



Schweizerischer Verband der Telekommunikation  
Association Suisse des Télécommunications  
Swiss Telecommunications Association

# **Accord interprofessionnel relatif aux services de télécommunications à valeur ajoutée**

**30 juin 2003**

Version 5, 30 septembre 2007

## Table des matières

1. Bases légales .....	3
2. Abréviations et définitions .....	4
2.1. Abréviations .....	4
2.2. Définitions .....	4
3. Introduction.....	8
4. Domaine d'application .....	8
5. Principes déontologiques .....	8
5.1. Principes déontologiques généraux.....	8
5.2. Protection des jeunes.....	9
5.3. Mention dans des annuaires et communication de l'adresse de correspondance.....	9
5.4. Annonces de tarif et règles de limitation des tarifs.....	9
5.4.1. Annonce de tarif .....	9
5.4.2. Limitation de tarif .....	10
5.5. Règles spéciales applicables aux "tarifs non standard de l'industrie et tarifs offline" .	10
6. Demandes d'informations et réclamations clients .....	10
6.1. Généralités.....	10
6.2. Processus d'information et obligation de renseigner .....	11
6.3. Traitement des réclamations clients.....	11
6.3.1. Réception chez le CDP-TSP .....	11
6.3.2. Réception et traitement par l'INA-TSP.....	12
6.3.3. Réception et traitement par le CP .....	12
6.4. Réclamations clients fondées .....	12
6.5. Réclamations clients non fondées .....	13
7. Abus et fraude .....	13
7.1. Abus.....	13
7.2. Fraude.....	14
8. Marche à suivre en cas d'abus et de fraude.....	14
8.1. Mesures en cas d'abus .....	14
8.2. Mesures en cas de fraude.....	15
9. Recommandations relatives à la facturation .....	15
9.1. Généralités.....	15
9.2. Facturation entre les TSP .....	15
9.3. Montants non remboursés en cas d'abus .....	16
9.4. Limitation de l'encaissement en cas de commandes de marchandises par PRS.....	16
10. Points de contact du CDP-TSP et de l'INA-TSP .....	17
11. Dispositions de modification et de sortie .....	17
12. Dispositions finales et entrée en vigueur.....	17

## 1. Bases légales

- [1] Recueil officiel des lois fédérales, RO
- [2] Recueil systématique du droit fédéral, RS
- [3] Loi sur les télécommunications (LTC) 784.10
- [4] Ordonnance sur les services de télécommunications (OST) RS 784.101.1
- [5] Prescriptions techniques et administratives concernant la répartition des numéros E.164 RS 784.101.113 / 2.8
- [6] Prescriptions techniques et administratives concernant l'attribution individuelle de numéros RS 784.101.113 / 2.10
- [7] Ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT), RS 784.104
- [8] Ordonnance sur l'indication des prix (OIP), RS 942.211
- [9] Loi fédérale du 19 décembre 1986 contre la concurrence déloyale (LCD), RS 241
- [10] Code pénal suisse du 21 décembre 1937, RS 311.0
- [11] Ordonnance du DFJP du 20 décembre 2001 sur les systèmes de surveillance et les jeux de hasard (Ordonnance sur les jeux de hasard OJH), RS 935.521.21
- [12] Loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD), RS 235.1
- [13] Prescriptions techniques et administratives concernant les numéros courts des services de renseignements sur les annuaires
- [14] Prescriptions administratives et techniques concernant les annuaires des abonnés au service téléphonique public RS 784.101.113 / 1.1
- [15] OFCOM – Disposition de la décision d'attribution pour les numéros E.164 09xx

## 2. Abréviations et définitions

### 2.1. Abréviations

B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
CDC	Cahier des charges
CDP	Charging Determination Point
CDP-TSP	FST qui facture les frais de communication à l'appelant d'un numéro INA ou au FST étranger pour les appels de clients étrangers vers un numéro INA
CDR	Call Data Record
ComCom	Commission fédérale de la communication
CP	Content Provider (fournisseur de marchandises ou de services à valeur ajoutée, cocontractant de l'INA-TSP)
FST	Fournisseur de services de télécommunications
IC	Interconnexion
INA	Individual Number Allocation (attribution individuelle des numéros)
INA-TSP	FST qui implémente un numéro INA d'un CP
ISP	Internet Service Provider
IVR	Interactive Voice Response (réponse vocale interactive)
Jours	Jours civils
Numéro A	Numéro de l'appelant
Numéro B	Numéro de l'appelé ou du service
OCB	Outgoing Call Barring (set de blocage)
OFCOM	Office fédéral de la communication
OIP	Ordonnance sur l'indication des prix
ONP	Operator Number Portability (portabilité du numéro)
OST	Ordonnance sur les services de télécommunications
PRS	Premium Rate Service (service à tarif majoré) (services 0900, 0901 et 0906)
RO	Recueil officiel des lois fédérales
RS	Recueil systématique du droit fédéral
SLA	Service Level Agreement
TN	Titulaires de numéros (généralement identiques au CP)
XDR	Rated CDR (pour la transmission de données de facturation au CDP-TSP)

