

Itinérance aux tarifs nationaux: foire aux questions



Jusqu'à présent, lorsque vous voyagez dans un pays de l'UE autre que le vôtre, votre opérateur de téléphonie mobile vous facturait les communications (appels vocaux, SMS et données) passées dans ce pays à un tarif différent et plus élevé. Il y a 10 ans, l'UE a commencé à exiger des opérateurs qu'ils réduisent significativement ces frais d'itinérance au profit des consommateurs. Si vous voyagez régulièrement dans l'UE, vous avez sans doute remarqué que les tarifs de l'itinérance ont beaucoup baissé au cours de la décennie écoulée.

À partir du 15 juin 2017, les derniers frais d'itinérance que vous payiez encore à votre opérateur de téléphonie mobile seront supprimés lorsque vous voyagerez dans un pays de l'UE autre que le vôtre. Tout contrat existant ou nouveau comprenant des services d'itinérance comportera, par défaut, l'option *d'itinérance aux tarifs nationaux*. La nouvelle réglementation de l'UE s'applique aux services de données, aux appels vocaux et aux SMS.

1. Est-il vrai qu'on ne paiera aucun frais supplémentaire lorsqu'on voyagera et qu'on utilisera son smartphone dans l'UE?

Oui. Les communications (appels vocaux, SMS et données) passées d'un pays de l'UE autre que le vôtre seront prises en compte dans votre forfait national: les minutes d'appel, SMS et gigaoctets de données que vous consommerez à l'étranger dans l'UE seront facturés, ou décomptés des volumes autorisés par votre formule tarifaire nationale, exactement comme si vous étiez chez vous (dans le pays où vous habitez, travaillez ou étudiez). Contrairement à la situation antérieure, vous n'aurez à payer

aucun frais supplémentaire. Fini les *factures exorbitantes*! Utiliser son portable à l'étranger dans l'UE ou dans le pays où on habite: cela ne fera plus aucune différence avec *l'itinérance aux tarifs nationaux*.

2. Y a-t-il des exceptions à ce nouveau droit ou des dispositions cachées?

Vous pouvez bénéficier de *l'itinérance aux tarifs nationaux* chaque fois que vous séjournerez dans un pays de l'UE autre que celui où vous habitez (votre domicile officiel). Si vous déménagez et établissez une résidence durable dans un autre pays de l'UE, vous ne pourrez plus bénéficier d'une offre *d'itinérance aux tarifs nationaux*.



proposée par un opérateur dans le pays d'où vous veniez. Vous aurez accès à l'*itinérance aux tarifs nationaux*, grâce à un abonnement souscrit dans votre nouveau pays de résidence, lorsque vous voyagerez hors de ce pays.

3. Combien de temps peut-on bénéficier de l'itinérance aux tarifs nationaux à l'étranger?

La règle générale est la suivante: dès lors que vous passez plus de temps dans votre pays qu'à l'étranger, ou que vous utilisez votre portable davantage dans votre pays qu'à l'étranger, vous pouvez bénéficier de l'itinérance aux tarifs nationaux chaque fois que vous vous déplacez dans l'UE. C'est ce que l'on considère comme une utilisation raisonnable des services d'itinérance.

Si tel n'est pas le cas, votre opérateur peut vous contacter. En effet, les opérateurs sont en mesure de détecter d'éventuels abus en comparant l'activité en itinérance et l'activité à domicile sur une période de quatre mois: si, pendant ces quatre mois, vous passez la majeure partie de votre temps à l'étranger et y avez une consommation plus importante que dans votre pays, l'opérateur peut vous demander d'éclaircir la situation dans un délai de 14 jours. Si vous continuez à voyager plus que vous ne séjournez dans votre pays, l'opérateur peut commencer à facturer des frais modiques pour votre consommation de services d'itinérance. Ils seront plafonnés à 3,2 centimes d'EUR par minute d'appel vocal et à un centime par SMS. Pour les données, les frais supplémentaires seront au maximum de 7,70 EUR/Go (à partir du 15 juin 2017), puis passeront à 6 EUR/Go (à partir du 1^{er} janvier 2018), à 4,50 EUR/Go

(à partir du 1^{er} janvier 2019), à 3,50 EUR/Go (à partir du 1^{er} janvier 2020), à 3 EUR/Go (à partir du 1^{er} janvier 2021) et enfin à 2,50 EUR/Go (à partir du 1^{er} janvier 2022).

