

Annexe A de l'accord interprofessionnel relatif aux services de télécommunications à valeur ajoutée

Version 3

31 mars 2004

Table des matières

A1	Réclamations client	3
A1.1	Principes.....	3
A1.2	Traitement des réclamations client.....	3
A1.2.1	Réclamation auprès du CDP-TSP	3
A1.2.2	Réclamation auprès de l'INA-TSP et traitement.....	4
A1.2.3	Réclamation auprès du CP et traitement.....	4
A1.3	Réclamations client fondées.....	4
A1.4	Réclamations client non fondées.....	5
A2	Définition de l'abus et de la fraude	5
A2.1	Abus	5
A2.2	Fraude	6
A2.3	Autres difficultés d'encaissement des factures téléphoniques (« mauvais payeurs »)	6
A3	Procédure en cas de soupçon fondé d'abus ou de fraude	6
A3.1	Mesures en cas de soupçon fondé d'abus	6
A3.2	Mesures en cas de soupçon fondé de fraude	6
A3.3	Procédure de révocation des numéros de service à valeur ajoutée par l'OFCOM .	7
A3.4	Points de contacts du CDP-TSP et de l'INA-TSP.....	7
A4	Recommandations afférentes à la facturation	8
A4.1	Généralités	8
A4.2	Facturation entre les TSP.....	8
A4.3	Montants non remboursés en cas d'abus fondé.....	8

Annexe A

de l'accord interprofessionnel relatif aux services de télécommunications à valeur ajoutée

A1 Réclamations client

A1.1 Principes

Les clients contactent normalement directement le FST (CDP-TSP) leur facturant les frais de trafic téléphonique. Il n'est toutefois pas exclu qu'ils s'adressent directement au CP.

Les clients peuvent être invités à établir un exposé des faits par écrit afin que leur réclamation afférente à des services de télécommunications à valeur ajoutée soit correctement traitée. À cet effet, il est possible de mettre à leur disposition un formulaire spécifique.

Les CDP-TSP et les INA-TSP mettent en place des contacts afin que les clients soient orientés de manière homogène (voir le point A3.4). Ces contacts, dédiés à la communication entre les FST, sont répertoriés dans l'Extranet SICTA.

Les postes concernés par le traitement de la réclamation doivent être informés des conclusions ou des résultats de l'enquête.

A1.2 Traitement des réclamations client

A1.2.1 Réclamation auprès du CDP-TSP

Le CDP-TSP prend note de la réclamation. Il recueille l'exposé des faits et compare les indications du client avec les informations internes enregistrées (communications, facturation etc.) et s'efforce de régler la réclamation.

Si la contestation ne porte pas sur l'élaboration de la facture par le CDP-TSP, le client peut être invité à faire part de sa réclamation à l'adresse du CP figurant sur la page d'accueil de l'OFCOM. Le poste du CDP-TSP contacté (p. ex. Call Center, Customer Care) doit, à cet effet, soit indiquer au client l'adresse Internet de l'OFCOM (<https://www.e-ofcom.ch>) afin qu'il puisse trouver l'adresse du CP, soit lui communiquer l'adresse qu'il aura directement recherchée sur Internet.

Si la réclamation ne peut être réglée par le CP de façon satisfaisante pour le client, celui-ci se retourne généralement vers le CDP-TSP. Pour ce faire, le client doit faire part de sa contestation soit par un courrier informel, soit en utilisant un formulaire de réclamation harmonisé qu'il adressera au CDP-TSP (en y joignant dans tous les cas une copie de la réclamation adressée au préalable au CP).

Le CDP-TSP peut accuser immédiatement réception de la réclamation auprès du client et envoie les informations nécessaires à l'enquête à l'INA-TSP dans un délai de **cinq** jours ouvrés :

- Numéro B
- Numéro A sans les quatre derniers chiffres
- Date, heure et durée de la communication
- Montant figurant dans la facture (dans la mesure du possible)
- Type de contestation
- Résultat de l'enquête effectuée par le CDP-TSP
- Preuves (si disponible)

Le CDP-TSP est en droit d'attendre un résultat dans les **cinq** jours ouvrés suivant la réception de la réclamation par l'INA-TSP.

Le client est informé des résultats/mesures le concernant par le CDP-TSP dès réception de la réponse de l'INA-TSP.

A1.2.2 Réclamation auprès de l'INA-TSP et traitement

Si une réclamation client est directement adressée à l'INA-TSP et que celui-ci n'est pas en mesure de la traiter en interne, le client est invité à contacter le CDP-TSP.

L'INA-TSP accepte exclusivement les doléances par écrit émanant du CDP-TSP, lesquelles sont généralement élaborées conformément à l'annexe 1 (formulaire de réclamation). L'INA-TSP accuse immédiatement réception de la réclamation auprès du CDP-TSP. Il contrôle la réclamation et les effets de cette dernière sur son offre de services, puis transmet la réclamation client au CP, laquelle est accompagnée des données suivantes :

- Numéro B
- Numéro A sans les quatre derniers chiffres
- Date, heure, durée de la communication
- Type de contestation
- Résultat de l'enquête effectuée par le CDP-TSP
- Résultat de l'enquête effectuée par l'INA-TSP
- Preuves (si disponible)

L'INA-TSP est responsable du traitement de la réclamation en collaboration avec le CP dans les **cinq** jours ouvrés suivant réception de la réclamation.

L'INA-TSP informe immédiatement le CDP-TSP du résultat de l'enquête ainsi que des mesures déjà prises ou à envisager.

A1.2.3 Réclamation auprès du CP et traitement

Si une réclamation client est directement adressée au CP et que celui-ci n'est pas en mesure de la traiter en interne, le client est invité à contacter le CDP-TSP.

Si le CP reçoit une réclamation client qui lui est adressée par l'INA-TSP, il contrôle l'exposé des faits et doit faire un rapport à l'INA-TSP dans un délai de **trois** jours ouvrés.

Si le CP renonce à l'encaissement, que ce soit totalement ou en partie, il doit en avertir l'INA-TSP. Celui-ci transmet alors l'information au CDP-TSP.

A1.3 Réclamations client fondées

Les réclamations client doivent être effectuées avant expiration du délai de paiement, conformément aux Conditions générales du CDP-TSP.

Si le soupçon fondé d'abus se confirme au sens des critères énoncés au point A2.1, le CDP-TSP doit accorder le montant réclamé par le client. Si le montant est accordé mais que le client a déjà réglé sa facture, le CDP-TSP peut proposer un avoir sur la prochaine facture ou rembourser le client.

Si le Retail Share du montant accordé a déjà été transmis à l'INA-TSP par le CDP-TSP, le CDP-TSP peut déclencher une procédure d'abus conformément au point A4.2.

Si le CDP-TSP envisage le remboursement de tous les clients ayant utilisé ce service à valeur ajoutée pendant une même période de facturation sur les bases d'un soupçon d'abus, il doit en avertir au préalable l'INA-TSP, au plus tard 60 jours après expiration de la période de facturation. Si l'INA-TSP n'est pas d'accord avec cette décision, il doit présenter au CDP-TSP les preuves correspondantes dans un délai de cinq jours ouvrés. Dans ce cas, s'applique la procédure décrite sous le point A4.3.

A1.4 Réclamations client non fondées

Si la réclamation du client s'avère infondée, à savoir que

- la facture émise est correcte et que les résultats de l'enquête ne laissent transparaître aucun soupçon d'abus (voir A2.1),
- ou la réclamation du client n'a pas été effectuée avant expiration du délai de paiement conformément aux Conditions générales du CDP-TSP,

les objectifs d'encaissement du CDP-TSP sont maintenus.

Le client est alors informé qu'il peut poursuivre le CP par les voies du droit.

A2 Définition de l'abus et de la fraude

A2.1 Abus

- **Généralités**

Est considérée comme abus l'offre d'un numéro de service à valeur ajoutée exclusivement dans le but de générer un profit sans contrepartie équitable et susceptible d'induire l'appelant en erreur. L'abus est admis sans autre justificatif si une autorité démontre une utilisation abusive du numéro INA ou constate une utilisation abusive (voir A3.3).

Un soupçon d'abus se confirme en cas d'accumulation de réclamations client indépendantes les unes des autres (plus d'un seuil constaté par le CDP-TSP, à raison d'au moins 10 cas contrôlés présentant un exposé des faits identique) dans les 2 mois suivant le mois de facturation pour un même numéro B ou pour un même CP avec plusieurs numéros B et un exposé des faits identique (le type de réclamation doit être conforme aux indicateurs d'abus énumérés ci-dessous).

Indépendamment du seuil, l'abus est admis dès lors qu'une preuve incontestable peut être présentée.

- **Cas spécifiques d'abus**

Les indicateurs d'abus correspondent respectivement aux exposés des faits suivants :

