

Téléphonie mobile

Quels frais à l'étranger ?

Les frais d'itinérance ou « *roaming* », autrefois facturés aux utilisateurs de téléphones mobiles quand ils voyageaient en Europe, n'existent plus depuis 2017. Ainsi, un Français en déplacement dans un autre pays membre de l'Espace Économique Européen et qui utilise son téléphone mobile, se voit appliquer les tarifs de son opérateur français. Mais que dit précisément la réglementation ? Existe-t-il des exceptions ? Quid des tarifs en dehors de l'Europe ?

Plafonnement des prix des appels et de SMS vers l'Union européenne

Depuis le **15 mai 2019**, les appels ou SMS émis (par les particuliers) **depuis le pays d'origine vers un autre pays de l'Union Européenne (UE)**, sont plafonnés à 19 centimes/minute pour les appels et à 6 centimes par SMS.



Comment identifier la couverture mobile de sa région :

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/comment-identifier-couverture-mobile>

Appels et SMS en Europe : pas de surfacturation


Dans l'Espace Économique Européen (EEE*), les surfacturations ont disparu depuis le 15 juin 2017 et les **tarifs sont désormais égaux aux tarifs nationaux** (c'est ce qu'on appelle l'itinérance aux tarifs nationaux), dans la limite de ce qui est autorisé par votre abonnement et d'un **usage dit «raisonnable»**. C'est à dire que cette itinérance aux tarifs nationaux ne s'applique que si vos **déplacements sont ponctuels**. Si votre opérateur constate que sur une période de 4 mois, le volume de votre consommation en itinérance dépasse celui de votre consommation nationale, il peut vous demander de rétablir votre profil d'utilisation, voire vous facturer des frais si vous ne rétablissez par l'équilibre dans les 15 jours.

L'absence de surfacturation s'applique lorsque vous êtes en itinérance :

- aux appels émis vers la France mais aussi aux appels émis vers n'importe quel pays de l'EEE (dont le pays visité)
- aux **appels reçus de France** mais aussi **en provenance de n'importe quel pays de l'EEE**
- aux **SMS envoyés vers la France** mais aussi les **SMS émis vers n'importe quel pays de l'EEE** (dont le pays visité)
- à l'usage de l'**internet mobile** (voir le détail ci-après)
- Au-delà des aspects tarifaires, les opérateurs ont des **obligations de transparence et de protection des clients**. Ils ont l'obligation d'envoyer à leurs clients un message d'information sur les tarifs des communications voix et SMS à chaque fois qu'un utilisateur se retrouve en situation d'itinérance à l'étranger, ainsi que sur les tarifs de l'internet mobile dès qu'il est utilisé en itinérance pour la première fois dans un pays.

**L'Espace Économique Européen (EEE) comprend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Norvège, Islande et Liechtenstein.*

À savoir : Attention, l'absence de surfacturation ne s'applique pas aux appels et SMS émis depuis un pays de l'EEE à destination d'un pays non membre de cette zone. Ces communications peuvent alors être facturées en hors forfait selon votre opérateur et l'offre souscrite.

	<p>Ce que vous garantit le service universel des communications électroniques: https://www.economie.gouv.fr/particuliers/service-universel-communications-electroniques</p>
---	--

Internet mobile en Europe : un accès normal sauf exceptions

Comme pour les appels et SMS, l'internet mobile doit également être accessible en itinérance dans l'EEE comme chez vous. Les **opérateurs ne sont pas autorisés à restreindre l'usage des données** et vous devez pouvoir accéder dans des conditions normales, au volume inclus dans votre forfait.

Cependant, les opérateurs peuvent définir une limite d'utilisation de l'internet mobile en dehors du territoire national dans 3 cas :

- pour les forfaits illimités
- pour les forfaits jugés particulièrement généreux sur l'Internet mobile : on considère être dans ce cas lorsque le prix HT du forfait, divisé par le volume d'internet mobile en gigaoctet inclus dans le forfait, est inférieur à 7,70€/Go
- pour les offres prépayées

À savoir

À l'instar des appels et SMS, l'absence de surfacturation de la consommation d'internet en itinérance s'applique dans le cadre d'un usage raisonnable défini par l'opérateur.

À l'inverse, un usage d'internet en itinérance jugé « anormal » et qui pourrait donc mener à l'application éventuelle d'une surfacturation, est strictement encadré :

- l'opérateur doit avoir observé les usages de son client durant au moins 4 mois
- des critères précis doivent avoir été remplis pour caractériser le caractère « abusif ou anormal » de la consommation du client
- l'opérateur doit avoir alerté son client et lui laisser 15 jours pour rétablir un profil normal de consommation
- si le profil du client n'est pas rétabli dans les 15 jours et qu'une surfacturation est appliquée, cette dernière est strictement encadrée



Comment dire stop au démarchage téléphonique avec Bloctel ?

<http://www.bloctel.gouv.fr/>

Hors d'Europe, comment est-on facturé ?

L'itinérance aux tarifs nationaux ne s'applique pas aux pays situés en dehors de l'Espace Économique Européen, qu'il s'agisse des appels, des sms ou de la consommation d'internet. Il convient donc d'être particulièrement vigilant sur les tarifs pratiqués par votre opérateur.

Les opérateurs ont cependant l'obligation, comme au sein de l'EEE, de vous tenir informé des tarifs pratiqués dès que vous franchissez une frontière.

Assist & Com

Assistanat externalisé – Office Management – Évènementiel – Site web : <http://assistandcom.com>

En outre, concernant l'usage de l'**internet mobile en itinérance en dehors de l'Espace Économique Européen**, les opérateurs ont l'obligation de **plafonner la surfacturation. Le plafond est par défaut situé à 50 € HT** (sauf si un autre plafond a été convenu par le client avec l'opérateur).

Un **message d'avertissement** doit être envoyé à l'utilisateur lorsqu'il **atteint 80 % du plafond par défaut ou du plafond convenu** ainsi que lorsqu'il atteint la limite. Au-delà de cette limite, le téléchargement en itinérance est verrouillé par l'opérateur, sauf demande expresse de la part de l'utilisateur.

Attention : Ce mécanisme de plafonnement de la surfacturation ne concerne pas les services voix et SMS