4. L'émission d'appels, l'envoi de SMS et l'utilisation de données aux tarifs nationaux sont-ils limités en volume lorsqu'on voyage?

Si vous avez un forfait comprenant un nombre illimité d'appels et de SMS dans votre pays, vous bénéficiez du même volume illimité en itinérance dans l'UE.

Si vous bénéficiez, dans votre pays, d'un volume illimité de données ou d'un tarif très avantageux pour les données, votre opérateur peut soumettre l'utilisation de données en itinérance à un plafond de sauvegarde (utilisation raisonnable). Dans ce cas, il devra vous informer au préalable de l'existence de ce plafond et vous avertir si vous l'atteignez. Le plafond de sauvegarde sera suffisamment élevé pour répondre à quasiment tous vos besoins d'itinérance. Au-delà de ce plafond, vous pourrez continuer à utiliser des données en itinérance sous réserve de frais modiques (d'au maximum 7,70 EUR/Go + TVA puis en diminution progressive pour atteindre 2,50 EUR/Go à partir de 2022).

5. L'itinérance aux tarifs nationaux est-elle automatique ou doit-on faire quelque chose pour l'activer?

Vous n'avez rien à faire. Après le 15 juin 2017, votre opérateur cessera automatiquement de facturer des frais d'itinérance lorsque vous voyagerez à l'étranger dans l'UE.



6. Je ne voyage jamais à l'étranger dans l'UE. La nouvelle réglementation en matière d'itinérance aura-t-elle des conséquences pour moi?

Non. Si vous ne voyagez jamais à l'étranger dans l'UE, rien ne changera pour vous. Peut-être recevrez-vous une notification des modifications apportées à votre contrat concernant la nouvelle réglementation en matière d'itinérance mais, si vous ne voyagez pas à l'étranger, il est inutile de prêter une attention particulière à ces modifications. Si, à cette occasion, votre opérateur vous informe que d'autres clauses du contrat ont été modifiées et si vous refusez ces modifications, vous avez le droit de résilier votre contrat sans pénalité.

7. Sera-t-on prévenu le 15 juin? Si oui, de quelle manière?

Oui. Votre opérateur doit vous notifier la suppression des frais d'itinérance et ce que cela (p. ex. la politique d'utilisation raisonnable) implique pour votre formule tarifaire, et votre contrat sera modifié en conséquence. Les informations publiques concernant votre formule tarifaire (p. ex. sur le site Web de votre opérateur) seront également adaptées relativement à l'itinérance. Lorsque vous traverserez une frontière après le 15 juin 2017, vous continuerez à recevoir un SMS vous informant que vous êtes en itinérance. Ce SMS vous rappellera les éventuelles conditions d'utilisation raisonnable de l'itinérance appliquées par votre opérateur.

8. Que faire si, à l'étranger, je ne peux pas bénéficier de l'itinérance aux tarifs nationaux et on me facture des frais supplémentaires?

Vous devez d'abord contester ces frais supplémentaires auprès de votre opérateur, lequel doit avoir instauré une procédure de réclamation. Si l'opérateur persiste, vous devez le notifier à l'organe compétent dans votre pays, en général l'**autorité nationale de régulation des télécommunications**, laquelle réglera l'affaire.

9. J'ai déjà une formule tarifaire que j'ai spécifiquement choisie pour l'itinérance (par exemple: je paie un peu plus cher que le prix réglementé dans l'UE, mais je bénéficie de très bons tarifs aux États-Unis et au Canada où je me rends souvent). Puis-je la conserver après le 15 juin 2017?

Oui. Votre opérateur vous contactera avant le 15 juin 2017 et vous demandera si vous souhaitez conserver votre formule tarifaire spécifique. Si vous répondez par l'affirmative, vous la conserverez. Si vous répondez par la négative ou ne répondez pas, vous serez automatiquement soumis à la nouvelle réglementation en matière d'itinérance aux tarifs nationaux.

10. Mes nouveaux droits s'appliquent-ils aussi aux appels que je passe de mon pays à des amis à l'étranger?

Non. Appeler de son pays, ce n'est pas de l'itinérance. Les nouveaux droits s'appliquent aux communications (appels, SMS, données)



passées en itinérance dans l'UE, ce qui implique de voyager à l'étranger dans l'UE. Le tarif des appels passés de son pays vers un pays étranger, y compris dans l'UE, n'est pas réglementé.

Pour les voyageurs...

11. En voyage, quand on utilise un numéro pour appeler un ami ou lui envoyer un SMS, doit-on se préoccuper de savoir quel est l'opérateur ou s'il s'agit d'un numéro de fixe ou de portable?

