

Fiche pratique

Utiliser son mobile en croisière ou dans une zone frontalière

La Médiatrice des Communications Electroniques a constaté que les litiges relatifs aux incidents de facturation, alors même que les consommateurs sont situés dans un pays depuis lequel les consommations sont incluses dans leur forfait, concernent une part importante des dossiers soumis.

Ce type de litige concerne notamment l'abonné effectuant une croisière, naviguant ainsi près des côtes de plusieurs pays, ou se situant dans des zones dites « frontalières ». Dans ces situations, l'abonné se trouve dans un lieu desservi par plusieurs réseaux et le téléphone mobile de l'abonné se connecte à l'antenne qui émet le signal le plus puissant. Or, il peut arriver que le terminal de l'abonné se connecte au réseau d'un pays qui n'est pas inclus dans son forfait, entraînant ainsi une surfacturation.

Ainsi, lorsque vous effectuez une croisière ou que vous vous trouvez dans une zone frontalière, vous devez vous assurer systématiquement que le réseau sélectionné de manière automatique par le téléphone (inscrit le plus souvent sur l'écran du téléphone) est bien celui souhaité.

En principe, dès que votre téléphone se connecte à un nouveau réseau GSM/GPRS, l'opérateur vous envoie un SMS dit « SMS de Bienvenue » vous informant des tarifs appliqués pour chaque consommation effectuée via ce réseau.

Redoublez de vigilance dans les zones où il n'y a pas d'antennes relais, notamment lors d'une croisière, puisque vous ne pouvez pas utiliser le réseau GSM/GPRS. De ce fait, votre terminal peut se connecter au réseau satellitaire qui prend alors le relais des opérateurs terrestres. Les consommations vous sont facturées selon une tarification propre et souvent très onéreuse.

Pensez donc à bien vérifier, avant d'effectuer des communications depuis votre terminal, que le réseau sélectionné automatiquement par votre mobile fait partie des destinations incluses dans votre forfait.

Dans l'hypothèse où votre mobile ne se serait pas connecté au réseau mobile souhaité, il vous appartient de procéder à une sélection manuelle du réseau mobile via les paramètres de votre terminal afin d'éviter toute facturation en hors forfait.

Si ces précautions ne sont pas prises, les communications émises ou reçues depuis votre téléphone peuvent être acheminées par un réseau mobile non souhaité et l'opérateur peut être en droit de vous les facturer à ce titre.

Soyez donc vigilants lors de vos déplacements, notamment à l'étranger.