## 2.2. Abréviations

Abus:	Infraction à une prescription légale ou à un accord. Voir définition plus précise du terme "abus" au chapitre 7.1.
Bad Payer ("mauvais payeur"):	Dans les 60 jours suivant l'expiration du délai de paiement, le client n'a pas payé sa facture dans le cadre du processus d'encaissement spécifique au CDP-TSP.
Billing Share (part de facturation):	Part du montant de la facture client restant au CDP-TSP pour ses prestations d'encaissement.
Event:	Désigne un événement intervenant au cours de l'appel et conduisant à un changement de tarif: <ul style="list-style-type: none"><li>• un coût de set-up (coût d'établissement), p. ex. relatif à une marchandise commandée.</li><li>• un prix à la minute qui change, p. ex. en raison d'un service demandé au cours de l'appel.</li></ul>
Fraude:	Il y a fraude quand des numéros de service à valeur ajoutée ou des numéros courts pour des services d'annuaire sont instaurés à seule fin de générer un volume de trafic élevé afin de réaliser un profit auprès d'un CP sans paiement de ces services par l'appelant. On entend également par fraude l'exploitation de défauts ou de lacunes de produits dans un but d'enrichissement aux dépens de tiers.
Marchandises:	Livraisons (objets ou téléchargements) commandées par téléphone auprès d'un CP via un numéro 090x. Le CP (ou le fournisseur agissant pour son compte) remet la marchandise commandée à l'abonné. Le CDP-TSP facture la marchandise au tarif défini par le CP.
Premium Rate Services:	voir Services à valeur ajoutée
Retail Share (part de revente):	Part du montant de la facture client que le CDP-TSP reverse à l'INA-TSP.
Services:	Services facturés au moyen des modèles tarifaires prévus pour les numéros 090x et 18xy (tarifs standard de l'industrie, tarifs online, offline de type A et B).
Services à valeur ajoutée:	Dans le présent document, il s'agit exclusivement de services à tarif majoré (télékiosque). Ces numéros sont attribués par l'OFCOM. Leur utilisation est prévue comme suit:  0900: business et marketing 0901: divertissements, jeux, réponses 0906: divertissements pour adultes.  Au-delà de la communication vocale, données ou fax, les services à valeur ajoutée offrent la possibilité d'acquérir des services ou des marchandises donnant par conséquent lieu à une taxation généralement plus élevée en contrepartie de ces services ou achats de marchandises conformément à une annonce de prix. Tous les coûts sont réclamés avec la facture téléphonique suivant le tarif défini par le CP, les montants étant ensuite répartis entre les fournisseurs de services de télécommunications et le fournisseur des services ou des marchandises en fonction de leur quote-part aux coûts. Les points de détail sont régis

dans le cadre d'accords spéciaux (contrat d'interconnexion ou autres).

Les marchandises ou services proposés au moyen de numéros géographiques ne sont pas reconnus comme des services à valeur ajoutée entrant dans le cadre du présent accord.

Services d'annuaire: Les numéros courts 18xy doivent être strictement utilisés pour la mise à disposition de services de renseignements sur les annuaires d'abonnés du service téléphonique public et les services étroitement liés à ceux-ci. (RS784.101.113/2.12).

Dans le cadre du présent accord interprofessionnel, s'applique en cas d'abus la même procédure que pour les numéros de service à valeur ajoutée.

Services de renseignements: Voir services d'annuaire.

Tarifs non-standard de l'industrie: Il s'agit des autres tarifs online (non approuvés par le Headgroup), offline de type A ou B. L'accès aux services à valeur ajoutée ayant un tarif non-standard de l'industrie n'est pas nécessairement garanti pour les cabines publiques et les mobile Prepay.

Tarif offline de type A: Modèle tarifaire qui permet la facturation de tarifs indépendants de l'action de l'abonné appelant et applicables pendant la durée de l'appel (set-up et à la minute). Le prix dépend de la durée de l'appel. Ces tarifs ne sont pas obligatoirement implémentés dans le système de facturation du CDP-TSP. Les données de facturation peuvent – comme dans la plupart des cas – être réclamées à l'INA-TSP.

Un INA-TSP qui propose le tarif offline de type A doit veiller à la mise à disposition des données de facturation afin de permettre au CDP-TSP de facturer son client final.

*Exemple d'une file d'attente: la première minute est gratuite pour l'abonné appelant. S'il ne raccroche pas au bout d'une minute, un tarif préalablement annoncé s'applique, p. ex. 2,50 par minute.*

*Exemple d'un achat de billet(s): un billet est facturé à l'abonné appelant au moyen des frais de mise en service. Plusieurs appels sont nécessaires à l'achat de plusieurs billets.*

Tarif offline de type B = Event Based Charging: Les Tarifs offline de type B sont activés par la survenue d'événements, p. ex. l'action directe d'un abonné appelant. Le CDP-TSP n'a pas la possibilité de facturer lui-même l'appel en fonction de la durée de l'appel. Autrement dit, le CDP-TSP dépend dans tous les cas des données de facturation de l'INA-TSP. En raison de la dépendance de la tarification vis-à-vis des événements, on parle également ici du concept "Event Based Charging" (facturation basée sur les événements).

*Exemple d'une file d'attente: L'appel est gratuit jusqu'à ce que l'appel soit accepté par le CP et la tarification ainsi déterminée.*

*Exemple d'un achat de billet(s): l'abonné appelant peut commander deux billets à la fois en appuyant sur la touche "2". Cet événement détermine la tarification correspondante.*

Tarif online: Modèle tarifaire qui permet la facturation de tarifs pendant l'appel. Le prix dépend de la durée de l'appel.

Tarifs standard de l'industrie: Tarifs online déterminés en commun dans le TSP-Headgroup, puis publiés dans le Swisscom Price Manual (manuel des prix Swisscom). Chaque CDP-TSP doit faire apparaître les tarifs standard de l'industrie

(set-up et à la minute) dans son système de facturation. L'accès aux services à valeur ajoutée à des tarifs standard de l'industrie doit également être garantie à partir de cabines publiques et de cartes mobiles à prépaiement (Prepay).

TSP-Headgroup:

Groupement d'intérêt composé du FST, de l'OFCOM et d'autres organes fédéraux impliqués, chargé des questions et projets d'intérêt général de la branche des télécommunications. Le TSP-Headgroup s'occupe entre autres des services de télécommunications à valeur ajoutée et des spécifications techniques associées.

### **3. Introduction**

Les signataires de cet accord interprofessionnel se fixent pour objectif de présenter des règles déontologiques pour le marché suisse des services à valeur ajoutée et d'annuaire et de contrôler leur respect dans la mesure de leurs possibilités.

Le présent document repose sur des bases juridiques existantes et sera régulièrement adapté en fonction des changements légaux. Les accords allant au-delà du cadre légal existant doivent contribuer à réduire les abus dans le domaine des services de télécommunications à valeur ajoutée et des services d'annuaire et assurer ainsi la protection des consommateurs et la défense des intérêts des CDP-TSP, des INA-TSP et des CP sur le marché suisse des services d'annuaire et à valeur ajoutée. Des procédures convenues visent à améliorer le traitement des réclamations de clients et à minimiser le risque d'encaissement entre les FST.

Les principes et recommandations figurant dans le présent accord interprofessionnel se conforment à la liberté économique des acteurs du marché et à la responsabilité des utilisateurs. Ils ne doivent et ne peuvent justifier de responsabilité envers des tiers et ne constituent ainsi aucun motif de responsabilité légale autonome.

### **4. Domaine d'application**

Le domaine d'application de cet accord interprofessionnel couvre les services à valeur ajoutée (numéros 090x) et les services d'annuaire (numéros courts 18xy), qu'il s'agisse de services voix, données ou fax.

Le présent accord interprofessionnel définit les exigences minimales imposées aux accords entre ou avec des FST suisses ainsi qu'aux contrats de service entre des INA-TSP suisses et des CP. Les signataires de cet accord interprofessionnel s'engagent à intégrer les principes de l'accord dans leurs contrats (contrats IC ou autres).

Par leur signature, les soussignés s'engagent à respecter les procédures et processus décrits dans le présent accord.

### **5. Principes déontologiques**

#### **5.1. Principes déontologiques généraux**

Les INA-TSP soussignés s'engagent à attirer l'attention des CP avec lesquels ils ont un contrat pour un service d'annuaire ou à valeur ajoutée sur les prescriptions spécifiques de droit public et les conditions générales légales relatives aux services de télécommunications d'annuaire ou à valeur ajoutée. Ils s'engagent également à soumettre ces CP au présent code de conduite par contrat. Ce code vise à empêcher notamment la préparation, la présence et la présentation d'offres, services, marchandises, messages, conversations et communiqués illégaux.

Tous les contenus, qu'ils soient proposés directement par le CP ou via des services implémentés de tiers, doivent correspondre aux prescriptions légales, surtout lorsque le PRS s'applique aux domaines suivants:

- Organisation de concours, jeux de hasard, loteries ou tirages au sort
- Offres de crédit et de leasing en tous genres
- Offres d'emploi
- Offre de logements
- Publicité et vente de médicaments et d'anesthésiques
- Conseil juridique
- Erotisme / Divertissement pour adultes



Les CP garantissent que:

- la liste ci-dessus non exhaustive d'offres et de services spéciaux correspond aux prescriptions légales fédérales et cantonales.
- les mesures publicitaires ne trompent pas l'utilisateur du service sur le contenu ou le coût de l'offre. Les offres d'informations notamment ne doivent pas être présentées de sorte à donner une impression qui diffère du contenu de l'offre.
- le préfixe du numéro de service à valeur ajoutée (actuellement 0900, 0901, 0906) est indiqué de façon bien lisible et compréhensible dans toutes les annonces écrites et verbales et bien distinct du reste du numéro de l'offre.

La publicité relative aux services d'annuaire et à valeur ajoutée doit se conformer aux prescriptions de la décision d'attribution de l'OFCOM ou de l'OIP.

## **5.2. Protection des jeunes**

Les INA-TSP et les TN attirent explicitement l'attention des CP sur le fait que les services à valeur ajoutée exploités par eux ou ceux de tiers implémentés chez eux ne peuvent pas proposer aux enfants et adolescents des contenus interdits par les dispositions de protection de la jeunesse en vigueur.

Les INA-TSP s'assurent par contrat que les CP ou les TN respectent ces obligations.

Les CP ou TN qui permettent des offres telles que des conversations interactives en direct à contenu érotique, des contacts téléphoniques érotiques interactifs et autres divertissements érotiques via des supports électroniques s'engagent à ce que les utilisateurs ne puissent accéder à l'offre qu'après identification appropriée de leur âge selon les exigences de respect de la protection des jeunes. Le contrôle de l'accès doit précéder l'offre réelle de service ou se faire au début de l'offre. Dans le cadre de l'article 41 de l'OST, le CDP-TSP bloque l'accès à de telles offres de services pour les utilisateurs de moins de 16 ans dans la mesure où il connaît leur âge.

