

Fiche pratique

## **Utiliser son mobile en croisière ou dans une zone frontalière**

La Médiatrice des Communications Electroniques reçoit régulièrement des demandes de médiation de consommateurs qui se plaignent d'avoir été facturés au titre de consommations mobiles « hors forfait », alors que la ligne mobile concernée a été utilisée depuis la France ou depuis l'une des destinations incluses dans l'offre mobile applicable (par exemple, depuis un pays membre de l'Union Européenne).

Cette situation peut se produire lorsque la ligne mobile a été utilisée depuis une zone dite « frontalière », ou encore lors d'une croisière effectuée à bord d'un bateau naviguant près des côtes de plusieurs pays.

En effet, lorsque le téléphone mobile se trouve dans une zone qui est desservie par plusieurs réseaux, il va, par défaut, se connecter au réseau le plus puissant. Si le terminal se connecte au mauvais réseau, les consommations effectuées depuis la ligne sont susceptibles de générer des facturations hors forfait.

Afin de prévenir ce type de situation, lorsque vous vous trouvez dans une zone frontalière, ou lorsque vous vous trouvez à bord d'un bateau, vous devez vous assurer systématiquement que le réseau sélectionné de manière automatique par le téléphone (inscrit le plus souvent sur l'écran de l'appareil) correspond bien à l'une des destinations incluses dans votre forfait.

Si vous constatez que votre téléphone s'est connecté au mauvais réseau, il vous appartient de procéder à une sélection manuelle du réseau mobile, via les paramètres de l'appareil, afin d'éviter des facturations hors forfait.

Il est à noter que, lorsque votre téléphone se connecte à un nouveau réseau, l'opérateur doit vous envoyer un SMS dit « SMS de Bienvenue », vous informant des tarifs applicables pour les consommations émises via ce réseau. La réception d'un tel SMS doit par conséquent vous alerter.

Redoublez par ailleurs de vigilance lorsque vous vous trouvez dans une zone qui n'est pas desservie par des antennes relais, notamment lorsque vous vous trouvez à bord d'un bateau. En effet, à défaut de pouvoir se connecter à un réseau mobile terrestre, votre téléphone est susceptible de se connecter à un réseau satellitaire. Or, les consommations qui transitent via un réseau satellitaire sont facturées selon une tarification spécifique, qui peut être particulièrement onéreuse.