

**Rapport annuel 2020 de l'Organe de conciliation des
télécommunications**

Tables des matières

- Avant-propos de la Présidente du Conseil de Fondation
- Rapport annuel de l’Ombudsman – Points problématiques en 2020
 - Services à valeur ajoutée
 - Facturation
 - Suspension, annulation, résiliation du contrat
 - Roaming
 - Changement de prestataire
- Rapport annuel de l’Ombudsman – Faits et chiffres
 - Demandes et cas
 - Demande
 - Cas (procédure de conciliation proprement dite)
 - Procédures de conciliation pendantes (cas)
 - Procédure de conciliation réussie
 - Retrait de la demande de conciliation
 - Valeur litigieuse
 - Langue
 - Type de clients
 - Frais de procédure et de traitement
 - 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 2020 a été marquée par la pandémie et par l'élaboration d'une stratégie pour ombudscom. Après plus de dix ans d'existence et à nouveau au complet, le Conseil de Fondation s'est demandé s'il est toujours correctement positionné face à l'évolution du marché des télécommunications et des services à valeur ajoutée en Suisse et s'il traite les questions de manière pertinente. A l'occasion d'un workshop qui s'est tenu en septembre 2020 à Berne, les membres du Conseil de fondation, ainsi que l'Ombudsman, ont participé à une journée de réflexion, dirigé par M. Hans-Rudolf Wenger de CD-Solutions, dans le but d'élaborer une stratégie pour ombudscom, comme le prévoit également le règlement de Fondation. Six orientations stratégiques et dix objectifs ont été définis pour une période allant de 2021 à 2025. Dans les années à venir, ombudscom clarifiera ses attributions, les besoins et les préoccupations des consommateurs, ainsi que les questions relatives au financement, et approfondira son travail dans les domaines de l'information, de la communication et du développement du personnel.

Comme les deux années précédentes, le nombre de cas et de demandes a de nouveau diminué. Ceci est encourageant à mesure où l'on peut supposer que les fournisseurs de services de télécommunication prennent les préoccupations de leurs clients au sérieux et se montrent conciliants pour résoudre les problèmes. Cependant, certains fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée n'ont pas participé à la procédure de conciliation malgré l'obligation légale de le faire. Néanmoins, l'Organe de conciliation accomplit les tâches qui lui sont imposées par les statuts, le règlement de Fondation et le contrat de droit administratif avec motivation et plein engagement. Dans un souci de rentabilité, l'Organe de conciliation a déménagé dans des locaux plus petits et des corrections ont également été apportées dans le domaine du personnel. Le Conseil de Fondation tient à remercier l'Ombudsman et son équipe pour leur travail efficace, et ce, en période de pandémie de Coronavirus, ce qui a demandé un effort supplémentaire à tous les employés.

Suite à la révision de la loi sur les télécommunications adoptée par le Parlement, le Conseil fédéral a modifié diverses ordonnances. Outre les innovations techniques, la protection des consommateurs a été renforcée, par exemple dans le domaine du télémarketing ou de l'itinérance.

Corina Casanova

Rapport annuel de l’Ombudsman – Points problématiques en 2020

Les trois sujets les plus préoccupants pour les clients des fournisseurs de services de télécommunication/à valeur ajoutée en 2020 ont été les suivants : les services surtaxés, les problèmes généraux de facturation, le blocage et l’annulation des services ainsi que la résiliation des contrats. La pandémie de Covid-19 n'a pratiquement pas eu d'impact sur le nombre de cas. Néanmoins, deux constellations de cas se sont distinguées en raison de la pandémie : l'utilisation excessive des services de télécommunication à l'étranger et les longues attentes - payantes - téléphoniques dans l'espoir d'obtenir d'un agent une nouvelle réservation pour un vol annulé. Ces deux constellations de cas seront abordées brièvement dans ce chapitre du rapport annuel. La transition au travail à domicile (télétravail) en mars 2020 s'est déroulée sans heurts. Depuis de nombreuses années, l'Organe de conciliation offre à ses employés la possibilité de travailler à domicile sur une base temporaire. L'infrastructure informatique est orientée vers le travail décentralisé. Les demandes et les cas ont pu être traités en ligne au cours de l'année de référence grâce à l'utilisation de signatures numériques.

