

Fiche pratique

Comprendre le roaming et ses modalités

L'entrée en vigueur du Règlement Européen 2015/2120 du 25 novembre 2015, surnommé «Roam like at home » marque la fin des frais d'itinérance dans l'Espace Économique Européen (EEE) et vise à appliquer les tarifs nationaux aux consommations (voix, SMS et internet) effectuées en situation d'itinérance en Europe. Ainsi depuis le 15 juin 2017, les clients peuvent-ils utiliser leur téléphone mobile dans l'Espace Économique Européen dans les mêmes conditions que s'ils étaient en France.

Ce dispositif a été repris par le nouveau Règlement européen n°2022/612 du 6 avril 2022, lequel est entré en vigueur le 1er juillet 2022.

Cependant, les consommateurs ne sont pas encore suffisamment bien informés de la portée exacte de ces Règlements européens.

Voici le vrai du faux.

Les règles générales du roaming

1. **Je peux utiliser mon abonnement téléphonique lors d'un voyage dans n'importe quel pays du monde sans restriction**

FAUX

La règle du « Roam like at home » ne s'applique qu'aux pays de l'EEE qui comprend les pays de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

En dehors de ces pays, votre opérateur peut, le cas échéant, vous appliquer une tarification spécifique, au titre des consommations effectuées.

Vous devez donc vérifier les destinations incluses dans votre forfait ainsi que les tarifs en vigueur, en consultant la brochure tarifaire de votre opérateur.

Toutefois, lorsqu'une ligne mobile est utilisée depuis un pays n'appartenant pas à l'EEE, votre opérateur reste tout de même tenu à certaines obligations :

- Quel que soit le pays visité, votre opérateur doit, lors de votre arrivée, vous adresser un SMS afin de vous informer de la tarification applicable,
- Quel que soit le pays visité, votre opérateur doit vous alerter lorsque votre consommation Internet mobile atteint un palier de 48 € TTC.

Il doit par ailleurs bloquer votre accès Internet mobile lorsque votre consommation atteint un premier seuil qui est fixé par défaut à 60 € TTC. Ce blocage doit être maintenu aussi longtemps que vous ne demandez pas le rétablissement des services.

Un autre seuil de blocage est fixé à 120 € TTC. Ce second blocage s'applique également aussi longtemps que vous ne demandez pas le rétablissement des services.

2. Je peux utiliser mon abonnement téléphonique lors d'un voyage dans un pays de l'Espace Economique Européen, comme en France.

VRAI ET FAUX

Pour les appels et les SMS, vous disposez depuis un pays de l'EEE du même volume de communications que celui dont vous disposez en France, compte tenu du forfait que vous avez choisi (par exemple 1 heure d'appels, SMS illimités...).

Toutefois, seuls sont concernés :

- Les appels émis vers la France et vers n'importe quel pays de l'EEE (dont le pays visité),
- Les appels reçus depuis n'importe quel pays de l'EEE,
- Les SMS envoyés vers la France et vers n'importe quel pays de l'EEE (dont le pays visité).

Pour vos consommations d'internet mobile, vous disposez en principe du même volume que celui dont vous disposez en France (par exemple 100 Mo, 1Go). Il existe cependant une exception en fonction de votre forfait. En effet, si vous êtes titulaire d'une offre peu onéreuse, d'un forfait avec internet illimité ou d'un forfait « généreux en données internet », l'opérateur a la possibilité de limiter l'usage des données d'internet mobile en itinérance.

Il est donc impératif de vérifier l'enveloppe de données d'internet mobile mise à votre disposition par l'opérateur si vous disposez de l'un de ces trois forfaits

Il est par ailleurs à noter que, depuis l'entrée en vigueur, le 1er juillet 2023, du Règlement européen n°2022/612 du 6 avril 2022, votre opérateur a l'obligation d'assurer une qualité de service identique à celle dont vous pourriez bénéficier en France, du moins si le réseau mobile du pays de l'EEE visité le permet.

3. Je voyage dans un pays de l'EEE. Je dépasse l'enveloppe de consommation incluse dans mon abonnement. L'opérateur a l'obligation de bloquer ma ligne.

VRAI ET FAUX

Si vous consommez l'intégralité du volume de consommations dont vous disposez, les consommations seront facturées au tarif national.

