

Rapport annuel 2024

Organe de conciliation des télécommunications

Fondation ombudscom
Organe de conciliation des télécommunications
Spitalgasse 14
3011 Berne

W: <https://fr.ombudscom.ch>
T: +41 31 310 11 77 (jours ouvrables de 10h à 13h)

Directeur: Dr. Oliver Sidler
UID: CHE-114.399.370

Table des matières

1. Avant-propos de la Présidente	5
2. Questions-clés	7
2.1 Blocage, annulation, résiliation de contrat	8
2.1.1 Étude de cas sélectionnés	8
2.1.1.1 Durée minimale du contrat : attention à la résiliation	8
2.1.1.2 Pas de durée minimale de contrat, mais rabais pendant 24 mois	8
2.1.1.3 Pas de résiliation anticipée pour cause de mauvaise option	9
2.2 Services à valeur ajoutée	9
2.2.1 Étude de cas sélectionnés	10
2.2.1.1 Responsabilité du fournisseur de services de télécommunication en cas de services à valeur ajoutée contestés	10
2.2.1.2 Un fournisseur de services à valeur ajoutée ne respecte pas les dispositions légales	10
2.3 Facturation	11
2.3.1 Étude de cas sélectionnés	11
2.3.1.1 Retard de paiement suite à une adresse de facturation erronée	11
2.3.1.2 Suppression de la facture bimestrielle	12
2.3.1.3 Option Netflix indésirable	12
2.3.1.4 Le client doit réagir à une conclusion de contrat contestée	13
2.4 Roaming	13
2.5 Changement de fournisseur	13
2.5.1 Étude de cas sélectionnés	14
2.5.1.1 Une personne âgée se fait tromper	14
2.6 Modifications unilatérales du contrat	14
2.6.1 Étude de cas sélectionnés	15
2.6.1.1 Augmentation des prix pendant la durée minimale du contrat	15
2.6.1.2 Le fournisseur invoque à tort la durée minimale du contrat	15
2.7 Autres exemples de cas tirés de la pratique de l'Organe de conciliation	16
2.7.1 Abonnement gratuit mais payant ?	16
2.7.2 Négligence grave de la part de l'offrant	16
2.7.3 Désactivation du numéro prépayé	17
2.7.4 Responsabilité des attaques de phishing	17
2.7.5 Remise du NIP/PUK aux héritiers	18
3. Chiffres et faits	19
3.1 Procédures de conciliation (cas et demandes)	19
3.1.1 Procédure de conciliation (cas)	20
3.1.1.1 Procédures de conciliation pendentes (cas)	21
3.1.1.2 Procédures de conciliation réussies	21
3.1.2 Demandes	21

3.1.3	Langue des clients et clientes	22
3.1.4	Type de client(e)s	22
3.2	Frais de procédure et de traitement	23
3.3	Contacts avec les médias	23
3.4	L'équipe de l'Organe de conciliation	23
3.5	ANNEXE : Statistiques des demandes et des cas par fournisseur (par ordre alphabétique)	24
4.	Déroulement de la procédure de conciliation	26
4.1	Conditions préalables à remplir	26
4.2	Remplir le formulaire	26
4.3	Ouverture de la procédure de conciliation	26
4.4	Proposition de conciliation ou solution négociée et clôture de la procédure	26
5.	L'Organe de conciliation	28
6.	Fondation ombudscom	29
7.	L'autorité de surveillance	30
8.	Comptes annuels et rapport de révision	31

1. Avant-propos de la Présidente

En 2024, 1540 personnes au total se sont adressées à l'Organe de conciliation, qui a traité 933 cas et 607 demandes. Par rapport à l'année précédente, le nombre de cas a augmenté d'environ 20 %. Chaque demande de conciliation soumise à ombudscom est enregistrée comme un cas et fait l'objet d'une procédure de conciliation. Environ 75 % des plaintes ont été déposées en allemand, 23 % en français et 2 % en italien. Dans plus de 500 cas, un accord a été trouvé, soit sur la base d'un accord de conciliation, soit à la suite d'une solution négociée entre les parties. À la fin de la période sous revue, 834 cas avaient été cloturés et 99 étaient encore pendants.

Comme l'année dernière, la majorité des réclamations concernait les services à valeur ajoutée. La facturation en tant que telle, ainsi que la résiliation anticipée du contrat ou le portage du numéro lors d'un changement d'opérateur ont également fait l'objet de réclamations. En revanche, les plaintes relatives aux coûts d'itinérance (roaming) ont diminué grâce aux forfaits comprenant des services à l'étranger proposés par les fournisseurs de services de télécommunication. L'Organe de conciliation a également traité des litiges relatifs à des modifications unilatérales de contrats, par exemple à la suite d'augmentations des tarifs ou de modifications de l'offre.

De nombreuses plaintes concernaient le manque des informations fournies lors de la conclusion des contrats ou des renseignements communiqués aux clients. Toutefois, l'Organe de conciliation a constaté à maintes reprises que les offres et les documents contractuels soumis par les fournisseurs n'étaient pas examinés avec soin par les clients, ce qui donnait lieu à des relations contractuelles non souhaitées. De nouvelles questions se sont posées en matière de piratage. Qui est responsable du préjudice subi lorsqu'un client est victime d'un piratage et que des commandes ont été passées par son compte client ? À cet égard, les fournisseurs de services de télécommunication ont tout intérêt à mettre en garde leurs clients et à les informer de la possibilité de mettre en place une authentification à deux facteurs. À l'avenir, des questions relatives à la communication des codes de sécurité tels que le NIP et le PUK d'une carte SIM aux héritiers pourraient également se poser de plus en plus souvent.

La numérisation est déjà profondément ancrée dans notre société et détermine à bien des égards notre quotidien. L'utilisation et la manipulation des appareils et applications électroniques exigent de nous tous, jeunes ou vieux, une attention particulière, tant aujourd'hui qu'après notre mort.

Au cours de l'année sous revue, la représentation des prestataires de services de télécommunication pour la période 2024-2028 a changé. Mélanie Schefer Braeker, qui a représenté Swisscom (Suisse) SA au sein du Conseil de fondation pendant cinq ans, a démissionné. Le Conseil de fondation remercie Mélanie Schefer Braeker pour son engagement et l'agréable collaboration. Stefano Orlando, de Salt Mobile SA, a rejoint le Conseil de fondation en tant que représentant des fournisseurs de services de télécommunication. Jean-Luc Moner-Banet, membre indépendant des fournisseurs de services de télécommunication et à valeur ajoutée, a été réélu pour un nouveau mandat de cinq ans.