Services à valeur ajoutée

Par rapport à l'année précédente, il n’a pas été constaté de diminution significative des plaintes concernant les services à valeur ajoutée comme les années précédentes. Si en 2017, la diminution était d'environ 40% (en 2016, 2183 plaintes concernaient des services à valeur ajoutée), le nombre de plaintes a diminué à 1335 en 2017 et dans l'avant-dernière année (2018) à 698 (diminution d'environ 50%). En 2020, 524 plaintes pour ce motif ont été déposés (2019 : 621). La majorité des procédures de conciliation n’ont pas été clôturées par une proposition de conciliation mais par un retrait de la demande de conciliation par le client. La plupart des fournisseurs de services à valeur ajoutée réagissent très rapidement après l'ouverture d'une procédure de conciliation et cherchent à conclure un accord avec leurs clients en dehors de la procédure. Dans les autres cas, le fournisseur de services à valeur ajoutée a presque toujours proposé le remboursement intégral ou l'annulation des frais contestés, probablement afin d'éviter une procédure de conciliation coûteuse ou de maintenir des frais de procédure peu élevés. Les quelques cas pour lesquels une proposition de conciliation a été élaborée concernaient des services de divertissement pour adultes, lesquels n'étaient pas (ou plus) désirés, d'autres services d'abonnement payants non désirés qui étaient

facturés sur la facture du fournisseur de services de télécommunication - le plus souvent au moyen de SMS/MMS payants, parfois aussi par le biais d'autres moyens de paiement. Dans le cas des services d'abonnement par SMS, l'Ombudsman a constaté que les dispositions légales n'étaient pas respectées dans de nombreux cas. Les services n'étaient pas non plus fournis ou l'étaient mal. A plusieurs reprises, il a également été remarqué que le prix demandé était disproportionné par rapport au service offert. Par exemple, un fournisseur de voyages a facturé CHF 2.- par minute pour les appels à son service clientèle (conformément aux dispositions légales). Pendant la crise du coronavirus, un client qui essayait d'annuler un vol a appelé le service clientèle à 17 reprises. Le fournisseur de voyages lui a facturé CHF 190.67 pour cela. Le client a passé la plupart du temps en attente, sans jamais bénéficier d'un quelconque service de la part du fournisseur. L'Ombudsman a considéré que la demande du client n'a pas été traitée pendant la majeure partie du temps facturé et que l'annulation du vol, dont la date de départ était proche, était obligatoire. Il a suggéré que le fournisseur de voyages ne facture que 10 minutes de conversation téléphonique. Cette proposition a été acceptée par les parties (Cas d'exemple: Corona-Pandemie führt zu teurer Flugannullierung).

Plusieurs clients ont en outre été confrontés à des frais de services à valeur ajoutée non désirés d'un montant de plusieurs centaines de francs dans leur recherche de crédits et les difficultés qui y sont liées. Lorsqu'un client souhaitait résilier son crédit de consommation, l'institut de crédit lui a conseillé d'appeler un numéro payant, avec des informations trompeuses sur les frais associés. Un client, par exemple, voulait conclure un contrat de crédit avec l'organisme de crédit et a ensuite été persuadé de conclure un contrat d'assainissement financier. Comme il ne semblait pas s'agir d'un problème financier important le client a voulu annuler le contrat le lendemain. Afin de conclure et de résilier le contrat, le client a été invité à composer deux numéros de services à valeur ajoutée différents. Coûts : CHF 50.- par appel. Cependant, l'institut financier a informé le client que les CHF 50.- consistaient en un tarif à l'heure et que seuls 80 centimes par minute seraient facturés. Cette information était incorrecte et le client a été facturé CHF 350.- pour les différents appels. L'Ombudsman a estimé les coûts effectifs selon les informations fournies par l'institut de crédits à CHF 7.90 et a proposé (dans la proposition de conciliation) que ce dernier rembourse la différence au client. L'institut de crédits n'a pas réagi à la proposition de conciliation et la procédure s'est malheureusement soldée par un échec (Cas d'exemple: Finanzielle Notlage ausgenutzt).

