

Contact: Johannes Kleis: +32 (0)2 789 24 01
Date: 13/06/2017
Reference: BEUC-PR-2017-012

Les frais d'itinérance disparaissent enfin pour de bon

Ce jeudi 15 juin, les frais d'itinérance que vous payez pour utiliser votre téléphone portable dans un autre Etat membre européen vont disparaître. Ces frais ont continuellement diminué au cours des dix dernières années. Les consommateurs pourront désormais téléphoner, envoyer un SMS ou surfer sur le web sans frais supplémentaires lorsqu'ils sont à l'étranger.¹

La fin des frais d'itinérance est une excellente nouvelle pour les consommateurs européens. Le Bureau européen des Unions de Consommateurs (BEUC) réclame cette mesure depuis longtemps. Nous avons régulièrement alerté les institutions européennes sur les problèmes considérables que rencontrent les consommateurs, comme les factures faramineuses qu'ils découvrent à leur retour de vacances ou de déplacement professionnel. Ces pratiques dépassées empêchaient la création d'un marché unique pour les consommateurs.

Dans certains cas, comme lorsqu'un consommateur utilise davantage son téléphone à l'étranger que dans son pays de résidence, les fournisseurs peuvent toujours appliquer de faibles frais d'itinérance. De telles exceptions existent pour éviter que les opérateurs téléphoniques augmentent les tarifs nationaux. Les autorités nationales de réglementation des télécommunications doivent surveiller de près la façon dont les opérateurs appliqueront ces règles.

Monique Goyens, Directrice Générale du BEUC, a commenté :

« Les consommateurs se déplacent souvent en Europe et ont besoin d'utiliser leur téléphone portable pour travailler, rester en contact ou regarder du contenu en ligne. Pendant bien trop longtemps les consommateurs craignaient que les frais d'itinérance ne leur coûtent une fortune. Ces frais font maintenant partie du passé, ce qui est une excellente nouvelle pour les consommateurs. »

« Les opérateurs téléphoniques qui prétendent que ces nouvelles règles les mèneront à la faillite ou les forceront à augmenter les tarifs nationaux sont de mauvaise foi. Les autorités de réglementation et les associations nationales de consommateurs vont les surveiller de près. Les consommateurs devraient marquer leur mécontentement et changer de fournisseur si ce dernier fait un pas de travers. »

« La fin des frais d'itinérance est une excellente nouvelle pour les personnes qui voyagent au sein de l'UE. Mais ces prix peuvent rester exorbitants lorsqu'on appelle un numéro étranger depuis son pays de résidence. Ces tarifs sont souvent disproportionnés par rapport au coût réel pour l'opérateur. Ceci devrait être la prochaine bataille de l'Union européenne.² »

FIN

¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/roam-home-questions-and-answers>

² http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-007_international_calls.pdf

