



swisscom

Prise de position

Swisscom applique avec discernement des dispositions visant à garantir une utilisation équitable de NATEL infinity (Fair Usage Policy)

Les clients Swisscom sont-ils vraiment libres de téléphoner autant qu'ils le veulent?

Deux ans seulement après son lancement, plus de 1,8 million de clients Swisscom utilisent déjà le tarif infinity et goûtent le confort de cette solution. Ils apprécient le fait que le montant de leur facture soit le même chaque mois et qu'ils n'aient pas besoin de surveiller la durée de chaque conversation téléphonique. Si toutefois nous remarquons qu'un client fait un usage excessif, voire abusif de l'offre, nous prenons contact avec lui par SMS ou personnellement. L'immense majorité de nos clients ne sera cependant jamais concernée par cette Fair Usage Policy (FUP): en un an, nous n'avons contacté qu'un pour mille de nos clients.

Combien de temps un client peut-il téléphoner avec son abonnement NATEL infinity?

Il n'existe pas de limite fixe si le client se sert de son abonnement à des fins privées et pour l'utilisation mobile. Le client infinity téléphone en moyenne trois heures et demie par mois. Si un client téléphone par exemple 50 ou 100 fois plus par mois, c'est inhabituel. Il est alors possible que le client utilise le réseau mobile pour une connexion permanente ou qu'il détourne nos prestations pour les revendre, par exemple. Dans ce cas, nous prenons contact avec lui et lui signalons cette utilisation très supérieure à la moyenne. Jusqu'ici, nous avons presque toujours trouvé une solution en discutant avec le client - notamment en lui proposant un abonnement plus approprié ou une solution réseau fixe.

Le temps passé à téléphoner par un client est-il le seul critère déterminant?

Le nombre de minutes passées au téléphone n'est pas le seul critère déterminant; nous tenons compte également de l'usage général que fait le client de l'abonnement, c'est-à-dire s'il utilise le réseau mobile pour des applications permanentes stationnaires, comme une vidéosurveillance ou un spamming par SMS/MMS. Voilà pourquoi nous recherchons le dialogue avec les clients concernés.

Que dit la Fair Usage Policy?

L'abonnement NATEL infinity s'applique à un usage personnel normal. Si Swisscom constate que la consommation diverge sensiblement d'une utilisation normale ou s'il y a des signes laissant supposer que la carte SIM est utilisée pour des applications spéciales (p. ex. applications de surveillance, communications entre machines, communications à sélection directe et liaisons permanentes), Swisscom se réserve à tout moment le droit d'interrompre ou de limiter la fourniture des prestations, ou de prendre toute autre mesure adéquate.

Pourquoi une Fair Usage Policy a-t-elle été mise en place?



swisscom

Malgré l'extension continue du réseau mobile, sa capacité n'est pas illimitée. Swisscom souhaite toutefois garantir la disponibilité du réseau pour tous les clients. Afin que cela soit possible pour un «shared medium», Swisscom se réserve le droit de prendre contact avec le client en cas d'utilisation excessive, voire abusive. C'est principalement dans un esprit d'équité vis-à-vis de ses clients que Swisscom agit ainsi - en effet, c'est pour nous le seul moyen de garantir une qualité de réseau élevée et une disponibilité à tous nos clients.

Où ces informations sont-elles communiquées?

Notre clause de Fair Usage existe depuis le lancement de NATEL infinity et nous l'avons toujours communiquée de façon ouverte et transparente sur les différents canaux (www.swisscom.ch/fup). Si peu de gens la connaissent, c'est parce que les clients concernés sont très rares.

Berne, le 27 mai 2014