

I

(Actes législatifs)

RÈGLEMENTS

RÈGLEMENT (UE) 2022/612 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 6 avril 2022

**concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union
(refonte)****(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Le règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ a été modifié à plusieurs reprises et de façon substantielle ⁽⁴⁾. À l'occasion de nouvelles modifications, il convient, dans un souci de clarté, de procéder à la refonte dudit règlement.
- (2) En particulier, le règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁾ a modifié le règlement (UE) n° 531/2012 et imposé la suppression des frais d'itinérance au détail supplémentaires dans l'Union à compter du 15 juin 2017, sous réserve de l'utilisation raisonnable des services d'itinérance et de la possibilité d'appliquer un mécanisme de dérogation pour la viabilité de la suppression des frais d'itinérance au détail, également appelée «itinérance aux tarifs nationaux». Afin de déterminer les mesures nécessaires à la suppression des frais d'itinérance au détail supplémentaires, la Commission a en outre entrepris un réexamen du marché de gros de l'itinérance conformément à l'article 19 du règlement (UE) n° 531/2012. À la suite de ce réexamen, le règlement (UE) 2017/920 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁶⁾ a été adopté en vue de réglementer les marchés nationaux de gros de l'itinérance afin de supprimer les frais d'itinérance au détail supplémentaires au plus tard le 15 juin 2017 sans fausser les marchés nationaux ou visités.

⁽¹⁾ JO C 374 du 16.9.2021, p. 28.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 24 mars 2022 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 4 avril 2022.

⁽³⁾ Règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 172 du 30.6.2012, p. 10).

⁽⁴⁾ Voir annexe I.

⁽⁵⁾ Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 310 du 26.11.2015, p. 1).

⁽⁶⁾ Règlement (UE) 2017/920 du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2017 modifiant le règlement (UE) n° 531/2012 en ce qui concerne les règles applicables aux marchés de gros de l'itinérance (JO L 147 du 9.6.2017, p. 1).

- (3) Le 29 novembre 2019, la Commission a publié son premier réexamen complet du marché de l'itinérance (ci-après dénommé «rapport de la Commission»), qui montre que la suppression des frais d'itinérance au détail supplémentaires a largement profité aux voyageurs dans l'ensemble de l'Union. L'utilisation des services mobiles, à savoir les services d'appels vocaux, de SMS ou de données en itinérance réglementés, lors de déplacements dans l'Union a connu une croissance rapide et massive, ce qui confirme l'incidence des règles de l'Union en matière d'itinérance. Le rapport de la Commission a conclu que, malgré les signes de certaines dynamiques concurrentielles sur les marchés de gros et de détail de l'itinérance, les conditions fondamentales de concurrence sous-jacentes n'ont pas changé et ne sont pas susceptibles de changer dans un avenir prévisible. La réglementation des marchés de gros et de détail demeure donc nécessaire et il n'y a pas lieu de l'abandonner. En particulier, le rapport de la Commission a constaté que, au niveau du marché de gros, la forte baisse des plafonds tarifaires a contribué à une nouvelle réduction des prix de gros de l'itinérance, dont ont bénéficié les opérateurs d'origine nets, c'est-à-dire les opérateurs qui possèdent une clientèle qui consomme davantage de services mobiles sur les réseaux d'opérateurs partenaires dans d'autres États membres que ceux consommés par la clientèle des opérateurs partenaires sur leur propre réseau.

Le rapport de la Commission a pris acte de la recommandation d'abaisser davantage les plafonds des tarifs de gros de l'itinérance, formulée par l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE). La Commission a également analysé et étayé la nécessité de continuer à abaisser les plafonds des tarifs de gros de l'itinérance et a évalué le niveau de réduction qui permet aux opérateurs visités de recouvrer les coûts de la fourniture de services d'itinérance de gros. Le rapport de la Commission renvoyait à l'exigence du règlement (UE) n° 531/2012 selon laquelle les clients en itinérance doivent avoir accès aux mêmes services dans d'autres États membres, pour le même prix, pour autant que ces services puissent être fournis sur le réseau visité. Le rapport de la Commission a pris note de l'apparition très récente de nouveaux modes de négociation sur le marché de gros du trafic d'itinérance, tels que les plateformes de négociation en ligne, qui sont susceptibles de stimuler la concurrence sur le marché de gros de l'itinérance et de faciliter la négociation entre les opérateurs. Enfin, il a observé que le marché n'a pas eu recours à la vente séparée de services de données en itinérance.

- (4) Le règlement (UE) n° 531/2012 expire le 30 juin 2022 et l'objectif du présent règlement est d'en effectuer la refonte tout en introduisant de nouvelles mesures visant à accroître la transparence, y compris la transparence en ce qui concerne l'utilisation de services à valeur ajoutée en itinérance et l'utilisation de l'itinérance sur les réseaux publics non terrestres de communications mobiles, et à garantir une véritable expérience d'itinérance aux tarifs nationaux en matière de qualité du service et d'accès aux services d'urgence en itinérance. La validité du présent règlement a une durée fixée à 10 ans, jusqu'en 2032, afin d'apporter de la sécurité au marché et de réduire au minimum les charges réglementaires. Le présent règlement introduit l'obligation pour la Commission de procéder à des réexamens et de présenter des rapports au Parlement européen et au Conseil en 2025 et en 2029, suivis, le cas échéant, d'une proposition législative visant à modifier le présent règlement, au cas où l'évolution du marché le nécessiterait. En raison de l'évolution rapide du marché et du déploiement rapide de nouvelles technologies, la Commission devrait évaluer en particulier s'il convient de présenter une proposition législative visant à modifier le présent règlement lorsqu'elle publiera son premier rapport en 2025.
- (5) Les autorités de régulation nationales ou les autres autorités compétentes qui sont chargées de préserver et de promouvoir les intérêts des clients des réseaux mobiles qui résident habituellement sur leur territoire ne sont pas en mesure de contrôler le comportement des opérateurs du réseau visité, situés dans d'autres États membres, dont dépendent les clients lorsqu'ils utilisent les services d'itinérance internationale. Ce manque de contrôle pourrait nuire à l'efficacité des mesures prises par les États membres au titre de leur compétence résiduelle pour adopter des règles de protection des consommateurs.
- (6) Le marché des communications mobiles reste fragmenté dans l'Union puisqu'aucun réseau mobile ne couvre la totalité des États membres. Par conséquent, pour fournir des services de communications mobiles à leurs clients nationaux en déplacement dans d'autres États membres, les fournisseurs de services d'itinérance achètent des services d'itinérance de gros aux opérateurs des États membres visités, ou échangent des services d'itinérance de gros avec lesdits opérateurs.
- (7) On ne peut pas parler de marché intérieur des télécommunications tant que des différences existent entre les prix nationaux et les prix d'itinérance. Par conséquent, il convient de supprimer les différences entre les prix nationaux et les prix d'itinérance, afin de créer un marché intérieur des services de communications mobiles.
- (8) Il convient d'utiliser une approche commune et harmonisée pour faire en sorte que les utilisateurs des réseaux publics terrestres de communications mobiles qui voyagent à l'intérieur de l'Union ne paient pas un prix excessif pour les services d'itinérance dans l'Union, pour ainsi renforcer la concurrence entre les fournisseurs de services d'itinérance en ce qui concerne les services d'itinérance et atteindre un degré élevé de protection des consommateurs, tout en préservant les incitations à l'innovation et le choix des consommateurs. Compte tenu de la nature transfrontière des services en question, il est nécessaire de recourir à une telle approche commune pour veiller à ce que les fournisseurs de services d'itinérance puissent opérer dans un seul cadre réglementaire cohérent fondé sur des critères objectifs.

- (9) En raison de la forte diffusion des appareils mobiles permettant de se connecter à l'internet, l'itinérance de données a une très grande importance économique. Cela vaut tant pour les utilisateurs que pour les fournisseurs d'applications et de contenus. Pour favoriser le développement de ce marché, les prix du transport de données ne devraient pas entraver la croissance, compte tenu notamment du fait que le développement et le déploiement des réseaux et services de nouvelle génération à haut débit devraient s'accélérer régulièrement.
- (10) Les directives 2002/19/CE ⁽⁷⁾, 2002/20/CE ⁽⁸⁾, 2002/21/CE ⁽⁹⁾, 2002/22/CE ⁽¹⁰⁾ et 2002/58/CE ⁽¹¹⁾ du Parlement européen et du Conseil visaient à créer un marché intérieur des communications électroniques au sein de l'Union tout en assurant un degré élevé de protection des consommateurs par une concurrence accrue. À l'exception de la directive 2002/58/CE, ces directives ont été abrogées par la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹²⁾.