La même obligation de contrôle d'accès s'applique à tous les autres services à valeur ajoutée susceptibles de ne pas convenir moralement aux enfants et adolescents ou d'influencer leur bien-être. Cette obligation n'incombe qu'aux CP et TN.

## **5.3. Mention dans des annuaires et communication de l'adresse de correspondance**

Pour les CP et les TN avec lesquels ils ont un contrat relatif à un service à valeur ajoutée, les INA-TSP possèdent en plus de l'adresse du titulaire publiée par l'OFCOM sur Internet une adresse précisant le nom et les coordonnées complètes ainsi que, pour les personnes morales, une personne de contact avec numéro de téléphone suisse (pas de numéro PRS) et numéro de fax ou adresse e-mail. Cette adresse peut être identique à celle du TN (voir le lien de l'OFCOM: <http://www.e-ofcom.ch/liste>) ou différente.

Les INA-TSP tiennent les coordonnées des CP disponibles à la demande des CDP-TSP, voir également les obligations du chapitre 6.2.

La facture du client final doit indiquer clairement comment vérifier l'identité et l'adresse du fournisseur des services à valeur ajoutée (détenteur du numéro) en mentionnant le lien de l'OFCOM: <https://www.e-ofcom.ch/liste>).

Si un prestataire de services 090x et 18xy souhaite publier les numéros dans les annuaires publics, cela doit se faire en indiquant le prix valable à la date du tirage.

## **5.4. Annonces de tarif et règles de limitation des tarifs**

### **5.4.1. Annonce de tarif**

Afin d'offrir à l'utilisateur du service une transparence accrue sur les redevances dues pour l'appel, les INA-TSP s'engagent, avec les CP, à respecter les règles suivantes allant au-delà des prescriptions de l'OIP en vigueur:

- Les annonces de tarif doivent être énoncées de façon bien compréhensible.
- Avant de passer à un tarif supérieur pendant l'appel, il doit y avoir une annonce de tarif. Cette dernière peut durer maximum 20 secondes (y compris au moins 5 secondes entre la fin de l'annonce et le début de l'application du tarif plus cher). L'annonce peut être facturée, mais au maximum au tarif en vigueur avant le changement de tarif.
- L'annonce de tarif peut se faire auprès du CP ou du TN ou de l'INA-TSP en fonction du type d'accord passé.

#### 5.4.2. Limitation de tarif

En principe, la libre concurrence doit régner dans le domaine des tarifs selon les prescriptions légales. Afin de protéger les clients et de réduire le risque d'abus, les INA-TSP s'engagent avec leurs CP à respecter les prix plafonds suivants:

- **Prix plafonds pour les numéros PRS et 18xy**, en respectant les dispositions d'annonce de prix en vigueur:

- Prix à la minute CHF 10.--
- Prix par appel CHF 400.-- <sup>1)</sup>
- Frais de base ou fixes CHF 100.--

<sup>1)</sup> Le prix par appel est la somme du coût de set-up, de toutes les Drop Charges et des frais de communication selon la durée de l'appel.

- Limite de temps pour un appel: max. 90 minutes

Si le prix maximum par appel ou la durée maximale de l'appel est atteint, le CP ou l'INA-TSP met automatiquement fin à la communication.

- **Prix plafonds en cas de files d'attente:**

En principe, les files d'attente doivent être évitées ou si possible gratuites. Si toutefois des frais sont appliqués pendant la file d'attente, le client doit être informé gratuitement et préalablement des coûts applicables pendant la file d'attente.

Les INA-TSP sont libres de négocier des règles plus restrictives avec leurs CP.

### 5.5. Règles spéciales applicables aux "tarifs non-standard de l'industrie"

LL'INA-TSP souhaitant utiliser les tarifs "Offline" doit conclure un INA SLA (Service Level Agreement) et un INA Billing Agreement ou d'autres accords similaires avec chaque CDP-TSP.

Les INA-TSP doivent informer par contrat leurs CP du fait que les tarifs ne correspondant pas à des tarifs standard de l'industrie ne peuvent pas toujours être atteints pour les cartes mobiles prépayées et le publiphone.

## 6. Demandes d'informations et réclamations clients

### 6.1. Généralités

Les clients se mettent normalement en rapport direct avec le FST (CDP-TSP) qui leur établit la facture téléphonique mentionnant les taxes d'utilisation du réseau. Une prise de contact directe avec le CP n'est toutefois pas à exclure.

Pour uniformiser l'acheminement des demandes, les CDP-TSP et INA-TSP instaurent des points de contact (voir chapitre 10). Ces derniers servent à la communication entre les FST et sont tenus à jour dans l'extranet asut.

Pour un traitement correct des réclamations clients liées aux services à valeur ajoutée et aux services d'annuaire, les clients peuvent être tenus d'exposer leur situation par écrit. Un formulaire peut être mis à leur disposition.

Le CDP-TSP décline toute responsabilité ou garantie, notamment en cas de marchandises ou de services erronés, déficients ou non fournis.

## 6.2. Processus d'information et obligation de renseigner

L'ordonnance sur les services de télécommunications (OST) donne au client le droit à une information détaillée sur le montant de sa facture. La demande du client doit pouvoir intervenir par téléphone auprès du CP via un numéro de téléphone suisse (tarif national max. / pas d'autre numéro 090x). Si le client le souhaite, le CP communiquera également par écrit (sur support papier ou électronique) les détails relatifs aux prestations fournies pour toutes les catégories de service. Le CP doit traiter et régler les requêtes des clients rapidement. Le CP doit communiquer l'information au client dans un délai de trois jours ouvrables.

