

Fiche pratique

Utiliser mon mobile à l'international

Qu'est-ce que l'itinérance, ou « roaming » ?

Un consommateur se trouve en situation d'itinérance lorsqu'il utilise à l'international le réseau d'un opérateur auprès duquel il ne dispose pas d'abonnement. On dit alors qu'il est en situation de « roaming ».

Les principaux opérateurs français ont signé des accords bilatéraux avec leurs homologues internationaux, afin que leurs clients puissent se connecter à internet, émettre et recevoir des appels, des SMS, des MMS, quels que soient les pays dans lesquels ils se trouvent. Ces opérateurs étrangers perçoivent alors une rémunération en contrepartie de l'utilisation de leur réseau, coût qui est répercuté sur la facture de l'abonné selon la politique tarifaire de l'opérateur. Ces tarifs sont toutefois encadrés par la réglementation européenne.

L'itinérance en Europe depuis le 15 juin 2017

Depuis le 15 juin 2017, les surcoûts d'itinérance sont supprimés pour les utilisateurs se rendant dans un autre pays de l'Union européenne mais aussi en Islande, au Liechtenstein et en Norvège (ce périmètre correspond à l'Espace économique européen ou « EEE ») : Il est donc désormais possible d'utiliser son téléphone mobile dans un autre pays de l'EEE dans les mêmes conditions qu'en France. Lors d'un déplacement dans l'EEE, les services suivants sont donc facturés au tarif national :

- les appels émis vers la France mais aussi les appels émis vers n'importe quel pays de l'EEE (dont le pays visité),
- les appels reçus depuis la France mais aussi depuis n'importe quel pays de l'EEE (autrement dit ces appels sont gratuits),
- les SMS envoyés vers la France mais aussi les SMS émis vers n'importe quel pays de l'EEE (dont le pays visité),
- l'usage de l'internet mobile.

Deux limites existent à ce principe :

LA LIMITE D'USAGE :

Pour éviter certains abus, en particulier dans le cas de forfaits illimités ou particulièrement généreux sur l'internet mobile ou pour les offres prépayées, les opérateurs peuvent introduire une limite d'usage en itinérance de l'Internet mobile. Cette limite, qui est encadrée par la réglementation, doit en tout état de cause offrir un usage confortable de l'Internet mobile en itinérance en Europe.

Au-delà du seuil éventuel d'usage raisonnable défini par l'opérateur, l'internet mobile peut être facturé par l'opérateur avec une surcharge par rapport au tarif national.

Les offres pouvant faire l'objet d'une restriction d'usage de l'internet mobile en itinérance dans un pays de l'EEE sont les suivantes :

- Les offres prépayées ;
- Les forfaits avec internet mobile illimité (y compris les forfaits avec bridage du débit au-delà d'un volume prédéfini) ;
- Les forfaits incluant un volume d'internet mobile jugé important au regard du prix du forfait (pour cela, le prix HT du forfait, divisé par le volume d'internet mobile en gigaoctet inclus dans le forfait, doit être inférieur à 7,70€/Go).

L'UTILISATION ABUSIVE :

Pour éviter d'éventuels abus de la part de certains consommateurs, le cadre réglementaire prévoit la possibilité pour les opérateurs de maintenir une surfacturation en cas d'utilisation abusive ou anormale des services en itinérance.

Pour appliquer cette éventuelle surfacturation, les opérateurs doivent observer les usages de leurs clients durant au moins 4 mois. Deux critères doivent être cumulativement remplis pour que l'opérateur puisse conclure à une utilisation abusive ou anormale des services en itinérance et alerter le client d'une future surfacturation éventuelle des usages en itinérance :

- Au cours de la période d'observation, le client doit avoir passé davantage de jours en itinérance dans les pays de l'EEE qu'en France (ou en itinérance en dehors de l'EEE).
- Au cours de la période d'observation, les volumes de services mobiles consommés lors de déplacements dans les pays de l'EEE doivent excéder les volumes de services mobiles consommés en France (ou en itinérance en dehors de l'EEE)

Afin d'éviter d'être surfacturé, le client doit rétablir un « profil d'utilisation normal » durant les 15 jours qui suivent l'avertissement de son opérateur.

En revanche si le client ne rétablit pas une « utilisation normale », l'opérateur est autorisé à appliquer une surfacturation, qui ne pourra s'appliquer qu'aux usages en itinérance dans l'EEE effectués après l'alerte émise.

Le niveau (HT) de la surfacturation, qui s'applique en sus du prix national du service, est limité à :

- 3,2 centimes d'Euro par minute pour les appels émis, à partir du 15 juin 2017 ;
- 1 centime d'Euro par SMS, à partir du 15 juin 2017 ;
- 0,77 centime d'Euro par Mo, à partir du 15 juin 2017.
- 1,08 centime d'Euro par minute pour les appels reçus, au 15 juin 2017. Cette valeur est mise à jour annuellement par la Commission.

Cette surfacturation doit cesser dès lors que l'opérateur n'observe plus une utilisation abusive ou anormale des services en itinérance. Si le client n'est pas en mesure de démontrer un lien stable avec le territoire d'activité de l'opérateur, il peut se voir appliquer une surfacturation systématique de ses usages en itinérance dans l'EEE, quand bien même son utilisation des services d'itinérance serait redevenue « normale ».