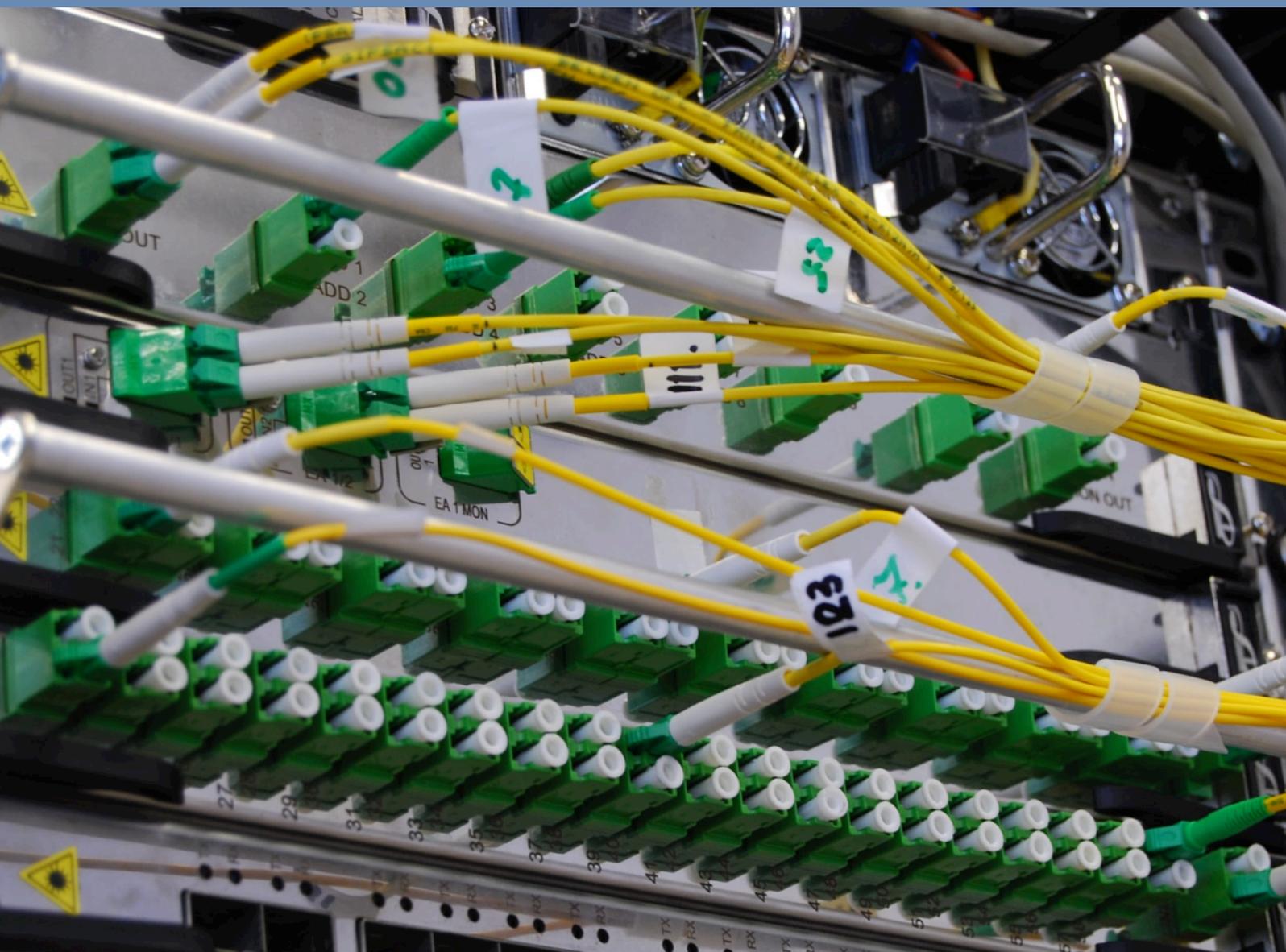


Rapport annuel 2022

Organe de conciliation des télécommunications



Fondation ombudscom
Organe de conciliation des télécommunications
Spitalgasse 14
3011 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	6
2.3 Facturation	8
2.4 Roaming	9
2.5 Changement de prestataire	10
2.6 Modification unilatérale de contrat	10
3. Chiffres et faits	13
3.1 Demandes et cas	13
3.1.1 Demandes	14
3.1.2 Cas (procédure de conciliation proprement dite)	15
3.1.2.1 Procédures de conciliation pendantes (cas)	16
3.1.2.2 Procédures de conciliation réussies	16
3.1.3 Langues des clients et des clientes	17
3.1.4 Valeur litigieuse	18
3.1.5 Profil des clients et clientes	18
3.2 Frais et émoluments de procédure	18
3.3 Contacts avec les médias	19
3.4 L'équipe de l'Organe de conciliation	19
3.5 ANNEXE: Statistiques des demandes et des cas par fournisseur (par ordre alphabétique)	20
4. Déroulement de la procédure de conciliation	23
4.1 Conditions préalables à remplir	23
4.2 Remplir le formulaire	23
4.3 Introduction de la procédure	23
4.4 Proposition de conciliation/solution négociée et clôture de la procédure de conciliation	24
5. L'Organe de conciliation	25
6. Fondation ombudscm	26
7. L'autorité de surveillance	27
8. Comptes annuels et rapport de révision	28

1. Avant-propos de la Présidente

Les services de l'organe de conciliation ont encore été sollicités l'année dernière. Par rapport à l'année précédente, le nombre de demandes et de cas a augmenté d'environ 4%. Au total, 1'753 personnes (2021 : 1'682) se sont adressées à l'organe de conciliation en 2022, soit 625 procédures de conciliation (2021 : 515) et 1'128 demandes (2021 : 1'167).

