

Informations aux clients concernant la menace de frais exigés par votre opérateur de télécommunications CPS

Décembre 2017

Le service CPS (Carrier Preselection) disparaît lors de la migration vers All IP. Dans ce cadre, plusieurs fournisseurs proposent leurs services au client, qui possède de ce fait plusieurs contrats. Avec All IP, le client doit se décider pour un opérateur, auprès duquel toutes les prestations liées aux télécommunications lui seront fournies. Le client peut par exemple décider de faire exclusivement appel à Swisscom pour ce type de prestations. Dans ce cas, il se peut que l'opérateur chargé jusque là du service téléphonique exige des frais en raison de la résiliation anticipée du contrat.

Droits du client CPS à l'égard de son opérateur de télécommunications

En principe et conformément à l'art. 119, al. 1, du droit suisse des obligations, l'obligation s'éteint lorsqu'un service est devenu impossible à fournir et que le client n'est pas responsable de cela. La convention d'affiliation de Swisscom devant être résiliée pour des raisons techniques, la base du contrat CPS existant passé avec l'autre opérateur devient elle aussi caduque. Il en résulte que l'autre opérateur n'est plus en mesure de fournir ses prestations, *sans que cela relève de la responsabilité du client*. Cela explique pourquoi Swisscom soutient que cet état de fait ne doit pas engendrer de frais liés à une violation contractuelle. Swisscom n'ayant pas connaissance des contrats concrets passés par le client avec l'autre fournisseur, elle n'est pas en mesure d'évaluer la situation juridique de manière définitive.

Si le fournisseur devait persister à exiger des frais liés à une violation contractuelle malgré les objections du client, Swisscom recommande de s'adresser à l'ombudscom (l'Organe de conciliation des télécommunications). Les formulaires de demande de conciliation peuvent être commandés à l'adresse suivante: Ombudscom, Bundesgasse 26, 3001 Bern, tél. 031 310 11 77. Vous trouverez des informations complémentaires à ce sujet sur Internet à l'adresse www.ombudscom.ch. La procédure est gratuite pour les clients.

Informations complémentaires sur le passage à All IP: www.swisscom.ch/ip