La directive (UE) 2018/1972 vise à stimuler les investissements dans les réseaux à très haute capacité ainsi que la pénétration de ces réseaux dans l'Union, et à fixer de nouvelles règles en matière de spectre pour la connectivité mobile et la 5G. La directive (UE) 2018/1972 prévoit également que les autorités de régulation nationales et les autres autorités compétentes, ainsi que l'ORECE, la Commission et les États membres poursuivent notamment les objectifs de contribution au développement du marché intérieur et de promotion des intérêts des citoyens de l'Union. Ladite directive veille, entre autres, à ce que tous les utilisateurs finaux aient accès à des communications à un prix abordable, y compris l'accès à l'internet. Elle renforce la protection des consommateurs et la sécurité des utilisateurs, et facilite l'intervention régulatrice.

- (11) Les marchés de détail et de gros de l'itinérance présentent des caractéristiques uniques qui justifient des mesures exceptionnelles dépassant les mécanismes qui auraient été utilisés dans d'autres circonstances en vertu de la directive (UE) 2018/1972.
- (12) Le présent règlement devrait permettre de déroger aux règles qui seraient autrement applicables en vertu de la directive (UE) 2018/1972, à savoir que, en l'absence d'entreprise puissante sur le marché, le prix des offres de services doit être déterminé par un accord commercial, permettant ainsi l'instauration d'obligations réglementaires complémentaires qui tiennent compte des caractéristiques particulières des services d'itinérance dans l'Union.
- (13) Pour protéger les clients en itinérance de l'augmentation des prix de détail des services d'itinérance réglementés, à savoir les services d'appels vocaux, de SMS ou de données réglementés, résultant des fluctuations du taux de change de référence des devises autres que l'euro, un État membre dont la devise n'est pas l'euro devrait avoir recours à une moyenne de plusieurs taux de change de référence sur un laps de temps donné afin de déterminer les frais supplémentaires maximaux applicables dans sa devise. Lorsque des prix maximaux ne sont pas libellés en euros, les valeurs applicables devraient être déterminées dans la devise pertinente en appliquant la moyenne de plusieurs taux de change de référence sur un laps de temps donné publiés au *Journal officiel de l'Union européenne* (ci-après dénommé «Journal officiel») à la date spécifiée dans le présent règlement. En l'absence de publication à la date spécifiée, les taux de change de référence applicables devraient être ceux publiés dans la première édition du Journal officiel suivant ladite date et contenant de tels taux de change de référence. Afin d'aligner la détermination des valeurs dans des devises autres que l'euro sur la règle appliquée aux communications à l'intérieur de l'Union conformément au règlement (UE) 2015/2120, les prix maximaux dans des devises autres que l'euro devraient être déterminés en appliquant la moyenne des taux de change de référence publiés par la Banque centrale européenne le 15 janvier, le 15 février et le 15 mars de l'année civile correspondante au Journal officiel. Les prix maximaux ainsi calculés pour 2022 devraient s'appliquer à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement, jusqu'au 15 mai 2023.

⁽⁷⁾ Directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive «accès») (JO L 108 du 24.4.2002, p. 7).

⁽⁸⁾ Directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive «autorisation») (JO L 108 du 24.4.2002, p. 21).

⁽⁹⁾ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre») (JO L 108 du 24.4.2002, p. 33).

⁽¹⁰⁾ Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel») (JO L 108 du 24.4.2002, p. 51).

⁽¹¹⁾ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive «vie privée et communications électroniques») (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37).

⁽¹²⁾ Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

- (14) Pour permettre le développement d'un marché des services d'itinérance plus efficace, intégré et concurrentiel, il ne devrait pas y avoir de restrictions qui empêchent les entreprises de négocier effectivement un accès de gros aux fins de la fourniture de services d'itinérance, y compris pour les communications de machine à machine. Les obstacles à l'accès de gros à ces services dus aux différences entre les pouvoirs de négociation et entre les degrés de propriété d'infrastructure des entreprises devraient être levés. À cette fin, les accords d'itinérance de gros devraient respecter le principe de neutralité technologique et garantir que tous les opérateurs ont des possibilités égales et justes d'accéder à tous les réseaux et technologies disponibles et ils devraient respecter le principe selon lequel de tels accords sont négociés de bonne foi pour permettre aux fournisseurs de services d'itinérance de proposer des services d'itinérance au détail équivalents aux services qu'ils proposent au niveau national. Le présent règlement n'impose pas aux fournisseurs de services d'itinérance l'obligation de conclure des accords d'itinérance de gros uniquement avec les opérateurs disposant des réseaux les plus avancés, sans préjudice du respect des exigences en matière de qualité de service au détail énoncées dans le présent règlement. Les opérateurs qui souhaitent obtenir un accès de gros aux services d'itinérance devraient avoir la liberté de négocier leurs accords d'itinérance de gros en fonction de leurs propres besoins commerciaux et au mieux des intérêts de leurs utilisateurs finaux. Dès lors, pendant la transition vers les réseaux et technologies de communications mobiles de nouvelle génération, les fournisseurs de services d'itinérance devraient progressivement s'assurer un accès de gros aux services d'itinérance qui permette la prestation de services d'itinérance au détail dans d'autres États membres dans des conditions contractuelles équivalentes à celles de leur État membre d'origine, conformément aux objectifs de l'itinérance aux tarifs nationaux. Les fournisseurs de services d'itinérance devraient proposer des services d'itinérance au détail équivalents aux services de communications mobiles qu'ils proposent au niveau national lorsqu'il y a une large couverture ou lorsqu'il existe des offres compétitives pour l'accès à de tels réseaux et technologies de communications mobiles de nouvelle génération dans l'État membre visité, conformément aux lignes directrices de l'ORECE relatives à l'accès de gros aux services d'itinérance.

Les opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) et les revendeurs de services de communications mobiles ne disposant pas de leur propre infrastructure de réseau fournissent généralement des services d'itinérance basés sur des accords commerciaux concernant l'itinérance de gros conclus avec leurs opérateurs de réseaux mobiles hôtes dans le même État membre. Il se peut toutefois que les négociations commerciales ne laissent pas de marge suffisante aux MVNO et aux revendeurs pour stimuler la concurrence à l'aide de prix inférieurs. La suppression de ces obstacles et le rééquilibrage du pouvoir de négociation entre les MVNO ou les revendeurs et les opérateurs de réseaux mobiles par une obligation d'accès et des plafonds applicables aux prix de gros devraient faciliter le développement de services et d'offres d'itinérance alternatifs, innovants dans l'Union pour les consommateurs. La directive (UE) 2018/1972 ne permet pas de résoudre ce problème en imposant des obligations aux opérateurs puissants sur le marché.

- (15) Il convient par conséquent d'établir une obligation d'accepter les demandes raisonnables d'accès de gros aux réseaux publics de communication mobile aux fins de la fourniture de services d'itinérance. Cet accès devrait être adapté aux besoins des parties sollicitant l'accès. Les utilisateurs finaux de services nécessitant des technologies modernes et des services d'itinérance au détail devraient pouvoir bénéficier de la même qualité de service en itinérance qu'au niveau national. Une obligation en matière d'accès de gros aux services d'itinérance devrait donc faire en sorte que les demandeurs d'accès puissent répliquer les services au détail proposés au niveau national, à moins que les opérateurs de réseaux visités qui sont invités à fournir l'accès puissent prouver qu'il est techniquement impossible de le faire. Les paramètres sur la base desquels l'opérateur du réseau visité propose des services mobiles à ses propres clients nationaux sont réputés techniquement possibles. Sous réserve de l'accord d'itinérance de gros concerné et sans préjudice des obligations pour les services de détail énoncées dans le présent règlement, l'opérateur du réseau visité devrait s'assurer que les clients en itinérance sur son réseau ne soient pas soumis à des conditions qui sont moins avantageuses que celles qu'il propose à ses clients nationaux, par exemple sur le plan de la qualité de service, comme le débit disponible. L'accès ne devrait être refusé que sur la base de critères objectifs, tels que la faisabilité technique et la nécessité de maintenir l'intégrité du réseau.

L'opérateur du réseau visité ne devrait pas refuser ou limiter l'accès sur la base de considérations commerciales de manière telle que la fourniture de services d'itinérance concurrents est restreinte. Si l'accès est refusé, la partie lésée devrait pouvoir recourir à la procédure de règlement des litiges visée dans le présent règlement. Afin de garantir des conditions de concurrence égales, l'accès de gros aux fins de la fourniture de services d'itinérance devrait être octroyé dans le respect des obligations établies dans le présent règlement et applicables au niveau de la fourniture de gros, et prendre en compte les différents éléments des coûts induits par la fourniture de ce type d'accès. Une approche de la régulation cohérente en matière d'accès de gros aux fins de la fourniture de services d'itinérance devrait permettre d'éviter les distorsions entre États membres. L'ORECE, en concertation avec la Commission et en collaboration avec les parties intéressées, devrait publier des lignes directrices pour l'accès de gros aux fins de la fourniture de services d'itinérance.

