

Aux opérateurs téléphoniques en Suisse

Lausanne, Bern, Pregassona, le 15 mars 2017

Stop aux appels publicitaires indésirables! Lettre ouverte aux opérateurs téléphoniques en Suisse en cette Journée internationale des droits des consommateurs

Madame, Monsieur,

La journée internationale des droits des consommateurs du 15 mars 2017 est placée sous la devise «Stop aux appels publicitaires indésirables!». Ces appels non sollicités sont depuis des années la première source d'énerverment des consommateurs en Suisse selon les statistiques de plaintes de la FRC et de ses partenaires du SKS et de l'ACSI. Cela n'est pas étonnant: la Suisse compterait environ 600 000 appels indésirables par jour, selon les seules estimations de Swisscom.

Depuis avril 2012, les appels publicitaires adressés aux personnes qui ont apposé un astérisque dans l'annuaire téléphonique sont interdits. Pourtant, de nombreux call centers continuent leurs pratiques illicites pour vendre services et produits. Pour éviter d'être poursuivis pénalement, ces centres opèrent depuis l'étranger et changent fréquemment de numéro de téléphone. Peu de poursuites aboutissent donc à un jugement en Suisse.

Face à cette situation intolérable, la FRC et ses partenaires de l'Alliance des organisations de consommateurs ont mis sur pied une table ronde en automne 2015. Etaient présents des représentants de l'Office fédéral des télécommunications (OFCOM), du Seco, ainsi que les opérateurs Salt, Sunrise, Swisscom, UPC, VTX et Callnet.ch (faîtière de la branche des call centers). Après un examen complet des mesures techniques et juridiques, il est apparu que la solution la plus prometteuse était de mettre en place un filtre contre les appels indésirables. Swisscom, Sunrise et UPC se sont engagés à examiner l'utilisation d'une telle solution. Depuis, Swisscom a trouvé une solution technique: en novembre 2016; il a mis à disposition de ses clients un filtre pour les réseaux fixes. UPC et Sunrise doivent tenter l'introduction d'une telle mesure durant cette année.

Le filtre de Swisscom est jusqu'à maintenant très performant. En 100 jours, plus de 100 000 clients pour le réseau fixe se sont inscrits à ce service et sont dorénavant épargnés d'appels indésirables, sans que des appels désirés soient bloqués à tort, le logiciel développé veille à cet aspect. Swisscom mettra également ce filtre à disposition de ses clients mobiles d'ici la fin de l'année.

A l'occasion de la Journée des droits des consommateurs ayant lieu aujourd'hui, et sous la devise «Stop aux appels publicitaires indésirables!», nous vous demandons de mettre également à disposition de vos clients un filtre contre les appels indésirables. Cela a pour vous aussi les avantages suivants:

- Une satisfaction plus grande des clients
- Moins de plaintes des clients sur les appels indésirables, que vos collaborateurs doivent traiter oralement ou par écrit
- Plus de clients qui gardent leur ligne fixe plutôt que de la résilier, énervés par les appels publicitaires indésirables.

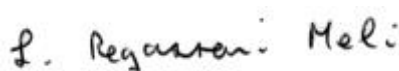
La mise à disposition de ce filtre par des petites et moyennes entreprises est aussi réaliste, puisque les pionniers dans ce domaine sont les sociétés VTX et netplus, et qu'elles ont offert un filtre bien avant Swisscom.

Nous vous demandons de bien vouloir prendre en compte nos demandes et vous remercions de bien vouloir les mettre en œuvre rapidement.

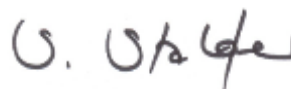
En vous remerciant de l'attention que vous porterez à ces lignes, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.



Robin Eymann
Resp. Politique économique



Laura Regazzoni
Segretaria generale ACSI



Sara Stalder
Geschäftsleiterin SKS