L'INA-TSP stipule par contrat avec le CP que cette obligation de renseigner constitue une condition nécessaire à la proposition de services à valeur ajoutée. L'INA-TSP stipule également par écrit avec le CP, qu'en cas de ventes de marchandises, la mise à disposition d'un bon de livraison indiquant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone (tarif national max. / pas d'autre numéro 090x) ou en cas de téléchargements, l'adresse électronique du CP constitue une condition nécessaire.

Comme l'adresse du TN figurant sur le site Internet de l'OFCOM ne coïncide pas toujours avec celle du prestataire de services réel (CP)<sup>1</sup>, l'INA-TSP met à la disposition du CDP-TSP sur demande dans un délai de **trois jours ouvrables** le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du CP conformément aux exigences du chapitre 5.3. La demande est effectuée par e-mail par le CDP-TSP via les points de contact conformément au chapitre 10. Le CDP-TSP transmet au client cette information pour qu'il puisse se mettre directement en rapport avec le CP. L'INA-TSP peut alternativement mettre à disposition du CDP-TSP ou du client une solution d'interrogation électronique.

## 6.3. Traitement des réclamations clients

### 6.3.1. Réception chez le CDP-TSP

Le CDP-TSP enregistre la réclamation. Il relève les faits et compare les indications du client avec les informations mémorisées (existence de la communication, tarification correcte, etc.) et essaie de résoudre la réclamation.

Lorsque la réclamation n'est pas attribuable à des erreurs relevant de la responsabilité du CDP-TSP dans la facture de ce dernier, le client peut être prié d'envoyer sa réclamation à l'adresse du TN publiée sur la page d'accueil de l'OFCOM. Pour cela, le point de réception du CDP-TSP (p. ex. centre d'appels, service clients) communique au client l'adresse Internet de l'OFCOM (<https://www.e-ofcom.ch>) permettant de trouver les adresses des TN ou cherche lui-même l'adresse sur Internet et en fait part au client. Le CDP-TSP peut également engager la procédure conformément au chapitre 6.2 si l'adresse du TN figurant sur le site Internet de l'OFCOM est insuffisante.

Si le règlement de la réclamation par le CP ne donne pas satisfaction au client, ce dernier revient généralement vers le CDP-TSP. Le client doit pour cela présenter sa réclamation au CDP-TSP au moyen d'une lettre informelle ou d'un formulaire de réclamation uniformisé (le cas échéant accompagnée d'une copie de la réclamation déjà adressée au CP).

Le CDP-TSP peut immédiatement accuser réception de la réclamation au client et envoie les informations requises à l'INA-TSP à des fins d'éclaircissements complémentaires dans un délai de **cinq** jours ouvrables:

- Numéro B
- Numéro A
- Date, heure et durée de la communication
- Montant facturé (si déjà connu)
- Nature de la réclamation
- Résultat des éclaircissements CDP-TSP
- Preuve (le cas échéant)

<sup>1</sup> Plusieurs prestataires de services (CP) peuvent par exemple opérer sous le même numéro d'un TN, à différents créneaux horaires. Il appartient alors à l'INA-TSP de préciser le prestataire de services où la réclamation doit être adressée.

Le CDP-TSP a le droit de connaître le résultat des éclaircissements dans un délai de **cing jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation par l'INA-TSP.

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

### **6.3.2. Réception et traitement par l'INA-TSP**

Si une réclamation client arrive directement à l'INA-TSP et si ce dernier ne peut pas la régler en interne, le client est généralement renvoyé vers le CDP-TSP. L'INA-TSP peut alternativement donner au client les coordonnées du CP ou faire suivre la réclamation au CP.

L'INA-TSP accepte une plainte écrite exclusivement de la part du CDP-TSP, en règle générale conformément à l'annexe A (formulaire de réclamation). L'INA-TSP accuse immédiatement réception de la réclamation au CDP-TSP. Il vérifie la réclamation client quant à ses répercussions sur son offre de service et la transmet au CP avec les données suivantes:

- Numéro B
- Numéro A sans les quatre derniers chiffres
- Date, heure, durée de la communication
- Nature de la réclamation
- Résultat des éclaircissements CDP-TSP
- Résultat des éclaircissements INA-TSP
- Preuve (le cas échéant)

L'INA-TSP est chargé de la résolution de la plainte avec le CP dans un délai de **cing jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation par l'INA-TSP.

L'INA-TSP informe le CDP-TSP immédiatement, au plus tard dans un délai de **5 jours ouvrables** à compter de la réclamation, du résultat des éclaircissements et des mesures éventuellement prises ou à prendre.

### **6.3.3. Réception et traitement par le CP**

Si une réclamation client arrive directement au CP et si ce dernier ne peut pas la régler en interne, le client est renvoyé vers le CDP-TSP. Si la réclamation porte sur une marchandise, le CP est dans tous les cas tenu de régler directement le litige avec le client.

Lorsque le CP reçoit une réclamation client de l'INA-TSP, il vérifie les faits et rend compte à l'INA-TSP dans un délai de **trois jours ouvrables**.

Si le CP renonce à tout ou partie de l'encaissement, il en avise l'INA-TSP. Ce dernier transmet cette information au CDP-TSP.

