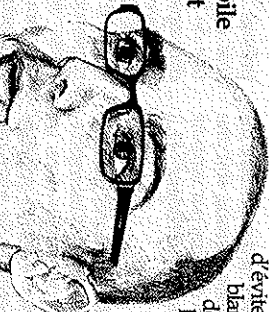


Roaming international : errance ou itinérance de la téléphonie mobile ?

Quand une personne voyage à l'étranger, son téléphone mobile continue à fonctionner. Il peut émettre et recevoir des communications, des messages textes ou encore télécharger des données. Alors que les déplacements tant professionnels que privés s'accroissent de manière exponentielle, la question de la tarification des services de téléphonie four-



À cette fin, les deux opérateurs concernés concluent un accord regroupant plusieurs aspects (commercial, technique, financier, juridique, etc.) et notamment les questions du "Roaming In" ou "Inbound Roaming" (un opérateur donne facture) et du "Roaming Out" ou "Outbound Roaming" (un opérateur reçoit les justificatifs des communications et facture ses abonnés en conséquence).

Le roaming, ou itinérance en anglais, recouvre la faculté pour un utilisateur de pouvoir utiliser son téléphone mobile, essentiellement appelé ou être appelé, quelle que soit sa localisation géographique. Dans le langage courant, le roaming est envisagé d'un point de vue international. Il s'agit, pourtant, d'un abus de langage, puisque que cette notion peut en réalité être appréhendée à plusieurs niveaux. Ainsi, l'itinérance peut être envisagée au niveau d'une région. Cependant, aujourd'hui, avec la baisse des coûts du mobile, ce type de roaming a totalement disparu. Le roaming peut ensuite être opéré au niveau national. Lorsque son opérateur d'origine ne fournit pas de couverture dans la zone géographique où il se trouve, l'abonné peut en effet passer d'un opérateur à un autre alors même qu'il reste dans un seul pays. L'intérêt de ce type de roaming est

d'éviter la formation de zones blanches, c'est-à-dire de zones non desservies par un réseau. Enfin le roaming international, la plus connue des formes d'itinérance, recouvre la capacité des clients d'un opérateur d'origine à accéder à leurs services de téléphonie mobile depuis un réseau ou un pays étranger.

Pendant longtemps, le roaming international engendrait des frais exorbitants pour les abonnés qui ignoraient souvent la tarification qui leur était applicable. De nombreux clients ont ainsi eu la mauvaise surprise de recevoir des factures très élevées. Dans ce contexte le Parlement européen a décidé d'intervenir. Dans un premier temps, le Règlement européen sur l'itinérance du 27 juin 2007 a instauré des plafonds (Eurotarifs) pour les appels effectués et reçus par un abonné en déplacement dans l'Union européenne. Ainsi, dès le 30 juillet 2007, les opérateurs ont dû fournir des tarifs réglementés à tous leurs clients et ce, de manière active, dat-

re et transparente. Notamment, chaque opérateur fut tenu de l'obligation de fournir à ses clients des informations de facturation personnalisées et détaillées sur les frais exposés pour les appels en roaming entrant et sortant. Face aux tarifications exorbitantes pratiquées par certains opérateurs de téléphonie concernant les services de messages textes (SMS) et de données (internet 3G notamment), le Parlement européen a décidé de ne pas s'arrêter là.

Par le Règlement du 18 juin 2009, le Parlement européen a ainsi prorogé pour 3 ans les règles fixées en 2007 en matière d'itinérance et les a complétées par des dispositions relatives aux SMS et services de transmission de données. Les prix des SMS sont ainsi plafonnés à 0,11 euros l'unité. La navigation sur Internet ou encore le téléchargement de musique ou de film à l'aide d'un téléphone portable depuis l'étranger ne devrait plus excéder 1 euro par mégaoctet téléchargé. Le Parlement en a profité pour abaisser de nouveau les frais d'itinérance d'un appel téléphonique, plafonnés depuis le 1^{er} juillet 2009 à 0,43 euros pour les appels sortants et 0,19 euros pour les appels entrants. Chaque année, ces tarifs devront diminuer conformément aux dispositions du Règlement. Enfin, le principe de la tarification à la seconde après les frais première seconde est entériné pour les appels passés en itinérance et à partir de la première seconde pour les appels reçus à l'étranger.

Une meilleure protection du consommateur

Au-delà du plafonnement des tarifs permettant d'éradiquer les abus du passé, les Règlements de 2007 et 2009 assurent une meilleure protection du consommateur en instaurant une plus grande transparence dans l'information relative aux tarifs ainsi que des mécanismes préventifs visant à éviter des facturations exorbitantes. Ainsi, les fournisseurs doivent assurer une information claire, précise et régulière des abonnés concernant les tarifs applicables à l'utilisation des services de téléphonie. Ces informations doivent leur permettre de mieux comprendre les conséquences financières liées à l'utilisation de tels services. Les opérateurs doivent également veiller à informer leurs abonnés des risques inhérents à une connexion ou à un téléchargement automatique et incontrôlé. Depuis le 1^{er} juillet

2009, les abonnés utilisant un service en itinérance doivent en être informés et doivent obtenir des prévisions quant aux tarifs applicables à leurs cas particuliers, sauf si l'abonné a lui-même souhaité ne pas disposer de cette information (dans ce cas, il doit pouvoir à tout moment rétablir ce service gratuitement). Dans tous les cas, cette information doit se faire gratuitement et de manière suffisamment claire pour être comprise de tous les abonnés.

Depuis le 1^{er} mars 2010, chaque opérateur doit fournir à ses abonnés la possibilité d'opter gratuitement pour une fonction fournissant des informations sur la consommation (en volume ou en devise) pour les services en itinérance. Ainsi, sauf demande contraire expresse du consommateur, un mécanisme de copie-re doit être mis en œuvre dès que la facture atteint 50 euros par mois de facturation. L'abonné peut cependant opter pour des plafonds plus élevés et le fournisseur peut proposer des plafonds plus bas. Cependant, à défaut d'opter pour un autre plafond, à partir du 1^{er} juillet 2010, tous les abonnés seront soumis au plafond de 50 euros. Afin que ce mécanisme préventif joue pleinement, chaque fournisseur doit également s'assurer que ses abonnés soient informés lorsque la consommation des services d'itinérance a atteint 80% du plafond convenu. Ce service doit pouvoir être supprimé et rétabli gratuitement et à tout moment par l'abonné.

L'objectif de ces mécanismes de prévention est de permettre aux abonnés de contrôler le montant de leur abonnement en fonction de leur capacité financière et d'éviter ainsi les mauvaises surprises, trop fréquentes par le passé. En intervenant de la sorte, le Parlement européen a démontré sa volonté à la fois d'établir une saine concurrence entre les opérateurs et de protéger les citoyens de l'Union des tarifs abusifs pratiqués par certains d'entre eux selon le Parlement. Toutes ces mesures devraient accroître l'utilisation du téléphone mobile et réduire une nouvelle fois les coûts de l'itinérance d'environ 60%. Les européens devraient ainsi enfin pouvoir profiter des avantages d'un marché unique sans frontière.

Guy Gyron (cf. portrait) et Agnès Mongin-Wiss, Noble et Schneider, associés à la Cour