. L'ombudsman laisse ouvert la question concernant le devoir d'information du prestataire ainsi que la légalité de l'offre. En outre, les fournisseurs de services à valeur ajoutée doivent prendre des précautions afin d'éviter que les jeunes ne puissent pas avoir accès à leurs offres. Un jeune homme de 14 ans ne disposant que d'une certaine somme d'argent de poche, ne peut valablement pas conclure de contrats engendrant des frais à hauteur de CHF 885.30. En conséquence, aucun contrat n'a été conclu entre le fils de M. Z et le prestataire A. En outre, les parents ne s'obligent pour les obligations de leurs enfants mineurs que s'ils ont reconnu leur responsabilité ou ont accepté le contrat, ce qui n'est pas le cas dans la présente affaire. En conclusion, l'ombudsman propose que le prestataire A rembourse le montant des SMS

facturés par l'opérateur Y, car M. Z comptait sur le blocage de ces services. En effet, le prestataire A n'a pas pris les précautions de sécurité nécessaires pour protéger la jeunesse, respectivement il n'a pas vérifié l'âge de l'utilisateur et enfin, les coûts éventuels de l'offre n'ont pas été communiqués de manière transparente.

Problème: *Les services à valeur ajoutée peuvent engendrer des coûts élevés.*

Conseil: *Lors de la conclusion de contrat pour vos enfants, assurez-vous du blocage des services surtaxés payants. Rendez également vos enfants attentifs à la problématique des services surtaxés.*

4. Résiliation immédiate du contrat de téléphonie mobile, car le service internet ne fonctionne pas

Depuis plusieurs mois, Madame X a un abonnement mobile avec le prestataire Y qui comprend aussi un service de connexion internet. Malheureusement, ce dernier ne fonctionne pas. Elle contacte alors l'opérateur Y à plusieurs reprises. On lui apprend que le problème devrait apparemment provenir de son PC. Elle le fait examiner par un spécialiste qui ne trouve rien. Mme X entre à nouveau en contact avec le prestataire Y pour l'informer que l'internet ne fonctionne toujours pas, alors que son PC ne présente aucun problème. L'employé du Call-Center

l'informe que le service internet ne marche pas aussi bien dans tous les lieux et que les données ne peuvent pas être téléchargées partout avec le même débit. A la grande déception de Mme X, aucune aide supplémentaire ne lui est prodiguée pour résoudre son problème. Mme X se rend ensuite au shop du prestataire Y. Elle n'y reçoit pas d'informations supplémentaires concernant son problème. En conséquence, le 8 juillet 2010, elle résilie de manière immédiate son contrat de téléphonie mobile. Elle ne veut plus payer pour un service dont elle ne profite pas. Pour cette raison, elle ne paie pas les factures ouvertes. Bien qu'elle ait informé le prestataire de la cause de son refus de payer, celui-ci ne lui propose aucune solution. Il continue à lui envoyer des factures ainsi que des rappels. Les créances restant ouvertes, le prestataire résilie immédiatement et de manière anticipée son contrat avec des frais de traitement. En outre, le dossier est transmis à une société de recouvrement. Ne comprenant pas l'attitude du prestataire, Mme X décide de clarifier la situation par le biais de l'ombudscom.

L'ombudsman comprend le désarroi de Mme X. Pendant plusieurs mois, elle a payé ses taxes sans profiter du service internet prévu par le contrat. Il examine, en premier lieu, le dossier administratif de la cliente, dont il ressort clairement que celle-ci a tenté à maintes reprises de prendre contact avec le prestataire. Pourtant de nombreux appels téléphoniques semblent ne pas y avoir été inscrits. En outre, l'ombudsman s'étonne de

constater que l'état de fait, tel qu'il ressort des enregistrements, diffère de la prise de position du prestataire. En effet, celui-ci affirme que la cliente ne s'est pas plainte dans le passé de ce problème. Bien que le dossier administratif de la cliente ne constitue pas une preuve, l'ombudsman part du principe que les dires de la cliente, quant au différend, peuvent être pris au sérieux. En outre, l'ombudsman ne comprend pas pourquoi le prestataire Y n'a pas informé la cliente de l'existence de frais de traitement en cas de résiliation anticipée. Celle-ci aurait alors pu reconsidérer ses agissements.

