

Fiche pratique

Comprendre la notion d'usage raisonnable en situation d'itinérance (« roaming ») dans un pays de l'Union Européenne

La suppression des frais d'itinérance dans l'Espace Economique Européen

L'entrée en vigueur en juin 2017, du Règlement Européen 2015/2120 marque la fin des frais d'itinérance dans l'Espace Economique Européen (EEE) sous réserve d'une « utilisation raisonnable ». Ce règlement ne s'applique qu'aux pays de l'EEE qui comprend les pays de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. Ce règlement est surnommé « Roam like at home » que l'on peut traduire par « l'itinérance aux tarifs nationaux ».

Ainsi, lors de vos déplacements dans un pays de l'EEE, votre opérateur vous facturera votre consommation (appels, SMS, internet) comme au tarif national.

Depuis le 1er janvier 2021, le Royaume-Uni ne fait plus partie de l'Union européenne. Toutefois, les opérateurs peuvent volontairement choisir de maintenir leurs tarifs « roaming ». Il est conseillé de se référer à votre contrat ou de contacter votre opérateur sur ce point.

En outre, depuis le 1er juillet 2022, le principe du « Roam like at home » a été renforcé par un nouveau Règlement Européen 2022/612 du 6 avril 2022 qui a révisé les plafonds des tarifs de gros. Désormais, les opérateurs ne peuvent pas proposer des services d'itinérance dans l'EEE de moins bonne qualité que ceux proposés au niveau national.

Les conditions d'utilisation du roaming en Europe

D'une manière générale, l'itinérance aux tarifs nationaux s'applique uniquement aux déplacements ponctuels. Elle est destinée aux personnes qui voyagent de manière occasionnelle en dehors de leur pays de domiciliation ou en dehors du pays dans lequel elles ont des liens stables (cela vise par exemple les travailleurs frontaliers). Elle n'a pas vocation à être utilisée pour une itinérance permanente.

Si vous prévoyez de vous installer à l'étranger de manière permanente ou prolongée, il est préférable de souscrire un abonnement auprès d'un opérateur local.

Pour bénéficier de l'itinérance aux tarifs nationaux, votre consommation depuis la France doit être composée majoritairement d'appels émis ou reçus en France. En d'autres termes, vous devez passer plus de temps et utiliser davantage votre téléphone en France que dans un autre pays européen.

La notion d'usage raisonnable pour les appels et SMS

Afin de détecter d'éventuels abus, votre opérateur peut contrôler l'utilisation raisonnable de votre consommation en comparant votre activité à domicile et votre activité en itinérance sur une période de quatre mois.

Si l'opérateur estime que sur cette période de quatre mois consécutifs, vous avez passé plus de temps à l'étranger qu'en France et que votre utilisation en roaming est supérieure à votre utilisation nationale, vous recevrez un SMS d'alerte vous informant que vous disposez d'un

délai de 15 jours pour régulariser votre situation. Cela signifie que sur 4 mois, si vous passez plus de 2 mois consécutifs à l'étranger, vous passez plus de temps en dehors de votre pays dans lequel le contrat a été souscrit et êtes donc susceptible d'être facturé pour usage « non raisonnable ». Si la consommation n'a pas cessé, des frais supplémentaires pourront vous être facturés. Ces frais sont plafonnés au tarif de gros de l'itinérance à l'échelle européenne selon un échancier :

- **Appels voix :**
Depuis le 1er janvier 2024, 0,026 euros TTC par minute (0,022E HT).
A compter de 2025, 0,0143 euros TTC par minute (0,019E HT).
- **Envoi de SMS :**
Depuis le 1er janvier 2024, 0,0048 euros TTC par SMS (0,004E HT).
A compter de 2025, 0,0036E TTC par SMS (0,003E HT).

Les bons réflexes à adopter

Avant de vous déplacer dans un pays de l'EEE, il convient de :

- Vérifier les caractéristiques de votre offre et le volume de data auquel vous avez droit,
- Vous assurer que le séjour est de courte durée (moins de quatre mois),
- Vous reporter aux Conditions Générales d'Abonnement et à la brochure tarifaire en vigueur de votre opérateur concernant l'utilisation raisonnable de votre forfait.

La notion d'utilisation raisonnable pour l'internet mobile

Pour vos consommations d'internet mobile, vous disposez en principe du même volume que celui dont vous bénéficiez en France (par exemple 10 Go ou 20 Go)

Il existe toutefois des exceptions pour l'utilisation des données aux tarifs nationaux, qui sont déterminés par le type de contrat que vous avez signé.

En effet, votre opérateur a la possibilité de limiter l'usage des données lorsque le prix HT de votre forfait divisé par le nombre de gigas inclus dans l'offre est inférieur au tarif de 1,55E HT/Go pour l'année 2024, 1,30E HT/Go pour 2025, 1,10E HT/Go pour 2026, 1E HT/Go pour 2027.

