

# Rapport annuel 2025

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

<b>1. Avant-propos de la Présidente</b> .....	5
<b>2. Questions-clés</b> .....	6
2.1 Blocage, annulation, résiliation de contrat .....	7
2.1.1 Exemples de cas sélectionnés .....	7
2.1.1.1 Droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat par téléphone .....	7
2.1.1.2 Cadeau lié à une durée minimale de contrat .....	7
2.1.1.3 Les nouvelles CG pour les clients professionnels ne sont pas applicables .....	8
2.1.1.4 Désactivation contestée d'un numéro prépayé .....	8
2.1.1.5 Le fournisseur ne répond pas à la réclamation .....	9
2.1.1.6 Incompatibilité entre la durée du rabais et la durée minimale du contrat .....	9
2.2 Services à valeur ajoutée .....	9
2.2.1 Exemples de cas sélectionnés .....	10
2.2.1.1 Un fournisseur de services à valeur ajoutée ne respecte pas les dispositions légales .....	10
2.3 Facturation .....	10
2.3.1 Exemples de cas sélectionnés .....	10
2.3.1.1 Les détails des factures ne sont disponibles que pour une durée limitée en vertu de la loi .....	10
2.3.1.2 Accord contractuel sur divers frais de service .....	11
2.3.1.3 Remboursement d'une caution .....	11
2.4 Roaming .....	12
2.4.1 Exemples de cas .....	12
2.4.1.1 Incertitudes au moment de la conclusion du contrat .....	12
2.4.1.2 Une option roaming imaginaire .....	12
2.4.1.3 Appels vers l'étranger depuis la Suisse ≠ Roaming .....	13
2.5 Changement d'opérateur .....	13
2.5.1 Exemples de cas sélectionnés .....	15
2.5.1.1 Remboursement du solde restant d'une carte prépayée .....	15
2.5.1.2 Changement de titulaire illicite après portage .....	15
2.6 Modifications unilatérales du contrat .....	15
2.6.1 Exemples de cas sélectionnés .....	16
2.6.1.1 Pas de modification unilatérale du contrat pendant la durée contractuelle minimale .....	16
2.6.1.2 Annulation de la résiliation suite à une demande de portage .....	16
2.7 Autres exemples tirés de la pratique de l'Organe de conciliation .....	17
2.7.1 Responsabilité en cas d'envoi de colis .....	17

2.7.2 Résiliation du contrat de vente pour cause d'incapacité de discernement	17
<b>3. Chiffres et faits</b>	18
3.1 Demandes et dossiers	18
3.1.1 Cas	19
3.1.1.1 Procédures de conciliation menées avec le fournisseur	20
3.1.1.2 Cas pendants et clôturés	20
3.1.2 Demandes	20
3.1.3 Langue et profil des clientes et clients	21
3.2 Frais de procédure et de traitement	22
3.3 Contacts avec les médias	22
3.4 L'équipe de l'Organe de conciliation	22
3.5 ANNEXE : Statistiques des demandes et des cas ainsi que des procédures menées avec les fournisseurs (par ordre alphabétique)	23
<b>4. Déroulement de la procédure de conciliation</b>	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
<b>5. L'Organe de conciliation</b>	28
<b>6. Fondation ombudscom</b>	29
<b>7. L'autorité de surveillance</b>	30
<b>8. Comptes annuels et rapport de révision</b>	31

# 1. Avant-propos de la Présidente

L'Organe de conciliation a été très sollicité au cours de l'année sous revue. Environ 2'800 personnes se sont adressées à cette dernière en 2025. Au total, l'Organe de conciliation a traité 2'801 cas et demandes, ce qui correspond à une augmentation d'environ 80 % par rapport à l'année précédente. À la fin de la période sous revue, 1'400 cas avaient été clôturés, tandis que 250 cas étaient encore en suspens. Par ailleurs, 1'151 demandes de conciliation ont été traitées par l'Organe de conciliation. Environ 40 % des demandes de conciliation déposées ne remplissaient pas les conditions de recevabilité requises.

Qu'est-ce qui a conduit de nombreux clients à s'adresser à l'ombudscom ? Ce sont principalement des problèmes liés à la facturation, au blocage et à l'annulation de services, aux résiliations de contrat, ainsi qu'aux services non sollicités auprès des fournisseurs de services de télécommunication. Par ailleurs, l'Organe de conciliation s'est également penché sur des litiges concernant les portages de numéros de téléphone. Des dispositions contractuelles imprécises ont également donné lieu à des litiges entre les fournisseurs et les clients.

On observe une nouvelle tendance conduisant à de plus en plus d'accords conclus par téléphone ou oralement. Cela peut provoquer des malentendus et complique également l'administration des preuves, puisqu'il n'existe pas de documents signés. Les clients ont tout intérêt à étudier attentivement les conditions contractuelles, à demander des précisions en cas d'ambiguïté et à exiger une confirmation écrite des accords convenus avec les fournisseurs. Il s'agit également de protéger les personnes âgées ou les clients qui ne sont pas très à l'aise avec la numérisation et l'IA.

La composition du conseil de fondation a changé en vertu du principe de rotation. Après dix ans d'appartenance au conseil, Babette Sigg, du Konsumentenforum, a quitté ce dernier. La Fondation Konsumentenschutz est désormais représentée au sein du conseil de fondation d'ombudscom par André Bähler, responsable du département Politique et économie. Du côté de la Fédération romande des consommateurs, André Busché a quitté le conseil de fondation et a été remplacé par Sevan Pearson.

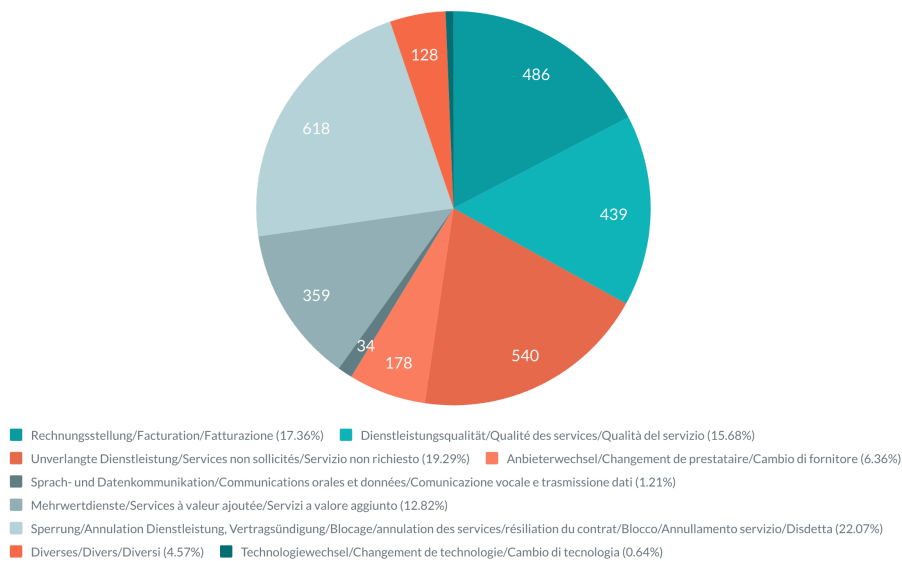
Le conseil de fondation s'est réuni à deux reprises. Il remercie l'Organe de conciliation et en particulier l'Ombudsman, Oliver Sidler, pour leur engagement au cours de l'année sous revue. Malgré un manque de ressources, ils ont su, grâce à leur longue expérience et à leur professionnalisme, faire face à l'afflux de demandes et de cas.