Par ailleurs, l'ombudsman ne comprend pas pourquoi l'opérateur Y n'a pas suffisamment attiré l'attention de Mme X sur le fait que le service internet pouvait être limité à son domicile. A ce propos, les CG parlent de petites restrictions passagères du service internet, mais non pas de dysfonctionnements pouvant durer jusqu'à une journée entière. Mme X ne bénéficiant pas d'un réseau internet sans accroc, n'aurait sûrement pas accepté cette offre dans de telles conditions.

En principe, les contrats doivent être respectés. Selon le contrat, la résiliation anticipée de Mme X entraînent des frais de traitement, lesquels sont calculés au pro-rata. L'ombudsman attire l'attention des parties sur le fait que depuis le début, Mme X n'a jamais payé ses factures dans les délais, car de l'avis de l'ombudsman, elle ne souhaitait pas payer pour un service qui ne fonctionnait pas. D'après l'ombudsman, la cliente n'a pas reçu assez d'informations au moment de la

conclusion de l'abonnement. Ainsi, le produit n'étant pas utilisable dans la sphère convenue, il existe des motifs suffisants pour justifier la résiliation immédiate et sans frais de traitement de l'abonnement. En effet, on ne peut raisonnablement pas attendre de Mme X qu'elle paie pour un produit qui ne fonctionne pas. Par conséquent, l'ombudsman propose aux parties que le prestataire annule à ses frais la procédure engagée auprès de la société de recouvrement ainsi que les frais de traitement imputés à la cliente pour résiliation anticipée.

Problème: *A certains endroits, souvent en régions rurales, les services internet peuvent être restreints.*

Conseil: *Chaque prestataire doit clarifier à quels endroits et dans quelle mesure ses services sont acheminés. Lorsque vous concluez ce genre de contrat, assurez-vous que vous pourrez pleinement profiter des services depuis votre zone.*

5. Utilisation d'internet depuis l'étranger et taxe élevée de roaming

Le 26 juin 2010, Monsieur X, sa femme, sa fille ainsi qu'une amie de celle-ci partent en Espagne pour deux semaines. Leur maison de vacances est équipée de la connexion internet Wireless. Ils peuvent ainsi surfer rapidement, gratuitement et de manière illimitée depuis l'étranger. Pour des raisons

professionnelles, les parents ont pris leurs ordinateurs portables avec afin d'utiliser librement internet. Les enfants ont également pu surfer, chatter et télécharger des films. Auparavant, le père les avait informées que l'utilisation du téléphone portable depuis l'étranger pouvait engendrer des coûts de roaming élevés. Il leur avait aussi demandé d'envoyer des SMS de manière modérée, recommandations que les jeunes filles ont suivies. Les ordinateurs portables ont été réglés pour se connecter automatiquement sur le Wireless. Le 1er juillet 2010, Monsieur X prête son ordinateur aux enfants. Il ne savait pas qu'une carte SIM de l'opérateur Y se trouvait encore à l'intérieur, celle-ci n'ayant pratiquement jamais été utilisée par la famille. Comme ils ont manqué le délai de résiliation, l'abonnement courait jusqu'au mois de janvier 2011. Sans raisons apparentes, les deux enfants ont activé un programme qui a connecté l'ordinateur sur la carte SIM de l'opérateur Y et non plus sur le Wireless de la maison. Elles surfent de cette manière du 1er au 5 juillet 2010. Le 5 juillet, Monsieur X reçoit un SMS de l'opérateur Y lui demandant de prendre immédiatement contact avec lui sans quoi sa carte SIM serait bloquée. Le client appelle alors le service à la clientèle de l'opérateur Y, lequel l'informe que les coûts liés à l'utilisation d'internet s'élèvent déjà à CHF 8'000.-. Monsieur X ne comprend vraiment pas pourquoi l'opérateur Y ne lui a pas envoyé plutôt un SMS pour l'avertir que la carte SIM était active et qu'elle générerait des frais élevés de