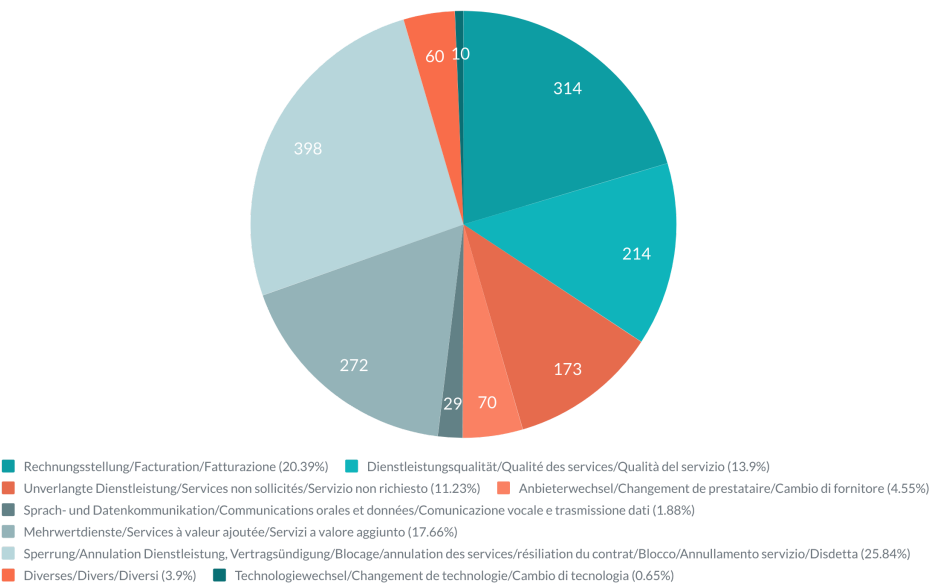
L'Organe de conciliation a rempli ses tâches sur la base du nouveau contrat de droit administratif (2024-2028) ainsi que de l'acte de fondation et du règlement de la fondation. Le Conseil de fondation remercie l'Ombudsman, Dr Oliver Sidler, et son équipe pour l'excellente et efficace exécution de toutes les tâches qui leur ont été confiées.

Corina Casanova

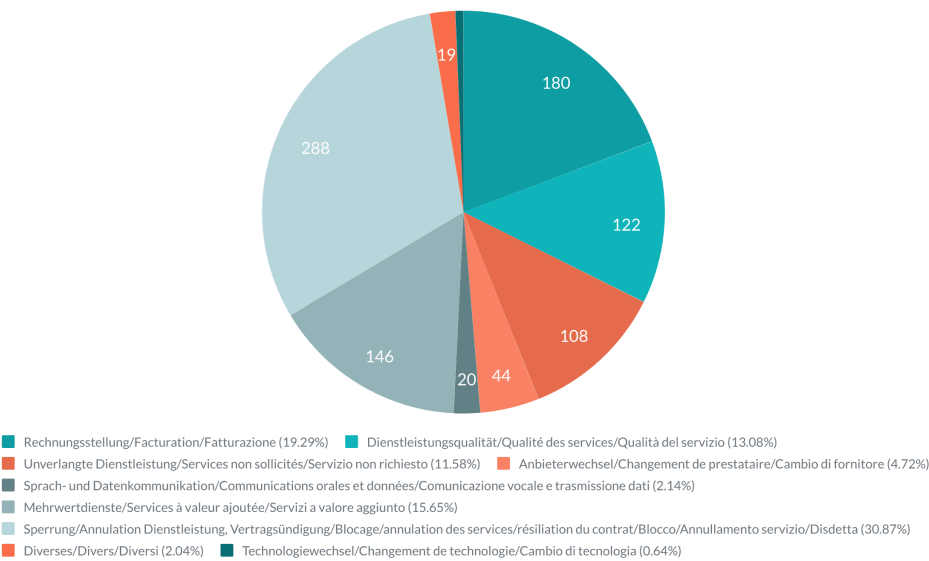
2. Questions-clés

Les domaines qui ont le plus préoccupé les clients des fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée en 2024 n'ont pas changé par rapport à l'année précédente. Il s'agit toujours des services à valeur ajoutée , des problèmes généraux de facturation, du blocage et de l'annulation de services ainsi que 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 398 demandes et cas (2023 : 426), dont 288 cas, relevant de la problématique de blocage, de l'annulation et de la résiliation de contrat concernent principalement des litiges relatifs à la résiliation et à ses modalités, comme par exemple le délai de résiliation et les frais pour une résiliation anticipée. En outre, les litiges concernant le blocage des services pour non-paiement des factures relèvent également de ce motif de recours.

2.1.1 Étude de cas sélectionnés

2.1.1.1 Durée minimale du contrat : attention à la résiliation

Le client a contesté avoir conclu le contrat d'abonnement X. Il n'a pas payé les frais de cet abonnement, de sorte que le fournisseur a bloqué tous les services, le 22 mars 2024 et le 4 avril 2024. Le client a refusé de s'acquitter des frais de résiliation anticipée de son second contrat d'abonnement Y. Il a donc demandé à l'opérateur d'annuler son contrat d'abonnement.

Après l'ouverture de la procédure de conciliation, le fournisseur a accepté de résilier le contrat X avec effet immédiat et d'annuler tous les frais facturés. Par conséquent, le litige persistant portait principalement sur les frais de résiliation du second contrat Y. Dans la proposition de conciliation, l'Ombudsman a relevé que le client avait accepté une modification de l'abonnement avec une nouvelle durée minimale de contrat, le 19 janvier 2024. Par conséquent, la résiliation du client du 12 février 2024 a eu lieu de manière anticipée. Le fournisseur était en droit de facturer des frais pour la résiliation anticipée du contrat conformément aux conditions contractuelles. L'Ombudsman ne disposant que de la confirmation de commande de l'abonnement Y et non d'une copie du contrat, il n'a pas pu vérifier si les parties avaient éventuellement convenu de frais de résiliation anticipée ou si les dispositions générales contenues les conditions générales de vente (CG) trouvaient application. Par conséquent, l'Ombudsman n'était pas en mesure de déterminer avec précision le montant des frais de résiliation. Suite aux blocages éventuellement injustifiés des services du 22 mars 2024 et du 4 avril 2024, l'Ombudsman a proposé de réduire les frais de résiliation de 1'316 CHF à 1'000 CHF ([exemple de cas](#)).

2.1.1.2 Pas de durée minimale de contrat, mais rabais pendant 24 mois

Le client souhaitait changer de fournisseur et donc résilier son contrat. Le prestataire l'a informé qu'en raison de la durée contractuelle minimale, la résiliation n'était possible que moyennant des frais. En effet, le client avait accepté par téléphone de prolonger le contrat de 24 mois. Le client conteste cette affirmation.