Vous détenez une carte prépayée (payée à l'unité) :

Si le prix unitaire national des données est inférieur à 1,55E HT par Go, l'opérateur peut limiter le volume de données en itinérance.

Par exemple, il vous reste 5E de crédit sur votre carte au moment de partir en vacances en Italie. Il est possible que votre opérateur limite votre consommation sous réserve de vous en informer au préalable, à 3,22 Go de données en itinérance ($5E/1,55 \text{ €} = 3,22$).

Vous disposez d'un forfait avec internet limité :

Si votre forfait vous donne accès à 10 Go d'internet mobile en France, vous bénéficiez en théorie de 10 Go de data dans l'Union Européenne.

Cependant, si vous détenez un forfait à un tarif avantageux qui vous fait bénéficier d'un prix unitaire très bas pour les données mobiles, votre opérateur peut mettre en place une limite d'utilisation raisonnable calculée sur la base du prix de votre forfait. Il devra vous en informer par avance.

Au-delà de cette limite, vous serez facturé de frais supplémentaires qui s'élèvent à 1,86E TTC par Go consommé (1,55E HT) en 2024. Puis 1,56E TTC par Go consommé en 2025 (1,30E HT). Et, 1,32E TTC par Go consommé en 2026 (1,10E HT).

Vous disposez d'un forfait avec internet illimité :

Votre opérateur va définir une quantité de données à laquelle vous avez accès. Cette quantité est calculée selon le prix de votre forfait et doit correspondre au moins au double du prix de votre forfait divisé par 1,55E HT (plafond tarifaire de gros en 2024).

Par exemple, si vous payez votre forfait au tarif de 20E HT par mois, vous devez avoir accès au moins à 25,80 Go de données, ce qui représente (2 x 20E HT/1,55 €). Votre opérateur doit vous informer de cette limite et des frais supplémentaires pourront être facturés.

Des exemples d'utilisation « non raisonnable »

La brochure tarifaire applicable à votre abonnement indique généralement que l'utilisation de votre forfait depuis l'Union Européenne devra être « raisonnable » et que son utilisation majoritaire ou exclusive depuis l'Union Européenne entraînera la facturation de frais supplémentaires.

Cette brochure peut rappeler les règles suivantes :

Au cours des quatre derniers mois

- Si un ou plusieurs usages depuis l'Union Européenne est/sont plus importants que le ou les mêmes usages depuis la France.

ET

- Si le nombre de jours passés dans l'Union Européenne est supérieur au nombre de jours passés en France.

En l'espèce, les deux règles sont cumulatives. L'utilisation devient déraisonnable lorsque la consommation est plus élevée dans un pays de l'Union Européenne qu'en France et que vous passez plus de temps dans ce pays qu'en France.

Il appartient à l'opérateur de prouver que vos usages ont été plus importants depuis l'Union Européenne qu'en France sur une période de quatre mois.

Premier cas :

Un consommateur a souscrit un forfait « illimité Europe » pour sa fille, étudiante Erasmus, qui a réalisé ses études en Allemagne d'octobre 2022 à août 2023.

Sur une période d'observation correspondant aux 4 derniers mois, du 21 janvier au 21 mai 2023, il est fait le constat suivant : pour les appels émis (ou reçus) du 21 janvier au 21 mai 2023, 0h27 ont été consommées sur 57 jours en France et 9h01 consommées sur 63 jours en Europe.

L'utilisatrice a davantage utilisé son forfait en Allemagne qu'en France. L'usage non raisonnable étant caractérisé, des frais supplémentaires ont été facturés à partir du 19 mai 2023.

Deuxième cas :

Un consommateur a souscrit un forfait avec 50 Go depuis l'Europe pour son fils qui a effectué un séjour linguistique à Malte du 1er novembre 2022 au 31 mars 2023 (5 mois).

En janvier 2023, l'utilisateur a reçu un premier SMS pour l'informer qu'il serait facturé de frais supplémentaires si son usage ne revenait pas à la normale. Puis, il a reçu un second SMS pour

lui indiquer qu'il avait fait un « usage non raisonnable », ce qui a entraîné une facturation « hors forfait » de 100 €.

En l'espèce, le mobile a été utilisé exclusivement à Malte pendant plus de 2 mois consécutifs. L'utilisation déraisonnable était caractérisée.

Dans cette situation, il aurait été plus approprié de souscrire un abonnement auprès d'un opérateur local.

Attention, à titre exceptionnel et afin d'assurer la viabilité de leur activité mobile, une exemption peut être accordée par l'ARCEP à certains opérateurs sur une durée limitée. Cette demande d'exemption les autorise à faire des offres moins généreuses que la norme pour l'itinérance dans l'EEE. En France, l'opérateur Lebara est actuellement autorisé à facturer des frais supplémentaires (décision publiée le 9 octobre 2023).