

# Rapport annuel 2023

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](mailto: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

<b>1. Avant-propos de la Présidente</b> .....	5
<b>2. Questions-clés</b> .....	7
2.1 Blocage, annulation, résiliation de contrat .....	8
2.2 Services à valeur ajoutée .....	8
2.2.1 Cas d'exemple .....	8
2.2.2 Appels coûteux vers un numéro commençant par 0900 .....	8
2.3 Facturation .....	9
2.3.1 Cas d'exemples .....	9
2.3.1.1 Les frais supplémentaires cachés sont contraires à la loi sur la concurrence déloyale (LCD) .....	9
2.3.1.2 Le dossier des spams doit également être vérifié. ....	9
2.3.1.3 Ligne fixe soudainement payante .....	10
2.4 Roaming .....	10
2.4.1 Cas d'exemple .....	10
2.4.1.1 Roaming de données - Voyage à l'étranger avec un mauvais réveil	10
2.5 Changement de fournisseur .....	11
2.5.1 Cas d'exemple .....	11
2.5.1.1 Portabilité du numéro - une promesse en l'air ? .....	11
2.6 Modifications unilatérales du contrat .....	12
2.6.1 Cas d'exemples .....	12
2.6.1.1 Lorsque l'opérateur téléphonique se base sur une espérance de vie de 720 mois .....	12
2.6.1.2 Augmentation des prix pendant la durée minimale du contrat ....	13
2.6.1.3 Une durée de vie à prix fixe ? .....	13
2.7 Autres exemples de cas tirés de la pratique de l'Organe de conciliation ....	13
2.7.1 Les packs de données ont une date d'expiration .....	13
2.7.2 Utilisation non souhaitée de données à des fins de marketing .....	14
2.7.3 Services de base pour tous .....	14
2.7.4 Données illimitées avec vitesse Internet réduite .....	14
2.7.5 Les pièges du changement de technologie .....	15
2.7.6 Il suffit d'un coup de téléphone pour empêcher un blocage .....	15
<b>3. Chiffres et faits</b> .....	16
3.1 Procédures de conciliation (cas) et requêtes .....	16
3.1.1 Procédure de conciliation (cas) .....	17
3.1.1.1 Procédures de conciliation en suspens (cas) .....	18
3.1.1.2 Procédures de conciliation réussies .....	18
3.1.2 Demandes .....	18
3.1.3 Langue .....	20
3.1.4 Type de clients et clientes .....	20

3.1.5 Valeur litigieuse .....	21
3.2 Frais de procédure et de traitement .....	21
3.3 Contacts avec les médias .....	22
3.4 L'équipe de l'Organe de conciliation .....	22
3.5 ANNEXE : Statistique des demandes et des cas par fournisseur (par ordre alphabétique) .....	23
<b>4. Déroulement de la procédure de conciliation .....</b>	<b>25</b>
4.1 Conditions préalables à remplir .....	25
4.2 Remplir le formulaire .....	25
4.3 Ouverture de la procédure de conciliation .....	25
4.4 Proposition de conciliation ou solution négociée et clôture de la procédure .....	25
<b>5. L'Organe de conciliation .....</b>	<b>27</b>
<b>6. Fondation ombudscom .....</b>	<b>28</b>
<b>7. L'autorité de surveillance .....</b>	<b>29</b>
<b>8. Comptes annuels et rapport de révision .....</b>	<b>30</b>

# 1. Avant-propos de la Présidente

Conformément à la loi sur les télécommunications et à son ordonnance, la fondation ombudscom a pour but d'utilité publique de mettre à la disposition des clients de fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée un organe de conciliation indépendant, impartial, transparent et efficace. Elle exerce son activité depuis le 1er juillet 2008 sur mandat de l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

Durant l'année sous revue, 1'866 personnes au total se sont adressées à l'Organe de conciliation pour des réclamations et des demandes générales (1'753 en 2022). Cela correspond à environ 155 clients par mois. Ce ne sont pas moins de 781 procédures de conciliation qui ont été menées avec des clients de fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée. Avec 625 procédures de conciliation menées l'année précédente, on constate une augmentation de 156 procédures de conciliation au cours de l'année sous revue. Cela correspond à une augmentation de 25%. Les raisons de cette augmentation sont multiples. Les cas dans le domaine des services à valeur ajoutée non souhaités (SMS payants) ainsi que les contestations relatives aux augmentations de prix des abonnements de l'année dernière ont notamment augmenté. En y regardant de plus près, il s'est avéré qu'un tarif garanti à vie, par exemple, portait sur seulement 720 mois. Les exemples cités dans le rapport montrent que la connaissance des éléments du contrat, et notamment des conditions générales, constitue un avantage.

L'année dernière, le conseil de fondation a discuté du développement du domaine d'activité de la fondation ombudscom à plusieurs reprises, car il estime que des offres de conciliation sont nécessaires dans certains domaines de la communication électronique. Il suit en particulier l'évolution de la réglementation à ce sujet au sein de l'UE et les futurs projets législatifs en Suisse.

Le 8 septembre 2023, j'ai signé un nouveau contrat de droit administratif pour l'exercice de l'activité de conciliation par la fondation ombudscom pour une nouvelle période de délégation de cinq ans (2024-2028), avec le vice-président du conseil de fondation, le professeur Michele Lanza, et le directeur de l'OFCOM, Bernard Maissen. Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes concernées pour la confiance que l'OFCOM accorde à la fondation ombudscom et en particulier à l'activité de l'Organe de conciliation.

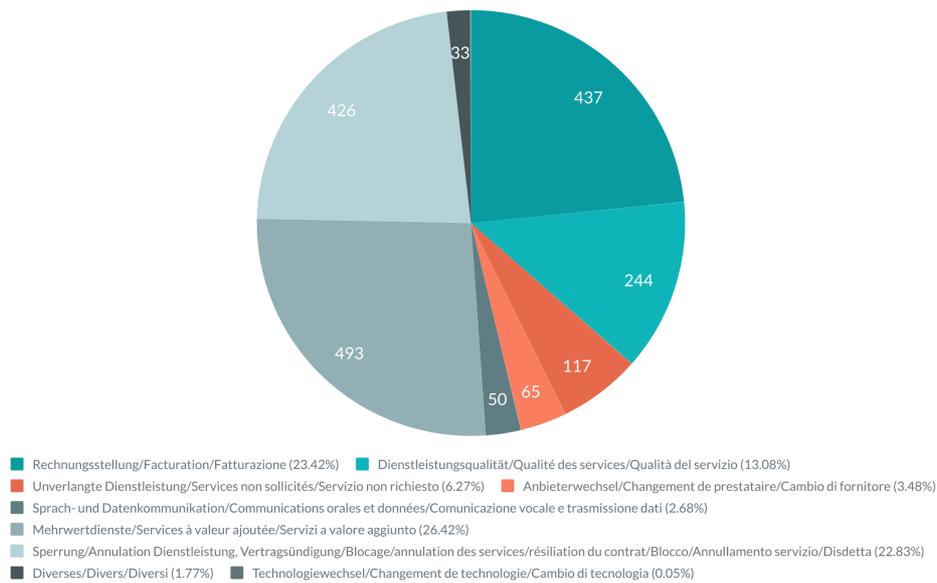
Le conseil de fondation remercie tout particulièrement l'Ombudsman, Dr. Oliver Sidler, qui dirige l'Organe de conciliation depuis maintenant 15 ans et qui a toujours veillé à exercer sa mission de conciliation de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace. L'équipe de l'Organe de conciliation mérite également un grand merci, car sans la participation active de ses juristes et de ses collaborateurs, les nombreuses demandes et les procédures de conciliation ne pourraient pas être traitées et suivies de manière si professionnelle.

Corina Casanova

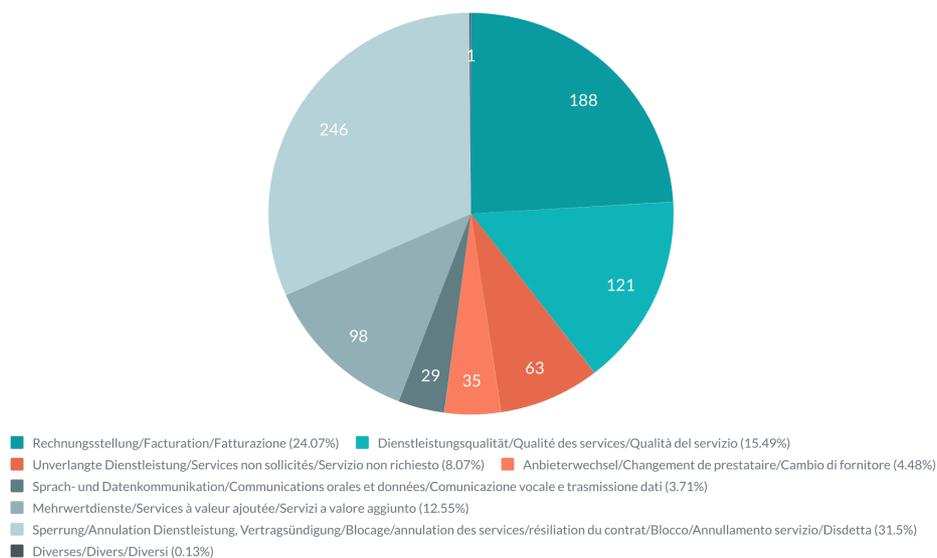
## 2. Questions-clés

Les sujets qui ont le plus préoccupé les clients des fournisseurs de services de télécommunication et à valeur ajoutée en 2023 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 et de l'annulation de services et de la résiliation de contrats.

Beschwerdegründe/Motifs de plainte/Motivi di ricorso: Fälle und Anfragen/Demandes et cas/Richieste e casi



Beschwerdegründe/Motifs de plainte/Motivi di ricorso: Fälle /Cas/Casi



## 2.1 Blocage, annulation, résiliation de contrat

Les 426 (2022 : 356) demandes et cas, dont 246 cas, concernent principalement des litiges en rapport avec une résiliation et ses modalités, comme par exemple le délai de résiliation et les frais pour une résiliation anticipée. En outre, les litiges concernant le blocage du raccordement pour non-paiement d'une facture relèvent également de ce motif de plainte.

## 2.2 Services à valeur ajoutée

Par rapport à l'année précédente, avec un total de 430 demandes et cas concernant les services à valeur ajoutée, l'Organe de conciliation a été sollicité à 493 reprises durant l'exercice 2023, ce qui a donné lieu à 98 cas.

Dans le domaine des services à valeur ajoutée, la plupart des demandes et des cas concernaient des abonnements à des services à valeur ajoutée (SMS de numéros courts sur la facture des fournisseurs de services de télécommunication). Souvent, Les clients se sont renseignés une première fois par téléphone auprès de l'Organe de conciliation et ont voulu comprendre les raisons pour lesquelles leur facture avait augmenté. Dans de nombreux cas, des numéros courts figuraient sur la facture. Après une réclamation préalable auprès du fournisseur de services de télécommunication, les clients ont été très souvent dirigé vers l'Organe de conciliation, sans que le fournisseur de services de télécommunication n'indique le fournisseur de services à valeur ajoutée concerné et n'informe les clients de la suite de la procédure.

### 2.2.1 Cas d'exemple

#### 2.2.2 Appels coûteux vers un numéro commençant par 0900

Le client conteste les frais de services à valeur ajoutée d'un montant de 243,50 CHF qui lui ont été facturés par son opérateur téléphonique. Dans la proposition de conciliation, l'Ombudsman a retenu qu'un appel vers un numéro 090x crée une relation contractuelle entre la personne qui appelle et le fournisseur de services à valeur ajoutée, pour autant que les parties soient d'accord sur le service fourni ainsi que sur le tarif applicable. Bien que le client n'ait eu que des demandes de rendez-vous et des questions générales sur le nouveau système de comptabilité, il a été invité à composer le numéro 090x payant destiné à un service d'urgence. Par conséquent, et étant donné que le fournisseur de services à valeur ajoutée n'a pas été en mesure de prouver les services facturés, l'Ombudsman a suggéré que le fournisseur de services à valeur ajoutée rembourse intégralement le montant facturé au client ([exemple de cas](#)).

## 2.3 Facturation

Dans le domaine de la "facturation", l'Organe de conciliation a reçu durant l'année sous revue 437 (2022 : 374) demandes et cas, dont 188 cas, sur les thèmes les plus divers.

De nombreux cas concernaient les frais facturés pour une résiliation anticipée du contrat. Les frais de rappel et de blocage ont également fait l'objet de multiples réclamations. Dans de nombreux cas, les clients ont simplement estimé que la facture n'était pas être correcte, mais n'ont pas concrétisé plus précisément les prétendues erreurs. Cela a conduit à des propositions de conciliation laborieuses, pour lesquelles d'innombrables factures ont dû être examinées et vérifiées. La facturation des frais de raccordement au réseau câblé a également souvent fait l'objet de demandes téléphoniques et de propositions de conciliation. De nombreux cas concernaient également les frais d'abonnement prévus par contrat ou les rabais qui n'avaient pas été dûment enregistrés par le fournisseur.