roaming. En effet, en connaissance de cause, le client aurait pu changer les paramètres de l'ordinateur portable et ainsi s'éviter des frais élevés d'itinérance. De ce fait, il n'est pas d'accord de payer les frais de roaming s'élevant à la fin de vacances à CHF 13'623.35. L'opérateur Y lui rappelle qu'il a lui-même demandé la levée du blocage automatique à l'étranger de la carte SIM au mois de mars 2009. De plus, il est impossible de savoir immédiatement que la carte SIM est utilisée depuis l'étranger, étant donné que le prestataire étranger doit d'abord transmettre les données à l'opérateur, ce qui peut prendre quelques jours. A ce stade-là, M. X n'est toujours pas d'accord avec les frais encourus. Afin de prendre en compte le fait que le client ne souhaitait pas ces services, l'opérateur Y se dit prêt à déduire une somme de CHF 12'261.- de la facture contestée. Bien que le client soit reconnaissant du crédit déjà accordé, il n'est pas d'accord de pas payer la somme restante, soit CHF 1'362.35. Ne trouvant pas de terrain d'entente avec le prestataire, M. X décide de clarifier la situation grâce à l'ombudscom.

L'ombudsman comprend le désarroi de M. X. En effet, après déduction du crédit proposé par l'opérateur Y, il lui resterait encore CHF 1'362.35.- à payer. Tout d'abord, l'ombudsman souhaite rappeler aux parties que l'utilisation de l'internet depuis l'étranger engendre des coûts de roaming élevés, ce que M. X savait au vu de l'utilisation au compte-gouttes de ses appareils mobiles. Le

client ayant lui-même annulé le blocage automatique de la carte SIM depuis l'étranger, l'ombudsman est d'avis que l'opérateur Y a suffisamment protégé M. X. Concernant l'absence d'avertissements sur l'ordinateur portable, après de longues et intensives recherches, l'ombudsman conclut que le prestataire aurait dû dans un tel cas également envoyer un message au client pour l'informer des dangers liés aux coûts élevés du roaming. En l'espèce, un tel message n'aurait rien changé à la situation de M. X, puisqu'il était parfaitement au courant des coûts de l'itinérance internationale. Selon toute vraisemblance, cette mise garde n'aurait pas incité M. X à changer les paramètres de l'ordinateur portable, étant donné qu'il était convaincu d'être connecté au réseau Wireless. L'ombudsman tient, par ailleurs, à souligner que le service à la clientèle de l'opérateur Y a parfaitement fonctionné. En effet, dès que l'opérateur Y a été informé des coûts élevés par le prestataire étranger, il a tout de suite agi et averti M. X. L'opérateur Y ne pouvait pas l'informer plus tôt étant donné que la transmission de données par l'opérateur espagnol a souvent lieu avec trois jours de retard. L'ombudsman remarque que l'opérateur Y n'a commis aucune faute et a offert au client de renoncer à un montant de CHF 12'261.-. En conclusion, l'ombudsman propose que M. X paie la somme de CHF 1'362.35.-.

Problème: *L'utilisation de l'internet depuis l'étranger engendre des coûts de roaming élevés.*

Conseil: *Assurez-vous que les services de ce genre aient été bloqués, lors d'un séjour à l'étranger. De plus, vérifiez qu'aucune carte SIM ne se trouve dans l'ordinateur portable. Désactivez celle-ci durant les séjours à l'étranger. Si vous voulez l'utiliser malgré tout, renseignez-vous auprès de votre opérateur sur les frais exacts de connexion. Renseignez-vous en outre sur les éventuelles prestations supplémentaires conçues pour limiter les frais de roaming lors d'un séjour à l'étranger.*

