

# Règlement sur l'itinérance

2021/0045(COD) - 15/10/2021 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission de l'industrie, de la recherche et de l'énergie a adopté un rapport d'Angelika WINZIG (PPE, AT) 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).

Cette proposition de refonte du règlement (UE) n° 531/2012 vise à prolonger les règles applicables au marché de l'itinérance à l'échelle de l'UE jusqu'au 30 juin 2032, tout en ajustant les prix de gros maximaux pour assurer la durabilité de la fourniture de services d'itinérance de détail aux prix intérieurs, en introduisant de nouvelles mesures pour accroître la transparence et en garantissant une véritable expérience «d'itinérance comme à la maison» en termes de qualité de service et d'accès aux services d'urgence en itinérance.

La commission compétente a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition comme suit:

## *Obligations de transparence*

Afin d'assurer une transparence accrue et la protection des consommateurs lors de leurs déplacements et de les protéger contre des factures élevées inattendues dues à une connexion par inadvertance, par exemple à **bord d'aéronefs ou de navires**, le rapport propose d'étendre les obligations de transparence à ces situations spécifiques.

## *Qualité du service*

Sauf impossibilité technique, les services d'itinérance devraient être fournis aux clients dans les mêmes conditions que si ces services étaient consommés au niveau national. Par conséquent, les députés ont souligné que des **informations claires et compréhensibles** concernant les différents éléments de la qualité du service en itinérance devraient être incluses dans les contrats des clients. Le contrat devrait également inclure des informations sur la **procédure de dépôt de réclamation** disponible dans les cas où la qualité du service ne correspond pas aux termes du contrat.

## *Protection des abonnés*

L'abonné itinérant devrait recevoir des informations sur les **frais supplémentaires éventuels** lorsqu'il utilise les réseaux non terrestres à bord d'un avion ou d'un navire. En outre, le rapport propose que les fournisseurs donnent activement à leurs clients, à condition que ces derniers soient situés dans l'UE, sur demande et gratuitement, des informations supplémentaires sur les tarifs par minute, par SMS ou par mégaoctet de données (TVA comprise) appliqués à l'émission et à la réception d'appels vocaux, de SMS, de MMS et à d'autres services de communication de données dans l'État membre visité.

## *Seuils d'interruption*

Les clients vivant dans les régions frontalières ne devraient pas recevoir de factures exorbitantes en cas d'itinérance involontaire. Les fournisseurs de services d'itinérance devraient donc prendre les mesures nécessaires, y compris sur l'application des seuils d'interruption, ainsi que des **mécanismes d'acceptation ou de refus de l'itinérance** sur un réseau situé en dehors de l'UE, lorsque cela est techniquement possible.

## *Appels d'urgence gratuits*

Les députés ont suggéré que les fournisseurs d'itinérance informent les abonnés itinérants de la possibilité d'accéder gratuitement aux services d'urgence en appelant le **numéro d'urgence unique européen «112»** et par d'autres moyens d'accès par des communications d'urgence techniquement réalisables pour les abonnés itinérants, en particulier pour les personnes handicapées.

### *Itinérance dans les pays tiers*

Les citoyens de l'UE sont toujours confrontés à des frais d'itinérance très élevés lorsqu'ils utilisent des connexions mobiles dans des pays tiers. En particulier, les citoyens et les entreprises des régions frontalières extérieures bénéficieraient grandement de dispositions relatives à l'itinérance avec les pays voisins similaires à celles de l'UE.

La Commission est donc encouragée à inclure des dispositions relatives à «l'itinérance comme à la maison ») **dans les futurs accords internationaux avec les pays tiers**, en particulier en ceux qui sont limitrophes de l'Union. Les accords bilatéraux entre opérateurs de l'Union et de pays tiers devraient être encouragés dans le but de minimiser les coûts au niveau de la vente en gros et au détail.

### *ORECE*

L'ORECE devrait évaluer, de manière continue, le cadre réglementaire pour les consommateurs, les entreprises et les opérateurs afin de garantir l'accès à la connectivité de prochaine génération telle que la 5G ainsi qu'aux futurs réseaux et technologies. Il devrait établir et maintenir une **base de données unique de l'Union** répertoriant les séries de numéros répertoriant les moyens d'accéder aux services d'urgence en recourant aux communications d'urgence dont la fourniture a été rendue obligatoire dans chaque État membre. La base de données devrait être rendue accessible aux autorités réglementaires nationales et aux opérateurs d'ici le 31 décembre 2022.

La Commission devrait soumettre au Parlement européen et au Conseil des rapports bisannuels qui devraient être accompagnés d'une proposition législative traitant de tout changement de circonstances au sein du marché de l'itinérance. Le premier de ces rapports devrait être soumis au plus tard le 30 juin 2025.