Corina Casanova

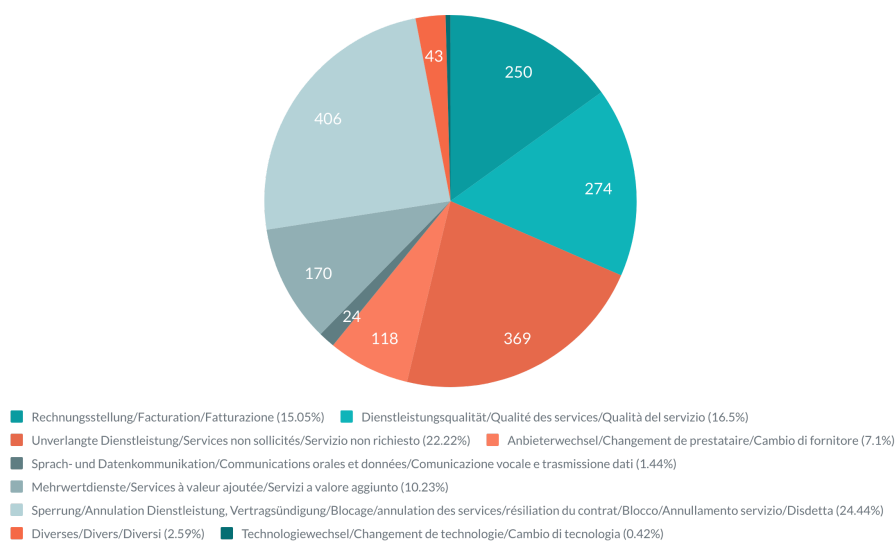
## 2. Questions-clés

Les problèmes généraux liés à la facturation, la suspension et l'annulation de services, les résiliations de contrat ainsi que les services non sollicités sont les sujets qui ont fortement préoccupé les clientes et clients des fournisseurs de services de télécommunications et de services à valeur ajoutée au cours de l'année sous revue et qui ont donné lieu à des procédures de conciliation et à des demandes de renseignements auprès de l'Organe de conciliation.

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 618 demandes et cas (2024 : 398), dont 406 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 de résiliation anticipée. En outre, les litiges concernant le blocage de services pour non-paiement d'une facture relèvent également de cette problématique.

### 2.1.1 Exemples de cas sélectionnés

#### 2.1.1.1 Droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat par téléphone

La cliente X a fait usage de son droit de rétractation dans les délais, par téléphone, et ainsi pu résilier les contrats conclus avec le fournisseur Y. Toutefois, au cours de l'entretien téléphonique, le fournisseur Y a proposé de renégocier les contrats et a convaincu la cliente X de conclure ou de prolonger les contrats auparavant résiliés. La cliente X a ensuite tenté en vain de faire usage de son droit de rétractation à l'encontre des contrats nouvellement conclus. Lors de la procédure de conciliation, la question était donc de déterminer si les nouveaux contrats pouvaient être résiliés avec effet rétroactif en raison d'un droit de rétractation. L'Ombudsman a estimé que la cliente X disposait d'un droit de rétractation de 14 jours, en vertu des art. 40a ss CO, dans le cadre de négociations contractuelles par téléphone initiées par le fournisseur. Ce droit de rétractation ne s'applique pas si l'initiative ayant conduit à la conclusion du contrat émane de la cliente. Ce n'était pas le cas en l'espèce, car la cliente X avait contacté le fournisseur Y par téléphone pour résilier les contrats et ce n'est que suite à cette demande que le fournisseur lui avait proposé de prolonger lesdits contrats. La cliente X disposait donc d'un droit de rétractation et pouvait ainsi résilier les contrats nouvellement conclus dans le délai légal de 14 jours à compter de la prise de connaissance de ce droit. Les contrats nouvellement conclus devaient donc être résiliés *ex tunc* (avec effet rétroactif) ([Exemple de cas](#)).

#### 2.1.1.2 Cadeau lié à une durée minimale de contrat

Monsieur X a souscrit à un abonnement d'une durée minimale de 30 mois et a reçu en cadeau un ordinateur portable d'une valeur de CHF 1799.-. En raison de dysfonctionnements techniques, Monsieur X a résilié l'abonnement avant l'expiration de la durée minimale contractuelle. Le fournisseur a accepté la résiliation. Bien qu'aucun frais de résiliation n'ait été facturé par le prestataire, le client s'est vu facturé l'ordinateur portable offert dans le cadre de la souscription du contrat résilié. Or, ni les documents contractuels ni les conditions générales n'indiquaient que Monsieur X devait s'acquitter du coût de l'appareil offert en cas de résiliation anticipée du contrat. L'Ombudsman a ainsi estimé que Monsieur X n'avait pas été clairement informé des conséquences financières d'une résiliation anticipée du contrat en ce qui concerne l'ordinateur portable offert. De plus, il disposait d'un motif valable pour résilier de

manière anticipée la relation contractuelle le liant au fournisseur Y. Les frais liés à l'appareil offert ne pouvaient donc pas être facturés au client ([Exemple de cas](#)).

#### *2.1.1.3 Les nouvelles CG pour les clients professionnels ne sont pas applicables*

Le fournisseur X n'a pas accepté la résiliation des abonnements de Monsieur B et de son entreprise dans le délai de préavis de deux mois, au motif que les conditions générales (CG) pour les clients professionnels avaient été modifiées et prévoyaient désormais que les contrats se prolongeaient automatiquement de 12 mois si aucune résiliation n'avait été reçue trois mois avant l'expiration de la durée du contrat. En l'espèce, l'Ombudsman a conclu que les modifications apportées aux CG pour les clients professionnels ne s'appliquaient pas, car ces CG n'avaient jamais été convenues avec le client. D'autres CG avaient été convenues contractuellement entre les parties. Il en résulte que les contrats conclus avec Monsieur B ne pouvaient pas être automatiquement prolongés de 12 mois après réception de la résiliation, mais qu'ils devaient pouvoir être résiliés à la fin du mois après le délai de préavis convenu de 2 mois ([Exemple de cas](#)).

