

Itinérance: connecté n'importe où dans l'UE sans frais supplémentaires

Lorsque vous voyagez à travers l'UE, vous pouvez utiliser votre téléphone pour appeler, envoyer des SMS et utiliser des données comme vous le faites à la maison. Les procès-verbaux d'appels, SMS et données que vous utilisez à l'étranger dans l'UE sont facturés de la même manière que chez vous.

Itinérance: étendre les avantages de l'itinérance comme à la maison

fix-empty

«Roam like at home» est automatiquement activé chaque fois que vous voyagez et utilisez votre téléphone à l'étranger dans l'un des 27 pays de l'UE, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. Étant donné que le Royaume-Uni a quitté l'UE, le régime «Roam like at Home» ne s'applique pas lorsque vous voyagez au Royaume-Uni, mais certains opérateurs ont choisi de conserver les avantages de «Roam like at home». Vous devez vérifier auprès de votre opérateur avant de vous rendre au Royaume-Uni.

Une expérience d'itinérance améliorée

À partir du 1er juillet 2022, l'option «Roam like at home» est étendue et l'amélioration s'accompagne d'avantages supplémentaires pour une meilleure expérience d'itinérance lors d'un voyage à l'étranger dans l'UE: avec une connectivité encore meilleure, plus d'informations et une expérience de voyage plus fluide.

Même qualité à la maison et à l'étranger

«Itinérance comme à la maison» signifie que vous devriez être en mesure d'utiliser le service mobile de la même manière qu'à la maison. Cela inclut la qualité, comme la vitesse ou l'accès à la 5G si vous avez normalement la 5G à la maison. Dans certains cas, il n'est pas possible d'offrir la même qualité parce que le réseau peut ne pas être aussi bon que celui que vous utilisez normalement à la maison, votre opérateur devrait faire de son mieux pour offrir la même qualité qu'à la maison lorsque cela est techniquement possible. Votre opérateur doit vous informer sur la manière dont le service d'itinérance peut différer du service que vous utilisez à domicile. Ces informations doivent être disponibles dans votre contrat et mises à la disposition du public, par exemple sur le site Web de votre opérateur.

Lorsque vous voyagez, vous pouvez tester la qualité de votre réseau avec netBravo, un outil développé par la Commission. Vous pouvez télécharger l'application pour Apple ou Android.

Atteindre les services d'urgence à l'étranger

Il est crucial d'atteindre rapidement les services d'urgence pour sauver des vies. D'ici juin 2023, vous

devriez recevoir automatiquement un message lorsque vous voyagez à l'étranger pour vous rappeler le 112 et vous informer des moyens alternatifs disponibles pour atteindre les services d'urgence, par exemple par le biais de textes ou d'applications en temps réel. Si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser un appel vocal à «112», vous pouvez utiliser ces moyens alternatifs d'accès aux services d'urgence.

Connexion à des réseaux non terrestres

Aujourd'hui, nous aimons rester connectés à tout moment et n'importe où. Lorsque vous voyagez en bateau en eau libre ou pendant un vol, votre téléphone mobile peut se connecter à un réseau non terrestre, par exemple un réseau satellite fourni à bord de l'avion ou du bateau. Ces services ne sont pas couverts par «Roam like at home» et ont généralement des surtaxes élevées.

Si votre téléphone portable se connecte à un réseau non terrestre, vous devriez recevoir un message automatique pour vous alerter, afin d'éviter des frais imprévus. Dans le cas où vous continuez à utiliser votre téléphone, ou des applications utilisant des données mobiles continuent à fonctionner sur votre téléphone, et que vous atteignez 50 EUR de frais supplémentaires, ou une autre limite prédéfinie, les services mobiles s'arrêteront automatiquement. Les opérateurs peuvent proposer des services supplémentaires, tels que la possibilité de se retirer de l'itinérance sur les avions et les bateaux.