6. Frais élevés engendrés par des SMS à valeur ajoutée

Madame X reçoit une facture de CHF 225.- pour un service qu'elle n'aurait jamais commandé. Après être entrée en contact avec son opérateur V, un blocage des services est effectué. Par la suite, V lui indique que le fournisseur de services à valeur ajoutée Y est l'expéditeur de ces SMS. Selon un document fourni par V, la cliente aurait eu recours à ces services pour la première fois au mois de décembre 2009. Au départ, Mme X ne s'en est pas aperçue. En effet, il s'agissait encore de petits montants qui n'augmentaient pas énormément la facture du téléphone mobile. Par contre, la cliente a été très surprise de recevoir la facture du mois de mars 2010

comportant un montant de CHF 190.- et concernant des services inconnus. Elle a tout de suite essayé de prendre contact avec le prestataire Y. Il a été difficile de l'atteindre par téléphone et quand bien même elle y est parvenue, aucune aide ne lui a été apportée et son problème n'a pas été pris au sérieux. En vain, Mme X a aussi tenté à plusieurs reprises de clarifier la situation par e-mail. En se procurant plus d'informations au sujet du prestataire Y, elle s'est rendue compte que cette entreprise servait simplement de plate-forme pour d'autres sociétés, par laquelle les services transitaient. Pour les services la concernant, un prestataire Z semblait être responsable, comme le lui a finalement communiqué le prestataire Y. Même la page web de Z ne donnait aucune information utile, celle-ci étant formulée dans une langue étrangère et ne contenant aucunes CG. Le prestataire Z n'ayant pas répondu à son e-mail, la cliente est partie du principe que le service a été activé sans réponse de sa part à un SMS non désiré. N'obtenant aucune réponse de Z et Y ne lui fournissant pas plus de renseignements à ce sujet, Mme X s'est tournée vers l'ombudscom pour clarifier la situation.

L'ombudscom comprend le mécontentement de Mme X, laquelle a reçu des factures comptabilisant des montants pour un abonnement non voulu. Dans un premier temps, l'ombudsman souhaite attirer l'attention des parties sur le fait que la prise de position tardive et pour le moins sommaire du prestataire Y n'a pas aidé à clarifier la situation.

Selon une phrase lapidaire du prestataire, la cliente aurait conclu un abonnement. Un tableau excel devant attesté des dates et de la fréquence des commandes du service surtaxé par Mme X a été annexé. Selon l'ombudsman, ce tableau peut très bien avoir été rédigé à la main ultérieurement. De plus, il ne correspond pas du tout à l'attestation des connexions fournies par l'opérateur V. Le prestataire Y ne peut pas non plus expliquer par quelle action et dans quelle mesure la cliente a commandé les services. Selon l'extrait fourni par l'opérateur V, il s'agirait d'un service proposant des Flirt-SMS-Chat en allemand. L'ombudsman s'en étonne étant donné que Mme X ne maîtrise pas vraiment la langue de Goethe. Ce qui rend encore plus le douteux le fait qu'elle ait voulu profiter d'un tel service. De plus, le tableau excel indique que Mme X aurait commandé seulement à quatre reprises ces services. Ceci est intéressant pour deux raisons: Premièrement, personne ne prendrait un abonnement à un Chat pour n'envoyer que 4 SMS et deuxièmement, on ne peut raisonnablement pas estimer que la cliente souhaitait effectivement utiliser un tel service. Le montant de CHF 225.- a été comptabilisé sur deux factures distinctes pour la période de décembre 2009 à mars 2010. L'ombudsman considère, en l'espèce, que les factures n'ont pas été établies de manière transparentes: Mme X, en tant que cliente, doit recevoir des factures claires et sans ambiguïté, afin qu'elle puisse les vérifier et en tirer des conclusions. En outre, les factures

concernant l'abonnement contredisent et ne correspondent pas aux données mises à disposition par le prestataire Y. Pour toutes ces raisons, l'ombudsman propose que Y renonce aux frais s'élevant à CHF 225.–.