- (16) L'obligation en matière d'accès de gros aux services d'itinérance devrait inclure la fourniture d'un accès direct de gros aux services d'itinérance, ainsi que la fourniture de services d'itinérance de gros pour la revente par des tiers. L'obligation en matière d'accès de gros aux services d'itinérance devrait également couvrir l'obligation pour l'opérateur de réseau mobile de permettre aux MVNO et aux revendeurs d'acheter des services d'itinérance de gros

réglementés à des agrégateurs grossistes qui fournissent un point d'accès unique et une plateforme standardisée pour des accords d'itinérance partout dans l'Union. Afin de garantir que les opérateurs fournissent, dans un délai raisonnable, aux fournisseurs de services d'itinérance un accès à toutes les ressources nécessaires pour l'accès direct de gros aux services d'itinérance et l'accès à la revente de services d'itinérance de gros, une offre de référence devrait être publiée, contenant les conditions standard pour l'accès direct de gros aux services d'itinérance et l'accès à la revente de services d'itinérance de gros. La publication de l'offre de référence ne devrait pas empêcher les négociations commerciales entre le demandeur d'accès et le fournisseur d'accès sur le niveau de prix prévu dans l'accord final portant sur l'accès de gros ou sur des services supplémentaires en matière d'accès de gros qui vont au-delà des services nécessaires pour l'accès direct de gros aux services d'itinérance et l'accès à la revente de services d'itinérance de gros.

- (17) L'obligation en matière d'accès de gros aux services d'itinérance devrait couvrir l'accès à tous les éléments nécessaires à la fourniture des services d'itinérance, tels que les éléments du réseau et les ressources associées; les systèmes logiciels pertinents, y compris les systèmes d'assistance à l'exploitation; les systèmes d'information ou les bases de données pour la préparation de commandes, l'approvisionnement, la commande, les demandes de maintenance et de réparation et la facturation; la conversion du numéro d'appel ou des systèmes offrant des fonctionnalités équivalentes; les réseaux de téléphonie mobile et les services de réseau virtuel.
- (18) Si les demandeurs d'accès à la revente de services d'itinérance de gros demandent un accès à des ressources ou services allant au-delà de ce qui est nécessaire pour la fourniture de services d'itinérance au détail, les opérateurs de réseaux mobiles peuvent appliquer des prix équitables et raisonnables pour ces ressources ou services. Ces ressources ou services supplémentaires pourraient être entre autres des services à valeur ajoutée, des logiciels et systèmes d'information supplémentaires ou des modalités de facturation.
- (19) L'article 109 de la directive (UE) 2018/1972 impose aux États membres de veiller à ce que tous les utilisateurs finaux aient accès gratuitement aux services d'urgence, au moyen des communications d'urgence au centre de réception des appels d'urgence (PSAP) le plus approprié. Ladite directive impose aussi aux États membres de veiller à ce que les utilisateurs finaux handicapés disposent d'un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence, y compris lorsqu'ils voyagent au sein de l'Union, et à ce que cet accès soit équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finaux. Ces moyens d'accès pourraient comprendre un service de texte en temps réel ou un service de conversation totale, conformément à la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹³⁾, ou d'autres services de communication non vocale, comme des services de SMS, de messagerie ou de vidéo par l'intermédiaire d'applications d'urgence, ou de services de relais que les États membres déploient en tenant compte des obligations prévues par le droit de l'Union ainsi que des capacités et de l'équipement technique du système du PSAP national. La mise en œuvre des moyens d'accès aux services d'urgence disponibles pour les clients en itinérance handicapés et la transmission des informations relatives à la localisation de l'appelant devraient s'appuyer dans toute la mesure du possible sur des normes ou des spécifications européennes. La Commission et les États membres devraient promouvoir ces normes en coopération avec les organismes européens de normalisation et d'autres organismes compétents.

Il appartient aux États membres de déterminer le type de communications d'urgence dont l'emploi est possible techniquement pour garantir l'accès des clients en itinérance aux services d'urgence. Afin de garantir que les clients en itinérance ont accès aux communications d'urgence dans les conditions prévues à l'article 109 de la directive (UE) 2018/1972, les opérateurs du réseau visité devraient inclure dans l'offre de référence des informations sur le type de communications d'urgence prescrit et techniquement possible pour assurer l'accès des clients en itinérance au titre de mesures nationales dans l'État membre visité. En outre, les accords d'itinérance de gros devraient inclure des informations sur les paramètres techniques permettant d'assurer l'accès aux services d'urgence, y compris pour les clients en itinérance handicapés, ainsi que la transmission des informations relatives à la localisation de l'appelant, y compris les informations provenant de l'appareil mobile, au PSAP le plus approprié dans l'État membre visité. Ces informations devraient permettre au fournisseur de services d'itinérance d'identifier et de fournir gratuitement les communications d'urgence et la transmission des informations relatives à la localisation de l'appelant.

- (20) Certaines conditions peuvent être incluses dans les offres de référence afin de permettre aux opérateurs de réseau mobile d'empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance. En particulier, lorsque l'opérateur du réseau visité a des motifs valables de considérer qu'il est confronté à de l'itinérance permanente par une proportion importante des clients d'un fournisseur de services d'itinérance ou à une utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance, ledit opérateur devrait pouvoir exiger dudit fournisseur de services d'itinérance qu'il communique, sous une forme agrégée et en respectant pleinement les obligations de l'Union et les obligations nationales en matière de protection des données, des informations permettant de déterminer si une proportion importante des clients du fournisseur de services d'itinérance sont dans

⁽¹³⁾ Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70).

une situation d'itinérance permanente, ou s'il y a utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance, telles que des informations sur la proportion de clients dont la consommation nationale est insignifiante par rapport à leur consommation de services d'itinérance. De plus, la résiliation d'accords d'itinérance de gros en vue d'empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance ne devrait intervenir que dans les cas où des mesures moins strictes n'ont pas permis de résoudre le problème. Une telle résiliation devrait être subordonnée à l'autorisation préalable de l'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau visité et, dans le cas où il aurait été consulté, en tenant le plus grand compte de l'avis de l'ORECE.

Des mesures moins strictes pourraient consister à augmenter les prix de gros sans dépasser les prix de gros maximaux prévus dans le présent règlement pour des volumes supérieurs à un volume agrégé précisé dans l'accord. De telles augmentations des prix de gros devraient être fixées à l'avance, ou à partir du moment où l'opérateur du réseau visité a établi et informé l'opérateur du réseau d'origine que, sur la base de critères objectifs, il est confronté à de l'itinérance permanente de la part d'une proportion importante des clients du fournisseur de services d'itinérance ou à une utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance. Des mesures moins strictes pourraient également prendre la forme d'un engagement de l'opérateur du réseau d'origine d'adopter ou de réviser la politique d'utilisation raisonnable applicable à ses clients conformément aux actes d'exécution adoptés en vertu du présent règlement, ou de la possibilité pour l'opérateur du réseau visité de demander une révision de l'accord d'itinérance de gros. Dans un souci de transparence, l'autorité de régulation nationale devrait mettre les informations concernant ces demandes d'autorisation de résiliation d'accords d'itinérance de gros à la disposition du public, sous réserve du secret des affaires.

- (21) Afin de permettre le développement de marchés des services d'itinérance plus efficaces, intégrés et concurrentiels, les opérateurs, lorsqu'ils négocient un accès de gros aux services d'itinérance aux fins de la fourniture de services d'itinérance au détail, devraient pouvoir choisir de négocier des barèmes de prix de gros innovants qui ne soient pas directement liés aux volumes réellement consommés, comme des forfaits, des engagements préalables ou des accords d'itinérance de gros fondés sur la capacité, ou des barèmes de prix qui reflètent les variations de la demande au cours de l'année. Sous réserve des restrictions relatives à l'itinérance permanente qui figurent dans le présent règlement, les communications de machine à machine, c'est-à-dire les services impliquant un transfert automatisé de données et d'informations entre des appareils ou des applications basées sur des logiciels, avec une interaction humaine limitée ou nulle, ne sont pas exclues du champ d'application du présent règlement ni des obligations pertinentes en matière d'accès de gros aux services d'itinérance établies dans le présent règlement, y compris des dispositions concernant l'utilisation raisonnable des services d'itinérance et la possibilité pour les opérateurs de réseaux mobiles d'inclure dans leurs offres de référence des conditions visant à empêcher l'utilisation permanente de services d'itinérance réglementés ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance. Cependant, l'itinérance permanente fait l'objet de négociations commerciales et peut être convenue par deux partenaires d'itinérance dans le cadre d'un accord d'itinérance de gros. Afin de permettre le développement de marchés plus efficaces et plus concurrentiels pour les communications de machine à machine, on s'attend à ce que les opérateurs de réseaux mobiles répondent et acceptent de plus en plus toutes les demandes raisonnables d'accords d'itinérance de gros à des conditions raisonnables et autorisent explicitement l'itinérance permanente pour les communications de machine à machine.