L'Ombudsman a examiné les documents fournis et l'enregistrement de la conversation dans lequel le fournisseur a déduit la prolongation du contrat. Il est arrivé à la conclusion que le client avait certes accepté un nouveau contrat avec un rabais

pendant 24 mois, mais pas une prolongation de contrat de 24 mois. Enfin, l'employée du prestataire n'a évoqué une durée de 24 mois pour le rabais. Elle n'a pas évoqué le fait que le contrat se prolongeait de 24 mois. Par conséquent, le contrat pouvait être résilié sans frais, moyennant le respect du délai de résiliation prévu dans les conditions contractuelles ([exemple de cas](#)).

2.1.1.3 Pas de résiliation anticipée pour cause de mauvaise option

Le client a contesté les pénalités d'un montant de 1 148,85 CHF, suite à la résiliation anticipée de son abonnement. Il a affirmé qu'il avait accepté un contrat sans option de replay pour 39,95 CHF par mois. Toutefois, l'abonnement a été facturé CHF 53.90 par mois, avec l'option replay. Il a estimé que l'erreur du prestataire lui permettait de partir du contrat de manière anticipée sans frais, ce que le prestataire a refusé.

L'Ombudsman a constaté que l'accord sur l'option Replay n'engageait pas le client de manière unilatérale sur la base du principe de l'erreur essentielle. L'Ombudsman a estimé que les frais facturés pour cette option, d'un montant de 8,05 CHF, devaient lui être remboursés. Selon l'Ombudsman, le client ne disposait toutefois pas du droit de résilier le contrat d'abonnement de manière anticipée sans frais. En effet, l'Ombudsman a jugé que la relation de confiance n'a pas été ébranlée au point que la poursuite de la relation contractuelle ne pouvait plus être exigée de la part du client ([exemple de cas](#)).

2.2 Services à valeur ajoutée

Par rapport à l'année précédente, avec un total de 493 demandes et cas concernant des services à valeur ajoutée, l'Organe de conciliation a été contacté 272 fois au total durant l'exercice 2024, ce qui a donné lieu à 146 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 présents sur la facture des fournisseurs de services de télécommunication). Les clients se sont souvent renseignés pour la première fois par téléphone auprès de l'Organe de conciliation et ont voulu savoir pourquoi la facture avait augmenté. Dans de nombreux cas, des numéros courts ont pu être trouvés sur la facture. Souvent, après une réclamation préalable auprès du fournisseur de services de télécommunication, les clients ont été directement dirigés vers l'Organe de conciliation, sans que le fournisseur de services de télécommunication n'informe son client sur le fournisseur de services à valeur ajoutée concerné et de la suite de la procédure.

2.2.1 Étude de cas sélectionnés

2.2.1.1 Responsabilité du fournisseur de services de télécommunication en cas de services à valeur ajoutée contestés

Le prestataire de services de télécommunication a facturé des frais de services à valeur ajoutée à sa cliente, ce qu'elle a contesté. Le fournisseur de services de télécommunication n'a pas informé la cliente de la marche à suivre (prise de contact avec le fournisseur de services à valeur ajoutée en vue de mettre fin au service et d'obtenir un remboursement) et n'a pas mis un terme à l'abonnement aux services à valeur ajoutée, de sorte que les frais de services à valeur ajoutée ont continué à être facturés. Le fournisseur n'a pas non plus cessé d'envoyer des rappels concernant les frais de services à valeur ajoutée contestés.

L'Ombudsman est arrivé à la conclusion que, malgré la conclusion supposée d'un contrat entre la cliente et le fournisseur de services à valeur ajoutée, le fournisseur de services de télécommunication (l'opérateur) avait également une part de responsabilité vis-à-vis de sa clientèle. Par ailleurs, il existe également une relation contractuelle (non précisée) entre le fournisseur de services de télécommunication et le prestataire de services à valeur ajoutée. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman est parti du principe que le fournisseur, en tant qu'émetteur de la facture, représentait le fournisseur de services à valeur ajoutée dans l'exécution de sa créance vis-à-vis de la clientèle, de sorte que les objections contre le fournisseur de services à valeur ajoutée pouvaient également être formulées contre son représentant (le fournisseur). Comme le fournisseur n'a pas mis fin à l'abonnement aux services surtaxés, malgré les multiples réclamations de sa cliente et ne l'a pas informée des démarches à entreprendre, l'Ombudsman a considéré que le fournisseur était coresponsable de la poursuite de la facturation des services à valeur ajoutée. L'Ombudsman a proposé que le fournisseur annule tous les frais de services à valeur ajoutée encourus depuis la première réclamation de la cliente. En raison des désagréments causés à la cliente par les manquements du fournisseur de services de télécommunication, l'Ombudsman a même estimé que l'annulation de tous les services à valeur ajoutée était appropriée ([exemple de cas](#)).

2.2.1.2 Un fournisseur de services à valeur ajoutée ne respecte pas les dispositions légales

La cliente a contesté avoir activé l'abonnement pour des services à valeur ajoutée et a demandé le remboursement des frais facturés auprès du fournisseur de services à valeur ajoutée. L'Ombudsman s'est lui-même inscrit aux services via le site Internet mentionné, puis par SMS. Le site internet indiquait clairement qu'il s'agissait d'un abonnement SMS avec des frais hebdomadaires de 15.- CHF. Le service SMS n'était facturé qu'après l'envoi du mot de passe par SMS. L'Ombudsman est arrivé à la conclusion que l'abonnement SMS n'avait pas été activé sans l'intervention de la cliente ou d'une personne ayant accès à son téléphone portable. La cliente a

certainement une part de responsabilité à cet égard. Il s'est toutefois aussi avéré que le fournisseur de services à valeur ajoutée ne respectait pas toujours les prescriptions légales selon l'art. 11b OIP. Ainsi, avant l'envoi des SMS payants, il n'informait pas clairement sur une éventuelle taxe de base, le prix par unité individuelle, la procédure de désactivation du service ainsi que le nombre maximal d'informations individuelles par minute. En outre, il n'indiquait pas dans les SMS payants la procédure à suivre pour désactiver le service. Comme le service de SMS a été activé par la cliente ou par une autre personne ayant accès à son téléphone portable, l'Ombudsman a suggéré qu'elle paie un tiers des frais de service à valeur ajoutée. Le fournisseur de services à valeur ajoutée devait donc lui rembourser deux tiers des frais de services à valeur ajoutée ([exemple de cas](#)).

2.3 Facturation

Sur le thème de la "facturation", l'Organe de conciliation a reçu 314 demandes et cas (437 en 2023), dont 188 cas sur les sujets les plus divers, au cours de l'année de référence.

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 nombreuses réclamations. Dans d'autres cas, les clients ont simplement fait valoir que la facture ne pouvait pas être correcte, mais n'ont pas concrétisé plus précisément 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 a également souvent fait l'objet de demandes téléphoniques et de conciliation. De nombreux cas concernaient également les frais d'abonnement convenus par contrat, par exemple des rabais qui n'ont pas été accordés par le fournisseur.

