

Plafonnement des factures d'Internet mobile en Europe

Pour éviter des factures excessives liées à Internet mobile à l'étranger au sein de l'Union européenne, les opérateurs de téléphonie mobile doivent, depuis le 1^{er} mars 2010, proposer à leurs abonnés un plafond mensuel, et prévoir un avertissement, lorsque la consommation de l'abonné atteint 80 % du plafond choisi. Sa connexion Internet à l'étranger doit être automatiquement interrompue, une fois le plafond atteint. Le plafond par défaut correspond à un montant inférieur ou égal à 50 euros de consommation de données (data) en itinérance par mois de facturation, les opérateurs restant libres de proposer d'autres plafonds. Jusqu'au 1^{er} juillet

*Chaque semaine,
M^e Alain
Bensoussan,
avocat à la cour
d'appel de Paris
et spécialiste en droit
de l'informatique,
vous informe
de vos droits.*



MARC MARTIN

2010, l'abonné doit faire la demande expresse pour bénéficier d'une telle limitation, mais à partir de cette date, le plafond de 50 euros sera appliqué par défaut. Ces mesures sont issues de règles qui ont été élaborées à l'échelon européen afin de renforcer la confiance des consommateurs et les encourager à accéder à l'Internet depuis leurs appareils mobiles lors de leurs déplacements en Europe (règlement « itinérance » n° 544/2009). Faute de transparence tarifaire, de trop nombreux consommateurs ont la mauvaise surprise de recevoir des factures exorbitantes d'Internet mobile après un usage en Europe. Ainsi, Mme Neelie Kroes, commissaire européenne chargée de la stratégie numérique, cite le cas en 2009, d'un Allemand ayant téléchargé une émission télévisée alors qu'il se trouvait en voyage en France et qui a reçu une facture de 46 000 euros. En France, c'est l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) qui sera chargée de veiller à ce que les opérateurs de téléphonie mobile respectent ces règles de plafonnement. Les consommateurs pourront s'adresser à cette autorité en cas de difficulté ou pour les réserves éventuelles quant au plafonnement (eurotarifs des opérateurs sur: www.arcep.fr/index.php?id=9369).