

ombudscom

**Rapport annuel 2018
de l'Organe de conciliation des télécommunications**

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

Bundesgasse 26
3011 Bern

T 031 310 11 77
F 031 310 11 78

www.ombudscom.ch

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL DE FONDATION	2
RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	3
1. Problématiques relevantes en 2018	3
2. Chiffres et faits	8
2.1 Demandes et cas	8
2.2 Demandes	8
2.3 Cas (procédures de conciliation proprement dites)	10
2.3.1 Procédures de conciliation pendantes (cas)	11
2.3.2 Procédures de conciliation réussies.....	11
2.3.3 Retrait des demandes de conciliation	11
2.4 Valeur litigieuse	12
2.5 Langue des clients.....	13
2.6 Nature des clients	13
3. Procédure et émoluments de procédure	14
4. Procédure au sujet de la loi sur la transparence	14
5. Contact avec les médias	15
6. L'équipe de l'Organe de conciliation	15
L'ORGANE DE CONCILIATION	16
FONDATION OMBUDSCOM.....	16
L'AUTORITÉ DE SURVEILLANCE	17
COMPTES ANNUELS ET RAPPORT DE RÉVISION	18

Avant-propos de la Présidente du Conseil de Fondation

L'offre en ligne ne cesse de croître. Les données doivent être disponibles de plus en plus rapidement, partout, à tout moment et sur tous les supports informatiques envisageables. Un bref coup d'oeil à la montre, qui affiche non seulement l'heure mais transmet également d'autres informations, le smartphone comme fidèle compagnon ou l'ordinateur portable à titre de bureau ou de salle de cinéma: le plus de données possible doit être disponible au plus vite et partout. Jusque dans les endroits reculés, on souhaite pouvoir même tard le soir après une journée passée dans la nature, continuer à surfer, communiquer et échanger, et ce partout, immédiatement et rapidement.

Le changement de mode de vie a conduit à une révision de la loi sur les télécommunications datée de 1997. Il sera intéressant de constater de quelle manière le Parlement évaluera ces nouvelles circonstances. Il s'agit, à terme, d'assurer les services, de promouvoir la concurrence et de prendre au sérieux les intérêts des consommateurs. Cela concerne environ 90% de la population, qui utilise internet et qui paie beaucoup pour cela.

Par ailleurs, une consolidation entre les fournisseurs de services de télécommunication se dessine. Les mois à venir permettront de déterminer si cette tendance conduira à une fusion nationale ou dans un contexte international.

Le contrat de droit administratif avec l'Office fédéral de la communication (OFCOM) a été renouvelé et a confié la tâche de conciliation à la Fondation ombudscom pour les cinq prochaines années, jusqu'en 2023. La mission consiste à la résolution des litiges de droit civil entre les clients et les services de télécommunication ou à valeur ajoutée.

Le nombre de cas et de demandes a diminué par rapport à l'année précédente. Pour la première fois, des frais de traitement et de procédure d'un montant de CHF 20.- à charge des clients ont été introduits.

L'Organe de conciliation a par ailleurs été contacté par de nombreux médias. Une procédure était encore pendante devant le Tribunal administratif fédéral concernant la Loi fédérale sur la transparence. La question soulevée consiste à déterminer si la Fondation ombudscom est soumise à la LTrans et si les noms des fournisseurs de services de télécommunication peuvent être publiés dans les statistiques.

Des changements ont par ailleurs eu lieu au sein du Conseil de Fondation. Après dix ans d'activité et leur engagement dès la création de la Fondation, les deux représentants indépendants, Monsieur Christian Schwarzenegger et Madame Claudia Kaufmann, ont quitté le Conseil de Fondation. Monsieur Christian Schwarzenegger a présidé la Fondation durant dix ans. Grâce à ses compétences reconnues, il a marqué de manière significative la Fondation om-

budscom et a veillé à son bon fonctionnement, aussi bien sur le plan juridique qu'organisationnel. De par sa longue expérience en tant que médiatrice de la ville de Zurich et secrétaire générale du DFI, Madame Claudia Kaufmann a participé activement aux activités de la Fondation ombudscom, tant dans la phase de développement de la Fondation que durant ses dix ans en qualité de membre du Conseil. A la fin de l'année, les deux représentants des fournisseurs de services de télécommunication, Frank Zelger de UPC Suisse Sàrl et Pascal Jaggi de Swisscom SA ont également quitté le Conseil de Fondation. Frank Zelger a siégé au Conseil de Fondation durant neuf années et s'est notamment impliqué dans le domaine des modèles tarifaires. Pascal Jaggi a été membre du Conseil de Fondation durant trois ans et a, entre autres, représenté les intérêts des fournisseurs de services de télécommunication. Le Conseil de Fondation remercie ses anciens membres pour leur engagement significatif.

Après son entrée en fonction et accompagnée de l'Ombudsman, Monsieur Oliver Sidler, la soussignée a rendu une première visite officielle auprès des CEO des fournisseurs de services de télécommunication et du directeur de l'OFCOM.

