

Bruxelles, le 1^{er} mars 2010

Télécoms: des factures plafonnées pour l'internet mobile à l'étranger

À partir du 1^{er} mars 2010, les opérateurs européens de téléphonie mobile auront l'obligation, en vertu de règles de l'UE, de proposer à leurs clients de plafonner leur facture d'internet mobile à l'étranger dans l'UE afin d'éviter que celle-ci ne devienne excessive. Selon ces règles, adoptées par le Conseil des ministres de l'UE et le Parlement européen en juin 2009 (voir [IP/09/1064](#) et [MEMO/09/309](#)), le consommateur doit être averti à l'approche de son plafond de consommation, et sa connexion internet à l'étranger doit être automatiquement interrompue une fois le plafond atteint.

M^{me} Neelie Kroes, commissaire européenne chargée de la stratégie numérique, a déclaré: «Le plafonnement des factures de l'internet mobile à l'étranger renforcera la confiance des consommateurs et les encouragera à accéder à l'internet depuis leurs appareils mobiles lors de leurs déplacements en Europe. Cette confiance est primordiale afin que les particuliers et les entreprises exploitent tout le potentiel de l'internet.»

Selon le [règlement «itinérance» \(n° 544/2009\)](#), les opérateurs de téléphonie mobile doivent proposer à leurs abonnés un plafond mensuel de 50 € à partir du 1^{er} mars 2010. Ils peuvent également leur proposer d'autres plafonds. Les abonnés reçoivent un avertissement lorsque leur consommation atteint 80 % du plafond choisi. Jusqu'au 1^{er} juillet 2010, ils devront demander expressément à bénéficier d'une telle limitation de la consommation, mais à partir de cette date, le plafond de 50 € sera appliqué par défaut.

La limitation de consommation disponible à partir du 1^{er} mars 2010 garantira aux consommateurs une plus grande transparence et une meilleure protection et leur évitera les mauvaises surprises lors de la réception de leur facture d'internet mobile à l'étranger. Ainsi, en 2009, un Allemand ayant téléchargé une émission télévisée alors qu'il se trouvait en voyage en France a reçu une facture de 46 000 €. Dans un autre cas récent, un étudiant du Royaume-Uni aurait reçu une facture de près de 9 000 € pour un seul mois de consommation d'internet mobile alors qu'il étudiait à l'étranger.

Grâce aux règles de l'UE sur l'itinérance, le prix du mégaoctet que les opérateurs se facturent les uns les autres a été plafonné à un niveau préventif de 1 € et il va baisser au cours des deux années à venir. Cette baisse des prix devrait être répercutée sur les consommateurs et leur permettre de surfer sur l'internet à moindre coût lorsqu'ils se trouvent à l'étranger.

Les autorités nationales de régulation des télécoms de chaque pays de l'UE sont chargées de veiller à ce que les opérateurs de téléphonie mobile respectent les règles de plafonnement pour l'internet mobile à l'étranger. En cas de problème à cet égard, ou pour les réserves éventuelles quant au plafonnement, les consommateurs peuvent s'adresser à l'[autorité nationale de régulation](#) de leur pays de résidence.

Pour sa part, la Commission européenne va continuer à suivre les évolutions dans le domaine de l'itinérance et s'assurer que les règles sont bien appliquées, en étroite coopération avec l'[ORECE](#), l'organe des régulateurs européens des communications électroniques, qui s'est réuni pour la première fois le 28 janvier 2010. La Commission va présenter une analyse du fonctionnement du règlement «itinérance», y compris en ce qui concerne l'internet mobile à l'étranger, dans un rapport intermédiaire qui devrait être publié en juin 2010, et qui sera suivi d'un rapport plus exhaustif en juin 2011.

Pour plus d'informations, voir le site web de la Commission européenne consacré à l'itinérance: http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm