

REGLEMENT DE PROCEDURE ET PORTANT SUR LES EMOLUMENTS

Le conseil de fondation de la fondation ombudscom arrête, en exécution de l'article 6 de l'acte de fondation du 29 avril 2008 et de l'article 11 du règlement de la fondation du 8 mai 2009

le présent règlement¹:

A. Domaine d'application et compétence

Art. 1 Mission de la fondation et activités

¹ L'Organe de conciliation est une fondation d'utilité publique qui exerce un rôle de conciliateur dans le cadre de litiges entre un client et un prestataire de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée. La fondation est un organe de conciliation au sens de la Loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC; RS 784.10) et de l'Ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST, RS 784.101.1).

² L'Organe de conciliation est dirigé par un Ombudsman. L'Organe de conciliation exerce son activité de conciliation en tant qu'organe indépendant du conseil de fondation. Il exerce sa tâche de conciliation de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace.

³ L'Ombudsman ainsi que les collaborateurs de l'Organe de conciliation sont liés par le secret de fonction, conformément à l'article 320 du Code pénal (CPS ; RS 311.0). L'obligation au secret porte en particulier sur l'existence d'une procédure, le contenu des différends traités et les accords éventuellement conclus durant une procédure de conciliation.

⁴ Il est interdit à l'Ombudsman ou à ses collaborateurs d'exercer une activité de juge, de juge-arbitre, d'expert, de représentant ou de conseiller d'une partie dans une procédure arbitrale ou judiciaire concernant un conflit pour lequel ils ont déjà exercé leur activité de conciliation auparavant.

Art. 2 Compétence

¹ L'Organe de conciliation exerce un rôle de conciliateur dans le cadre des litiges relevant du droit civil entre les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée (désignés ci-après comme « fournisseurs ») et leurs clients.

² L'Organe de conciliation décide de manière indépendante de sa compétence et de la pertinence de l'ouverture d'une procédure de conciliation.

³ L'Organe de conciliation est en particulier incompétent :

- a) dans les affaires concernant l'octroi ou le refus d'autorisation relevant du droit public ;
- b) dans les affaires concernant la construction et l'exploitation d'antenne ;
- c) dans les affaires concernant les intérêts internes de l'entreprise et les différends relevant du droit du travail ;
- d) pour le contrôle général des pratiques contractuelles des fournisseurs, à moins que ces dernières ne soient en rapport avec un cas concret de conciliation.

¹ Teneur selon la décision du conseil de fondation du 28 septembre 2012 et du 15 mai 2013. Approuvé par la décision de l'Office fédéral de la communication du 18 juin 2013.

Art. 3 Effet de la conciliation sur d'autres procédures

¹ Ni la demande de conciliation, ni la procédure de conciliation n'ont d'effet sur les délais d'autres procédures, ni sur tout autre délai en cours.

² Le dépôt d'une demande de conciliation ou tout autre acte lié à la procédure de conciliation ne s'oppose à la formation d'une action devant le juge civil.

Art. 4 Protection des données

¹ L'Organe de conciliation peut traiter les données personnelles des parties au différend, si cela est nécessaire à l'exécution de sa tâche ou à la perception des taxes dues par les parties. Il peut conserver ces données pendant une période de cinq ans après la clôture de la procédure de conciliation. Les informations personnelles recueillies par l'Organe de conciliation ne doivent ni être communiquées à des tiers, ni publiées, ni utilisées à des fins commerciales.

² L'Organe de conciliation ne peut utiliser les informations qu'il a obtenues dans le cadre d'une procédure de conciliation pour informer les autorités compétentes d'une éventuelle violation des dispositions légales. Demeure réservée l'obligation de l'Organe de conciliation d'informer l'Office fédéral de la communication (désigné ci-après « OFCOM ») de toute violation des articles 42 et suivants OST.

³ En introduisant la demande de conciliation, la partie requérante accepte que l'autre partie révèle à l'Organe de conciliation et aux autres participants à la procédure, les dossiers et notes nécessaires à la conciliation.

⁴ Les documents, une fois divulgués, ne pourront plus être considérés comme confidentiels dans le cadre d'une procédure judiciaire ultérieure.

Art. 5 Participation et obligation de renseigner

¹ Tout fournisseur concerné par une demande de conciliation doit participer à la procédure de conciliation et doit fournir les renseignements nécessaires. Sur demande de l'Organe de conciliation, les fournisseurs communiquent les données relatives au trafic de télécommunication et les autres données personnelles de leur(s) client(s).

² A la fin de chaque mois, l'Organe de conciliation transmet à l'OFCOM une liste des fournisseurs qui ont refusé de participer à la procédure de conciliation et de répondre aux demandes de renseignements faites par l'Organe de conciliation.

³ L'Organe de conciliation peut demander à l'OFCOM ou à d'autres tiers de lui transmettre des informations personnelles qui se révèlent nécessaires au règlement des différends.

⁴ Les clients ne peuvent pas être contraints à participer d'office à la procédure de conciliation.