### 2.3.1 Cas d'exemples

#### *2.3.1.1 Les frais supplémentaires cachés sont contraires à la loi sur la concurrence déloyale (LCD)*

Monsieur X conteste les frais de raccordement au câble de 34,70 CHF qui lui ont été facturés, en plus des frais d'abonnement de 59.- CHF. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a reconnu que la publicité et l'aperçu du contrat étaient muets sur l'exigence d'un raccordement au câble payant. Les conditions générales indiquaient la nécessité d'un raccordement au câble, mais pas son coût. L'Ombudsman a considéré que la seule disposition des conditions générales n'était pas suffisante et a estimé que cette disposition était abusive au sens de l'article 8 de la LCD. Le client était appâté par l'abonnement avantageux, sans être au courant des frais supplémentaires. L'Ombudsman a conclu qu'il n'y avait pas de contrat valable, de sorte que le fournisseur devait annuler les factures ([exemple de cas](#)).

#### *2.3.1.2 Le dossier des spams doit également être vérifié.*

Monsieur X s'est plaint de ne recevoir que des rappels par courriel, mais pas de factures pour ses abonnements. Suite au blocage des services durant 2 jours par le fournisseur, il a demandé une résiliation anticipée. Lors de la procédure de conciliation, il s'est avéré que les factures envoyées par e-mail se trouvaient dans le dossier spam du client. L'Ombudsman estime qu'il était du ressort du client de vérifier également le dossier des spams. L'Ombudsman a également rappelé que des frais de rappel pouvaient être facturés dans la mesure où leur montant avait été convenu par contrat. Le relevé de compte indiquait que les factures n'étaient payées que partiellement ou en retard. Étant donné qu'un jour d'échéance précis avait été précisé pour chaque facture, Monsieur X était en retard de paiement dès l'échéance du délai de

paiement, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. En outre, les conditions générales autorisaient le fournisseur à interrompre les services en cas de retard de paiement. Par conséquent, tant la facturation de rappels que la suspension ont été correctement effectués par le prestataire. Concernant la demande de résiliation du client, l'Ombudsman a rappelé que les contrats de durée, comme par exemple un contrat d'abonnement, peuvent être résiliés à tout moment pour un motif grave. Cela suppose une rupture de la confiance par une partie qui rend la poursuite de la relation contractuelle inacceptable pour l'autre partie. L'Ombudsman n'ayant pas pu identifier d'illégalité dans les actions du prestataire Y, il n'a pas pu donner suite à la demande de résiliation du client. ([exemple de cas](#)).

### *2.3.1.3 Ligne fixe soudainement payante*

Madame X payait chaque mois 49.- CHF pour son abonnement à Internet, au réseau fixe et à la télévision. En août 2022, elle a constaté que le prix avait augmenté à 54.- CHF par mois. Madame X a contesté la facture et le fournisseur lui a fait indiqué avoir introduit une taxe supplémentaire de 5.- CHF par mois pour le service de téléphonie fixe. Madame X n'était pas d'accord avec cela. Elle ne se souvenait pas avoir été informée de l'introduction de cette taxe supplémentaire. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion que l'opérateur avait certes informé la cliente de l'introduction de la taxe supplémentaire pour le réseau fixe, mais qu'il ne l'avait pas chiffrée. Ainsi, la modification du contrat n'a pas été communiquée de manière claire et précise à la cliente, de sorte que l'augmentation de prix n'aurait pas dû être appliquée. Le prix convenu initialement entre les parties devrait donc resté en vigueur. ([exemple de cas](#)).

## 2.4 Roaming

Les abonnements forfaitaires, les unités incluses dans l'abonnement ainsi que la réglementation plus stricte (p. ex. limites de coûts) font que le nombre de demandes et de cas a à nouveau légèrement diminué au cours de l'année sous revue. Cette statistique est réjouissant. Il n'y a eu que 43 demandes et cas (2022 : 54), dont 27 cas. Il s'agissait principalement de l'utilisation non souhaitée de données à l'étranger. Par exemple, certains clients qui se trouvaient à l'étranger pensaient surfer via une connexion WLAN ou avoir désactivé le roaming de données, mais ils étaient en réalité connectés au réseau mobile étranger.

### 2.4.1 Cas d'exemple

#### *2.4.1.1 Roaming de données - Voyage à l'étranger avec un mauvais réveil*

Après son voyage à l'étranger, Madame X a été confrontée à des frais élevés de roaming de données. Elle a été surprise, car selon ses propres dires, elle n'avait pas utilisé son téléphone portable à l'étranger. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a souligné que la responsabilité des clients dans le domaine du roaming.

Comme l'Organe de conciliation des télécommunications ne dispose pas des mêmes possibilités d'analyses qu'un tribunal, il n'a pas pu vérifier comment les connexions de données ont été établies, ni quels sites Internet ont été consultés. L'ombudsman a supposé que les paramètres d'itinérance du téléphone portable n'avaient pas été correctement définis par la cliente. Il a vérifié si l'opérateur respectait les prescriptions légales. L'Ombudsman a constaté que l'opérateur avait certes informé la cliente par un SMS des tarifs en vigueur dans le pays concerné, mais que les frais d'itinérance dépassaient la limite de 250.- CHF. Le montant dépassant la limite de coûts avait déjà été remboursé par l'opérateur avant la procédure de conciliation. L'Ombudsman a recommandé à la cliente d'abaisser la limite de coûts et a estimé que la proposition de l'opérateur de ne facturer à la cliente que les coûts d'une option de roaming était appropriée. Ainsi, Mme X a été traitée comme si elle avait acheté une option de données pour les pays visités. ([exemple de cas](#)).

## 2.5 Changement de fournisseur

65 demandes et cas (14 en 2021) ont été reçus sur le thème "changement de fournisseur" durant l'année sous revue, dont 35 cas. Pour l'Organe de conciliation, les procédures de conciliation relatives à la question de la portabilité du numéro se sont révélées assez complexes. L'Ombudsman a traité de nombreuses plaintes concernant la non-portabilité ou la portabilité tardive des numéros. Dans chacune de ses propositions de conciliation, il a rappelé les conditions à respecter pour que la portabilité soit réussie. Ainsi, 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.

