

ombudscom

Rapport annuel 2021

Organe de conciliation des télécommunications



Fondation ombudscom
Spitalgasse 14
Case postale
3001 Berne

Fondation ombudscom
Organe de conciliation des télécommunications
Spitalgasse 14
Case postale
3001 Berne

W: <https://fr.ombudscom.ch>
M: mail@ombudscom.ch
T: +41 31 310 11 77 (jours ouvrables de 9h à 13h)
F: +41 31 310 11 78

Directeur: Dr. Oliver Sidler
UID: CHE-114.399.370

Table des matières

1. Avant-propos de la Présidente	4
2. Questions-clés	5
2.1 Services à valeur ajoutée	5
2.2 Blocage, annulation, résiliation de contrat	7
2.3 Facturation	8
2.4 Roaming	8
2.5 Changement de prestataire	9
2.6 Modification unilatérale de contrat	10
3. Chiffres et faits	12
3.1 Demandes et cas	12
3.1.1 Demandes	13
3.1.2 Cas (procédure de conciliation proprement dite)	14
3.1.2.1 Procédures de conciliation pendantes (cas)	15
3.1.2.2 Procédures de conciliation réussies	15
3.1.3 Langues des clients et des clientes	16
3.1.4 Valeur litigieuse	17
3.1.5 Profil des clients et clientes	17
3.2 Frais et émolument de procédure	17
3.3 Contacts avec les médias	18
3.4 L'équipe de l'Organe de conciliation	18
3.5 ANNEXE: Statistiques des demandes et des cas par fournisseur (par ordre alphabétique)	19
4. L'Organe de conciliation	22
5. Fondation ombudscom	23
6. L'autorité de surveillance	24
7. Comptes annuels et rapport de révision	25

1. Avant-propos de la Présidente

Comme l'année précédente, l'an 2021 a été marqué par la pandémie de coronavirus. Le télétravail et les vidéoconférences ont marqué le quotidien du monde professionnel. Pas forcément toujours et partout, mais dans la grande majorité des cas.

Au début de l'année, les nouvelles dispositions de la loi sur les télécommunications et de la loi sur la concurrence déloyale sont entrées en vigueur, ce qui signifie quelques améliorations pour les clients. Ainsi, à partir du milieu de l'année, les paquets de données devront être valables au moins 12 mois - et non plus seulement 30 jours, comme c'était souvent le cas jusqu'à présent. Les informations sur l'itinérance (roaming) doivent être communiquées de manière transparente et compréhensible et les clients doivent pouvoir en outre fixer un plafond d'itinérance. La révision de la loi sur les télécommunications tient ainsi compte de l'évolution de notre société de plus en plus numérique.

Le nombre de demandes et de cas soumis à l'Organe de conciliation a également diminué au cours de l'année sous revue. En plus de la procédure de conciliation classique, la solution négociée a été introduite. Celle-ci permet de clôturer le cas sur la base d'un accord entre les parties et d'une solution négociée correspondante rédigée par l'Organe de conciliation.

Le Conseil de fondation a tenu ses deux séances de manière virtuelle, par vidéoconférence. Cela a été possible grâce aux bases juridiques et aux installations techniques en place. Un principe de rotation a été mis en place et permettra aux représentants des fournisseurs de services de télécommunication et des organisations de protection des consommateurs de siéger à tour de rôle au Conseil de Fondation. Le Conseil de Fondation s'est également penché sur la mise en œuvre d'une stratégie et a défini une feuille de route.

L'OFCOM a déclaré apprécier le travail d'ombudscom et en être très satisfait.

A peine au complet, un nouveau changement est intervenu au sein du Conseil de Fondation. Après l'annonce de la démission de Monsieur Jean-Christophe Schwaab, la Fédération romande des consommateurs, FRC, a nommé Monsieur Jean Busché pour la représenter au sein du Conseil de Fondation ombudscom.

Malgré ou justement en raison de la baisse des demandes, l'Organe de conciliation est mis au défi. Afin de maintenir les coûts aussi bas que possible, tout en fournissant des prestations de qualité, il optimise ses prestations tant sur le plan logistique que sur celui du personnel. Le Conseil de Fondation remercie chaleureusement l'Ombudsman, Monsieur Oliver Sidler, et son équipe pour leur travail efficace tout au long de l'année.

Corina Casanova

2. Questions-clés

Les sujets qui ont le plus préoccupé les clients des fournisseurs de services de télécommunication et à valeur ajoutée en 2021 n'ont pas changé par rapport à l'année précédente. Il s'agit toujours des services à valeur ajoutée, des problèmes généraux de facturation ainsi que du blocage, de l'annulation de services et de la résiliation de contrats.

2.1 Services à valeur ajoutée

En 2020, 524 plaintes concernant des services à valeur ajoutée ont été déposées. En 2021, ce sont 367 plaintes qui sont parvenues à l'Organe de conciliation. Ce recul va de pair avec la baisse générale des plaintes déposées auprès de l'Organe de conciliation.

Dans le domaine des services à valeur ajoutée, la plupart des demandes et des cas concernaient les abonnements aux services à valeur ajoutée (numéros courts sur la facture des fournisseurs de services de télécommunication). Les clientes et clients se sont souvent renseignés pour la première fois par téléphone auprès de l'Organe de conciliation et voulaient savoir pour quelles raisons leur facture avait augmenté.

Dans de nombreux cas, des numéros courts se trouvaient sur la facture. Souvent, après une réclamation préalable auprès du fournisseur de services de télécommunication, les clients étaient directement dirigés vers l'Organe de conciliation, sans que le fournisseur de services de télécommunication n'indique le fournisseur de services à valeur ajoutée concerné, ni n'informe les clients de la suite de la procédure.