## **6.4. Réclamations clients fondées**

Les réclamations clients doivent être effectuées dans les délais de paiement impartis conformément aux conditions générales de vente du CDP-TSP.

Une réclamation client est fondée si:

- le CP a constaté après éclaircissements que la fourniture de la marchandise ou du service a été erronée, insuffisante ou absente. Le CP renonce par conséquent à tout ou partie de l'encaissement.

ou

- le soupçon d'abus s'est confirmé conformément aux critères du chapitre 7.1.

Dans ces cas, le montant en réclamation par le client (ou une partie de celui-ci) doit faire l'objet d'une dispense de paiement par le CDP-TSP. Pour les montants en dispense de paiement et déjà payés par le client, le CDP-TSP peut également procéder à un avoir sur la facture suivante au lieu d'effectuer un versement au client.

Si la Retail Share (part de revente) du montant en dispense de paiement a déjà été transmis à l'INA-TSP par le CDP-TSP, ce dernier engage la procédure stipulée au chapitre 9.2.

## 6.5. Réclamations clients non fondées

Si la réclamation du client n'est pas fondée, c'est-à-dire si

- la réclamation du client n'est pas effectuée dans les délais de paiement impartis conformément aux conditions générales de vente du CDP-TSP

et / ou

- En cas de réclamation dans les temps sans justification conformément au chapitre 6.4, le DP-TSP poursuit ses efforts d'encaissement mais ne peut bloquer le raccordement du client en invoquant le non-paiement du montant contesté pour les services ajoutés figurant sur la facture. Il a par contre le droit de bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée de type 090x ou 0906x.

Si le client n'est pas d'accord avec cette décision, il convient d'attirer son attention sur sa possibilité de recours judiciaire, généralement à l'encontre du CP.

La limitation de l'encaissement en cas de commandes de marchandises constitue une exception à cette procédure, voir à cet égard le chapitre 9.4.

## 7. Abus et fraude

### 7.1. Abus

Il y a abus quand un numéro de service à valeur ajoutée ou un numéro d'annuaire est fallacieusement proposé à l'appelant dans le seul but de réaliser un profit sans contrepartie adéquate. Un abus est systématiquement relevé lorsqu'une autorité signale une utilisation abusive d'un numéro INA ou constate son utilisation abusive (par exemple par un retrait de numéros dans le cadre d'une procédure de révocation de l'OFCOM).

Un abus peut être relevé lors d'une accumulation de réclamations clients indépendantes les unes des autres (plus d'une valeur seuil définie par le CDP-TSP, mais au moins 10 cas vérifiés portant sur les mêmes faits dans un délai de **30 jours**) pour le même numéro B ou chez le même CP avec différents numéros B portant sur les mêmes faits (la nature de la réclamation doit correspondre à l'un des indicateurs d'abus énoncés ci-dessous).

Quelle que soit la valeur seuil définie, un abus est relevé en cas de présentation de preuves univoques.

#### Indicateurs

Les faits suivants sont décrétés valables comme des indicateurs d'abus (liste non exhaustive):

- Numéros de service à valeur ajoutée à tarifs élevés pouvant être confondus avec des numéros de service à valeur ajoutée fréquemment utilisés (agissement commercial visant à profiter des erreurs de numérotation des clients).
- SMS, fax, e-mails ou autres moyens de communication non sollicités invitant à rappeler des numéros de service à valeur ajoutée ou d'autres numéros où un renvoi est effectué vers un numéro 090x au cours du rappel.
- Brefs appels non sollicités ou appels par système IVR, visant à déclencher des rappels non voulus par le client sur un numéro 090x ou à renvoyer le client vers un numéro 090x via un numéro géographique lors du rappel.

- Adresse non valable du TN sur le site Web de l'OFCOM.
- Absence de réponse à une demande du CDP-TSP à l'INA-TSP dans le délai de **cinq jours ouvrables**.
- Les appels aux numéros d'offre sont prolongés ou retardés avant ou après la fourniture immédiate du service.
- Les appelants qui ne peuvent pas être servis immédiatement sont mis en attente ou encouragés à rester en ligne si le tarif plus onéreux du service est déjà en application. En pareil cas, les appelants ne sont pas informés immédiatement de la situation tarifaire.
- Les offres sans service ou sans offre de marchandises disponible, ou la fourniture d'un service ou d'une marchandise sans commune mesure par rapport aux tarifs facturés. Le CP doit s'assurer qu'il n'y a pas de taxation s'il ne peut pas offrir le service promis ou si les marchandises ou les services offerts ne sont pas disponibles.
- Autres infractions à des dispositions du droit des télécommunications, civil, pénal ou de probité en relation avec des services à valeur ajoutée.

## 7.2. Fraude

**Indices de fraude** (liste non exhaustive):

- Volume de trafic élevé et croissant du même ou d'un groupe de numéros A vers le(s) même(s) numéro(s) de service à valeur ajoutée.
- Appels ininterrompus ou constants 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
- Multiples appels répétés à intervalles rapprochés des mêmes numéros A vers les mêmes numéros de service à valeur ajoutée
- Augmentation massive des frais cumulés d'un numéro d'offre vis-à-vis des mois précédents sans en avoir préalablement avisé l'INA-TSP
- Relation étroite entre l'utilisateur du service et le CP ou les responsables de ce dernier

## 8. Marche à suivre en cas d'abus et de fraude

### 8.1. Mesures en cas d'abus

Si le CDP-TSP constate un abus, il doit systématiquement en informer l'INA-TSP et adresser copie à l'OFCOM. L'INA-TSP avise le CDP-TSP des mesures engagées généralement dans le délai d'**un jour ouvrable**, au plus tard sous **cinq jours ouvrables**. L'échange d'informations doit s'effectuer dans tous les cas via l'interface d'escalade.