Outre les services à valeur ajoutée, les problèmes généraux liés à la facturation, au blocage et à l'annulation de services ainsi qu'à la résiliation de contrats ont été les principaux sujets traités par l'organe de conciliation au cours de l'année écoulée. Il convient de noter le nombre de cas où les opérateurs de télécommunications et de services à valeur ajoutée ont pris contact avec les clients et sont parvenus eux-mêmes à un accord l'introduction de la procédure de conciliation. Cette manière de procéder par le prestataire a concerné plus de la moitié des cas au cours de l'année considérée, soit 279 sur un total de 551 procédures clôturées. Sur la base de l'accord intervenu entre les parties, l'organe de conciliation a consigné l'accord dans une solution négociée et l'a transmise aux parties pour signature.

La plupart des propositions de conciliation ont été acceptées par les parties et leurs retours ont été généralement positifs.

Le Conseil de fondation s'est réuni à deux reprises, dont une fois dans les locaux de la Loterie Romande à Lausanne, où le directeur général Jean-Luc Moner Banet a présenté la structure et son mode de fonctionnement aux membres du Conseil de fondation.

Avec motivation et dévouement, l'organe de conciliation a rempli les tâches qui lui ont été confiées en vertu de ses statuts, du règlement de la fondation et du contrat administratif. Le Conseil de fondation remercie chaleureusement l'Ombudsman, Dr Oliver Sidler, et son équipe pour leur travail compétent et efficace tout au long de l'année.

Corina Casanova

2. Questions-clés

Les sujets les plus traités en 2022 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

Par rapport à l'année précédente, avec un nombre total de 367 demandes et cas concernant des services à valeur ajoutée, ce sont 430 demandes qui ont été déposées au cours de l'année 2022. Ces demandes ont débouché sur 82 cas.

La plupart des demandes et des cas concernaient des abonnements aux services à valeur ajoutée (numéros courts sur la facture des fournisseurs de services de télécommunication). Les clientes et clients se sont souvent d'abord renseignés 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. De manière régulière, 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 à donner.

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. 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, un client cherchait un partenaire et a appelé un numéro 090x payant. Après une longue période d'appels sans trouver de partenaire, il a reçu des factures élevées. L'Ombudsman a effectué un appel test pour vérifier le service fourni par le numéro surtaxé ainsi que le coût de l'appel vers le numéro surtaxé 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. Par contre, la durée et l'organisation de l'appel ont posé problème. Avant que le service promis - soit la recherche de partenaire - puisse avoir lieu, le client devait répondre à de nombreuses questions. Cette procédure prenait déjà plus de 20 minutes et coûtait près de 100 CHF. Après plus de 40 minutes, aucune connexion avec un partenaire potentiel n'avait encore été établie. En raison de la durée extrêmement longue de la conversation et du fait qu'une recherche de partenaire aurait pu être effectuée de manière plus efficace et moins

coûteuse, l'Ombudsman a estimé qu'une réduction des frais de service à valeur ajoutée était appropriée dans le cas d'espèce ([Cas d'exemple](#)).

L'organe de conciliation des télécommunications a enregistré d'autres demandes et cas concernant les services à valeur ajoutée dans le domaine du blocage des numéros/raccordements par le fournisseur de services de télécommunication suite au non-paiement des taxes de services à valeur ajoutée. Dans ces cas, il a été constaté de plus en plus souvent que le fournisseur de services de télécommunication procédait tout de même au blocage du numéro, malgré l'interdiction de l'art. 38, al. 4 OST et la contestation de la facturation des services surtaxés par les clients dans les délais impartis. C'est très ennuyeux car la plupart des personnes dépendent aujourd'hui de leur téléphone portable. De plus, les fournisseurs de services de télécommunication facturaient généralement encore des frais pour le blocage et le déblocage du numéro. Après l'ouverture de la procédure, la plupart des numéros bloqués ont pu être remis en service immédiatement. Dans de tels cas, l'Ombudsman a généralement considéré qu'il convenait d'annuler les frais de blocage et d'activation ([Cas d'exemple](#)).

2.2 Blocage, annulation, résiliation de contrat

Les 356 demandes et cas (2021 : 349), dont 185 cas dans le thème du blocage, de l'annulation et de la résiliation de contrat, concernaient principalement des litiges liés à une résiliation et à ses modalités, comme par exemple le délai de résiliation et les frais pour résiliation anticipée. Le blocage du raccordement ou du service pour non-paiement d'une facture est également compris dans ce motif de plaintes.

Au cours de l'année sous revue, des demandes et demandes de conciliation ont également été déposées par des clients qui n'avaient pas consenti à la conclusion du contrat. Par exemple, un parent du client a activé par erreur une option payante via la télécommande TV. Le fournisseur a accepté d'annuler cette commande. La mésaventure s'est reproduite peu après. Comme c'était cette fois le client lui-même qui avait activé l'option payante via la télécommande, le fournisseur a refusé de l'annuler. L'Ombudsman a estimé qu'il fallait aussi annuler la commande, car l'option payante n'avait pas été prise au su et au vu du client. En effet, il suffisait d'appuyer plusieurs fois sur la touche "OK" pour activer les services payants. De plus, aucun mot de passe ou code n'était nécessaire pour l'activation ([Cas d'exemple](#)).

