

COMMUNIQUE DE PRESSE 13 AVRIL 2017

ROAMING : L'ILR DONNE DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En complément au communiqué publié en date du 21 mars 2017, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) souhaite rappeler qu'à partir du 15 juin 2017 et en application du Règlement (UE) 531/2012 tel que modifié par le Règlement (UE) 2015/2120, les consommateurs pourront lors de leur déplacement à l'intérieur de l'Union européenne, effectuer des appels, envoyer des SMS et consommer des données mobiles dans le cadre de leur forfait sans encourir des frais supplémentaires d'itinérance (roaming).

Ce changement, qui devient obligatoire suite à l'entrée en vigueur du règlement européen, devra être effectué automatiquement et n'est pas conditionné par une modification du contrat et/ou tarif liant le consommateur à l'opérateur. Les tarifs nationaux s'appliquent aussi en roaming sous certaines conditions (p.ex. politique d'utilisation raisonnable).

Toute modification, voire hausse d'un tarif contractuel initialement prévu, lorsqu'elle est proposée par un opérateur, peut être refusée par le consommateur. Lorsqu'un consommateur existant, c'est-à-dire un client qui a contracté avec un opérateur, ne souhaite pas accepter une telle modification voire hausse, il a le droit de résilier, sans frais, le contrat en cours. Mais attention aux contrats/offres multi service et contrats incluant une subvention d'un téléphone mobile etc.

L'ILR estime qu'une migration automatique, après écoulement d'un certain délai indiqué par un opérateur, vers un nouveau contrat prévoyant des tarifs plus élevés n'est pas conforme à la réglementation en vigueur.

Il est à noter que l'entrée en vigueur des nouvelles règles en matière de roaming n'affecte pas le droit à la portabilité des numéros d'appel. Le droit à la portabilité permet aux consommateurs qui désirent changer d'opérateur de garder leur ancien numéro d'appel. Le portage du numéro d'appel exige une souscription préalable d'un nouveau contrat avec un autre opérateur afin que nouveau numéro puisse être porté.

Des informations complémentaires portant notamment sur les manières d'éviter les risques d'abus, la possibilité pour l'opérateur de facturer des surcharges dans le cadre de la viabilité de leurs offres suivront sur le site internet de l'ILR, sous le lien suivant : <https://web.ilr.lu/FR/Particuliers/Communications-electroniques/Informations-utiles>

Contact Presse

Maïa Nicté Mazariegos

Tél.

+352 28 228 256

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques.