



**swisscom**

**Recommandée**

Swisscom (Suisse) SA, Contact Center, CH-3050 Berne

---

Monsieur  
Christophe Tornare  
Camping de la Foret SA  
Rte principale 271  
1642 Sorens

Date 12 décembre 2018  
Votre contact Angela Flore, 071 492 21 49  
Sujet **Qualité du réseau mobile**

---

Page  
1 de 2

Monsieur,

Merci pour votre lettre du 28 novembre. Vous nous faites part de vos remarques concernant la qualité du réseau mobile à votre adresse.

En premier lieu, nous vous remercions pour votre patience quant à notre délai de réponse. En ce qui concerne la lettre de septembre, nous ne l'avons malheureusement pas reçue ; nous vous serions donc reconnaissants de bien vouloir nous faire parvenir une copie de ladite pétition.

**Couverture mobile**

Swisscom met tout en œuvre pour assurer la haute disponibilité de son réseau de communication mobile, même s'il ne fait pas partie du service universel (il n'y a pas d'obligation de la part de la loi quant à la fourniture d'un signal de téléphonie mobile). Toutefois, elle n'est pas en mesure de garantir un fonctionnement ininterrompu ou non perturbé, ni des vitesses, voire des capacités de transmission.

En effet, plusieurs éléments peuvent entrer en ligne de compte et il ne nous est donc pas possible de garantir une couverture et une qualité constante.

Afin de nous permettre de mieux diriger votre demande, nous avons procédé à une vérification de la qualité de la couverture mobile à votre adresse ; la disponibilité des services de communication à l'extérieur est faible et dans certaines zones du Camping il ne sera pas possible de recevoir de signal. Nous regrettons profondément cette situation.

**Antennes mobiles**

Les opérateurs, dont Swisscom, s'efforcent d'optimiser la mise en œuvre de leurs antennes en les installant généralement au centre de la zone desservie.

L'objectif est également de limiter les radiations. En outre, la loi fédérale sur l'aménagement du territoire ne facilite pas l'implémentation des antennes de téléphonie mobile.



**swisscom**


Les opérateurs de téléphonie mobile doivent aussi respecter scrupuleusement les dispositions de la loi sur les télécommunications, les règles en matière de concession de l'OFCOM ainsi que les règlements de constructions cantonaux et régionaux.

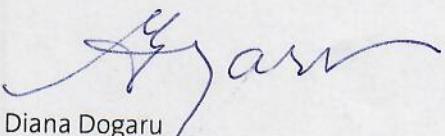
Nous évaluons actuellement des solutions pour assurer une couverture optimale à votre adresse, mais nous sommes désolés de vous informer qu'aucune nouvelle antenne n'y est prévue dans un proche avenir.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire à ce sujet.

En vous remerciant de votre compréhension, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos meilleures salutations.

Swisscom (Suisse) SA

  
Angela Flore  
Service des réclamations

  
Diana Dogaru  
Service des réclamations