

# Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici

© SBB CFF FFS



# 2021

## Rapport annuel

## Sommaire

1. Introduction
2. Statistiques 2021
  - 2.1. Comparaison entre 2020 et 2021
  - 2.2. Catégorisation des cas
3. Traitement des cas
4. Exemples de cas et de domaines problématiques
  - 4.1. Quand cela se joue à quelques secondes
  - 4.2. Utiliser un billet dégriffé dans le mauvais train
  - 4.3. Choisir le bon nombre de zones
5. Conclusion

## Annexe

Le Service de médiation des transports publics

Adresses

## 1. Introduction

Depuis sa création, le Service de médiation des transports publics revêt un caractère subsidiaire: à ce titre, il n'intervient que lorsqu'un utilisateur des transports publics (TP) a tenté sans succès de trouver un accord avec l'entreprise de transport (ET) concernée. Ainsi, le service clientèle des différentes entreprises de transport joue un rôle central dans le traitement des réclamations. Si une procédure de médiation est malgré tout engagée, il est souvent possible de trouver une solution à l'amiable entre l'entreprise et le voyageur. Une fois sollicité, le Service de médiation établit un rapport à l'intention du client et de l'ET concernée, accompagné d'une recommandation d'action.

Le nombre de problèmes et de réclamations que le Service de médiation a à traiter ne constitue que la partie émergée de l'iceberg. Il révèle néanmoins des tendances dans le comportement des clients ainsi que des tendances générales dans les transports publics, et met en évidence de fortes disparités entre les entreprises dans la manière de gérer les requêtes de la clientèle. Nous constatons ainsi régulièrement que certaines entreprises de transport adoptent une approche au cas par cas dans l'évaluation des réclamations et savent se montrer conciliantes, tandis que d'autres ne sont prêtes à envisager aucun compromis, même sur des points mineurs, tant elles se focalisent sur l'égalité de traitement de tous les voyageurs et le strict respect des directives tarifaires. Cette attitude débouche fréquemment – en particulier lorsque l'affaire part en médiation – sur de lourdes procédures administratives susceptibles de générer des coûts considérables pour l'entreprise de transport. Étonnamment, cette dernière accepte généralement ce risque financier. Ce n'est qu'une fois la procédure de médiation ouverte, lorsqu'elle doit fournir des prises de position et précisions supplémentaires et qu'elle reçoit la facture du Service de médiation, que l'entreprise concernée commence à s'interroger. Il est d'ailleurs intéressant de noter que la plupart de ces questions portent davantage sur le financement du Service de médiation que sur les facteurs déclencheurs des procédures et la manière de les éviter. L'objectif devrait pourtant être de prévenir les procédures de médiation grâce à un bon accompagnement des clients en première ligne et à un règlement conciliant des cas.

Les rencontres spontanées avec les clients des TP, lorsque ceux-ci me reconnaissent et s'adressent à moi en tant que médiateur, sont toujours passionnantes. Je réalise dans ces moments-là que les personnes qui ont dû payer des suppléments dans les TP au cours des dernières années sont bien plus nombreuses que je ne le pensais. Beaucoup se montrent compréhensives, d'autres s'en agacent ou bien acceptent de régler le supplément plutôt que d'entreprendre des démarches auprès du service clientèle, voire du Service de médiation. Il n'est pas rare non plus que je sois confronté à des demandes qui ne peuvent pas devenir des cas de médiation, car elles n'impliquent pas de litige à proprement parler avec une entreprise de transport. Je reçois ainsi des doléances concernant par exemple la «mauvaise conception» des porte-manteaux ou l'absence de crochets auxquels suspendre les vêtements aux places assises dans la voiture-restaurant. On m'interroge également sur la raison pour laquelle il y a moins de liaisons directes qu'avant vers Berne au départ de Saint-Gall. Dans l'ensemble, on constate toutefois que les clients des TP sont conscients de la qualité du réseau et de l'offre de TP en Suisse, même s'ils sont nombreux à juger l'offre trop

compliquée, voire totalement opaque, et trop chère. Il est à noter que les utilisateurs réguliers des transports publics leur attribuent une bien meilleure évaluation que les usagers qui ne les empruntent que sporadiquement ou très rarement.

