

# Coût des appels mobiles à l'étranger – nouveau site web de la Commission

***Mme Viviane Reding, membre de la Commission européenne, a ouvert aujourd'hui un site web qui devrait aider les consommateurs à utiliser leur téléphone portable à des conditions plus avantageuses lorsqu'ils sont à l'étranger. Ce nouveau site web fournit des échantillons de tarifs et des conseils pour négocier ces conditions.***

## **Pourquoi la Commission ouvre-t-elle ce site web?**

L'itinérance internationale vous permet d'utiliser votre téléphone portable lorsque vous êtes en voyage d'agrément ou d'affaires à l'étranger, c'est-à-dire d'appeler ou d'être appelé comme si vous étiez dans votre pays d'origine.

Le 4 octobre 2005, Mme Viviane Reding, membre de la Commission européenne, a inauguré un site web qui a pour ambition d'accroître la transparence des tarifs en matière d'itinérance internationale et d'aider le consommateur à obtenir des conditions plus avantageuses:

[http://europa.eu.int/information\\_society/roaming](http://europa.eu.int/information_society/roaming)

En fournissant des tables d'échantillons de tarifs et des liens directs vers les sites des opérateurs de téléphonie mobile de l'UE, le site web donne aux consommateurs une idée concrète des niveaux tarifaires qui pourraient leur être proposés pendant leurs vacances à l'étranger. Il leur fournit également des conseils pratiques sur la manière de gérer leurs factures d'itinérance internationale et de choisir la formule la plus intéressante.

Par ailleurs, le site répond à une série de questions fréquemment posées, explique certains concepts

du jargon de l'itinérance et contient une liste de points de contact en cas de problème.

## **Quel est le rôle du consommateur? Négocier de meilleures conditions**

Le groupe des régulateurs européens (GRE), qui réunit les autorités de régulation nationales des télécommunications des 25 États membres de l'UE et dont la tâche consiste à assurer la cohérence des règles dans toute l'Europe, a souligné que, dans de nombreux cas, le coût de l'itinérance internationale ne suffit pas à expliquer le niveau des prix de détail. Des craintes ont également été émises quant au manque de transparence des tarifs de détail pour le consommateur.

La Commission estime que, malgré le niveau élevé des tarifs d'itinérance, le consommateur peut obtenir de meilleures conditions en prenant l'initiative. Le site web donne des exemples de tarifs pratiqués par divers opérateurs dans les pays d'origine et de différences tarifaires selon le réseau utilisé dans le pays visité (situation arrêtée en septembre 2005) et propose des liens dits «profonds» vers les pages web des exploitants de réseaux dans les pays d'origine, de manière à permettre au consommateur d'évaluer leurs offres.

## **Comment fonctionne l'itinérance internationale?**

Imaginons que vous passez la frontière de votre «**pays d'origine**» pour entrer dans un «**pays de destination**». Comment se fait-il que votre portable continue de fonctionner? Il est vrai que vous avez un opérateur de téléphonie mobile dans votre pays (votre «**opérateur du pays d'origine**»), mais il n'est pas implanté dans le pays de destination. **Comment se fait-il, alors, que vous puissiez encore appeler et être appelé?**

Voici la réponse:

- quand vous avez franchi la frontière, vous êtes passé «en itinérance» sur un réseau de mobilophonie du pays de destination. Cet «**opérateur du pays de destination**» se chargera, au moins en partie, d'acheminer chaque appel que vous passerez ou recevrez;
- plutôt que de vous envoyer sa facture, l'opérateur du pays de destination perçoit le paiement auprès de votre opérateur du pays d'origine, sur la base d'un tarif de gros fixé d'un commun accord; l'opérateur du pays d'origine répercute ensuite cette dépense sur votre prochaine facture, en même temps que tous les autres frais à votre charge.
- **Vous pouvez choisir votre opérateur dans le pays de destination.** Il suffit d'utiliser les fonctions de votre téléphone portable!

La Commission estime que, malgré le niveau élevé des tarifs d'itinérance, le consommateur peut obtenir de meilleures conditions en prenant l'initiative. Le site web donne des exemples de tarifs pratiqués par divers opérateurs dans les pays d'origine et de différences tarifaires selon le réseau utilisé dans le pays visité (situation arrêtée en septembre 2005) et propose des liens dits «profonds» vers les pages web des exploitants de réseaux dans les pays d'origine, de manière à permettre au consommateur d'évaluer leurs offres.

Le site web fournit également des conseils sur la manière de gérer les factures d'itinérance. En voici quelques-uns.