Ils devraient être en mesure d'établir des accords d'itinérance de gros flexibles permettant la fourniture en gros de services d'itinérance, et d'appliquer des barèmes de prix qui ne reposent pas sur le volume de données consommées mais plutôt sur d'autres bases, par exemple, le nombre de machines connectées par mois. Dans ce contexte, en cas de litige transfrontière, les parties concernées devraient avoir recours à la procédure de règlement des litiges visée à l'article 27 de la directive (UE) 2018/1772. Les parties à la négociation devraient pouvoir choisir de s'entendre pour ne pas appliquer les prix de gros maximaux des services d'itinérance réglementés pendant la durée des accords d'itinérance de gros. Dans ce cas, aucune des parties n'aurait la possibilité de demander ensuite l'application des prix de gros maximaux basés sur les volumes réellement consommés fixés dans le présent règlement. Ce choix devrait s'entendre sans préjudice des obligations relatives à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés. De plus, le rapport de la Commission prend note de l'apparition très récente de nouveaux modes de négociation sur le marché de gros du trafic d'itinérance, tels que les plateformes de négociation en ligne, qui sont susceptibles de faciliter le processus de négociation entre les opérateurs. L'utilisation d'instruments similaires pourrait contribuer à renforcer la concurrence sur le marché de gros de l'itinérance et faire encore baisser les tarifs de gros effectivement facturés.

- (22) Le règlement (UE) n° 531/2012 prévoit que les opérateurs ne peuvent pas empêcher les utilisateurs finaux d'accéder aux services de données en itinérance réglementés fournis, sur un réseau visité, par un fournisseur de services d'itinérance alternatif. Toutefois, cette mesure structurelle, introduite par l'intermédiaire de l'obligation de vente séparée de services de données en itinérance, est devenue inopérante à la suite de l'introduction de l'itinérance aux tarifs nationaux. En outre, n'ayant pas été adoptée sur le marché, cette obligation ne semble plus pertinente. Par conséquent, les dispositions obligeant les opérateurs à proposer la vente séparée de services de données en itinérance au niveau du marché de détail devraient cesser de s'appliquer.

- (23) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission en ce qui concerne la définition des modalités particulières relatives à l'application de politiques d'utilisation raisonnable, à la méthode appliquée pour évaluer la viabilité de la fourniture au détail de services d'itinérance aux tarifs nationaux et à la demande d'autorisation que le fournisseur de services d'itinérance doit transmettre aux fins de cette évaluation. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁴⁾. Il convient que le règlement d'exécution (UE) 2016/2286 de la Commission ⁽¹⁵⁾ continue de s'appliquer jusqu'à ce que lesdites mesures d'application soient adoptées.
- (24) Il convient, pour protéger les intérêts des clients en itinérance, d'imposer des obligations réglementaires au niveau des prix de détail comme des prix de gros car l'expérience a montré que les réductions des prix de gros des services d'itinérance dans l'Union peuvent ne pas se traduire par une baisse des prix de détail, du fait de l'absence de mesures incitatives dans ce sens. Par ailleurs, toute mesure visant à faire baisser les prix de détail sans influencer sur le niveau des coûts de gros pour la fourniture de ces services risquerait de perturber le bon fonctionnement du marché intérieur des services d'itinérance et ne permettrait pas un degré plus élevé de concurrence.
- (25) La suppression des frais d'itinérance au détail supplémentaires prévue par le règlement (UE) 2015/2120 était nécessaire pour permettre l'établissement et faciliter le fonctionnement d'un marché unique numérique dans toute l'Union. Toutefois, ce seul règlement ne suffisait pas à assurer le bon fonctionnement du marché de l'itinérance. Le présent règlement devrait contribuer à ce que la suppression des frais d'itinérance au détail supplémentaires n'ait pas d'incidences sur les modèles de tarification sur les marchés nationaux.
- (26) Le prix de détail national pertinent devrait être égal au prix de détail national à l'unité. Toutefois, dans les situations où il n'existe pas de prix de détail nationaux spécifiques susceptibles d'être utilisés comme base pour un service d'itinérance au détail réglementé (par exemple, dans le cas de plans tarifaires nationaux illimités, d'offres groupées ou de tarifs nationaux n'incluant pas de données), le prix de détail national devrait être réputé identique à la tarification qui s'appliquerait si le client était soumis au plan tarifaire national dans son État membre.
- (27) Lorsqu'ils sont en itinérance au sein de l'Union, il convient que les clients en itinérance puissent utiliser les services au détail auxquels ils sont abonnés et puissent bénéficier du même niveau de qualité de service que celui dont ils jouissent à domicile. À cette fin, et conformément aux obligations d'accès de gros établies dans le présent règlement, les fournisseurs de services d'itinérance et les opérateurs de réseaux mobiles devraient prendre les mesures nécessaires pour garantir que les services d'itinérance au détail réglementés sont fournis aux mêmes conditions que si lesdits services étaient consommés sur le marché national. Par exemple, si le débit de données disponible maximum du réseau visité est égal ou supérieur au débit disponible maximum proposé au niveau national par le fournisseur de services d'itinérance, le fournisseur de services d'itinérance ne devrait pas proposer un débit inférieur au débit disponible maximum fourni au niveau national. Si le débit de données disponible maximum du réseau visité est inférieur au débit disponible maximum proposé au niveau national par le fournisseur de services d'itinérance, le fournisseur de services d'itinérance ne devrait pas proposer un débit inférieur au débit disponible maximum du réseau visité. Lorsqu'une génération ou technologie de réseau plus récente est disponible sur le réseau visité, le fournisseur de services d'itinérance ne devrait pas limiter le service d'itinérance à une génération ou technologie de réseau plus ancienne que celle proposée au niveau national. En outre, en particulier pendant la transition vers des réseaux et technologies de communications mobiles de nouvelle génération, lorsque la mise en œuvre de ces réseaux et technologies par le fournisseur de services d'itinérance et par l'opérateur du réseau visité n'est pas comparable, le fournisseur de services d'itinérance peut proposer le service d'itinérance au détail réglementé au moyen de la technologie de communication mobile existante. Les considérations commerciales qui se traduisent par une baisse de la qualité des services d'itinérance au détail réglementés, comme la réduction de la largeur de bande afin de réduire les volumes d'itinérance, devraient être interdites. Les opérateurs devraient prendre des mesures raisonnables pour réduire au minimum tout retard inutile dans les basculements entre réseaux de communications mobiles, sans préjudice de l'article 28 de la directive (UE) 2018/1972. Les administrations et opérateurs nationaux peuvent conclure des accords de coordination du spectre et assurer la couverture, au moins le long des corridors 5G et des axes de transport terrestre.
- (28) Les fournisseurs de services d'itinérance devraient pouvoir appliquer des politiques d'utilisation raisonnable à la consommation des services d'itinérance au détail réglementés qui sont fournis au prix de détail national applicable. Les politiques d'utilisation raisonnable ne devraient s'attaquer qu'à l'utilisation abusive ou anormale, par les clients en itinérance, des services d'itinérance au détail réglementés, telle que l'utilisation de ces services par des clients en

⁽¹⁴⁾ Règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13).

⁽¹⁵⁾ Règlement d'exécution (UE) 2016/2286 de la Commission du 15 décembre 2016 fixant des règles détaillées relatives à l'application de la politique d'utilisation raisonnable, à la méthode pour évaluer la viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail et aux informations que le fournisseur de services d'itinérance doit transmettre aux fins de cette évaluation (JO L 344 du 17.12.2016, p. 46).

itinérance dans un État membre autre que celui dans lequel est établi leur fournisseur national à des fins autres que des déplacements ponctuels. Les mesures d'exécution concernant l'application de politiques d'utilisation raisonnable devraient faire en sorte que cet objectif ne soit pas contourné par les fournisseurs de services d'itinérance afin de poursuivre d'autres buts aux dépens des clients en itinérance effectuant un quelconque déplacement ponctuel. En cas de force majeure causée par des circonstances telles qu'une pandémie, une fermeture temporaire des frontières ou une catastrophe naturelle qui amènent le client en itinérance à prolonger non intentionnellement son séjour temporaire dans un autre État membre que son État membre d'origine, les fournisseurs de services d'itinérance devraient augmenter les volumes découlant de l'application de la politique d'utilisation raisonnable pendant une durée appropriée, à la demande motivée du client en itinérance. Toute politique d'utilisation raisonnable devrait permettre aux clients du fournisseur de services d'itinérance de consommer des volumes de services d'itinérance au détail réglementés au prix de détail national applicable qui sont conformes à leurs plans tarifaires respectifs. Les mesures d'exécution concernant l'application des politiques d'utilisation raisonnable devraient tenir compte des nombreux types de déplacement ponctuel effectués par les clients en itinérance, afin de faire en sorte que les politiques d'utilisation raisonnable n'empêchent pas une véritable expérience de l'itinérance aux tarifs nationaux de la part de ces clients.