- Numéros de service à valeur ajoutée associés à des tarifs élevés, pouvant être facilement confondus avec des numéros de service à valeur ajoutée fréquemment utilisés (démarche commerciale visant sciemment à profiter de l'erreur faite par les clients).
- Incitation à rappeler des numéros de service à valeur ajoutée par des SMS, fax, courriers électroniques non sollicités ou tout autre moyen de communication.
- Absence d'adresse CP valide sur le site Web de l'OFCOM.
- Absence de réponse par le INA-TSP à une demande du CDP-TSP dans un délai de **cinq** jours ouvrés.
- Infraction vis-à-vis de l'accord interprofessionnel, des attributions de l'OFCOM et des directives légales, telles que :
 - Offres dépourvues de services ou de marchandises disponibles, ou encore service en discordance flagrante avec les tarifs pratiqués.
 - Infractions vis-à-vis de l'OIP, p. ex. contravention aux règles d'annonce ou de confirmation tarifaire, absence d'accord express ou démontrable du client préalable à la fourniture de services dont les seuils de tarifs tombent sous l'effet des règles édictées par l'OIP.
 - Infraction vis-à-vis de l'interdiction d'offre de service de webdialers associée à des numéros à valeur ajoutée PRS.
 - Infraction vis-à-vis de l'interdiction de regroupement de canaux.
- Autres infractions vis-à-vis du droit des télécommunications, des lois civiles, pénales ou de probité applicables aux services à valeur ajoutée.

A2.2 Fraude

Dans le cadre des numéros de service à valeur ajoutée, est considérée comme fraude toute mise en place d'un ou de plusieurs numéros de service à valeur ajoutée en vue de générer un revenu de trafic élevé au profit du CP, en l'absence de paiement de la part de l'appelant. Est également considérée comme fraude l'utilisation de défauts ou de carences d'un produit dans le but de dégager un profit aux dépens de tiers.

Indices (liste non exhaustive) :

- Revenu de trafic en forte augmentation en provenance d'un même numéro ou un même groupe de numéros A vers le(s) même(s) numéro(s) de service à valeur ajoutée.
- Appels prolongés ou ininterrompus des mêmes numéros A vers les mêmes numéros de service à valeur ajoutée.
- Appels parallèles simultanés des mêmes numéros A vers les mêmes numéros de service à valeur ajoutée.
- Appels répétés à brefs intervalles des mêmes numéros A vers les mêmes numéros de service à valeur ajoutée.
- Augmentation massive des montants encaissés par un numéro d'offre par rapport au mois précédent sans avis préalable.
- Lien étroit entre l'utilisateur du service et le CP ou son responsable.

A2.3 Autres difficultés d'encaissement des factures téléphoniques (« mauvais payeurs »)

Le client n'a pas réglé sa facture dans un délai de 60 jours suivant expiration du délai de paiement dans le cadre de la procédure de recouvrement spécifique du CDP-TSP.

A3 Procédure en cas de soupçon fondé d'abus ou de fraude

Outre les mesures énoncées ci-après, il est normalement possible d'avoir recours aux démarches présentées au point 6.6 de l'accord cadre applicable aux services de télécommunications à valeur ajoutée.

A3.1 Mesures en cas de soupçon fondé d'abus

Si le CDP-TSP constate un soupçon fondé d'abus, il doit dans tous les cas en informer l'INA-TSP avec copie à l'OFCOM. L'INA-TSP informe le CDP-TSP des mesures prises dans un délai, en règle générale, d'un jour ouvré et au plus tard dans un délai de trois jours ouvrés.

L'échange d'informations doit, dans tous les cas, s'effectuer par l'interface d'escalation.

Si l'INA-TSP constate lui-même un soupçon fondé d'abus, il se tourne vers l'OFCOM et adresse une copie des informations à la liste de contacts-INA.

A3.2 Mesures en cas de soupçon fondé de fraude

Il est important, pour lutter efficacement contre la fraude, que le CDP-TSP et l'INA-TSP communiquent directement et rapidement entre eux.

Si le CDP-TSP est confronté à un soupçon de fraude, il doit en informer l'INA-TSP le plus rapidement possible, à savoir au plus tard dans un délai de **deux** jours ouvrés. Les détails de la fraude doivent être transmis dans un délai de **cinq** autres jours ouvrés.

L'INA-TSP doit, en cas de soupçon de fraude confirmé (partagé par le CDP-TSP et l'INA-TSP) bloquer les numéros concernés dans un délai d'un jour ouvré, prévenir tout autre règlement en faveur du CP et en informer le CDP-TSP.

L'INA-TSP doit régler le litige sur les montants retenus en cas de fraude sous forme contractuelle avec le CP.

A3.3 Procédure de révocation des numéros de service à valeur ajoutée par l'OFCOM

L'OFCOM informe le TSP à l'origine de la requête (l'INA-TSP en théorie), lequel doit à son tour informer, directement ou indirectement, tous les CDP-TSP du statut de la procédure de révocation. Il serait souhaitable que l'OFCOM mette systématiquement ces informations à la disposition de tous les CDP-TSP sans y être au cas par cas invitée.

Lorsqu'une procédure de révocation lancée par l'OFCOM sur la base d'un soupçon d'abus ou de fraude est en cours, les CDP-TSP peuvent suspendre les paiements concernant le numéro de service à valeur ajoutée concerné auprès de l'INA-TSP jusqu'à ce qu'une décision soit prise. De la même manière, l'INA-TSP peut suspendre les paiements en faveur du CP.

