

**Rapport annuel 2019 de l'Organe de conciliation des
télécommunications**

Tables des matières

- Avant-propos de la Présidente du Conseil de Fondation
 - Rapport annuel de l’Ombudsman - Questions clés 2019
 - Facturation
 - Suspension, annulation, résiliation du contrat
 - Services à valeur ajoutée
 - Roaming
 - Changement de prestataire
 - Modifications de contrat avec pouvoir de représentation
 - Rapport de l’Ombudsman- chiffres et faits
 - Demandes et cas
 - Demandes
 - Cas (procédure de conciliation proprement dite)
 - Procédure de conciliation pendantes (cas)
 - Procédure de conciliation réussies
 - Retrait de la demande de conciliation
 - Valeur litigieuse
 - Langue
 - Type de clients
 - Frais de procédure et de traitement
 - Procédures liées à la loi sur la transparence
 - Contacts avec les médias
 - L’équipe de l’Organe de conciliation
- L’Organe de conciliation
- La Fondation ombudscom
- L’autorité de surveillance
- Comptes annuels et rapport de révision

Avant-propos de la Présidente du Conseil de Fondation

L'année 2019 a été marquée par le renouvellement du Conseil de Fondation. Monsieur Jean-Luc Moner-Banet, directeur général de la Loterie Romande, a été nommé nouveau membre indépendant. De 2012 à 2018, il a été président de la World Lottery Association (WLA). Depuis 2008, il est membre du comité exécutif de l'ADFL et de 2009 à 2012, il a été membre du comité exécutif des Loteries européennes (EL).

Après une vacance de plusieurs années, un représentant des services à valeur ajoutée en la personne de Monsieur Markus Schürpf, directeur général de Twister Interactive AG, a également rejoint le Conseil de Fondation. Twister Interactive AG est le principal fournisseur de services d'applications de télévision sur le marché suisse et est responsable des applications interactives de la télévision suisse. Suite à la démission des deux représentants des fournisseurs de services de télécommunication à la fin de l'année précédente, ces deux postes ont également dû être nouvellement pourvus. Swisscom SA est désormais représentée au Conseil de Fondation par Madame Melanie Schefer Baeker et Sunrise Communications SA par Monsieur Marcel Huber.

Le vice-président de la Fondation, Monsieur Michele Lanza, directeur du Software Institut de l'Université de la Suisse italienne, a exercé en tant que vice-recteur de l'Université jusqu'à la fin de l'année 2019. En août, Madame Anne-Christine Fornage a été nommée professeure titulaire au Centre de droit privé de la Faculté de droit, des sciences criminelles et d'administration publique de l'Université de Lausanne. En octobre, Madame Sophie Michaud Gigon a été élue au Conseil national par le peuple vaudois. Au nom du Conseil de Fondation, je tiens à féliciter nos membres pour leur réussite professionnelle et politique.

Le Conseil de Fondation a suivi avec intérêt les débats parlementaires autour de la révision partielle de la loi sur les télécommunications, laquelle constitue la base des nouvelles règles en matière de télécommunication. La protection des consommateurs s'est vue renforcée et la neutralité des réseaux a été inscrite dans la loi. En principe, toutes les données doivent être traitées de la même manière lorsqu'elles sont transmises sur l'internet.

Le Conseil de Fondation s'est également penché sur la question de la fusion entre Sunrise Communications SA et UPC Suisse Sàrl, qui n'a finalement pas eu lieu.

A l'instar de l'année précédente, une diminution des demandes et des cas a été constatée en 2019. Cette baisse s'explique par les frais de traitement de CHF 20.- par cas introduits au milieu de l'année et par la résolution directe des litiges des clients par les fournisseurs de services de télécommunication, en dehors des procédures de conciliation. Suite à la baisse du nombre de cas et de demandes, l'Organe de conciliation a pris des mesures appropriées, en adaptant notamment les effectifs par des fluctuations naturelles. Comme à l'accoutumée, ses services sont fournis dans les trois langues officielles.

Le Tribunal administratif fédéral a par ailleurs décidé en mars 2019 que l'Organe de conciliation est soumis à la loi fédérale sur la transparence (Ltrans). Dès lors, il doit publier ses données statistiques avec les noms des prestataires - après avoir procédé à la pesée des différents intérêts en présence.

Le Conseil de Fondation tient à remercier l'Ombudsman, Monsieur Oliver Sidler, et toute son équipe pour le travail effectué au sein l'Organe de conciliation.

Corina Casanova

Rapport annuel de l'Ombudsman - Questions clés 2019

Les trois sujets les plus préoccupants pour les clients des fournisseurs de services télécommunication et de services à valeur ajoutée en 2019 ont été les suivants : les problèmes généraux de facturation, le blocage et l'annulation des services ainsi que la résiliation de contrats et les services à valeur ajoutée. En comparaison à l'année précédente, le nombre de cas et de demandes a chuté de 47 %. Cette diminution doit toutefois être considérée avec prudence. En effet, il est frappant de constater que le nombre de plaintes dans le domaine des services à valeur ajoutée n'a pas diminué proportionnellement à la baisse des demandes et des cas, mais seulement d'environ 11 %.

Facturation

Dans le domaine de la "facturation", le nombre de plaintes est passé de 971 (2018) à 586 au cours de l'année 2019. Ce motif de plainte comprend les factures qui n'ont pas de rapport avec un changement de fournisseur, la résiliation de la ligne, l'annulation de la ligne, les communications téléphoniques et de données, les services à valeur ajoutée ou les frais d'itinérance. Cela comprend également les plaintes concernant les prestations incluses dans l'abonnement mais quand même facturées, concernant le délai de paiement, les frais pour l'envoi de facture papier ou les frais de guichet postal ainsi que d'autres problèmes concernant la facture. La facturation de frais de guichet postal et/ou de facture papier des prestataires s'est apparemment répandue sur le marché. Toutefois, seules quelques plaintes ont été soumises à l'Ombudsman. Dans les propositions de conciliation relatives à la taxe sur les factures papier ou au guichet postal en général, l'Ombudsman a estimé que l'introduction de cette taxe, si elle n'était pas suffisamment prévisible, constituait une modification contractuelle essentielle et unilatérale. Ainsi l'Ombudsman a proposé la possibilité d'une résiliation anticipée du client, sans frais. Dans ses propositions de conciliation, l'Ombudsman a estimé qu'il était justifié de facturer la redevance en question à l'avenir, sauf si le client n'acceptait pas la modification du contrat et le résiliait. Par contre, l'Ombudsman regrette que le montant des frais de guichet postal soit parfois excessif. Les frais forfaitaires facturés par les prestataires ne tiennent pas compte du montant de chaque facture et ils dépassent très souvent les frais facturés effectivement par la Poste (cas d'exemple: Augmentation tarifaire inacceptable en raison de la nouvelle facture papier et des frais de guichet postal).