- (29) Lorsqu'elle réexamine ses actes d'exécution, la Commission, après consultation de l'ORECE, devrait évaluer la mesure dans laquelle les conditions du marché, les habitudes de consommation et de voyage, l'évolution et la convergence de la tarification et le risque observable de distorsion de la concurrence permettraient une fourniture viable de services d'itinérance aux tarifs nationaux pour les déplacements ponctuels et offrirait la possibilité de limiter l'application et les effets des mesures au titre d'une politique d'utilisation raisonnable à des cas exceptionnels.
- (30) Dans des circonstances particulières et exceptionnelles, lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance n'est pas en mesure de recouvrer ses coûts réels et prévisionnels globaux liés à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés au moyen de ses recettes réelles et prévisionnelles globales tirées de la fourniture de ces services, il devrait pouvoir demander l'autorisation de facturer des frais supplémentaires en vue de garantir la viabilité de son modèle de tarification nationale. L'évaluation de la viabilité du modèle tarifaire national devrait se fonder sur des facteurs objectifs pertinents propres au fournisseur de services d'itinérance, y compris les différences objectives entre les fournisseurs de services d'itinérance dans l'État membre concerné et le niveau des prix et des recettes au niveau national. Cela peut notamment être le cas pour les modèles de tarifs forfaitaires nationaux de détail proposés par des opérateurs qui présentent d'importants déséquilibres négatifs du trafic, lorsque le prix unitaire national implicite est bas et que les recettes globales de l'opérateur sont également faibles par rapport aux coûts d'itinérance, ou lorsque le prix unitaire implicite est faible et la consommation réelle ou prévisionnelle des services d'itinérance élevée. Afin d'éviter que la viabilité du modèle tarifaire national des fournisseurs de services d'itinérance ne soit compromise par ces problèmes de recouvrement des coûts, en créant un risque d'effet sensible sur l'évolution des prix nationaux ou d'effet dit de «vases communicants», les fournisseurs de services d'itinérance, sur autorisation de l'autorité de régulation nationale, ne devraient, dans de telles circonstances, être en mesure d'appliquer des frais supplémentaires aux services d'itinérance au détail réglementés que dans la mesure nécessaire pour recouvrer tous les coûts concernés liés à la fourniture de ces services.
- (31) À cette fin, les coûts encourus pour fournir des services d'itinérance au détail réglementés devraient être déterminés sur la base des prix de gros réels de l'itinérance appliqués à la part du trafic sortant du fournisseur de services d'itinérance concerné qui dépasse son trafic entrant, ainsi que par référence à une provision raisonnable pour les coûts liés et communs. Les recettes tirées des services d'itinérance au détail réglementés devraient être déterminées par référence à des recettes à des niveaux de prix nationaux imputables à la consommation de services d'itinérance au détail réglementés, que ce soit sur une base unitaire ou au prorata d'une commission forfaitaire, correspondant aux proportions respectivement réelles et prévisionnelles de la consommation de services d'itinérance au détail réglementés par les clients au sein de l'Union, d'une part, et de la consommation nationale, d'autre part. Il convient également de tenir compte de la consommation des services d'itinérance au détail réglementés et de la consommation nationale des clients des fournisseurs de services d'itinérance, ainsi que du niveau de concurrence, des prix et des recettes sur le marché national, et de tout risque observable que l'application des prix de détail nationaux aux services d'itinérance ait un effet sensible sur l'évolution de ces prix.
- (32) Le règlement (UE) n° 531/2012 dispose que lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance applique des frais supplémentaires pour la consommation de services d'itinérance au détail réglementés excédant toute limite fixée dans le cadre d'une politique d'utilisation raisonnable, la somme du prix de détail national et de tous frais supplémentaires appliqués pour des appels en itinérance réglementés passés, des SMS en itinérance réglementés envoyés ou des services de données en itinérance réglementés ne dépasse pas respectivement 0,19 EUR par minute, 0,06 EUR par SMS et 0,20 EUR par mégaoctet utilisé. Étant donné le bon fonctionnement des règles de l'itinérance aux tarifs nationaux depuis le 15 juin 2017, cette disposition n'est plus nécessaire.
- (33) En vertu du principe selon lequel «celui qui appelle paie», les clients en itinérance ne paient pas pour recevoir des appels de téléphonie mobile nationaux et le coût de terminaison d'un appel à destination du réseau de l'appelé est couvert par le prix de détail payé par l'appelant. La convergence des tarifs de terminaison d'appel mobile dans l'ensemble des États membres devrait permettre d'appliquer ce même principe aux appels en itinérance au détail

réglementés. En vertu de l'article 75, paragraphe 1, de la directive (UE) 2018/1972, la Commission a établi, par la voie du règlement délégué (UE) 2021/654 ⁽⁶⁾ de la Commission, un tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal unique pour les services mobiles afin de réduire la charge réglementaire liée à la résolution cohérente dans l'ensemble de l'Union des problèmes de concurrence liés à la fourniture en gros de la terminaison d'appel vocal. Le règlement délégué (UE) 2021/654 prévoit un plan d'évolution sur trois ans: les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile maximaux uniques à l'échelle de l'Union doivent être de 0,7 cent d'euro en 2021, de 0,55 cent d'euro en 2022 et de 0,4 cent d'euro en 2023, atteignant le tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal unique à l'échelle de l'Union de 0,2 cent d'euro à partir de 2024. Dans les situations prévues dans le présent règlement où les fournisseurs de services d'itinérance sont autorisés à facturer des frais supplémentaires pour les services d'itinérance au détail réglementés, les frais supplémentaires facturés pour les appels en itinérance réglementés reçus ne devraient pas dépasser le tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal unique à l'échelle de l'Union fixé par la Commission pour l'année concernée dans le règlement délégué (UE) 2021/654. Si la Commission concluait par la suite qu'il n'est plus nécessaire de fixer un tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal unique à l'échelle de l'Union, il conviendrait que les frais supplémentaires appliqués pour les appels en itinérance réglementés reçus ne dépassent pas le tarif fixé par le dernier acte délégué adopté au titre de l'article 75 de la directive (UE) 2018/1972.