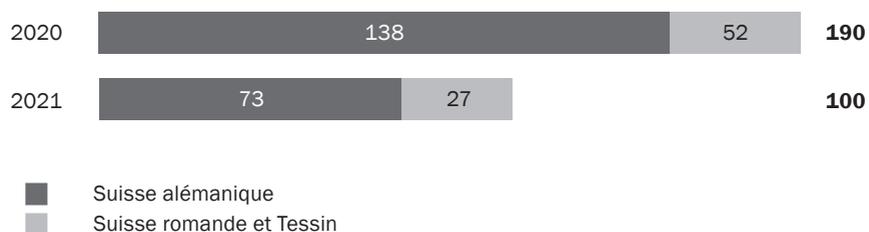
Le thème de l'achat de billets pour l'étranger revient régulièrement. Manifestement, il n'est toujours pas facile, quand ce n'est pas simplement impossible, de le faire en ligne. Nous nous sommes déjà penchés sur cette problématique les années précédentes. Il faut bien admettre que les distributeurs de billets ne sont pas équipés des fonctions nécessaires. Il est en revanche incompréhensible que la vente de tels billets ne soit parfois même pas possible dans les points de vente desservis. Selon les renseignements des CFF, il est prévu de remplacer au plus vite les anciens systèmes utilisés dans la distribution internationale par des interfaces modernes qui permettront à terme d'offrir des fonctions plus avancées et innovantes.



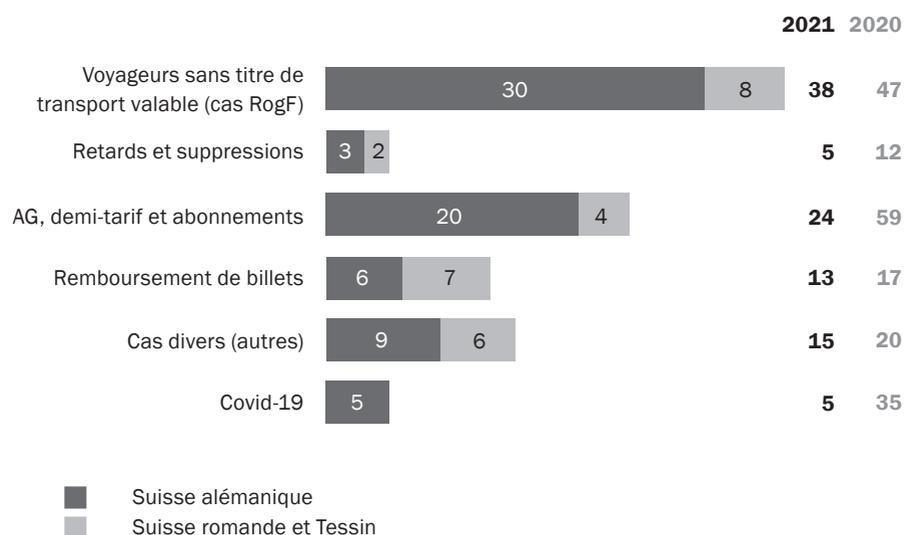
## 2. Statistiques 2021

L'année dernière, le nombre de requêtes adressées au Service de médiation des transports publics a nettement diminué, tant en Suisse alémanique qu'en Suisse romande. Si les mesures liées au coronavirus dans les transports publics étaient encore mal acceptées en 2020, ce qui avait notamment entraîné une augmentation des cas de médiation, la clientèle s'en est accommodée en 2021. La baisse de fréquentation s'est par ailleurs traduite, il faut bien le dire, par une sorte d'«apaisement» dans les transports publics, qui n'est pas étranger à la diminution significative du nombre de réclamations enregistrées en 2021.