Des malentendus et des problèmes de facturation ont également été rapportés suite à des modifications d'abonnements convenues entre le fournisseur et le client. Dans la plupart des cas, il s'agissait de remplacer d'anciens contrats par de nouvelles offres et de nouveaux services (par exemple, augmentation du débit de données internet, offres forfaitaires, etc.). Certains clients du réseau câblé ont constaté que le prix de l'abonnement a été majoré de la redevance pour le raccordement au câble, ce qui ne correspondait pas au prix convenu lors de la conclusion du contrat. Ce nouveau prix a donné lieu à des malentendus, principalement parce que les frais de raccordement au câble étaient soit inclus dans les frais de service de l'appartement loué, soit parce qu'ils n'ont jamais été facturés aux locataires par la gestion immobilière (cas d'exemple : modification de contrat et erreur sur le prix d'abonnement). Si des frais de raccordement au câble sont facturés aux utilisateurs, ils doivent être clairement mentionnés. Si ces frais ne sont pas indiqués dans le contrat lui-même mais dans les conditions générales (CG), ils doivent être déterminés ou au moins déterminables. Dans le cas contraire, l'Ombudsman estime que les frais de raccordement au câble ne devraient pas être facturés de manière rétroactive. Notamment, l'Ombudsman s'est opposé à la facturation rétroactive des frais de raccordement au câble à un client qui n'avait pas reçu de facture pendant cinq ans et qui n'avait jamais été informé de l'exigibilité de ces frais auparavant (cas d'exemple : facturation rétroactive des frais de raccordement au câble).

Suspension, annulation, résiliation du contrat

Les plaintes pour ces motifs concernent principalement les litiges relatifs à une résiliation et à ses modalités, telles que le délai de préavis et les frais de résiliation anticipée. Les litiges concernant le blocage d'une connexion en raison du non-paiement d'une facture sont également compris dans ce motif de réclamation. Avec 504 plaintes, le nombre de plaintes pour l'année en cours a diminué de 470 par rapport à l'année précédente (2018 : 974). Nous pouvons relever comme exemple, le déménagement à l'étranger, lequel a entraîné la résiliation prématurée du contrat d'abonnement existant et des frais de résiliation conséquents. La plupart des fournisseurs n'ont pas considéré le déménagement à l'étranger comme un juste motif de résiliation anticipée du contrat et ont imposé des pénalités correspondantes aux clients ou exigé les frais d'abonnement jusqu'à l'échéance du contrat. L'Ombudsman n'a pas considéré que la facturation des frais de résiliation et/ou des frais d'abonnement restants était justifiée et appropriée dans tous les cas (cas d'exemple: Un départ à l'étranger qui coûte cher

Les médias ont évoqué la pratique d'un fournisseur de télécommunication, lequel n'autorise à présent que les résiliations par oral, ceci après avoir modifié ses conditions générales (CG). Dans quelques cas, l'Ombudsman a dû se pencher sur

l'éventuel caractère inhabituel et insolite de certaines clauses de conditions générales. Toutefois, l'appréciation du caractère inhabituel et insolite étant fondée sur des critères propres à chaque cas, aucune déclaration générale au sujet de la clause de CG en question ne peut être effectuée. Le critère de l'âge de la partie, laquelle accepte les CG, pourrait être particulièrement pertinent pour déterminer si une interdiction de résiliation par lettre recommandée, courrier normal ou e-mail est considérée comme inhabituelle. En effet, alors que les plus jeunes trouveront probablement la résiliation par chat ou par téléphone plutôt aisée, les clients plus âgés pourraient considérer l'interdiction de la résiliation par courrier recommandé comme une restriction inhabituelle de leurs droits. Cependant, une division rigide en catégories d'âge ne rend pas justice à l'évaluation du cas individuel. Il est incontestable qu'aucun individu ne peut être discriminé par la modification des conditions générales. On peut penser aux personnes souffrant d'un handicap tel que des difficultés de langage, une perte d'audition ou la surdité. Si ces personnes n'ont pas accès à Internet, elles ne peuvent pas satisfaire aux exigences du fournisseur de services de télécommunication en matière de résiliation. Dans un tel cas, par exemple, la clause modifiée serait discriminatoire et inhabituelle. En outre, les clients pourraient au mieux être désavantagés par le fait qu'ils pourraient être influencés dans leur liberté de décision en soumettant d'autres offres et en remettant en question la raison de la résiliation en contactant de force le fournisseur. Ce risque ne peut être exclu et tendra à exister surtout pour les clients plus âgés ou les clients vulnérables facilement manipulables. Toutefois, il ne faut pas oublier qu'en contactant le fournisseur, il est possible de trouver les solutions souhaitées par le client. Dans le cadre d'une procédure de conciliation, l'Ombudsman a expressément indiqué au fournisseur que la modification des conditions générales ne doit pas avoir pour but d'essayer d'annuler la résiliation en persuadant les clients de maintenir leur contrat. Il a donc recommandé que le fournisseur donne instruction à ses employés de respecter la liberté de décision des clients en cas de résiliation. Les appels téléphoniques sont enregistrés afin que les actions des employés puissent être surveillées et, si nécessaire, contestées par les clients (cas d'exemple: Kündigung nur noch per Telefon und Chat - geht das?).

Dans l'ensemble, les raisons de la résiliation anticipée du contrat étaient multiples : parfois le fournisseur résiliait le contrat pour non-paiement de factures, parfois le client résiliait parce qu'il constatait l'offre moins chère d'un autre fournisseur. En raison du couplage d'un abonnement à l'achat d'un téléphone, la plupart des prestataires ont tendance à assouplir les conditions de résiliation ou à supprimer la durée minimale contractuelle. On peut supposer que les plaintes pour résiliation anticipée auront tendance à diminuer à l'avenir.

Services à valeur ajoutée

Par rapport à l'année 2018, il n'y a pas eu de diminution significative du nombre de plaintes concernant les services à valeur ajoutée, comme les années précédentes. Alors que la diminution était d'environ 40 % en 2017 (2183 plaintes concernant des services à valeur ajoutée ont été reçues en 2016), le nombre de plaintes est tombé à 1335 en 2017 et à 698 l'avant-dernière année (2018) (soit une diminution d'environ 50 %). Au cours de l'année 2019, 621 plaintes ont été reçues au total, ce qui représente une diminution d'environ 11 % par rapport à 2018.