Rapport de l'Ombudsman

1. Problématiques relevantes en 2018

En 2018, les trois problématiques principales relevées par les clients des fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée étaient le blocage, l'annulation des services et la résiliation des contrats, ainsi que les problèmes généraux relevant de la facturation et les services à valeur ajoutée. Il sied de relever que le nombre de plaintes concernant le blocage, l'annulation de services et les résiliations de contrats a légèrement augmenté et que le nombre de plaintes concernant la facturation a diminué. Le nombre de demandes concernant des services à valeur ajoutée a diminué de moitié par rapport à 2017.

Blocage des services, annulation et résiliation du contrat

Les plaintes dans les domaines du blocage des services, de l'annulation et de la résiliation du contrat concernent principalement des litiges liés à la résiliation et aux conditions de résiliation, telles que le délai de préavis et les frais pour résiliation anticipée. En outre, les problèmes concernant le blocage des services pour non-paiement d'une facture relèvent également de ce motif de réclamation. Avec 974 plaintes, le nombre de litige a augmenté de 149 dossiers par rapport à l'année précédente (2017 : 825). Dans de nombreux cas, le déménagement à l'étranger a entraîné la résiliation anticipée du contrat d'abonnement existant et la facturation de frais de résiliation correspondants. Les fournisseurs n'ont pas considéré le déménagement à l'étranger comme étant un juste motif de résiliation anticipée du contrat et ont imposé des

pénalités prévues contractuellement aux clients ou ont exigé le paiement des frais d'abonnement jusqu'à l'échéance du contrat. Toutefois, l'Ombudsman ne considère pas que la facturation de frais pour résiliation anticipée et/ou des taxes d'abonnement restantes soient justifiées et raisonnables dans tous les cas.

En outre, le changement de technologie (« All-IP ») a également eu pour conséquence que le numéro de téléphone a été transféré vers l'ancien fournisseur. Le fournisseur de présélection téléphonique a donc facturé des pénalités pour changement d'opérateur hors délai.

Les raisons de la résiliation anticipée du contrat étaient multiples : parfois le fournisseur de services de présélection résiliait le contrat en raison du non-paiement des factures, parfois le client résiliait le contrat parce qu'il optait pour une offre moins chère faite par un autre fournisseur.

En raison de la séparation entre l'abonnement et l'achat d'un appareil, un nombre croissant de fournisseurs de services de télécommunication a opté pour des conditions de résiliation plus souples ou a supprimé complètement les contrats de durée minimale. De ce fait, on peut supposer que le nombre de plaintes concernant la résiliation anticipée aura tendance à diminuer à l'avenir.

Facturation

Concernant les litiges portant sur la facturation, le nombre de plaintes est passé de 1258 en 2017 à 971 en 2018. Ce motif de plainte comprend les demandes concernant des factures qui n'étaient pas liées à un changement de fournisseur, à la résiliation du contrat, au blocage des services, aux communications et données internet, aux services à valeur ajoutée ou aux frais d'itinérance (roaming). Ainsi, le motif de réclamation "facturation" regroupe les réclamations portant sur les prestations contenues dans l'abonnement, lesquelles ont été tout de même facturées, telles que les réclamations sur le délai de paiement, les frais pour l'obtention d'une facture papier ou pour le paiement au guichet postal ainsi que d'autres ambiguïtés concernant la facture. Les frais de guichet postal et/ou de facturation papier des prestataires semblent être désormais établis sur le marché. L'Ombudsman n'a reçu que quelques plaintes à cet égard. Il a estimé, dans ses propositions de conciliation, que l'introduction de frais de guichet postal ou de facture papier, si elle n'était pas suffisamment prévisible, constituait une modification unilatérale et non négligeable du contrat, qui devrait permettre au client de résilier son contrat sans frais. Dans ses propositions de conciliation, l'Ombudsman a donc considéré qu'il était justifié de facturer la redevance en question à l'avenir, à moins que le client ne résilie le contrat dans un délai raisonnable.

Services à valeur ajoutée

En comparaison à l'année précédente, les plaintes concernant les services à valeur ajoutée ont diminué de près de 50 %. Déjà en 2017, la baisse était d'environ 40%. En 2016, 2183 plaintes concernant des services à valeur ajoutée ont été transmises à l'Organe de conciliation. Le nombre de plaintes a diminué à 1335 en 2017 et à 698 en 2018, ce qui correspond approximativement au niveau de 2010 et 2011. L'Ombudsman estime que les clients ont été sensibilisés ces dernières années sur les coûts des services à valeur ajoutée par l'Organe de conciliation, l'autorité de régulation (OFCOM) et par les médias. L'Ombudsman relève également d'autres raisons à la diminution des demandes, soit le fait que de nombreux fournisseurs de services à valeur ajoutée se montrent très compréhensifs à l'égard des clients et, surtout, qu'un fournisseur de services de télécommunication s'abstient complètement d'encaisser les montants correspondant aux services à valeur ajoutée dès que les clients contestent des services à valeur ajoutée qui lui sont facturés. Cette renonciation à l'encaissement a toutefois eu pour conséquence que le prestataire de services de télécommunication a bloqué l'accès aux services à valeur ajoutée à ses clients et a refusé le déblocage tant que le montant non encaissé n'était pas payé. A première vue, cette méthode semble très intéressante pour le client. Il convient toutefois de noter que la renonciation à l'encaissement par le fournisseur de services de télécommunication a souvent entraîné une facturation directe par le fournisseur de services à valeur ajoutée. Dans de nombreux cas, les prestataires de services à valeur ajoutée ont chargé une agence de recouvrement d'encaisser les frais liés aux services à valeur ajoutée, sans avoir envoyé au préalable une facture ou un rappel au client.