En cas de dépassement des usages inclus dans votre forfait, pour les appels et les SMS, l'opérateur n'a pas l'obligation de suspendre vos services. Il est toutefois tenu de vous informer du tarif des communications effectuées depuis ce pays en cas de dépassement de votre enveloppe lors de votre arrivée dans le pays. Il doit également vous alerter lorsque vous avez consommé l'intégralité du volume d'appels et/ou de SMS inclus dans votre abonnement.

Pour l'Internet mobile, au-delà de transmission des tarifs applicables lors de votre arrivée dans le pays, votre opérateur doit, en outre, vous alerter lorsque votre consommation Internet mobile atteint un palier de 48 € TTC.

Il doit par ailleurs bloquer votre accès Internet mobile lorsque votre consommation atteint un premier seuil qui est fixé, par défaut, à 60 € TTC. Ce blocage doit être maintenu aussi longtemps que vous ne demandez pas le rétablissement des services.

Un autre seuil de blocage est fixé à 120 € TTC. Ce second blocage s'applique également aussi

longtemps que vous ne demandez pas le rétablissement des services.

4. **Le Règlement Européen « Roam Like At Home » s'applique aux communications émises depuis la France Métropolitaine vers un destinataire résidant dans un pays de l'EEE.**

FAUX

Le Règlement « Roam Like At Home » ne s'applique qu'aux consommations effectuées en situation d'itinérance. Si vous effectuez une communication depuis la France métropolitaine vers un destinataire résidant dans un pays de l'EEE, vous devez vérifier que votre forfait inclut cette communication en consultant par exemple la brochure tarifaire de l'opérateur. Ainsi, si la destination appelée depuis la France métropolitaine n'est pas incluse dans votre forfait, vous serez facturé selon les tarifs en vigueur dans la brochure tarifaire de l'opérateur.

5. **L'opérateur peut commercialiser un forfait interdisant les communications depuis l'EEE.**

VRAI

Le Règlement « Roam Like At Home » n'impose pas aux opérateurs d'offrir des services de roaming dans leurs offres tarifaires. Un opérateur peut donc commercialiser des abonnements utilisables exclusivement en France.

Les cas particuliers du roaming

1. **J'utilise mon abonnement téléphonique depuis la Suisse. Aucun frais supplémentaire ne doit être facturé par mon opérateur.**

FAUX

Le Règlement « Roam Like At Home » ne s'applique qu'aux pays de l'EEE c'est-à-dire aux pays de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. Or, la Suisse ne faisant pas partie de l'EEE, l'opérateur peut vous facturer les consommations réalisées depuis ce pays s'il n'est pas inclus dans votre offre. Il est donc nécessaire de vérifier si votre abonnement inclut les communications depuis ce pays, en consultant notamment la brochure tarifaire de l'opérateur.

Faites attention également si vous décidez de faire un voyage dans un pays d'Europe qui ne fait pas, ou qui ne fait plus partie de l'EEE : le Royaume Uni, Andorre, le Monténégro ou la Bosnie-Herzégovine par exemple.

2. **Je fais une croisière en méditerranée ou je prends le ferry pour me rendre, par exemple, en Corse et je souhaite effectuer des communications. Je n'encours aucun risque de facturation.**

FAUX

Lors de ces voyages, en l'absence d'antenne, votre téléphone risque de ne pas se connecter au réseau terrestre et est susceptible de se connecter au réseau satellitaire. Dans ce cas, le règlement « Roam Like At Home » ne s'applique pas et vos consommations seront alors facturées selon une tarification spécifique généralement onéreuse.

Si vous souhaitez utiliser votre téléphone lors de votre déplacement en bateau, sans être facturé, vous devez vérifier sur l'écran de votre téléphone le réseau auquel votre mobile s'est connecté (le nom et le logo de l'opérateur satellitaire apparaîtra).

- 3. Je peux résider dans un pays de l'EEE pendant une longue période et utiliser mon forfait français sans risque de facturation.**

FAUX

Le règlement « Roam Like at Home » ne permet pas l'itinérance permanente. L'itinérance aux tarifs nationaux est destinée aux personnes qui voyagent ponctuellement en dehors du pays où elles résident ou ont des liens stables (cela concerne les travailleurs frontaliers ou les étudiants en stage).