### 2.5.1 Cas d'exemple

#### *2.5.1.1 Portabilité du numéro - une promesse en l'air ?*

Madame X a rempli deux formulaires de portage et a souhaité faire porter ses deux numéros chez le fournisseur Y, sans toutefois s'y être abonnée. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a fait référence aux art. 34 ss. de l'Ordonnance sur les services de télécommunications (OST), selon lesquels les clients doivent expressément charger le nouvel opérateur de porter le numéro. Il a également précisé qu'un portage sans conclusion de contrat préalable auprès du nouvel opérateur n'était pas possible. Dans le cas d'espèce, le nouvel opérateur a confirmé par téléphone à Madame X que seuls les formulaires de portage devaient être remis. L'Ombudsman a donc estimé qu'il était compréhensible que Madame X ait supposé avoir fait tout le nécessaire pour le changement de fournisseur avec portage. Pour le conseil

insuffisant et les désagréments, l'Ombudsman a proposé le remboursement d'une taxe mensuelle. (exemple de cas).

## 2.6 Modifications unilatérales du contrat

Lors des procédures de conciliation sur le thème des modifications unilatérales du contrat, il a été démontré que les parties contractantes ne peuvent procéder à des modifications unilatérales que si les modifications 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 doivent être déterminés à l'avance et de manière contractuelle. De nombreux fournisseurs ne prévoient pas de clauses d'adaptation suffisamment déterminées dans leurs conditions générales, de sorte que les clients doivent se voir accorder un droit de résiliation anticipé 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 les clients devaient résilier le contrat s'ils n'étaient pas d'accord avec la modification. Dans d'autres cas, les clients ont été informés, mais ces informations étaient incomplètes. Ainsi, ils n'ont pas été informés d'un droit de résiliation avant l'introduction d'une augmentation de prix. L'Ombudsman a estimé que cette pratique, ainsi que les augmentations de prix pendant la durée minimal de contrat n'étaient pas correctes.

### 2.6.1 Cas d'exemples

#### *2.6.1.1 Lorsque l'opérateur téléphonique se base sur une espérance de vie de 720 mois*

Monsieur Y a conclu un contrat avec la société Y, dont une partie prévoyait un tarif à vie et l'autre une remise à vie. En mai 2023, le fournisseur a annoncé une augmentation de tarif. Le client a contesté la modification unilatérale du tarif. Le fournisseur a affirmé que le rabais accordé restait le même, que seul le tarif de base du contrat était revu à la hausse. Le prestataire s'est basé sur ses conditions générales, lesquelles prévoient la possibilité d'adapter les tarifs de manière unilatérale. Selon l'Ombudsman, la clause des conditions générales n'est pas suffisamment précise, car l'étendue de la possibilité de modification unilatérale par le fournisseur n'est pas indiquée. En outre, le client a signé une offre proposant un tarif garanti à vie. Toutefois, dans la confirmation écrite du fournisseur, le tarif n'est garanti que pendant 720 mois. Le fournisseur ne semble pas être conscient du fait que la durée de vie d'un être humain est bien plus longue que 720 mois. Selon l'Ombudsman, l'offre viole l'article 3 de la loi contre la concurrence déloyale (LCD). L'offre acceptée par le client mentionne un tarif garanti à vie. Il ne peut donc pas être revu à la hausse. L'Ombudsman estime que le tarif convenu lors de la conclusion du contrat doit être garanti jusqu'à la résiliation du contrat ou la modification des prestations par le client. Dans ses nouvelles conditions générales, le fournisseur ne permet plus au client de résilier le contrat en cas de modification du tarif en raison du renchérissement. Là

encore, l'Ombudsman estime que cette clause est inhabituelle, car l'ampleur de la modification tarifaire n'est pas définie avec précision. De plus, le fournisseur pourrait augmenter ses tarifs chaque année sans que le client puisse se retirer du contrat. Cela entraînerait une augmentation considérable des coûts pour le client. ([exemple de cas](#)).

#### *2.6.1.2 Augmentation des prix pendant la durée minimale du contrat*

Monsieur X a conclu plusieurs contrats avec le fournisseur Y, en novembre 2022. Tous les contrats ont été conclus pour une durée minimale de 24 mois et à un prix fixe. Dans une facture datée de mai 2023, le client a été informé d'une augmentation de prix. L'Ombudsman estime que le fournisseur ne peut pas, pendant la durée minimale du contrat, modifier de manière unilatérale un élément essentiel du contrat, à savoir le prix, même si les conditions générales le prévoient. De l'avis de l'Ombudsman, il est précisément dans la nature de ces contrats de ne pas pouvoir être modifiés unilatéralement pendant la durée minimale du contrat. L'augmentation de prix ne pouvait donc pas s'appliquer aux contrats de Monsieur X ([exemple de cas](#)).

#### *2.6.1.3 Une durée de vie à prix fixe ?*

Monsieur X a souscrit un abonnement en juin 2022. Dans la publicité, l'abonnement était présenté comme : "Abonnement mobile illimité 2022 à vie" à un prix fixe à vie. Un an seulement après la conclusion du contrat, Monsieur X a reçu une communication indiquant que le prix de l'abonnement serait augmenté de 0,90 CHF. Monsieur X a contesté la modification du tarif. On lui a vendu un abonnement à prix fixe à vie et, au bout d'un an seulement, le prix de l'abonnement a changé. Monsieur X s'est donc adressé à l'Organe de conciliation des télécommunications. L'opérateur a expliqué que le prix annoncé comme "à vie" devait être compris comme signifiant que le rabais ou le prix bas annoncé n'était pas limité dans le temps et se distinguait donc de telles offres où le client ne profite d'un prix plus bas que pour les 12 ou 24 premiers mois par rapport aux années suivantes. L'Ombudsman ne suit pas le même raisonnement. Il estime que l'offre ne peut être comprise que dans le sens où le prix spécial de l'abonnement est valable à vie et ne sera jamais adapté. ([exemple de cas](#)).

## **2.7 Autres exemples de cas tirés de la pratique de l'Organe de conciliation**

### *2.7.1 Les packs de données ont une date d'expiration*

Madame X a acheté un pack de données de 500 Mo et a reçu un an plus tard une notification du fournisseur indiquant que le pack de données allait bientôt expirer. Comme elle n'avait pas encore utilisé toutes ses données, elle a demandé que le volume de données restant soit converti en crédit de communication. Madame X a également demandé un dédommagement pour ses démarches. L'opérateur a fait

référence à la durée de validité de 12 mois, après laquelle le volume de données restant expirait. L'Ombudsman a considéré que la durée de validité de 12 mois était usuelle. Un remboursement du crédit restant n'était pas prévu dans les accords contractuels et ne pouvait être accordé. ([exemple de cas](#)).