Facturation

Pour le motif «facturation», le nombre de plaintes est passé de 586 (2019) à 506 en 2020. 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. Si un client conteste en temps utile les frais de services à valeur ajoutée facturés et paie la partie non contestée de sa facture, le prestataire de services de télécommunication peut lui envoyer des rappels pour les montants en souffrance, pour autant que ceux-ci aient été convenus par contrat. Toutefois, l'art. 38 al. 4 OST prévoit que le fournisseur ne peut pas bloquer le raccordement et ne peut pas résilier le contrat. Lors d'une procédure de conciliation, le prestataire n'a pas résilié le contrat. Cependant, le prestataire de service de télécommunication n'a pas été très coopératif et compréhensif envers son client en ce qui concerne les frais de service à valeur ajoutée facturés. Il a affirmé qu'il était simplement chargé d'encaisser les montants pour le compte du prestataire de services à valeur ajoutée. L'Ombudsman ne partage que partiellement cette opinion. Les fournisseurs de services de télécommunication perçoivent une partie (parfois non négligeable) des redevances pour les services à valeur ajoutée dans le cadre de leur recouvrement et en portent également la responsabilité vis-à-vis du client. En particulier, il incombe aux fournisseurs de services de télécommunication d'aider leurs clients en cas de problèmes avec les fournisseurs de services à valeur ajoutée, de leur fournir les informations nécessaires sur les fournisseurs de services à valeur ajoutée et, notamment, de leur indiquer comment et où ils peuvent contester les frais qui en découlent (Cas d'exemple: Auf Falschaukünfte der Mitarbeitenden darf man sich verlassen).

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 415 plaintes, le nombre de plaintes pour l'année en cours a diminué de 89 plaintes par rapport à l'année précédente (2019 : 504). Dans de nombreux cas, le déménagement à l'étranger a entraîné la résiliation prématurée du contrat

d'abonnement existant et la facturation de pénalités pour résiliation hors délai. Les prestataires ne considéraient pas le déménagement à l'étranger comme un juste motif de résiliation anticipée du contrat et imposaient aux clients des pénalités ou exigeaient le paiement des frais d'abonnement dus jusqu'à l'échéance contractuelle. Cependant, l'Ombudsman ne considère pas que la facturation des frais de résiliation et/ou des frais d'abonnement restants soit justifiée et raisonnable dans tous les cas. Les fournisseurs ont également résilié unilatéralement des contrats s'ils estimaient que le client faisait un usage excessif des services contractuels depuis l'étranger. Il est particulièrement fréquent que le client se voie refuser la résiliation du contrat pour cause de déménagement à l'étranger et que le contrat maintenu soit ensuite résilié en raison d'une utilisation excessive des services depuis l'étranger. C'est ce qui est arrivé, par exemple, à un client qui a déménagé à l'étranger en 2018 et qui a voulu résilier son contrat d'abonnement de manière anticipée. Le fournisseur a refusé la résiliation sans frais, car ses services pouvaient également être utilisés à l'étranger. Le client a donc souscrit un nouvel abonnement comprenant les appels et les données à l'international pour une durée contractuelle de 24 mois et l'a utilisé à l'étranger dès lors. En janvier 2020, il a renouvelé cet abonnement pour 24 mois supplémentaires. En septembre 2020, le fournisseur a résilié le contrat en raison de l'utilisation excessive des services à l'étranger, en invoquant les conditions générales (CG) et les directives d'utilisation. À l'insu du client, de nouvelles directives d'utilisation (fair use policy) ont apparemment été introduites en 2020. Celles-ci peuvent être consultées sur le site internet du fournisseur, tout en bas de la page, dans la section "Avis juridiques", en petits caractères. Le contrat ne fait aucune référence à ces directives. Les conditions générales ne les mentionnent pas non plus. L'Ombudsman en a conclu que les directives d'utilisation introduites en 2020 ne faisaient pas partie du contrat et qu'elles constituaient donc une modification unilatérale du contrat. Le prestataire aurait donc dû informer le client de l'introduction des directives d'utilisation et lui donner le droit de résilier le contrat de manière anticipée (Cas d'exemple: Nachschieben von Nutzungsrichtlinien).