En règle générale, le montant initial a doublé en raison de frais supplémentaires facturés par l'agence de recouvrement. Les clients ne comprenaient pas les raisons pour lesquelles on leur envoyait une facture ou un commandement de payer de la part de l'agence de recouvrement pour un service contesté alors que le fournisseur de services de télécommunication avait préalablement renoncé à son encaissement. Ils ont alors contacté à nouveau le fournisseur de services de télécommunication, lequel ne pouvait plus ou ne voulait plus les aider. L'Ombudsman peut comprendre l'incompréhension des clients. Il est d'avis qu'en s'abstenant de percevoir des frais de service à valeur ajoutée, le fournisseur de services de télécommunication se soustrait à sa responsabilité envers ses clients. Il serait souhaitable que ce problème puisse être réglé d'une manière plus favorable aux clients ou dans le cadre de relations contractuelles entre les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de services à valeur ajoutée.

Dans le domaine des services à valeur ajoutée, une majorité des plaintes portait sur des services d'abonnement payants non désirés, principalement au moyen de SMS/MMS payants, parfois aussi par d'autres moyens de paiement - et facturés par le fournisseur de services de télécommunication. L'Ombudsman a constaté que les dispositions légales n'avaient pas été

respectées dans de nombreux cas portant sur des abonnements SMS. Par exemple, les services n'ont pas été fournis ou l'ont été de façon médiocre. Il a également été constaté à plusieurs reprises que le prix facturé était disproportionné par rapport au service offert. Par exemple, un client a payé CHF 80.- pour recevoir une "bénédiction divine". Pour cela, il a dû composer un numéro de téléphone payant et a pu écouter une annonce de quelques secondes sur un répondeur téléphonique avec la bénédiction dans un latin approximatif et à peine audible. Certaines plaintes ont également été formulées à l'encontre de fournisseurs proposant des services de rencontres. Les clients ont souvent été longtemps retenus en étant interrogés sur le choix du partenaire sans rencontrer ensuite le contact promis avec une autre personne célibataire.

Roaming

Enfin, il convient de relever que, contrairement à 2017, le nombre de plaintes concernant le roaming a diminué. L'Organe de conciliation a reçu 235 plaintes (2017 : 251) à ce sujet. Les plaintes ne concernaient pas des appels vocaux à l'étranger mais l'utilisation de données internet à l'étranger et/ou la non-activation de options comprenant des données internet. Les connexions au réseau satellite, par exemple lors de l'utilisation de l'internet mobile en haute mer ou depuis un avion, ont été particulièrement problématiques. Dans les cas soumis à l'Organe de conciliation, les clients affirmaient qu'ils avaient coupé les services de données mobiles sur leur téléphone ou avaient souscrit une option d'itinérance. Généralement, les fournisseurs ont accordé un crédit assez généreux à leurs clients et l'Ombudsman a souvent été d'avis qu'il était suffisant, d'autant plus que les SMS d'avertissement contenant les informations tarifaires sur les conditions particulières des réseaux satellitaires, maritimes ou aériens étaient envoyés correctement.

Changement de fournisseur

Le nombre de plaintes concernant un changement de fournisseur a également diminué de façon marquée. Alors que 878 plaintes ont été adressées sur ce thème en 2017, seulement 295 plaintes ont été transmises en 2018. Cette baisse considérable est principalement due aux contrats de présélection. En cas de présélection, les appels sont facturés aux tarifs du fournisseur de présélection, les clients continuant à recevoir une facture du fournisseur d'origine pour le raccordement fixe uniquement. Le système de présélection est basé sur la téléphonie analogique et deviendra obsolète avec le passage à la nouvelle technologie IP.

"Ping-call"

L'Organe de conciliation a également reçu quelques demandes de procédure de conciliation suite à une tentative de fraude appelée "ping-call" : la victime reçoit un appel sur son téléphone qui ne dure que quelques secondes. Le numéro est alors affiché comme un appel manqué sur l'écran du téléphone mobile ou fixe de la victime potentielle. Curieuse de connaître l'identité de la personne qui les a appelés, la victime rappelle. Ces numéros, souvent étrangers, peuvent parfois constituer un service à valeur ajoutée et entraîner une facturation coûteuse pour la victime. Parfois, l'appelant laisse un message sur la boîte vocale de la victime, lui faisant croire qu'il a gagné un concours ou qu'il a reçu un crédit lui permettant d'effectuer gratuitement un appel payant. De l'avis de l'Ombudsman, il est en principe de la responsabilité du client de ne pas effectuer ou recevoir d'appels non désirés à l'étranger. Toutefois, le fournisseur a également la responsabilité de protéger ses clients contre les coûts injustifiés causés par les appels frauduleux. L'Ombudsman considère malvenu d'imposer la responsabilité totale sur le client au moyen de conditions générales de vente imposées à ce dernier. Il existe plusieurs façons de contrer les ping calls, par exemple en mettant en garde les clients que les appels étrangers inconnus ne doivent être ni être décrochés ni rappelés. D'autre part, il y aurait la possibilité de mettre en place un "filtre d'appels" qui reconnaît et bloque les appels automatisés. Certains fournisseurs de services de télécommunication utilisent déjà cette option.