Comme en 2018, certains fournisseurs de services de télécommunication ont renoncé à l'encaissement des frais de services à valeur ajoutée suite à la plainte de leurs clients. Toutefois, cette renonciation unique à la perception impliquait que tous les services à valeur ajoutée soient bloqués pour les clients et que le déblocage ne soit possible que si le montant annulé était payé. En conséquence, les clients recevaient souvent une facture directement du fournisseur de services à valeur ajoutée ou de l'agence de recouvrement de créances du fournisseur de services à valeur ajoutée. La prétendue renonciation au recouvrement par le fournisseur de services de télécommunication a donc conduit à une réclamation directe et, dans certains cas, à des frais plus élevés de la part du fournisseur de services à valeur ajoutée. L'Ombudsman a attiré l'attention sur cette pratique problématique dans son dernier rapport annuel et a souligné la responsabilité des fournisseurs de services de télécommunication qui assurent la facturation des services à valeur ajoutée. Néanmoins, l'Ombudsman a pu s'assurer que même si le fournisseur de services de télécommunication renonce au recouvrement, des procédures de conciliation peuvent toujours être menées contre le fournisseur de services à valeur ajoutée qui facture directement ou via un tiers. Dans son arrêt du 23 juillet 2019, le Tribunal administratif fédéral a confirmé la pratique de l'Organe de conciliation.

Un grand nombre de plaintes dans le domaine des services à valeur ajoutée concernait des services d'abonnement payants non sollicités, lesquels étaient facturés sur la facture du fournisseur de services de télécommunication - généralement par le biais de SMS/MMS payants, parfois aussi par le biais d'autres fonctions de paiement. En ce qui concerne les services d'abonnement par SMS, l'Ombudsman a constaté que les dispositions légales n'étaient pas respectées dans de nombreux cas. Parfois même, les services n'étaient pas non plus fournis ou de mauvaise qualité. À plusieurs reprises, il a également été constaté que le prix demandé était disproportionné par rapport au service offert. En particulier dans le cas des services à valeur ajoutée destinés aux mineurs, un contrat n'est conclu

qu'avec le consentement des représentants légaux ou dans les limites de l'argent de poche disponible. Par exemple, un client mineur a été facturé CHF 175.40 pour 41 minutes de conversation téléphonique. Même si l'appel a été facturé conformément aux dispositions de l'Ordonnance sur l'indication des prix, le montant demandé dépassait largement l'argent de poche disponible et n'était, selon l'Ombudsman, donc pas dû. Dans ce cas précis, le fournisseur de services à valeur ajoutée a fait miroiter à la personne qui appelle la possibilité de découvrir qui l'aime. L'Ombudsman lui-même a effectué un appel test et a constaté qu'en répondant à une longue liste de questions, les clients étaient simplement repoussés. La question s'est posée de savoir comment le fournisseur de services à valeur ajoutée peut même répondre à la question "qui m'aime ? Pour le fournisseur de services à valeur ajoutée, il ne semble pas que l'objectif principal soit de répondre à la question, mais plutôt de poser lui-même les questions à l'appelant afin qu'il passe des appels aussi longs que possible et moyennant une rémunération. L'Ombudsman trouve cela extrêmement offensant, surtout parce que l'offre semblait être adaptée aux mineurs (cas d'exemple : jeu coûteux avec l'amour).

Roaming

Bien que le thème de l'itinérance soit un sujet de discussion récurrent dans les médias et en politique, le nombre de plaintes adressées à l'Organe de conciliation a diminué. Au cours de l'année considérée, seules 99 demandes et cas ont été déposés (2018 : 235). Ce déclin s'explique probablement par les « offres forfaitaires », lesquelles sont de plus en plus proposées sur le marché. En effet, presque tous les abonnements comprennent un certain nombre de minutes "gratuites" ou un volume de données pour les appels ou la consommation de données à l'étranger, notamment depuis ou à destination de l'Union européenne. En dehors de cela, ce sont généralement les clients disposant d'une carte à prépaiement qui sont confrontés à des tarifs d'itinérance très élevés.

La majorité des plaintes déposées ne concernaient pas des appels vocaux à l'étranger, mais des connexions à l'internet mobile à l'étranger et/ou la non-activation de paquets de données. Les connexions aux satellites ont été particulièrement problématiques, par exemple lors de l'utilisation de services de données en mer ou depuis un avion. Dans les cas soumis à l'organe de conciliation, les clients affirmaient avoir coupé les services de données par téléphone ou avaient convenu d'une option d'itinérance cas d'exemple : Coûts élevés de l'itinérance des données malgré l'activation de l'option internationale). Dans la plupart des cas, les

fournisseurs ont accordé une note de crédit suffisamment généreuse, et l'Ombudsman a souvent estimé que cela était suffisant, d'autant plus lorsque les SMS d'avertissement avec les informations tarifaires sur les conditions spéciales pour les réseaux satellitaires, maritimes ou aériens ont été envoyés correctement aux clients.

Changement de prestataire

Une nouvelle baisse marquée a été enregistrée dans le domaine du "changement de prestataire". Alors que 878 plaintes ont été reçues sur ce sujet en 2017, ce chiffre ne s'élevait qu'au nombre de 295 en 2018 et de 76 en 2019. La baisse est principalement liée aux "contrats de présélection", lesquels ont quasiment disparu. Avec le système de présélection, les appels sont facturés aux tarifs du fournisseur de présélection mais les clients reçoivent toujours une facture du fournisseur d'origine pour la connexion au réseau fixe. La technologie de présélection est basée sur la téléphonie analogique et est devenue obsolète avec le passage à la nouvelle technologie IP.

Pour l'Organe de conciliation, les procédures de conciliation concernant le portage des numéros se sont révélées assez complexes. Souvent, le numéro que le client souhaitait porter n'était plus disponible ou un fournisseur ne libérait pas le numéro pour le portage parce qu'il y avait encore des montants impayés par le client. Cette manière de procéder a été critiquée par l'Ombudsman notamment car elle ne respectait pas les accords interprofessionnels ([cas d'exemple: Verweigerung der Portierung der Rufnummer](#)).

Dans ce qui suit, nous présenterons quelques principes de base relatifs à la portabilité des numéros : les numéros de réseau mobile et fixe peuvent être portés. Pour que le portage soit réussi, les conditions du chapitre 5.1 de l'Ordonnance de la ComCom doivent être remplies : le client doit requérir le transfert du numéro existant auprès du nouveau fournisseur. Le formulaire de portage prévu à cet effet doit être entièrement rempli et signé par le titulaire du contrat. Il faut s'assurer que les données personnelles figurant sur le formulaire de portage correspondent aux données figurant sur le contrat avec l'ancien fournisseur. Il est obligatoire d'indiquer quand le contrat doit être résilié sur le formulaire de portage (à la fin du contrat ou pendant la durée minimale du contrat moyennant le paiement des éventuelles pénalités). Une résiliation séparée de l'ancien contrat n'est donc pas nécessaire. Il est recommandé de copier le formulaire de portage, qui représente également la résiliation de l'ancien contrat, et de le conserver à des fins de preuve.