Dans un autre cas, le même fournisseur a considéré l'utilisation des services pendant dix mois à l'étranger comme une utilisation excessive, alors que le client s'était engagé pour 24 mois. Dans l'offre du produit présentée sur le site internet, il n'y a pas de mention des directives d'utilisation, mais la promesse d'appels illimités vers la Suisse et dans le pays visité, ainsi que l'internet illimité dans les zones indiquées.

Dans l'ensemble, les motifs de la résiliation anticipée du contrat étaient variés : parfois le prestataire résiliait pour cause de non-paiement des factures, parfois le client résiliait parce qu'il remarquait une offre plus avantageuse chez un autre prestataire. En raison de la séparation stricte entre le contrat de vente d'appareil et le contrat d'abonnement aux services de télécommunication, un nombre croissant de fournisseurs de services de télécommunication offrent des possibilités de résiliation plus souples ou renoncent à imposer des durées contractuelles minimales. On peut supposer que le nombre de plaintes pour résiliation anticipée aura tendance à diminuer à l'avenir, du moins pour les fournisseurs dont les conditions d'utilisation sont transparentes ou qui n'imposent pas une longue durée minimale de contrat.

Roaming

Bien que le thème des frais d'itinérance soit un sujet de discussion récurrent dans les médias et en politique, le nombre de plaintes adressées à l'Organe de conciliation à ce sujet est en baisse. Au cours de l'année de référence, seules 48 demandes et cas ont été traités à ce sujet (2019 : 99). Cette baisse s'explique probablement avant tout par les "offres tout compris" de plus en plus proposées par les fournisseurs de services de télécommunication. Presque chaque abonnement comprend un certain nombre de minutes ou de volumes de données internet "gratuits" pour les appels ou la consommation de données à l'étranger, du moins au sein de l'Union européenne. Dans la plupart des cas, les seuls laissés pour compte sont les clients disposant de cartes à prépaiement, qui sont confrontés à des tarifs d'itinérance très élevés.

La quasi-totalité des plaintes ne concernait pas les appels à l'étranger, mais les connexions de données à l'internet mobile d'un réseau étranger et/ou la non-activation des forfaits de données. Cependant, les unités incluses dans le forfait ont également posé des problèmes. Par exemple, un contrat avec un fournisseur de services de télécommunications mentionnait ceci : "CH : Données Internet illimitées, appels, SMS, MMS. EU & USA : 500 MB & 60 min." Le client a passé deux appels de la Suisse vers l'Allemagne et ceux-ci lui ont été facturés. Le fournisseur a estimé que seuls les appels passés depuis l'étranger (en itinérance) étaient inclus. Selon l'Ombudsman, l'interprétation du contrat par le prestataire est erronée et il estime que les appels de la Suisse vers l'UE devraient également être inclus - le nom de l'abonnement comprend également la mention « Swiss » (Cas d'exemple: Gehört die Schweiz zur EU?).

Changement de prestataire

Une autre baisse marquée a été enregistrée dans le domaine du « changement de fournisseur ». Alors que 878 plaintes ont été déposées sur ce thème en 2017, il n'y en a eu que 295 en 2018, 76 en 2019 et 11 au cours de l'année sous revue. Cette baisse est principalement liée à la disparition des « contrats de présélection ». Avec la présélection, les appels sont facturés aux tarifs du fournisseur de présélection, mais le client reçoit toujours une facture du fournisseur d'origine pour la ligne fixe. La technologie de la présélection est basée sur la téléphonie analogique et est devenue obsolète avec le passage à la nouvelle technologie IP.