Problème: *Offres de services à valeur ajoutée pas transparentes et non souhaitées.*

Conseil: *Contactez immédiatement votre opérateur, lorsque vous recevez des SMS non désirés. Demandez à votre opérateur de bloquer sur le champ l'accès à ces SMS. Contactez l'opérateur, expliquez-lui la situation et demandez un remboursement de ces SMS. Faites attention à ne jamais entrer votre numéro de téléphone mobile sur internet ou pour des jeux de loterie. C'est souvent par ce biais que les entreprises obtiennent les numéros utilisés à des fins abusives.*

Z. Conclusion par téléphone d'un contrat de présélection

Au début du mois de janvier 2010, Monsieur X reçoit un téléphone du fournisseur de services de télécommunication Z. On lui propose de nouvelles offres pour téléphoner. M. X est d'accord que le prestataire Z lui envoie de la documentation. Par manque de temps, M. X ne lit pas en détail les documents reçus. Le 19 janvier 2010, il reçoit une facture de Z pour la période du 5 au 18 janvier 2010. M. X est très surpris, car il est sûr de ne jamais avoir accepté le portage de son

raccordement par l'opérateur Z. De plus, il est convaincu de ne pas avoir signé ou conclu oralement un contrat. M. X était parti du principe que Z lui enverrait les documents et que par la suite, il déciderait d'accepter ou non cette offre. Il exige que le prestataire Z lui fasse parvenir une copie de l'enregistrement de la conversation commerciale, ce que Z refuse. De ce fait, M. X demande que son raccordement soit porté à son prestataire d'origine, qu'il lui soit confirmé qu'aucun contrat n'ait été conclu, que les factures actuelles soient annulées et que son nom soit effacé d'une quelconque banque de données du prestataire Z. Cependant, Z est d'avis que M. X a conclu un contrat oral et qu'il peut le prouver grâce aux bandes d'enregistrement. Il aurait ainsi informé M. X quant au produit et lui aurait annoncé le mode de facturation ainsi que la durée du contrat. En outre, M. X aurait été averti qu'il recevrait une confirmation de la conclusion d'un contrat et qu'il pouvait le contester dans les 10 jours. Ensuite, le contrat commencerait à courir. Selon les dires du prestataire Z, le client aurait compris leurs explications et les aurait acceptées par les mots «oui, j'accepte». Il aurait ainsi conclu un contrat pour une durée de 24 mois. Z est, toutefois, prêt à annuler le contrat contre le paiement d'une taxe de CHF 340.–, ce que le client refuse catégoriquement. Ne trouvant pas de solution à l'amiable avec le prestataire, M. X a demandé à l'ombudscom de clarifier la situation.

L'ombudsman comprend le désarroi et l'incompréhension de M. X qui se voit fac-

turer des frais de résiliation anticipée pour un contrat qu'il dit ne jamais avoir conclu. Tout d'abord, l'ombudsman rappelle aux parties que les contrats conclus oralement et donc par téléphone sont aussi valables. Suite à l'écoute attentive de l'enregistrement de la conversation commerciale, l'ombudsman doute que le client n'ait pas compris qu'un contrat était conclu. M. X aurait dû, entre autre, se demander pourquoi un droit de rétraction lui était octroyé alors qu'aucun contrat n'était conclu. En cas de démarchage par téléphone, les fournisseurs de services de télécommunication ont l'obligation d'enregistrer l'ensemble de la conversation commerciale (démarchage, informations et conseils) ainsi que la conclusion du contrat. Cet enregistrement fait office de preuve en cas de contestation ultérieure de la conclusion d'un contrat et protège les clients des abus. En outre, les prestataires de téléphonie ont l'obligation de mettre cet enregistrement à disposition en cas de litige et de le conserver à cet effet. Malgré les dires de M. X, il n'est pas possible d'établir d'après les do-

cuments mis à disposition qu'il ait réellement fait valoir son droit de recevoir une copie de la bande d'enregistrement et que le prestataire de téléphonie ait refusé. L'ombudsman a plutôt l'image d'un contrat valablement conclu. M. X a bien compris les termes du contrat et les a acceptés.

L'ombudsman propose que M. X paie un montant de CHF 340.– pour solde de tout compte et que le contrat soit annulé.