En général, les SMS à valeur ajoutée sont activés involontairement et/ou le prestataire de services à valeur ajoutée n'a pas respecté les règles légales d'activation. Dans ces cas, les prestataires de services à valeur ajoutée sont plutôt complaisants et des solutions négociées ou des propositions de conciliation courtes ont été élaborées. Pour les services relevant d'appels vers des numéros de type 090x, la réalité est différente. Dans pareilles situations, les fournisseurs de services à valeur ajoutée se sont rarement montrés conciliants. Les clients ont contesté la facturation, notamment parce que souvent ils n'étaient pas conscients du caractère onéreux de la prestation, parce que le fournisseur de services à valeur ajoutée a assuré au client que l'appel était gratuit, malgré l'annonce du prix ou parce que aucun service n'a pas été fourni. Par exemple, une cliente à la recherche d'un partenaire a appelé à plusieurs reprises un numéro 090x payant. Après une longue période de conversation sans rencontrer de partenaire, elle s'est vue confrontée à des frais exorbitants de près de CHF 2'000.- sur la facture téléphonique de son opérateur. Pour vérifier le service surtaxé fourni ainsi que le coût de l'appel vers en question, l'Ombudsman a effectué un appel test et est arrivé à la conclusion que les dispositions légales relatives à l'annonce des prix et les plafonds tarifaires prévus par la loi étaient respectés. Avant que la mise en relation puisse être effectuée, il a dû répondre à de nombreuses questions. Cela a pris

té des partenaires potentielles, lesquelles ont été mises en ligne en direct. Ensuite, l'Ombudsman a été prié de rappeler le numéro 090x. En raison de la durée extrêmement longue de l'appel et du fait qu'une recherche de partenaire aurait pu être effectuée de manière plus efficace, l'Ombudsman a considéré qu'une réduction de moitié des frais de services à valeur ajoutée était appropriée (Cas d'exemple).

Au début de l'année sous revue, nous avons reçu quelques demandes téléphoniques concernant un numéro court, qui figure sur le site Internet „cybercrimepolice.ch“. Ce site internet met en garde les consommateurs contre une escroquerie : les escrocs envoient un SMS dans lequel ils font croire que le destinataire a reçu plusieurs messages en attente en raison de l'impossibilité de l'atteindre. En réalité, le destinataire tombe dans un piège. Si le destinataire envoie le mot-clé "OUI" au numéro court indiqué dans le SMS pour recevoir les messages en attente, un abonnement à un service à valeur ajoutée est vraisemblablement conclu (Cas d'exemple).

Outre les numéros courts, des coûts ont été contestés par les clients et clientes pour des appels vers des numéros 090x payants. Par exemple, un présentateur de télévision a annoncé "Tu peux participer gratuitement, avec ton portable sur Internet" dans son émission pour obtenir un gain. Cette annonce a semé la confusion parmi les téléspectateurs. Le numéro d'appel était affiché, avec l'indication que les appels seraient facturés CHF 1,20 la minute, ainsi qu'un lien pour une participation gratuite via un site internet. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a fait remarquer que l'émission attirait l'attention sur les coûts de manière transparente en affichant les tarifs. Toutefois, l'indication de la gratuité par le présentateur aurait pu être plus claire et transparente, notamment pour les personnes non familiarisées avec la technologie. Il a donc été proposé que la cliente ne prenne pas en charge un quart des frais facturés (Cas d'exemple).

L'Organe de conciliation des télécommunications a enregistré d'autres plaintes concernant les services à valeur ajoutée, par exemple concernant le blocage du raccordement par le prestataire de services de télécommunication suite au non-paiement des factures. Il a été constaté que, de plus en plus souvent, le fournisseur de services de télécommunication procédait au blocage du numéro de téléphone du client, malgré la teneur de l'art. 38, al. 4 OST et la contestation des frais facturés par ses clients. C'est très dommageable, car, aujourd'hui, la plupart des personnes dépendent de leur téléphone portable. En outre, les fournisseurs de services de télécommunication ont facturé des frais de blocage et de déblocage du raccordement. Après l'ouverture de la procédure de conciliation, la majorité des numéros bloqués ont pu être immédiatement remis en service. Dans pareils cas, l'Ombudsman a considéré que l'annulation des frais de blocage et d'activation ainsi qu'un crédit pour les dommages subis étaient justifiés (Cas d'exemple).

2.2 Blocage, annulation, résiliation de contrat

Les 349 plaintes (415 en 2020) concernant le thème "blocage, annulation, résiliation de contrat" portent principalement sur des litiges en rapport avec une résiliation et ses modalités, comme par exemple le délai de résiliation et les pénalités de résiliation anticipée. Le blocage du raccordement ou du service pour non-paiement d'une facture est également compris dans ce motif de plaintes. Dans un cas, le client n'avait pas accepté lui-même de conclure un contrat. C'est son épouse qui a appelé le fournisseur et a procédé à une modification de l'abonnement de téléphonie mobile pour le compte de son mari. Le client n'a pas accepté la modification contractuelle effectuée sans son accord. L'Ombudsman est arrivé à la conclusion que les époux peuvent se représenter mutuellement dans le cadre de l'article 166 du code civil (CC; RS 210). Mais ce pouvoir de représentation se limite aux besoins de l'entretien de la famille, dont relève par exemple un contrat de téléphonie fixe, d'Internet et de télévision, mais pas le contrat de téléphonie mobile de l'un des époux. L'épouse du client n'était donc pas autorisée à modifier le contrat de téléphonie mobile. Il a été proposé de résilier le nouveau contrat sans frais et avec effet rétroactif à la date de modification opérée par l'épouse (Cas d'exemple).