Comme l'année précédente, l'organe de conciliation a également reçu des plaintes concernant la représentation de l'union conjugal. Il s'agissait par exemple d'un cas dans lequel l'épouse du client a requis l'envoi des justificatifs de connexion d'un numéro de téléphone mobile. Le client a fait valoir une violation de la protection des données. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a expliqué qu'en principe, la partie avec laquelle le contrat a été conclu est le partenaire contractuel. Il a en outre constaté qu'il existait une exception pour les couples mariés. Ainsi, les époux peuvent s'engager mutuellement pour les besoins de l'entretien de la famille

et conclure des contrats (art. 166 CC). Il s'agit notamment des contrats relatifs à la téléphonie fixe, à la télévision ou à la connexion Internet. Pour ces domaines, les époux sont habilités à prendre des décisions concernant les raccordements et à demander tous les documents, tels que les justificatifs de connexion. Les abonnements mobiles ne relèvent pas du pouvoir de représentation matrimoniale, car ils sont utilisés individuellement et non par les deux époux. L'épouse du client n'était donc pas habilitée à demander le justificatif de connexion du numéro mobile de son conjoint. Dans le cas présent, l'Ombudsman a constaté une violation de la loi sur la protection des données (Cas d'exemple).

Dans un autre cas, un fournisseur a refusé une résiliation par courrier, car celle-ci ne correspondait pas aux modalités de résiliation prescrites dans ses conditions générales. Les conditions générales prévoyaient que les abonnements devaient être résiliés par téléphone ou par chat avec le fournisseur. Il était explicitement mentionné qu'une résiliation par courrier postal ou électronique n'était pas valable. La cliente a jugé ces circonstances abusives et a contesté les modalités de résiliation du fournisseur. L'Ombudsman a vérifié si la cliente devait s'attendre aux modalités de résiliation susmentionnées ou s'il s'agissait d'une clause inhabituelle. Sont inhabituelles les clauses des conditions générales auxquelles les personnes concernées ne devaient pas s'attendre dans les circonstances données ou les clauses qui portent gravement atteinte à la position juridique du partenaire contractuel. Si un caractère inhabituel est constaté, la règle correspondante est considérée comme non contraignante. Dans le cas présent, le fournisseur a informé la cliente par SMS, après réception de la résiliation soumise de manière non valable, qu'une résiliation ne pouvait être valablement effectuée que par chat ou par téléphone. Or, la cliente n'a jamais réagi à ce message. De plus, le fournisseur a pris en compte la réception de la résiliation par courrier pour le respect du délai de résiliation, bien que la résiliation par courrier ne soit pas valable selon ses conditions générales. L'Ombudsman y a vu une complaisance de la part du fournisseur et a nié une atteinte grave à la position juridique de la cliente. L'Ombudsman a conclu que les modalités de résiliation prévues dans les conditions générales n'étaient pas abusives (Cas d'exemple).

D'autres cas comprenaient des malentendus lors de la conclusion du contrat ainsi que des informations non ou mal fournies. Les clients n'auraient pas accepté les contrats s'ils avaient été correctement informés. C'est le cas d'un fournisseur qui proposait un abonnement de 12 mois à un prix réduit. Une cliente a reçu un dépliant publicitaire concernant cette offre spéciale. Sur le recto de ce dépliant publicitaire, des astérisques indiquaient d'autres précisions sur l'offre. Ces précisions se trouvaient au verso du dépliant publicitaire. En petits caractères, il était indiqué que la durée minimale du contrat était de 24 mois. Or, l'offre spéciale n'était valable que pour 12 mois. Cela avait pour conséquence, qu'à l'issue des 12 mois pendant lesquels elle bénéficiait du prix réduit, la cliente devait payer le prix plein de l'abonnement. Pour la cliente, les frais mensuels ont donc doublé. L'Ombudsman a estimé que l'offre n'était pas présentée de manière suffisamment transparente sur le dépliant publicitaire et que la cliente n'aurait probablement pas accepté une durée minimale

de contrat de deux ans. Dans le cas présent, l'opérateur a réagi avec tolérance et a permis à la cliente de résilier son contrat de manière anticipée sans frais ([Cas d'exemple](#)).

Enfin, il convient de mentionner les nombreuses demandes et demandes de conciliation concernant des perturbations et des interruptions, à la suite desquelles les clients ont demandé, entre autres, la résiliation anticipée des relations contractuelles sans frais. Il s'agissait souvent d'abonnement annonçant des services illimités. Ni le contrat du client ni les conditions générales de vente correspondantes ne précisaient d'une limitation des services. Pourtant, dans plusieurs cas, l'Ombudsman a pu constater une limitation à 10 Go des données mobiles. Ainsi, après avoir utilisé 10 Go à l'étranger, un client s'est plaint d'une réduction de la vitesse d'Internet qui le limitait fortement ([Cas d'exemple](#)). Dans un autre cas, une cliente s'est vue facturer des frais supplémentaires après avoir utilisé 10 Go ([Cas d'exemple](#)). Dans les deux cas, l'Ombudsman a considéré que la terminologie "tout illimité" était trompeuse, car ni les accords contractuels ni les conditions générales ne semblaient fixer une limite de 10 Go. Il est arrivé à la conclusion, qu'en l'absence de définition contractuelle d'une limite, le fournisseur avait eu un comportement déloyal au sens de l'art. 3, al. 1, let. b. LCD (loi sur la concurrence déloyale). Selon cette disposition, agit de manière déloyale et donc illégale celui qui fait des déclarations fausses ou trompeuses sur un service. Une déclaration est trompeuse lorsque le destinataire moyen se fait une fausse impression de la situation réelle sur la base de cette déclaration. Dans tous les cas, la perspective ou la compréhension du destinataire doit être prise en compte. Dans ces cas, la limitation des données aurait dû être indiquée de manière plus claire. L'Ombudsman a proposé de maintenir l'abonnement initial du client (sans limitation des données). Les abonnements pouvaient bien entendu toujours être résiliés par les deux parties, dans le respect du délai de résiliation prescrit.