#### *2.1.1.4 Désactivation contestée d'un numéro prépayé*

Le fournisseur X a bloqué et cédé le numéro prépayé de Monsieur A sans préavis, car celui-ci n'avait pas été utilisé pendant 12 mois et qu'aucune réactivation n'avait été demandée par le client au cours des 6 mois suivants. Le fournisseur s'est justifié en s'appuyant sur les conditions générales (CG) actuellement en vigueur. Les fournisseurs sont légalement tenus de vérifier l'utilisation des numéros prépayés. Conformément à l'art. 23b, al. 2, ORAT, un numéro prépayé peut être mis hors service par les fournisseurs si le numéro prépayé en question n'a pas été utilisé pendant 24 mois et, il doit être mis à la disposition de nouveaux clients au plus tard 12 mois après sa mise hors service. L'art. 23b ORAT constituant une exigence minimale, rien ne s'oppose en principe à des réglementations plus strictes prévoyant des délais plus courts. Ainsi, les CG actuelles du fournisseur X, qui prévoient qu'un numéro prépayé est bloqué s'il n'est pas utilisé pendant 12 mois, sont en principe conformes à la loi. Le client a contesté avoir été informé des CG actuellement en vigueur. Le fournisseur n'a pas réagi à ce sujet et l'Ombudsman est parti du principe que les CG actuelles n'avaient jamais fait partie intégrante du contrat, d'autant plus que le contrat prépayé avait été conclu il y a environ 10 ans. Le délai de 24 mois prévu à l'art. 23b ORAT devait donc être pris en compte en tant qu'exigence minimale. Monsieur A avait en outre passé un appel depuis son numéro prépayé seulement quelques mois auparavant. Le fournisseur X n'était donc pas habilité à désactiver et à céder le numéro prépayé de Monsieur A. La cession ne pouvant plus être annulée, l'Ombudsman a proposé que Monsieur A se voie verser une somme de CHF 500.- pour le désagrément subi, en addition au crédit de la carte SIM prépayée d'un montant de CHF 57,06 ([Exemple de cas](#)).

#### *2.1.1.5 Le fournisseur ne répond pas à la réclamation*

La cliente X s'est plainte de ne plus pouvoir utiliser les services garantis par le contrat liés au numéro 07X XXX et de ne pas avoir la possibilité de changer de fournisseur tout en conservant son numéro. Le fournisseur Y n'a pas pris de position et l'Ombudsman a estimé que les déclarations de la cliente étaient crédibles. Madame X s'est efforcée de remédier aux dysfonctionnements des services souscrits, mais le fournisseur Y ne lui a plus répondu. Les dysfonctionnements rencontrés ainsi que l'impossibilité de joindre un partenaire contractuel – ce qui constitue une obligation accessoire du contrat – étaient clairement des violations du contrat. L'Ombudsman a estimé qu'il n'était pas possible de remédier aux dysfonctionnements rencontrés si le fournisseur Y n'était pas joignable. L'Ombudsman a proposé que le fournisseur Y résilie le contrat conclu avec Madame X avec effet immédiat et sans frais. (Exemple de cas).

#### *2.1.1.6 Incompatibilité entre la durée du rabais et la durée minimale du contrat*

Monsieur X bénéficiait depuis le 3 février 2025 de rabais sur le tarif des contrats conclus avec le fournisseur. En juillet 2025, il a demandé la résiliation de ses contrats au 30 septembre 2025. Cette résiliation lui a été refusée, car l'octroi d'un rabais le 3 février 2025 avait prolongé la durée minimale de chacun des contrats de 24 mois. Une résiliation au 30 septembre 2025 aurait ainsi coûté CHF 3'561.- au client. L'Ombudsman a conclu que le fournisseur ne pouvait, au vu des documents fournis, qu'uniquement prouver qu'il avait confirmé au client la durée des rabais de 24 mois. Le fournisseur ne pouvait pas prouver que Monsieur X avait été informé, lors de l'entretien du 3 février 2025, de la prolongation des durées minimales des contrats et qu'il y avait ainsi un accord commun à ce sujet. Étant donné que les confirmations écrites relatives aux rabais ne mentionnaient pas les durées minimales des contrats, Monsieur X n'avait pas pu, même après avoir examiné les documents, prendre connaissance des prétendues durées minimales des contrats ni réagir en conséquence. Par conséquent, de l'avis de l'Ombudsman, les contrats pouvaient être résiliés en bonne et due forme au 30 septembre 2025 sans frais (Exemple de cas).

## **2.2 Services à valeur ajoutée**

Par rapport à l'année précédente, qui avait enregistré un total de 272 demandes et cas concernant des services à valeur ajoutée, l'Organe de conciliation a été contacté pour cette problématique à 359 reprises au cours de l'année 2025, ce qui a donné lieu à 170 cas.

Dans ce domaine, la plupart des demandes et des cas concernaient des abonnements à des services à valeur ajoutée (SMS provenant de numéros courts présents sur la facture des fournisseurs de services de télécommunication). Les clients se sont souvent renseignés dans un premier temps par téléphone auprès de l'Organe de conciliation et souhaitaient savoir pourquoi leur facture était plus élevée que

d'habitude. Dans de nombreux cas, des numéros courts figuraient sur la facture. Souvent, après une réclamation préalable auprès du fournisseur de services de télécommunications, les clients ont été directement dirigés vers l'Organe de conciliation, sans que le fournisseur de services de télécommunications n'informe son client sur le nom du fournisseur de services à valeur ajoutée concerné et sur la suite de la procédure.

## 2.2.1 Exemples de cas sélectionnés

### *2.2.1.1 Un fournisseur de services à valeur ajoutée ne respecte pas les dispositions légales*

La cliente a contesté l'abonnement à un service à valeur ajoutée qui lui avait été facturé sur sa facture de téléphone et a exigé le remboursement des frais liés à ce service. L'Ombudsman s'est inscrit à titre d'essai au service souscrit par la cliente auprès du fournisseur de services à valeur ajoutée. L'inscription à titre d'essai a révélé que l'abonnement SMS n'avait pas été activé sans l'intervention de la cliente ou d'une personne ayant accès à son téléphone mobile. Il s'est toutefois avéré que le fournisseur de services à valeur ajoutée ne respectait pas toujours les dispositions légales. L'Ombudsman a donc proposé que les deux tiers des frais liés au service à valeur ajoutée soient remboursés à la cliente ([Exemple de cas](#)).

## 2.3 Facturation

En matière de facturation, l'Organe de conciliation a reçu 486 demandes et cas (314 en 2024) sur les sujets les plus divers au cours de l'année sous revue. Une procédure de conciliation a été menée dans 250 cas.

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 se sont contentés de faire valoir que la facture ne pouvait pas être correcte, sans toutefois préciser les erreurs alléguées. Cela a donné lieu à des propositions de conciliation complexes, nécessitant l'examen et la vérification d'innombrables factures. De nombreux cas concernaient les frais d'abonnement et les rabais convenus contractuellement, qui n'avaient pas été facturés correctement par le fournisseur.