2.3.1 Étude de cas sélectionnés

2.3.1.1 Retard de paiement suite à une adresse de facturation erronée

Suite à un retard de paiement, le prestataire a résilié l'abonnement du client de manière anticipée, le 25 avril 2024, avec les conséquences financières que cela implique. Le client s'est adressé à l'Organe de conciliation des télécommunications, car il s'opposait au paiement des pénalités d'un montant de 1 427.90 CHF. Le client a affirmé que les factures n'ont pas été envoyées à l'utilisatrice des services mentionnée sur le contrat, malgré un accord en ce sens.

L'Ombudsman a constaté que le client ne s'est pas acquitté de ses factures depuis la conclusion du contrat le 24 novembre 2023 jusqu'à la résiliation du contrat le 25 avril 2024. L'Ombudsman a également constaté que la résiliation du contrat a été traitée conformément au contrat et aux conditions générales (CG). Par contre, l'Ombudsman a estimé que les affirmations du client concernant le changement d'adresse

de facturation pour celle de l'utilisatrice des services étaient crédibles. Il a néanmoins rappelé au client que, en tant que titulaire du contrat, il devait en principe supporter les conséquences du retard de paiement. En l'espèce, l'Ombudsman a proposé que le prestataire retire à ses frais la procédure de recouvrement engagée et que le montant à payer par le client soit réduit à 987.80 CHF. Ceci d'autant plus que tous les frais facturés n'étaient pas inscrits dans le contrat ou dans les conditions générales ou qu'ils n'étaient pas déterminables selon ces derniers. ([exemple de cas](#)).

2.3.1.2 Suppression de la facture bimestrielle

Le fournisseur a modifié son mode de facturation, passant d'une facture bimestrielle à une facture mensuelle. Le client a refusé ce changement car il devait s'acquitter des frais de facture papier de 3.- CHF par mois et non pas tous les deux mois.

L'Ombudsman a constaté que le changement de cycle de facturation avait entraîné une augmentation de prix non négligeable pour le client. L'Ombudsman a rappelé que le changement de tarifs doit être réglée de manière déterminée ou déterminable dans le contrat ou dans les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur. La clause permettant au prestataire de modifier ses tarifs du fournisseur n'était toutefois pas suffisamment précise. De ce fait, le client bénéficiait d'un droit de résiliation extraordinaire. N'ayant pas été informé du changement et qu'aucun droit de résiliation anticipée ne lui a été accordé, l'Ombudsman a proposé que le changement soit annulé. Il a estimé que cela était possible, étant donné que le système de facturation du fournisseur permettait encore la facturation bimestrielle jusqu'en février 2025 et que l'épouse du client continuait à recevoir une facture bimestrielle. Pour les factures suivantes à partir de mars 2025, l'Ombudsman a proposé d'annuler les frais de facture papier un mois sur deux pendant deux ans ou de créditer le montant total des deux années à hauteur de 34,80 CHF ([exemple de cas](#)).

2.3.1.3 Option Netflix indésirable

La cliente a contesté avoir souscrit l'abonnement Netflix auprès de son prestataire de services de télécommunication. Le fournisseur, quant à lui, a estimé qu'il n'était pas responsable des services de tiers et que la cliente devait s'adresser à Netflix.

L'Ombudsman a remarqué que, malgré la (prétendue) relation contractuelle entre la cliente et le fournisseur tiers Netflix, les frais liés à l'abonnement Netflix ne sont pas facturés directement par ce dernier, mais sur la facture du prestataire de service de télécommunication. Cette relation triangulaire "fournisseur tiers - client – prestataire de services surtaxés" soulève souvent de nombreuses questions pour les consommateurs. En effet, même si c'est le prestataire de services de télécommunication qui établit la facture, les clientes et les clients doivent s'adresser au fournisseur tiers pour formuler leur réclamation, en plus du prestataire de services de télécommunication. Comme il existe également une relation contractuelle entre le prestataire de services de télécommunication et le prestataire tiers, l'Ombudsman a estimé qu'il fallait partir du principe que le prestataire de services de télécommunication,

en tant qu'émetteur de la facture, représentait Netflix. Une certaine coresponsabilité du fournisseur ne peut donc pas être écartée. Étant donné que la première réclamation de la cliente a probablement eu lieu le 5 juin 2023 et que, par la suite, le prestataire de service de télécommunication l'a toujours simplement renvoyée au fournisseur tiers, le fournisseur devrait créditer les frais de l'option Netflix à partir de cette date ([exemple de cas](#)).

2.3.1.4 Le client doit réagir à une conclusion de contrat contestée

Le fournisseur a soumis une offre à la cliente par téléphone et lui a ensuite envoyé une offre par courriel. Bien qu'elle l'ait refusée, elle s'est retrouvée avec un nouveau contrat d'abonnement. Pour la résiliation du contrat, le fournisseur a facturé des frais de 244.- CHF. La cliente n'était pas d'accord. Le fournisseur, quant à lui, a défendu le point de vue selon lequel les offres avaient été acceptées en ligne.

L'Ombudsman a indiqué que, faute de pouvoir recueillir des preuves, il ne pouvait pas clarifier l'état de fait. Les confirmations de commandes ont été envoyées à la cliente, l'Ombudsman a supposé que cette dernière avait peut-être accepté les offres sans le vouloir. Il est probable que la cliente se trouvait dans une situation d'erreur essentielle. Toutefois, la cliente n'a pas immédiatement contesté le contrat, elle dispose donc d'une part de responsabilité. L'Ombudsman a estimé qu'elle devait supporter elle-même un montant de 50 CHF sur la créance totale de 244 CHF ([exemple de cas](#)).

2.4 Roaming

Les abonnements forfaitaires, les unités incluses ainsi que la réglementation plus stricte (p. ex. limites de coûts) ont heureusement pour conséquence que le nombre de demandes et de cas a de nouveau légèrement diminué au cours de l'année sous revue. Il n'y a eu que 19 demandes et cas (43 en 2023), dont 14 cas à enregistrer. Il s'agissait principalement de l'utilisation non souhaitée de données à l'étranger. Il s'agissait d'une part de personnes qui se trouvaient effectivement à l'étranger et qui pensaient surfer via une connexion WLAN ou avoir désactivé le roaming de données.

2.5 Changement de fournisseur

En ce qui concerne le thème "changement de fournisseur", 70 demandes et cas (65 en 2023) ont été enregistrés durant l'année sous revue, dont 44 cas. Pour l'Organe de conciliation, les procédures de conciliation relatives à la question de la portabilité des numéros se sont révélées assez complexes. L'Ombudsman a traité de nombreuses plaintes concernant l'absence de portage ou le portage tardif des numéros. Dans chacune de ses propositions de conciliation, l'Ombudsman a précisé les conditions de la portabilité. Ainsi, les données figurant sur le formulaire de portage doivent correspondre aux données du preneur de 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 s'effectue par la remise du formulaire de portage. Ainsi, les résiliations auprès de l'ancien opérateur ne sont en principe pas nécessaires.

