



COMMUNIQUE DE PRESSE
PRESS RELEASE

Contact: Caroline Hayat, Levi Nietvelt
Date: 16/07/2008
Référence: PR 031/2008

Opérateurs de téléphonie mobile ne gâchez pas nos vacances : baissez les prix des SMS !

Les consommateurs payent des prix trop élevés pour envoyer des messages, des fichiers, des photos ou surfer sur Internet avec leurs ordinateurs portables et téléphones portables lorsqu'ils utilisent les réseaux de téléphonie mobile à l'étranger.

En ce qui concerne les SMS, ZPS, notre membre slovène a constaté que les prix pour envoyer un SMS en Slovénie d'un autre pays de l'UE varient énormément: de 7 eurocents de Chypre à 41 eurocents d'Espagne.

Le site de la Commission européenne vient de confirmer ces disparités : les prix varient de 6 eurocents en Estonie à 80 eurocents en Belgique. De plus les prix d'un SMS ne semblent pas dépendre du réseau que vous choisissez quand vous êtes à l'étranger, mais de votre opérateur. Par conséquent, il est essentiel que les consommateurs soient bien informés des coûts des SMS.

Nous nous réjouissons donc de la volonté de Madame la Commissaire Reding de présenter une proposition législative à ce sujet car il est manifeste que les opérateurs de téléphonie mobile n'ont pas l'intention de bouger et de diminuer les prix des SMS de manière volontaire.

Nous serions toutefois ravis de nous tromper : à l'approche des vacances, période de l'année où les consommateurs utilisent le plus leur téléphone mobile à l'étranger, il reste une chance aux opérateurs de nous démontrer le contraire... en baissant dès maintenant significativement leur prix et en étant bien plus transparents sur leurs tarifs!

Par ailleurs, nous tenons à souligner également l'importance du problème posé par le « data roaming » (itinérance des données) dont voici quelques exemples:

- o Pendant son séjour en Espagne, une Belge s'est vue facturer €18.888,86 pour avoir surfé sur Internet sur son ordinateur portable. Elle ignorait que le coût était de €9,68/MB.
- o Un citoyen slovène en voyage en Italie a reçu une facture de €250 pour avoir surfé pendant une heure et envoyé des emails. Son ordinateur a téléchargé des mises à jour de logiciels automatiquement lors de l'envoi des emails.
- o Un Belge a payé €834,34 pour 3 heures sur Internet en Allemagne. Il n'avait pas compris qu'il était facturé par Mega byte et non pas par minute. De plus, il ignorait que le tarif national belge €3/MB ne s'applique pas à l'étranger.

Selon Monique Goyens, Directrice du BEUC « Devant la détermination affichée de la Commission, on aurait pu croire que les opérateurs allaient prendre le taureau par les cornes, baisser les prix des SMS et se rendre populaire auprès des consommateurs; il n'en est rien et nous attendons maintenant avec impatience une action législative».