## 2.3.1 Exemples de cas sélectionnés

### *2.3.1.1 Les détails des factures ne sont disponibles que pour une durée limitée en vertu de la loi*

Monsieur X a demandé au fournisseur Y des factures détaillées datant de plus de six mois afin de contester des frais de services à valeur ajoutée litigieux auprès de la société A. Le fournisseur Y a refusé de les lui remettre, arguant que ces données étaient

supprimées après six mois pour des raisons de protection des données et n'étaient donc plus disponibles ; il a ajouté que le client aurait pu consulter lui-même les factures détaillées à tout moment via son portail en ligne. En conséquence, l'Ombudsman a examiné la situation juridique relative à la remise des factures et a constaté que ni la loi sur les télécommunications (LTC) ni la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT) ne confèrent au client un droit d'accès aux factures détaillées après l'expiration d'un délai de six mois, le fournisseur n'étant pas tenu de conserver ces données plus longtemps. La loi fédérale sur la protection des données (LPD) ne prévoit pas non plus de conservation plus longue, car les données doivent être supprimées dès que la finalité du traitement (en l'occurrence, la possibilité pour le client d'obtenir toutes les données nécessaires pour contester une facture) n'a plus lieu d'être ([Exemple de cas](#)).

#### *2.3.1.2 Accord contractuel sur divers frais de service*

Monsieur X s'est adressé à l'Organe de conciliation, car il estimait ne pas être débiteur du montant de CHF 233.26 réclamé par le fournisseur. Les frais contestés comprenaient tout d'abord des frais d'activation d'un montant de CHF 59.-. Étant donné que ces frais ressortaient clairement du contrat, l'Ombudsman est parti du principe que le client aurait dû en avoir connaissance lors de la conclusion du contrat. Une erreur à cet égard était donc vraisemblablement imputable à sa propre négligence. Étant donné que Monsieur X ne souhaitait pas résilier le contrat (cf. art. 23 et art. 26 CO), l'Ombudsman a considéré que les frais d'activation étaient dus. Par ailleurs, Monsieur X estimait que les frais de CHF 59.- pour le renvoi d'une carte SIM à la suite d'un déménagement étaient également contraires au contrat. L'Ombudsman a considéré que ces frais, figurant dans la liste des frais de service, n'avaient pas été valablement convenus, car cette liste n'était pas suffisamment présentée comme partie intégrante du contrat, ni dans le contrat lui-même ni par le biais des conditions générales ([Exemple de cas](#)).

#### *2.3.1.3 Remboursement d'une caution*

Monsieur X avait versé une caution d'un montant de CHF 500.- en 2002 et de CHF 950.- en 2005. On lui avait alors assuré qu'il récupérerait automatiquement cette somme au bout de deux ans, dès que ses paiements seraient à nouveau réguliers. Lorsque Monsieur X a résilié le contrat à la fin du mois d'octobre 2024, il a exigé du fournisseur Y le remboursement des cautions qu'il avait versées en 2002 et 2005. Alors que Monsieur X estimait avoir toujours droit à un remboursement, le fournisseur Y faisait valoir que les cautions avaient été automatiquement remboursées au bout de deux ans, sous réserve d'un respect des échéances de paiement. Un remboursement avait donc déjà eu lieu 20 ans auparavant. De plus, même si aucun remboursement n'avait eu lieu, le droit aurait été prescrit après l'échéance d'un délai de dix ans. L'Ombudsman a constaté que, dans le cas d'espèce, le délai de prescription avait commencé à courir à la date d'échéance de la créance de remboursement et non à une date antérieure, comme le suggérait le fournisseur. La procédure de

conciliation n'a pas permis de clarifier de manière définitive l'existence de la créance. Dans l'optique d'un règlement à l'amiable, l'Ombudsman a proposé que le fournisseur Y verse à Monsieur X la moitié du montant (725 CHF) sur son compte bancaire ([Exemple de cas](#)).

## 2.4 Roaming

Le nombre de demandes et de cas a légèrement augmenté au cours de l'année sous revue par rapport à l'année précédente. Au cours de l'année écoulée, l'Organe de conciliation a reçu 34 demandes et cas (19 en 2024), dont 24 cas. Il s'agissait principalement d'une utilisation non souhaitée de données à l'étranger. Il s'agissait surtout de personnes qui se trouvaient effectivement à l'étranger et qui pensaient surfer via une connexion WLAN ou avoir désactivé le roaming de données.

### 2.4.1 Exemples de cas

#### *2.4.1.1 Incertitudes au moment de la conclusion du contrat*

Madame X a conclu un contrat dans une succursale du fournisseur Y, mais semble ne pas avoir bien compris la durée minimale du contrat, la composition du prix et les prestations incluses dans l'abonnement. En conséquence, elle a contesté les frais de résiliation anticipée ainsi que les frais liés à des appels internationaux et au roaming. Dans le cadre de la procédure de conciliation, il n'a pas été possible de déterminer le contenu de l'échange survenu dans la succursale du fournisseur ayant conduit à la conclusion du contrat. Le fournisseur avait toutefois envoyé le contrat à la cliente après la conclusion de celui-ci, de sorte qu'elle pouvait signaler immédiatement au fournisseur tout doute ou toute divergence dès sa réception. La cliente devait donc s'acquitter des frais de résiliation convenus au sein du contrat. Selon l'Ombudsman, les frais de roaming et les frais d'appels internationaux devaient également être payés par la cliente, car ils n'étaient pas inclus dans l'abonnement. Pour permettre une solution équitable au litige, l'Ombudsman a proposé que le fournisseur active rétroactivement les options d'appel existantes pour la période concernée afin de réduire les coûts ([Exemple de cas](#)).

#### *2.4.1.2 Une option roaming imaginaire*

Monsieur X a contacté la hotline téléphonique du prestataire Y afin de s'informer sur les offres existantes pour son prochain voyage en Amérique du Sud. L'employé du prestataire lui a indiqué qu'il existait une option roaming lui permettant de passer des appels illimités en Amérique du Sud. Le fournisseur a assuré au client qu'il n'était pas tenu d'accepter cette offre le jour même, mais qu'il pouvait le faire à une date ultérieure. Le client pouvait donc supposer de bonne foi que cette offre était valable au moins jusqu'au début de son voyage. Lorsque Monsieur X a rappelé la hotline du fournisseur avant son départ pour souscrire à l'option, il s'est avéré que

celle-ci n'avait jamais été prévue par le fournisseur et n'existait donc pas. L'Ombudsman a ainsi estimé que l'option roaming proposée lors du premier appel constituait une offre entachée d'une erreur essentielle, de sorte que le fournisseur se trouvait, conformément à l'art. 24 CO en relation avec l'art. 7 CC, dans une erreur de base : il pouvait ainsi se libérer de l'offre soumise au client. D'un point de vue subjectif, il était nécessaire que, sans cette erreur, le fournisseur n'eut pas soumis d'offre au client, ce qui était clairement le cas en l'espèce, puisque le fournisseur avait systématiquement informé le client de l'inexistence de l'option en question après avoir constaté son erreur. Sur le plan objectif, deux autres critères devaient être remplis, à savoir que l'erreur devait, d'une part, porter sur des éléments considérés comme indispensables dans les relations commerciales et, d'autre part, revêtir une importance essentielle pour la situation de la partie dans l'erreur. En l'espèce, ces critères étaient manifestement remplis, puisque l'erreur portait sur l'existence de l'option proposée au client. De l'avis de l'Ombudsman, bien que le fournisseur pouvait se soustraire à l'effet de l'offre soumise au client, il devait néanmoins être tenu responsable de la négligence qui avait conduit à l'erreur et donc réparer le préjudice qui en a résulté pour le client, conformément à l'art. 26, al. 1, CO ([Exemple de cas](#)).