### 2.1. Comparaison entre 2021 et 2020



### 2.2. Catégorisation des cas en 2021 et 2020



Les «cas RogF», c'est-à-dire les cas de voyage sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable, constituent toujours la catégorie la plus représentée. Les services clientèle des entreprises de transport partagent certainement ce constat. Il ne s'agit pas tant d'usagers circulant sans aucun titre de transport que de voyageurs qui n'ont pas acheté le bon billet, pas emprunté la ligne voulue, pas prévu suffisamment de zones ou qui ont activé leur billet électronique trop tard. Néanmoins, ces situations occasionnent elles aussi lieu un supplément minimum de 75 francs ainsi qu'une procédure souvent fastidieuse.

Depuis qu'il est devenu obligatoire de posséder un billet pour emprunter les transports publics, des centaines de milliers de «cas RogF» ont été traités, sanctionnés et réglés, le cas échéant par le biais d'une médiation, en Suisse. Cependant, si le fait d'avoir par exemple acheté un titre de transport trois francs de moins que ce qu'il aurait fallu donne lieu à la facturation d'un supplément de 90 francs et que cet incident finit par déboucher sur une procédure de médiation, susceptible de coûter plusieurs centaines de francs à l'entreprise de transport concernée, il serait peut-être enfin temps de repenser complètement ce système et de chercher des solutions plus simples.

Les cas ne relevant pas de la compétence du Service de médiation sont eux aussi instructifs. Sur les 108 demandes reçues au total, 46% environ étaient des réclamations qui ont dû être transférées aux services clientèle des entreprises de transport pour traitement préliminaire, en vertu du caractère subsidiaire du Service de médiation. À peu près 33% des requêtes transmises ne constituaient pas des cas de médiation. Il s'agissait par exemple de demandes de renseignements tarifaires et de questions concernant les TP en général ou encore de plaintes pour nuisances sonores. Plus de 10% des cas relevaient de la compétence d'une autre instance de médiation et 8% correspondaient à des procédures de poursuite ou à des procédures pénales déjà en cours, dont le Service de médiation ne s'occupe pas. Quatre requêtes impliquaient des entreprises de remontées mécaniques qui ne font pas partie de l'UTP, l'adhésion étant une condition préalable à l'intervention du Service de médiation. Enfin, deux demandes de voyageurs concernaient la procédure d'établissement de l'horaire, qui est du ressort des cantons.

### 3. Traitement des cas

Dans le dernier rapport annuel, nous avons détaillé et expliqué le processus de traitement des cas, avec la forme écrite des procédures et le principe de justice au cas par cas. Cette pratique bien rodée a fait ses preuves au fil des ans.

Bien que chaque procédure s'achève par une prise de position spécifiant que la médiation est close et qu'aucune autre correspondance ne sera échangée sur l'affaire, nous recevons de la part des personnes concernées, outre des lettres de remerciement, de plus en plus de messages indiquant qu'elles ne comprennent pas la décision de l'entreprise de transport. Il s'est avéré qu'un entretien téléphonique ou une rencontre en face-à-face permettent dans de tels cas de mettre les choses au point et d'éviter de longues correspondances.

Les parents ont toujours déposé des requêtes au nom de leurs enfants auprès du Service de médiation. Mais force est de constater que, ces deux dernières années, le nombre de cas a nettement augmenté, y compris pour des jeunes qui seraient tout à fait en mesure de s'occuper eux-mêmes de leur problème. Il est frappant de constater qu'ils sont de plus en plus souvent défendus sans réserve par leurs parents et représentés par leurs soins dans la procédure de médiation.

### 4. Exemples de cas et de domaines problématiques

Comme précisé dans de précédents rapports, la présente rubrique n'a pas pour vocation de proposer un aperçu des cas traités en fonction de leur récurrence. Il s'agit plutôt de montrer, à titre d'exemple, à quel point les questions peuvent être variées et complexes. La plupart du temps, il est question – selon le point de vue – d'appréciations subjectives, de vécus divergents ou de situations où c'est la parole de l'un contre celle de l'autre. Dans de telles circonstances, appliquer le principe de la justice au cas par cas constitue un vrai défi pour le Service de médiation et lui demande beaucoup de temps.