Les fournisseurs de services de télécommunications diffèrent dans la manière dont ils identifient les clients lors de la conclusion de nouveaux contrats et lors de l'émission de cartes SIM. Depuis le 1er août 2004, les fournisseurs de services de télécommunication sont tenus d'enregistrer leurs clients. Tous les nouveaux clients doivent être enregistrés, ainsi que les clients existants ayant activé leur carte SIM après le 1er novembre 2002. Les fournisseurs doivent notamment veiller à ce que, lors de la vente de cartes SIM prépayées, le nom, le prénom, l'adresse et la date de naissance soient enregistrés sur la base d'un passeport, d'une carte d'identité ou d'un autre document de voyage valide et acceptable pour le passage de la frontière suisse. En outre, le type d'identification et le numéro d'identification doivent être inscrits. Cette réglementation se trouve à l'art. 20 OSCPT (Ordonnance sur la surveillance du trafic postal et des télécommunications / RS 780.11). L'ordonnance oblige ainsi les fournisseurs de services de télécommunication à procéder à cette inscription et à enregistrer les documents d'identité (carte d'identité, passeport). Dans le cadre d'une procédure de conciliation, le fournisseur de services de télécommunication a exigé la validation de l'identité d'un client via Internet au moyen d'un enregistrement par caméra. L'Ombudsman a pu comprendre les doutes du client concernant le processus de validation. Du point de vue de la protection des données, on ne peut nier qu'un enregistrement du visage et un scan d'une pièce d'identité officielle via le site internet d'un fournisseur peuvent être considérés comme peu sûrs. Le prestataire aurait au moins dû donner au client une autre possibilité pour valider sa pièce d'identité, par exemple en la validant au guichet de la poste. L'identification en ligne obligatoire avec une image faciale semble être disproportionnée, selon l'Ombudsman (Cas d'exemple: Ohne Gesichtsscann keine SIM-Karte!).

Motifs de plaintes 2020	2027
Facturation en général	506
Qualité des services en général	44
Qualité des services mobiles	53
Qualité des services fixes	109
Service-clients	106
Prestations non sollicitées	102
Changement de prestataire	11
Présélection	0
Portage du numéro	60
Communications orales et données internet	11
Roaming	48
Services à valeur ajoutée	524
Blocage/annulation/résiliation du contrat	415
Changement de technologie	2
Divers	35

Rapport annuel de l’Ombudsman – Faits et chiffres

Demands et cas

Au cours de l'année considérée, 2'027 personnes au total ont contacté l'Organe de conciliation (2019 : 2379). Cela représente environ 169 clients par mois qui ont consulté l'Organe de conciliation. Cela s'est traduit par 563 cas (2019 : 628) et 1'464 demandes (2019 : 1'751). Par rapport à l'année précédente, cela correspond à une diminution des demandes et des cas d'environ 15 %.

Une baisse continue des plaintes est enregistrée depuis 2017. Une diminution effective des procédures de conciliation a été constatée, notamment entre 2018 et 2019. Cette évolution s'explique avant tout par le fait que les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de services à valeur ajoutée se sont montrés beaucoup plus conciliants dans le traitement des réclamations de leurs clients. Des forfaits comprenant plusieurs services et des options plus souples pour la résiliation des contrats d'abonnement, ainsi qu'un meilleur service à la clientèle chez les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée ont contribué à réduire le nombre d'appels à l'Organe de conciliation. L'émolument de procédure de 20 francs, décidé par le Conseil de fondation en 2018 et facturé aux clients, a probablement aussi eu une influence sur la baisse du nombre de cas. Jusqu'alors, cet émolument était à la charge des prestataires et est prescrit par la loi (art. 12c al. 2 LTC).

Evolution des demandes et des cas

	Demandes	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
2020	1464	563	2027

Demande

Une demande est statistiquement enregistrée dès qu'une personne s'adresse à l'Organe de conciliation par écrit ou par téléphone et que les conditions d'ouverture d'une procédure de conciliation selon l'art. 8 du règlement de procédure et de frais ne sont pas encore remplies. Sur un total de 2'027 personnes ayant contacté le bureau de conciliation au cours de l'année sous revue, 1'464 demandes ont été comptabilisées. Cela correspond à une part d'environ 72% par rapport au nombre total de demandes et de cas. Le nombre de demandes a diminué d'environ 16% par rapport à l'année précédente (2019 : 1'751).

Sur les 1'464 demandes, 1'425 (soit 97 %) étaient clôturées au 31 décembre 2020. 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 2020

clôturées en raison de l'ouverture d'une procédure de conciliation	250
Clôturées pour documents non fournis	316
Retrait de la demande	82
Clôturées pour incompétence	88
Demandes de renseignements par téléphone	619
Demandes de renseignements écrites	70

Au cours de l'année considérée, les demandes de renseignements effectuées uniquement par téléphone ont représenté environ 43 % de l'ensemble des demandes clôturées et 42 % de toutes les demandes traitées. Ces 619 demandes, durant lesquelles des informations sur la procédure de conciliation ont été fournies, ont été immédiatement classées comme demandes téléphoniques, car aucune autre démarche n'a dû être effectuée.

