

Téléphonie mobile et itinérance

Les offres actuelles des opérateurs sont-elles adaptées à notre région frontalière ?

Dans le secteur de la téléphonie mobile, les frontières européennes ne sont pas encore tombées. Utiliser son téléphone portable en zone frontalière reste très cher, en dépit des efforts réalisés ces dernières années par le législateur européen.

Plusieurs textes européens sont en effet venus limiter les abus des opérateurs de téléphonie mobile s'agissant des appels surtaxés en itinérance (roaming). D'année en année depuis l'été 2007, les tarifs pour les appels reçus ou émis depuis l'étranger sur un téléphone portable baissent. **Le dernier règlement européen en date¹ a fixé des tarifs plafonds qui s'appliquent depuis le 1^{er} juillet 2010** : 39 cents (hors taxes) par minute pour un appel émis depuis l'étranger, 15 cents (hors taxes) par minute pour un appel reçu à l'étranger et 11 cents pour l'envoi d'un SMS.

Quatre des principaux opérateurs de téléphonie mobile européens ont d'ailleurs tenté de mettre en cause la validité de ce règlement européen leur imposant des limites sur les prix, mais la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) a confirmé sa validité², dans l'intérêt du marché intérieur.

Mais force est de constater qu'à ce jour, les nombreuses personnes vivant en zone frontalière et / ou amenés à se déplacer régulièrement à l'étranger payent toujours trop cher leurs communications internationales.

Dans la pratique, dès le passage de la frontière, le consommateur est averti par son opérateur des tarifs qui s'appliquent pour les appels, SMS et MMS dans l'Union européenne. Certains opérateurs informent également par SMS des possibles offres/forfaits pouvant servir pour des appels à l'étranger.

Et c'est là que le bât blesse. Même si les tarifs des communications sont plafonnés et facturés à la seconde grâce aux règles mises en place au niveau européen, les divers forfaits et options proposés par les opérateurs de téléphonie mobile ne semblent pas répondre aux besoins spécifiques des usagers résidant en zone frontalière.

¹ Règlement n°544/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009, modifiant le règlement (CE) n°717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques

² Arrêt du 08.06.2010 dans l'affaire C-58/08 (*Vodafone e.a. / Secretary of State for Business, Enterprise and Regulatory Reform*)

Pour en avoir le cœur net et à titre d'exemple, le Centre Européen de la Consommation a réalisé en septembre 2010 un état des lieux des offres « transfrontalières » proposés par les opérateurs téléphoniques français et allemands, pour vérifier quelles alternatives concrètes s'offraient aux citoyens d'une zone frontalière pilote comme l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau. Les forfaits, cartes prépayées et autres options internationales permettent-ils de baisser la facture mensuelle des utilisateurs frontaliers? Petit tour d'horizon...

1. Les forfaits, une spécificité des opérateurs français

Les différents forfaits proposés par les opérateurs français permettent de téléphoner vers d'autres pays européens, en proposant parfois des appels illimités vers des téléphones mobiles en France et en Europe.

A titre d'exemple, **un opérateur français** propose un forfait pour environ **120 euros / mois** (pour 24 mois d'engagement) pour des appels illimités vers tous les opérateurs fixes et mobile en France et vers l'International (Europe, USA et Canada) + SMS illimités vers tous les opérateurs nationaux et internationaux.

De part son coût élevé, ce type de forfaits ne peut pas être considéré comme une offre satisfaisante pour la majorité des habitants de la région frontalière. Elle s'adresse d'avantage aux personnes voyageant et téléphonant beaucoup.

Un autre opérateur français propose un forfait avec lequel le client peut appeler partout en Europe au prix national. Les appels vers et depuis l'Allemagne sont donc au même prix qu'en France. Prix du forfait le moins cher : 2 h pour **54,90 € / mois**. Offre proposée aux professionnels et aux particuliers.

Au-delà des 2h de forfaits, la minute est facturée à 0,38 €.

Les problèmes :

- Les forfaits proposés comprenant des appels illimités sont chers,
- les opérateurs insèrent souvent des clauses excluant de l'illimité certains appels, notamment vers les numéros spéciaux (numéros spéciaux et commençant par 08 en particulier)

2. Le choix d'une option International ou Europe

Le principe : le tarif des communications est plafonné par le choix d'une option International ou Europe selon différentes zones géographiques pour l'émission et la réception des appels.

Un opérateur français propose ainsi une option **Europe** : Cette option (gratuite) permet de recevoir des appels et d'en émettre depuis l'Allemagne au même tarif qu'en France. MAIS : pour chaque appel émis de l'Allemagne vers la France ou reçu en l'Allemagne, 1 € sera facturé hors-forfait. Autrement dit, 5 appels même très courts émis ou reçus en journée coûteront d'office au minimum 5 € à l'utilisateur.

Une fois le montant de 1 € facturé (en hors-forfait), l'appel émis sera facturé au même prix qu'une communication nationale et comptabilisé dans le cadre du forfait ; l'appel reçu est quant à lui gratuit jusqu'à 20 minutes de communication.

Un autre opérateur français propose à ses usagers de souscrire une option permettant, au tarif de 10 € par mois, de disposer d'une heure gratuite d'appels depuis la France vers les destinations suivantes : l'Europe, l'Outre mer et les Etats-Unis. Au-delà d'1 heure par mois, les appels sont facturés selon la liste des pays et la grille des tarifs internationaux en vigueur.

