

L'itinérance mobile internationale - Que faire pour éviter des factures astronomiques?

LORSQUE LE RÈGLEMENT DES TÉLÉCOMMUNICATIONS INTERNATIONALES (RTI) a été adopté en 1988, les téléphones mobiles étaient une denrée rarissime, sans parler de dispositifs comme les tablettes mobiles tout à fait inconcevables à cette époque. Les dispositions mises en place pour réglementer les connexions internationales par lignes fixes ont été élaborées lorsque l'heure, la distance et le lieu étaient utilisés pour déterminer le prix d'un appel téléphonique. Or aujourd'hui, nous vivons dans un monde placé sous le signe de la connectivité mobile qui utilise aussi bien l'Internet que les réseaux classiques pour envoyer simultanément des vidéos et de la voix. La question est de savoir si l'abolition des frontières est envisageable, s'agissant de la gestion et de la tarification de cette connectivité. En d'autres termes, pourrions-nous utiliser les services d'itinérance avec notre mobile lorsque nous nous déplaçons d'un pays à un autre, simplement, facilement et sans avoir la mauvaise surprise de recevoir une facture astronomique?

L'amélioration de la coopération internationale est une nécessité si l'on veut trouver des solutions efficaces à ces problèmes et faire en sorte que ces factures astronomiques appartiennent à une époque révolue. La Conférence mondiale des télécommunications internationales (CMTI-12) qui se réunira en décembre 2012 pour examiner la révision du RTI est l'instance où cette coopération pourrait être renforcée.

LE PROBLÈME DES PRIX

On compte aujourd'hui dans le monde plus de 6 milliards d'abonnements à la téléphonie cellulaire mobile (dont plus d'un milliard pour les téléphones intelligents)¹. Pour utiliser leur téléphone mobile ou leur ordinateur à l'étranger, les abonnés se connectent à une mosaïque de réseaux nationaux reliés dans le cadre de partenariats entre fournisseurs de services de téléphonie mobile de différents pays. Mais les prix de ces connexions internationales (en particulier pour la transmission des données) sont généralement beaucoup plus élevés que le tarif facturé pour le même service à l'intérieur d'un pays et certaines études laissent penser qu'ils sont même supérieurs aux coûts effectifs. A cela s'ajoute le fait que les clients n'ont, en règle générale, pas beaucoup de choix en ce qui concerne le réseau auquel ils se raccordent lorsqu'ils sont à l'étranger et qu'ils choisissent rarement un réseau de rattachement en fonction de ce qui leur en coûtera à l'arrivée pour les services d'itinérance.

La sophistication des nouveaux dispositifs est un autre élément à prendre en considération. Votre téléphone intelligent vous permet non seulement de téléphoner mais aussi de vous connecter à l'Internet pour envoyer des courriers électroniques, avoir accès à des sites web, télécharger des images et bien d'autres choses encore. Mais l'échange de trafic de données (surtout vidéo) coûte souvent beaucoup plus cher que ne l'imaginent de nombreux utilisateurs. En outre, il peut échapper à certains utilisateurs que leur dispositif complexe se connecte automatiquement à l'Internet si l'option correspondante n'est pas désactivée. A leur insu, ils peuvent se retrouver avec des factures d'un montant très élevé lorsqu'ils passent par un fournisseur de services hors de leur pays pour se connecter en ligne. Il se peut même que des personnes habitant à proximité de frontières nationales découvrent que leur téléphone a automatiquement basculé sur un réseau hertzien étranger même s'ils n'ont pas franchi la frontière.

>

>

LES ORGANISATIONS PRENNENT POSITION

Cet état de fait non seulement pénalise les particuliers mais pourrait aussi être considéré comme un obstacle aux transactions et aux échanges internationaux. L'Organisation mondiale du commerce s'est saisie du problème et a fait observer que la tarification des télécommunications est un signal important auquel les autorités devraient faire attention lorsqu'elles déterminent si des pratiques anti concurrentielles affectent tel ou tel marché².

L'OCDE a elle aussi examiné la question et son Conseil a adopté une Recommandation en février 2012³. Elle énonce une série de mesures non contraignantes que les pays devraient prendre en considération, notamment le fait de mieux faire connaître les prix et d'encourager une plus grande transparence et aussi de régler les tarifs de gros et les tarifs de détail pour les services d'itinérance mobile.

A l'UIT, la Commission d'études 3 du Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) a élaboré une Recommandation sur les tarifs des services d'itinérance mobile qui sera soumise pour approbation en septembre 2012. Un résumé des travaux de la Commission d'études a été soumis à l'OMC. Il est précisé dans le projet que les Etats Membres de l'UIT «devraient examiner comment protéger les consommateurs et leur donner les moyens de faire le meilleur choix parmi les nombreuses options qui leur sont offertes sur le marché mobile en rapide évolution». Pour ce faire, on peut par exemple améliorer la clarté et la transparence des informations sur les services mobiles internationaux ou faire en sorte qu'il soit plus facile pour le client de choisir à l'étranger le réseau pour lequel le rapport qualité/prix sera le meilleur. En outre, le client peut être averti lorsqu'il est sur le point d'atteindre une certaine limite de dépense pour les services d'itinérance: toute utilisation supplémentaire est bloquée sauf autorisation du client. Des solutions fondées sur le jeu des forces du marché sont également préconisées, notamment encourager la coopération régionale entre opérateurs et régulateurs, les inciter à conclure des accords en vue de faire baisser les tarifs de gros des services d'itinérance. Des mesures possibles, de nature réglementaire, sont aussi évoquées, par exemple le plafonnement des prix facturés aux clients pour les services d'itinérance mobile.