Plus d'informations, de meilleurs choix

Chaque fois que vous franchissez la frontière, votre opérateur vous enverra un message automatique contenant vos informations de base sur l'itinérance, y compris les limites de données d'utilisation loyale que l'opérateur peut appliquer, ainsi que des informations sur certains services qui ne sont pas gratuits, comme les services à la clientèle ou les lignes d'assistance aérienne et d'assurance. Ces services à valeur ajoutée sont généralement soumis à des frais plus élevés lorsqu'ils téléphonent à l'étranger.

Vous devriez être en mesure de prendre une décision éclairée sur l'appel de services à valeur ajoutée qui peuvent coûter plus cher. Les opérateurs doivent informer les clients du type de numéros de téléphone qui peuvent être soumis à des frais supplémentaires lorsqu'ils téléphonent à l'étranger. Vous devriez trouver des informations sur les numéros de téléphone à valeur ajoutée dans votre contrat. Vous pouvez également trouver des informations similaires dans les SMS que vous recevez lors du franchissement de la frontière vers un autre pays de l'UE.

Prévention des frais supplémentaires

Dans le cas où vous disposez de services de données illimités ou à très faible coût et que votre opérateur a appliqué une limite d'utilisation équitable, par exemple un volume de données ou une limite financière, votre opérateur devrait vous en informer avant d'atteindre la limite. L'opérateur doit également vous informer lorsque vous avez consommé 50 EUR, puis à nouveau lorsque vous avez consommé 100 EUR au cours d'une période de facturation mensuelle. La notification indique la procédure à suivre si vous souhaitez continuer à utiliser les services d'itinérance. Les clients peuvent se retirer et revenir à ce mécanisme dit de limite de seuil en informant leurs opérateurs.

Utilisation équitable

En ce qui concerne les données, si vous avez un Go illimité ou si vous payez moins cher pour un Go de données, alors le plafond maximal de gros (par exemple, 2 EUR/GB + TVA à partir de 2022 a progressivement diminué pour atteindre 1 EUR en 2027), votre opérateur peut appliquer une limite (d'utilisation équitable) aux données. Si tel est le cas, l'opérateur devra vous informer à l'avance

d'une telle limite et devra vous avertir si vous atteignez 80 % de cette limite. Cette limite de sauvegarde sera suffisamment élevée pour couvrir la plupart, sinon la totalité, de vos besoins en itinérance. Cette limite de données «d'utilisation équitable» est en place afin que les opérateurs puissent continuer à fournir des services d'itinérance sans qu'il soit nécessaire d'augmenter les prix nationaux. Si vous atteignez la limite, vous pouvez toujours continuer à utiliser les données en itinérance pour un tarif très faible, qui ne peut pas dépasser 2 EUR/GB + TVA à partir de 2022 et diminuera progressivement à 1 EUR en 2027.

La limite réelle dépend du montant mensuel que vous payez pour votre contrat mobile, selon une formule réglementée. Si vous souhaitez vérifier le calcul de l'opérateur, voici comment: le volume de données en itinérance doit être au moins le double du volume obtenu en divisant le prix de votre forfait mobile (hors TVA) par le plafond de gros maximal réglementé.

2 x (prix du forfait mobile hors TVA/plafond maximal de gros réglementé par Go) = limite de données (en Go) en itinérance

En 2022, ce plafond est de 2 EUR/GB. Pour votre information, 2 EUR/GB est le prix maximum que votre opérateur doit payer à l'opérateur étranger pour 1 Go de données lorsque vous êtes à l'étranger dans l'UE à partir de juillet 2022.

Si vous recevez des frais supplémentaires, vous devriez d'abord contester ces frais avec votre opérateur, qui devrait avoir une procédure de plainte en place. Si l'opérateur persiste, vous pouvez vous adresser à l'agence nationale responsable des télécommunications pour obtenir un soutien.

«Roam like at home» est destiné aux voyages périodiques. Cela signifie que vous ne pouvez pas utiliser les services d'itinérance de manière permanente. Si vous séjournez et utilisez des services d'itinérance dans un autre pays de l'UE plus longtemps que dans votre pays d'origine pendant une période de 4 mois, l'opérateur peut vous contacter et peut appliquer un supplément.