Cette option n'est malheureusement pas adaptée aux frontaliers puisqu'elle permet uniquement d'appeler vers l'Allemagne. Elle ne permet pas de recevoir des appels à prix avantageux en Allemagne, ni de passer des appels depuis l'Allemagne vers la France.

Un opérateur allemand propose une option similaire, automatiquement et gratuitement intégrée à tous ses forfaits, permettant à ses clients de téléphoner depuis et vers l'Europe.

Le « contrat » le moins cher proposé par cet opérateur allemand coûte 29,95 € / mois. A la différence du système des forfaits connu en France, avec un nombre d'heures de communication compris dans la mensualité, le contrat de cet opérateur allemand prévoit une facturation à la minute de communication. Le coût est de 0,29 € / minute en national.

L'option en question prévoit que pour chaque appel reçu ou émis depuis l'étranger, un montant forfaitaire de 0,75 € est facturé. Le coût de la communication est ensuite de 0,29 € /minute pour les appels émis vers l'Allemagne. La première heure de communication est par contre gratuite pour les appels reçus depuis l'Allemagne.

Les problèmes relevés :

- Ces offres ne s'appliquent parfois qu'à des appels émis depuis la France vers l'étranger et non l'inverse
- L'utilisateur se voit facturer des montants en hors-forfait à pratiquement chaque appel émis ou reçu. L'intérêt de choisir de telles options n'a donc de sens que pour un nombre limité d'appels
- Elles sont également une prime à des appels plus longs pour les usagers afin de pouvoir bénéficier au mieux des avantages prévues par l'offre, d'autant que les minutes de communication non consommées ne sont pas systématiquement reportées sur le mois suivant

3. Les cartes prépayées

Les cartes téléphoniques prépayées évitent au consommateur de s'engager avec l'opérateur de téléphonie mobile. L'utilisateur du service effectue simplement des recharges de sa carte, en fonction de ses besoins.

Les problèmes relevés :

- Le choix d'une carte prépayée ne permet pas d'éviter les tarifs surtaxés en itinérance, puisque les communications à l'international sont facturées plus chères que les communications nationales.
- la période de validité de la carte et de la recharge est limitée
- Les tarifs proposés par les opérateurs sont en général assez opaques, il est difficile de comparer les prix entre la France et l'Allemagne, voire entre des opérateurs du même pays
- Les cartes prépayées sont d'avantage une solution « intermédiaire » pour des consommateurs qui ne téléphonent pas beaucoup
- Les frontaliers doivent en général disposer de 2 cartes prépayées (1 allemande et 1 française) voire d'un forfait + 1 carte prépayée pour que la démarche soit intéressante d'un point de vue financier. Cela devient donc très vite fastidieux voire compliqué s'il faut au préalable faire débloquent la carte SIM de son téléphone par son opérateur pour pouvoir utiliser la carte prépayée.
- Le déblocage gratuit du téléphone ne peut intervenir qu'après une certaine période d'utilisation (**6 mois**)
- S'il reste du crédit sur la carte, la plupart des opérateurs ne prévoit pas le remboursement du crédit restant ou le transfert sur une autre carte prépayée.

4. Les exemples d'autres zones transfrontalières : le Bénélux et la Suisse

Dans certaines régions frontalières, la situation est même encore plus compliquée. Près de la Suisse, les frontaliers peuvent – selon l'endroit où ils se trouvent – basculer tantôt vers un opérateur allemand, tantôt vers un opérateur français, tantôt vers un opérateur suisse. La Suisse n'étant pas concernée par la réglementation européenne sur les plafonds de facturation, la facture peut se révéler salée.

Il existe des offres intéressantes dans d'autres zones frontalières, comme le Bénélux. A titre d'exemple, un opérateur propose à ses clients une formule dite « multi-pays », consistant à attribuer plusieurs numéros de téléphone pour une même carte SIM (1 numéro français, 1 belge par exemple). Par un système de renvoi d'appels, l'utilisateur peut appeler ou être appelé au tarif national.

Les problèmes relevés :

- Un abonnement est à souscrire dans chaque pays d'utilisation. Mais les tarifs sont néanmoins intéressants.

Ex. : les tarifs de l'abonnement est de 5,98 € en France (puis 0,22 € par minute pour une communication nationale et 0,45 € / minute à l'international) et de 6,05 € en Belgique (puis 0,39 € / minute pour une communication nationale et 0,35 € / minute à l'international).

Conclusion :

Aucune des offres proposées ne répond pleinement et de manière satisfaisante aux besoins spécifiques des habitants de la région frontalière franco-allemande.

Il n'existe à ce jour aucun forfait « transfrontalier », permettant de communiquer à un prix abordable des deux côtés de la frontière. Pour répondre à cette carence, le Centre Européen de la Consommation a décidé de se mobiliser pour la création d'un forfait de téléphonie mobile transfrontalier dans la zone pilote de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau, susceptible d'être étendu par la suite à d'autres zones frontalières en cas de succès.

Cette idée correspond d'ailleurs à l'une des propositions d'amélioration formulée dans le rapport de mission du 18.06.2010 de la Mission Parlementaire sur la Politique Transfrontalière confiée notamment à Mme Fabienne Keller, sénateur du Bas-Rhin.

Des premiers contacts ont été pris en 2010 avec des opérateurs français et allemands, les décideurs politiques et les autorités de régulation des communications en France et en Allemagne.

Centre Européen de la Consommation

Service juridique

02.09.2010