### 2.7.2 Utilisation non souhaitée de données à des fins de marketing

Monsieur X a fait valoir qu'il avait reçu à plusieurs reprises des appels publicitaires, des e-mails et des SMS de la part du fournisseur Y. Après plusieurs tentatives infructueuses de faire effacer ses données de la liste de marketing, il a déposé une demande de suppression. Conformément à l'art. 8 aLPD (aujourd'hui : art. 25 LPD), toute personne a le droit de savoir quelles données personnelles la concernant sont enregistrées et - si nécessaire - de les faire effacer ou corriger. Après l'introduction de la procédure de conciliation, le fournisseur Y a confirmé avoir bloqué le numéro et l'adresse e-mail de Monsieur X à des fins de marketing. L'information sur les données doit en principe être fournie dans un délai de 30 jours, selon l'art. 8, al. 5 aLPD (aujourd'hui : art. 25, al. 6 LPD). Comme des dysfonctionnements internes au prestataire ont entraîné un retard dans le traitement des demandes de Monsieur X, l'ombudsman a proposé un crédit de 60.- CHF. ([exemple de cas](#)).

### 2.7.3 Services de base pour tous

Au domicile de Monsieur X, le réseau fixe a été démantelé et remplacé par une antenne de téléphonie mobile. Depuis lors, ses voisins et lui-même ont constaté une mauvaise réception. Les appels téléphoniques s'interrompaient au milieu de la conversation ; certains jours, il n'était même pas possible d'établir une communication. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a expliqué que le service universel comprend un service de téléphonie fixe, un service d'accès à Internet et des services pour les personnes handicapées. L'Ombudsman a considéré que l'accès à Internet et à la téléphonie fixe n'était plus garanti en raison du dysfonctionnement de la connexion mobile et a imposé au fournisseur un délai pour résoudre le problème. En outre, il a proposé le remboursement des frais d'abonnement pour la période pendant laquelle la connexion mobile présentait des perturbations ([exemple de cas](#)).

### 2.7.4 Données illimitées avec vitesse Internet réduite

Madame X a souscrit pour son fils l'abonnement "AB" avec utilisation de données illimitée en Suisse et à l'étranger. La facture reçue après des vacances à l'étranger indiquait plusieurs achats d'une option à l'étranger. L'Ombudsman a considéré que la terminologie "illimité" de l'abonnement était trompeuse au sens de l'art. 3, al. 1, let. b. LCD. Les informations sur la limitation de la vitesse se trouvaient cachées dans une fiche d'information. L'Ombudsman a considéré que les informations cachées sur la limitation de la vitesse de transmission des données posaient juridiquement un problème, car on ne pouvait pas exiger de Madame X de cliquer sur différentes

pages internet. Le prestataire Y a donc dû annuler tous les frais des options achetées à l'étranger ([exemple de cas](#)).

### 2.7.5 Les pièges du changement de technologie

En juillet 2023, le fournisseur Y a changé par erreur la technologie du client X en passant de la fibre optique à la technologie du câble (câble coaxial). Ce changement est intervenu après une modification contractuelle opérée par le client. Le changement de technologie a eu pour conséquence que sur les trois numéros fixes que le client X possédait jusqu'alors en tant que PME, un seul fonctionnait encore. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a indiqué que les parties contractantes doivent s'informer mutuellement en cas de perturbations dans l'exécution du contrat. En cas de défauts ou de retards dans les prestations, l'une des parties contractantes peut également se voir accorder la possibilité d'améliorer la prestation ou de remédier aux erreurs. Dans le cas d'espèce, l'Ombudsman a considéré qu'une absence de plus d'un tiers de des services justifiait une réduction de l'abonnement ou une résiliation anticipée sans frais. En outre, l'Ombudsman a proposé un dédommagement de 400.- CHF pour les désagréments liés à l'absence de services. ([exemple de cas](#)).

### 2.7.6 Il suffit d'un coup de téléphone pour empêcher un blocage

Monsieur X s'est indigné lorsque le prestataire Y lui a bloqué sa carte SIM prépayée sans l'avertir. Le prestataire s'est contenté de le renvoyer aux conditions générales de vente (CGV). Les conditions de blocage d'une carte SIM prépayée sont réglées dans les conditions générales de la plupart des opérateurs. Ainsi, le point X des conditions générales stipulait que la carte SIM serait bloquée si elle n'était pas utilisée pendant une période de plus de 150 jours. Au préalable, le client devait toutefois être averti et disposer d'un délai de 30 jours pour utiliser la carte SIM pour éviter ainsi son blocage. Monsieur X a fait valoir qu'il n'avait jamais été informé du blocage et qu'il avait passé des appels pendant la période demandée. Ce dernier point étant également visible sur le compte-client, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion que la carte SIM de Monsieur X devait être réactivée sans frais et qu'un crédit de 10.- CHF devait être accordé au client pour les désagréments occasionnés ([exemple de cas](#)).

## 3. Chiffres et faits

### 3.1 Procédures de conciliation (cas) et requêtes

Au cours de l'année sous revue, 1'866 personnes au total se sont adressées à l'organe de conciliation (2022 : 1'753). Cela correspond à environ 155 clientes et clients par mois. Il en a résulté 781 cas (2022 : 625) et 1'085 demandes (2022 : 1'128). Par rapport à l'année précédente, cela correspond à une augmentation d'environ 6% des demandes et des cas.

	<b>Demandes</b>	<b>Cas</b>	<b>Total</b>
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
<b>2023</b>	<b>1085</b>	<b>781</b>	<b>1866</b>

Conformément à l'[art. 48, al. 4bis, OST](#), l'Organe de conciliation peut publier des statistiques sur le nombre de cas par fournisseur de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée. La statistique publiée à la fin de ce chapitre mentionne les fournisseurs par ordre alphabétique avec le nombre de demandes traitées et de procédures de conciliation menées (cas) durant l'année 2023. Il n'est guère possible de tirer des conclusions qualitatives de cette statistique, car les chiffres ne présentent aucun lien avec le nombre de clients des différents fournisseurs. Des 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 Procédure de conciliation (cas)

Le contact d'un client avec l'Organe de conciliation est enregistré statistiquement comme un cas lorsque les conditions de recevabilité sont remplies conformément à l'art. 8 du règlement sur la procédure et portant sur les émoluments. La procédure de conciliation est engagée et le fournisseur concerné est invité à prendre position.

