**Exemple pour motiver l’intervention**

**de l’Ombudscom vis-à-vis de SuissePhone.**

(à modifier en fonction de votre situation)

Ma mère, Marie Quidam, a été spontanément contactée au téléphone par un courtier qui lui a proposé de meilleures conditions pour ses appels téléphoniques. Elle a cru, en toute bonne foi, qu’elle avait affaire à un employé de Swisscom et n’a pas réalisé qu’il s’agissait, en fait, de la société SuissePhone. De nombreux témoignages rapportés tant par la presse, que la radio et la télévision démontrent d’ailleurs que la confusion est fréquente, d’autant que le courtier joue habilement avec les deux noms, cumulant l’un et l’autre. Ce n’est donc qu’en recevant les premières factures de SuissePhone que ma mère a réalisé qu’elle était devenue leur cliente, alors qu’elle n’a jamais voulu quitter Swisscom.

En date du 18 novembre 2015, elle a écrit à SuissePhone pour leur expliquer qu’elle estimait avoir été trompée et leur demander l’annulation immédiate d’un présélection qu’elle n’a jamais souhaitée, sans frais administratifs, afin de pouvoir rejoindre mon opérateur d’origine Swisscom. Elle a, en revanche, accepté de régler le montant dû pour les communications effectivement passées et demandé un décompte précis à cet effet (annexe 1).

En date du 25 novembre 2015, SuissePhone a refusé d’entrer en matière, sans évoquer la confusion évoquée ci-dessus (annexe 2). Elle n’entend résilier la présélection qu’à la prochaine d’échéance fixée par elle, soit le 25 septembre 2017.