- (34) Lorsque des fournisseurs de services d'itinérance réglementés à l'échelle de l'Union modifient leurs prix d'itinérance au détail ainsi que les politiques d'accompagnement relatives à l'utilisation de l'itinérance afin de respecter les exigences du présent règlement, ces modifications ne devraient pas faire naître, pour les clients en itinérance, dans le cadre des législations nationales transposant la directive (UE) 2018/1972, le droit de résilier leur contrat de détail.
- (35) Il convient qu'un contrat de détail qui inclut tout type de service d'itinérance au détail réglementé précise, d'une manière claire et compréhensible, les caractéristiques de ce service d'itinérance au détail réglementé, y compris le niveau de qualité de service attendu. Bien que les fournisseurs de services d'itinérance n'exercent pas de contrôle sur les réseaux visités, les services d'itinérance fournis sont soumis à l'accord d'itinérance de gros conclu avec l'opérateur du réseau visité. Dès lors, afin de donner les moyens d'agir aux clients en itinérance, les fournisseurs de services d'itinérance devraient informer leurs clients, dans le contrat de détail, d'une manière claire, de la façon dont la qualité des services d'itinérance peut différer, dans la pratique, de celle des services consommés au niveau national. Les fournisseurs de services d'itinérance devraient également expliquer, dans la mesure du possible, la façon dont d'autres facteurs sont susceptibles d'influencer la qualité du service, tels que le débit, la latence et la disponibilité de services d'itinérance ou d'autres services en itinérance, en raison de la disponibilité de certaines technologies, de la couverture ou des fluctuations dues aux facteurs externes comme la topographie. Ce contrat de détail devrait également comprendre des informations claires et compréhensibles sur la procédure de réclamation qui est disponible lorsque la qualité du service ne correspond pas aux conditions du contrat de détail. Le fournisseur de services d'itinérance devrait traiter toute réclamation à cet égard de manière rapide et efficace.
- (36) Pour faire en sorte que les clients en itinérance soient correctement informés de la qualité de leur service d'itinérance, les fournisseurs de services d'itinérance devraient publier les informations pertinentes sur leurs pages internet. À cette fin, ils devraient inclure des informations sur les raisons pour lesquelles un service d'itinérance pourrait être proposé à des conditions qui sont moins avantageuses que celles proposées au niveau national. Lesdites informations devraient contenir, en particulier, une explication claire et compréhensible des éventuels écarts significatifs par rapport aux débits maximaux annoncés ou estimés pour le téléchargement descendant et ascendant qui sont proposés au niveau national, et la façon dont ces écarts peuvent se répercuter sur le service d'itinérance auquel le client souscrit. Les informations pourraient également comprendre une explication claire et compréhensible sur la façon dont toute limitation de volume, le débit, les générations et technologies de réseau disponibles et autres paramètres de qualité de service peuvent, dans la pratique, avoir un impact sur le service d'itinérance de données, et en particulier sur l'utilisation de contenus, d'applications et de services en itinérance.
- (37) Il arrive que les clients en itinérance et les opérateurs d'origine s'exposent à leur insu à des factures d'un montant élevé en raison du manque de transparence sur les numéros utilisés pour des services à valeur ajoutée dans l'ensemble de l'Union, et des frais importants du fait des prix de gros facturés pour ces services, sans préjudice de l'article 97 de la directive (UE) 2018/1972. Les communications vers certains numéros utilisés pour la fourniture de services à valeur ajoutée, par exemple les numéros à taux majoré, les numéros d'appel gratuits ou les numéros à coûts partagés, sont soumises à des conditions tarifaires particulières au niveau national. Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer à la partie du tarif qui est demandée pour la fourniture de services à valeur ajoutée mais seulement aux tarifs demandés pour la connexion à ces services. Le principe d'itinérance aux tarifs nationaux pourrait faire naître chez les clients en itinérance l'espoir que les communications vers ces numéros lors d'une utilisation en itinérance ne génèrent aucun coût additionnel par rapport à une utilisation nationale. Ce n'est toutefois pas toujours

⁽⁶⁾ Règlement délégué (UE) 2021/654 de la Commission du 18 décembre 2020 complétant la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil en fixant, à l'échelle de l'Union, un tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal unique et un tarif de terminaison d'appel vocal fixe maximal unique (JO L 137 du 22.4.2021, p. 1).

le cas en itinérance. Les clients en itinérance sont confrontés à des surcoûts, même lorsqu'ils appellent des numéros qui, au niveau national, sont gratuits. Cette situation risque de dissuader les clients d'utiliser leur téléphone en itinérance, de leur occasionner des factures exorbitantes et donc de les empêcher de profiter réellement de l'itinérance aux tarifs nationaux. Au détail, cela s'explique principalement par le manque de transparence quant aux prix plus élevés susceptibles d'être payés pour les communications vers des numéros utilisés pour des services à valeur ajoutée. Il y a donc lieu d'instaurer des mesures visant à sensibiliser au risque de factures élevées et à accroître la transparence des conditions relatives aux communications vers des numéros de services à valeur ajoutée. À cette fin, les contrats de détail des clients en itinérance devraient mentionner que les communications en itinérance vers des numéros de services à valeur ajoutée peuvent entraîner des surcoûts, et les clients en itinérance devraient en être informés et avertis en temps utile, d'une manière conviviale et sans frais. S'il est disponible, le service de désactivation de la facturation par un tiers visé à l'annexe VI de la directive (UE) 2018/1972 peut être appliqué aux situations d'itinérance.

- (38) Le fonctionnement des marchés de gros de l'itinérance devrait permettre aux opérateurs de recouvrer l'ensemble des coûts de la fourniture de services d'itinérance de gros réglementés, y compris les coûts liés et communs. Le modèle de calcul des coûts utilisé aux fins du processus de réexamen tenait le plus grand compte des investissements effectués par les opérateurs pour fournir des services mobiles d'itinérance, comme le coût du spectre et le coût des investissements dans les équipements et les infrastructures, ainsi que des infrastructures déployées par les opérateurs et de la technologie qui devrait dominer la consommation jusqu'au prochain réexamen. Le réexamen prévu pour 2025 s'appuiera sur un nouveau modèle de calcul des coûts, tenant le plus grand compte des évolutions technologiques observées pendant la période intermédiaire. Cela devrait avoir pour effet de ne pas dissuader d'investir dans les réseaux visités et d'éviter toute distorsion de la concurrence nationale sur les marchés visités en raison d'un arbitrage réglementaire des opérateurs qui recourent à des mesures correctrices de l'accès de gros aux services d'itinérance pour exercer une concurrence sur des marchés visités nationaux.
- (39) Vu ses objectifs, à savoir assurer le maintien de la concurrence et la protection des utilisateurs finaux, le présent règlement devrait plafonner les tarifs de gros des services d'itinérance d'une manière qui tient compte de l'évolution des coûts supportés par les opérateurs pour assurer la fourniture en gros des services d'itinérance. Le modèle de calcul des coûts utilisé aux fins du processus de réexamen et auquel renvoie l'analyse d'impact effectuée aux fins du présent règlement démontre que les coûts supportés par les opérateurs ont progressivement diminué et continuent à le faire. Considérant le calendrier prévu pour le réexamen programmé des plafonds des tarifs de gros sur la base des deux rapports que la Commission doit présenter au Parlement européen et au Conseil d'ici au 30 juin 2025 et au 30 juin 2029, les prix de gros maximaux devraient diminuer sur la base d'un plan d'évolution, tenant compte des estimations de coûts concernées et de l'évolution probable du marché pendant la période comprise entre 2022 et 2027.
- (40) Les coûts de la fourniture en gros de services d'itinérance, y compris les coûts associés et communs, ont été estimés sur la base de plusieurs sources. Une source était un modèle général de calcul des coûts pour les services d'itinérance en gros utilisé aux fins du processus de réexamen, qui estimait les coûts supportés par un opérateur efficace lorsqu'il fournit des services d'itinérance en gros. Le résultat du modèle de calcul des coûts permet d'analyser les coûts, pour chaque année dans chaque État membre, dans le cadre de différents scénarios et postulats au cours des années pour lesquelles les coûts sont estimés. Le modèle de calcul des coûts était alimenté par des données soumises par les opérateurs et était ensuite confirmé par les autorités de régulation nationales compétentes. Le caractère saisonnier était également pris en compte pour les États membres qui étaient en mesure de montrer qu'il avait une incidence sur le dimensionnement du réseau des opérateurs. Tout au long de la période d'élaboration du modèle de calcul des coûts, l'ORECE et les autorités de régulation nationales ont été consultées. L'évaluation des coûts s'est également fondée sur les prix de gros actuels des services d'itinérance dans l'Union et a tenu compte des prévisions concernant la future adoption de technologies de réseau mises à jour, conformément aux indications fournies par l'ORECE dans ses avis.
- (41) En ce qui concerne les règles régissant les prix de gros, les obligations réglementaires au niveau de l'Union devraient être maintenues, car toute mesure visant à permettre l'itinérance aux tarifs nationaux dans l'ensemble de l'Union sans tenir compte du niveau des coûts de gros associés à la fourniture de services d'itinérance de gros risquerait de perturber le marché intérieur des services d'itinérance et ne favoriserait pas le développement de la concurrence. L'établissement de prix de gros à un niveau approprié devrait favoriser une concurrence durable, y compris de la part de nouveaux arrivants, de petites et moyennes entreprises et de jeunes entreprises.
- (42) Les prix de gros maximaux devraient constituer un niveau de sauvegarde et permettre aux opérateurs de recouvrer leurs coûts, y compris les coûts liés et communs. Ils devraient aussi permettre la fourniture viable et généralisée de l'itinérance aux tarifs nationaux, tout en laissant aux opérateurs une marge de négociation commerciale.