Si l'OFCOM constate l'absence incontestable d'abus et suspend en conséquence sa procédure de révocation, les montants suspendus sont versés à l'INA-TSP ou au CP.

En cas d'abus avéré au moment de l'ouverture de la procédure de révocation ou antérieur à celle-ci mais ayant été entre-temps résolu, les CDP-TSP sont en droit de refuser le paiement du Retail Share revenant à l'INA-TSP pour les numéros concernés sur l'intervalle entre la date de constatation du soupçon fondé d'abus et la date avérée de résolution dudit abus. Si le Retail Share a déjà été réglé par le CDP-TSP à l'INA-TSP, l'INA-TSP est tenu de rembourser à ce dernier les montants payés par les clients (voir la procédure expliquée aux points A1.3, A4.2 et A4.3).

En cas de révocation d'un numéro de service à valeur ajoutée, les CDP-TSP sont en droit de suspendre sans délai le Retail-Billing et l'encaissement pour ce numéro. Les CDP-TSP peuvent en outre suspendre le paiement du Retail Share afférent à ce numéro auprès de l'INA-TSP, à compter de la date de constatation du soupçon fondé d'abus. Si le Retail Share a déjà été réglé par le CDP-TSP à l'INA-TSP, l'INA-TSP est tenu de rembourser à ce dernier les montants payés par les clients (voir la procédure expliquée aux points A1.3, A4.2 et A4.3).

A3.4 Points de contacts du CDP-TSP et de l'INA-TSP

Pour simplifier les échanges entre le CDP-TSP et l'INA-TSP, les parties sont tenues de créer et de tenir à jour un répertoire (liste de contacts-INA) à deux niveaux (p. ex. Customer Care / niveau d'escalation). Ce répertoire doit contenir au moins :

- La désignation de/des entités organisationnelles
- Le numéro de téléphone (ou plusieurs numéros le cas échéant)
- Le numéro de télécopie (ou plusieurs numéros le cas échéant)
- L'adresse électronique correspondant au premier niveau, pour transmission interne des informations aux responsables, ainsi que d'autres adresses électroniques pour le niveau d'escalation
- Le nom des personnes compétentes, tout particulièrement pour le niveau d'escalation.

Les contacts doivent permettre d'échanger les constats effectués, de même que les mesures prises ou à envisager. L'entreprise ayant initié le cas est responsable d'en informer la conclusion.

L'OFCOM met également une adresse de contact à la disposition de ses partenaires, destinée à recueillir les numéros de service à valeur ajoutée pour lesquels existe un soupçon d'abus et à répondre aux questions afférentes aux procédures de révocation.

A4 Recommandations afférentes à la facturation

A4.1 Généralités

Afin de minimiser les risques de non recouvrement et de garantir aux appelants un traitement équitable, le paiement et la rétention des montants facturés se doivent d'obéir à un règlement.

Ces règles de transfert ne visent nullement à offrir aux appelants qui ne s'acquittent pas du règlement de leur facture un accès gratuit aux services à valeur ajoutée.

Les cas de mauvais payeurs sont déjà réglés par les procédures de Charge Back définies dans les contrats d'interconnexion.

A4.2 Facturation entre les TSP

En cas d'offres abusives, le CDP-TSP est en droit de suspendre les paiements auprès de l'INA-TSP ou de demander, en cas de règlement déjà effectué, la restitution intégrale du Retail Share pour les montants incriminés remboursés aux clients sur la base d'un abus avéré. Cette restitution peut être déduite des prochaines factures à payer par le CDP-TSP l'INA-TSP.

Le CDP-TSP est en outre en mesure de facturer ou de déduire de ses prochaines échéances des frais administratifs de l'ordre de CHF 200,- par numéro A. Ceux-ci ne doivent pas dépasser un seuil de CHF 10 000,- par numéro B.

Le CDP-TSP doit faire valoir ses droits à remboursement auprès de l'INA-TSP dans les **60** jours suivant la constatation d'abus mise à jour par la réclamation d'un client. Le relevé doit contenir les informations suivantes :

- le numéro B
- tous les numéros A composés (sans les quatre derniers chiffres) ayant reçu un crédit (avec mention de la date, de l'heure et des montants portés sur la facture)
- les frais administratifs.

L'INA-TSP doit alors répercuter ces montants au CP.

A4.3 Montants non remboursés en cas d'abus fondé

Les montants qui ne sont pas remboursés au client final doivent, au terme d'un délai de 12 mois à compter de la suspension de paiement vis-à-vis de l'INA-TSP, être payés au CP, respectivement à l'INA-TSP, déduction faite des frais administratifs conformément au point A4.2, dans la mesure où l'affaire n'est pas en attente de jugement après avoir été portée devant un tribunal compétent.