Par rapport à l'année précédente (625 cas), on constate une augmentation de 156 cas au cours de l'année sous revue. Cela correspond à une augmentation de 25% et est supérieur à l'augmentation de 6% de tous les cas et demandes.

Évolution 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
<b>2023</b>	<b>781</b>

A la fin de la période sous revue, 555 cas ont été clôturés et 226 cas étaient encore pendants.

Cas clôturés et pendants 2023	
cas pendants	226
cas clôturés	555

### 3.1.1.1 Procédures de conciliation en suspens (cas)

A la fin de l'année sous revue, 226 procédures de conciliation sur un total de 781 étaient encore en cours. Les cas pendants concernaient surtout des procédures de conciliation pour lesquelles les propositions de conciliation ont été rédigées et envoyées aux parties pour examen en décembre 2023 ou des procédures de conciliation pour lesquelles, après l'envoi des propositions de conciliation, les parties ont soumis des contre-propositions et les négociations ultérieures étaient en cours. Enfin, les procédures dans lesquelles aucune facture n'a encore été adressée au soumissionnaire en font également partie.

### 3.1.1.2 Procédures de conciliation réussies

Dans 555 cas, l'Organe de conciliation a élaboré une proposition de conciliation ou a retenu la solution négociée par les parties elles-mêmes dans le cadre de la procédure. Sur ces 555 propositions de conciliation et solutions négociées, 509 ont été acceptées par les parties et 42 ont été rejetées par l'une ou les deux parties. Dans ce dernier cas, cela signifie que la procédure de conciliation a dû être clôturée comme ayant échoué.

Quatre demandes de conciliation ont été retirées par les clients.

## 3.1.2 Demandes

Sur les 1'183 demandes, 1'068, soit environ 90%, ont pu être clôturées au 31 décembre 2023. Les demandes ont été clôturées suite au retrait de la demande de conciliation par les client-e-s avant l'ouverture de la procédure, à la non-transmission de documents, pour cause d'incompétence ou suite à l'ouverture de la procédure de conciliation.

Demandes clôturées 2023	
clôturées parce qu'elles sont devenues un cas	123
clôturées suite à la non-transmission de documents	84
retrait de la demande	133
clôturées pour cause d'incompétence	62
demandes téléphoniques d'informations/conseils	538
demandes écrites d'informations/conseils	128

Les demandes purement téléphoniques ont représenté environ 50% de toutes les demandes durant l'année sous revue. Ces 538 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'a pas été nécessaire de prendre d'autres dispositions.

128 personnes se sont adressées à l'Organe de conciliation par écrit - 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.

84 demandes clôturées sont dues à des documents non transmis. Souvent, les clients estiment que les conditions à l'introduction d'une procédure de conciliation sont trop contraignantes. Le simple fait de remplir un formulaire spécialement prévu pour la procédure de conciliation a donné du fil à retordre à certaines personnes. Souvent, ils pensaient aussi à tort que l'Ombudsman défendrait leurs intérêts face aux fournisseurs ou qu'il pourrait résoudre immédiatement l'affaire litigieuse (p. ex. en téléphonant au fournisseur concerné). En outre, ils ont parfois été mal informés par des services renvoyant à l'Organe de conciliation sur la fonction et les tâches de l'Organe de conciliation. Les collaborateurs de l'Organe de conciliation ont expliqué aux clients l'activité de l'Organe et les ont informés des conditions d'entrée en matière : avant qu'une procédure de conciliation puisse être engagée, la partie requérante doit remplir le formulaire "Demande de conciliation" en indiquant les faits et l'objectif, 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 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 ne devaient rien entreprendre de plus dans cette affaire. Ils n'ont donc pas cherché à engager de procédure de conciliation et les demandes ont été clôturées faute de documents.

Pour 123 des demandes écrites clôturées, les conditions de recevabilité 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 cause d'incompétence (62), soit suite au retrait de la demande par la partie requérante (133).

Le nombre de requêtes ouvertes au 31 décembre 2023 s'élève à 15.

### 3.1.3 Langue

Sur l'ensemble des demandes et des cas, 76% ont été adressés à l'Organe de conciliation en allemand, 21% en français et 3% en italien.

#### Répartition des langues des clients et clientes

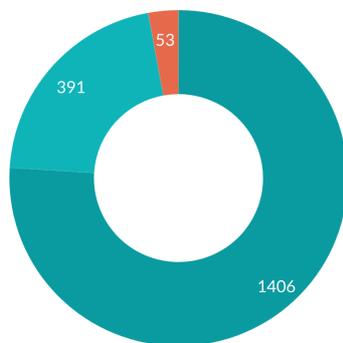
allemand	76%
français	21%
italien	3%

Les procédures sont menées dans les trois langues officielles selon le choix des clientes et clients.

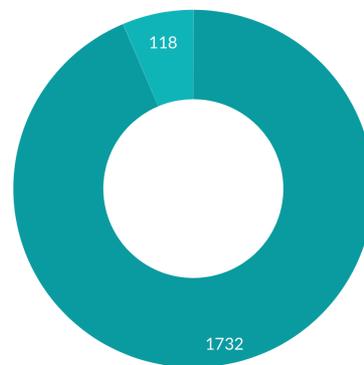
### 3.1.4 Type de clients et clientes

118 demandes ou cas provenaient d'entreprises (6%), tous les autres de particuliers.

Sprache und Art der Beschwerdeführer/Langues et profils des plaignants/Lingua e tipo di clientela



deutsch/allemand/tedesco (76%)  
französisch/français/francese (21.14%)  
italienisch/italien/italiano (2.86%)



Privatpersonen/Personnes privés/ (93.62%)  
Firma, Organisationen/Entreprises, Organisations/Aziende, Organizzazioni...

### 3.1.5 Valeur litigieuse

La valeur litigieuse a augmenté au cours de l'année sous revue par rapport à 2022, passant de CHF 396.- CHF à CHF 533.-.

Évolution de la valeur litigieuse	
<b>2023</b>	<b>533 CHF</b>
2022	396 CHF
2021	387 CHF
2020	379 CHF
2019	371 CHF
2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF
2013	446 CHF
2012	413 CHF
2011	424 CHF
2010	740 CHF

### 3.2 Frais de procédure et de traitement

Les émoluments de procédure pour les procédures de conciliation ont été facturés aux fournisseurs de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée concernés à l'issue des procédures.

Les émoluments de procédure ont été facturés aux clients au cours de la procédure de conciliation. Ils trouvent leur fondement à l'art. 12c alinéa 2 de la loi sur les télécommunications (LTC).