- (43) Le fait que certains opérateurs de réseau mobile facturent la fourniture en gros d'appels en itinérance sur la base de tranches de facturation incompressibles d'une durée pouvant aller jusqu'à 60 secondes, et non à la seconde comme c'est normalement le cas pour d'autres redevances d'interconnexion en gros, fausse la concurrence entre ces opérateurs et ceux qui appliquent des méthodes différentes de facturation et nuit à l'application cohérente des prix de gros maximaux prévus par le présent règlement. En outre, cela représente un surcoût qui, en s'ajoutant aux coûts de gros, a des conséquences négatives sur la tarification des services d'appels vocaux en itinérance au niveau du prix de détail. Les opérateurs de réseau mobile devraient donc être tenus de facturer à la seconde la fourniture en gros d'appels en itinérance réglementés.
- (44) Afin que les clients en itinérance disposent d'un accès ininterrompu, gratuit et effectif aux services d'urgence, les réseaux visités ne devraient pas facturer de prix de gros aux fournisseurs de services d'itinérance pour tout type de communications d'urgence.
- (45) Afin d'accroître la transparence des prix de détail des services d'itinérance et d'aider les clients en itinérance à prendre des décisions quant à l'utilisation de leur appareil mobile à l'étranger, les fournisseurs de services de communications mobiles devraient communiquer à leurs clients en itinérance des informations gratuites sur les prix d'itinérance qui leur sont applicables lorsqu'ils utilisent des services d'itinérance dans un État membre visité. Étant donné que certains groupes de clients peuvent être bien informés des prix d'itinérance, les fournisseurs de services d'itinérance devraient offrir la possibilité de renoncer facilement à ce message automatique. En outre, les clients en itinérance devraient recevoir un message textuel incluant un lien pour accéder gratuitement à une page web créée par le fournisseur de services d'itinérance et détaillant les types de services, à savoir les appels et les SMS, susceptibles d'être soumis à des surcoûts, sans préjudice de l'article 97 de la directive (UE) 2018/1972. Les clients en itinérance devraient être pleinement informés, d'une manière claire, de tous frais applicables aux numéros d'appel gratuits pendant l'itinérance. En outre, les fournisseurs de services d'itinérance devraient activement donner à leurs clients, à condition que ces derniers se trouvent dans l'Union, à leur demande et gratuitement, des informations supplémentaires sur les prix par minute, par SMS ou par mégaoctet de données, TVA comprise, appliqués à l'émission et à la réception d'appels vocaux, de SMS, de MMS et à d'autres services de communication de données dans l'État membre visité.
- (46) Un client en itinérance peut se connecter à un réseau public non terrestre de communications mobiles, par exemple à bord des navires (services MCV) au sens de la décision 2010/166/UE de la Commission ⁽¹⁷⁾ ou à bord des aéronefs (services MCA) au sens de la décision 2008/294/CE de la Commission ⁽¹⁸⁾, qui sont fournies par des types de réseaux de radiocommunications autres que les réseaux terrestres, au moyen de dispositifs spécifiques installés à bord. Ces services sont souvent accessibles dans les eaux internationales ou à bord d'aéronefs. Les frais supportés par les clients en itinérance lorsqu'ils se connectent, intentionnellement ou involontairement, à des réseaux non terrestres sont sensiblement plus élevés que les tarifs des services d'itinérance réglementés. Les clients en itinérance sont habitués à bénéficier de l'itinérance aux tarifs nationaux et à utiliser des services d'itinérance aux prix nationaux. En raison de l'absence d'une approche cohérente de la transparence et de mesures de sauvegarde pour les connexions à des réseaux non terrestres, les clients en itinérance sont exposés à un plus grand risque de facture exorbitante. Dès lors, il convient d'introduire des mesures de transparence et de sauvegarde supplémentaires et de les appliquer aux connexions à des réseaux non terrestres, par exemple à bord de navires et d'aéronefs.

Les fournisseurs de services en itinérance devraient prendre des dispositions raisonnables pour appliquer de telles mesures de transparence et de sauvegarde. Ces dispositions pourraient comprendre des mesures relatives au fonctionnement du réseau, des limites financières, un mécanisme de renonciation ou des mesures équivalentes. Elles devraient, en particulier, comprendre des mesures faisant en sorte que des informations adéquates soient fournies d'une manière claire et compréhensible, afin de donner aux clients en itinérance les moyens d'éviter activement de tels cas d'itinérance involontaire. Les fournisseurs de services d'itinérance qui proposent un mécanisme de renonciation devraient informer les clients en itinérance des limites de l'adhésion instantanée au service ou de la réactivation instantanée de celui-ci, par exemple du risque que, sans leur connexion au réseau, ils ne soient pas en mesure de réactiver la connexion à un réseau non terrestre. Les fournisseurs de services en itinérance devraient informer leurs clients en itinérance de la possibilité de renoncer manuellement et instantanément aux services

⁽¹⁷⁾ Décision 2010/166/UE de la Commission du 19 mars 2010 relative à l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique pour les services de communications mobiles à bord des navires (services MCV) dans l'Union européenne (JO L 72 du 20.3.2010, p. 38).

⁽¹⁸⁾ Décision 2008/294/CE de la Commission du 7 avril 2008 sur l'harmonisation des conditions d'utilisation du spectre radioélectrique pour le fonctionnement des services de communications mobiles à bord des aéronefs (services MCA) dans la Communauté (JO L 98 du 10.4.2008, p. 19).

d'itinérance sur leur appareil mobile, soit en agissant sur les paramètres, soit en activant le mode « avion ». Dans la mesure du possible, lors de la planification et de l'exploitation de leurs réseaux, les fournisseurs de services d'itinérance devraient donner la priorité aux connexions aux réseaux terrestres, pour réduire au minimum le risque de connexion involontaire aux réseaux non terrestres. Pour assurer un niveau élevé de protection des clients en itinérance, lors de la connexion aux réseaux publics non terrestres de communications mobiles, les fournisseurs de services de communications mobiles devraient fournir à leurs clients en itinérance des informations sur les surcoûts éventuels qui s'appliquent, au moyen d'un message textuel gratuit chaque fois qu'une connexion à un tel réseau est établie.

- (47) Le présent règlement devrait définir, pour ce qui est des services d'itinérance au détail réglementés, des exigences spécifiques en matière de transparence, alignées sur les conditions spécifiques en matière de tarif et de volume, applicables après la suppression des frais d'itinérance au détail supplémentaires. En particulier, il convient de prévoir la notification aux clients en itinérance, en temps utile, d'une manière conviviale et sans frais, d'informations sur la politique d'utilisation raisonnable, lorsque le volume de services d'appels vocaux, de SMS ou de données en itinérance réglementés correspondant à une utilisation raisonnable a été totalement consommé, sur les frais supplémentaires appliqués, et sur la consommation cumulée de services de données en itinérance réglementés.
- (48) Les consommateurs vivant dans les régions frontalières ne devraient pas recevoir des factures inutilement élevées à cause d'une itinérance involontaire. Par conséquent, les fournisseurs de services d'itinérance devraient prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire au minimum le risque d'itinérance involontaire et éviter que leurs clients ne supportent des frais d'itinérance lorsqu'ils se trouvent dans leur État membre. De telles mesures devraient comprendre des limites financières, des mécanismes de renonciation à l'itinérance sur un réseau situé en dehors de l'Union lorsque c'est techniquement possible, ou des mesures équivalentes. Elles devraient, en particulier, comprendre des mesures adéquates pour la fourniture d'informations d'une manière claire et compréhensible, afin de donner aux clients les moyens d'éviter activement de tels cas d'itinérance involontaire. Les autorités de régulation nationales et autres autorités compétentes chargées de préserver et de promouvoir les intérêts des clients qui résident habituellement sur leur territoire devraient être attentives aux situations dans lesquelles des clients sont confrontés au paiement de frais d'itinérance alors qu'ils se trouvent toujours dans leur État membre et devraient prendre des mesures appropriées pour atténuer ce problème.
- (49) En outre, il convient de prévoir des mesures pour garantir la transparence des prix de détail de tous les services de données en itinérance, y compris pour la connexion à des réseaux publics non terrestres de communications mobiles, notamment pour éviter le problème des factures exorbitantes, qui constitue une entrave au fonctionnement harmonieux du marché intérieur, et fournir aux clients en itinérance les moyens nécessaires pour contrôler et maîtriser leurs dépenses en services de données en itinérance. De même, il ne devrait pas y avoir d'obstacle à l'émergence d'applications ou de technologies susceptibles de se substituer ou de constituer une alternative aux services d'itinérance, notamment, mais pas uniquement les services Wi-Fi.
- (50) En outre, pour éviter les factures exorbitantes, les fournisseurs de services d'itinérance devraient établir un ou plusieurs plafonds financiers ou exprimés en volume pour toutes les dépenses en cours pour les services de données en itinérance, exprimés dans la devise dans laquelle le client en itinérance est facturé, qu'ils devraient offrir gratuitement à tous leurs clients en itinérance, une notification appropriée étant envoyée sous la forme d'un support pouvant être consulté de nouveau ultérieurement, lorsque ce plafond va être atteint. Une fois ce plafond atteint, les clients ne devraient plus recevoir ces services ou être facturés à ce titre, à moins qu'ils ne demandent expressément de continuer à disposer de ces services conformément aux modalités et conditions figurant dans la notification. Dans ce cas, ils devraient recevoir gratuitement une confirmation, sous la forme d'un support pouvant être consulté de nouveau ultérieurement. Les clients en itinérance devraient avoir la possibilité de renoncer à ces plafonds financiers ou exprimés en volume dans un délai raisonnable ou de choisir de ne pas en avoir. Sauf indication contraire de la part des clients, un plafond par défaut devrait leur être attribué.
- (51) Ces mesures de transparence devraient être considérées comme des garanties minimales pour les clients en itinérance et ne devraient pas empêcher les fournisseurs de services d'itinérance d'offrir à leurs clients une série d'autres ressources pour les aider à prévoir et à maîtriser leurs dépenses en services de données en itinérance.
- (52) Les clients soumis à des tarifs prépayés peuvent aussi recevoir une facture exorbitante pour l'utilisation de services de données en itinérance. Pour cette raison, les dispositions relatives au seuil d'interruption devraient également s'appliquer à ces clients.
- (53) Les consommateurs ne font pas toujours la distinction entre l'accès aux services de communications électroniques en itinérance, lors duquel les utilisateurs finaux accèdent à de tels services dans les États membres visités, et les communications à l'intérieur de l'Union, lors desquelles des consommateurs situés dans leur État membre d'origine font des appels ou envoient des SMS à destination d'un autre État membre. Si l'itinérance et les communications à

