

**Contact:** **John Phelan +32 (0)2 789 24 01**  
**Date:** **12/09/2013**  
**Reference:** **PR 2013/019**

## Allons-nous y gagner avec la nouvelle réforme télécom ?

Avec ses projets de grande envergure lancés aujourd’hui, la Commission européenne va profondément modifier le secteur des télécommunications.

Dans un but de modernisation du secteur, le paquet pour le marché unique des télécoms, qui sera appliqué à toute l’Union européenne, vise à standardiser de nombreux droits contractuels des consommateurs, à influer sur les tarifs roaming et à aborder la question de la neutralité du Net.

Les nouvelles mesures comprennent:

- Les tarifs des appels mobiles et SMS vers un autre État membre seront équivalents aux plafonds européens de roaming ;
- Recevoir un appel depuis un autre pays de l’UE sera désormais gratuit ;
- Les clients insatisfaits auront la possibilité de résilier leur contrat télécom au bout de six mois, facilitant le changement d’opérateur ;
- Des informations plus claires et plus compréhensibles concernant les vitesses de connexion et les plafonds de données Internet seront fournies aux consommateurs.

Monique Goyens, Directrice Générale du Bureau Européen des Unions de Consommateurs, a commenté :

« Quand il s’agit du téléphone et d’Internet, les consommateurs se retrouvent souvent avec des contrats injustes, des surtaxes ou un choix limité d’opérateurs. Passer d’un opérateur à un autre doit absolument être facilité, tout comme la capacité de choisir avec toutes les cartes en mains. »

« Cette réforme ne sera bénéfique que si elle assainit la concurrence sur le marché, offrant davantage de choix au consommateur et des prix contenus. »

« Historiquement, le succès d’Internet s’est bâti sur un traitement équitable du contenu en ligne. La manipulation des données est devenue une pratique bien trop fréquente de la part des opérateurs. C’est pourquoi la connexion neutre à Internet doit être protégée à tout prix. La réforme d’aujourd’hui ouvre enfin la porte à une action européenne plus soutenue, mais elle ne va malheureusement pas jusqu’au bout. La protection reste trop vulnérable, permettant aux opérateurs de continuer à manipuler les données relatives au trafic Internet ou à mettre en avant leurs propres services de manière inopinée. »

« Mme la Commissaire Kroes répète que « la fin du roaming est proche », mais cela fait trop longtemps que nous attendons. Tant que le roaming et les surtaxes transfrontalières existeront, ces pratiques iront toujours à l’encontre du principe-même du marché unique. »

FIN