Problème: *Les contrats conclus oralement sont aussi valables.*

Conseil: *Dans la plupart des cas, il est conseillé de ne pas conclure de contrat par téléphone. Dites au fournisseur que vous souhaitez vous-même vous renseigner au calme sur le produit. Si celui-ci vous convient, vous pourrez toujours vous-même contacter le prestataire pour le commander. Si vous recevez des documents à la suite d'un appel de ce genre, lisez-les attentivement afin de pouvoir contester leur contenu le cas échéant.*

Bilan: Actifs

Bilan au 31 décembre 2010
en comparaison à l'exercice précédent

Actifs	31.12.2010	31.12.2009
Actifs circulants		
<i>Actifs disponibles</i>		
Caisse	Fr. 212.85	Fr. 127.90
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	Fr. 476'044.08	Fr. 281'123.56
BCBE Compte d'épargne 42 4.244.637.80	Fr. 280'802.95	Fr. 279'836.55
BCBE Fallkonto 42 4.254.535.96	Fr. 288'060.59	Fr. 24'990.10
Total des actifs disponibles	Fr. 1'045'120.47	Fr. 586'078.11
<i>Créances provenant de livraisons et prestations</i>		
Débiteurs (Payeurs par cas, Provider)	Fr. 173'991.90	Fr. 237'304.95
<i>Autres créances</i>		
Boni impôt anticipé	Fr. 949.35	Fr. 2'898.85
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	Fr. 25'424.60	Fr. 25'255.85
Total des autres créances	Fr. 26'373.95	Fr. 28'154.70
Compte de régularisation actifs	Fr. 100'175.70	Fr. 57'414.05
Total des actifs circulants	Fr. 1'345'662.02	Fr. 908'951.81
Actifs mobilisés		
Mobilier de bureau	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total actifs mobilisés	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total des actifs	Fr. 1'345'663.02	Fr. 908'952.81

Bilan: Passifs

Bilan au 31 décembre 2010
en comparaison à l'exercice précédent

Passifs	31.12.2010	31.12.2009
Capital étranger		
<i>Créances provenant de livraisons et de prestations</i>		
Créanciers	Fr. 9'801.90	Fr. 4'017.90
Créanciers TVA	Fr. 38'870.15	Fr. 21'298.55
Total des créances provenant de livraisons et de prestations	Fr. 48'672.05	Fr. 25'316.45
<i>Paievements par anticipation</i>		
Paievement par anticipation Swisscom	Fr. 46'535.35	Fr. 56'572.45
Paievement par anticipation Cablecom	Fr. 256'067.80	Fr. 110'501.80
Paievement par anticipation Orange	Fr. 133'768.40	Fr. 92'797.15
Paievement par anticipation Sunrise	Fr. 375'961.15	Fr. 143'600.80
Paievement par anticipation Mobilezone	Fr. 11'394.05	Fr. 5'567.00
Total des paievements par anticipation	Fr. 823'726.75	Fr. 409'039.20
Comptes de régularisation passif	Fr. 74'027.25	Fr. 204'423.50
Total du capital étranger	Fr. 946'426.05	Fr. 638'779.15
Capital de la fondation		
Capital de la fondation	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Bénéfice	Fr. 129'236.97	Fr. 173.66
Total du capital de la fondation	Fr. 399'236.97	Fr. 270'173.66
Total des Passifs	Fr. 1'345'663.02	Fr. 908'952.81