#### *2.4.1.3 Appels vers l'étranger depuis la Suisse ≠ Roaming*

Madame X conteste la facturation d'appels téléphoniques de la Suisse vers l'étranger d'un montant de CHF 60.81, après avoir préalablement fixé une limite de dépenses pour les services de roaming à 0.-. Compte tenu de cette limite, elle pensait que ces appels ne pouvaient techniquement pas être réalisés. De l'avis de l'Ombudsman, la cliente a confondu le roaming avec les appels vers l'étranger depuis la Suisse. Le roaming désigne l'utilisation de réseaux mobiles étrangers : les appels vers l'étranger depuis la Suisse ne relèvent pas du roaming. Par conséquent, une limite de frais de roaming de CHF 0.- ne bloque pas les appels vers l'étranger depuis la Suisse. La cliente était donc, selon l'Ombudsman, tenue de payer les frais occasionnés par ces appels ([Exemple de cas](#)).

## 2.5 Changement d'opérateur

Au cours de l'année sous revue, 178 demandes et cas (contre 70 en 2024) ont été reçues au sujet de changements d'opérateur, dont 118 cas. Les procédures de conciliation relatives à la question du portage de numéro se sont avérées assez complexes pour l'Organe de conciliation. L'Ombudsman a traité de nombreuses plaintes concernant des portages de numéros non effectués ou effectués avec retard. Dans ses propositions de conciliation, il a précisé les conditions de la portabilité. Ainsi, par exemple, les données figurant sur le formulaire de portage doivent correspondre à celles du titulaire du contrat auprès du fournisseur d'origine et le numéro à porter doit être actif chez ce dernier. En outre, l'Ombudsman a fait remarquer que lors d'un changement de fournisseur avec reprise du numéro, la résiliation du contrat auprès du fournisseur d'origine s'effectue systématiquement par l'envoi du formulaire de

portage. Ainsi, les résiliations auprès de l'ancien fournisseur ne sont en principe pas nécessaires.

## 2.5.1 Exemples de cas sélectionnés

### 2.5.1.1 Remboursement du solde restant d'une carte prépayée

Après avoir changé de fournisseur, Monsieur X disposait d'un solde de CHF 31.- sur la carte prépayée qu'il utilisait jusqu'alors : il souhaitait que cette somme lui soit remboursée. Selon le fournisseur Y, les conditions générales (CG) excluaient toutefois ce remboursement et des frais de traitement devaient en outre être prélevés. L'Ombudsman a conclu que la clause des CG était formulée de manière imprécise, ce qui devait peser sur le fournisseur. Le solde restant devait ainsi être remboursé. Il a en outre estimé que des frais de traitement auraient pu être valablement convenus dans le cas présent, car ils ne pouvaient être qualifiés d'insolites. Toutefois, comme ces frais n'étaient ni chiffrés ni chiffrables, ils ne pouvaient pas constituer un élément valide et contraignant du contrat (*Exemple de cas*).

### 2.5.1.2 Changement de titulaire illicite après portage

X conteste la légalité du portage du numéro et du changement de titulaire au profit de Z et exige la restitution du numéro qu'elle utilisait jusqu'alors. Dans sa proposition de conciliation, l'Ombudsman a constaté que si le portage du numéro a correctement été effectué en raison de la signature du formulaire de portage par X, le changement de titulaire effectué simultanément n'était toutefois pas admissible sans le consentement de X. En raison de ce changement de titulaire non autorisé, X s'est retrouvé dans l'impossibilité d'utiliser son propre numéro de téléphone. Le formulaire de portage signé par X ne mentionnait aucun changement de titulaire. Le formulaire de portage indiquait expressément que la titulaire du numéro souhaitait changer de fournisseur de services de télécommunication et conserver son ou ses numéros de téléphone actuels. L'Ombudsman a donc proposé que le contrat conclu par Z avec le numéro de X soit résilié immédiatement et sans frais, et que ce numéro soit mis à disposition de X en prépayé en vue d'un portage ultérieur vers un autre fournisseur (*Exemple de cas*).

## 2.6 Modifications unilatérales du contrat

Les procédures de conciliation relatives aux modifications unilatérales du contrat ont montré que les parties contractantes ne peuvent procéder à des modifications unilatérales que si celles-ci sont annoncées en temps utile et si des clauses d'adaptation suffisamment précises ont été convenues contractuellement. En d'autres termes, l'événement attendu ainsi que l'étendue de l'adaptation doivent être déterminés contractuellement. De nombreux fournisseurs prévoient dans leurs conditions générales des clauses d'adaptation trop vagues, de sorte qu'un droit de résiliation anticipée doit être accordé aux clients dès l'entrée en vigueur de la modification contractuelle. Dans certains cas, l'Ombudsman a conclu 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 se sont simplement vu proposer de contacter le service clientèle. L'Ombudsman a qualifié cette procédure d'incorrecte, tout comme les augmentations de prix pendant la durée contractuelle minimale.

## 2.6.1 Exemples de cas sélectionnés

### *2.6.1.1 Pas de modification unilatérale du contrat pendant la durée contractuelle minimale*

Monsieur X souhaitait résilier son contrat, dont la durée minimale courait jusqu'en décembre 2025, de manière anticipée et sans frais en raison d'une augmentation de prix annoncée à partir du printemps 2025. L'Ombudsman a conclu que, pour les contrats à durée minimale fixe, les conditions contractuelles ne pouvaient être modifiées unilatéralement, ni par le fournisseur ni par le client. Par conséquent, l'augmentation de prix pratiquée par le fournisseur Y n'était pas correcte. Le fournisseur doit facturer à Monsieur X les frais d'abonnement initialement convenus jusqu'à l'expiration de la durée minimale du contrat. Le client est par conséquent libre de résilier le contrat à l'expiration de la période de préavis convenue (droit de résiliation ordinaire). Une résiliation anticipée pendant la durée minimale du contrat n'est pas non plus autorisée et entraînerait la facturation des frais de résiliation convenus contractuellement ([Exemple de cas](#)).