B. Procédure de conciliation

Art. 6 Principes généraux de procédure

¹ La procédure de conciliation est équitable, rapide et financièrement avantageuse pour les clients.

² Les pourparlers devant l'Organe de conciliation sont tenus dans une langue officielle de la Confédération choisie par le client.

³ Toute personne capable d'ester en justice peut être partie à une procédure de conciliation. Les personnes non capables d'ester en justice peuvent se faire représenter par un représentant légal.

⁴ Chacune des parties à la conciliation est autorisée à se faire représenter par un représentant dûment mandaté. Les règles de la représentation s'appliquent (art. 32 et suivants CO, RS 220).

⁵ En cas de doute sur leur propre indépendance et impartialité vis-à-vis des parties, le collaborateur responsable d'un cas litigieux ainsi que l'Ombudsman sont tenus d'informer les parties et de se récuser en cas de conflit d'intérêts.

Art. 7 Forme

¹ La procédure de conciliation se déroule en principe par écrit.

² L'Organe de conciliation peut inviter les parties à des négociations de conciliation orales lorsque les circonstances l'exigent. Celles-ci n'ont lieu qu'avec l'accord de toutes les parties.

Art. 8 Conditions de recevabilité

¹ Une procédure de conciliation ne peut être entamée que si les conditions suivantes sont remplies:

- a) une demande de procédure de conciliation a été déposée. La demande doit être transmise par voie électronique, par fax ou par courrier, au moyen du formulaire prévu à cet effet ;
- b) la demande de conciliation doit établir de manière crédible que la partie requérante a préalablement tenté de trouver une solution amiable avec l'autre partie ; en règle générale, la dernière prise de contact vérifiable concernant le différend ne doit pas remonter à plus de 12 mois ;
- c) la demande de conciliation ne doit pas être déposée à des fins manifestement abusives ;
- d) la même cause, opposant les mêmes parties, ne doit pas faire déjà l'objet d'une procédure de conciliation avec proposition de conciliation clôturée² et
- e) le différend en question ne doit pas faire l'objet d'une procédure devant un tribunal ou un tribunal arbitral ou avoir déjà été porté devant un tribunal ou un tribunal arbitral.

² En cas de doute, l'Organe de conciliation détermine indépendamment et définitivement si les conditions de recevabilité sont remplies.

Art. 9 Echange d'écritures

¹ L'Organe de conciliation examine la demande et la transmet au fournisseur concerné pour qu'il prenne position dans les délais impartis.

² En général, un seul échange d'écritures a lieu. L'Organe de conciliation peut organiser d'autres échanges d'écritures si cela est nécessaire.

³ L'Organe de conciliation soumet la réponse du fournisseur à la connaissance de la partie requérante sous une forme adaptée.

Art. 10 Proposition de conciliation

¹ Après examen des éléments mis à disposition, l'Organe de conciliation soumet aux parties une proposition de conciliation en la forme écrite.

² La proposition de conciliation tient compte des accords contractuels existants entre les parties impliquées et du droit contraignant. Afin de trouver un accord, l'Organe de conciliation peut également faire appel à l'équité. Il doit cependant relever ce principe de manière transparente dans la proposition de conciliation.

³ Durant une procédure de conciliation, l'Organe de conciliation peut, à tout moment, modifier ou compléter sa proposition de conciliation. Il communique ces modifications aux parties sous une forme adéquate et prend en compte leurs réactions.

⁴ Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de conciliation.

⁵ Si les parties acceptent la proposition de conciliation soumise, chacune appose respectivement sa signature sur la proposition de conciliation. Les parties déclarent ainsi accepter l'accord qui les engage, conformément au Code des obligations.

² Teneur selon la décision du Conseil de fondation du 9 septembre 2016. Approuvé par la décision de l'Office fédéral de la communication du 31 octobre 2016.

Art. 11 Clôture de la procédure

¹ La procédure de conciliation se clôture par :

- a) l'acceptation commune de la proposition de conciliation ;
- b) l'accord des parties³
- c) le constat de l'échec de la conciliation;
- d) le retrait de la demande de conciliation ou ;
- e) le non-respect du délai imparti ou la disparition de l'une des conditions de recevabilité selon l'article 8 du présent règlement.

² Si une partie ne se prononce pas sur la proposition de conciliation dans les délais impartis, la proposition de conciliation est présumée refusée. La procédure est en conséquence clôturée.

³ Si les parties conviennent d'une solution négociée à la place d'une proposition de conciliation (art. 45 al. 2 OST), elles en informent l'Organe de conciliation. L'Organe de conciliation consigne cet accord et le transmet aux parties pour signature.⁴

⁴ La procédure de conciliation est clôturée dans le cas où le différend est porté devant un tribunal ou un tribunal arbitral (art. 46 al. 2 OST). L'Organe de conciliation peut requérir des parties la confirmation du déroulement ou de l'issue d'une procédure judiciaire et dans cette attente, suspendre la procédure de conciliation.⁵

⁵ L'Organe de conciliation notifie aux parties la clôture de la procédure. Il indique le motif de clôture et joint éventuellement sa proposition de conciliation ou la solution négociée à l'adresse des parties. Une fois la procédure clôturée, aucune nouvelle procédure de conciliation portant sur les mêmes faits ne sera examinée et cela indépendamment du motif de clôture.⁶

C. Frais de traitement pour les client(e)s

Art. 12 Frais de traitement pour les client(e)s

¹ Les frais de traitement dus par les clients faisant appel à l'Organe de conciliation s'élèvent à CHF 20.-.