2.5.1 Étude de cas sélectionnés

2.5.1.1 Une personne âgée se fait tromper

Lors d'un entretien téléphonique avec le prestataire, la cliente a souscrit à un abonnement Internet avec une durée minimale de contrat de 24 mois. Elle ne souhaitait pas cet abonnement qui lui a été proposé par téléphone. Elle a retourné la box Internet reçue par poste dans un shop. Le collaborateur présent lui a assuré que l'abonnement Internet serait résilié et que seul l'abonnement mobile serait encore actif. Mais il n'en a rien été, si bien que la cliente s'est rendue régulièrement dans le shop pour contester les factures. L'employé a à chaque fois vérifié que l'abonnement Internet avait été résilié. Après quelques mois, les services mobiles de la cliente ont été bloqués, probablement en raison des frais d'abonnement Internet impayés. Elle s'est encore rendu dans le shop et l'employé lui a suggéré d'insérer une nouvelle carte SIM. L'employé a inséré dans l'appareil de la cliente une carte SIM d'un autre opérateur et lui a fait signer un document qui s'est avéré être un nouveau contrat avec l'autre opérateur, y compris le portage de son numéro. En outre, le collaborateur a informé une nouvelle fois la cliente que son abonnement Internet n'était plus actif. Lorsque la cliente s'est aperçue que la carte SIM appartenait à un autre opérateur, elle a contacté l'employé du prestataire. L'employé a encore affirmé que l'abonnement Internet était résilié. Lors de sa dernière visite au shop, un autre employé lui a affirmé que le contrat Internet ne pouvait pas être résilié dans un shop. Elle a alors contacté l'employé responsable par SMS et l'accusé de l'avoir mal informée. Ce dernier lui a réaffirmé qu'il n'y avait plus de factures impayées pour l'abonnement Internet. Cela s'est avéré faux. L'Ombudsman est arrivé à la conclusion que le contrat Internet devait être résilié sans frais rétroactivement à la conclusion du contrat. L'Ombudsman a estimé que le collaborateur a trompé la cliente. En raison des désagréments conséquents subis par la cliente, l'Ombudsman a considéré que les taxes d'abonnement mobile ne devaient pas être facturés. ([exemple de cas](#)).

2.6 Modifications unilatérales du contrat

Les procédures de conciliation sur le thème des modifications unilatérales de contrat ont montré 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 contractuellement. De nombreux fournisseurs ne prévoient pas suffisamment de

clauses d'adaptation déterminées dans leurs conditions générales, de sorte que les clients doivent se voir accorder un droit de résiliation anticipée. 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, mais on leur a seulement offert la possibilité de prendre contact avec le service clientèle. L'Ombudsman a qualifié cette procédure d'incorrecte, tout comme les augmentations de prix pendant la durée de contrat minimale.

2.6.1 Étude de cas sélectionnés

2.6.1.1 *Augmentation des prix pendant la durée minimale du contrat*

Peu après la prolongation du contrat de 24 mois, le fournisseur a augmenté unilatéralement le prix de l'abonnement. Pour le client, cette augmentation a entraîné des frais mensuels supplémentaires de 2,08 CHF, ce qu'il n'a pas accepté.

Après analyse du dossier, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion que pendant la durée minimale du contrat, certains éléments du contrat ne peuvent pas être modifiés unilatéralement, même en présence de clauses d'adaptation valables dans les conditions générales (CG). En effet, il est dans la nature même des contrats à durée minimale de ne pas pouvoir être modifiés pendant cette durée. Par conséquent, le prestataire devrait facturer les frais d'abonnement convenus lors de la conclusion du contrat jusqu'à l'échéance de la durée minimale. Une augmentation unilatérale des tarifs par le prestataire n'est possible qu'après l'expiration de la durée minimale du contrat, pour autant que les clauses d'adaptation des conditions générales le permettent ([exemple de cas](#)).

2.6.1.2 *Le fournisseur invoque à tort la durée minimale du contrat*

Le client a résilié son contrat d'abonnement en date du 28 novembre 2023, pour le 31 janvier 2024. Il a demandé le portage de son numéro vers un autre opérateur avec lequel il avait conclu un contrat pour le 1er février 2024. La résiliation et le portage n'ont été confirmés par l'opérateur qu'au 30 septembre 2025, en référence à un contrat conclu par téléphone pour une durée minimale de 24 mois. Le client n'était pas au courant d'une prolongation de contrat de 24 mois. Lors de l'entretien téléphonique avec le fournisseur, on lui avait simplement vendu un rabais de fidélité de 35 CHF par mois pendant 24 mois, sans mentionner de nouvelle durée minimale de contrat.

L'Ombudsman a constaté que l'opérateur n'est pas parvenu à prouver la durée minimale du contrat en raison de l'absence d'enregistrement de la conversation dont résulterait la prétendue durée minimale du contrat. Etant donné qu'aucune durée

minimale de contrat n'a été mentionnée dans la confirmation de commande qui a suivi la conversation téléphonique, l'Ombudsman a conclu que le client n'avait pas été suffisamment informé de la nouvelle durée minimale de contrat lors de la conversation téléphonique. L'Ombudsman a estimé que le prestataire devait donc accepter la portabilité du numéro et la résiliation sans frais du contrat pour le 31 janvier 2024 ([exemple de cas](#)).

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

2.7.1 Abonnement gratuit mais payant ?

En novembre 2023, le client a commandé deux abonnements à CHF 0.- durant 2 ans, durant la période du black Friday. Trois mois après la commande, le fournisseur a refusé de conclure le contrat en raison de la mauvaise solvabilité du client, mais lui a proposé les mêmes abonnements pour 35 CHF par mois chacun. Deux semaines plus tard, le fournisseur a en outre exigé une caution de 650 CHF par abonnement.

L'Ombudsman a fait part de son étonnement face à la démarche du fournisseur. Il a estimé étrange qu'il puisse y avoir des doutes sur la capacité de paiement pour un abonnement gratuit. Il a également relevé que le montant de la caution pour un abonnement gratuit était exagéré et aberrant.

L'Ombudsman a estimé que le comportement du fournisseur était déloyal, selon l'art. 3, al. 1, let. f LCD (loi fédérale contre la concurrence déloyale) et l'art. 3, al. 1 let. B LCD. Le prestataire a finalement accepté d'activer les deux abonnements avec des frais d'abonnement à zéro francs durant 2 ans ([exemple de cas](#)).

