



IBPT

## INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### L'IBPT donne quelques conseils pour utiliser l'Internet mobile et passer des appels à l'étranger

Bruxelles, le 29 juin 2015 – La semaine passée, l'IBPT et le SPF Économie ont lancé le site Internet [www.surfmobile.be](http://www.surfmobile.be) afin d'informer les consommateurs des avantages de l'Internet mobile et de l'utilisation correcte, sûre et maîtrisée de celui-ci. L'Internet mobile, les appels, les SMS ou l'itinérance depuis l'étranger, c'est possible, et c'est désormais très simple. Qui dit itinérance, ne dit pas nécessairement facture télécoms étonnamment élevée, mais une vérification des prix et de la consommation reste toutefois utile. L'Eurotarif n'est en effet pas appliqué dans les États qui ne font pas partie de l'UE (ni dans certaines destinations touristiques populaires). C'est pourquoi l'IBPT donne ci-dessous quelques conseils destinés aux utilisateurs télécoms qui sont en voyage.

#### *Comment puis-je connaître les tarifs d'itinérance ?*

Votre opérateur doit dans un premier temps vous **envoyer automatiquement un SMS** lorsque vous pénétrez dans un autre État membre européen. Ce SMS vous indique le prix que vous devrez payer pour utiliser l'Internet mobile, passer et recevoir des appels et échanger des SMS. Il mentionne également un numéro de téléphone gratuit qu'il est possible d'appeler ou de contacter par SMS. Via ce numéro, votre opérateur doit vous fournir toutes les informations sur les tarifs d'itinérance en vigueur dans le pays dans lequel vous vous trouvez. Vous pourrez ainsi vous renseigner sur les tarifs d'itinérance des données mobiles, des communications téléphoniques entrantes et sortantes, des SMS, des MMS...

#### *Comment puis-je maîtriser ma consommation en itinérance ?*

Tout opérateur mobile prévoit un **mécanisme de blocage** qui vous permet de garder les frais d'itinérance de données sous contrôle à l'étranger (pas uniquement en Europe) : votre opérateur doit automatiquement interrompre les services Internet une fois que la facture d'itinérance internationale des services de données a atteint la limite de € 50 (€ 60,50 TVA comprise). Votre opérateur ne peut cependant pas vous prendre par surprise : lorsque vous avez atteint 80 % du montant limite, votre opérateur doit vous envoyer un SMS, un e-mail ou un pop-up pour vous le signaler. Vous pouvez toujours prendre contact avec votre opérateur pour augmenter ou diminuer la limite de € 60,50 (TVA comprise) pour les services d'itinérance de données. Il est tenu de le faire gratuitement, et ce, pour le jour ouvrable suivant au plus tard.

Indépendamment de ce qui précède, **essayez de garder à l'œil votre consommation de données mobiles**. Il existe des applications comme par exemple 3G Watchdog et Netcounter que vous pouvez télécharger gratuitement sur Internet et qui tiennent à jour votre consommation en MB. Vous pouvez ainsi vérifier chaque fois combien de MB vous avez consommés et à combien cela vous revient. Les opérateurs télécoms disposent généralement eux aussi de ce type d'outil.

Il se peut que des programmes soient actifs sur votre ordinateur portable ou votre smartphone qui vous connectent automatiquement et sans que vous ne le remarquiez à Internet, par

exemple pour rechercher les mises à jour. Il peut s'agir par exemple de mises à jour de Windows ou d'I-Tunes ou de compléments de votre logiciel antivirus. Dès que votre ordinateur portable ou votre smartphone « capte » une connexion Internet, ce type de programmes veille à ce que vous utilisiez automatiquement la dernière version du logiciel. N'oubliez pas qu'à l'étranger, ce service est payant ! **Par conséquent, veillez à désactiver les mises à jour automatiques** avant d'aller à l'étranger.

### *Est-ce que je bénéficie de l'Eurotarif et de ses avantages ?*

L'Eurotarif est en vigueur dans la plupart des pays européens (la liste exacte des pays est disponible [ici](#)). Il s'agit du **tarif maximal que les opérateurs mobiles peuvent facturer pour l'itinérance internationale** des communications entrantes et sortantes, des SMS et de l'Internet mobile dans ces pays. Si, en tant que client auprès d'un opérateur mobile belge, vous utilisez l'Internet mobile, vous effectuez des appels ou envoyez des SMS depuis un autre pays européen que la Belgique, l'Eurotarif s'applique, pour autant que celui-ci soit en vigueur dans cet autre pays européen. L'Eurotarif s'élève au maximum pour l'Internet mobile à € 0,242/MB, pour effectuer des appels à € 0,230/min, pour recevoir des appels à € 0,060/min et pour envoyer un SMS à € 0,073/SMS. La réception de SMS est gratuite. L'Eurotarif est par conséquent plus élevé qu'un certain nombre de tarifs nationaux mais est inférieur aux tarifs internationaux habituels. Si vous utilisez un téléphone fixe, l'Eurotarif n'est pas d'application. Vous payez alors le tarif international habituel.

Les packs de données mobiles compris dans votre abonnement mobile n'englobent pas forcément des données pour surfer à l'étranger. Posez la question à votre opérateur. Vous payez alors l'Eurotarif susmentionné pour votre consommation à l'étranger.

Certains opérateurs proposent également des **offres conjointes spéciales « itinérance »**, valables pendant quelques jours ou une semaine. Pour ces offres, vous payez un montant fixe et ne bénéficiez donc pas de l'Eurotarif. Si vous avez opté pour un autre tarif ou un pack de services dans le cadre duquel un autre tarif est proposé pour les communications en itinérance, vous pouvez à tout moment demander de repasser à l'Eurotarif. Votre opérateur est tenu de le faire dans le jour ouvrable. Ce passage est gratuit.

Attention ! L'Eurotarif ne s'applique pas :

- Dans certaines destinations touristiques populaires, comme la Suisse, la Turquie, le Maroc...
- Dans les pays qui ne sont pas membres de l'UE (à quelques exceptions près) ;
- Lorsque vous téléphonez ou envoyez des SMS vers l'étranger depuis la Belgique.

### *Vous voulez éviter à tout prix l'itinérance à l'étranger ?*

Vous pouvez demander à votre opérateur **de désactiver l'option d'itinérance de données**. Vous pouvez également paramétrer votre smartphone de manière à ce qu'il n'utilise pas l'Internet mobile dès qu'il est connecté à un réseau étranger. Dans ce cas-là, vous ne payez pas de frais d'itinérance de données, mais vous ne pouvez pas surfer, envoyer des e-mails, des MMS etc. avec votre smartphone depuis l'étranger. Par contre, vous pouvez toujours utiliser un réseau Wi-Fi sécurisé pour consulter vos e-mails ou surfer sur Internet.

### *D'autres conseils ?*

Rendez-vous sur le site Internet [www.surfmobile.be](http://www.surfmobile.be), récemment lancé par l'IBPT et le SPF Économie afin d'informer les consommateurs des avantages de l'Internet mobile et de l'utilisation correcte, sûre et maîtrisée de celui-ci. Un outil en ligne est également disponible sur le site Internet pour vous permettre d'évaluer le volume de données dont vous avez besoin. Ainsi, vous serez à même de déterminer, en tant que consommateur, l'abonnement télécoms qui convient le mieux à vos besoins.

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter :

Dirk Appelmans  
Porte-parole  
Tél. : 02 226 87 67

Plus d'infos :

[www.surfmobile.be](http://www.surfmobile.be)

[www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

IBPT

Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35  
1030 Bruxelles