Les tarifs de l'itinérance internationale

Note de synthèse de la Surveillance des prix (novembre 2012)

Les tarifs demandés par les opérateurs suisses pour utiliser le téléphone portable dans l'Union européenne (UE) sont élevés. Selon le dernier rapport de l'Office fédéral de la communication (OFCOM) sur les données de 2011, les appels sortants et entrants par minute à l'intérieur de l'Europe sont au moins deux fois plus chers que dans les pays de l'UE[1]. Le niveau élevé des prix des services de données est visible à travers le phénomène du choc de la facture dont de nombreux consommateurs ont fait la fâcheuse expérience. Il n'est en effet pas rare que des consommateurs reçoivent une facture de plusieurs centaines de francs en rentrant des vacances. Ces « bill shocks » résultent du fait que les utilisateurs ne sont pas toujours conscients de ce que représente leur téléchargement de données.

Le niveau élevé des prix de l'itinérance internationale s'explique par plusieurs facteurs. En premier lieu, le prix de l'itinérance dépend en grande partie du tarif demandé par l'opérateur étranger pour utiliser son réseau (« tarif de gros »). Ce tarif est réglementé entre opérateurs de l'UE, mais ne l'est pas pour les opérateurs suisses. Ces derniers justifient ainsi les prix de détail élevés par les tarifs de gros demandés par les opérateurs étrangers, sur lesquels les autorités suisses n'ont pas d'influence. L'opérateur étranger peut donc facilement être désigné comme le parfait coupable des prix élevés suisses.

En second lieu, les services de téléphonie internationale sont contractés avec ceux de la téléphonie nationale, alors qu'ils sont moins décisifs pour les consommateurs dans le choix de leur contrat téléphonique. Les opérateurs n'ont par conséquent pas de grandes incitations à se concurrencer sur les tarifs à l'étranger. Ils peuvent donc conserver des marges élevées sur le roaming.

Union européenne

L'Union européenne a mis en place un certain nombre de mesures depuis 2007 pour baisser les prix de l'itinérance. Son objectif fixé dans la stratégie numérique pour l'Europe est de diminuer vers zéro la différence entre les tarifs de télécommunications en itinérance et les tarifs nationaux au plus tard en 2015. En juillet 2012, l'UE a révisé sa régulation afin de supprimer le manque de concurrence et augmenter le choix du consommateur. Des mesures structurelles sont prévues pour s'assurer que le marché est ouvert à différents types de fournisseurs, ainsi que pour permettre au consommateur de contracter l'itinérance comme un service séparé. Ces deux mesures entreront en vigueur en 2014.

Les principales mesures entreprises par l'Union européenne depuis 2007 sont listées ci-après :

- Information claire sur les coûts de l'itinérance

[1] Rapport de l'OFCOM publié le 30 août 2012 : *Roaming Comparaisons nationales et internationales (2011)*, disponible au lien suivant :
http://www.bakom.admin.ch/dokumentation/zahlen/00744/00746/index.html?lang=fr

Surveillance des prix SPR
Effingerstrasse 27, 3003 Berne
Tél. +41 31 322 21 01, Fax +41 31 322 21 08
julie.michel@pue.admin.ch
www.monsieur-prix.admin.ch

- Plafonnement des tarifs de détail et de gros pour les appels, les sms et les données
- Tarification à la seconde après 30 secondes lors d'appels, tarification à la seconde lors de la réception d'appel, tarification par 1 kilobyte pour le transfert de données
- Mécanisme d'interruption des dépenses (par un sms, un email ou une fenêtre pop up)
- Vente séparée des services d'itinérance (dès juillet 2014): A la conclusion d'un abonnement, l'opérateur devra informer le client qu'il peut acheter un contrat de roaming avec un autre opérateur, tout en gardant le même numéro de téléphone
- Obligation générale d'accès au réseau (dès juillet 2014) : Les opérateurs de réseaux mobiles virtuels et les revendeurs, qui n'ont pas de réseau propre, auront le droit d'utiliser les réseaux d'autres opérateurs à des tarifs de gros réglementés afin de fournir des services d'itinérance (ainsi que des services nationaux) à leurs clients.

Suisse

En Suisse, la problématique des prix du roaming est régulièrement débattue. Les mesures mises en place jusqu'à aujourd'hui visent surtout à augmenter l'information des consommateurs. Dans ce but, l'ordonnance sur les télécommunications (OST) a été révisée en 2010 pour obliger les opérateurs à indiquer aux clients lors de la conclusion d'un abonnement comment prendre connaissance des prix actuels. Ils doivent également les informer du prix maximal auquel ils s'exposent dès qu'ils passent sur un réseau étranger. Rien n'a néanmoins été entrepris pour baisser les prix.

