

Ministre de la Coopération au développement,
de l'Agenda numérique, des Télécom et de la Poste



Communiqué de presse “Roam like at Home”

Roam Like At Home entre en vigueur demain

Dès demain, Roam Like at Home entre en vigueur : les opérateurs mobiles ne pourront plus appliquer de suppléments tarifaires pour les services de roaming (itinérance) dans l'Espace économique européen (EEE). Il s'agit des 28 États membres de l'Union européenne plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. Les consommateurs en déplacement dans l'un de ces pays y bénéficieront de services mobiles au même tarif qu'en Belgique.

Le roaming ou itinérance est l'utilisation de services mobiles lors d'un déplacement à l'étranger. Il concerne aussi bien les appels que les sms et l'internet mobile. Très longtemps, les services de roaming ont été soumis à des suppléments tarifaires, les rendant très chers. Avec Roam Like At Home, les opérateurs mobiles ne pourront en principe plus facturer de coûts supérieurs à ceux qu'ils appliquent au niveau national, à partir du 15 juin 2017, pour les services d'itinérance dans l'EEE. De ce fait, les consommateurs qui utilisent des services mobiles dans un pays de l'EEE seront facturés au tarif national.

Le régime européen définit le tarif national comme suit :

- le tarif appliqué dans le pays d'origine pour les appels téléphoniques vers un réseau de ce même pays d'origine;
- le tarif appliqué dans le pays d'origine pour les sms envoyés vers un réseau de ce même pays d'origine;
- le tarif appliqué dans le pays d'origine pour la consommation de données (data – internet mobile).

Cela signifie que les consommateurs belges en déplacement dans un pays de l'EEE pourront bénéficier des services mobiles au même tarif qu'en Belgique. Ils pourront donc téléphoner et envoyer des sms vers des numéros à l'intérieur de l'EEE au même tarif qu'une communication ou un sms en Belgique vers un réseau belge. Cela vaudra aussi pour la consommation de données : le coût sera le même que pour leur consommation en Belgique.

Par exemple, lorsqu'un consommateur belge qui se trouve en France veut téléphoner vers un numéro belge ou un autre numéro dans un pays de l'EEE, il paiera le même tarif que lors d'un appel en Belgique vers un autre numéro belge.

« Il n'y a pas de place pour des murs tarifaires dans une Europe unie. Avec la suppression des frais de roaming, fini les mauvaises surprises et les factures de gsm hors de prix à l'étranger. C'est une bonne nouvelle, par exemple pour ceux qui partent en vacances dans l'Union européenne et qui devaient autrefois payer des suppléments pour téléphoner et surfer à l'étranger. Ce qui est

important, c'est de bien vérifier combien de minutes d'appel et de données mobiles prévoit votre abonnement », a expliqué Alexander De Croo.

Deux exceptions

Le principe Roam Like At Home comporte toutefois deux exceptions.

- 1) Les opérateurs peuvent mettre en place une politique d'utilisation raisonnable pour se prémunir contre les abus, par exemple une consommation de services de roaming supérieure à la consommation de services nationaux. Dans ce cas, les opérateurs peuvent facturer des coûts supplémentaires en plus du tarif national. L'éventuelle politique en matière d'utilisation raisonnable peut varier d'un opérateur à l'autre. Les opérateurs qui appliqueront une telle politique devront l'indiquer dans leurs conditions générales et en informer préalablement leurs clients. Les informations concernant une éventuelle politique d'utilisation raisonnable devront figurer dans l'avis envoyé par les opérateurs au moment où le client passe une frontière et se trouve dans une situation d'itinérance.

Toutefois, si la consommation n'est pas conforme à la politique d'utilisation raisonnable et les opérateurs appliquent des suppléments en plus du tarif national, ils devront les calculer en fonction des prix maximum suivants :

- Communications : maximum 3,8 eurocents par minute d'appel sortant;
- Sms : maximum 1,2 eurocent par sms sortant;
- internet Mobile : maximum 0,9 eurocent par MB.

- 2) Les opérateurs qui ne peuvent pas récupérer les coûts sous-jacents à l'offre du Roam Like At Home peuvent demander une exception pour pouvoir facturer des coûts en plus du tarif national. Ce sont par exemple les opérateurs qui ne disposent pas de leur propre infrastructure réseau. La demande de dérogation doit être introduite auprès du régulateur des télécoms l'IBPT. Si l'IBPT l'autorise, les suppléments pourront uniquement servir à récupérer les coûts liés au commerce de détail dans les services de roaming. Leur montant pourra donc varier selon le cas mais figurera dans la décision de l'IBPT. L'opérateur concerné devra aussi en informer ses clients.

Ces deux exceptions visent à prévenir les abus et à permettre à certains opérateurs de récupérer leurs coûts. Grâce à Roam Like At Home, la majorité des consommateurs bénéficiera ainsi des services mobiles d'itinérance à un prix correspondant au tarif national.

Attention! Roam Like At Home ne s'applique pas lorsque le consommateur se trouve en dehors de l'EEE, comme au Maroc, en Turquie ou aux États-Unis. Roam Like At Home n'est pas valable non plus lorsqu'une personne en déplacement dans l'EEE téléphone ou envoie des sms vers des pays hors de l'EEE.

Pour plus d'informations sur Roam Like At Home, vous pouvez consulter les pages et les FAQ suivantes :

- IBPT –Roaming international:
<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/roaming-international>
- IBPT - FAQ Roaming international :
<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/faq/list/41-roaming-international>

- Commission européenne : FAQ “Roam like at home” : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/faq/frequently-asked-questions-roam-home>

Pour de plus amples informations (à l’attention des journalistes), prière de contacter:

Dirk Appelmans
Tél.: 02 226 87 67