Si la relation contractuelle a néanmoins été résiliée séparément par le client, ce dernier doit requérir le portage du numéro au moins un jour avant la date de résiliation de l'ancien abonnement. Toutefois, il est conseillé de demander le portage du numéro rapidement afin d'assurer une transition en douceur. Une fois que l'ancien contrat sera résilié, sans demande de portage, le numéro tombera en quarantaine et ne sera plus disponible pour le client. La durée de la quarantaine varie d'un fournisseur à l'autre, avant que les numéros ne soient attribués à de nouveaux clients. Certains fournisseurs attribuent les numéros aux nouveaux clients après seulement 20 jours ouvrables en raison d'une pénurie de numéros. D'autres gardent les numéros en quarantaine pendant 12 mois. Le fournisseur d'origine doit confirmer le portage dans un délai de un (numéro de téléphone portable) à deux (numéro de réseau fixe) jours ouvrables ou le refuser en le motivant. Selon le document de mise en œuvre de l'ONP (p. 24 et suivantes ; disponible sur www.teldas.ch), les motifs de refus consistent principalement en un mauvais remplissage du formulaire de portage.

Le fournisseur d'origine refuse le portage si

- le nom du titulaire du contrat n'est pas le même que celui indiqué sur le formulaire (prénom et nom corrects tels qu'ils figurent sur le contrat du prestataire initial)
- le numéro de téléphone à porter n'est pas correctement mentionné,
- le client n'indique pas si le contrat doit être résilié de manière anticipée ou à son échéance avec le fournisseur initial, ou
- le formulaire de portage n'est pas signé, ou l'est par une personne non autorisée.

Si la demande de portabilité est refusée, le numéro est soumis à un délai d'attente (quarantaine) d'au moins 20 jours, mais pas plus de 40 jours ouvrables. Pour que le numéro soit conservé et porté, le client doit faire tout son possible pour soumettre le formulaire de portage correctement rempli pendant cette période. S'il n'y parvient pas, le numéro sera rendu au fournisseur auquel l'Office fédéral de la communication (OFCOM) l'a attribué.

Modifications de contrat avec pouvoir de représentation

Enfin, il convient de mentionner ici un cas qui traite des possibilités de représentation matrimoniale en cas de modification du contrat.

Monsieur X a conclu un contrat de réseau fixe, de télévision et d'Internet avec le fournisseur Y ainsi que deux abonnements de téléphonie mobile pour lui-même et son épouse. Les abonnements sont tous à son nom. Monsieur X souhaite que les deux conjoints soient considérés comme les titulaires des contrats, de sorte qu'il ne doive plus accorder à son épouse un quelconque pouvoir de représentation pour effectuer les changements, etc. et qu'elle puisse les effectuer de son propre chef. Selon le principe de la liberté contractuelle et la Loi sur la protection des données, le fournisseur n'était pas autorisé à apporter de modification contractuelle souhaitée par l'épouse de Monsieur X

Dans la proposition de conciliation, l'Ombudsman a mentionné qu'il n'existe aucune disposition de la Loi sur la protection des données qui exclurait l'existence de deux titulaires de contrats. Le fournisseur est libre de structurer les contrats et ne peut donc être obligé de proposer des abonnements avec deux titulaires. Toutefois, les époux peuvent s'engager l'un envers l'autre pour les besoins de la famille et n'ont pas besoin de procuration pour cela. Cela comprend les abonnements au réseau fixe, à l'internet et à la télévision, car ils sont partagés entre les conjoints. Les abonnements de téléphonie mobile ne sont pas concernés car ils sont utilisés par chaque conjoint de manière individuelle. L'Ombudsman a donc proposé à Monsieur X de délivrer une procuration générale à son épouse afin que le prestataire l'enregistre dans son système (cas d'exemple : Pouvoir de représentation du conjoint). Cette solution proposée semblait simple, mais ne pouvait être mise en œuvre par le fournisseur de services de télécommunication. Il a affirmé qu'aucune procuration ne pouvait être déposée dans son système. Une procuration peut être déposée auprès des banques et d'autres institutions, mais apparemment pas auprès des fournisseurs de services de télécommunication (peut-être seulement certains).

Nombre de plaintes en 2019	2379
Facturation en général	586
Qualité des services en général.	13
Qualité des services mobiles	52
Qualité des services fixes	138
Service-clients	88
Prestations non sollicitées	132
Changement de prestataire en général	11
Préselection	5
Portage du numéro	60

Communications orales et données internet	13
Roaming	99
Services à valeur ajoutée	621
Blocage/annulation/résiliation de contrat	504
Changement de technologie	10
Divers	46

Rapport de l'Ombudsman- chiffres et faits

Demands et cas

Au cours de l'année considérée, 2'379 personnes au total se sont adressées à l'Organe de conciliation (2018 : 4'494). Cela correspond à environ 198 clients par mois. Cela a donné lieu à 628 cas (2018 : 1 078) et 1751 demandes (2018 : 3 416). Par rapport à l'année précédente, cela représente une diminution de 47 % des demandes et cas.

La forte baisse des plaintes s'explique en partie par le fait que les clients doivent s'acquitter de frais de traitement d'un montant CHF 20.- par cas depuis juillet 2018. Auparavant, ces frais étaient pris en charge par les prestataires. D'autre part, les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée sont devenus beaucoup plus conciliants lorsqu'il s'agit de répondre aux préoccupations des clients. De cette manière, ils souhaitent éviter des procédures de conciliation assez coûteuses devant l'Organe de conciliation.

Evolution des

demands et des cas

	Demands	Cas	Total
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1122	5475
2018	3416	1078	4494
2019	1751	628	2379

Demands

Une demande est enregistrée statistiquement lorsqu'une personne contacte l'Organe de conciliation par écrit ou par téléphone et que les conditions de recevabilité (article 8 du règlement de procédure et portant sur les émoluments) ne sont pas encore remplies. Sur les 2'379 personnes qui ont contacté l'Organe de conciliation au cours de l'année 2019, il y a eu 1'751 demandes. Cela représente une part d'environ 74 % du nombre total de demandes et de cas. Le nombre de demandes de renseignements a diminué d'environ 49 % par rapport à l'année précédente (2018 : 3'416).