Depuis 2010, 5 interventions parlementaires ont concerné ce sujet. La motion Wyss a été acceptée par le Conseil national par 181 voix contre 5 le 20 septembre 2011, mais doit encore être traitée au Conseil des Etats en janvier 2013[2]. Cette motion demande au Conseil fédéral de fixer des plafonds tarifaires applicables à tous les opérateurs de téléphonie mobile. Le Conseil fédéral avait déjà donné son avis sur ce sujet en 2010[3]. Selon lui, l'introduction unilatérale de plafonds pour les prix facturés aux usagers permettrait des prix plus faibles, mais provoquerait des distorsions de la concurrence, car elle ne concernerait pas les prix de gros. Les exploitants suisses, notamment les petits qui sont à la merci de puissants partenaires européens, seraient désavantagés. Le Conseil fédéral avait conclu qu'une réglementation unilatérale des prix de détail ne serait ni judicieuse ni défendable du point de vue institutionnel. Cependant, si rien ne change, il faudrait à nos yeux réexaminer cette position.

En 2012, K-Tipp, Bon à Savoir et Saldo ont exigé dans une lettre ouverte que le Conseil fédéral, en tant que propriétaire de Swisscom, lui impose des tarifs de roaming plus bas.

Du côté des opérateurs, des baisses de prix ont été effectuées ses dernières années. En outre, des options tarifaires permettent aux consommateurs de profiter de prix plus avantageux. Certains nouveaux abonnements incluent également des unités de communications à l'étranger. Sunrise et Swisscom proposent en outre un mécanisme de contrôle et de plafonnement des dépenses à l'étranger.

---

[2] Motion d'Ursula Wyss : Halte aux tarifs de mobile prohibitifs à l'étranger, disponible au lien suivant : http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch_id=20113524

[3] Voir le rapport du Conseil fédéral du 17.09.2010 sur l'évaluation du marché des télécommunications, disponible au lien suivant : http://www.bakom.admin.ch/dokumentation/gesetzgebung/00512/03498/index.html?lang=fr

Surveillance des prix

La Surveillance des prix reçoit de nombreuses plaintes de consommateurs sur les tarifs élevés de roaming et sur des factures très élevées reçues après des vacances. Elle a donc effectué une analyse en 2007 sur le prix du roaming, sur la base de laquelle elle demanda au Conseil fédéral d'examiner de la possibilité d'un accord bilatéral sur le roaming. Au sujet du choc de la facture, la Surveillance des prix est intervenue à plusieurs reprises pour demander de soutenir les utilisateurs dans la maîtrise de leur consommation. Un mécanisme de plafonnement des dépenses devrait être proposé par tous les opérateurs, comme il se fait dans l'Union européenne. Il s'agirait ainsi d'informer les clients si leurs frais à l'étranger dépassent un montant fixé d'avance et de bloquer leur navigation. Swisscom et Sunrise offrent ce système.

Le Surveillant des prix suivra avec intérêt les impacts de la mesure de vente séparée du service de roaming dans l'UE sur les consommateurs suisses. Cette mesure entrera en vigueur en 2014 dans l'Union européenne et y permettra d'intensifier la concurrence en augmentant le choix du consommateur et sa sensibilisation. Il conviendrait d'analyser si les suisses pourront contracter des abonnements avec des opérateurs à l'étranger pendant leur voyage, et le cas échéant comment. Les éventuelles barrières devront être identifiées et supprimées.

Une autre mesure pourrait faire baisser les coûts de roaming pour le consommateur, ou du moins éviter les coûts cachés. Il s'agit de la comptabilisation à la seconde ou au kbit/s. Selon les chiffres du dernier rapport de l'OFCOM sur l'itinérance, le gain généré grâce à la tarification à la minute a plus que doublé en une année. Au dernier trimestre 2011, une minute facturée correspondait en moyenne à 0.68 minutes effectivement consommées. Obliger les opérateurs à proposer une comptabilisation des frais à la seconde dans le cas du roaming améliorerait la situation des clients.

Mesures envisageables par le Surveillant des prix pour baisser les prix du roaming :

- Poursuivre sur la voie de l'accord bilatéral pour réguler les tarifs de gros
- Soutenir la mise en place du mécanisme d'interruption des dépenses pour éviter le choc de la facture
- Comptabiliser les appels à la seconde et le téléchargement de données au kbit/s
- Etudier l'effet sur les consommateurs suisses de la mesure européenne de vente séparée du roaming
- Si aucun changement, procéder quand même à une solution unilatérale

Aux consommateurs, le Surveillant des prix recommande de se renseigner sur les prix et les options tarifaires de leur opérateur avant de partir à l'étranger. Il convient également de consulter les conseils aux voyageurs disponibles sur de nombreux sites Internet.

Berne, le 21 novembre 2012