Au cours de l'année sous revue, le Tribunal administratif fédéral a reçu un recours d'un fournisseur de services à valeur ajoutée contre une décision de l'Organe de conciliation relative aux émoluments. Cette procédure est encore pendente auprès du Tribunal administratif fédéral. Les arrêts du Tribunal administratif fédéral relatifs aux procédures en matière d'émoluments peuvent être consultés sur le [site Internet du Tribunal administratif fédéral](#).

### 3.3 Contacts avec les médias

Au cours de l'année sous revue, l'Organe de conciliation a été contacté par divers médias qui lui ont demandé des renseignements et des interviews. Divers 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 et l'existence de l'Organe de conciliation a été mentionnée.

### 3.4 L'équipe de l'Organe de conciliation

En 2023, l'équipe de l'Organe de conciliation était composée des collaborateurs et collaboratrices suivants (par ordre alphabétique) :

- Beatrix Carelli, collaboratrice spécialisée (80%)
- Daria Fässler, juriste (40%)
- Irina Müller, juriste (40%, à partir du 1.11.2023)
- Eleonora Rhyn, juriste (30%, à partir du 1.8.2023)
- Sophia Schork, juriste (50%, jusqu'au 31.10.2023)
- Oliver Sidler, docteur en droit, avocat (60% ; ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, juriste (20%)
- Mara Vassella, juriste (50%, jusqu'au 30.4.2023)

Il me tient à cœur de remercier l'équipe de l'Organe de conciliation pour son excellent travail au cours de l'année sous revue. Sans la motivation de ses collaborateurs et collaboratrices, il n'aurait guère été possible de mener à bien cette mission lourde de responsabilités.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

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

Fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée	Total	Demandes	Cas
1818 Renseignements SA	1	1	0
Creafuse AG	2	1	1
DIMOCO Carrier Billing GmbH	7	6	1
EBL Telecom AG	4	4	0
Echovox SA	72	58	14
FREEFON AG	3	1	2
GGA Maur	3	1	2
Glattwerk AG	1	1	0
green.ch AG	1	1	0
i-forward GmbH	2	2	0
Internet Group AG	1	0	1
iWay AG	1	1	0
Kontelco AG	3	2	1
Lakemobile AG	7	7	0
Lycamobile AG	11	3	8
MobileTrade AG	3	2	1
MobyPay GmbH	33	20	13
netplus.ch SA	2	2	0
Paycon AG	200	150	50
primacall AG	7	4	3
Promintel SA	1	1	0
Quickline AG	11	9	2
Salt Mobile SA	219	124	95
Salt Mobile SA (Chicorée Mobile)	1	0	1
Salt Mobile SA (L'ABO)	2	1	1
Salt Mobile SA (GoMo)	27	9	18
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	1	1	0

sasag Kabelkommunikation AG	1	1	0
SIL Services Industriels Lausanne	3	2	1
Sitel SA	1	1	0
Suissephone Communications Sàrl	1	1	0
Sunrise GmbH	525	243	282
Sunrise GmbH (Aldi Mobile)	4	1	3
Sunrise GmbH (Lebara mobile)	14	9	5
Sunrise GmbH (UPC)	184	75	109
Sunrise GmbH (yallo)	83	39	44
Swisscom (Suisse) SA	191	123	68
Swisscom (Suisse) SA (CoopMobile)	22	16	6
Swisscom (Suisse) SA (M-Budget Mobile)	52	43	9
Swisscom (Suisse) SA (Wingo)	42	23	19
TalkTalk SA	26	13	13
TBS Strom AG - ziknet	1	1	0
txtNation Ltd. UK	3	2	1
vo énergies multimédia SA	12	12	0
WWZ Energie AG	1	0	1
Yetnet Fédération des coopératives	1	1	0
autres	71	65	6
<b>Total</b>	<b>1864</b>	<b>1083</b>	<b>781</b>

## 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, sans succès, de trouver un accord avec le fournisseur concerné. Le dernier contact concernant le litige ne doit pas remonter à plus de 12 mois. En outre, aucun tribunal ou tribunal arbitral ne doit traiter ou avoir traité l'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**

### 4.3 Ouverture de la procédure de conciliation

Après réception du formulaire de conciliation dûment rempli, l'Organe de conciliation examine la demande de conciliation ainsi que 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 prestataire dispose d'un délai de 15 jours pour prendre position. Après réception de la prise de position du fournisseur, l'Organe de conciliation élabore une proposition de conciliation.

### 4.4 Proposition de conciliation ou solution négociée et clôture de la procédure

Après avoir reçu 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 se termine 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 une renégociation. Si un accord peut être trouvé lors de la

renégociation, 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, la procédure de conciliation doit être clôturée comme ayant échoué. Les éventuels processus de rappel peuvent reprendre et une éventuelle procédure de recouvrement et/ou de poursuite peut être poursuivie. Le cas re-  
noue donc avec la situation qui prévalait avant l'introduction de la procédure.

Si, après l'introduction de la procédure de conciliation, le fournisseur contacte directement le client ou la cliente en vue de trouver une solution 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 d'avis sur le litige. L'accord trouvé est consigné par écrit par l'organe de conciliation dans une solution négociée et envoyé aux parties pour signature. La procédure peut ensuite être menée à bien.

La procédure de conciliation peut également être clôturée par le retrait de la demande de conciliation ou par l'introduction d'une procédure judiciaire ou d'arbitrage portant sur le même litige.

L'Organe de conciliation des télécommunications facture aux clients les frais de traitement de CHF 20.- après la réception de la demande de conciliation. En cas de procédure de conciliation engagée de manière 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 2023, 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)

Au cours de l'exercice, le conseil de fondation a tenu ses séances ordinaires le 30 mars 2023 et le 31 août 2023.

Le 8 septembre 2023, la présidente et le vice-président du conseil de fondation ainsi que le directeur de l'OFCOM ont signé un nouveau contrat de droit administratif pour une nouvelle période de cinq ans (2024-2028).

## 7. L'autorité de surveillance

Conformément à l'art. 12 LTC, l'Office fédéral de la communication (OFCOM) constitue l'autorité délégitrice et de surveillance.

Depuis 2009, l'OFCOM confie la mission de conciliation à la Fondation ombudscom sur la base d'un contrat de droit administratif. Ce contrat signé a été prolongé deux fois. Le dernier courait de 2018 à 2023. Le 8 septembre 2023, la présidente et le vice-président du Conseil de fondation et le directeur de l'OFCOM ont signé un nouveau contrat de droit administratif pour une nouvelle période de cinq ans (2024-2028).