Dans d'autres cas, les clients ont contesté la validité d'un contrat conclu sur un malentendu ou en raison d'informations erronées ou non fournies lors de la conclusion du contrat. Les clients n'auraient pas accepté les contrats s'ils avaient été correctement informés. Ainsi, une cliente qui souhaitait obtenir un service avec une connexion 5G s'est vue vendre, lors de la conclusion du contrat, un téléphone portable avec une fonction 5G, mais un abonnement qui ne comprenait pas de connexion 5G. La cliente a pu résilier ce contrat de manière anticipée sans frais de résiliation et changer de fournisseur (Cas d'exemple). Dans des cas similaires, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion que le client ou la cliente était sans doute dans l'erreur (erreur essentielle) lors de la conclusion du contrat, ce qui a conduit à son annulation. Dans un autre exemple, un client qui n'avait pas besoin d'un contrat de télévision, de téléphonie fixe et d'Internet s'est vu vendre un abonnement coûteux comprenant ces trois services avec une durée minimale de contrat de 24 mois (Cas d'exemple). Un autre client n'a pas été informé lors de la modification de son contrat qu'il recevrait un nouveau modem, lequel n'était plus compatible avec son installation domestique coûteuse et complexe (Cas d'exemple). Dans ces deux cas, l'Ombudsman a considéré qu'il s'agissait de contrat conclu sous erreur essentielle et que la résiliation sans frais et rétroactive à la conclusion du contrat était justifiée.

Dans d'autres cas, les clients et les clientes ont contesté les blocages et/ou la résiliation suite à des retards de paiement. Certains clients ne payaient plus les factures ou considéraient à tort que les factures étaient payées à double et suspendaient les paiements, ce qui a entraîné l'envoi de rappels ainsi que des blocages et des résiliations anticipées pour cause de retard de paiement. Toutefois, d'autres clientes et clients ont cessé leurs paiements de manière justifiée. C'est notamment le cas d'une cliente qui a dû quitter son appartement et s'installer dans un établissement médico-social.

Elle s'était vue promettre la résiliation de son contrat à son entrée dans l'établissement médico-social. Le fournisseur a néanmoins continué à émettre des factures pendant plusieurs mois, que la cliente a régulièrement contestées (Cas d'exemple).

Enfin, il convient de mentionner la réception de nombreuses plaintes concernant les perturbations et les interruptions, pour lesquelles les clients ont requis une résiliation anticipée de leur contrat sans frais. Les litiges concernant l'absence de portage de numéro ou de portage tardif sont également compris dans les statistiques de ce motif de plaintes (Cas d'exemple).

2.3 Facturation

Dans la rubrique "facturation", 376 plaintes (506 en 2019) ont été déposées auprès de l'Organe de conciliation au cours de l'année de référence, sur les sujets les plus divers.

De nombreux cas, cela concernait les frais facturés pour une résiliation anticipée du contrat. Les frais de rappel et de blocage ont également fait l'objet de nombreuses réclamations. Dans d'autres cas, les clients ont simplement fait valoir que la facture ne pouvait pas être correcte, mais n'ont pas précisé les prétendues erreurs. Cela a conduit à des propositions de conciliation compliquées, qui ont nécessité l'examen et la vérification d'innombrables factures. La facturation des frais de raccordement au câble 3-en-1 a également souvent fait l'objet de demandes téléphoniques et de demandes de conciliation. De nombreux clients ont également contesté les frais d'abonnement ou les rabais qui n'avaient pas été accordés par le fournisseur.

Dans un cas par exemple, la cliente s'est plainte de la facturation du fournisseur et affirmé avoir versé un montant trop élevé. La procédure de conciliation portait sur la question de savoir si le fournisseur devait rembourser à la cliente le montant de CHF 189.85 versé indûment. Dans le cadre de l'élaboration de la proposition de conciliation, toutes les factures ont été examinées en détail pour déterminer des incohérences et aucune erreur n'a pu être identifiée. Il n'a donc pas été possible de proposer le remboursement du montant payé en trop selon la cliente (Cas d'exemple).

2.4 Roaming

Même si le thème du roaming (itinérance) fait régulièrement parler de lui dans les médias et en politique, seuls 52 demandes et cas ont été enregistrés à ce sujet en 2021 (2020 : 48). Il s'agissait principalement de l'utilisation non souhaitée de données à l'étranger. D'une part, il s'agissait de personnes qui se trouvaient effectivement à l'étranger et qui pensaient surfer via une connexion Wi-Fi ou avoir désactivé les données mobiles à l'étranger. D'autre part, certains clients qui se trouvaient en Suisse se sont plaints de la connexion automatique sur un réseau étranger. De ce fait, ils se sont vus facturer leur utilisation selon les tarifs de l'opérateur étranger, malgré

un abonnement forfaitaire en Suisse. Dans de tels cas, l'Ombudsman mentionne toujours les réglages nécessaires de l'appareil qui relèvent de la responsabilité du client. Il est ainsi possible de choisir manuellement l'opérateur et de désactiver la fonction d'itinérance. Néanmoins, les clients qui se trouvent en Suisse - et non à proximité de la frontière - ne doivent pas s'attendre à une connexion à un réseau étranger. A proximité de la frontière, les connexions à des antennes étrangères ne peuvent malheureusement pas être exclues, sauf si le choix du réseau est réglé manuellement.

Dans certains cas, il n'était pas clair si l'abonnement souscrit disposait d'un volume de données mobiles et d'appels à l'étranger. En particulier, Les abonnements pour l'Europe comprenaient souvent les appels, par exemple d'Allemagne vers l'Italie, mais pas les appels depuis la Suisse vers les pays européens voisins. Cette spécificité a toujours été source d'ambiguïté pour les clients et clientes.