Sur les 1'751 demandes, 1'717 (soit 98 %) étaient clôturées au 31 décembre 2019. Les demandes ont été clôturées en raison du retrait de la demande de conciliation par les clients avant l'ouverture de la procédure, de documents non fournis, de l'incompétence de l'Organe de conciliation ou de l'ouverture de la procédure de conciliation.

Demandes clôturées en 2019

clôturées en raison de l'ouverture d'une procédure de conciliation	262
Clôturées pour documents non fournis	479
Retrait de la demande	110
Clôturées pour incompétence	72
Demandes de renseignements par téléphone	728
Demandes de renseignements écrites	66

Au cours de l'année considérée, les demandes de renseignements effectuées uniquement par téléphone ont représenté environ 42 % de l'ensemble des demandes traitées et 41 % de l'ensemble des demandes de renseignements. Ces 728 demandes, durant lesquelles des informations sur la procédure de conciliation ont été fournies, ont été immédiatement classées comme des demandes téléphoniques, car aucune autre démarche n'a dû être effectuée.

66 personnes ont contacté l'Organe de conciliation par le biais de demandes écrites - par lettre ou par le biais formulaire de contact sur le site internet de l'Organe de conciliation. Ces demandes écrites ont également été clôturées immédiatement après la fourniture des informations et des conseils, car aucune autre disposition n'a dû être prise.

479 demandes ont été clôturées pour documents non fournis. Celles-ci représentaient près de 27 % de l'ensemble des demandes. Par rapport à l'année précédente, ce chiffre a légèrement augmenté. Les clients trouvent souvent que les démarches à effectuer pour mener une procédure de conciliation sont trop importantes. Même le fait de remplir un formulaire spécialement conçu pour la procédure de conciliation a été estimé comme étant trop contraignant pour certaines personnes. Souvent, ils ont également supposé à tort que l'Ombudsman représenterait leurs intérêts vis-à-vis des fournisseurs ou qu'il serait en mesure de résoudre immédiatement la question litigieuse (par exemple par un appel téléphonique au fournisseur concerné). Ils ont également été souvent informés à tort de la fonction et de la mission de l'Organe de conciliation par les tiers qui leur

ont recommandé les services de l'Ombudsman. Les employés de l'Organe de conciliation ont alors précisé l'activité aux clients et les ont informés des conditions de recevabilité : avant qu'une procédure de conciliation puisse être introduite, la partie requérante doit remplir le formulaire "Demande de conciliation", en indiquant les faits et le but à atteindre. Elle doit également démontrer qu'elle a tenté de trouver une solution avec le prestataire au cours des douze derniers mois. S'il ne ressortait pas clairement de la demande que le client avait déjà cherché une solution avec le prestataire, l'Organe de conciliation invitait le client à contester par écrit ou par oral auprès du fournisseur concerné. Parfois, une telle procédure était jugée comme étant trop importante en terme de temps investi pour les clients. Comme nous l'avons déjà mentionné, ils supposaient que l'Organe de conciliation pourrait représenter leurs intérêts et qu'ils n'auraient pas à prendre d'autres mesures. Par conséquent, ils n'ont pas déposé de demande de conciliation et les demandes ont été classées en raison de documents non fournis.

262 demandes ont été clôturées car les conditions de recevabilité étaient remplies, de sorte que la procédure de conciliation a pu être introduite et facturée.

Les demandes restantes ont été classées comme clôturées, soit par incompétence (72), soit parce que la partie requérante a retiré sa demande parce qu'elle a pu parvenir à un accord avec le fournisseur (110). Souvent, les parties parviennent à trouver un accord lorsque l'Ombudsman demande au client de contester l'état de fait au prestataire.

Le nombre de demandes ouvertes au 31 décembre 2019 a diminué de 70 % par rapport à l'année précédente (2019 : 34 ; 2018 : 113).

Cas (procédure de conciliation proprement dite)

Le contact d'un client avec l'Organe de conciliation est statistiquement enregistré comme un cas lorsque les conditions de recevabilité visées à l'art. 8 du règlement de procédure et portant sur les émoluments sont remplies. En d'autres termes, une demande devient un cas lorsque la procédure de conciliation est engagée et que le fournisseur concerné est invité à présenter sa prise de position.

Sur les 2'379 demandes et cas traités, 628 procédures de conciliation (dites cas) ont abouti, ce qui représente une part d'environ 26 %. 262 demandes ont conduit à des procédures de conciliation. Les 114 procédures de conciliation restantes ont été introduites sur la base de dossiers complets pour lesquels la procédure de

conciliation a pu être engagée sans qu'il ne soit nécessaire de remplir le formulaire de conciliation. Dans ces cas, les conditions d'ouverture étaient déjà remplies lorsque la demande de conciliation a été présentée.

Par rapport à l'année précédente avec 1'078 cas, une diminution de 450 cas a été enregistrée au cours de l'année sous revue. Cela correspond à une diminution de 42 % et n'est que légèrement inférieur à la diminution de près de 5 % de tous les cas et demandes.

Evolution des cas depuis la création de la fondation

2010	1'165
2011	1'137
2012	1'146
2013	1'171
2014	1'178
2015	1'413
2016	1'330
2017	1'122
2018	1'078
2019	628

À la fin de l'année 2019, 564 cas avaient été clôturés et 64 étaient encore pendants.

Cas clôturés et pendants 2019

Cas pendants	64
Cas clôturés	564

Procédure de conciliation pendants (cas)

À la fin de l'année de référence, 64 des 628 procédures de conciliation étaient encore ouvertes, ce qui correspond à 10 % des cas (2018 : 119 ou 11 %). Les cas encore pendants concernent des procédures pour lesquelles les propositions de conciliation ont été élaborées en décembre 2019 et envoyées aux parties pour

vérification ou des procédures de conciliation pour lesquelles les parties avaient soumis des contre-propositions après l'envoi des propositions de conciliation et dont les négociations étaient encore en cours.

Sur les 64 procédures de conciliation en cours, 25 attendaient une réaction du client et/ou du fournisseur (à la proposition de conciliation ou à une contre-proposition de l'autre partie au cours des négociations de conciliation). Dans 22 cas, les fournisseurs devaient présenter leur prise de position, et dans 17 cas, l'Organe de conciliation devait rédiger une proposition de conciliation.

Procédure de conciliation réussies

Dans 337 cas, l'Organe de conciliation a élaboré une proposition de conciliation. Ce chiffre représente une diminution par rapport à l'année précédente (2018 : 510).