En cas de soupçon d'abus ou d'agissements illégaux, un CDP-TSP peut exiger une enquête interne par l'INA-TSP.

Si l'enquête interne révèle un abus ou des actes illicites ou si l'OFCOM a engagé une procédure de révocation pour abus ou fraude, les mesures suivantes peuvent être prévues séparément ou cumulées:

- Désactivation limitée du service concerné par le CP sur invitation de l'INA-TSP
- Blocage limité du (des) numéro(s) de service concerné(s) par l'INA-TSP
- Suspension limitée des paiements par le CDP-TSP à l'INA-TSP
- Suspension limitée des paiements par l'INA-TSP au CP
- Blocage du (des) numéro(s) de service concerné(s) et résiliation immédiate du contrat sans indemnité de dédommagement par l'INA-TSP
- Blocage par le CDP-TSP conformément à l'art. 24h al.1 ORAT [7]. Les exigences spécifiques de cet article doivent être respectées.

Si

- le soupçon d'acte(s) illicite(s) n'est pas confirmé,
  - l'OFCOM classe sans suites une procédure de révocation ouverte pour soupçon d'abus ou de fraude,
  - une procédure civile ou pénale aboutit à une décision en faveur du CP,
- alors le CDP-TSP ou l'INA-TSP règle les paiements retenus.

Si en revanche un abus s'est déroulé pendant une certaine période, le paiement retenu pour cette période ne doit pas être réglé à l'INA-TSP ou au CP.

En cas de révocation d'un numéro de service à valeur ajoutée par l'OFCOM pour abus, les CDP-TSP peuvent suspendre immédiatement la facturation de revente et l'encaissement portant sur ce numéro.

## 8.2. Mesures en cas de fraude

Pour lutter efficacement contre la fraude, il est important que CDP-TSP et INA-TSP communiquent rapidement et directement entre eux.

Si le CDP-TSP constate une fraude, il doit en aviser l'INA-TSP dans les plus brefs délais, au plus tard dans les deux jours ouvrables après la constatation. Le CDP-TSP doit fournir à l'INA-TSP des précisions sur la fraude dans un délai additionnel de cinq jours ouvrables.

En cas de fraude, l'INA-TSP doit bloquer les numéros concernés en l'espace d'un jour ouvrable, empêcher tous versements supplémentaires au CP et aviser les CDP-TSP à ce sujet.

Le CDP-TSP a le droit de bloquer l'accès au numéro PRS ou au numéro d'annuaire lui-même dans des cas bien déterminés (conformément à l'art. 24h al.1 ORAT, [7]). Les exigences spécifiques de cet article doivent être respectées.

## 9. Recommandations relatives à la facturation

### 9.1. Généralités

Afin de minimiser le risque d'encaissement et de garantir un traitement juste des appelants, le paiement et la retenue de montants facturés sont réglés.

Ces règles de facturation ne doivent pas servir à proposer gratuitement l'accès à des services à valeur ajoutée à des appelants qui ne paient pas leur facture sans raison.

Il existe en outre pour les mauvais payeurs la procédure de charge-back convenue conformément à l'accord d'interconnexion.

### 9.2. Facturation entre les TSP

En cas d'offres abusives ou de fraude, le CDP-TSP peut suspendre les paiements à l'INA-TSP. En cas de paiement déjà effectué, le CDP-TSP peut demander la restitution intégrale de la Retail Share (part de revente) des montants en dispense de paiement par le client pour abus ou dont l'encaissement n'a pas pu avoir lieu pour fraude. Cette restitution peut être imputée sur les prochains paiements du CDP-TSP à l'INA-TSP.

En cas d'offres abusives, le CDP-TSP peut facturer ou déduire par période de facturation Wholesale des frais administratifs de CHF 200.- par numéro A pour les remboursements des clients. Cependant, ces frais administratifs ne peuvent pas dépasser CHF 10 000.- par numéro B.

Le CDP-TSP doit réclamer les montants à l'INA-TSP dans les **60 jours** suivant la constatation de l'abus ou de la fraude. Le relevé doit comprendre:

- le numéro B
- en cas d'abus: tous les numéros A composables (sans les quatre derniers chiffres) qui ont bénéficié ou bénéficieront d'un avoir correspondant (avec mention de la date, de l'heure et des montants facturés)
- en cas d'abus: les frais administratifs.
- en cas de fraude: tous les numéros A concernés avec les détails de l'appel (date, heure et montants) et indices du cas de fraude.

L'INA-TSP doit réclamer ces montants auprès du CP.

### 9.3. Montants non remboursés en cas d'abus

Les montants qui n'ont pas pu être remboursés au client final doivent être réglés au CP ou à l'INA-TSP après expiration d'un délai de **12 mois à compter de la suspension** du paiement à l'INA-TSP, déduction faite des frais administratifs stipulés au chapitre 9.2, dans la mesure où aucune procédure relative à cette affaire n'est encore en suspens devant une instance judiciaire ordinaire.