Une procédure de conciliation concernait 15 appels contestés au Ghana. Le client a soutenu avec véhémence qu'il n'avait passé que quatre appels et a fourni une capture de l'historique de ses appels sur son téléphone portable. Les justificatifs de communication présentés par l'opérateur ne permettaient pas de déterminer s'il s'agissait d'appels entrants ou sortants. En outre, tous les numéros composés ne figuraient pas dans la liste des appels selon l'historique du téléphone portable. De plus, selon les justificatifs des communications, des appels étaient encore facturés alors que le client se trouvait déjà de retour en Suisse. L'Ombudsman a donc émis des doutes sur l'exactitude de la preuve de connexion et a proposé d'annuler les frais de roaming facturés après le retour du client et de réduire de moitié la créance restante (Cas d'exemple).

Dans une autre procédure, la désactivation des services d'itinérance a causé de très gros désagréments à un guide touristique en Ukraine. Le client n'a pas pu réagir de manière adéquate à une urgence médicale d'une accompagnatrice mineure en raison du blocage de la connexion. La raison du blocage des services de roaming était que l'opérateur avait fixé de son propre chef une limite de coûts pour l'itinérance, mais n'avait pas informé le client de cette procédure, ni de la possibilité de fixer lui-même la limite de coûts. Selon l'Ombudsman, cette procédure, tout comme le blocage de la connexion, n'était pas conforme à la législation en vigueur (Cas d'exemple).

2.5 Changement de prestataire

En ce qui concerne le motif de plainte "changement de prestataire", 15 demandes et cas ont été enregistrés durant l'année sous revue (2020 : 11). Les procédures de conciliation relatives à la question du portage des numéros se sont révélées assez complexes. L'Ombudsman a traité de cas concernant l'absence de portabilité ou la portabilité tardive des numéros. Dans ses considérations, l'Ombudsman a indiqué les conditions qui doivent être remplies pour que la portabilité soit effectuée. Ainsi, par exemple, les données figurant sur le formulaire de portage doivent correspondre

aux données du titulaire du contrat chez l'opérateur d'origine et le numéro à porter doit être actif chez l'opérateur d'origine. En outre, l'Ombudsman a fait remarquer que lors d'un changement d'opérateur avec reprise du numéro, la résiliation du contrat auprès de l'opérateur d'origine se fait par la remise du formulaire de portage. Ainsi, les résiliations auprès de l'ancien opérateur sont en principe inutiles. Dans un cas, une cliente a résilié son contrat auprès de l'opérateur d'origine à la date du portage, en plus du formulaire de portage dûment rempli. Le portage n'a pas pu être effectué à temps en raison d'une erreur de système chez le nouvel opérateur. Suite à la résiliation chez l'opérateur d'origine, le numéro à porter a été désactivé, ce qui a rendu le portage impossible. Ce n'est que trois mois plus tard, après la réactivation du numéro, que celui-ci a pu être transféré vers le nouvel opérateur. Selon l'Ombudsman, on ne pouvait pas reprocher à la cliente de ne pas être au courant de la procédure à suivre. Il est courant de devoir résilier expressément un contrat si l'on souhaite mettre fin à la relation contractuelle. En revanche, la résiliation par le biais d'un formulaire de portage n'est pas une procédure habituelle. Dans le cas en question, l'Ombudsman a proposé un crédit représentant six mois d'abonnement (Cas d'exemple).

2.6 Modification unilatérale de contrat

Les procédures de conciliation portant sur le thème des modifications unilatérales du contrat ont démontré que les parties contractantes ne peuvent procéder à des modifications unilatérales que si ces dernières sont annoncées à temps et si des clauses d'adaptation suffisamment précises ont été convenues dans le contrat. En d'autres termes, l'événement attendu ainsi que l'étendue de l'adaptation devraient être déterminés contractuellement. La plupart des fournisseurs ne prévoient pas de clauses d'adaptation suffisamment déterminées dans leurs conditions générales, de sorte que les clients doivent se voir souvent accorder un droit de résiliation anticipée à la date de la modification du contrat. Dans certains cas, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion qu'il n'y avait pas d'erreur de la part du fournisseur et que le client pouvait résilier le contrat s'il n'était pas d'accord avec la modification. Dans d'autres cas, les clients n'ont parfois pas été informés de la survenance des modifications ou l'ont été tardivement, de sorte qu'ils n'ont pas pu résilier à temps à la date de modification. C'est notamment le cas d'une procédure dans laquelle le prestataire n'a pas notifié à temps au client la modification de l'abonnement forfaitaire suite à une utilisation prétendument excessive. L'Ombudsman a jugé cette modification inopportune, et pas seulement en raison de l'absence d'information en temps utile. A cela s'ajoutait le fait que le prestataire avait fait la promotion de l'abonnement lors de la conclusion du contrat en affirmant qu'il était "tout illimité". Ni le contrat, ni les conditions générales de vente correspondantes ne mentionnaient une limitation d'utilisation des services. Le contrat ne précisait pas non plus quelle utilisation le fournisseur définissait comme excessive. L'Ombudsman a considéré que la mention "tout illimité" était trompeuse dans le cas d'espèce, car il semblait persister une limite non précisée. Il est arrivé à la conclusion qu'en l'absence de définition contrac

tuelle de l'utilisation excessive, un comportement déloyal au sens de l'art. 3, al. 1, let. b. LCD pourrait être imputé au prestataire. Il a donc été proposé de maintenir l'abonnement initial du client. Celui-ci pouvait bien entendu être résilié par les deux parties dans selon le préavis contractuel (Cas d'exemple).