Rapports sur l'itinérance

Roaming — dernier rapport Eurobaromètre

Roaming — Rapports Eurobaromètre

Rapports de données de référence sur l'itinérance — BEREC

Rapports de l'ORECE sur la transparence et la comparabilité des tarifs d'itinérance de détail

Abonnez-vous aux dernières nouvelles sur ce sujet et plus encore

Dernières actualités et publications

COMMUNIQUÉ DE PRESSE | 07 juillet 2022

La Commission demande aux opérateurs de télécommunications de continuer à aider les réfugiés à rester connectés

Il est essentiel que les Ukrainiens aient accès à une connectivité abordable pour rester en contact avec leur famille et leurs amis.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE | 01 juillet 2022
Nouvelles règles en matière d'itinérance pour les voyageurs dans l'UE: l'itinérance aux conditions nationales est prolongée pour 10 ans

Le 1er juillet 2022, le nouveau règlement amélioré sur l'itinérance entre en vigueur.

POLITIQUE ET LÉGISLATION | 08 avril 2022
Déclaration commune des opérateurs de l'UE et de l'Ukraine visant à aider les réfugiés ukrainiens à rester connectés

L'UE a facilité la coordination entre les opérateurs européens et ukrainiens, ce qui stabilisera leurs efforts pour fournir des services d'itinérance et des appels internationaux abordables ou gratuits entre l'UE et l'Ukraine.

RAPPORT / ETUDE | 21 mars 2022
Étude: Évaluation préliminaire des réseaux 5G — impact sur les opérateurs de l'UE et de l'EEE

La Commission a publié une étude qui procède à une évaluation préliminaire de l'incidence du déploiement du réseau 5G sur les coûts des opérateurs.

Parcourir Itinérance

Contenu associé

Vue d'ensemble

Connectivité

L'objectif de l'UE est que l'Europe soit le continent le plus connecté d'ici 2030.

Aller plus loin

L'histoire de Roaming

Au 15 juin 2017, les personnes ne paient pas de supplément pour l'itinérance lorsqu'elles se rendent dans d'autres pays de l'UE. Cela inclut les appels, les textes et les données mobiles.

À lire également

Internet ouvert

Les règles de l'UE consacrent le principe de l'accès à un internet ouvert: le trafic internet est traité sans discrimination, blocage, limitation ou priorité.

TIC et normalisation

Les spécifications TIC garantissent que les produits peuvent se connecter et interagir les uns avec les autres, stimuler l'innovation et maintenir les marchés des TIC ouverts et compétitifs.

Lois sur les communications électroniques

La politique de l'UE en matière de communications électroniques améliore la concurrence, stimule l'innovation et renforce les droits des consommateurs au sein du marché unique européen.

La boîte à outils de connectivité

La boîte à outils de connectivité offre des conseils pour le déploiement des réseaux fibre et 5G. Ces réseaux offriront d'importantes opportunités économiques.

Spectre radioélectrique: la base des communications sans fil

Les communications sans fil, par l'intermédiaire de réseaux publics ou privés, utilisent le spectre radioélectrique, c'est-à-dire une gamme d'ondes radio, pour transporter des informations. Une telle communication peut se faire entre les personnes, les personnes et les machines...

5G

La 5G est la technologie de réseau essentielle de nouvelle génération qui permettra l'innovation et soutiendra la transformation numérique.

112: Numéro d'urgence de l'UE

Besoin d'aide? 112 est votre numéro de sauvetage! Le 112 est le numéro d'appel d'urgence européen, disponible gratuitement partout dans l'UE.

Appels intra-UE: tarifs réduits et limités pour appeler d'autres pays de l'UE

Les Européens paient des frais plus bas et limités pour les appels intra-UE ou les appels à d'autres pays de l'UE.

Haut débit par satellite

Le haut débit par satellite est disponible pour assurer une connectivité internet rapide dans tous les pays de l'UE.

Prise en charge du déploiement du haut débit

La Commission européenne aide les entreprises, les gestionnaires de projets et les autorités de l'UE à accroître la couverture du réseau afin d'atteindre les objectifs de la société du gigabit de l'UE.

Source URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/policies/roaming>