2.7.2 Négligence grave de la part de l'offrant

Le client souhaitait changer de fournisseur pour son entreprise. Il disposait d'un bloc de 10 numéros chez son ancien fournisseur, mais ne voulait faire transférer que le numéro principal auprès de son nouveau fournisseur. Le client a informé le conseiller du nouveau fournisseur que son ancien fournisseur ne libérerait pas certains numéros d'un bloc de numéros. Selon lui, tout le bloc de numéros devrait être transféré. Le collaborateur du nouvel opérateur a assuré au client que seul le numéro principal pouvait être porté et l'a ainsi convaincu de conclure le contrat. Malgré les assurances données par le collaborateur du nouvel opérateur, le numéro principal n'a pas pu être porté, de sorte que l'entreprise n'était plus joignable par ce numéro. Les réclamations ultérieures du client n'ont pas été traitées correctement par le collaborateur du nouvel opérateur. Le client a demandé une indemnisation de 14 985,45 CHF pour son entreprise.

L'Ombudsman a estimé que l'employé du prestataire devrait savoir que certains numéros d'un bloc de numéros ne peuvent pas être portés. Le collaborateur aurait dû

procéder à des clarifications supplémentaires avant de conclure le contrat et n'aurait pas dû inciter le client à conclure le contrat en faisant une fausse déclaration. Selon l'Ombudsman, il a fait preuve de négligence grave en renonçant à des clarifications supplémentaires et en assurant à tort au client, malgré ses indications, que les numéros principaux d'un bloc de numéros pouvaient être portés sans problème. L'Ombudsman a donc proposé une compensation financière sous la forme d'un dédommagement d'un montant de 7 500 CHF ([exemple de cas](#)).

2.7.3 Désactivation du numéro prépayé

Le client s'est plaint de la désactivation de son numéro prépayé en raison de l'inactivité sur le raccordement. Il aurait reçu des SMS contenant des informations sur le roaming de la part du fournisseur. En revanche, le fournisseur a fait valoir que la ligne du client avait été inactive pendant 12 mois, puisqu'aucune utilisation payante n'avait été effectuée.

Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion que la disposition des conditions générales (CG) selon laquelle un blocage sans préavis d'un numéro prépayé a lieu après 12 mois de non-utilisation et que le numéro est ensuite transmis après 6 mois en cas de non-réclamation est valable. Il a également précisé qu'une carte SIM est utilisée lorsque les activités se déroulaient sur le réseau mobile et émanaient du numéro prépayé lui-même (comme par exemple les appels ou SMS sortants, l'achat de paquets de données, etc.) Cela ne concerne que les activités payantes. La réception de SMS en itinérance ne suffit donc pas à empêcher l'inactivité. Toutefois, en raison de l'absence de préavis de blocage, l'Ombudsman a considéré que la disposition des CG n'était pas favorable au client. En outre, l'Ombudsman n'a pas pu déterminer de manière définitive si le client avait émis une réclamation dans le délai de six mois après le blocage, comme le prévoient les CG, et si le numéro n'aurait pas dû être transmis. L'Ombudsman a proposé un crédit en faveur du client d'un montant de 200 CHF. La réactivation du numéro n'était plus possible car celui-ci avait déjà été transmis ([exemple de cas](#)).

2.7.4 Responsabilité des attaques de phishing

Le client a indiqué que son compte en ligne auprès de l'opérateur avait été piraté. Deux téléphones portables avec deux abonnements avaient été commandés à cette occasion. Le client a refusé d'en payer les frais. Le prestataire a insisté pour que le client s'acquitte des frais d'acquisition de l'appareil et d'abonnement, estimant que le dommage devait être entièrement supporté par le client. Dans le cas d'espèce, il s'est avéré que le client avait été victime d'une attaque de phishing. Il s'agissait donc de déterminer si la responsabilité de l'attaque de phishing pouvait être entièrement reportée sur le client conformément aux conditions générales de vente (CGV). La plupart des fournisseurs prévoient dans leurs conditions générales des clauses de transfert des risques ou des exclusions de responsabilité en cas d'attaques de phishing ou d'autres cyberattaques. Celles-ci prévoient que le dommage résultant d'une attaque

de phishing ou d'une autre cyberattaque doit être entièrement supporté par le client. Dans le cas présent, le fournisseur était en outre d'avis qu'une responsabilité pouvait être totalement exclue, car le client n'avait pas utilisé la protection supplémentaire d'une authentification à deux facteurs. Le fournisseur n'avait toutefois pas informé le client au préalable de la possibilité de mieux protéger son compte-client. Selon l'Ombudsman, cComme le fournisseur aurait pu mieux maîtriser le risque, il ne pouvait pas se soustraire entièrement à sa responsabilité au moyen de conditions générales. Le fournisseur aurait dû prendre des dispositions, telles que des mises en garde contre les cyberattaques, des informations sur l'authentification à deux facteurs ou l'introduction d'une obligation d'authentification à deux facteurs, qui auraient protégé le client, en tant que partie faible, contre cette attaque. Par conséquent, l'Ombudsman a conclu que la totalité des frais d'un montant de 2 962,33 CHF devait être annulée ([exemple de cas](#)).

2.7.5 Remise du NIP/PUK aux héritiers

La fille de la cliente décédée a demandé au prestataire de lui fournir le code PIN/PUK afin de pouvoir accéder à la carte SIM de sa mère décédée. Le prestataire a rejeté la demande pour des raisons de protection des données.

Le prestataire a indiqué que la remise à la communauté des héritiers était certes possible, mais qu'il fallait pour cela une copie du certificat de décès. Il a ajouté que la désignation d'un représentant de la communauté héréditaire permettait d'accélérer la procédure. L'Ombudsman a relevé que, en raison du principe de la succession universelle, le compte en ligne de la cliente décédée avait également été transféré aux héritiers en tant que partie intégrante de la relation contractuelle, ceux-ci pouvant faire valoir le droit à l'information individuellement et non pas seulement en tant que communauté. L'Ombudsman n'a pas contesté le fait que le fournisseur exigeait pour cela un certificat de décès. Il a relevé qu'une attestation d'héritier devait être présentée au prestataire. L'Ombudsman n'a toutefois pas constaté de restrictions pour des raisons de protection des données en raison du traitement légal des données. En effet, la loi fédérale sur la protection des données (LPD) ne s'oppose à l'octroi d'un accès aux héritiers que s'il s'agit d'un traitement de données non autorisé. En outre, l'Ombudsman a constaté que le traitement des données dans le cadre et aux fins de l'exécution d'une relation contractuelle est considéré comme légal. Étant donné que les héritiers avaient besoin du code PIN/PUK de la personne décédée pour accéder à la carte SIM qui, suite au transfert des droits et obligations contractuels, faisait l'objet de leur contrat avec le prestataire, il s'agissait d'un traitement de données licite ([exemple de cas](#)).