Certaines régions ont déjà commencé à mettre en place ce type de régime, notamment l'Union européenne au sein de laquelle l'objectif du marché unique est d'éliminer les obstacles au commerce. Dans cette optique, les prix des services d'itinérance ont été plafonnés depuis la mise en place, en 2007, de la réglementation européenne sur les services itinérance. Depuis le 1^{er} juillet 2012, les opérateurs ne peuvent pas facturer plus de 0,29 centimes l'appel sortant et plus de 8 centimes l'appel entrant (soit une diminution d'environ un tiers par rapport aux tarifs de 2009). Pour la première fois, le prix pour l'itinérance des données a été plafonné — 0,70 centimes par mégaoctet — et la limite totale automatique a été fixée à 50€ (y compris pour les clients qui se déplacent en dehors de l'Union européenne) sauf si les clients en décident autrement⁴. D'autres réductions sont envisagées dans l'avenir.

Dans l'intervalle, les opérateurs s'accordent généralement à reconnaître qu'il faut une plus grande transparence des prix et une plus grande facilité d'utilisation pour les services d'itinérance mobile. En juin 2012, l'Association des opérateurs mobiles GSM (GSMA) a lancé une initiative pour la transparence en matière d'itinérance des données⁵. Plus de 20 associations d'opérateurs mobiles, parmi lesquelles figurent de très grands noms, ont convenu que d'ici la fin de 2012:

- elles enverraient des textos et des SMS pour rappeler à leurs clients les tarifs pratiqués en matière d'itinérance de données lorsqu'ils arrivent dans un autre pays et activent leur portable;
- elles mettraient en place une limite mensuelle de dépense en matière d'itinérance de données pour aider leurs clients à gérer leurs factures d'itinérance et les avertiraient lorsque leur consommation de données est proche de la limite; et
- elles suspendraient temporairement le service de données lorsque l'utilisation dépasse la limite de dépense.

>

>

Au cours de la prochaine phase de l'initiative, l'Association GSM entend promouvoir l'adoption de ces mesures par l'ensemble de ses membres, soit près de 800 opérateurs mobiles dans le monde entier.

Ces mesures font partie de celles avancées par l'INTUG (*International Telecommunications Users Group*) qui représente les intérêts des utilisateurs commerciaux des télécommunications à l'échelle mondiale, y compris de nombreuses multinationales⁶. Ce groupe fait observer que la mobilité est un élément indispensable des systèmes TIC modernes et que les entreprises ont besoin de solutions simples qui soient harmonisées dans tous les pays si l'on veut qu'elles tirent le plus grand profit du potentiel économique important des communications mobiles.

L'ITINÉRANCE ET LA CMTI-12

Tant le secteur privé que les administrations se mobilisent donc pour éviter ces factures astronomiques. A la Conférence mondiale des télécommunications internationales de 2012 (CMTI-12), des propositions seront faites sur l'itinérance mobile internationale dans le cadre de la révision du RTT. Parmi ces propositions on peut citer l'adjonction de dispositions au Règlement pour garantir la transparence des prix des services mobiles internationaux pour l'utilisateur final et aussi le fait pour le client de recevoir rapidement toutes les informations nécessaires lorsqu'il traverse une frontière. Il a été suggéré que la transparence pourrait stimuler la concurrence, ce qui pourrait être avantageux pour les clients. Une autre disposition ajoutée garantirait que les prix sont fondés soit sur les coûts effectifs pour le fournisseur de services soit sur les prix pratiqués dans le pays de rattachement de l'utilisateur, soit encore sur les prix facturés aux clients dans où ils se trouvent en déplacement.

A court terme, certaines propositions pourraient se traduire par une diminution des profits des opérateurs mobiles qui tirent une grande partie de leurs recettes des services d'itinérance, recettes qu'ils peuvent utiliser non seulement pour rester en activité mais aussi pour développer les infrastructures afin de faire face à la demande qui explose. Toutefois, tant que les clients reçoivent des factures astronomiques et qu'il reste parfois fastidieux de rechercher la solution économiquement la plus avantageuse, le risque est que les particuliers décident de laisser chez eux leur téléphone lorsqu'ils partent à l'étranger, ce qui pénalisera les opérateurs. Ces débouchés commerciaux pourraient être beaucoup plus nombreux si les mesures proposées sont adoptées. L'itinérance des données, en particulier, est un marché florissant qui devrait encore progresser à mesure que les services d'informatique dématérialisée s'implanteront.

La distinction entre services fixes et services mobiles s'estompe de plus en plus et désormais les services vocaux comme les services de données sont acheminés sur une seule et même plate-forme. Une baisse des prix pour les appels mobiles internationaux comme pour les appels sur lignes fixes traduirait cette évolution. Si la baisse des prix conduit à une utilisation accrue des services d'itinérance, les recettes globales pourraient être plus élevées, ce qui encouragerait aussi l'investissement dans les réseaux et applications de communication qui sont, aujourd'hui, au cœur du progrès social et économique.

¹ «Le monde en 2011: faits et chiffres sur les TIC» disponible à l'adresse www.itu.int/ITU-D/ict/facts/2011/material/ICTFactsFigures2011.pdf

² Remarques de Lee Tuthill, Conseiller, OMC, Symposium sur l'itinérance mobile internationale, mars 2012 (http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/sym_march12_e/sym_march12_e.htm)

³ <http://acts.oecd.org/Instruments/ShowInstrumentView.aspx?InstrumentID=271&InstrumentPID=276&Lang=en&Book=False>

⁴ http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm

⁵ <http://www.gsma.com/newsroom/gsma-launches-data-roaming-transparency-initiative/>

⁶ <http://intug.org/wp-content/uploads/2012/06/roamingsubmissionitucwgjun2012.pdf>