

27.05.2021 - 08:15 Uhr

## Rapport annuel 2020 de l'Organe de conciliation des télécommunications

Berne (ots) -

L'année dernière, les services à valeur ajoutée ont été l'un des principaux sujets abordés par l'Organe de conciliation. Il s'agissait essentiellement de SMS payants non désirés ou non sollicités ou des appels vers des numéros payants à tarif majoré suite à des informations trompeuses sur les frais y relatifs. La pandémie de Covid-19 a eu peu d'impact mesurable sur le nombre de cas traités. Néanmoins, deux constellations de cas se sont distinguées en raison de la pandémie mondiale : annulation de contrats en raison d'une utilisation excessive des services de télécommunication depuis l'étranger et la facturation d'appels comprenant de très longues attentes au téléphone dans l'espoir d'obtenir la réorganisation d'un vol annulé.

Au cours de l'année considérée, 2'027 personnes au total ont contacté l'Organe de conciliation (2019 : 2379), soit environ 169 clients par mois. Cela s'est traduit par 563 cas (2019 : 628) et 1'464 demandes (2019 : 1'751). Par rapport à l'année précédente, cela correspond à une diminution des demandes et des cas d'environ 15 %.

Une baisse continue des plaintes est enregistrée depuis 2017. Une nette diminution des procédures de conciliation a été constatée, notamment entre 2018 et 2019. Cette évolution s'explique avant tout par le fait que les fournisseurs de services de télécommunication et les fournisseurs de services à valeur ajoutée se sont montrés beaucoup plus conciliants dans le traitement des réclamations de leurs clients. Des forfaits comprenant plusieurs services et des options plus souples pour la résiliation des contrats d'abonnement, ainsi qu'un meilleur service à la clientèle chez les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée ont contribué à réduire le nombre de plaintes déposées à l'Organe de conciliation.

[Rapport annuel 2020](#)

Contact:

Coline Steullet, Adjointe à l'Ombudsman. Tel : 031 310 11 71  
mail@ombudscom.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100085194/100871532> abgerufen werden.