3. Chiffres et faits

3.1 Procédures de conciliation (cas et demandes)

Au cours de l'année sous revue, 1'540 personnes au total se sont adressées à l'Organe de conciliation (2023 : 1'866). Cela correspond à environ 128 clientes et clients par mois qui ont consulté l'office de conciliation. Il en est résulté 933 cas (2023 : 781) et 607 demandes (2023 : 1'085). Par rapport à l'année précédente, cela correspond à une diminution d'environ 17% des demandes et des cas.

Année	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
2023	1085	781	1866
2024	607	933	1540

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 présente les fournisseurs par ordre alphabétique avec le nombre de demandes traitées sur 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 ne présentent aucun lien 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 Procédure de conciliation (cas)

Le contact d'un client ou d'une cliente avec l'office de conciliation est enregistré statistiquement comme un cas lorsqu'une demande de conciliation est déposée avec le formulaire nécessaire.

Par rapport aux 781 cas de l'année précédente, on constate une augmentation de 152 cas au cours de l'année sous revue. Cela correspond à une augmentation d'environ 19,4%. Une petite partie de cette augmentation s'explique par le fait que les statistiques passées ne mentionnaient les cas que lorsque les conditions d'entrée en matière selon l'art. 8 du règlement relatif à la procédure et aux taxes étaient remplies, que la procédure de conciliation était engagée et que le fournisseur concerné était invité à prendre position. Depuis le début de l'année sous revue, chaque demande de conciliation déposée est considérée comme un cas dans la statistique.

Evolution de la chute 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
2023	781
2024	933

A la fin de la période sous revue, 834 cas ont été clôturés et 99 cas étaient encore ouverts.

Cas clôturés et pendants en 2024	
cas pendants	99
procédures closes	834

3.1.1.1 Procédures de conciliation pendentes (cas)

A la fin de l'année sous revue, 99 procédures de conciliation sur un total de 933 étaient encore ouvertes. Les cas non encore clos concernaient surtout des procédures de conciliation pour lesquelles les propositions de conciliation ont été élaborées en décembre 2024 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 les négociations ultérieures étaient en cours. Enfin, les procédures pour lesquelles aucune facture comprenant les frais de procédure n'a encore été adressée au prestataire en font également partie.

3.1.1.2 Procédures de conciliation réussies

Dans 509 cas, un accord a pu être trouvé entre les parties. Celui-ci s'est fait soit sur la base d'une proposition de conciliation de l'Organe de conciliation, soit sur la base d'une solution négociée entre les parties elles-mêmes dans le cadre de la procédure. 38 des procédures se sont conclues par le rejet de la proposition de conciliation par le client et 36 par le rejet du fournisseur. Dans quatre cas, la proposition de conciliation a été rejetée par les deux parties.

Dans 66 cas, la procédure a été clôturée suite à un manquement (par ex. absence de réponse ou de documents) de l'une des parties. 113 procédures ont été retirées par les clients avant la demande de prise de position du fournisseur et 11 après. L'Organe de conciliation n'était pas compétent pour traiter la demande de conciliation dans 57 cas au total. Il s'agissait de thèmes qui ne concernaient pas les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée et leurs prestations, ou encore la facturation directe des fournisseurs de services à valeur ajoutée aux clients sans encaissement des fournisseurs de services de télécommunication.

3.1.2 Demandes

Sur les 607 demandes, 587 ont pu être clôturées au 31 décembre 2024, soit environ 97%.

Les demandes purement téléphoniques ont représenté environ 74% de toutes les demandes durant l'année sous revue. Ces 449 demandes, auxquelles il a été possible de répondre le plus souvent 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.

Par le biais de demandes écrites - par lettre ou via le formulaire de contact sur la page d'accueil - 158 personnes se sont adressées à l'Organe de conciliation. 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.

Le nombre de demandes ouvertes au 31 décembre 2024 s'élève à 20.

3.1.3 Langue des clients et clientes

Sur l'ensemble des demandes et des cas, 75% ont été soumis à l'Organe de conciliation en allemand, 23% en français et 2% en italien.

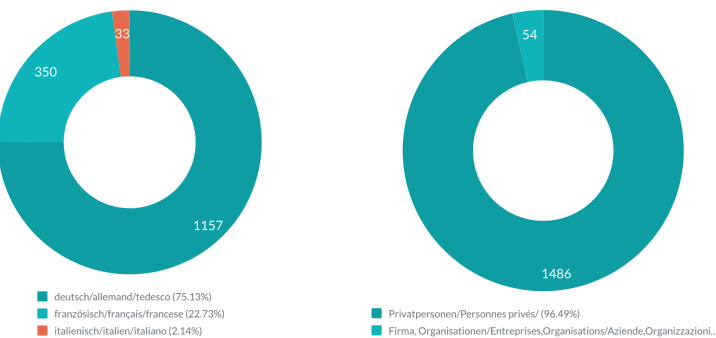
Répartition des langues des client(e)s	
allemand	75%
français	23%
italien	2%

Les procédures sont menées dans les trois langues officielles, selon le choix de la cliente ou du client.

3.1.4 Type de client(e)s

54 demandes et cas provenaient d'entreprises (3,5%), tous les autres de particuliers.

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



3.2 Frais de procédure et de traitement

Les frais de procédure pour les procédures de conciliation ont été facturés aux fournisseurs de télécommunications et/ou de services à valeur ajoutée concernés après la clôture des procédures.

Les frais de traitement, qui se fondent sur l'art. 12c, al. 2, LTC, ont été facturés aux clients au début de la procédure de conciliation.

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. 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 et l'existence de l'Organe de conciliation a été mentionnée.

3.4 L'équipe de l'Organe de conciliation

En 2024, l'équipe de l'organe de conciliation se composait des collaborateurs suivants (par ordre alphabétique) :

- Beatrix Carelli, employée administrative (80%)
- Daria Fässler, juriste (40%, jusqu'au 11.08.2024)
- Irina Müller, juriste (40%)
- Eleonora Rhyn, juriste (30%)
- Sophia Schork, juriste (20%, à partir du 03.09.2024)
- Oliver Sidler, docteur en droit, avocat (60% ; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, juriste (20%)

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 collaboratrices et collaborateurs, il aurait été difficile de mener à bien cette tâche lourde de responsabilités.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

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

Fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée	cas	demandes
ConnectOne AG	5	6
Cortex Communications AG	1	0
Creafuse AG	2	1
Dimoco Payments GmbH	14	5
Echovox SA	27	29
Eleverse Labs AG	4	3
GA Buchsi AG	1	0
GA Weissenstein GmbH	2	0
GGA Maur	1	4
Goldenphone GmbH	2	1
IB Langenthal AG	1	0
Init7 (Suisse) SA	2	0
InterGGA AG	2	0
iWay AG	1	1
Kontelco AG	6	3
Lakemobile AG	4	0
Leucom Stafag AG	1	0
Lycamobile AG	5	1
MNC Mobile News Channel SA	0	1
MobyPay GmbH	7	0
Naka AG	2	1
OIKEN SA	1	1
Paycon AG	65	37
Primacall AG	3	1
Quickline AG	3	3
Salt Mobile SA	145	85
Salt Mobile SA#-#GoMo	8	4
Salt Mobile SA#-#Lidl Connect	2	0