2.3 Facturation

Dans la rubrique "facturation", 374 plaintes (2021: 376), dont 137 demandes et cas, ont été déposés 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.

Ces derniers temps, les fournisseurs ont modifié les modalités de facturation des frais de raccordement au câble. Les frais de raccordement au câble sont souvent facturés directement au locataire et des abonnements sont proposés pour lesquels les frais de raccordement au câble sont déjà inclus dans le prix. Ce n'est donc plus le propriétaire de l'immeuble qui est le preneur du contrat de raccordement au téléseu, mais le locataire. Ainsi, il y a eu un cas où le client, a contesté la facturation du fournisseur. Le client a fait valoir que les frais de raccordement au câble lui avaient été facturés deux fois. Depuis janvier 2022, les frais de raccordement au câble étaient facturés directement au client et non plus au propriétaire de l'immeuble. Il n'y avait plus de contrat entre le fournisseur et le propriétaire de l'immeuble depuis janvier 2022. Malgré cela, le client avait continué à payer un montant (dans les charges locatives) auprès du propriétaire de l'immeuble pour l'utilisation du raccordement au câble. Par conséquent, le client a dû payer deux fois, raison pour laquelle il s'est adressé à l'organe de conciliation des télécommunications. L'opérateur a pu prouver qu'il n'avait facturé que les frais de raccordement au câble au client. L'organe de conciliation a par la suite attiré l'attention du client sur le fait qu'il devait s'adresser au propriétaire de l'immeuble pour le double paiement des frais de raccordement au câble. L'Ombudsman a supposé que le propriétaire de l'immeuble avait continué à facturer le client à tort ([Cas d'exemple](#)).

Dans une autre affaire, la facturation a également été contestée. Une cliente a fait valoir qu'elle avait été facturée pour des appels téléphoniques qu'elle n'avait jamais passés. Son téléphone fixe était défectueux et elle ne téléphonait que par le biais d'un abonnement auprès d'un autre opérateur. La cliente n'a pas pu démontrer qu'elle avait payé deux fois pour les appels téléphoniques, raison pour laquelle l'Ombudsman n'a pas approfondi cette question. Il a toutefois été constaté que la cliente avait payé les factures contestées avec le numéro de référence de son compte-client, au lieu du numéro de référence de sa taxe de raccordement au câble. Par la suite, elle s'est retrouvée en retard de paiement. Le fournisseur a reconnu l'erreur de la cliente et l'a aidée dans sa prise de position en transférant le crédit du mauvais compte sur le bon. La procédure de recouvrement engagée contre la cliente a été retirée aux frais du fournisseur. L'Ombudsman considère que cette concession est suffisante, étant donné que les factures ont été établies correctement et que le retard de paiement était dû au numéro de référence erroné ([Cas d'exemple](#)).

2.4 Roaming

Même si le thème du roaming (itinérance) fait régulièrement parler de lui dans les médias et en politique, seules 54 demandes et cas (52 en 2021) ont été déposés au cours de l'année 2022, dont 23 cas concernant ce thème. 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. Le fournisseur doit informer le client de ces circonstances ([Cas d'exemple](#)).

D'autres cas ont été rapportés par le changement de zone d'itinérance d'un fournisseur. Le changement de zone des Etats-Unis et du Canada a notamment posé problème. Le changement de zone avait pour conséquence que les clients ne pouvaient plus utiliser l'Internet en illimité dans les zones des Etats-Unis et du Canada, mais qu'ils étaient limités à 10 Go ou que la vitesse de l'Internet était drastiquement réduite après l'utilisation de 10 Go. L'Ombudsman a attiré l'attention des fournisseurs sur le fait qu'une réduction de la vitesse d'Internet doit également être considérée comme une limitation et qu'elle doit être présentée de manière plus transparente dans le processus de commande ([Cas d'exemple](#) et [Cas d'exemple](#)).

2.5 Changement de prestataire

En ce qui concerne le motif de plainte "changement de prestataire", 14 demandes et cas (15 en 2021) ont été déposés durant l'année de référence, dont 4 cas. 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.

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 voient souvent accorder un droit de résiliation anticipée à la date de la modification du contrat. Dans certains cas, l'ombudsman a conclu qu'il n'y avait pas eu d'erreur de la part du fournisseur et que les clients devaient résilier le contrat s'ils n'étaient pas d'accord avec le changement. Dans d'autres cas, les clients ont été informés, mais ces informations étaient incomplètes. C'est également le cas dans un cas où le fournisseur a suggéré aux clients une amélioration des services par une modification unilatérale du contrat, en qualifiant la modification du contrat de "simplification". Mais en réalité, l'adaptation du contrat a conduit à une limitation de l'Internet utilisable de manière illimitée. Cette information a été omise dans la communication avec les clients, raison pour laquelle l'adaptation unilatérale du contrat a été jugée illicite. L'organe de conciliation a proposé au client de lui offrir un abonnement illimité sans limitation de vitesse jusqu'à l'expiration de la durée minimale du contrat ([Cas d'exemple](#)).