Motifs de plainte 2021	Cas/Demandes
Facturation	376
Qualité des services en général	58
Qualité des services mobiles	61
Qualité des services fixes	104
Service-clients	54
Services non sollicités	121
Changement de prestataire en général	15
Présélection	3
Portabilité du numéro	74
Communications orales et données mobiles	15
Roaming	52
Services à valeur ajoutée	367
Blocage/Annulation des services, résiliation du contrat	349
Changement de technologie	0
Divers	34

3. Chiffres et faits

3.1 Demandes et cas

Au cours de l'année sous revue, 1'682 personnes se sont adressées à l'Organe de conciliation (2020 : 2'027). Cela correspond à environ 140 clientes et clients par mois. Il en est résulté 515 cas (2020 : 563) et 1'167 demandes (2020 : 1'464). Par rapport à l'année précédente, cela correspond à un recul d'environ 17% des demandes et des cas.

	Demandes	Cas	Total
2010	2402	1165	3567
2011	3404	1137	4541
2012	4736	1146	5882
2013	4782	1171	5963
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
2021	1167	515	1682

Conformément à l'art. 48 al. 4bis OST, l'Organe de conciliation peut publier des statistiques sur le nombre de cas pour chaque fournisseur de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée. La statistique publiée à la fin de ce chapitre présente pour la première fois les fournisseurs par ordre alphabétique avec le nombre de demandes traitées et de procédures de conciliation menées (cas) durant l'année sous revue. Il n'est guère possible de tirer des conclusions qualitatives de cette statistique, car les chiffres n'ont aucun rapport avec le nombre de contrats clients des différents fournisseurs. Des informations statistiques, notamment sur les parts de marché des différents fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée, peuvent être consultées dans le recueil de données statistiques de l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

3.1.1 Demandes

Sur les 1'167 demandes, 1'141 ont pu être clôturées au 31 décembre 2021, soit environ 98%. Les demandes ont été clôturées suite au retrait de la demande de conciliation par les clients avant l'ouverture de la procédure, à l'absence de fourniture des documents, à l'incompétence ou à l'ouverture de la procédure de conciliation.

Demandes clôturées 2021	
Clôturées suite à l'ouverture de la procédure de conciliation	215
Clôturées en l'absence de fourniture des documents	213
Retrait de la demande	104
Clôturées pour incompétence	72
Demandes téléphoniques pour des renseignements/conseils	478
Demandes écrites pour des renseignements/conseils	59

Les demandes téléphoniques ont représenté environ 42% de toutes les demandes clôturées et 41% de toutes les demandes durant l'année 2021. Ces 478 demandes, auxquelles il a été possible de répondre par un renseignement sur la procédure de conciliation, ont été immédiatement clôturées en tant que demandes téléphoniques, car il n'était pas nécessaire de prendre d'autres dispositions.

59 personnes se sont adressées à l'Organe de conciliation, par le biais de demandes écrites - par lettre ou via le formulaire de contact sur le site internet. Ces demandes écrites ont également été clôturées immédiatement après la fourniture des informations et des renseignements, car il n'a pas été nécessaire de prendre d'autres dispositions.

213 demandes ont été clôturées en raison de l'absence de fourniture des documents. Il s'agit d'environ 19% de toutes les demandes. Ce chiffre a légèrement baissé par rapport à l'année précédente. Souvent, les clientes et clients trouvent que les conditions à la mise en œuvre d'une procédure sont trop compliquées. Le fait même de remplir un formulaire spécialement prévu pour la procédure de conciliation a donné du fil à retordre à certaines personnes. Souvent aussi, elles pensaient à tort que l'Ombudsman représenterait leurs intérêts face aux fournisseurs ou qu'il pourrait résoudre immédiatement l'affaire litigieuse (par exemple en téléphonant au fournisseur concerné). Parfois, les clientes et clients ont été mal informés par certains fournisseurs les renvoyant à l'organe de conciliation sans être renseignés sur sa fonction et ses tâches. Les collaborateurs de l'organe de conciliation ont dû expliquer la fonction de l'Organe et les ont informés des conditions de recevabilité : avant qu'une procédure de conciliation puisse être engagée, la partie requérante doit remplir le formulaire "Demande de conciliation" en indiquant l'état de faits et le but poursuivi, et démontrer de manière crédible qu'elle a tenté, sans succès, de résoudre le problème au

cours des 12 derniers mois. S'il ne ressortait pas de la demande que la cliente ou le client avait déjà tenté de trouver une solution avec le fournisseur, l'Organe de conciliation recommandait d'adresser une plainte écrite ou orale au fournisseur concerné. Pour de nombreux clients, cette démarche était trop lourde. Comme nous l'avons déjà mentionné, ils partaient du principe que l'Organe de conciliation pouvait défendre leurs intérêts et qu'ils n'avaient rien à entreprendre. Par conséquent, ils n'ont pas cherché à engager une procédure de conciliation et les demandes ont été clôturées suite à la non-présentation des documents.

Pour 215 des 1'141 demandes écrites clôturées, les conditions d'entrée en matière étaient remplies, de sorte que les procédures de conciliation ont pu être formellement engagées, puis facturées.

Les autres demandes ont été classées sans suite, soit pour incompétence (72) ou suite au retrait de la demande par la partie requérante parce qu'elle a pu trouver un accord avec le fournisseur (104). Cet accord est intervenu suite à la recommandation de l'Organe de conciliation (faute d'avoir rempli les conditions de recevabilité) de s'adresser au fournisseur concerné pour lui adresser une réclamation.

Le nombre de demandes ouvertes au 31 décembre 2021 a diminué d'environ 33% par rapport à l'année précédente avec 26 demandes (2020 : 39).