#### 4.1. Quand cela se joue à quelques secondes...

Le Service de médiation se penche ci-après sur une thématique à laquelle nous avons été régulièrement confrontés ces dernières années et qui a donc déjà été abordée dans les précédents rapports annuels, à savoir les cas dans lesquels la personne qui voyage achète son billet quelques secondes ou minutes trop tard. Dans des cas extrêmes, ce léger décalage temporel peut déboucher sur des procédures longues et coûteuses et susciter une grande contrariété chez des usagers qui sont la plupart du temps de bonne foi. Tout en étant conscient qu'il n'est pas toujours possible de trouver une solution satisfaisante pour les clients, le Service de médiation tient à analyser les pratiques relatives à ce type de cas.

- Une jeune femme monte dans un bus qui démarre aussitôt, à 7:01:44. Elle achète un abonnement U-Abo à 7:01:49, soit cinq secondes après le départ. Elle est contrôlée et se voit infliger un supplément de 90 francs. Par l'intermédiaire de son père, la cliente intervient auprès de l'entreprise de transport et demande l'annulation du supplément, au motif que l'achat de l'abonnement cinq secondes trop tard ne relevait en aucun cas d'une intention délibérée de frauder. Dans sa réponse, l'ET reconnaît que, vu de loin et compte tenu de toutes les circonstances, le supplément peut être perçu comme de l'ergotage, mais précise que la procédure est conforme aux directives tarifaires. Elle rappelle que le principe de l'égalité de traitement oblige les entreprises de transport à appliquer les tarifs et la loi de la même manière à tous les voyageurs. Dans le cadre de la procédure de médiation, l'ET a finalement décidé de renoncer au supplément dans son intégralité.
- Autre cas de figure: un jeune homme monte dans un bus avec un sac à dos plein à craquer. Il s'assoit pour sortir sa carte à oblitérer, mais est interrompu dans son geste par le personnel de contrôle. Une opération de vérification des billets est en effet lancée aussitôt après le départ du bus à 17:35:52. Le contrôleur facture au jeune homme un supplément de 40 francs à 17:37:00, estimant qu'il n'avait commencé à sortir sa carte à oblitérer que lorsqu'il s'était rendu compte qu'un contrôle était en cours. Le jeune homme a contesté ce point de vue en s'appuyant sur l'heure de facturation du supplément: puisque celui-ci avait déjà été émis à 17:37:00, l'accuser d'avoir «traîné à sortir son titre de transport» ne tenait pas la route alors qu'il s'était écoulé une soixantaine de secondes entre le départ du bus et la facturation du supplément, temps incluant aussi le temps de saisie de l'infraction. L'ET a par la suite renoncé au règlement des 40 francs, non sans souligner qu'il s'agissait du deuxième incident de la sorte survenu au jeune homme en peu



de temps. Elle ne s'est cependant pas privée de relever que le client ne semblait pas conscient de l'importance d'éviter toute irrégularité quant à ses billets.

## 4.2. Utiliser un billet dégriffé dans le mauvais train

Comme mentionné précédemment, la majeure partie des requêtes qui parviennent au Service de médiation sont des «cas RogF». Les problèmes rencontrés sont souvent liés à l'achat de billets, au SwissPass, à l'AG ou au demi-tarif, mais aussi, de plus en plus, à l'achat de billets dégriffés. Ces derniers ne sont en effet valables que pour le jour de voyage et la liaison de transports publics choisis. Si l'utilisateur des TP utilise le billet dégriffé sur une autre ligne, il est considéré comme voyageant sans titre de transport valable.