Dans un autre cas, un client a conclu un contrat d'accès à Internet par fibre optique pour une durée minimale d'un an. Pendant la durée du contrat, il a déménagé vers un nouveau lieu de vie qui n'était pas desservi par la fibre optique. Le fournisseur n'était plus en mesure de lui offrir le même débit Internet à son nouveau domicile, car la fibre optique n'y était pas raccordée. Le client a alors fait valoir une résiliation immédiate, par courriel du 29 novembre 2021. Le fournisseur n'était pas d'accord avec cette résiliation sans préavis. Il a proposé au client une offre alternative. Le client a refusé cette offre, ainsi que la possibilité de résilier le contrat avant l'expiration de la durée minimale moyennant des frais (paiement du mois d'essai et des frais de mise en service), et s'est adressé à l'organe de conciliation des télécommunications. Dans sa proposition de solution, l'ombudsman a constaté que ni les conséquences d'une résiliation pendant la durée minimale du contrat ni un déménagement dans un immeuble avec une offre de services réduite n'étaient réglés contractuellement. En outre, l'Ombudsman a nié la possibilité de résiliation ou d'adaptation sur la base de la "clausula rebus sic stantibus". Celle-ci stipule qu'un contrat de durée peut être adapté ou résilié lorsque les circonstances changent de manière significative après la conclusion du contrat et que, du fait de ce changement, la poursuite et le maintien du contrat apparaissent inacceptables pour au moins une des parties. La modification ultérieure des circonstances ne doit avoir été ni prévisible ni évitable et doit entraîner une rupture de l'équivalence. Dans le cas présent, comme le déménagement n'était pas obligatoire, les changements de situation semblent avoir été évitables. L'Ombudsman a salué le fait que le fournisseur ait renoncé à la durée minimale du contrat. Au lieu du paiement du mois d'essai et des frais de mise en service, l'Ombudsman a proposé le paiement des frais d'abonnement de décembre 2021. Ceci au motif que le client avait résilié avec succès son contrat par e-mail du 29 novembre 2021 en respectant le délai de résiliation de 30 jours pour le 31 décembre 2021 ([Cas d'exemple](#)).

Motifs de plainte 2022	Cas/Demandes
Facturation	374

Qualité des services en général	21
Qualité des services mobiles	57
Qualité des services fixes	112
Qualité des services groupés	40
Service-clients	47
Services non sollicités	103
Changement de prestataire en général	14
Présélection	3
Portabilité du numéro	26
Réseau fixe	8
Réseau mobiles	38
Services groupés	19
Communications orales et données en général	21
Roaming	8
Facturation	42
Options	3
Limite de coût	1
Haute-mer/en avion	0
Services à valeur ajoutée	430
Blocage/annulation des services/résiliation du contrat	45
Réseau fixe	57
Réseau mobile	117
Services groupés	137
Divers	29
Changement de technologie	2

3. Chiffres et faits

3.1 Demandes et cas

Au cours de l'année sous revue, 1'735 personnes se sont adressées à l'Organe de conciliation (2021 : 1'682). Cela correspond à environ 145 clientes et clients par mois. Il en est résulté 625 cas (2021 : 515) et 1'128 demandes (2021 : 1'167). Par rapport à l'année précédente, cela correspond à un recul d'environ 4% 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
2022	1128	625	1753

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 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 1'128 demandes, 1'099 ont pu être clôturées au 31 décembre 2022, 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 2022	
Clôturées suite à l'ouverture de la procédure de conciliation	158
Clôturées en l'absence de fourniture des documents	99
Retrait de la demande	126
Clôturées pour incompétence	58
Demandes téléphoniques pour des renseignements/conseils	555
Demandes écrites pour des renseignements/conseils	103

Les demandes téléphoniques ont représenté environ 50% de toutes les demandes clôturées et 49% de toutes les demandes durant l'année 2022. Ces 555 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.

103 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.

99 demandes clôturées étaient dues à des documents non soumis. Celles-ci représentaient près de 9% de toutes les demandes. Ce chiffre est en baisse de 10% 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 158 des demandes écrites clôturées, les conditions d'entrée en matière étaient remplies, de sorte que les procédures de conciliation ont pu être formellement engagées et facturées.

Les autres demandes ont été classées sans suite, soit pour incompétence (168) ou suite au retrait de la demande par la partie requérante parce qu'elle a pu trouver un accord avec le fournisseur (126). 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 2022 était de 29 (2021 : 26).

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 625 cas de l'année précédente, on constate une augmentation de 62 cas au cours de l'année sous revue. Cela correspond à une augmentation de 21% et est supérieur à l'augmentation de 4% 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
2022	625

A la fin de la période sous revue, 551 cas étaient clôturés et 74 étaient encore pendants.

Cas clôturés et pendants 2022	
Cas pendants	74
Cas clôturés	551

3.1.2.1 Procédures de conciliation pendants (cas)

A la fin de l'année sous revue, 74 procédures de conciliation sur un total de 625 étaient encore ouvertes, ce qui correspond à environ 12% (2020 : 60 ou 12%). Les cas encore pendants concernaient surtout des procédures de conciliation pour lesquelles les propositions de conciliation ont été rédigées en décembre 2022 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 74 procédures de conciliation pendants, 33 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 30 cas, l'Organe de conciliation attendait la prise de position des prestataires et pour 11 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 246 cas (2021 : 378). 55 de ces 246 propositions de conciliation (environ 22% 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 77 à 8. Cette différence s'explique par la forte diminution des cas et par l'introduction des solutions négociées écrites. 1.5% des cas clôturés à la fin de l'exercice sous revue l'ont été par retrait par les clients (2021 : 17%).