### *2.6.1.2 Annulation de la résiliation suite à une demande de portage*

Madame X a résilié son contrat auprès du fournisseur Y dans les délais convenus contractuellement, en respectant le délai de préavis de deux mois. Après la résiliation de son contrat, elle a chargé son nouveau fournisseur Z de déposer une demande de portage de son numéro à une date postérieure à la date de résiliation annoncée au fournisseur Y. Ce dernier a interprété cette demande de portabilité du numéro comme une nouvelle résiliation du contrat, annulant ainsi la demande de résiliation déposée précédemment, avec pour conséquence le début d'un nouveau délai de préavis de deux mois. L'Ombudsman a estimé que la demande de résiliation constituait une déclaration de volonté unilatérale et irrévocable que le fournisseur ne pouvait refuser ni révoquer de sa propre initiative. La déclaration de résiliation effectuée avant le portage était donc valable et les frais de résiliation anticipée facturés en raison du portage devaient être annulés ([Exemple de cas](#)).

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

### 2.7.1 Responsabilité en cas d'envoi de colis

Monsieur X était client du fournisseur Y et a commandé des écouteurs d'une valeur de CHF 399.-. Le fournisseur a envoyé le colis contenant les écouteurs au client par courrier simple et non par courrier recommandé. Le colis a été livré, mais a vraisemblablement été dérobé par un tiers, de sorte que les écouteurs ne sont pas parvenus à Monsieur X. Le fournisseur Y n'était pas disposé à rembourser le prix d'achat ni à livrer de nouveaux écouteurs au client. L'Ombudsman a estimé que le fournisseur Y avait manqué à son devoir de diligence requis dans l'exécution du contrat en effectuant l'envoi par courrier simple. Conformément à l'art. 158 al. 2 CO, le risque lié à une chose générique (comme notamment des écouteurs) est transféré à l'acheteur dès la remise de l'envoi. En principe, Monsieur X est donc tenu de payer le prix d'achat des écouteurs, qu'il les ait effectivement reçus ou non. Selon le Tribunal fédéral, il n'est toutefois pas justifié que l'acheteur doive supporter un risque qui échappe à son contrôle, comme l'est le vol de colis dans le cas d'espèce. L'Ombudsman a donc proposé que Monsieur X puisse soit être dispensé du paiement, soit que le fournisseur Y lui livre de nouveaux écouteurs ([Exemple de cas](#)).

### 2.7.2 Résiliation du contrat de vente pour cause d'incapacité de discernement

Le 4 novembre 2024, Monsieur X a conclu un contrat d'abonnement mobile ainsi qu'un contrat d'achat d'un appareil en paiement échelonné auprès du fournisseur Y, dont la validité a été contestée par sa représentante, Madame Z, en raison de l'incapacité de discernement de Monsieur X. L'Ombudsman a estimé qu'en l'absence de certificats médicaux détaillés ou d'autres informations complémentaires, qu'il n'était pas possible de déterminer avec certitude qu'une incapacité de discernement existait lors de la conclusion du contrat. Cependant, l'Ombudsman a estimé que les explications de Madame Z étaient crédibles et a ainsi présumé l'incapacité de discernement de Monsieur X : il a donc proposé que le contrat d'abonnement mobile et que le contrat d'achat en paiement échelonné qui y est lié soient déclarés nuls. Compte tenu d'un éventuel enrichissement illégitime du client, il a en outre proposé que celui-ci paie un certain nombre de factures mensuelles liées à l'achat de l'appareil ainsi que les frais d'abonnement facturés jusqu'à la résiliation matérielle des contrats ([Exemple de cas](#)).

## 3. Chiffres et faits

### 3.1 Demandes et dossiers

Au cours de l'année sous revue, 2'801 personnes au total se sont adressées à l'Organe de conciliation (2024 : 1'540). Cela correspond à environ 233 clientes et clients par mois qui ont consulté l'Organe de conciliation. Il en a résulté 1'650 cas (2024 : 933) et 1'151 demandes (2024 : 607). Par rapport à l'année précédente, cela correspond à une augmentation d'environ 82% des cas et des demandes.

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
<b>2025</b>	<b>1151</b>	<b>1650</b>	<b>2801</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. Les statistiques publiées à la fin de ce chapitre présentent les fournisseurs par ordre alphabétique, avec le nombre de demandes traitées (*demandes*), de demandes de conciliation déposées (*cas*) et de procédures de conciliation menées avec les fournisseurs (*procédures*) au cours de l'année sous revue. Il est difficile de tirer des conclusions qualitatives de ces statistiques, puisque les chiffres présentés ne se rapportent pas au 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, sont disponibles dans la [recueil de données statistiques de l'Office fédéral de la communication \(OFCOM\)](#).

### 3.1.1 Cas

Le contact d'un client ou d'une cliente avec l'Organe de conciliation est enregistré statistiquement comme un cas lorsqu'une demande de conciliation est déposée par le biais du formulaire prévu à cet effet.

Par rapport aux 933 cas de l'année précédente, on constate une augmentation de 717 cas (environ 77 %) au cours de l'année sous revue.

Évolution du nombre de 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
2023	781
2024	933
<b>2025</b>	<b>1 650</b>

### *3.1.1.1 Procédures de conciliation menées avec le fournisseur*

Sur les 1'650 demandes de conciliation déposées, 650 cas ont été classés avant même que le fournisseur ne soit invité à prendre position, soit en raison d'un manque de compétence, d'un retrait de la demande ou en raison de l'absence d'informations et de documents complémentaires nécessaires à l'examen des conditions de recevabilité. Cela signifie qu'environ 40 % des demandes de conciliation déposées ne remplissaient pas les conditions de recevabilité prescrites (litige de droit civil, preuve de l'échec d'une tentative de conciliation).

Au total, 1'000 procédures de conciliation ont été menées avec des fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée au cours de l'année sous revue.

### *3.1.1.2 Cas pendants et clôturés*

À la fin de la période sous revue, 1'400 cas, dont certains cas pendants depuis l'année précédente, ont pu être clôturés ; 250 cas étaient encore ouverts. Les cas non encore clos concernaient principalement des procédures de conciliation pour lesquelles les propositions de conciliation avaient été élaborées en décembre 2025 et envoyées aux parties pour examen, ou des procédures de conciliation pour lesquelles, après l'envoi des propositions de conciliation, les parties avaient soumis des contre-propositions et des négociations ultérieures étaient en cours. Enfin, cela inclut également les procédures pour lesquelles les conditions de recevabilité n'étaient pas encore entièrement remplies.

Dans 829 cas, un accord a pu être trouvé entre les parties. Ces accords ont été conclus 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. 51 procédures ont été clôturées par le rejet de la proposition de conciliation par le client et 40 par le rejet du fournisseur. Dans trois cas, la proposition de conciliation a été rejetée par les deux parties.

Dans 250 cas, la procédure a été clôturée suite à un manquement (par ex. absence de réponse ou de documents) de l'une des parties. 139 procédures ont été retirées par les clients avant que le fournisseur ne soit invité à prendre position, et neuf après. L'Organe de conciliation n'était pas compétent pour traiter la demande de conciliation dans 76 cas au total. Il s'agissait de sujets 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, et enfin de demandes où les conditions de recevabilité n'étaient pas remplies.