70 personnes ont contacté l'Organe de conciliation par le biais de demandes écrites – par lettre ou par le biais du formulaire de contact sur le site internet de l'Organe de conciliation. Ces demandes écrites ont également été clôturées après la fourniture des informations et des conseils, car aucune autre disposition n'a dû être prise. 316 demandes ont été clôturées pour documents non fournis. Celles-ci représentaient près de 22 % de l'ensemble des demandes. Par rapport à l'année

précédente, ce chiffre a un peu diminué. 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 demande de conciliation est perçu comme étant trop contraignant par 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 ainsi été informés à tort de la fonction et de la mission de l'Organe de conciliation par les tiers, lesquels 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 souhaité. 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. 250 des demandes sur 1'425 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 soit pour incompetence (88), soit parce que la partie requérante a retiré sa demande car elle a pu parvenir à un accord avec le fournisseur (82). Souvent les parties parviennent à trouver un accord lorsque les conditions de recevabilité ne sont pas remplies et que l'Ombudsman demande au client de contester l'état de fait au prestataire. Le nombre de demandes ouvertes au 31 décembre 2020 a augmenté de 15 % (2020 : 39 ; 2019 : 34)

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 2'027 demandes et cas traités, 563 procédures de conciliation (dites cas) ont abouti, ce qui représente une part d'environ 28 %. 250 demandes ont conduit à des procédures de conciliation. Les 313 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 requérir d'autres éléments. Dans ces cas, les conditions d'introduction étaient déjà remplies lorsque la demande de conciliation a été présentée.

Par rapport à l'année précédente (628 cas), une diminution de 65 cas a été enregistrée au cours de l'année sous revue. Cela correspond à une diminution de 10 % et n'est que légèrement inférieur à la diminution de 2% de toutes les demandes et cas.

Evolution des cas depuis 2010

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
2020	563

A la fin de l'année considérée, 512 cas avaient été clôturés et 51 étaient encore pendants.

Cas clôturés et pendants 2020

Cas pendants	51
Cas clôturés	512

Procédures de conciliation pendantes (cas)

A la fin de l'année de référence, 51 des 563 procédures de conciliation étaient encore ouvertes, ce qui correspond à 9 % des cas (2019 : 64 % respectivement 11 %). Les cas encore pendants concernent des procédures pour lesquelles les propositions de conciliation ont été élaborées en décembre 2020 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 51 procédures de conciliation en cours, 21 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 ultérieures). Dans 14 cas, les fournisseurs devaient présenter leur prise de position et, dans 16 cas, l'Organe de conciliation devait rédiger une proposition de conciliation.

Procédure de conciliation réussie

Dans 311 cas, l'Organe de conciliation a élaboré une proposition de conciliation. Ce chiffre représente une diminution par rapport à l'année précédente (2019 : 337).

Sur les 311 propositions de conciliation rédigées, 226 ont été acceptées par les deux parties et l'Organe de conciliation a constaté la réussite de la procédure. Cela représente un taux de réussite d'environ 73 %, soit 4 % de moins que l'année précédente (2019 : 77 %). 85 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 de refus sont multiples : l'Organe de conciliation n'a généralement pas proposé de compromis 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.

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 227 à 201 par rapport à l'année précédente. Cette différence s'explique par la forte réduction du nombre de cas au cours de l'année sous revue. 39 % des procédures clôturées à la fin de l'année 2020 l'ont été par le biais d'un retrait de la demande de conciliation le client (2019 : 40 %)

Pourcentage des cas clôturés par un retrait	
2020	39%
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 propension des fournisseurs de télécommunication et des 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 retiraient 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 qu'une procédure auprès de l'Organe de conciliation ait été engagée, les prestataires tentent d'éviter une proposition de conciliation de l'Ombudsman afin de pas 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, laquelle 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 CHF 371.- à CHF 379.- pour l'année en revue par rapport à 2019.