Motifs de plainte 2018

Total	4494
Facturation	971
Qualité du service en général	45
Qualité du service mobile	70
Qualité du service réseau fixe	301
Service-clients	138
Prestations non souhaitées	283
Changement de prestataire en général	18
Présélection	212
Portabilité du numéro	65
Frais de communications et de données en général	26
Roaming	235
Services à valeur ajoutée	1061
Blocage/annulation du service, résiliation du contrat	974
Changement de technologie	29
Divers	66

2. Chiffres et faits

2.1 Demandes et cas

Au cours de l'année sous revue, 4'494 personnes au total ont saisi l'Organe de conciliation (2017 : 5'475). Cela correspond à environ 375 clients par mois. Il en a résulté 1'078 cas (2017 : 1 112) et 3 416 demandes de renseignements (2017 : 4'353). En comparaison avec l'année précédente, cela représente une baisse de 22 % des demandes de renseignements et des cas.

Evolution du nombre de cas et de demandes

	Demandes	Cas	Total
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1112	5475
2018	3416	1078	4494

2.2 Demandes

Une demande est enregistrée statistiquement lorsqu'une personne contacte l'Organe de conciliation par écrit ou par téléphone et que les conditions d'ouverture d'une procédure de conciliation conformément à l'article 8 du règlement de procédure et portant sur les émoluments ne sont pas encore été remplies. Sur un total de 4'494 personnes qui se sont adressées à l'Organe de conciliation au cours de l'année considérée, 3'416 demandes ont été enregistrées. Cela correspond à environ 76 % du nombre total de cas et de demandes de renseignements. Par rapport à l'année précédente, le nombre de demandes de renseignements a diminué d'environ 22 % (2017 : 4'353).

Sur les 3'416 demandes de renseignements reçues durant l'année, 3'303 ont été traitées au 31 décembre 2018, soit près du 97 %. Certaines ont été clôturées en raison du retrait de la demande de conciliation par les clients avant l'ouverture de la procédure, de documents non transmis, d'incompétence ou de l'ouverture de la procédure de conciliation.

Demandes clôturées

sont devenues des cas	564
Clôturées en raison de documents non fournis	872
Retraits des demandes	238
Clôturées pour incompétence	101
Demandes de renseignements/conseils par téléphone	1344
Demandes écrites de renseignements/conseils	184

Au cours de l'exercice sous revue, les demandes de renseignements par téléphone ont représenté 41 % de toutes les demandes clôturées et 39 % de toutes les demandes de renseignements. Ces 1'344 demandes téléphonique, auxquelles il a été possible de répondre par des informations sur la procédure de conciliation, ont été immédiatement clôturées, aucune autre mesure de précaution n'ayant dû être prise.

184 personnes ont contacté l'Organe de conciliation par écrit - par lettre ou via le formulaire de contact sur le site internet. Ces requêtes écrites ont également été clôturées immédiatement après la communication des informations, aucune autre mesure n'ayant dû être prise.

872 demandes ont été clôturées en raison de document non transmis. Cela représente près de 26 % de toutes les demandes de renseignements. Par rapport à l'année précédente, ce chiffre a légèrement augmenté. Les clients trouvent souvent que les obstacles à la conciliation sont trop compliqués. Remplir un formulaire spécialement conçu pour la procédure de conciliation peut causer quelques difficultés à certaines personnes. Par ailleurs, les clients ont souvent supposé à tort que l'Ombudsman représenterait leurs intérêts vis-à-vis des fournisseurs ou qu'il serait en mesure de résoudre le litige immédiatement (par exemple, en téléphonant au fournisseur concerné). Ils ont également été mal informés sur la fonction et les tâches de l'Organe de conciliation par les instances qui leur ont suggéré de s'adresser à ombudscom. Les employés de l'Organe de conciliation ont précisé leur mission aux clients et les ont informés des conditions nécessaires à l'introduction d'une procédure, à savoir que, préalablement à l'ouverture d'une procédure de conciliation, la partie requérante doit remplir le formulaire "demande de conciliation" en indiquant les faits et le but poursuivi. Le client doit démontrer de manière crédible qu'il a tenté en vain de résoudre le problème avec le prestataire au cours des 12 derniers mois. S'il ne ressort pas clairement de la demande que le client a tenté de trouver une solution avec le fournisseur, l'Organe de conciliation recommande qu'une plainte écrite ou téléphonique soit adressée au fournisseur concerné. Cet effort était trop important pour de nombreux clients. Comme cela a déjà été mentionné, ils ont supposé que l'Organe de conciliation pourrait représenter leurs intérêts et qu'ils n'auraient pas à effectuer de démarches supplémentaires. Ils n'ont donc pas engagé de procédure de conciliation et les demandes ont été clôturées pour non transmission des documents nécessaires.