## 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 ombudscom,  
avec siège à Berne

Gümligen, le 14 février 2024

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 2023.

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 2023 EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT**

<b>ACTIFS</b>	<b>31.12.2023</b>		<b>31.12.2022</b>	
<b>Actifs circulants</b>				
<u>Actifs disponibles</u>				
Caisse	CHF	382.45	CHF	4.15
Postfinance	"	0.00	"	163'324.68
BCBE	"	310'784.35	"	469'443.43
UBS	"	717'100.49	"	0.00
Total des actifs circulants	CHF	1'028'267.29	CHF	632'772.26
<u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>				
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF	7'071.60	CHF	36'229.05
Ducroire	"	-350.00	"	-1'810.00
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF	6'721.60	CHF	34'419.05
<u>Autres créances à court terme</u>				
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF	6'341.70	CHF	6'307.55
Avoirs Echovox SA	"	9'958.76	"	19'547.95
Crediti da assicurazioni sociali	"	34'793.84	"	22'955.65
Crediti da assicurazioni istituti di previdenza	"	2'804.00	"	12'003.30
Total autres créances à court terme	CHF	53'898.30	CHF	60'814.45
<u>Stocks et prestations de services non facturées</u>				
Travaux en cours	CHF	14'820.00	CHF	22'000.00
<u>Compte de régularisation actifs</u>				
Compte de régularisation actifs	CHF	3'312.80	CHF	10'955.80
<b>Total des actifs circulants</b>	<b>CHF</b>	<b>1'107'019.99</b>	<b>CHF</b>	<b>760'961.56</b>
<u>Actifs immobilisés</u>				
Mobilier de bureau	CHF	3'800.00	CHF	7'600.00
Mobilier de bureau	"	1.00	"	0.00
Mobilio e installazioni	"		"	
<b>Total des actifs immobilisés</b>	<b>CHF</b>	<b>3'801.00</b>	<b>CHF</b>	<b>7'600.00</b>
<b>TOTAL DES ACTIFS</b>	<b>CHF</b>	<b>1'110'820.99</b>	<b>CHF</b>	<b>768'561.56</b>

Fondation Ombudscorn  
 Spitalgasse 14  
 Case postale  
 3011 Berne

<b>PASSIFS</b>	<b>31.12.2023</b>		<b>31.12.2022</b>	
<b><u>Dettes à court terme</u></b>				
<u>Dettes provenant de livraisons et prestations</u>				
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	0.00	CHF	8'828.65
<u>Autres dettes à court terme</u>				
Créancier TVA	CHF	21'682.75	CHF	20'225.63
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>				
Compte de régulation du passif	CHF	11'000.02	CHF	29'773.20
Paiement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	"	170'903.26	"	122'341.55
Paiement par anticipation Sunrise Sàrl	"	231'246.64	"	21'112.85
Paiement par anticipation Salt Mobile SA	"	176'637.73	"	114'302.85
Paiement par anticipation TalkTalk SA	"	39'602.91	"	41'096.10
Paiement par anticipation Swisscom (Suisse) SA 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	"	200'000.00	"	200'000.00
Total du compte de régularisation des passifs et provisions à court terme	CHF	1'029'390.56	CHF	728'626.55
<b>Total des capitaux étrangers</b>	<b>CHF</b>	<b>1'051'073.31</b>	<b>CHF</b>	<b>757'680.83</b>
Bénéfice reporté ou perte reportée	CHF	-259'119.27	CHF	-182'459.66
Bénéfice / perte de l'exercice	"	48'866.95	"	-76'659.61
<b>Total bénéfice reporté ou perte reportée</b>	<b>CHF</b>	<b>-210'252.32</b>	<b>CHF</b>	<b>-259'119.27</b>
<u>Capital de fondation</u>				
Capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
<b>Total du capital de fondation</b>	<b>CHF</b>	<b>270'000.00</b>	<b>CHF</b>	<b>270'000.00</b>
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	<b>CHF</b>	<b>1'110'820.99</b>	<b>CHF</b>	<b>768'561.56</b>

**Fondation Ombudscom**  
**Spitalgasse 14**  
**Case postale**  
**3011 Berne**

**COMPTE DE RESULTATS POUR 2023 EN COMPARAISON AVEC 2022**

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b><u>PRODUIT NET</u></b>		
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF 56'700.86	CHF 73'624.42
"	533'168.10	597'559.95
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	" 19'122.10	" 11'897.03
Emoluments de procédure	" -33'789.36	" 9'690.00
Perte sur débiteurs	" 1'460.00	" -1'810.00
Modification du ducroire	" -7'180.00	" -121'137.00
Changement travaux en cours	<b>CHF 569'481.70</b>	<b>CHF 569'824.40</b>
<b>TOTAL PRODUIT NET</b>		
Salaires	CHF -319'513.10	CHF -414'933.40
Honoraires du conseil de Fondation	" -35'872.00	" -38'000.00
Cotisations aux assurances sociales	" -61'566.86	" -79'951.00
Frais de personnel	" -2'068.90	" -3'089.05
<b>MARGE DE CONTRIBUTION 1</b>	<b>CHF 150'460.84</b>	<b>CHF 33'850.95</b>
<b><u>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</u></b>		
Loyer charges incluses	CHF -40'339.57	CHF -42'021.05
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	" -280.22	" -676.35
Assurances de choses	" -735.00	" -735.00
Matériel de bureau	" -1'139.88	" -446.70
Téléphone / Fax / Frais de port	" -6'585.70	" -5'364.85
Frais IT	" -16'586.17	" -15'805.33
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	" -13'826.88	" -24'048.90
Livres / Revues	" -2'424.00	" -2'424.00
Impressions publicitaires / Matériel publicitaire	" 0.00	" -549.45
Frais de représentation	" -4'800.00	" -4'800.00
Charges / Emoluments / Autorisations	" -8'535.00	" -9'100.00
<b>TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>CHF -95'252.42</b>	<b>CHF -105'971.63</b>
Amortissements	CHF -5'573.33	CHF -3'289.30
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER</b>	<b>CHF 49'635.09</b>	<b>CHF -75'409.98</b>
Charges financières	CHF -230.51	CHF -476.83
Produits financiers	CHF 34.28	CHF 3.20
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF 2'023.21	CHF 419.10
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF -2'595.12	CHF -1'241.55
Bénéfice de la vente d'immobilisations	CHF 0.00	CHF 46.45
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>CHF 48'866.95</b>	<b>CHF -76'659.61</b>