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 les clients après l'introduction des procédures de conciliation a également pu être observée durant l'année sous revue. De nombreux fournisseurs ont cherché à trouver un accord avec leurs clients après l'ouverture d'une procédure de conciliation, ce qui a permis de réduire les coûts de procédure pour eux. Sur la base de l'accord trouvé entre les parties, l'office de conciliation a élaboré une brève solution de négociation écrite et l'a envoyée aux parties pour signature (art. 11 al. 3 du règlement de procédure et d'honoraires de la fondation ombudskom). Sur les 551 cas clôturés au total durant l'année sous revue, 297 ont abouti à une solution négociée. Cela correspond à près de 54% de tous les cas clôturés.

3.1.3 Langues des clients et des clientes

Sur les 1'753 demandes et cas déposés auprès de l'Organe de conciliation, 72% ont été adressés en allemand, 25% en français et 3% en italien.

Répartition des clients et clientes par langue

Allemand	72%
Français	25%
Italien	3%

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 a augmenté au cours de l'année de référence par rapport à 2021, passant de CHF 387.- à CHF 396.-.

Evolution de la valeur litigieuse	
2022	CHF 396.-
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

120 demandes ou cas provenaient d'entreprises (7%), 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 701 factures pour les frais de procédures de conciliation clôturées. 611 factures concernaient les prestataires payant en avance et 90 des prestataires payant au cas par cas. 613 factures étaient à la charge des fournisseurs de services de télécommunication et 88 à la charge des fournisseurs de services à valeur ajoutée.

Les frais de traitement, qui se fondent sur l'art. 12c al. 2 LTC, ont été facturés aux clients à chaque fois qu'ils ont reçu la confirmation de la clôture de la procédure de conciliation.

Au cours de l'année sous revue, le Tribunal administratif fédéral n'a reçu aucun recours de fournisseurs de services à valeur ajoutée ou de services de

télécommunication contre des décisions de l'organe de conciliation en matière d'émoluments. Les arrêts du Tribunal administratif fédéral relatifs aux procédures en matière d'émoluments peuvent être consulté sur [le site Internet du Tribunal administratif fédéral](#)

3.3 Contacts avec les médias

En 2022, 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 2022, l'équipe de l'Organe de conciliation se composait des collaboratrices et collaborateur suivants (par ordre alphabétique):

- Beatrix Carelli, secrétaire (80%)
- Michèle Lenz, juriste (50%, jusqu'au 30.4.2022)
- Eleonora Rhy, juriste (50% ; adjointe de l'Ombudsman, jusqu'au 30.9.2022)
- Sophia Schork, juriste (50%)
- Oliver Sidler, Dr. iur., avocat (60%; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, juriste (20-50%; 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)

Fournisseurs	Total	Demandes	Cas
1818 Auskunft AG	1	1	0
BT Switzerland AG	1	1	0
Cortex Communications SA	3	2	1
Creafuse AG	2	1	1
DAO AG	3	2	1
date4friend AG	1	1	0
Datingpoint.ch	1	0	1
DIMOCO Carrier Billing GmbH	4	2	2
Doing GmbH	1	1	0
EBL Telecom AG	2	2	0
Echovox SA	119	85	34
EWK Herzogenbuchsee AG	1	1	0
FREEFON AG	1	0	1
GA Weissenstein GmbH	1	1	0
GGA Maur	5	4	1
ggsnet schwängimatt genossenschaft	2	1	1
Goldenphone GmbH	3	2	1
i-forward GmbH	6	5	1
Internet Group AG	1	1	0
iWay AG	2	0	2
Kontelco AG	2	1	1
Lakemobile AG	9	7	2
Leucom Stafag AG	1	1	0
Lycamobile AG	13	5	8
MobileTrade AG	7	7	0
MobyPay GmbH	13	11	2
netplus.ch SA	5	5	0
netplusFR SA	6	5	1

PAS GmbH	6	5	1
Paycon AG	116	92	24
plusviereins ag	1	1	0
primacall AG	9	5	4
Promintel SA	3	3	0
Quickline AG	10	10	0
Salt Mobile SA	242	152	90
Salt Mobile SA (GoMo)	8	4	4
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	4	3	1
SIL Services Industriels Lausanne	3	2	1
St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG	1	1	0
Suissephone Communications GmbH	2	1	1
Sunrise GmbH	416	231	185
Sunrise GmbH (Aldi Mobile)	4	1	3
Sunrise GmbH (Lebara mobile)	27	15	12
Sunrise GmbH (UPC)	216	96	120
Sunrise GmbH (yallo)	74	47	27
Swisscom (Schweiz) AG	210	156	54
Swisscom (Schweiz) AG (CoopMobile)	11	9	2
Swisscom (Schweiz) AG (M-Budget Mobile)	23	19	4
Swisscom (Schweiz) AG (Wingo)	30	18	12
TalkTalk AG	16	11	5
Teleboy AG	1	0	1
Thurcom - Technische Betriebe Wil	1	1	0
Ticinocom SA	3	2	1
txtNation Ltd. UK	5	2	3
Unicope Schweiz AG	1	0	1
vo énergies multimédia SA	5	5	0
VoipTel International SA	1	0	1
VTX Services SA	2	1	1
WWZ Energie AG	3	3	0