Salt Mobile SA#-#Post Mobile	1	0
Services industriels Lausanne (SiL)	1	3
Suissephone Sàrl	0	2
Sunrise GmbH	262	152
Sunrise GmbH#-#Aldi Mobile	9	2
Sunrise GmbH#-#Lebara mobile	6	4
Sunrise GmbH#-#UPC	85	27
Sunrise GmbH#-#Yallo	62	20
Swisscom (Suisse) SA	101	87
Swisscom (Suisse) SA#-#CoopMobile	4	9
Swisscom (Suisse) SA#-#M-Budget-Mobile	19	10
Swisscom (Suisse) SA#-#Wingo	29	11
Switzernet Sàrl	1	0
TalkTalk AG	13	3
Ticinocom SA	1	0
TVT Services SA	1	0
WWZ AG	1	1
AUTRES	20	89
Total	933	607

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 10h à 13h)

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 renoue 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 2024, 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 Communications SA)
- Stefano Orlando (Salt Mobile 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 1 mars 2024 et le 20 septembre 2024.

7. L'autorité de surveillance

Conformément à l'[art. 12 LTC](#), l'[Office fédéral de la communication \(OFCOM\)](#) constitue l'autorité délégatrice 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. Le contrat de droit administratif relatif au transfert de la mission de conciliation à la fondation ombudscom a été prolongé à trois reprises et reste en vigueur jusqu'en 2028 pour la période de délégation actuelle.

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 24 février 2025

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 2024.

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 2024 EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT

ACTIFS	31.12.2024	31.12.2023
Actifs circulants		
<u>Actifs disponibles</u>		
Caisse	CHF 325.80	CHF 382.45
BCBE	" 343'494.72	" 310'784.35
UBS	" 752'614.49	" 717'100.49
Total des actifs circulants	CHF 1'096'435.01	CHF 1'028'267.29
<u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 134'602.85	CHF 7'071.60
Dueroire	" -16'100.00	" -350.00
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF 118'502.85	CHF 6'721.60
<u>Autres créances à court terme</u>		
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 6'374.46	CHF 6'341.70
Avoirs Echovox SA	" 18'057.86	" 9'958.76
Crediti da assicurazioni sociali	" 3'880.90	" 37'597.84
Total autres créances à court terme	CHF 28'313.22	CHF 53'898.30
<u>Stocks et prestations de services non facturées</u>		
Travaux en cours	CHF 28'930.00	CHF 14'820.00
<u>Compte de régularisation actifs</u>		
Compte de régularisation actifs	CHF 5'465.83	CHF 3'312.80
Total des actifs circulants	CHF 1'277'646.91	CHF 1'107'019.99
Actifs immobilisés		
<u>Mobilier de bureau</u>		
Mobilier de bureau	CHF 3'640.00	CHF 3'800.00
Mobilio e installazioni	" 1.00	" 1.00
Total des actifs immobilisés	CHF 3'641.00	CHF 3'801.00
TOTAL DES ACTIFS	CHF 1'281'287.91	CHF 1'110'820.99

Fondation Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Case postale
 3011 Berne

PASSIFS	31.12.2024		31.12.2023	
<u>Dettes à court terme</u>				
<u>Autres dettes à court terme</u>				
Créancier TVA	CHF	10'846.55	CHF	21'682.75
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>				
Compte de régulation du passif	CHF	22'445.13	CHF	11'000.02
Païement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	"	162'746.95	"	170'903.26
Païement par anticipation Sunrise Sàrl	"	381'016.26	"	231'246.64
Païement par anticipation Salt Mobile SA	"	178'319.43	"	176'637.73
Païement par anticipation TalkTalk SA	"	33'827.79	"	39'602.91
Païement par anticipation Swisscom (Suisse) SA avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Païement par anticipation Salt Mobile SA avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Païement 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	1'178'355.56	CHF	1'029'390.56
Total des capitaux étrangers	CHF	1'189'202.11	CHF	1'051'073.31
Bénéfice reporté ou perte reportée	CHF	-210'252.32	CHF	-259'119.27
Bénéfice / perte de l'exercice	"	32'338.12	"	48'866.95
Total bénéfice reporté ou perte reportée	CHF	-177'914.20	CHF	-210'252.32
<u>Capital de fondation</u>				
Capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Total du capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
TOTAL DES PASSIFS	CHF	1'281'287.91	CHF	1'110'820.99

Fondation Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Case postale
 3011 Berne

COMPTE DE RESULTATS POUR 2024 EN COMPARAISON AVEC 2023

	2024		2023	
PRODUIT NET				
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF	82'902.24	CHF	56'700.86
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	"	484'752.30	"	533'168.10
Emoluments de procédure	"	16'676.54	"	19'122.10
Perte sur débiteurs	"	-259.84	"	-33'789.36
Modification du ducroire	"	-15'750.00	"	1'460.00
Changement travaux en cours	"	14'110.00	"	-7'180.00
TOTAL PRODUIT NET	CHF	582'431.24	CHF	569'481.70
Salaires	CHF	-346'800.95	CHF	-319'513.10
Honoraires du conseil de Fondation	"	-43'000.00	"	-35'872.00
Cotisations aux assurances sociales	"	-72'638.99	"	-61'566.86
Frais de personnel	"	-1'722.06	"	-2'068.90
MARGE DE CONTRIBUTION 1	CHF	118'269.24	CHF	150'460.84
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION				
Loyer charges incluses	CHF	-38'990.36	CHF	-40'339.57
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	"	-861.65	"	-280.22
Assurances de choses	"	-650.80	"	-735.00
Matériel de bureau	"	-1'881.60	"	-1'139.88
Téléphone / Fax / Frais de port	"	-2'866.43	"	-6'585.70
Frais IT	"	-8'651.40	"	-16'586.17
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	"	-9'582.50	"	-13'826.88
Livres / Revues	"	-2'221.89	"	-2'424.00
Frais de représentation	"	-4'800.00	"	-4'800.00
Charges / Emoluments / Autorisations	"	-10'995.02	"	-8'535.00
TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	CHF	-81'501.65	CHF	-95'252.42
Amortissements	CHF	-3'636.38	CHF	-5'573.33
RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER	CHF	33'131.21	CHF	49'635.09
Charges financières	CHF	-662.03	CHF	-230.51
Produits financiers	CHF	115.76	CHF	34.28
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF	0.00	CHF	2'023.21
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF	-246.82	CHF	-2'595.12
RESULTAT D'EXPLOITATION	CHF	32'338.12	CHF	48'866.95