Evolution de la valeur litigieuse	
2020	379.- CHF
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 concernant certains types de 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 pour 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 2'027 demandes et cas, 68.9% étaient en allemand, 27.7 % en français et 3.4 % en italien.

Répartition selon la langue	
Allemand	68.9%
Français	27.7%
Italien	3.4%

Type de clients

127 demandes ou cas ont émané d'entreprises (6.1 %), tous les autres de particuliers.

Frais de procédure et de traitement

En 2020, l'Organe de conciliation a émis un total de 528 factures comprenant les frais de procédure. 421 factures relatives aux payeurs par anticipation et 107 aux payeurs au cas par cas. 455 factures ont été émises pour les fournisseurs de services de télécommunication et 73 pour les fournisseurs de services à valeur ajoutée.

Depuis juillet 2018, l'émolument CHF 20.- 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, trois recours ont été déposés par des prestataires de services surtaxés auprès du Tribunal administratif fédéral. Les recours étaient toujours pendants en décembre 2020 et le sont encore. Une vue d'ensemble de toutes les procédures judiciaires terminées devant le Tribunal administratif fédéral est disponible sur le site Internet de l'organe de conciliation : <https://de.ombudscom.ch/entscheide-des-bundesverwaltungsgerichts-zur-taetigkeit-der-schlichtungsstelle/>.

Contacts avec les médias

L'Organe de conciliation a été contacté par divers médias au cours de l'année 2020 pour diverses informations et interviews. Plusieurs articles ont été publiés dans les journaux et les réseaux sociaux concernant 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 2020, 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 (20%)
- Eleonora Rhyn, juriste (50%; adjointe de l'Ombudsman)
- Marina Rickenbacher, juriste (20-50%; jusqu'au 31.1.2020);
- 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 employées motivées, la mission de l'Organe de conciliation 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 aucun pouvoir décisionnel (art. 43 OST).

Elle détermine de manière autonome de sa compétence et de l'ouverture d'une procédure de conciliation (art. 2 al. 2 Règlement de procédure et portant sur les émoluments) et établit une proposition de conciliation appropriée (art. 45 al. 4 LTC).

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 (OST, 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 2020, 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)
- Jean Christophe Schwaab (Fédération romande des consommateurs)

Représentants des fournisseurs de services de télécommunication

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

Représentant des fournisseurs de services à valeur ajoutée

- Markus Schürpf (Twister Interactive AG ; à partir de 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 12 mars 2020 et le 14

septembre 2020. En outre, le Conseil de Fondation a élaboré la future stratégie de la Fondation ombudscom lors de deux work-shops, le 14 septembre 2020 et le 27 novembre 2020.

L'autorité de surveillance

Conformément à l'art. 12 LTC, l'OFCOM constitue l'autorité délégatrice 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 2020

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 25 février 2021

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 2020.

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 2020 EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT

<u>ACTIFS</u>	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
<u>Actifs circulants</u>		
<u>Actifs disponibles</u>		
Caisse	CHF 277.80	CHF 200.30
Postfinance 89-784503-6	" 472'940.65	" 1'216'852.20
Postfinance 15-026040-0	" 30'154.33	" 19'081.07
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	" 423'119.99	" 77'878.32
Total des actifs circulants	<u>CHF 926'492.77</u>	<u>CHF 1'314'011.89</u>
<u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 76'188.70	CHF 178'379.80
Du croire	" -19'304.90	" -149'034.01
Total créances provenant de livraisons et prestations	<u>CHF 56'883.80</u>	<u>CHF 29'345.79</u>
<u>Autres créances à court terme</u>		
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 0.00	CHF 25'734.25
BCBE Caution du loyer 42 5.879.819.80	" 6'303.70	" 6'300.55
Avoirs Echovox SA	" 16'889.95	" 18'342.00
Total autres créances à court terme	<u>CHF 23'193.65</u>	<u>CHF 50'376.80</u>
<u>Stocks et prestations de services non facturées</u>		
Travaux en cours	CHF 173'540.00	CHF 44'000.00
<u>Compte de régularisation actifs</u>		
Compte de régularisation actifs	CHF 55'437.65	CHF 68'821.10
Total des actifs circulants	<u>CHF 1'235'547.87</u>	<u>CHF 1'506'555.58</u>
<u>Actifs immobilisés</u>		
<u>Mobilier de bureau</u>		
Mobilier de bureau	CHF 3'540.00	CHF 1.00
Total des actifs immobilisés	<u>CHF 3'540.00</u>	<u>CHF 1.00</u>
TOTAL DES ACTIFS	<u>CHF 1'239'087.87</u>	<u>CHF 1'506'556.58</u>