Yellow Gateway Services AG	1	0	1
Yetnet Genossenschaftsverband	2	1	1
autre	80	76	4
Total	1753	1128	625

4. Déroulement de la procédure de conciliation

4.1 Conditions préalables à remplir

En plus d'une description des faits, il est nécessaire que les clients et les clientes démontrent qu'ils ont tenté de trouver un accord avec le fournisseur concerné, ceci sans succès. Le dernier contact concernant l'affaire litigieuse ne doit pas remonter à plus de 12 mois. En outre, aucun tribunal ou tribunal arbitral ne doit traiter ou avoir traité la même affaire et la demande de conciliation ne doit pas être manifestement abusive.

En règle générale, la procédure de conciliation se déroule par écrit. S'il n'est pas possible de résoudre le litige par écrit et que les circonstances le permettent, les parties peuvent également être invitées par l'Organe de conciliation à une audience en présentiel. Ni le client ni le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné n'ont toutefois droit à une audience en présentiel.

4.2 Remplir le formulaire

Le formulaire peut être rempli en ligne sous [Demande de conciliation](#). Il peut également être commandé en format papier à l'adresse suivante:

ombudscom
Spitalgasse 14
3011 Berne
Téléphone: 031 310 11 77 (du lundi au vendredi, de 9h à 13h)
Fax: 031 310 11 78

En cas de demande incomplète, le client ou la cliente est invité à corriger et/ou à compléter sa demande dans un délai déterminé. A défaut, la procédure de conciliation ne pourra pas être engagée.

Les frais de traitement dus par les clients et les clientes faisant appel à l'Organe de conciliation s'élèvent à CHF 20.-. En cas de demande manifestement abusive, un émolument d'un montant maximal de CHF 500.- peut être facturé (le montant est déterminé en fonction du temps investi pour le dossier).

4.3 Introduction de la procédure

Après réception du formulaire de conciliation dûment rempli, l'Organe de conciliation examine les conditions de recevabilité et invite le fournisseur de services de télécommunication ou le fournisseur de services à valeur ajoutée concerné à prendre position. Le délai de remise de la prise de position est de 15 jours. Après réception de la prise de position du prestataire, l'Organe de conciliation élabore une proposition de conciliation.

Le fournisseur de services de télécommunication/à valeur ajoutée concerné est libre de prendre directement contact avec le client après l'ouverture de la procédure afin de trouver une solution. Si un accord est ainsi trouvé, les parties en informent l'Organe de conciliation. L'Organe de conciliation consigne ensuite cet accord par écrit dans une solution négociée et la transmet au client et au fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné pour signature.

4.4 Proposition de conciliation/solution négociée et clôture de la procédure de conciliation

Après réception de la prise de position du prestataire, l'Organe de conciliation élabore une proposition de conciliation. Si les deux parties acceptent la proposition de conciliation, la procédure de conciliation est clôturée avec succès. Si l'une ou les deux parties n'acceptent pas la proposition de conciliation, une contre-proposition peut être soumise. Cela conduit à des négociations ultérieures. Si un accord peut être trouvé lors des négociations ultérieures, la proposition de conciliation est adaptée et envoyée aux parties pour signature. Dans ce cas, la procédure de conciliation peut être clôturée avec succès. Si aucun accord n'est trouvé pendant les négociations ultérieures, la procédure de conciliation doit être clôturée par un échec. Les éventuels procédures de recouvrement peuvent reprendre et une éventuelle procédure de poursuite est peut être poursuivie. Le cas renoue donc avec la situation qui prévalait avant l'introduction de la procédure.

Si le prestataire contacte directement le client pour trouver une solution après l'ouverture de la procédure de conciliation et qu'un accord est ainsi trouvé, l'Organe de conciliation est informé en conséquence par les parties. Dans ce cas, le prestataire ne fournit pas de prise de position. L'accord trouvé est consigné par écrit par l'Organe de conciliation dans une solution négociée. Celle-ci est ensuite soumise aux parties pour signature. En principe, la procédure de conciliation se clôture par un succès.

La procédure de conciliation peut également être clôturée par le retrait de la demande de conciliation ou en raison de l'ouverture d'une procédure judiciaire (d'arbitrage) sur le même sujet.

Avec la confirmation de la clôture de la procédure de conciliation ou de la fermeture du dossier, l'Organe de conciliation des télécommunications facture l'émolument de procédure de CHF 20.- au client. En cas de demande manifestement abusive, l'Organe de conciliation peut exiger des frais pouvant aller jusqu'à CHF 500.-. Ces frais sont calculés en fonction des dépenses occasionnées.

5. 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](#).

6. 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 7 mars 2021 et le 22 septembre 2022.

7. L'autorité de surveillance

Conformément à l'art. 12 LTC, l'Office fédéral de la communication (OFCOM) constitue l'autorité délévatrice 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](#).

8. 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 ombudscorn,
avec siège à Berne

Gümligen, le 3 février 2023

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte d'exploitation) de la fondation ombudscorn pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2022.

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 procédures 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 suisse, aux statuts et aux règlements.