3.1.2 Cas (procédure de conciliation proprement dite)

La demande d'un client ou d'une cliente avec l'Organe de conciliation est enregistré statistiquement comme un cas lorsque les conditions d'entrée de recevabilité sont remplies conformément à l'art. 8 du règlement de procédure et portant sur les émoluments, que la procédure de conciliation est introduite et que le prestataire concerné est invité à prendre position.

Par rapport aux 563 cas de l'année précédente, nous constatons une diminution de 48 cas au cours de l'année 2021. Cela correspond à une baisse de 9% et est inférieure à la diminution de 17% de tous les cas et demandes.

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
2021	515

A la fin de la période sous revue, 455 cas étaient clôturés et 60 étaient encore pendants.

Cas clôturés et pendants 2021	
Cas pendants	60
Cas clôturés	455

3.1.2.1 Procédures de conciliation pendantes (cas)

A la fin de l'année sous revue, 60 procédures de conciliation sur un total de 515 étaient encore ouvertes, ce qui correspond à environ 12% (2020 : 51 ou 9%). Les cas encore pendants concernaient surtout des procédures de conciliation pour lesquelles les propositions de conciliation ont été rédigées en décembre 2021 et envoyées aux parties pour examen ou des procédures de conciliation pour lesquelles, après l'envoi des propositions de conciliation, les parties ont soumis des contre-propositions et des négociations ultérieures.

Sur les 60 procédures de conciliation pendantes, 32 attendaient une réponse du client ou du prestataire (à la proposition de conciliation élaborée par l'Organe de conciliation ou à une contre-proposition de l'autre partie dans le cadre des négociations ultérieures). Dans 21 cas, l'Organe de conciliation attendait la prise de position des prestataires et pour 7 dossiers, il devait rédiger une proposition de conciliation.

3.1.2.2 Procédures de conciliation réussies

L'Organe de conciliation a élaboré une proposition de conciliation pour 378 cas (2020 : 311). 50 de ces 378 propositions de conciliation (environ 13% des propositions de conciliation) ont été refusées par l'une ou les deux parties et la procédure de conciliation a dû être clôturée par un échec.

Les raisons d'un refus sont multiples : l'Organe de conciliation ne proposait généralement pas de compromis dans les propositions de conciliation si le fournisseur s'est comporté correctement. Un client ou une cliente ne devrait pas être récompensé(e) par le recours à l'Organe de conciliation lorsqu'il est responsable de la situation. L'absence de participation de certains fournisseurs à la procédure de conciliation

malgré l'obligation légale ou le refus d'examen ou de signature a également conduit à des échecs.

Au cours de l'exercice sous revue, le nombre de retraits de demandes de conciliation par les clients a diminué par rapport à l'année précédente, passant de 201 à 77. Cette différence s'explique par la forte diminution des cas et par l'introduction des solutions négociées écrites. 17% des cas clôturés à la fin de l'exercice sous revue l'ont été par retrait par les clients (2020 : 39%).

La tendance, déjà constatée les années précédentes, des prises de contact par les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée avec leurs clients après l'ouverture des procédures de conciliation a encore été observée en 2021. De nombreux fournisseurs ont cherché à trouver une solution en dehors de la procédure, ce qui leur a permis de réduire les frais de procédure. Lorsqu'un accord a pu être trouvé, les clients ont jusqu'à présent le plus souvent retiré la demande de conciliation. Au cours de l'année 2021, l'Organe de conciliation a introduit les solutions négociées, conformément à l'art. 11 al. 3 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments de la fondation ombudscom. L'Organe de conciliation a consigné l'accord trouvé entre les parties en dehors de la procédure dans une solution négociée écrite et l'a soumise aux parties pour signature.

3.1.3 Langues des clients et des clientes

Sur les 1'682 demandes et cas déposés auprès de l'Organe de conciliation, 71,7% ont été adressés en allemand, 24,6% en français et 2,4% en italien.

Répartition des clients et clientes par langue	
Allemand	71.7%
Français	24.6%
Italien	2.4%

Les procédures sont menées dans les trois langues officielles. C'est le client qui détermine la langue de la procédure.

3.1.4 Valeur litigieuse

La valeur litigieuse fait l'objet d'un relevé statistique depuis 2007 et a augmenté au cours de l'année sous revue par rapport à 2020, passant de CHF 379.- à CHF 387.-.

Evolution de la valeur litigieuse	
2021	CHF 387.-
2020	CHF 379.-
2019	CHF 371.-
2018	CHF 352.-
2017	CHF 276.-
2016	CHF 322.-
2015	CHF 444.-
2014	CHF 421.-
2013	CHF 446.-
2012	CHF 413.-
2011	CHF 424.-
2010	CHF 740.-

3.1.5 Profil des clients et clientes

91 demandes ou cas provenaient d'entreprises (5,4%), tous les autres de personnes privées.

3.2 Frais et émolument de procédure

Au cours de l'année sous revue, l'Organe de conciliation a établi 534 factures pour les frais de procédures de conciliation clôturées. 455 factures concernaient les prestataires payant en avance et 79 des prestataires payant au cas par cas. 449 factures étaient à la charge des fournisseurs de services de télécommunication et 85 à la charge des fournisseurs de services à valeur ajoutée. Depuis juillet 2018, l'émolument de procédure de CHF 20.- ne sont plus pris en charge par les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée participant aux procédures de conciliation, mais doit être réglé par les clients. Les frais de traitement, qui se fondent sur l'art. 12c, al. 2 LTC, sont toujours facturés aux clients à la fin de la procédure. Au cours de l'année 2021, deux recours contre les décisions de facturation de l'organe de conciliation ont été déposés auprès du Tribunal administratif fédéral. Un recours a été accepté et un autre a été retiré par la partie plaignante. Les arrêts du Tribunal administratif fédéral relatifs aux procédures en matière de facturation

peuvent être consultés sur le site Internet du Tribunal administratif fédéral] (<https://www.bvger.ch/bvger/fr/home/jurisprudence/entscheiddatenbank-bvger.html>)

3.3 Contacts avec les médias

En 2021, différents médias ont contacté l'Organe de conciliation afin d'obtenir des renseignements ou procédé à des interviews. Plusieurs articles sur l'activité de l'Organe de conciliation ont été publiés dans des journaux et des services en ligne. Des interviews ou des citations ont également été diffusées dans des émissions de radio à ce sujet.