<u>PASSIFS</u>	<u>31.12.2020</u>		<u>31.12.2019</u>	
<u>Dettes à court terme</u>				
<u>Dettes provenant de livraisons et prestations</u>				
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	760.15	CHF	9'734.60
<u>Autres dettes à court terme</u>				
Créancier TVA	CHF	8'035.71	CHF	27'076.90
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>				
Compte de régulation du passif	CHF	32'864.00	CHF	35'851.00
Remboursement des excédents d'exploitation cumulés	"	3'682.58	"	3'682.58
Provision des excédents d'exploitation	"	811.73	"	744.05
Accumulation de prépaiements	"	28'927.00	"	18'222.25
Paiement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	"	217'463.55	"	230'347.55
Paiement par anticipation UPC Suisse Sàrl	"	161'780.75	"	245'992.75
Paiement par anticipation Salt Mobile SA	"	291'136.80	"	359'269.80
Paiement par anticipation Sunrise Communications SA	"	185'581.00	"	265'548.50
Paiement par anticipation TalkTalk SA	"	38'044.60	"	40'086.60
Total du compte de régularisation des passifs et provisions à court terme	CHF	960'292.01	CHF	1'199'745.08
Total des capitaux étrangers	CHF	969'087.87	CHF	1'236'556.58
<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	1'239'087.87	CHF	1'506'556.58

COMPTE DE RESULTATS POUR 2020 EN COMPARAISON AVEC 2019

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
<u>PRODUIT NET</u>		
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF 121'189.22	CHF 165'468.24
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	" 464'862.50	" 602'034.95
Emoluments de procédure	" 10'133.65	" 12'356.42
Modification du ducroire	" 12'187.56	" -7'687.16
Changement travaux en cours	" 129'540.00	" 44'000.00
TOTAL PRODUIT NET	CHF 737'912.93	CHF 816'172.45
Salaires	CHF -467'812.10	CHF -571'316.40
Honoraires du conseil de Fondation	" -43'500.00	" -35'000.00
Cotisations aux assurances sociales	" -87'415.75	" -87'184.75
Formation	" -3'270.00	" -6'310.00
Frais de personnel	" -2'863.70	" -4'706.95
MARGE DE CONTRIBUTION 1	CHF 133'051.38	CHF 111'654.35
<u>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</u>		
Loyer charges incluses	CHF -39'679.90	CHF -59'710.95
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	" -3'569.45	" -3'100.55
Le déménagement	" -5'378.00	" 0.00
Assurances de choses	" -1'486.80	" -1'486.80
Matériel de bureau	" -447.70	" -1'024.75
Téléphone / Fax / Frais de port	" -8'204.45	" -8'274.15
Frais IT	" -17'788.50	" -15'750.60
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	" -26'659.75	" -25'516.00
Livres / Revues	" -2'434.20	" -2'424.00
Impressions publicitaires / Matériel publicitaire	" -634.85	" -112.00
Frais de représentation	" -9'674.65	" -10'649.60
Frais de représentation du Conseil de Fondation	" -7'452.00	" -887.50
Charges / Emoluments / Autorisations	" -8'638.00	" -9'650.00
TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	CHF -132'048.25	CHF -138'586.90
Amortissements	CHF -889.55	CHF -2'154.00
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER	CHF 113.58	CHF -29'086.55
Charges financières	CHF -543.05	CHF -540.40
Produits financiers	CHF 542.40	CHF 1'325.75
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF 16'977.95	CHF 4'405.00
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF -17'023.20	CHF -9'759.75
Résolution constitution de provisions	CHF 0.00	CHF 34'400.00
Remboursement de l'excédent de recettes	CHF -67.68	CHF -744.05
 RESULTAT D'EXPLOITATION	 CHF 0.00	 CHF 0.00