Si pendant une période d'observation de 4 mois consécutifs, vous avez séjourné plus longtemps dans un pays de l'EEE que dans votre pays de résidence et que vous avez effectué plus de consommations mobiles dans le pays de l'EEE que dans votre pays de résidence, l'opérateur pourra estimer que vous avez fait une utilisation déraisonnable des services en itinérance.

Il pourra alors vous facturer des frais supplémentaires (2,64 centimes d'euro TTC par minute pour les appels, 0,48 centimes d'euro TTC par SMS et 1,86 € TTC par Gigaoctet, depuis le 1er janvier 2024).

L'opérateur est toutefois tenu de vous informer de votre utilisation déraisonnable et de la possibilité d'une facturation de vos consommations, si vous ne changez pas vos habitudes de consommation sous 15 jours.

- 4. Je travaille en Belgique et je vis en France métropolitaine. Je peux utiliser mon forfait français sans risque.**

VRAI

Sous réserve d'une utilisation raisonnable et d'une connexion quotidienne au réseau de votre opérateur français, vous pouvez utiliser votre forfait sans risque.

- 5. J'habite à proximité d'une frontière ou je voyage dans un pays de l'EEE à proximité d'un autre pays. Le Règlement européen me permet d'éviter d'être facturé par l'opérateur en cas de connexion de mon téléphone au réseau du pays voisin.**

VRAI ET FAUX

Si vous êtes situé à proximité d'une frontière avec un autre pays de l'EEE, l'opérateur ne vous facturera aucun frais supplémentaire si vous utilisez votre téléphone lorsque celui-ci est connecté à une antenne du pays de l'EEE.

Si vous vous trouvez à proximité d'une frontière avec un pays non inclus dans l'EEE (par exemple la Suisse, la Turquie, la Bosnie-Herzégovine, l'Albanie...) et que vous utilisez votre téléphone alors qu'il s'est connecté à une antenne de ce pays, l'opérateur pourra vous facturer

des frais supplémentaires. Pour éviter tout problème, vous devez procéder à une sélection manuelle du réseau.

Sachez cependant que les opérateurs ont l'obligation de mettre à votre disposition des informations sur la manière d'éviter l'itinérance involontaire dans les régions frontalières et de vous adresser un SMS mentionnant les tarifs appliqués, lorsque votre téléphone se connecte au réseau du pays concerné.

6. Je souhaite appeler un numéro de service à valeur ajoutée (numéro spécial) français depuis un pays de l'EEE. Mon opérateur ne me facturera aucun frais.

VRAI ET FAUX

L'opérateur peut vous facturer le coût correspondant à la surtaxe ayant vocation à rémunérer la société exploitant le numéro spécial appelé, c'est-à-dire le coût du service. L'opérateur ne peut toutefois pas vous facturer une tarification différente de celle qui vous aurait été appliquée si vous aviez appelé ce numéro depuis la France Métropolitaine.

Ainsi, si vous appelez un numéro français dit « 100 % gratuit » (coût de communication et coût du service gratuit), l'opérateur ne peut vous facturer aucune somme au titre de cet appel. Si vous appelez un numéro français dont le coût du service est payant (dit « surtaxé »), l'opérateur pourra vous facturer le coût du service mais au même tarif qu'en France métropolitaine.

7. Je peux utiliser mon abonnement téléphonique sans restriction depuis un territoire appartenant à un membre de l'EEE (départements d'outre-mer ou pays et territoires d'outre-mer).

VRAI ET FAUX, tout dépend du territoire concerné

Le règlement « Roam Like At Home » ne s'applique qu'aux pays de l'EEE et non aux territoires rattachés à ces pays. La France a étendu l'application du Règlement Européen aux départements d'outre-mer, à Mayotte, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin (partie française de l'île) et à Saint-Pierre-et-Miquelon. Ainsi, vous pouvez utiliser votre forfait depuis ces destinations comme en France métropolitaine.

Attention si la France a étendu l'application du Règlement Européen à certains de ses territoires, les autres pays n'ont pas fait la même chose. Ainsi par exemple, la partie néerlandaise de l'île Saint Martin (St Martin) ne bénéficie pas des règles protectrices du Règlement Européen. Aussi, si vous séjournez sur la partie française de l'île, faites attention à ce que votre téléphone ne se connecte pas aux antennes mobiles situées sur la partie néerlandaise de l'île.