Sur les 337 propositions de conciliation rédigées, 259 ont été acceptées par les deux parties et l'Organe de conciliation a constaté la réussite de la procédure de conciliation. Cela correspond à un taux de réussite d'environ 77 %, soit 8 % de plus que l'année précédente (2018 : 69 %).

78 propositions de conciliation ont été refusées par une ou les deux parties et l'Ombudsman a dû constater l'échec de la procédure de conciliation.

Les raisons du refus sont multiples : l'Organe de conciliation n'a généralement pas proposé de compromis dans les propositions de conciliation si le prestataire s'est comporté correctement. Un client ne doit pas être récompensé pour avoir fait appel à l'Organe de conciliation s'il est fautif.

Le comportement de certains fournisseurs de télécommunication et de services à valeur ajoutée qui, malgré l'obligation légale, n'ont pas participé à la procédure de conciliation ou ont refusé d'examiner ou de signer les propositions de conciliation a entraîné l'échec des procédures de conciliation par les prestataires.

Retrait de la demande de conciliation

Au cours de l'année considérée, le nombre de retraits de demandes de conciliation par les clients a diminué de 449 à 227 par rapport à 2018, ce qui peut s'expliquer par la forte baisse du nombre de cas déposés en 2019. 40 % des affaires clôturées à la fin de l'année sous revue l'ont été par le retrait de la demande de conciliation.

Pourcentage de cas clôturés par un retrait	
2019	40%
2018	47%
2017	45%
2016	48%
2015	48%
2014	37%
2013	29%
2012	31%
2011	34%
2010	19%
2009	1%
2008	9%

La tendance observée les années précédentes, soit la prépondérance des fournisseurs de télécommunication et de services à valeur ajoutée à contacter les clients après l'ouverture d'une procédure de conciliation est demeurée à peu près identique au cours de l'année considérée. Les prestataires ont ainsi cherché à parvenir à un accord en dehors de la procédure de conciliation, ce qui leur a permis de réduire les coûts de procédure. Si un accord pouvait être conclu, les clients retireraient généralement leur demande de conciliation. S'ils ne retireraient pas leur demande, l'Organe de conciliation élaborait une proposition de conciliation, tout en prenant en compte les échanges entre les parties.

Dans ces cas, l'ouverture de la procédure de conciliation a donc souvent incité les prestataires à contacter les clients et à trouver un accord avec eux. En conséquence, l'ouverture de la procédure a favorisé la recherche d'une solution entre les parties.

En général, on peut observer une tendance selon laquelle les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de services à valeur ajoutée essaient de trouver une solution avec les clients eux-mêmes avant d'engager une procédure de conciliation. Toutefois, même après avoir engagé une procédure auprès de l'Organe de conciliation, on tente d'éviter une proposition de conciliation de l'Ombudsman afin de ne pas avoir à supporter les frais de la procédure. Dans certains cas, il s'agit aussi simplement de pouvoir sauver la face en permettant aux prestataires de rejeter la proposition du médiateur, mais de parvenir à une solution

avec les clients après la fin de la procédure qui correspond à la proposition du médiateur à ce moment-là. En principe, cette évolution ne devrait pas être perçue négativement tant que des solutions satisfaisantes aux litiges civils peuvent être trouvées pour les clients ainsi que pour les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de services à valeur ajoutée.

Valeur litigieuse

La valeur litigieuse est statistiquement enregistrée depuis 2007 et est passée de 352.- CHF à 371.- CHF pour l'année sous revue par rapport à 2018.

Évolution de la valeur litigieuse	
2019	371.- CHF
2018	352.- CHF
2017	276.- CHF
2016	322.- CHF
2015	444.- CHF
2014	421.- CHF
2013	446.- CHF
2012	413.- CHF
2011	424.- CHF
2010	740.- CHF
2009	937.- CHF
2008	1'200.- CHF
2007	750.- CHF

Aucune tendance ne peut être identifiée, mais nous pouvons supposer une distribution aléatoire sur les différentes années. Des montants élevés en litige peuvent être observés, par exemple, dans le cas de frais de roaming ou de frais pour résiliation anticipée. Toutefois, au vu de la notoriété de l'Organe de conciliation, les clients se sont tournés vers lui même concernant de petits montants.

Langue

Les procédures sont menées dans les trois langues officielles. La langue de la procédure est choisie par le client.

Sur les 2'379 demandes et cas, 66,7% étaient en allemand, 30,6% en français et 2,8% en italien.

Répartition selon la langue

Allemand	66,7%
Français	30,6
Italien	2,8

Type de clients

127 demandes ou cas ont émané d'entreprises (5,3 %), toutes les autres de particuliers.

Frais de procédure et de traitement

En 2019, l'Organe de conciliation a émis un total de 675 factures comprenant les frais de procédure. 518 factures relatives aux payeurs par anticipation et 157 aux payeurs au cas par cas. 568 factures ont été émises par les fournisseurs de services de télécommunications et 107 par les fournisseurs de services à valeur ajoutée.

Depuis juillet 2018, l'émolument de 20.- CHF n'est plus supporté par les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée impliqués dans les procédures de conciliation, mais doit être acquitté par les clients. La taxe de traitement, stipulée à l'article 12c, paragraphe 2, de la LTC, a été facturée aux clients à la fin de chaque procédure.

Au cours de l'année sous revue, cinq recours ont été déposés devant le Tribunal administratif fédéral. Il ont émané de deux fournisseurs de services à valeur ajoutée contre les décisions de facturation d'un client au sujet des frais de traitement de CHF 20.-. Sur les cinq recours des deux fournisseurs de services à valeur ajoutée, trois ont été retirés. Un recours était toujours pendant au 31 décembre 2019 et un autre a été classé en faveur de l'Organe de conciliation par arrêt du Tribunal administratif fédéral du 23 juillet 2019. Le Tribunal administratif fédéral ne s'est pas saisi de l'affaire concernant l'émolument de CHF 20.- parce que le client n'a pas payé la provision pour les frais de justice.

Procédures liées à la loi sur la transparence

Dans son arrêt du 26 mars 2019, le Tribunal administratif fédéral a jugé que le rejet de la demande d'accès aux données statistiques concernant les activités de conciliation de l'Organe de conciliation en matière de télécommunication était contraire à la loi sur la transparence.

Le principal point litigieux était de déterminer si l'Organe de conciliation des télécommunication est soumis à la loi sur la transparence. Voici un bref résumé de l'arrêt du Tribunal administratif fédéral :

La loi sur la transparence (LTrans) s'applique à l'administration fédérale d'une part, mais aussi aux organisations de droit privé qui n'appartiennent pas à l'administration fédérale, dans la mesure où elles émettent des décisions au sens de l'article 5 de la loi fédérale sur la procédure administrative (PA). L'arrêt précise que l'Organe de conciliation n'est pas une unité administrative fédérale centralisée ni décentralisée, mais une entité extérieure à l'administration.