Compte de résultats

pour l'année 2010 en comparaison avec l'année précédente

Produits	2010	1.7.08–31.12.09
Émoluments de conciliation	Fr. 298'563.49	Fr. 322'419.11
Cotisations Provider	Fr. 622'120.00	Fr. 892'320.00
Total des produits	Fr. 920'683.49	Fr. 1'214'739.11
Charges d'exploitation		
Salaires	Fr. -591'341.05	Fr. -687'278.25
Honoraires	Fr. 0.00	Fr. -133'761.65
Honoraires du conseil de fondation	Fr. -38'000.00	Fr. -60'750.00
Cotisations AVS	Fr. -50'938.70	Fr. -64'266.35
Assurances du personnel	Fr. -37'913.40	Fr. -32'778.13
Frais de personnel	Fr. -5'894.70	Fr. -7'246.60
Annonces (recherche de personnel)	Fr. 0.00	Fr. -5'323.05
loyer avec charges incluses	Fr. -57'476.95	Fr. -85'125.20
Intérêts et frais bancaires	Fr. -179.43	Fr. -626.05
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	Fr. -2'350.00	Fr. -5'812.55
Amortissement	Fr. -8'637.20	Fr. -26'831.55
Assurances de choses	Fr. -1'259.90	Fr. -1'789.00
Matériel de bureau	Fr. -3'772.60	Fr. -9'380.30
Téléphone / Fax / Frais de port	Fr. -23'166.30	Fr. -20'212.90
Frais IT	Fr. -18'407.10	Fr. -23'372.60
Conseil et développement informatiques	Fr. 0.00	Fr. -2'680.95
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	Fr. -18'389.25	Fr. -43'272.40
Livres / Journaux	Fr. 0.00	Fr. -3.40
Impressions publicitaires	Fr. -2'879.60	Fr. -9'944.75
Frais de représentation	Fr. -9'307.45	Fr. -8'349.35
Frais de représentation du conseil de fondation	Fr. -1'160.50	Fr. 0.00
Charges / Émoluments / Autorisations	Fr. -9'450.00	Fr. -8'420.00
Autres charges	Fr. 0.00	Fr. -140.60
Total des charges d'exploitation	Fr. -880'524.13	Fr. -1'237'365.63
Résultats d'exploitation av. intérêts + impôts	Fr. 40'159.36	Fr. -22'626.52
Produits des intérêts	Fr. 2'885.95	Fr. 8'295.45
Résultat extraordinaire	Fr. 6'018.00	Fr. 14'504.73
Dilution des provisions «cas pendants fondation»	Fr. 80'000.00	Fr. 0.00
Bénéfice	Fr. 129'063.31	Fr. 173.66

Remarque: Le bénéfice tiré des émoluments de procédure est restitué, conformément au règlement, aux fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée.

Rapport de révision

T B C Revisions GmbH

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint à l'attention de conseil de fondation de la fondation ombudscom, avec siège à Berne

Gümligen, le 4 mai 2010

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de profits et pertes et annexe) de la fondation ombudscom pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2010.

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

Annexe: comptes annuels

Angelo Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
Bruno Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
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, 6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail TaxConsult@gmx.ch

L'équipe ombudscom

Dr. Oliver Sidler, ombudsman

Beatrix Carelli, secrétariat

Christiane Bakajika, juriste

Melanie Flury, juriste

Eleonora Rhyn, juriste

Annarita Rombini, juriste

Lorena Rota, juriste

(jusqu'au 30 avril 2010)

Ruth Stuber-Simon, avocate

Linard Vital, juriste

La fondation ombudscom – Office de conciliation des télécommunications

Les fondateurs

cabecom GmbH

Orange Communications SA

Sunrise Communications AG

Swisscom (Schweiz) AG

SAVASS (Swiss Association

Value Added Service)

**ACSI (Associazione consumatrici e
consumatori della Svizzera italiana)**

**FRC (Fédération romande
des consommateurs)**

kf (Konsumentenforum)

Les membres de la fondation ombudscom

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Président

Christiane Langenberger-Jaeger, Vice-présidente

Monika Dusong (Fédération romande des consommateurs, Présidente)

Franziska Troesch-Schnyder (Konsumentenforum kf)

Frank Zelger (cabecom GmbH)

Joachim Hofsähs (Sunrise Communications AG)

M^e Hans-Ulrich Hunziker (AVASS, Swiss Association Value Added Services)

Dr. Claudia Kaufmann

Prof. Dr. Sita Mazumder

ombudscom

Office de conciliation des télécommunications
Schlichtungsstelle Telekommunikation
Ufficio di conciliazione della telecomunicazione
Bundesgasse 26, 3011 Berne

T 031 310 11 77
F 031 310 11 78
www.ombudscom.ch

Nous sommes atteignables par téléphone du lundi au vendredi, de 10.00 à 14.00.

© ombudscom, 2011