Non. Lorsque vous serez en itinérance dans l'UE, tous les appels vers des numéros de portable et de ligne fixe dans l'UE seront décomptés de votre volume national de minutes (ou illimités si vous avez un forfait illimité d'appels dans votre pays), exactement comme si vous appelez dans votre pays. Si votre forfait national prévoit des volumes différents pour les numéros «même opérateur» et «autres opérateurs», les minutes d'itinérance peuvent être décomptées en totalité du volume «autres opérateurs», y compris quand vous appelez un abonné du même opérateur national, mais en itinérance.

12. Comment pourra-t-on savoir si un fournisseur local applique l'itinérance aux tarifs nationaux?

L'itinérance aux tarifs nationaux sera l'option par défaut pour toutes les formules tarifaires comprenant l'itinérance. Si vous avez actuellement une formule comprenant des services d'itinérance réglementés, vous

passerez automatiquement à l'itinérance aux tarifs nationaux. Si vous optez pour une nouvelle formule comprenant l'itinérance après le 15 juin 2017, votre opérateur vous la proposera avec l'itinérance aux tarifs nationaux par défaut.

13. En voyage, combien paie-t-on lorsqu'on reçoit un appel?

Si vous voyagez à l'étranger dans l'UE après le 15 juin 2017: rien du tout, exactement comme dans votre pays!

14. Dans quels pays pourra-t-on bénéficier de l'itinérance aux tarifs nationaux à partir du 15 juin?

Dans les 28 pays de l'UE: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie et Suède.

Dans les pays de l'Espace économique européen – Islande, Liechtenstein, Norvège – l'itinérance aux tarifs nationaux sera instaurée peu après le 15 juin.

15. Peut-on utiliser des services d'itinérance aux tarifs nationaux à bord d'un navire dans l'UE?

Tant que vous êtes directement connecté à un réseau mobile de Terre (p. ex. sur une rivière, sur un lac, le long d'une côte), oui; autrement, non. La réglementation de l'UE en matière



d'itinérance s'applique aux réseaux mobiles de Terre. Dès lors que les services sont fournis au moyen d'un autre type de réseau de radiocommunications, par système satellitaire à bord des navires ou des aéronefs par exemple, ils ne sont pas soumis aux plafonds tarifaires contraignants de l'UE.

16. Est-ce encore une bonne idée d'utiliser temporairement une carte SIM locale lorsqu'on voyage à l'étranger pendant une longue période (plus de 2 semaines)?

Pour quelques semaines, probablement pas. Les règles d'«utilisation raisonnable» de l'itinérance sont conçues pour les gens qui se «déplacent ponctuellement» dans l'UE. Par conséquent, si vous prévoyez de séjourner plusieurs mois sans interruption à l'étranger, mieux vaut vérifier quelle est la politique d'utilisation raisonnable de l'*itinérance aux tarifs nationaux* appliquée par votre opérateur pour savoir ce qui est le plus avantageux dans votre cas particulier.

17. Je vais souvent/je prévois de séjourner longtemps à l'étranger. Comment savoir si je bénéficie toujours de l'itinérance aux tarifs nationaux?

La règle générale est la suivante: dès lors que vous passez plus de temps dans votre pays qu'à l'étranger, ou que vous utilisez votre portable davantage dans votre pays qu'à l'étranger, vous pouvez bénéficier de l'*itinérance aux tarifs nationaux* chaque fois

que vous vous déplacez dans l'UE. C'est ce que l'on considère comme une «utilisation raisonnable» des services d'itinérance. Afin de déterminer si c'est le cas, votre opérateur peut vérifier la durée de vos déplacements et votre consommation de services d'itinérance sur les quatre derniers mois consécutifs au moins.

Si, pendant cette période, vous avez séjourné plus longtemps à l'étranger dans l'UE que dans votre pays ET vous avez consommé davantage de services de téléphonie mobile à l'étranger dans l'UE que dans votre pays, l'opérateur peut vous contacter et vous informer que vous pourriez être redevable de frais modiques au cas où votre séjour à l'étranger se prolongerait. Si, dans les deux semaines suivant la réception de l'avertissement, vous revenez à une présence ou consommation majoritaire dans votre pays, aucun frais ne sera facturé. Dans le cas contraire, l'opérateur peut commencer à facturer des frais modiques (voir aussi la question 21) pour votre consommation de services d'itinérance à compter du jour de l'avertissement.