² En cas de demande manifestement abusive, un émolument de CHF 500.- au maximum peut être facturé. Le montant est déterminé en fonction du temps investi pour le dossier.

D. Emoluments de procédure pour les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée

Art. 13 Principes de financement

¹ L'Organe de conciliation perçoit auprès des fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée un émolument de procédure pour chaque procédure à laquelle ils sont parties ou devraient l'être.

² Les fournisseurs de services de télécommunication ou à valeur ajoutée sont tenus de payer les frais de procédure pour chaque procédure à laquelle ils sont parties ou devraient l'être.

³ Le paiement des émoluments n'ouvre aucun droit supplémentaire au profit des fournisseurs de services de télécommunication ou à valeur ajoutée.

Art. 14 Emoluments de procédure pour les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée

³ Introduit conformément à la décision par voie de circulaire du Conseil de fondation du 11 juin 2021. Approuvé par arrêté de l'Office fédéral de la communication du 28 juin 2021.

⁴ Introduit conformément à la décision par voie de circulaire du Conseil de fondation du 11 juin 2021. Approuvé par arrêté de l'Office fédéral de la communication du 28 juin 2021.

⁵ Introduit par la décision du conseil de fondation du 1er septembre 2017. Approuvé par la décision de l'Office fédéral de la communication du 1er novembre 2017.

⁶ Introduit conformément à la décision par voie de circulaire du Conseil de fondation du 11 juin 2021. Approuvé par arrêté de l'Office fédéral de la communication du 28 juin 2021.

¹ Les émoluments de procédure (TVA exclue) pour les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée se situent entre CHF 200.- et CHF 3000.-.

² Les émoluments de procédure sont notamment fixés selon la complexité du cas, la valeur litigieuse et la charge de travail.

³ Lorsqu'un fournisseur assujéti n'est pas un payeur par anticipation conformément à l'article 16, les émoluments font l'objet d'une majoration de 20 pourcents.

Art. 15 Participation de plusieurs fournisseurs

Si plusieurs fournisseurs sont parties à la procédure (respectivement si plusieurs fournisseurs devraient l'être), l'Organe de conciliation facture les émoluments de procédure au fournisseur dont la responsabilité et l'influence sont les plus notables au regard des faits établis par la partie requérante. L'Organe de conciliation peut facturer une part égale des émoluments de procédure aux deux fournisseurs.

Art. 16 Définition du payeur par anticipation

¹ Les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée peuvent choisir de payer les frais de procédure par anticipation. Chaque payeur par anticipation conclut un contrat avec l'Organe de conciliation.

² Les payeurs par anticipation paient les émoluments relatifs à une procédure définis à l'article 14 du présent règlement, semestriellement et d'avance pour leurs cas de conciliation futurs. Les montants versés par anticipation ne sont pas assortis d'intérêts.

³ Le montant du forfait est déterminé par l'Organe de conciliation en fonction du nombre de cas de conciliation effectivement survenus lors du semestre précédent (valeur de référence). Pour les fournisseurs ne disposant pas de valeur de référence, l'Organe de conciliation détermine le montant du forfait à payer. L'Ombudsman doit s'appuyer sur l'expérience existante et / ou sur la part de marché estimée du fournisseur.

Art. 17 Définition du payeur par cas

¹ Un fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée qui n'est pas un payeur par anticipation au sens de l'article 16 est automatiquement un payeur par cas. Le payeur par cas s'acquitte des émoluments pour chaque procédure à laquelle il participe ou aurait dû participer.

E. Responsabilité et dispositions finales

Art. 18 Exonération de responsabilité

Sous réserve des dispositions légales, l'Organe de conciliation et ses représentants ne peuvent engager leur responsabilité dans le cadre de leur activité de conciliation. De même, toute responsabilité au sens de l'article 101 CO est exclue.

Art. 19 Modifications et abrogations

Dans le cadre du but qui lui a été initialement donné, le présent règlement peut être modifié ou abrogé à tout moment par le conseil de fondation. Toute modification doit obtenir l'autorisation de l'OFCOM.

Art. 20 Entrée en vigueur

Le présent règlement portant sur la procédure de conciliation et les émoluments entre en vigueur le 1^{er} juillet 2013. Il remplace le règlement de procédure du 10 septembre 2010/22 novembre 2010 et le règlement portant sur les émoluments du 1^{er} juillet 2011. Il vaut également pour les procédures de conciliation pendantes.