- Un passager achète un billet dégriffé à 16h42. Après avoir effectué une partie de son trajet en tram, il arrive sur le quai d'où son train doit partir à 17h14. Sur place, il constate qu'un autre train desservant la même destination lui permettrait de partir dès 17h03 et décide donc spontanément de le prendre. Lors du contrôle à 17h04, le personnel de contrôle lui fait remarquer que son billet n'est valable qu'à partir de 17h07. Le voyageur fait valoir qu'il n'en avait pas conscience et qu'il a de toute façon effectué un trajet plus court et dans les mêmes zones que celui prévu initialement. Le personnel de contrôle refuse de tenir compte de ses objections et lui facture un supplément de 75 francs. Sollicité, le service clientèle de l'ET a réduit cette somme à 55 francs, ce qui représente tout de même dix fois le montant du billet de départ. Après intervention du Service de médiation, l'ET a accepté d'annuler la totalité du supplément, compte tenu de toutes les circonstances, et notamment du fait qu'il s'agissait du premier «incident RogF» de l'usager concerné.
- Un voyageur achète un billet dégriffé au départ d'une gare au Tessin et se rend compte – après en avoir été avisé par le personnel de contrôle – qu'il n'a pas pris le bon train pour son trajet de retour: il est parti une demi-heure trop tard. Sa proposition de régler la différence entre le prix du billet dégriffé (40,40 francs) et le tarif ordinaire de 46 francs est refusée et il se voit infliger un supplément de 90 francs. Il dépose réclamation auprès du service clientèle de l'ET, qui lui concède un geste commercial de 40 francs parce qu'il n'avait encore jamais été sanctionné pour voyage sans titre de transport valable.

L'ET a en outre renvoyé le client au site Internet des CFF, et plus précisément à l'Aide Billets dégriffés, qui indique notamment comment faire lorsque l'on manque une relation réservée à prix réduit: «Si vous avez raté le train pour lequel vous aviez acheté votre billet ou si vous souhaitez voyager à un autre moment, vous pouvez acheter un billet au tarif normal pour le même jour et vous faire rembourser le billet dégriffé après le voyage. À cet effet, il vous faudra présenter le billet dégriffé original avec une attestation du personnel de contrôle ainsi que le billet acheté au tarif normal. Seuls des billets pour un même parcours peuvent être remboursés. Vous pouvez également demander le remboursement aux points de vente avec appareil de vente électronique et accès au dossier client. D'après le T600.9, le remboursement est soumis à la perception d'une franchise réduite à CHF 10.-.»

On peut légitimement se demander si des cas comme ceux évoqués ci-dessus ne pourraient pas être définitivement réglés instantanément, dans le train, en faisant payer au client la différence de tarif et des frais de traitement. Cela permettrait en tout cas de considérablement alléger, voire d'éviter la charge de travail et les coûts de procédure liés à la réglementation actuelle.

## 4.3. Choisir le bon nombre de zones

Même si le nombre de réclamations liées à des problèmes de choix de zones a quelque peu diminué au fil des années, de nombreux voyageurs ont encore du mal à s'y retrouver dans la complexité des réglementations de zones et des distributeurs de billets.

- Une cliente s'est adressée au Service de médiation pour sa fille, qui avait besoin d'un billet de raccordement pour une destination qu'elle ne fréquente pas habituellement. La cliente a expliqué qu'en recherchant le nombre correct de zones, sa fille avait identifié deux zones au lieu de quatre, ce qui est compréhensible dans la mesure où un billet de raccordement couvrant quatre zones pendant 24 heures aurait coûté 8,80 francs, soit plus que le billet normal pour ce trajet, qui coûte 6,50 francs. Le manque total de clarté dans la navigation fait que sa fille n'a tout simplement pas trouvé le billet de raccordement de courte durée pour quatre zones, plus avantageux. Lors du contrôle, le billet de raccordement acheté par sa fille a été jugé insuffisant, même s'il lui avait coûté plus cher que celui couvrant les quatre zones. Dans le cadre de la procédure de médiation, le montant facturé a finalement été réduit de 75 à 35 francs.

