

Check liste pour les lettres de plaintes aux fournisseurs de services à valeur ajoutée ou de téléphonie

Le règlement de conciliation d'ombudscom stipule au ch. 3.2 les faits suivants :

- La demande de conciliation doit établir de manière crédible que la partie requérante a tenté, au préalable, de trouver une solution amiable avec l'autre partie ;
- La demande de conciliation ne doit pas être déposée à des fins manifestement abusives ;
- Le différend en question ne doit pas déjà avoir été porté devant un tribunal ou tribunal arbitral.

Si l'autre partie est un fournisseur de téléphonie (par ex. fournisseur de téléphone ou Internet), il faut prendre contact avec ce fournisseur, par écrit.

Si l'autre partie est un fournisseur de service à valeur ajoutée (numéros ou numéros courts 900-, 0901- ou 0906), il faut prendre contact avec ce fournisseur, par écrit.

Ce qui doit absolument apparaître dans la lettre de réclamation adressée à l'opérateur :

1. Adresse complète du ou de la titulaire du numéro d'appel
2. Adresse correcte du fournisseur de service à valeur ajoutée. Si seul un numéro d'appel (numéro court incl.) devait être connu, l'adresse peut être trouvée en consultant la page Internet ci-dessous :
https://www.ombudscom.ch/deutsch/fuer-konsumenten/links_0900_sms_mms.html ou celle de l'OFCOM : <https://www.eofcom.ch/viewSearchAssignedINA.do>
3. Date d'envoi de la lettre
4. Données en rapport avec les connexions contestées (date, temps, durée, prix ou relevé des communications détaillé du fournisseur de téléphonie éditant les factures).
5. Raison pour laquelle les connexions sont contestées ainsi qu'une demande de négociation afin de trouver une solution, comme stipulé dans le règlement de conciliation d'ombudscom ch. 3.2.
6. Signature

Dans la mesure du possible, la lettre doit être envoyée sous la forme d'un courrier recommandé à la direction du fournisseur. Le client doit fournir à ombudscom une copie de la lettre et de la quittance postale de l'envoi ainsi que la lettre de réponse du fournisseur avec à sa demande de conciliation.