3.4 L'équipe de l'Organe de conciliation

En 2021, l'équipe de l'Organe de conciliation se composait des collaboratrices et collaborateurs suivants (par ordre alphabétique):

- Beatrix Carelli, secrétaire (80%)
- Michèle Lenz, juriste (50%)
- Stéphanie Perroud, juriste (20%)
- Eleonora Rhyn, juriste (50% ; adjointe de l'Ombudsman)
- Oliver Sidler, Dr. iur., avocat (60%; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, juriste (50%; adjointe de l'Ombudsman)
- Mara Vassella, juriste (50%)

Il me tient à cœur de remercier l'équipe de l'Organe de conciliation pour l'excellent travail accompli au cours de l'année sous revue. Sans la motivation de ses collaborateurs, il aurait été difficile d'assumer cette tâche lourde de responsabilités.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

3.5 ANNEXE: Statistiques des demandes et des cas par fournisseur (par ordre alphabétique)

Prestataire	Demandes	Cas
1818 Auskunft AG	1	0
4z.com Sàrl	0	1
Amexa Services AG	1	2
Antennengenossenschaft Rapperswil (AGRU)	1	0
Beeline	1	0
Boku Network Services DE	2	0
BSE Software GmbH	1	1
Callcom SA	0	1
CONCADAS GmbH	1	1
CoopMobile (Swisscom AG)	3	2
Cortex Communications SA	4	0
Creafuse AG	4	0
Daotec Ltd.	1	1
Das ABO (Salt Mobile AG)	3	0
Datingpoint.ch	0	1
Doing GmbH	1	0
Dynobis Ltd	1	0
EBL Telecom AG	17	0
Echovox SA	44	25
ello communications SA	0	2
Energie Wasser Bern	2	0
eruxo llc	1	0
fga - Fernsehgenossenschaft Aarburg	0	1
FREEFON AG	1	1
GA Weissenstein GmbH	4	1
GGA Maur	0	1
ggsnet schwängimatt genossenschaft	0	1

Gilomen Yvonne Treuhand	1	0
Glattwerk AG	1	0
Goldenphone GmbH	1	0
green.ch AG	1	0
Haist GmbH	1	0
i-forward GmbH	2	1
IKACOM	0	1
InterXS AG	3	2
KFGS Kabelfernseh-Genossenschaft Strengelbach	1	0
Kolonium UG	1	0
Kontelco AG	2	1
Lebara mobile/YOL (Sunrise UPC GmbH)	13	6
Lidl Connect (Salt Mobile SA)	2	1
Lycamobile AG	4	3
M-Budget Mobile (Swisscom AG)	33	15
Marvel Media Cyprus Limited	3	0
MobileTrade AG	18	5
MobyPay GmbH	3	2
netplus.ch SA	3	0
netplusFR SA	5	1
Nexphone AG	1	0
NOVATIVE	0	1
NTH AG	2	0
OIKEN SA	1	2
Opsolution GmbH	1	1
Paycon AG	64	21
Phonio Switzerland GmbH	0	1
primacall AG	1	0
Promintel SA	1	0
QLine Ostschweiz AG	0	1

Quickline AG	5	2
Richberg Media AG	1	1
Salt Mobile SA	236	100
sasag Kabelkommunikation AG	2	1
SIL Services Industriels Lausanne	3	1
Sitel SA	0	1
Suissephone Communications GmbH	9	3
Sunrise (Sunrise UPC GmbH)	179	98
Swisscom AG	176	53
swissnet telecommunication AG	1	0
Switzernet Sàrl	1	0
TalkTalk AG	9	8
TBS Strom AG - ziknet	1	0
Télédis SA	0	1
Télélavaux SA	0	0
Ticinocom SA	1	0
txtNation Ltd. UK	15	7
UPC (Sunrise UPC GmbH)	161	89
VTX Services SA	3	2
Wingo (Swisscom AG)	10	7
WWZ Energie AG	1	0
yallo (Sunrise UPC GmbH)	37	34
Autres	53	0
TOTAL	1167	515

4. 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 fournisseurs 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.

5. 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 2021, 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 Busché (Fédération romande des consommateurs)

Représentants des fournisseurs de services de télécommunication

- Marcel Huber (Sunrise UPC Sàrl)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom SA)

Représentant des fournisseurs de services à valeur ajoutée

- Markus Schürpf (Twister Interactive AG)

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 4 mars 2021 et le 10 septembre 2021.

6. L'autorité de surveillance

Conformément à l'art. 12 LTC, l'Office fédéral de la communication (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.

7. Comptes annuels et rapport de révision

TBC

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 10 mai 2022

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 2021.