### 9.4. Limitation de l'encaissement en cas de commandes de marchandises par PRS

Pour empêcher le CDP-TSP de devoir poursuivre l'encaissement même dans les cas où il s'agit d'une réclamation portant sur des marchandises livrées ou non livrées, la procédure définie ci-après de limitation de l'obligation d'encaissement peut être appliquée par le CDP-TSP.

Voici les règles de la limitation de l'encaissement en relation avec ce qui précède:

- La réclamation portant sur le montant facturé de la marchandise doit être effectuée par le client dans un délai de **10 jours** après expiration du délai de paiement conformément aux conditions générales de vente.
- Le CDP-TSP fixe à CHF 20.- la valeur minimale du montant sujet à réclamation à partir duquel la limitation de l'encaissement s'applique. Au-dessous de ce montant, les procédures d'encaissement existantes restent inchangées. L'accumulation de cas de même nature est abordée dans le chap. 7.1.
- L'encaissement du montant de la marchandise peut être suspendu par le CDP-TSP moyennant le consentement du client à la transmission de ses données d'adresse au CP, **au plus tard 30 jours** après la date d'échéance de la facture, si le défaut d'acquittement de la facture est clairement attribuable à une réclamation portant sur des marchandises livrées ou non livrées. La suite du traitement de la réclamation est effectuée directement par le CP. Elle implique les actions suivantes:
  - Le client doit être informé par le CDP-TSP de l'arrêt de l'encaissement dans un délai de **3 jours ouvrables**.
  - Dans le cas où il renonce à percevoir le montant concerné vis-à-vis du client, le CDP-TSP peut suspendre le paiement à l'INA-TSP ou, en cas de paiement déjà effectué, demander la restitution intégrale de la Retail Share (part de revente) des montants en dispense de paiement par le client. Cette restitution peut être imputée sur les prochains paiements du CDP-TSP à l'INA-TSP.
  - Le CDP-TSP envoie à l'INA-TSP sous **3 jours ouvrables** les informations conformément au chapitre 6.3.1, si ce n'est que le numéro A complet et l'adresse du client sont fournis. De plus, le CDP-TSP doit confirmer à l'INA-TSP le fait qu'il renonce à l'encaissement auprès du client et que d'autres démarches ne seront pas entreprises contre le client pour le montant sujet à réclamation.
  - L'INA-TSP accuse immédiatement réception de la réclamation au CDP-TSP. L'INA-TSP dispense le CDP-TSP de la créance correspondante dans un délai de **3 jours ouvrables**. Il vérifie la réclamation quant à sa répercussion sur son offre de service et la transmet au CP



avec les données conformément au chapitre 6.3.2, si ce n'est que le numéro A complet et l'adresse du client sont fournis.

- La suite du traitement de la réclamation client s'effectue exclusivement entre le client et le CP concerné, si nécessaire en engageant une procédure civile.
- Un montant de facture éventuellement dû pour des coûts d'appel peut être extrait de la procédure de limitation de l'encaissement. Ce montant peut être perçu auprès du client par le CDP-TSP conformément aux accords contractuels. Les règles énoncées aux chapitres 9.1, 9.2 et 9.3 sont par ailleurs également applicables.

## **10. Points de contact du CDP-TSP et de l'INA-TSP**

Pour simplifier la communication entre CDP-TSP et INA-TSP, les parties contractantes créent et gèrent un annuaire (liste d'adresses INA) à deux niveaux (p. ex. service clients / escalade). L'annuaire englobe au moins les données suivantes:

- désignation des entités organisationnelles
- numéro de téléphone (voire plusieurs)
- numéro de fax (voire plusieurs)
- adresse e-mail pour le premier niveau, avec sa transmission interne aux services responsables; autre adresse e-mail pour le niveau escalade
- le cas échéant les personnes, en particulier au niveau escalade.

Ces points de contact doivent permettre d'échanger des constatations pertinentes ainsi que des mesures prises / à prendre. Le point de contact initiateur est également responsable du message de fin d'un litige.

Les INA-TSP et CDP-TSP doivent tenir constamment à jour les points de contact et informer asut sans délai de toutes modifications éventuelles.

asut met l'annuaire à la disposition des signataires sur l'extranet asut.

## **11. Dispositions de modification et de sortie**

Si une modification de l'accord interprofessionnel est exigée par au moins deux des signataires ou par l'asut, tous les signataires sont convoqués à une réunion. La convocation doit se faire au moins 10 jours ouvrables à l'avance avec indication de l'ordre du jour. Il est aussi possible de décider d'une modification par courrier si aucun des signataires n'assiste à la réunion.

Les modifications sont considérées adoptées lorsqu'au moins 2/3 des signataires les approuvent. En tous cas, l'accord interprofessionnel modifié n'est pas automatiquement valable pour les signataires. Il doit être confirmé par une nouvelle signature et entre alors en vigueur à la date de la signature pour les signataires.

Si un FST ayant signé une version ultérieure de l'accord refuse de signer la nouvelle version, l'accord interprofessionnel continue à s'appliquer pour lui sous sa version précédente.

Chaque signataire peut résilier pour lui-même par écrit l'accord le 30 juin ou le 31 décembre de chaque année moyennant le respect d'un délai de trois mois. La lettre de résiliation doit être envoyée à asut et à tous les signataires.

## **12. Dispositions finales et entrée en vigueur**

Les CDP-TSP, INA-TSP et CP signataires s'engagent à appliquer les dispositions de cet accord interprofessionnel dès le jour de sa signature.

En cas d'interprétation divergente, la version allemande fait foi.