La complexité des distributeurs de billets et l'hétérogénéité des réglementations de zones dans les différentes communautés tarifaires demeurent une source d'agacement pour de nombreux clients. Ces problèmes sont abordés de manière récurrente depuis plusieurs années dans les rapports annuels du Service de médiation – a priori sans effet... Certes, les billetteries électroniques et automatiques continuent à gagner du terrain et viennent étoffer l'offre de vente de billets. La possibilité d'acheter ces titres de transport par les canaux prévus est très pratique pour les utilisateurs réguliers des TP, mais elle ne permet pas encore, loin s'en faut, de se passer des distributeurs de billets. Les personnes âgées, notamment, en sont tributaires en l'absence de guichets. Sans compter que les automates représentent un défi y compris pour une clientèle jeune qui n'emprunte les TP que sporadiquement. Il suffit de se poster en observation près d'un distributeur de billets bien fréquenté pour s'en rendre compte.

## 5. Conclusion

La population suisse a un niveau d'exigences extrêmement élevé en matière de TP. La différenciation et la ramification fine du réseau de transport ainsi que la densité de l'offre sont souvent considérées comme allant de soi et suscitent des attentes qui ne peuvent pas toujours être pleinement satisfaites. Le moindre petit écart peut parfois suffire à susciter une critique acerbe. La manière dont la majorité des collaborateurs de la branche des transports publics réagit au contact de la clientèle dans de telles situations est tout simplement fantastique, et je pèse mes mots.

Le personnel des entreprises de transport doit tenir compte de prescriptions légales et tarifaires qui ne vont pas toujours de soi pour les voyageurs. Ainsi, les cas exposés au chiffre 4.1 montrent que l'achat de billets en ligne ne peut parfois pas être effectué avant l'embarquement ou le départ du train ou du bus. La règle est pourtant claire: le processus d'achat du billet électronique doit être entièrement terminé avant le départ de la course. Dans la pratique cependant, nombreux sont les voyageurs qui montent dans le véhicule, déposent leurs bagages, s'assoient et ensuite seulement achètent leur billet. En agissant ainsi, ils prennent le risque de finaliser leur achat ne serait-ce que quelques secondes trop tard, car le train ou le bus s'est déjà mis en marche. Ce comportement les expose au paiement d'un supplément qui, à son tour – si le personnel de contrôle ne choisit pas de lui-même de fermer les yeux – peut conduire à des altercations dans le véhicule même ou à une procédure de médiation. L'introduction d'une sorte de délai d'attente de 30 à 60 secondes, par exemple, permettrait d'éviter de telles situations ou procédures.

D'une manière générale, l'obligation de posséder un titre de transport a vu l'émergence d'une pratique de contrôle qui devrait être remise en question de temps en temps et, surtout, être examinée à la lumière du rapport coût/bénéfice. Les charges et les recettes sont-elles proportionnelles? Ne serait-il pas beaucoup plus simple de régler les nombreux «cas RogF» directement dans le moyen de transport en faisant payer aux clients fautifs la différence, un billet de changement de parcours ou un billet valable associé à un simple supplément, au moins pour le trafic grandes lignes?

Pour terminer, je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui soutiennent et encadrent activement notre travail, mon collègue de Suisse romande Jacques Nicod, la direction de l'UTP, en particulier notre secrétariat et le service juridique, et notamment Marisa Pfäuti, Marion Roth et Eliane Krebs, les collaborateurs et collaboratrices compétents ainsi que nos interlocuteurs et interlocutrices dans les entreprises de transport, le comité de l'UTP et les membres de l'Union des transports publics pour leur collaboration toujours ouverte et constructive.

Le Service de médiation des transports publics

Hans Höhener, Teufen, fin février 2022



©Alliance SwissPass

## Annexe

### Qu'est-ce que le Service de médiation des transports publics?

Le Service de médiation des transports publics est un service indépendant et neutre de l'Union des transports publics (UTP) auquel tout utilisateur des transports publics peut s'adresser en cas de conflit avec une entreprise de transport. Il intervient uniquement comme médiateur et ne peut pas infliger de sanctions. Le Service de médiation a été créé par l'UTP et a débuté ses activités le 1<sup>er</sup> mai 2001. Quasiment toutes les entreprises de transports publics suisses sont affiliées à l'UTP, mais le Service de médiation ne peut recevoir d'instructions ni des entreprises, ni des organes de l'UTP.