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

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

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

TBC-Revisions GmbH


A. Tringaniello
Réviseur responsable

Annexe: comptes annuels

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

Fondation Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Case postale
 3011 Berne

BILAN AU 31 DECEMBRE 2021 EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT

ACTIFS	31.12.2021	31.12.2020
<u>Actifs circulants</u>		
<u>Actifs disponibles</u>		
Caisse	CHF 208.75	CHF 277.80
Postfinance 89-784503-6	" 75'410.71	" 472'940.65
Postfinance 15-026040-0	" 0.00	" 30'154.33
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	" 599'787.65	" 423'119.99
Total des actifs circulants	CHF 675'407.11	CHF 926'492.77
<u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 51'437.38	CHF 76'188.70
Ducroire	" -16'676.65	" -19'304.90
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF 34'760.73	CHF 56'883.80
<u>Autres créances à court terme</u>		
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 6'304.35	CHF 6'303.70
Avoirs Sunrise Communications SA	" 13'298.00	" 0.00
Avoirs Echovox SA	" 28'778.90	" 16'889.95
Total autres créances à court terme	CHF 48'381.25	CHF 23'193.65
<u>Stocks et prestations de services non facturées</u>		
Travaux en cours	CHF 143'137.00	CHF 173'540.00
<u>Compte de régularisation actifs</u>		
Compte de régularisation actifs	CHF 21'838.75	CHF 55'437.65
Total des actifs circulants	CHF 923'524.84	CHF 1'235'547.87
<u>Actifs immobilisés</u>		
<u>Mobilier de bureau</u>		
Mobilier de bureau	CHF 2'830.00	CHF 3'540.00
Total des actifs immobilisés	CHF 2'830.00	CHF 3'540.00
TOTAL DES ACTIFS	CHF 926'354.84	CHF 1'239'087.87

Fondation Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Case postale
 3011 Berne

<u>PASSIFS</u>	<u>31.12.2021</u>		<u>31.12.2020</u>	
<u>Dettes à court terme</u>				
<u>Dettes provenant de livraisons et prestations</u>				
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	8'487.60	CHF	760.15
<u>Autres dettes à court terme</u>				
Créancier TVA	CHF	13'881.75	CHF	8'035.71
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>				
Compte de régulation du passif	CHF	32'186.90	CHF	32'864.00
Remboursement des excédents d'exploitation cumulés	"	0.00	"	3'682.58
Provision des excédents d'exploitation	"	0.00	"	811.73
Accumulation de prépaiements	"	58'318.00	"	28'927.00
Paielement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	"	81'704.55	"	217'463.55
Paielement par anticipation UPC Suisse Sàrl	"	80'284.75	"	161'780.75
Paielement par anticipation Salt Mobile SA	"	124'222.85	"	291'136.80
Paielement par anticipation Sunrise Communications SA	"	0.00	"	185'581.00
Paielement par anticipation TalkTalk SA	"	39'728.10	"	38'044.60
Paielement par anticipation Swisscom (Suisse) SA avec démission de range	"	100'000.00	"	0.00
Paielement par anticipation UPC Suisse Sàrl avec démission de range	"	100'000.00	"	0.00
Paielement par anticipation Salt Mobile SA avec démission de range	"	100'000.00	"	0.00
Paielement par anticipation Sunrise Communications SA avec démission de range	"	100'000.00	"	0.00
Total du compte de régularisation des passifs et provisions à court terme	CHF	816'445.15	CHF	960'292.01
Total des capitaux étrangers	CHF	838'814.50	CHF	969'087.87
Perte annuelle	CHF	-182'459.66	CHF	0.00
<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	926'354.84	CHF	1'239'087.87

Fondation Ombudscom
Spitalgasse 14
Case postale
3011 Berne

COMPTE DE RESULTATS POUR 2021 EN COMPARAISON AVEC 2020

	2021	2020
PRODUIT NET		
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF 83'638.51	CHF 121'189.22
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	" 499'564.00	" 464'862.50
Emoluments de procédure	" 9'315.38	" 10'133.65
Perte sur débiteurs	" -16'115.00	" 0.00
Modification du ducroire	" 2'628.25	" 12'187.56
Changement travaux en cours	" -30'403.00	" 129'540.00
TOTAL PRODUIT NET	CHF 548'628.14	CHF 737'912.93
 Salaires	 CHF -485'154.50	 CHF -467'812.10
Honoraires du conseil de Fondation	" -36'000.00	" -43'500.00
Cotisations aux assurances sociales	" -93'248.60	" -87'415.75
Formation	" -6'240.00	" -3'270.00
Frais de personnel	" -1'697.40	" -2'863.70
MARGE DE CONTRIBUTION 1	CHF -73'712.36	CHF 133'051.38
 AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION		
Loyer charges incluses	CHF -39'228.40	CHF -39'679.90
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	" -332.00	" -3'569.45
Le déménagement	" 0.00	" -5'378.00
Assurances de choses	" -1'293.30	" -1'486.80
Matériel de bureau	" -961.55	" -447.70
Téléphone / Fax / Frais de port	" -6'528.30	" -8'204.45
Frais IT	" -18'542.95	" -17'788.50
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	" -28'050.60	" -26'659.75
Livres / Revues	" -2'424.00	" -2'434.20
Impressions publicitaires / Matériel publicitaire	" -3'723.40	" -634.85
Frais de représentation	" -4'800.00	" -9'674.65
Frais de représentation du Conseil de Fondation	" -250.00	" -7'452.00
Charges / Emoluments / Autorisations	" -9'650.00	" -8'638.00
TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	CHF -115'784.50	CHF -132'048.25
 Amortissements	 CHF -710.00	 CHF -889.55
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER	CHF -190'206.86	CHF 113.58
 Charges financières	 CHF -491.57	 CHF -543.05
Produits financiers	CHF 493.10	CHF 542.40
 Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	 CHF 3'468.65	 CHF 16'977.95
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF -1'565.74	CHF -17'023.20
Résolution constitution de provisions	CHF 5'842.76	CHF 0.00
 Remboursement de l'excédent de recettes	 CHF 0.00	 CHF -67.68
 RESULTAT D'EXPLOITATION	CHF -182'459.66	CHF 0.00

