

Règlement sur l'itinérance

2021/0045(COD) - 24/03/2022 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 581 voix pour, 2 contre et 5 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (refonte).

La position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit :

Objet et champ d'application

Le règlement prévoit une approche commune pour que les usagers des réseaux publics de communications mobiles qui voyagent à l'intérieur de l'Union **ne paient pas un prix excessif pour les services d'itinérance dans l'Union**, par comparaison avec les prix nationaux concurrentiels, lorsqu'ils passent et reçoivent des appels, envoient et reçoivent des SMS et lorsqu'ils utilisent des services de communication de données par commutation de paquets.

En outre, le règlement :

- fixe les conditions de l'accès de gros aux réseaux publics de communications mobiles aux fins de la fourniture de services d'itinérance réglementés;
- comprend des mesures visant à assurer une bonne expérience client en termes de qualité de service et d'accès aux services d'urgence, y compris pour les personnes ayant des besoins particuliers;
- accroît la transparence pour les services qui peuvent être soumis à des coûts supplémentaires et protégera également les clients contre les factures exorbitantes dues à l'itinérance involontaire sur les réseaux mobiles non terrestres lors d'un trajet en ferry ou en avion.

Prolongation du régime de l'itinérance aux tarifs nationaux jusqu'en 2032

Le régime qui abolit tous les frais d'itinérance arrivait à échéance le 30 juin 2022. La validité du présent règlement aura **une durée fixée à 10 ans**, jusqu'en 2032, afin d'apporter de la sécurité au marché et de réduire au minimum les charges réglementaires. Le règlement introduit l'obligation pour la Commission de procéder à des **réexamens** et de présenter des rapports au Parlement européen et au Conseil en 2025 et en 2029, suivis, le cas échéant, d'une proposition législative visant à modifier le présent règlement, au cas où l'évolution du marché le nécessiterait.

Fourniture de services d'itinérance au détail réglementés

Les fournisseurs de services d'itinérance ne devront pas proposer de services d'itinérance au détail réglementés **à des conditions moins avantageuses que celles proposées au niveau national**, notamment en ce qui concerne la qualité de service prévue dans le contrat de détail, si la même génération de réseaux et de technologies de communications mobiles est disponible sur le réseau visité. Les opérateurs de services de communications mobiles devront éviter les retards excessifs dans les basculements entre réseaux lors du franchissement des frontières intérieures de l'Union.

Ajustement des prix de gros

Le prix de gros pour passer des **appels en itinérance réglementés** sera limité à 0,022 EUR la minute. Ce prix de gros maximal sera abaissé à 0,019 EUR la minute le 1er janvier 2025 et restera à 0,019 EUR la minute jusqu'au 30 juin 2032.

Le prix de gros des **SMS** en itinérance réglementés sera limité à 0,004 EUR par SMS. Ce prix de gros maximal sera abaissé à 0,003 EUR par SMS le 1er janvier 2025 et restera à 0,003 EUR jusqu'au 30 juin 2032.

Le prix de gros des **services de données** en itinérance réglementés sera limité à 2,00 EUR par gigaoctet de données transmises. Ce prix de gros maximal sera progressivement abaissé pour atteindre 1 euro en 2027 après quoi, il restera à 1,00 EUR par gigaoctet de données transmises jusqu'au 30 juin 2032.

Si les consommateurs en itinérance dépassent les limites prévues dans leur contrat, toute taxe supplémentaire ne pourra pas être supérieure au plafond des prix de gros des services d'itinérance.

Transparence des conditions de détail pour les appels vocaux et SMS en itinérance

Les fournisseurs de services d'itinérance devront :

- fournir aux clients en itinérance, lorsque ceux-ci pénètrent dans un État membre autre que celui de leur fournisseur national, **gratuitement et dans les meilleurs délais, via un message automatique**, des informations sur le risque potentiel de se voir facturer un prix plus élevé en cas d'utilisation de services à valeur ajoutée, sauf lorsque le client en itinérance a notifié à son fournisseur de services d'itinérance qu'il ne souhaitait pas disposer de ce service;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter à leurs clients de payer des frais supplémentaires pour des appels vocaux et des SMS en raison d'une **connexion involontaire** à des réseaux publics non terrestres de communications mobiles.

Transparence des moyens d'accès aux services d'urgence

Le fournisseur de services d'itinérance devra informer le client en itinérance, au moyen d'un message automatique, qu'il peut accéder gratuitement aux services d'urgence en appelant le **numéro d'urgence unique européen «112»**. Ce message fournira également au client en itinérance un lien qui permet d'accéder gratuitement à une page internet dédiée, accessible aux **personnes handicapées**, qui donne des informations sur d'autres moyens d'accéder aux services d'urgence en recourant aux communications d'urgence dont la fourniture a été rendue obligatoire dans l'État membre visité.

Au plus tard le 31 décembre 2022, l'ORECE mettra en place, et gèrera par la suite: a) une base de données unique de l'Union répertoriant les séries de numéros pour les services à valeur ajoutée dans chaque État membre, b) une base de données unique de l'Union répertoriant les moyens d'accès aux services d'urgence qui sont obligatoires dans chaque État membre et auxquels les clients en itinérance ont la possibilité technique de recourir.

Appels intra UE

Les consommateurs ne font pas toujours la distinction entre les appels en itinérance et les appels à l'intérieur de l'Union (lors desquelles des consommateurs situés dans leur État membre d'origine font des appels ou envoient des SMS à destination d'un autre État membre).

Depuis le 15 mai 2019, le prix de détail, hors TVA, qui peut être facturé aux consommateurs pour les communications à l'intérieur de l'Union réglementées a été plafonné à 0,19 EUR par minute pour les appels et à 0,06 EUR par SMS.

Le texte amendé invite la Commission à évaluer s'il est encore nécessaire, et dans quelle mesure, de **réduire les plafonds** afin de protéger les consommateurs. Cette évaluation devrait avoir lieu au moins un an avant l'expiration de ces mesures le 14 mai 2024.