Pour 564 des 1'959 requêtes écrites clôturées, les conditions préalables étaient déjà remplies et les procédures de conciliation ont pu être engagées et facturées.

Les autres demandes ont été clôturées, soit par manque de compétence (101), soit parce que la partie requérante a retiré sa requête car elle a pu parvenir à un accord avec le fournisseur (238). Cet accord a été conclu sur la base de la recommandation de l'Organe de conciliation d'adresser une plainte au prestataire concerné.

Le nombre de demandes en cours au 31 décembre 2018 a diminué de 44 % par rapport à l'année précédente pour s'établir à 113 (2017 : 201).

2.3 Cas (procédures de conciliation proprement dites)

Le contact d'un client avec l'Organe de conciliation est enregistré statistiquement comme étant un cas si les conditions préalables de l'article 8 du règlement de procédure et sur les émoluments sont remplies, si la procédure de conciliation a été engagée et si le fournisseur concerné a été invité à présenter ses observations.

Sur les 4'494 cas et demandes traités, 1'078 étaient des procédures de conciliation (dites cas), soit une part de 24 %. 564 demandes ont donné lieu à des procédures de conciliation. Les 514 procédures de conciliation restantes ont été introduites sur la base de dossiers complets dans lesquels la procédure de conciliation pouvait être engagée sans qu'il soit nécessaire de fournir d'autres éléments. Dans ces cas, les conditions préalables à l'ouverture de la procédure de conciliation étaient déjà remplies lorsque la demande de conciliation a été présentée.

Par rapport à l'année précédente (1'122 cas), une diminution de 44 cas a été constatée en 2018. Cela correspond à une baisse de 4 % et est bien en deçà de la diminution de près de 22 % du nombre de cas et demandes.

Evolution des cas depuis le début de la Fondation

2014	1 178
2015	1 413
2016	1 330
2017	1 122
2018	1 078

A la fin de l'année sous revue, 959 cas avaient été classés et 119 étaient encore pendants.

Cas pendants et cas clôturés

Cas pendants	119
Cas clôturés	959

2.3.1 Procédures de conciliation pendantes (cas)

A la fin 2018, 119 procédures de conciliation sur un total de 1'078 étaient encore ouvertes, soit 11% (2017 : 167/15%). Il s'agit principalement de dossiers pour lesquels les propositions de conciliation ont été rédigées en décembre 2018 et envoyées aux parties pour examen ou de cas dans lesquels les parties ont soumis des contre-propositions et que des négociations ultérieures ont été engagées.

Sur les 119 procédures pendantes au 31 décembre 2018, 41 attendaient une réaction du client et/ou du fournisseur (sur la proposition de conciliation élaborée par l'Organe de conciliation ou sur contre-proposition de l'autre partie dans le cadre de négociations ultérieures). Dans 26 cas, les fournisseurs devaient fournir leur prise de position et dans 52 cas, l'Organe de conciliation devait encore rédiger une proposition de conciliation.

2.3.2 Procédures de conciliation réussies

Dans 510 cas, l'Organe de conciliation a élaboré une proposition de conciliation, ce qui ne représente qu'une légère diminution par rapport à l'année précédente (2017 : 525).

Sur les 510 propositions de conciliation rédigées, 350 ont été acceptées par les deux parties et les procédures de conciliation ont abouti. Cela correspond à un taux de réussite d'environ 69%, légèrement inférieur à celui de l'année précédente (2017 : 71%).

Les 160 propositions de conciliation restantes ont été refusées par l'une ou l'autre des parties ou par les deux, et la procédure de conciliation a dû être clôturée comme étant un échec. Les raisons du refus sont multiples : l'Organe de conciliation ne proposait généralement pas de compromis favorable au client si le prestataire se comportait correctement. De l'avis de l'Ombudsman, un client ne devrait pas être récompensé de saisir l'Organe de conciliation alors qu'il est responsable du litige. Certains fournisseurs n'ont pas souhaité participer à la procédure de conciliation, malgré leur obligation légale, n'ont pas examiné les propositions de convention et ne les ont pas signées, entraînant ainsi l'échec de la procédure de conciliation.

2.3.3 Retrait des demandes de conciliation

Au cours de l'exercice sous revue, le nombre de retraits de demandes de conciliation par les clients a légèrement augmenté, passant de 430 à 449 par rapport à 2017. 47% des dossiers clôturés à la fin 2018 l'ont été par des clients ayant retiré leur demande de conciliation (2017 : 45%).

Proportion de cas clôturés par un retrait

2018	47%
2017	45%
2016	48%
2015	48%
2014	37%

La tendance - déjà observée les années précédentes – des prestataires de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée à prendre directement contact avec leurs clients après l'ouverture de la procédure de conciliation, se situe au même niveau que l'année précédente. Par cette pratique, les fournisseurs s'efforcent de trouver un arrangement en dehors de la procédure de conciliation, ce qui a permis de réduire leurs coûts de procédure. Souvent, les clients retirent leur demande de conciliation dès qu'un accord a pu être trouvé. Si la partie requérante ne procède pas ainsi, l'Organe de conciliation établit une proposition de conciliation avec des considérations restreintes sur la base de la tentative d'accord proposé par le prestataire au client.