En outre, le Tribunal administratif fédéral a dû examiner si la demande d'accès du plaignant portait sur des documents officiels qui concernent directement la procédure de décision en vertu de la loi fédérale sur la procédure administrative (PA). Il est incontestable que l'Organe de conciliation a le pouvoir de rendre des décisions en rapport avec les frais de procédure. Le Tribunal déclare que toutes les activités de l'Organe de conciliation sont déterminantes et doivent être prises en compte pour que la répartition des coûts soit ordonnée. Les décisions ne peuvent donc pas être rendues indépendamment de l'ensemble des activités de l'Organe de conciliation.

Au contraire, il existe en principe un lien étroit entre l'imposition de frais de procédure sous la forme d'une décision et les autres activités de l'Organe de conciliation. Le Tribunal administratif fédéral conclut que les documents demandés par la partie demanderesse se rapportent directement à la procédure de délivrance d'une décisions en vertu de la loi fédérale sur la procédure administrative.

Le conseil d'arbitrage est donc soumis au champ d'application de la loi sur la transparence (Ltrans) en raison de la possibilité de rendre des décisions.

Ensuite, le Tribunal administratif fédéral a examiné les exceptions au champ d'application matériel énumérées. En particulier, le Tribunal administratif fédéral a statué que

- l'Organe de conciliation ne devait pas être qualifié de tribunal judiciaire ou arbitral et était en fait soumis au champ d'application de la loi fédérale sur la transparence (Ltrans),
- les données statistiques devaient être qualifiées de documents officiels au sens de l'article 5, paragraphe 1 de la loi fédérale sur la transparence, car les informations qu'elles contiennent ont trait à l'exécution d'une mission publique
- Article 48 al. 4 de la loi sur les télécommunications (LTC) ne constitue pas une disposition particulière au sens de l'article 4 de la loi sur la transparence.

De l'avis de la Cour fédérale administrative, une base juridique formelle et une compétence générale du Conseil fédéral pour édicter des ordonnances en vertu du droit des télécommunications ne suffisent pas pour s'écarter des règles de la loi sur la transparence. L'article 48, paragraphe 4, de l'ODV, en tant que disposition au niveau des ordonnances, ne suffit pas pour établir une disposition spéciale au sens de l'article 4 dLtrans.

Le Tribunal administratif fédéral a ensuite examiné s'il pouvait y avoir une exception au sens de l'article 7 alinéa 1 Ltrans. Elle est parvenue à la conclusion que le risque de dommages-intérêts réclamés par l'Organe de conciliation en ce qui concerne la divulgation de secrets commerciaux semblait purement hypothétique, surtout si l'on considère que ce ne sont pas principalement des entreprises concurrentes mais des clients qui pourraient être intéressés par ces informations. Le Tribunal administratif fédéral s'est également référé à l'enquête menée en 2015 par l'organe de conciliation auprès des fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée, où il a conclu qu'aucune atteinte réelle à la personnalité atteignant une certaine intensité ne pouvait être prouvée. La précédente instance n'avait donc pas sérieusement supposé à l'époque qu'il existait des intérêts de confidentialité de la part des fournisseurs de services de télécommunications et de services à valeur ajoutée concernés par la divulgation des données.

Enfin, il reste à examiner si la divulgation des données est contraire à la protection des données à caractère personnel. Le Tribunal administratif fédéral a déclaré que les données demandées ne pouvaient pas être rendues anonymes sans perdre le contenu informatif nécessaire (cf. art. 9 al. 1 et 2 Ltrans en liaison avec l'art. 19 al. 1bis LPD). Ainsi, les fournisseurs de télécommunications et de services à valeur ajoutée concernés doivent toujours être consultés avant la décision finale d'octroi de l'accès aux données, avec la possibilité de présenter des observations dans un délai de dix jours (cf. art. 11 al. 1 LTF). Ce n'est qu'alors que la pesée des intérêts prévue par la loi entre l'intérêt public dans l'octroi de l'accès et la protection de la vie privée des fournisseurs de services de télécommunication et de services à

valeur ajoutée concernés par la divulgation des données pourra être effectuée correctement. Le droit d'être entendu ne s'applique pas de manière absolue, mais fait l'objet d'une réserve sur la mise en œuvre. Toutefois, la renonciation au droit d'être entendu ne pourrait être envisagée que dans des cas exceptionnels et nécessiterait une justification appropriée. Une telle exception n'existe cependant pas ici, de sorte que les fournisseurs concernées doivent tout d'abord être consultés.

Le Tribunal administratif fédéral a donc annulé la décision contestée de l'Organe de conciliation du 8 février 2018 et renvoyé l'affaire à l'instance inférieure pour une nouvelle décision. Aucun frais n'a été imputé à l'Organe de conciliation en tant qu'instance inférieure dans cette procédure.

Suite à l'arrêt du Tribunal administratif fédéral, l'Organe de conciliation a de nouveau procédé à une audition des prestataires concernés et, après avoir procédé à la pesée des différents intérêts, a décidé de transmettre les données statistiques au journaliste. Deux fournisseurs ont ensuite demandé une procédure de conciliation auprès du préposé fédéral à la protection des données et à la transparence. Dans les deux procédures, un accord a été conclu sur la divulgation des données. Les données statistiques de l'Organe de conciliation, y compris les noms des fournisseurs, ont été publiées par [SRF](#) et mentionnées dans un [reportage radio du 14 novembre 2019](#).

Contacts avec les médias

L'Organe de conciliation a été contacté par divers médias au cours de l'année 2019 pour divers informations des interviews. Plusieurs articles ont été publiés dans des journaux sur les activités de l'Organe de conciliation. Diverses émissions de radio ont également diffusé des interviews et ont souligné l'existence de l'Organe de conciliation.

L'équipe de l'Organe de conciliation

En 2019, l'équipe de l'organe de conciliation se composait des employés suivants (par ordre alphabétique)

- Beatrix Carelli, secrétaire (80%)
- Michèle Lenz, juriste (50%)

- Stéphanie Perroud, juriste (80% ; 20% à partir du 16.9.2019)
- Eleonora Rhyn, juriste (50% ; adjointe de l'Ombudsman))
- Marina Rickenbacher, juriste (20 à 50 %) ;
- Oliver Sidler, docteur en droit, avocat (60% ; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, juriste (50% ; adjointe de l'Ombudsman)
- Mara Vassella, juriste (50%)

Je tiens à remercier l'équipe de l'Organe de conciliation pour son excellent travail au cours de l'année écoulée. Sans ces employés motivés, la mission de l'Organe n'aurait guère pu être accomplie.