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello
Réviseur responsable

Annexe: comptes annuels (bilan, compte d'exploitation et annexe)

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 2022 EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT

ACTIFS	31.12.2022	31.12.2021
Actifs circulants		
<u>Actifs disponibles</u>		
Caisse	CHF 4.15	CHF 208.75
Postfinance 89-784503-6	" 163'324.68	" 75'410.71
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	" 469'443.43	" 599'787.65
Total des actifs circulants	CHF 632'772.26	CHF 675'407.11
<u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 36'229.05	CHF 51'437.38
Ducroire	" -1'810.00	" -16'676.65
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF 34'419.05	CHF 34'760.73
<u>Autres créances à court terme</u>		
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 6'307.55	CHF 6'304.35
Avoirs Sunrise Sàrl	" 53'876.90	" 13'298.00
Avoirs Echovox SA	" 19'547.95	" 28'778.90
Total autres créances à court terme	CHF 79'732.40	CHF 48'381.25
<u>Stocks et prestations de services non facturées</u>		
Travaux en cours	CHF 22'000.00	CHF 143'137.00
<u>Compte de régularisation actifs</u>		
Compte de régularisation actifs	CHF 45'914.75	CHF 21'838.75
Total des actifs circulants	CHF 814'838.46	CHF 923'524.84
Actifs immobilisés		
<u>Mobilier de bureau</u>		
Mobilier de bureau	CHF 7'600.00	CHF 2'830.00
Total des actifs immobilisés	CHF 7'600.00	CHF 2'830.00
TOTAL DES ACTIFS	CHF 822'438.46	CHF 926'354.84

Fondation Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Case postale
 3011 Berne

PASSIFS	31.12.2022		31.12.2021	
<u>Dettes à court terme</u>				
<u>Dettes provenant de livraisons et prestations</u>				
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	8'828.65	CHF	8'487.60
<u>Autres dettes à court terme</u>				
Créancier TVA	CHF	20'225.63	CHF	13'881.75
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>				
Compte de régulation du passif	CHF	29'773.20	CHF	32'186.90
Accumulation de prépaiements	"	0.00	"	58'318.00
Paiement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	"	122'341.55	"	81'704.55
Paiement par anticipation Sunrise Sàrl (upc cablecom Sàrl)	"	74'989.75	"	80'284.75
Paiement par anticipation Salt Mobile SA	"	114'302.85	"	124'222.85
Paiement par anticipation TalkTalk SA	"	41'096.10	"	39'728.10
Paiement par anticipation Swisscom (Suisse) SA avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Paiement par anticipation Sunrise Sàrl (upc cablecom Sàrl) avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Paiement par anticipation Salt Mobile SA avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Paiement par anticipation Sunrise Sàrl avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Total du compte de régularisation des passifs et provisions à court terme	CHF	782'503.45	CHF	816'445.15
Total des capitaux étrangers	CHF	811'557.73	CHF	838'814.50
Bénéfice reporté ou perte reportée	CHF	-182'459.66	CHF	0.00
Perte annuelle	"	-76'659.61	"	-182'459.66
Total bénéfice reporté ou perte reportée	CHF	-259'119.27	CHF	-182'459.66
<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	822'438.46	CHF	926'354.84

Fondation Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Case postale
 3011 Berne

COMPTE DE RESULTATS POUR 2022 EN COMPARAISON AVEC 2021

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
PRODUIT NET		
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF 73'624.42	CHF 83'638.51
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	" 597'559.95	" 499'564.00
Emoluments de procédure	" 11'897.03	" 9'315.38
Perte sur débiteurs	" 9'690.00	" -16'115.00
Modification du ducroire	" -1'810.00	" 2'628.25
Changement travaux en cours	" -121'137.00	" -30'403.00
TOTAL PRODUIT NET	CHF 569'824.40	CHF 548'628.14
Salaires	CHF -414'933.40	CHF -485'154.50
Honoraires du conseil de Fondation	" -38'000.00	" -36'000.00
Cotisations aux assurances sociales	" -79'951.00	" -93'248.60
Formation	" 0.00	" -6'240.00
Frais de personnel	" -3'089.05	" -1'697.40
MARGE DE CONTRIBUTION 1	CHF 33'850.95	CHF -73'712.36
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION		
Loyer charges incluses	CHF -42'021.05	CHF -39'228.40
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	" -676.35	" -332.00
Assurances de choses	" -735.00	" -1'293.30
Matériel de bureau	" -446.70	" -961.55
Téléphone / Fax / Frais de port	" -5'364.85	" -6'528.30
Frais IT	" -15'805.33	" -18'542.95
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	" -24'048.90	" -28'050.60
Livres / Revues	" -2'424.00	" -2'424.00
Impressions publicitaires / Matériel publicitaire	" -549.45	" -3'723.40
Frais de représentation	" -4'800.00	" -4'800.00
Frais de représentation du Conseil de Fondation	" 0.00	" -250.00
Charges / Emoluments / Autorisations	" -9'100.00	" -9'650.00
TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	CHF -105'971.63	CHF -115'784.50
Amortissements	CHF -3'289.30	CHF -710.00
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER	CHF -75'409.98	CHF -190'206.86
Charges financières	CHF -476.83	CHF -491.57
Produits financiers	CHF 3.20	CHF 493.10
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF 419.10	CHF 3'468.65
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF -1'241.55	CHF -1'565.74
Résolution constitution de provisions	CHF 0.00	CHF 5'842.76
Bénéfice de la vente d'immobilisations	CHF 46.45	CHF 0.00
 RESULTAT D'EXPLOITATION	 CHF -76'659.61	 CHF -182'459.66