Dans les cas évoqués ci-dessus, l'introduction de la procédure de conciliation a incité les prestataires à contacter directement les clients afin de trouver un arrangement avec eux, en dehors de la procédure de conciliation. L'ouverture de la procédure de conciliation a donc favorisé des accords externes à celle-ci.

D'une manière générale, on observe une tendance à la fois chez les prestataires de services de télécommunication et chez les fournisseurs de services à valeur ajoutée à tenter de trouver une solution avec leurs clients eux-mêmes avant même l'ouverture d'une procédure de conciliation. Toutefois, même après l'ouverture de la procédure auprès de l'Organe de conciliation, ils s'efforcent d'éviter la rédaction d'une proposition de conciliation par l'Ombudsman, afin que les frais de procédure ne soient pas à leur charge. Souvent, les prestataires refusent la proposition de conciliation de l'Ombudsman, entraînant ainsi la clôture de la procédure de conciliation et proposent ensuite exactement la même solution au client. Cette évolution ne doit pas être perçue négativement tant que des solutions satisfaisantes peuvent être trouvées entre les clients et les prestataires de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée.

2.4 Valeur litigieuse

La valeur litigieuse est enregistrée statistiquement depuis 2007 et est passée de CHF 276.- en 2017 à CHF 352.- durant le présent exercice annuel.

Evolution de la valeur litigieuse

2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF

Entwicklung Streitwert: (2018: 352.--; 2017: 276.--; 2016: 322.--; 2015: 444.--; 2014: CHF 421.-; 2013: CHF 446.--; 2012: CHF 413.--; 2011: CHF 424.--; 2010: CHF 740.--; 2009: CHF 937.-, 2008: 1'200.--, 2007: CHF 750.--)

Aucune tendance ne peut être identifiée, mais on peut supposer une distribution aléatoire sur les différentes périodes. Par exemple, des frais de roaming ou la contestation de contrat avec une durée minimale de 24 mois et des frais d'abonnement mensuels élevés peuvent présenter une valeur litigieuse conséquente. Toutefois, en raison de la notoriété de l'Organe de conciliation, les clients ayant un faible montant en litige saisissent tout de même l'Organe de conciliation même en cas de litige avec une valeur litigieuse faible.

2.5 Langue des clients

La procédure de conciliation peut être menée dans les trois langues nationale. La langue de procédure est déterminée par le client.

Sur les 4'494 demande et cas, 72 % ont été traités en allemand, 24.7 % en français et 3.3 % en italien.

Langue du plaignant

Allemand	72,0%
Français	24,7%
Italien	3,3%

2.6 Nature des clients

267 demandes et cas provenaient d'entreprises (5.9 %). Le reste constituait des requêtes émanant de clients privés.

Nature du plaignant

Entreprise	5,90%
Particuliers	94,10%

3. Procédure et émoluments de procédure

Durant l'année d'exercice, l'Organe de conciliation a envoyé 1'266 factures comprenant les frais de procédure. 767 factures concernaient des payeurs par anticipation et 499 des payeurs au cas par cas.

Depuis juillet 2018, les frais de traitement de CHF 20.- ne sont plus pris en charge par les prestataires de services de télécommunications et à valeur ajoutée, mais par les clients eux-mêmes. L'émolument de procédure, prévu à l'art. 12C al. 2 OST, est facturé au client à la clôture de la procédure de conciliation.

Au cours de cette année, le Tribunal administratif fédéral a été saisi de quatre recours déposés par un fournisseur de services de télécommunication à l'encontre de décisions de l'Organe de conciliation concernant les honoraires. Une plainte a été radiée à la suite de l'annulation de la décision de facturation par l'Organe de conciliation. Les trois autres plaintes étaient encore pendantes devant le Tribunal administratif fédéral au 31 décembre 2018.

4. Procédure au sujet de la loi sur la transparence

Au 31 décembre 2018, une procédure était pendante devant le Tribunal administratif fédéral concernant l'accès à d'autres données statistiques et informations de l'Organe de conciliation.

Sur la base de la Loi fédérale sur le principe de transparence dans l'administration (LTrans), un journaliste a déposé une demande d'accès aux données statistiques relatives aux activités de médiation de l'Organe de conciliation de 2012 à 2016, notamment les noms des fournisseurs ayant participé à des procédures de conciliation. Dans sa recommandation du 2 février 2018, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence a considéré que la fondation ombudscom était soumise à la Loi fédérale sur le principe de la transparence dans l'administration et devait donc publier les données demandées. La Fondation ombudscom n'a pas partagé l'avis du Préposé fédéral à la protection des données et à l'information et a refusé de communiquer les données au journaliste au motif que la Loi fédérale sur le principe de la transparence dans l'administration ne s'appliquait pas à la Fondation ombudscom et que les dispositions du droit des télécommunications interdisaient la publication des statistiques avec les noms des fournisseurs. Le journaliste s'est ensuite adressé au Tribunal administratif fédéral. L'échange des écritures a été achevé au cours de l'année mais la décision du Tribunal administratif fédéral n'avait pas encore été rendue au 31 décembre 2018.

