

Lausanne, le 23 juin 2021

## Communiqué de presse

Télécoms

# Frais de roaming: il faut bloquer la limite à 100 francs pour un adulte et 50 pour un jeune

**Les appels téléphoniques avec l'étranger génèrent des retombées pécuniaires conséquentes pour les opérateurs. Toujours au détriment de leurs abonnés. Après avoir subi plus de vingt-cinq ans de coûts abusifs en matière de frais d'itinérance, les consommateurs sont enfin protégés efficacement. Une nouvelle réglementation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet, mais l'Alliance des organisations de défense des consommateurs – SKS en Suisse alémanique, ACSI au Tessin et FRC en Suisse romande – reste vigilante pour que les opérateurs se montrent transparents et informent correctement leurs clients.**

Dès le 1<sup>er</sup> juillet, l'abonné va fixer de lui-même le plafond à ne pas dépasser pour ses frais d'itinérance à l'étranger. Une fois la somme atteinte, 50 francs par exemple, l'utilisation du téléphone portable sera bloquée. Cette mesure protège ainsi le consommateur contre des factures parfois exorbitantes. Il la doit à l'article 10b de l'Ordonnance sur les services de télécommunication, qui entre en vigueur le mois prochain et pour laquelle les membres de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs se sont battus de très nombreuses années.

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est l'organe chargé de faire appliquer cette nouvelle réglementation. En février 2021, il a assuré à notre consœur alémanique qu'il n'y aurait aucune faille possible dans la mise en œuvre des limites d'itinérance. Or, début juin, Swisscom annonçait que seuls les nouveaux clients pourraient la fixer. Le cas échéant, la mesure de protection tournerait à la farce car seule une minorité fixerait le plafond de ses frais. La grande majorité continuerait à subir le diktat de son opérateur. En réponse à une intervention du SKS, l'OFCOM a déclaré considérer l'approche de Swisscom comme viable. L'opérateur propose actuellement une limite prédéfinie standard de 200 fr. pour un adulte.

Wingo, un opérateur qui s'adresse principalement aux adolescents et aux jeunes adultes, a introduit ce jour une limite standard à 500 fr. Or, aucun client de ce groupe-cible ne dépenserait autant pour des frais de roaming. Chez Salt, la limite est de 1000 fr., répartie pour moitié pour les données et l'autre pour la téléphonie.

### Les revendications de l'Alliance

Dès juillet, chaque opérateur devra permettre à sa clientèle de modifier le seuil à ne pas dépasser. L'Alliance craint cependant que les fournisseurs de services télécoms ne signalent ni assez largement ni clairement cette option. Aussi, si la limite fixée par le prestataire est trop haute, le client en fera les frais.

«Nous attendons de l'OFCOM qu'il fasse respecter la réglementation et que chaque abonné puisse faire ses choix en toute connaissance de cause avant un départ à l'étranger», prônent la FRC et le SKS. En outre, les opérateurs ne devraient pas fixer de seuil supérieur à 100 fr. pour un adulte et à 50 fr. pour un jeune. L'Alliance des organisations de défense des consommateurs a contacté les différentes entreprises pour leur proposer cette solution qu'elle considère comme raisonnable.

### Renseignements complémentaires

FRC: Jean Busché, responsable Politique économique, Tél. 021 331 00 90  
SKS: André Bähler, responsable Politique et économie, Tél. 076 478 83 17