## **3.1.2 Demandes**

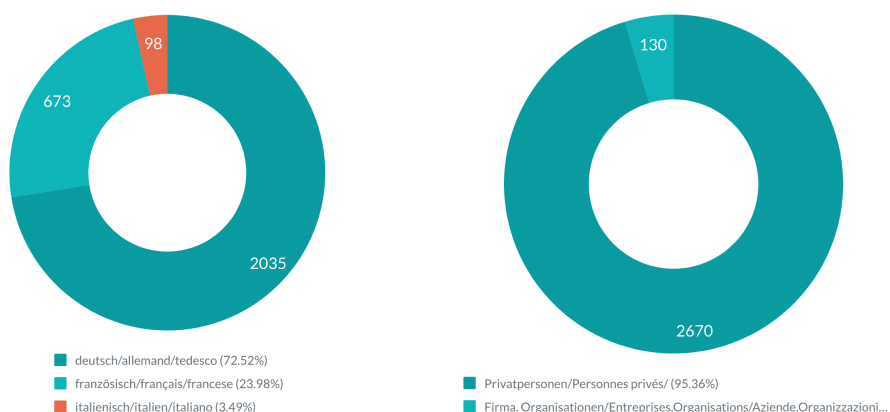
Au cours de l'année sous revue, l'Organe de conciliation a traité 1'151 demandes.

Les demandes téléphoniques ont représenté environ 75 % de l'ensemble des demandes au cours de l'année sous revue. Ces 861 demandes, auxquelles il a généralement été possible de répondre en fournissant des informations sur la procédure de conciliation, ont été clôturées immédiatement par téléphone, aucune autre mesure n'ayant été nécessaire.

290 personnes se sont adressées à l'Organe de conciliation par le biais de demandes écrites – par courrier ou via le formulaire de contact présent sur le site web. Ces demandes écrites ont également été clôturées immédiatement après la fourniture des informations et des renseignements, aucune autre mesure n'étant alors nécessaire.

### 3.1.3 Langue et profil des clientes et clients

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



Sur l'ensemble des demandes et des cas, 73 % ont été soumis à l'Organe de conciliation en allemand, 24 % en français et 3 % en italien.

#### Répartition des langues des clients

Allemand	72,5 %
Français	24 %
Italien	3,5 %

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

130 demandes ou cas provenaient d'entreprises (4,6 %), tous les autres de particuliers.

### 3.2 Frais de procédure et de traitement

Les frais de procédure pour les procédures de conciliation ont été facturés aux fournisseurs de services de télécommunication 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 ont été publiés dans des journaux et sur des sites Internet au sujet de l'activité de l'Organe de conciliation. Des interviews ou des citations ont également été diffusées dans des émissions de radio et l'existence de l'Organe de conciliation y a été mentionnée.

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

En 2025, l'équipe de l'Organe de conciliation se composait des collaboratrices et collaborateurs suivants (par ordre alphabétique) :

- Raphael Calzimiglia, juriste (40 %, à partir du 1er septembre 2025)
- Beatrix Carelli, collaboratrice administrative (80 %)
- Flavia Colaprico, collaboratrice administrative (80 %, à partir du 1er novembre 2025)
- Thomas Dos Santos Silva, juriste (40 %, à partir du 17 juin 2025)
- Helin Erken, juriste (40 %, à partir du 1er novembre 2025)
- Miria Ferber, juriste (40 %)
- Marc Jutzi, juriste (20 %, à partir du 15 avril 2025)
- Fiona Keller, juriste (40 %, à partir du 1er septembre 2025)
- Irina Müller, juriste (40 %, jusqu'au 30 septembre 2025)
- Eleonora Rhyn, juriste (50 %, adjointe à l'Ombudsman)
- Sophia Schork, juriste (20 %)
- Oliver Sidler, docteur en droit, avocat (60 % ; médiateur)
- Coline Steullet-Scherrer, juriste (20 %, jusqu'au 31 mai 2025)

Je tiens à remercier l'équipe de l'Organe de conciliation pour l'excellent travail accompli au cours de l'année sous revue. Sans ces collaboratrices et collaborateurs motivés, 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 ainsi que des procédures menées avec les fournisseurs (par ordre alphabétique)

Fournisseurs	Demandes	Cas	Procédures
Beeone Communications SA	0	1	1
Beeone Communications SA (MUCHO Mobile)	0	3	2
ConnectOne AG	10	12	2
Creafuse AG	1	4	1
Digitec Galaxus AG	1	4	1
Dimoco Payments GmbH	0	1	0
Diversico GmbH	1	2	2
Echovox SA	23	17	4
Eleverse Labs AG	5	4	1
Freefon AG	1	1	1
GIB-Solutions AG	0	1	0
Global Premium Telecom B.V.	5	6	5
Goldenphone GmbH	1	0	0
green.ch AG	0	6	4
i-forward GmbH	0	1	1
Init7 (Suisse) AG	1	0	0
InterGGA AG	2	1	1
iWay AG	1	1	0
Kontelco AG	0	1	0
Lakemobile AG	5	3	1
Leucom Stafag AG	1	1	1
Lycamobile AG	5	9	6
MobyPay GmbH	1	0	0
MPay AG	6	13	4
MTEL Schweiz GmbH	2	7	7
Naka AG	1	2	0
NorthC Schweiz AG	0	1	1

NTH AG	1	1	1
OIKEN SA	0	1	1
Paycon AG	12	18	4
Primacall AG	1	0	0
PrimeTech AG	9	15	6
Quickline AG	4	4	2
Renet AG	0	1	1
Salt Mobile SA	193	290	159
Salt Mobile SA (GoMo)	12	21	9
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	2	5	2
Salt Mobile SA (Post Mobile)	6	8	5
Sam Media Sàrl	0	1	0
Services industriels Lausanne (SiL)	1	1	0
SITEL S.A.	0	2	1
St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG	0	1	1
Sunrise Sàrl	336	522	359
Sunrise Sàrl (Aldi Mobile)	6	14	12
Sunrise Sàrl (CHmobile)	0	1	1
Sunrise Sàrl (Lebara mobile)	8	24	17
Sunrise Sàrl (Swype)	0	2	2
Sunrise Sàrl (UPC)	20	36	27
Sunrise Sàrl (Yallo)	100	241	176
Swisscom (Suisse) SA	131	160	88
Swisscom (Suisse) SA (Coop Mobile)	20	18	7
Swisscom (Suisse) SA (Migros Mobile)	32	38	18
Swisscom (Suisse) SA (Wingo)	21	34	18
Switzernet Sàrl	1	0	0
TalkTalk AG	23	40	26
Technische Betriebe Wil	0	3	1
Teleboy AG	1	1	1

TelePhonenix AG	0	1	1
Ticinocom SA	1	2	2
VOé	3	0	0
VOé commerce SA	12	3	2
VTX SA	0	3	3
WWZ AG	1	0	0
Yetnet Genossenschaftsverband	0	1	1
AUTRES	121	35	0
<b>Total</b>	<b>1151</b>	<b>1650</b>	<b>1000</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 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 2025, 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**

- André Bähler (Stiftung Konsumentenschutz)
- Jean Busché (Fédération romande des consommateurs)

### **Représentants des fournisseurs de services de télécommunication**

- Marcel Huber (Sunrise Sàrl)
- 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 14 mars et le 5 septembre 2025.

## 7. L'autorité de surveillance

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

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 fondation de la fondation ombudscom, avec siège à Berne

Gümligen, le 19 février 2026

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 2025.

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 2025 EN COMPARAISON AVEC L'EXERCICE PRECEDENT**

<b>ACTIFS</b>	<b>31.12.2025</b>	<b>31.12.2024</b>
<b>Actifs circulants</b>		
<u>Actifs disponibles</u>		
Caisse	CHF 87.95	CHF 325.80
BCBE	" 347'970.92	" 343'494.72
UBS	" 459'993.33	" 752'614.49
Total des actifs circulants	CHF 808'052.20	CHF 1'096'435.01
<u>Créances provenant de livraisons et prestations</u>		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 1'298.05	CHF 134'602.85
Du croire	" 0.00	" -16'100.00
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF 1'298.05	CHF 118'502.85
<u>Autres créances à court terme</u>		
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 6'381.36	CHF 6'374.46
Avoirs Echovox SA	" 21'043.86	" 18'057.86
Avoirs Sunrise Sàrl	" 125'868.64	" 0.00
Crediti da assicurazioni sociali	" 11'634.70	" 3'880.90
Total autres créances à court terme	CHF 164'928.56	CHF 28'313.22
<u>Stocks et prestations de services non facturées</u>		
Travaux en cours	CHF 80'573.00	CHF 28'930.00
<u>Compte de régularisation actifs</u>		
Compte de régularisation actifs	CHF 6'490.01	CHF 5'465.83
<b>Total des actifs circulants</b>	<b>CHF 1'061'341.82</b>	<b>CHF 1'277'646.91</b>
<u>Actifs immobilisés</u>		
<u>Mobilier de bureau</u>		
Mobilier de bureau	CHF 2.00	CHF 3'640.00
Mobilio e installazioni	" 1.00	" 1.00
<b>Total des actifs immobilisés</b>	<b>CHF 3.00</b>	<b>CHF 3'641.00</b>
<b>TOTAL DES ACTIFS</b>	<b>CHF 1'061'344.82</b>	<b>CHF 1'281'287.91</b>

Fondation Ombudscom  
 Spitalgasse 14  
 Case postale  
 3011 Berne

<b>PASSIFS</b>	<b>31.12.2025</b>		<b>31.12.2024</b>	
<b>Dettes à court terme</b>				
<u>Autres dettes à court terme</u>				
Créancier TVA	CHF	9'425.44	CHF	10'846.55
<u>Compte de régulation du passif et provisions à court terme</u>				
Compte de régulation du passif	CHF	18'001.16	CHF	22'445.13
Paielement par anticipation Swisscom (Suisse) SA	"	173'760.75	"	162'746.95
Paielement par anticipation Sunrise Sàrl	"	0.00	"	381'016.26
Paielement par anticipation Salt Mobile SA	"	44'887.81	"	178'319.43
Paielement par anticipation TalkTalk SA	"	10'893.80	"	33'827.79
Paielement par anticipation Swisscom (Suisse) SA avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Paielement par anticipation Salt Mobile SA avec démission de range	"	100'000.00	"	100'000.00
Paielement 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	647'543.52	CHF	1'178'355.56
<b>Total des capitaux étrangers</b>	CHF	<b>656'968.96</b>	CHF	<b>1'189'202.11</b>
Bénéfice reporté ou perte reportée	CHF	-177'914.20	CHF	-210'252.32
Bénéfice de l'exercice	"	312'290.06	"	32'338.12
<b>Total bénéfice reporté ou perte reportée</b>	CHF	<b>134'375.86</b>	CHF	<b>-177'914.20</b>
<b>Capital de fondation</b>				
Capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
<b>Total du capital de fondation</b>	CHF	<b>270'000.00</b>	CHF	<b>270'000.00</b>
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	CHF	<b>1'061'344.82</b>	CHF	<b>1'281'287.91</b>

Fondation Ombudscom  
 Spitalgasse 14  
 Case postale  
 3011 Berne

**COMPTE DE RESULTATS POUR 2025 EN COMPARAISON AVEC 2024**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>PRODUIT NET</b>		
Emoluments de conciliation payeurs par cas	CHF 35'878.20	CHF 82'902.24
Emoluments de conciliation payeurs par anticipation	" 780'431.85	" 484'752.30
Emoluments de procédure	" 25'565.08	" 16'676.54
Perte sur débiteurs	" -3'082.05	" -259.84
Modification du ducroire	" 16'100.00	" -15'750.00
Changement travaux en cours	" 51'643.00	" 14'110.00
<b>TOTAL PRODUIT NET</b>	<b>CHF 906'536.08</b>	<b>CHF 582'431.24</b>
Salaires	CHF -401'294.45	CHF -346'800.95
Honoraires du conseil de Fondation	" -32'000.00	" -43'000.00
Cotisations aux assurances sociales	" -72'018.15	" -72'638.99
Frais de personnel	" -6'345.87	" -1'722.06
<b>MARGE DE CONTRIBUTION 1</b>	<b>CHF 394'877.61</b>	<b>CHF 118'269.24</b>
<b>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>		
Loyer charges incluses	CHF -43'024.06	CHF -38'990.36
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	" -1'226.11	" -861.65
Assurances de choses	" -793.60	" -650.80
Matériel de bureau	" -2'742.73	" -1'881.60
Téléphone / Fax / Frais de port	" -4'347.26	" -2'866.43
Frais IT	" -9'830.64	" -8'651.40
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	" -9'328.81	" -9'582.50
Livres / Revues	" -2'578.85	" -2'221.89
Frais de représentation	" -4'800.00	" -4'800.00
Charges / Emoluments / Autorisations	" -11'180.00	" -10'995.02
<b>TOTAL DES AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>CHF -89'852.06</b>	<b>CHF -81'501.65</b>
Amortissements	CHF -3'638.00	CHF -3'636.38
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT RESULTAT FINANCIER</b>	<b>CHF 301'387.55</b>	<b>CHF 33'131.21</b>
Charges financières	CHF -283.79	CHF -662.03
Produits financiers	CHF 6.90	CHF 115.76
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF 11'179.40	CHF 0.00
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF 0.00	CHF -246.82
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>CHF 312'290.06</b>	<b>CHF 32'338.12</b>