5. Contact avec les médias

Au cours de l'année sous revue, l'Organe de conciliation a été contacté par plusieurs médias, demandant des informations et des interviews. De nombreux rapports sur les activités de l'Organe de conciliation ont été publiés dans des revues et journaux. Les émissions radiophoniques comprenaient également des interviews ou des citations, ainsi que des informations sur l'existence de l'Organe de conciliation.

6. L'équipe de l'Organe de conciliation

L'équipe de l'Organe de conciliation se composait en 2018 des employés et employées suivants (par ordre alphabétique) :

- Beatrix Carelli, collaboratrice administrative (80%)
- Sabrina Carron-Roth, juriste (40%), jusqu'au 30.07.2018
- Sophie Gerber, avocate (80%, 03.04.2018 - 31.07.2018)
- Rolf Guggenbühl, juriste (50% dès le 01.11.2018)
- Ariane Kammer, juriste (60%, 23.07.2018 - 31.10.2018)
- Michèle Lenz, juriste (50%)
- Stéphanie Perroud, juriste (80%)
- Eleonora Rhy, juriste (50%; adjointe de l'Ombudsman)
- Marina Rickenbacher, juriste (50% jusqu'au 31.07.2018, puis 20% dès le 01.08.2018)
- Oliver Sidler, Docteur en droit, avocat (60% ; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, juriste (50%; adjointe de l'Ombudsman)
- Isabelle Thürlemann, juriste (80%, 08.01.2018 - 31.03.2018)
- Mara Vassella, juriste (50%)

Il est important pour moi de remercier l'équipe de l'Organe de conciliation pour son excellent travail au cours de l'année sous revue. La grande charge de travail n'aurait pas pu être traitée sans la motivation de nos collaboratrices et collaborateurs.

Dr Oliver Sidler,
Ombudsman

L'Organe de conciliation

L'Organe de conciliation mène à bien les activités opérationnelles de la Fondation. Elle sert d'intermédiaire entre les clients et les prestataires de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, dans les litiges de droit civil, qui n'ont pas pu être résolus de manière satisfaisante. L'Organe de conciliation est tenu à une neutralité absolue. Il n'est pas le représentant des intérêts d'une partie qui fait appel à lui, ni celui de la partie adverse. Il n'est soumis ni aux directives des parties, ni à celles des personnes, d'organes ou d'institutions externes. L'Organe de conciliation n'a pas la compétence de donner des instructions (art. 43 OST). Il décide de manière indépendante de sa compétence, de l'ouverture d'une procédure de conciliation (art. 2 al. 2 du règlement de procédure et portant sur les émoluments) et élabore des propositions de conciliation convenables (art. 45 al.4 OST).

Fondation ombudscom

La Fondation a pour objectif d'intérêt public de mettre à disposition des clients et de prestataires de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, un Organe de conciliation indépendant, impartial, neutre et transparent, au sens de la Loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC ; RS 784.10) et de l'Ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST ; 784.101.1). Elle exerce son activité depuis le 1er juillet 2008 sur mandat de l'Office fédérale de la communications (OFCOM).

En 2018, **le Conseil de Fondation** se composait des personnes suivantes :

Membres indépendants :

- Prof. Dr Christian Schwarzenegger, Président (jusqu'au 30 juin 2018)
- Dr Claudia Kaufmann (jusqu'au 30 juin 2018)
- Prof. Dr Anne-Christine Fornage
- Me Corina Casanova, Présidente (dès le 1er juillet 2018)
- Prof. Dr Michele Lanza, Vice-président (dès le 1er juillet 2018)

Représentants des organisations de consommateurs :

- Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)
- Sophie Michaud Gigon (Fédération romande des consommateurs)

Représentants des prestataires de services de télécommunication:

- Frank Zelger (UPC Suisse Sàrl)
- Pascal Jaggi (Swisscom (Suisse) SA)

Représentant des prestataires de services à valeur ajoutée :

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

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

Le Conseil de Fondation s'est réuni à deux reprises en séances ordinaires, le 2 mars et le 13 septembre 2018

L'autorité de surveillance

Conformément à l'art. 12 LTC, l'OFCOM constitue l'autorité délégitrice et de surveillance. L'OFCOM a délégué l'activité de conciliation à la Fondation ombudscom sur la base d'un contrat de droit administratif élaboré conjointement. La durée du contrat de droit administratif conférant à la Fondation ombudscom l'activité de conciliation s'étend de 2013 à 2018 et celui-ci a été prolongé pour 5 ans en 2018.