- Vérifiez les tarifs courants de votre opérateur de téléphonie mobile (et des autres opérateurs) pour les communications avec votre pays de destination.
- Soyez prêt à faire jouer la concurrence en changeant d'opérateur si on vous propose de meilleures conditions.
- Exercez votre influence sur les prix de l'itinérance en choisissant le réseau qui vous convient pour utiliser ce service.
- Ne perdez pas de vue que, d'une manière générale, les tarifs sont plus élevés pour les utilisateurs de cartes prépayées que pour les abonnés.
- Interrogez votre opérateur de téléphonie mobile sur les offres spéciales qu'il peut vous proposer. Informez vos amis et votre famille que vous serez en déplacement à l'étranger.
- Efforcez-vous de téléphoner aux heures creuses pour bénéficier de tarifs qui peuvent être beaucoup plus avantageux. Ces tarifs spéciaux s'appliquent le week-end et en soirée les jours de semaine, généralement après 19 heures.
- Rappelez-vous que les entreprises de téléphonie mobile appliquent souvent un tarif à la minute, non à la seconde.
- Envisagez l'achat d'une carte SIM locale. Votre numéro d'appel sera différent pendant votre séjour, mais vous ne paierez que le tarif local pour vos appels sortants.

Pour toute information concernant les tarifs d'itinérance internationale, commencez toujours par consulter votre propre opérateur. Si vous avez des griefs à formuler concernant les tarifs de l'itinérance internationale ou sur tout autre aspect des services de téléphonie mobile, contactez là aussi en premier lieu le service d'assistance au consommateur de votre opérateur. Vous trouverez sur le site une liste de tous les exploitants européens de réseaux mobiles.

- Dans l'hypothèse où les problèmes soulevés ne pourraient être résolus d'une manière satisfaisante par l'opérateur concerné, les États membres sont tenus de prévoir, à l'intention des consommateurs, des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Pour savoir qui contacter dans ce cas, adressez-vous par priorité à l'autorité de régulation nationale de votre pays (voir la liste des points de contact).

### **Quelles sont les actions en cours pour résoudre le problème des tarifs d'itinérance?**

Les marchés des télécommunications mobiles, y compris l'itinérance internationale, font l'objet d'une réglementation nationale et communautaire, au même titre que tous les autres marchés des communications électroniques dits «pertinents».

La Commission exerce aussi dans une large mesure ses pouvoirs d'enquête et d'exécution pour lutter contre le comportement anticoncurrentiel de certains exploitants de réseaux. Des procédures (fondées sur l'article 82 du traité CE) sont en cours.

Les autorités de régulation nationales (ARN) collaborent étroitement avec les services de la Commission sur la question du prix des services d'itinérance et analysent actuellement leurs marchés nationaux pour déterminer si les prix de gros pratiqués entre les opérateurs sont déloyaux. Ces prix ont une incidence directe sur le niveau des prix de détail payés par le consommateur. Les ARN informeront la Commission en temps voulu des décisions qu'elles auront envisagées.

Enfin, les ARN ont récemment annoncé une nouvelle action pour introduire plus de transparence dans les tarifs d'itinérance internationale, sous les auspices du groupe des régulateurs européens (GRE), dont la tâche consiste à assurer la cohérence des règles dans toute l'Europe.

### **Quel est l'effet des initiatives de la Commission sur les tarifs de l'itinérance internationale dans la téléphonie mobile?**

Une série de signes laissent supposer que le marché devient plus concurrentiel. Quelques opérateurs européens importants ont récemment lancé des formules tarifaires simplifiées semblant offrir de meilleures conditions au consommateur.

Il est cependant trop tôt pour juger des effets de ces initiatives sur les tarifs de l'itinérance. La Commission estime que les exploitants de services mobiles en Europe doivent et peuvent faire beaucoup mieux. C'est la raison de son initiative, et son nouveau site web sera mis à jour tous les six mois.

#### **Voir aussi:**

- Fiches d'information 13 et 14 sur le cadre réglementaire eCommunications
- Fiche d'information n° 23 sur les communications mobiles

Toutes les fiches d'information («fact sheets») peuvent être téléchargées, ainsi que d'autres documents, sur le portail thématique «La société de l'information en Europe», voir ci-dessous.

#### **Autres informations**

- **Site web Roaming:**  
[http://europa.eu.int/information\\_society/roaming](http://europa.eu.int/information_society/roaming)
- **La société de l'information en Europe: portail thématique**  
[http://europa.eu.int/information\\_society/](http://europa.eu.int/information_society/)
- **Direction générale Société de l'information et médias:**  
Av. de Beaulieu 24, 1160 Bruxelles  
[info-desk@cec.eu.int](mailto:info-desk@cec.eu.int)  
[http://europa.eu.int/comm/dgs/information\\_society/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_en.htm)