### Quelles sont les compétences du Service de médiation?

Tout voyageur qui n'est pas satisfait d'une prestation d'une entreprise de transports publics peut s'adresser au Service de médiation à certaines conditions (voir question suivante). En revanche, les demandes des voyageurs concernant l'horaire ne sont pas traitées par ses soins. Pour de telles questions, il y a lieu de s'adresser aux cantons dans le cadre de la procédure officielle d'établissement de l'horaire lors de laquelle les voyageurs peuvent soumettre leurs remarques. Les cas qui font l'objet d'une procédure auprès d'un tribunal ou d'une autorité, en particulier les procédures de poursuite déjà ouvertes, ne relèvent pas non plus du Service de médiation.

### À quelles conditions le Service de médiation peut-il intervenir?

Avant que le Service de médiation ne prenne en charge une affaire, le voyageur doit obligatoirement avoir pris contact avec l'entreprise de transport concernée. Ce n'est que dans le cas où cette tentative de conciliation n'a pas permis de résoudre le cas à la satisfaction du voyageur que celui-ci peut s'adresser au Service de médiation. Ce dernier a ainsi un caractère subsidiaire par rapport au service clientèle de l'entreprise.

### Dans quels cas particuliers d'autres services de médiation sont-ils compétents?

Pour les cas qui concernent les Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ), les voyageurs doivent s'adresser directement au service de médiation de la ville de Zurich, alors que les conflits avec le Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) sont traités par celui du canton de Zurich. De même, les affaires concernant Bernmobil sont gérées par l'organe de médiation de la ville de Berne, celles concernant Stadtbus Winterthur par le service de médiation de la ville de Winterthur et celles en lien avec les Basler Verkehrsbetriebe (BVB) par le service de médiation du canton de Bâle-Ville.

### Quelle est la procédure auprès du Service de médiation?

Si les conditions susmentionnées sont remplies, le Service de médiation examine la réclamation et demande l'avis de l'entreprise de transport concernée. Selon le cas, il peut arranger une entrevue entre le voyageur et l'entreprise de transport, servir d'intermédiaire entre les parties, adresser une recommandation à l'entreprise de transport ou se rallier à son avis. Le Service de médiation ne peut toutefois rien imposer à aucune des parties. Après avoir évalué l'affaire, il remet au voyageur une prise de position, qui n'est contraignante ni pour ce dernier ni pour l'entreprise de transport. Cette prise de position marque la fin de la procédure de médiation et aucune correspondance n'est plus échangée à son sujet.

### Comment les voyageurs peuvent-ils s'adresser au Service de médiation?

Les réclamations soumises au Service de médiation doivent être transmises par écrit, dans l'idéal par courrier électronique à [info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch). Le voyageur doit décrire brièvement les faits et expliquer pourquoi il souhaite soumettre son cas au Service de médiation, sans oublier d'indiquer son nom et son prénom, son adresse et sa date de naissance et de joindre sa correspondance avec l'entreprise de transport et les éventuelles factures. Ces informations sont nécessaires pour demander à l'entreprise de transport de se positionner sur le cas.

### **Suisse romande**

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 374

3000 Berne 6

Courrier électronique: [info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch)

### **Suisse alémanique**

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Case postale 374

3000 Berne 6

Courrier électronique: [info@ombudsstelle.ch](mailto:info@ombudsstelle.ch)

### **Tessin**

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

Courrier électronique: [info@ombudsstelle.ch](mailto:info@ombudsstelle.ch)

### **Service de médiation des TP**

Case postale 374

3000 Berne 6

[info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch)

[www.servicedemediation.ch](http://www.servicedemediation.ch)

Une institution de l'UTP