Par conséquent, tant que votre opérateur ne vous a pas contacté à l'étranger, vous pouvez bénéficier de l'*itinérance aux tarifs nationaux* sans vous inquiéter.

18. J'ai un forfait illimité d'appels et de SMS dans mon pays. Est-ce que je bénéficie du même volume illimité en itinérance aux tarifs nationaux?

Oui. Les restrictions aux volumes d'appels vocaux et de SMS en itinérance ne sont plus autorisées à partir du 15 juin 2017.



19. J'ai un forfait illimité de données dans mon pays. Comment connaître le volume de données dont je bénéficie en itinérance aux tarifs nationaux?

Si votre forfait mobile national comprend un volume illimité de données, votre opérateur doit vous fournir un volume de données en *itinérance aux tarifs nationaux* déterminé en fonction du prix de votre forfait.

L'opérateur doit vous indiquer clairement quel est ce volume autorisé de données en *itinérance aux tarifs nationaux*. Si vous consommez plus de données en itinérance que le volume autorisé, il se peut que vous deviez payer des frais modiques (voir aussi la question 21).

Afin de vérifier que l'opérateur ne s'est pas trompé dans son calcul, sachez que le volume de données en itinérance doit être au moins le double du volume obtenu en divisant le prix de votre forfait mobile (hors TVA) par 7,7. Pour information, 7,70 EUR est, en 2017, le prix maximum que votre opérateur doit payer à l'opérateur étranger pour 1 Go de données lorsque vous êtes à l'étranger dans l'UE. Cela signifie que vous pouvez bénéficier d'un volume de données en *itinérance aux tarifs nationaux* plus élevé que le volume que votre opérateur peut acheter, avec votre abonnement mensuel, à l'opérateur étranger dont vous utilisez le réseau.

Exemple: dans votre pays, vous avez un forfait mobile comprenant un volume illimité d'appels, de SMS et de données pour 42 EUR

(35 EUR hors TVA de 20 %). Lorsque vous voyagez dans l'UE, vous bénéficiez, avec l'*itinérance aux tarifs nationaux*, d'un volume illimité d'appels et de SMS, et d'au moins 9,1 Go de données [$2 \times (35 / 7,7) = 9,1$].

20. Je n'ai pas de forfait illimité de données dans mon pays. Comment savoir si, avec l'itinérance aux tarifs nationaux, je bénéficie de la totalité de mon volume national de données?

Si votre opérateur ne vous a pas expressément notifié de limite de données en itinérance, vous pouvez bénéficier, à l'étranger, du volume total de données inclus dans votre contrat national.

L'opérateur a seulement le droit de fixer une limite aux données en *itinérance aux tarifs nationaux* au cas où vous payeriez moins de 3,85 EUR/Go de données utilisées en 2017 (moins de 3 EUR/Go en 2018, moins de 2,25 EUR/Go en 2019). La limite que votre opérateur peut fixer dépend du montant mensuel de votre contrat de téléphonie mobile et elle est calculée comme à la question 19.

Exemple 1: dans votre pays, vous avez un forfait mobile comprenant un volume illimité d'appels et de SMS et 3 Go de données pour 30 EUR (25 EUR hors TVA de 20 %). Dans ce cas, $25 \text{ EUR} / 3 \text{ Go} = 8,3 \text{ EUR/Go}$. Lorsque vous voyagez dans l'UE, vous bénéficiez, avec l'*itinérance aux tarifs nationaux*, d'un volume illimité d'appels et de SMS, et de 3 Go de données, exactement comme si vous étiez dans votre pays.



Exemple 2: dans votre pays, vous avez un forfait mobile comprenant un volume illimité d'appels et de SMS et 10 Go de données pour 30 EUR (25 EUR hors TVA de 20 %). Le calcul est $25 \text{ EUR}/10 \text{ Go} = 2,5 \text{ EUR/Go}$. Lorsque vous voyagez dans l'UE, vous bénéficiez, avec l'*itinérance aux tarifs nationaux*, d'un volume illimité d'appels et de SMS, et d'au moins 6,5 Go de données [$2 \times (25/7,7) = 6,5$]. Si l'opérateur souhaite fixer cette limite aux données en itinérance, il doit vous indiquer clairement le volume autorisé et vous avertir dès que vous l'avez épuisé à l'étranger.

21. Si je dépasse les limites de l'*itinérance aux tarifs nationaux*, quels frais supplémentaires mon opérateur peut-il me facturer?