Comptes annuels et rapport de révision

BILAN AU 31 DECEMBRE EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT

ACTIFS	31.12.2018	31.12.2017
Actifs circulants		
<u>Actifs disponibles</u>		
Caisse	CHF 320.10	CHF 59.30
Postfinance 89-784503-6	" 1'088'028.65	" 405'438.65
Postfinance 15-026040-0	" 5'533.00	" 0.00
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	" 251'547.53	" 473'099.81
Total des actifs circulants	<u>CHF 1'345'429.28</u>	<u>CHF 878'597.76</u>
<u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 313'854.85	CHF 410'718.90
Dueroire	" -141'346.85	" -78'014.15
Total créances provenant de livraisons et prestations	<u>CHF 172'508.00</u>	<u>CHF 332'704.75</u>
<u>Autres créances à court terme</u>		
BEKB Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 25'725.40	CHF 25'716.55
Avoirs Echovox SA	" 4'302.20	" 0.00
total autres créances à court terme	<u>CHF 30'027.60</u>	<u>CHF 25'716.55</u>
<u>Compte de régularisation actifs</u>		
Compte de régularisation actifs	CHF 37'536.95	CHF 133'285.65
Total des actifs circulants	CHF 1'585'501.83	CHF 1'370'304.71
Actifs immobilisés		
<u>Mobilier de bureau</u>		
Mobilier de bureau	CHF 1.00	CHF 1.00
Total des actifs immobilisés	CHF 1.00	CHF 1.00
TOTAL DES ACTIFS	<u>CHF 1'585'502.83</u>	<u>CHF 1'370'305.71</u>
PASSIFS		
<u>Dettes à court terme</u>		
<u>Dettes provenant de livraisons et prestations</u>		
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF 4'153.05	CHF 792.00
<u>Autres dettes à court terme</u>		
Créancier TVA	CHF 41'777.35	CHF 5'921.75
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>		
Compte de régulation du passif	CHF 45'775.71	CHF 45'515.00
Remboursement des excédents d'exploitation cumulés	" 149'067.17	" 85'203.86
Provision des excédents d'exploitation	" 34'400.00	" 0.00
Païement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	" 224'372.85	" 176'623.80
Païement par anticipation UPC Suisse Sàrl	" 218'982.75	" 180'404.15
Païement par anticipation Salt Mobile SA	" 307'521.80	" 383'692.30
Païement par anticipation Sunrise Communications SA	" 245'935.55	" 162'119.05
Païement par anticipation TelCommunication Services AG	" 0.00	" 6'880.15
Païement par anticipation TalkTalk AG	" 43'516.60	" 43'520.65
Païement par anticipation Echovox SA	" 0.00	" 9'633.00
Total du compte de régularisation des passifs et provisions à court terme	<u>CHF 1'269'572.43</u>	<u>CHF 1'093'591.96</u>
Total des capitaux étrangers	CHF 1'315'502.83	CHF 1'100'305.71
<u>Capital de fondation</u>		
Capital de fondation	CHF 270'000.00	CHF 270'000.00
Total du capital de fondation	CHF 270'000.00	CHF 270'000.00
TOTAL DES PASSIFS	<u>CHF 1'585'502.83</u>	<u>CHF 1'370'305.71</u>

COMPTE DE RESULTATS POUR 2018 EN COMPARAISON AVEC 2017

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<u>PRODUIT NET</u>		
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF 408'777.80	CHF 277'821.54
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	" 796'417.75	" 756'636.45
Emoluments de procédure	" 5'778.35	" 0.00
Modification du ducroire	" -63'332.70	" -15'285.75
TOTAL PRODUIT NET	CHF 1'147'641.20	CHF 1'019'172.24
Salaires	CHF -667'592.45	CHF -641'208.05
Honoraires du conseil de Fondation	" -31'750.00	" -28'000.00
Cotisations aux assurances sociales	" -109'413.35	" -98'972.60
Formation	" -475.00	" -285.00
Frais de personnel	" -6'930.25	" -6'272.94
MARGE DE CONTRIBUTION 1	CHF 331'480.15	CHF 244'433.65
<u>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</u>		
Loyer charges incluses	CHF -59'710.60	CHF -59'834.20
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	" -6'130.35	" -4'718.35
Assurances de choses	" -1'486.80	" -1'365.45
Matériel de bureau	" -3'399.85	" -3'681.35
Téléphone/Fax/Frais de port	" -11'501.10	" -11'472.70
Frais IT	" -24'050.90	" -23'120.55
Frais juridiques/Comptabilité/Révision	" -36'746.70	" -29'426.80
Livres/Revue	" -125.55	" -1'345.25
Impressions publicitaires/Matériel publicitaire	" -610.60	" -7'418.25
Frais de représentation	" -10'508.75	" -10'353.25
Frais de représentation du Conseil de Fondation	" -2'242.80	" -817.15
Charges/Emoluments/Autorisations	" -9'800.00	" -9'450.00
TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	CHF -166'314.00	CHF -163'003.30
Amortissements	CHF -7'757.40	CHF -2'313.60
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER	CHF 157'408.75	CHF 79'116.75
Charges financières	CHF -586.63	CHF -393.07
Produits financiers	CHF 12.85	CHF 12.85
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF 29'540.20	CHF 6'821.75
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF -2'908.00	CHF -354.42
Constitution de provisions	CHF -34'400.00	CHF 0.00
Remboursement de l'excédent de recettes	CHF -149'067.17	CHF -85'203.86
RESULTAT D'EXPLOITATION	<u>CHF 0.00</u>	<u>CHF 0.00</u>

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

Gümligen, le 27 mai 2019

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte d'exploitation) de la fondation ombudscom pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2018.

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

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

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

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello
Réviseur responsable

Annexe: comptes annuels