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 de ceux 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).

La Fondation ombudscom

La Fondation a pour but non lucratif de mettre à la disposition des clients des fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée un Organe de conciliation indépendant, impartial, transparent et efficient au sens de la loi fédérale sur les télécommunications du 30 avril 1997 (LTC, RS 784.10) et de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (DTS, RS 784.101.1). Il exerce ses activités depuis le 1er juillet 2008 sur la base d'un mandat de l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

Durant l'année 2019, le Conseil de Fondation était composé des membres suivants :

Membres indépendants du Conseil de Fondation:

- Corina Casanova, Présidente
- Prof. Dr Michele Lanza, Vice-président
- Prof. Dr Anne Christine Fornage
- Jean-Luc Moner-Banet

Représentants des organisations de consommateurs

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

Représentants des fournisseurs de services de télécommunication

- Marcel Huber (Sunrise Communications AG)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom AG)

Représentant des fournisseurs de services à valeur ajoutée

- Markus Schürpf (Twister Interactive AG ; à partir du septembre 2019).

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 au cours de l'année de référence, le 21 mars 2019 et le 12 septembre 2019.

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

Rapport de l'organe de révision

avec

Comptes annuels
au 31 décembre 2019

de la

Fondation ombudscom

Berne

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 17 juin 2020

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 2019.

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

BILAN AU 31 DECEMBRE 2019 EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT

<u>ACTIFS</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
<u>Actifs circulants</u>		
<u>Actifs disponibles</u>		
Caisse	CHF 200.30	CHF 320.10
Postfinance 89-784503-6	" 1'216'852.20	" 1'088'028.65
Postfinance 15-026040-0	" 19'081.07	" 5'533.00
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	" 77'878.32	" 251'547.53
Total des actifs circulants	CHF 1'314'011.89	CHF 1'345'429.28
 <u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 178'379.80	CHF 313'854.85
Ducroire	" -149'034.01	" -141'346.85
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF 29'345.79	CHF 172'508.00
 <u>Autres créances à court terme</u>		
BEKB Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 25'734.25	CHF 25'725.40
BEKB Caution du loyer 42 5.879.819.80	" 6'300.55	" 0.00
Avoirs Echovox SA	" 18'342.00	" 4'302.20
Total autres créances à court terme	CHF 50'376.80	CHF 30'027.60
 <u>Stocks et prestations de services non facturées</u>		
Travaux en cours	CHF 44'000.00	CHF 0.00
 <u>Compte de régularisation actifs</u>		
Compte de régularisation actifs	CHF 68'821.10	CHF 37'536.95
Total des actifs circulants	CHF 1'506'555.58	CHF 1'585'501.83
 <u>Actifs immobilisés</u>		
<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	 CHF 1'506'556.58	 CHF 1'585'502.83

Stiftung Ombudscom
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation
 Spitalgasse 14
 3011 Bern

<u>PASSIFS</u>	<u>31.12.2019</u>		<u>31.12.2018</u>	
<u>Dettes à court terme</u>				
<u>Dettes provenant de livraisons et prestations</u>				
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	27'956.85	CHF	4'153.05
<u>Autres dettes à court terme</u>				
Créancier TVA	CHF	27'076.90	CHF	41'777.35
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>				
Compte de régulation du passif	CHF	35'851.00	CHF	45'775.71
Remboursement des excédents d'exploitation cumulés	"	3'682.58	"	149'067.17
Provision des excédents d'exploitation	"	744.05	"	34'400.00
Paiement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	"	230'347.55	"	224'372.85
Paiement par anticipation UPC Suisse Sàrl	"	245'992.75	"	218'982.75
Paiement par anticipation Salt Mobile SA	"	359'269.80	"	307'521.80
Paiement par anticipation Sunrise Communications SA	"	265'548.50	"	245'935.55
Paiement par anticipation TalkTalk SA	"	40'086.60	"	43'516.60
Total du compte de régularisation des passifs et provisions à court terme	CHF	1'181'522.83	CHF	1'269'572.43
Total des capitaux étrangers	CHF	1'236'556.58	CHF	1'315'502.83
<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	CHF	1'506'556.58	CHF	1'585'502.83

COMPTE DE RESULTATS POUR 2019 EN COMPARAISON AVEC 2018

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
PRODUIT NET		
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF 165'468.24	CHF 408'777.80
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	" 602'034.95	" 796'417.75
Emoluments de procédure	" 12'356.42	" 5'778.35
Modification du ducroire	" -7'687.16	" -63'332.70
Changement travaux en cours	" 44'000.00	" 0.00
TOTAL PRODUIT NET	CHF 816'172.45	CHF 1'147'641.20
Salaires	CHF -571'316.40	CHF -667'592.45
Honoraires du conseil de Fondation	" -35'000.00	" -31'750.00
Cotisations aux assurances sociales	" -87'184.75	" -109'413.35
Formation	" -6'310.00	" -475.00
Frais de personnel	" -4'706.95	" -6'930.25
MARGE DE CONTRIBUTION 1	CHF 111'654.35	CHF 331'480.15
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION		
Loyer charges incluses	CHF -59'710.95	CHF -59'710.60
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	" -3'100.55	" -6'130.35
Assurances de choses	" -1'486.80	" -1'486.80
Matériel de bureau	" -1'024.75	" -3'399.85
Téléphone / Fax / Frais de port	" -8'274.15	" -11'501.10
Frais IT	" -15'750.60	" -24'050.90
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	" -25'516.00	" -36'746.70
Livres / Revues	" -2'424.00	" -125.55
Impressions publicitaires / Matériel publicitaire	" -112.00	" -610.60
Frais de représentation	" -10'649.60	" -10'508.75
Frais de représentation du Conseil de Fondation	" -887.50	" -2'242.80
Charges / Emoluments / Autorisations	" -9'650.00	" -9'800.00
TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	CHF -138'586.90	CHF -166'314.00
Amortissements	CHF -2'154.00	CHF -7'757.40
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER	CHF -29'086.55	CHF 157'408.75
Charges financières	CHF -540.40	CHF -586.63
Produits financiers	CHF 1'325.75	CHF 12.85
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF 4'405.00	CHF 29'540.20
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF -9'759.75	CHF -2'908.00
Constitution de provisions	CHF 0.00	CHF -34'400.00
Résolution constitution de provisions	CHF 34'400.00	CHF 0.00
Remboursement de l'excédent de recettes	CHF -744.05	CHF -149'067.17
RESULTAT D'EXPLOITATION	CHF 0.00	CHF 0.00