Au-delà de la politique d'utilisation raisonnable de l'*itinérance aux tarifs nationaux*, votre opérateur peut facturer des frais modiques pour la consommation de services d'itinérance:

- 3,2 centimes par minute d'appel vocal émis (+TVA);
- 1 centime par SMS (+TVA);
- 7,70 EUR/Go de données (+TVA) (moins d'un centime par Mo).

Pour les données, c'est 6,5 fois moins que les frais d'itinérance actuels et 26 fois moins que les frais facturés en 2015. Pour les appels émis, c'est 36 % de moins que les frais actuels et 6 fois moins que les frais en 2015. Pour les SMS, c'est 50 % de moins que les frais actuels et 6 fois moins que les frais en 2015.

22. J'habite près d'une frontière et mon portable se connecte souvent à un réseau du pays voisin. Pourrai-je bénéficier de l'*itinérance aux tarifs nationaux* sans risque de dépasser les limites de mon forfait?

Oui. Tant que votre portable se connecte une fois par jour à votre réseau national, vous serez considéré comme étant dans votre pays et non en itinérance ce jour-là. Peu importe que votre portable se connecte à un réseau du pays voisin dans l'UE (que ce soit à partir de votre pays ou parce que vous avez passé une partie de la journée dans ce pays étranger). Les fournisseurs de services d'itinérance doivent toujours vous indiquer les moyens d'éviter l'itinérance involontaire.

23. Je travaille dans un pays européen autre que celui où je réside. Pourrai-je bénéficier de l'*itinérance aux tarifs nationaux* sans risque de dépasser les limites de mon forfait?

Oui. Dans votre cas, vous pouvez choisir un fournisseur dans l'un des deux pays et bénéficier de l'*itinérance aux tarifs nationaux* de ce pays: vous pouvez bénéficier de l'*itinérance aux tarifs nationaux* avec une carte SIM du pays où vous résidez ou avec une carte SIM du pays où vous travaillez. Dans les deux cas, la politique d'utilisation raisonnable de l'*itinérance aux tarifs nationaux* s'appliquera (comme décrit à la question 17), à la condition supplémentaire que vous vous connectez



quotidiennement au moins une fois au réseau de votre opérateur national de sorte que cette journée soit comptée comme une journée de présence dans votre pays (même si vous allez à l'étranger ce jour-là).

24. Si je ne voyage à l'étranger dans l'UE que 2-3 semaines par an, puis-je utiliser mon forfait national sans dépasser les limites de l'itinérance aux tarifs nationaux?

Oui. Vous devez juste garder à l'esprit que, si vous avez un volume illimité de données dans votre forfait national, le volume disponible en itinérance peut ne pas être illimité comme dans votre pays et que, si vous avez un volume important de données à un tarif très avantageux dans votre forfait national, il se peut que vous disposiez d'un volume légèrement inférieur en itinérance. Dans les deux cas, le volume de données dont vous bénéficierez avec l'*itinérance aux tarifs nationaux* sera suffisant pour répondre à quasiment tous vos besoins (voir aussi les questions 19 et 20). De plus, les frais d'itinérance applicables au-delà du volume autorisé seront modiques (voir aussi la question 21).

25. J'utilise une carte prépayée. Est-ce que je bénéficie de l'itinérance aux tarifs nationaux?

Oui. Si vous payez à l'unité et le prix unitaire national des données est inférieur à 7,70 EUR/Go, votre opérateur peut limiter le volume de données en *itinérance aux tarifs nationaux*. Celui-ci doit être au moins égal au volume obtenu en divisant le crédit restant sur votre carte prépayée lorsque vous commencez à utiliser les services de données en itinérance (hors TVA) par 7,7. Par exemple, s'il vous reste 13 EUR (10,80 EUR hors TVA de 20 %) sur votre carte SIM lorsque vous commencez à utiliser des données en itinérance, vous disposerez d'un volume d'au moins $10,80 / 7,7 = 1,4$ Go. Pour information, 7,70 EUR est, en 2017, le prix maximum que votre opérateur doit payer à l'opérateur étranger pour 1 Go de données lorsque vous êtes à l'étranger dans l'UE. Cela signifie que, avec l'*itinérance aux tarifs nationaux*, vous bénéficiez exactement du volume de données pour lequel vous avez payé au préalable. Pour les appels vocaux et les SMS, vous payez exactement le même prix unitaire que dans votre pays.

À partir du 15 juin 2017, adieu aux frais d'itinérance