l'intérieur de l'Union constituent deux marchés distincts et séparés, il est possible d'établir certains parallèles entre eux du point de vue des consommateurs. Depuis le 15 mai 2019, le prix de détail, hors TVA, qui peut être facturé aux consommateurs pour les communications à l'intérieur de l'Union réglementées a été plafonné à 0,19 EUR par minute pour les appels et à 0,06 EUR par SMS. Avec la prolongation des mesures relatives à l'itinérance aux tarifs nationaux conformément au présent règlement, dans le but de répondre au risque de dissuasion de la communication transfrontière et de permettre la mise en place d'un marché intérieur, il semblerait approprié de se pencher sur le développement du marché des communications à l'intérieur de l'Union. À cette fin, il convient d'évaluer les mesures existantes à la lumière de l'application de la directive (UE) 2018/1972 et, en particulier, des règles relatives aux services de communications interpersonnelles, et de l'introduction de tarifs de terminaison d'appel vocal maximaux uniques à l'échelle de l'Union, qui est un élément de la structure des coûts des communications à l'intérieur de l'Union. La Commission, avec le soutien de l'ORECE, devrait évaluer les effets des mesures existantes introduites par le règlement (UE) 2018/1971 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁹⁾ et déterminer s'il est encore nécessaire, et dans quelle mesure, de réduire les plafonds afin de protéger les consommateurs. Cette évaluation devrait avoir lieu au moins un an avant l'expiration de ces mesures le 14 mai 2024

- (54) Il existe des disparités importantes entre les tarifs d'itinérance réglementés à l'intérieur de l'Union et les tarifs d'itinérance supportés par les clients lorsqu'ils voyagent hors de l'Union, qui sont sensiblement plus élevés que les prix pratiqués à l'intérieur de l'Union, où des frais supplémentaires d'itinérance ne sont appliqués qu'exceptionnellement à la suite de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail. En l'absence d'une approche cohérente des mesures de transparence et de sauvegarde concernant l'itinérance hors de l'Union, les consommateurs ne sont pas certains de leurs droits et sont, par conséquent, souvent dissuadés d'utiliser des services mobiles lorsqu'ils se trouvent à l'étranger. La communication d'informations transparentes aux consommateurs pourrait les aider non seulement à décider de quelle manière utiliser leur appareil mobile lorsqu'ils voyagent à l'étranger (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union), mais aussi à choisir entre plusieurs fournisseurs de services d'itinérance. Il est donc nécessaire de régler ce problème du manque de transparence et de protection des consommateurs en appliquant certaines mesures de transparence et de sauvegarde également aux services d'itinérance fournis en dehors de l'Union. Ces mesures devraient faciliter la concurrence et améliorer le fonctionnement du marché intérieur.
- (55) Les citoyens de l'Union demeurent confrontés à des frais d'itinérance élevés lorsqu'ils utilisent des services d'itinérance au détail dans des pays tiers. Il y a donc lieu d'encourager les initiatives qui visent à diminuer les frais d'itinérance pour les services d'itinérance entre l'Union et des pays tiers, sur la base de la réciprocité. En particulier, les utilisateurs finaux des régions frontalières extérieures de l'Union bénéficieraient grandement d'un abaissement des frais d'itinérance avec les pays tiers voisins.
- (56) Si l'opérateur du réseau visité dans le pays tiers visité ne permet pas au fournisseur de services d'itinérance de surveiller la consommation en temps réel de ses clients, le fournisseur de services d'itinérance ne devrait pas être obligé de communiquer les plafonds financiers ou exprimés en volume destinés à préserver les intérêts des clients.
- (57) Les fournisseurs de services d'itinérance devraient informer les clients en itinérance de la possibilité d'accéder gratuitement aux services d'urgence au moyen du numéro d'urgence unique européen «112» et devraient les informer des autres moyens d'accès utilisant les communications d'urgence auxquels les clients en itinérance, en particulier les personnes handicapées, ont la possibilité technique de recourir. D'autres moyens d'accès utilisant les communications d'urgence permettent aux clients en itinérance, en particulier les personnes handicapées, d'accéder aux services d'urgence autrement que par un appel. Il peut s'agir, par exemple, de moyens tels que des applications d'urgence, des messageries, des services de relais, de texte en temps réel ou d'une conversation totale, mis en œuvre conformément à l'article 4 de la directive (UE) 2019/882. Les informations sur les moyens d'accès devraient être fournies par un SMS qui informe le client en itinérance de la possibilité d'accéder gratuitement aux services d'urgence au moyen du numéro d'urgence unique européen «112» et qui fournit un lien vers une page internet dédiée accessible gratuitement et conforme à la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil⁽²⁰⁾, laquelle décrit, d'une manière aisément compréhensible, les autres moyens d'accès aux services d'urgence dans l'État membre visité et indique uniquement les moyens d'accès auxquels les clients en itinérance ont la possibilité technique de recourir. La page internet dédiée devrait présenter les informations dans la langue dans laquelle le fournisseur de services d'itinérance communique avec le client en itinérance.

⁽¹⁹⁾ Règlement (UE) 2018/1971 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) et l'Agence de soutien à l'ORECE (Office de l'ORECE), modifiant le règlement (UE) 2015/2120 et abrogeant le règlement (CE) n° 1211/2009 (JO L 321 du 17.12.2018, p. 1).

⁽²⁰⁾ Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public (JO L 327 du 2.12.2016, p. 1).

- (58) L'article 110 de la directive (UE) 2018/1972 impose aux États membres de veiller à ce que leur système d'alerte du public transmette des alertes du public aux utilisateurs finaux concernés, c'est-à-dire aux utilisateurs finaux qui sont situés dans les zones géographiques potentiellement touchées par des urgences ou des catastrophes majeures, imminentes ou en cours, pendant la période d'alerte, y compris les utilisateurs finaux en itinérance. Les technologies actuellement disponibles permettent aux autorités nationales d'envoyer des alertes du public aux clients en itinérance concernés sans qu'une action préalable du client en itinérance, comme le téléchargement d'une application, ne soit nécessaire. Cependant, dans certains États membres, des applications mobiles d'alerte du public qui permettent d'envoyer des informations riches en contenu aux utilisateurs finaux sont déployées, parfois en plus des technologies déjà mentionnées. Dans les États membres où le lien vers une telle application mobile nationale d'alerte du public figure dans la base de données répertoriant les moyens d'accès aux services d'urgence qui sont obligatoires dans chaque État membre, mise en place conformément au présent règlement, les fournisseurs de services d'itinérance devraient informer les clients en itinérance du lien vers cette application. Les informations devraient être fournies dans la langue dans laquelle le fournisseur de services d'itinérance communique avec le client en itinérance. Conformément au préambule de la directive (UE) 2018/1972, la Commission évaluera les possibilités de permettre aux clients en itinérance concernés de recevoir les alertes du public émises par les autorités nationales compétentes, y compris au moyen d'une application mobile lorsqu'ils voyagent au sein de l'Union, grâce à un système d'alerte du public à l'échelle de l'Union qui complète les systèmes d'alerte du public nationaux.
- (59) Les séries de numéros, y compris celles utilisées pour les services à valeur ajoutée, sont définies dans les plans nationaux de numérotation et ne sont pas harmonisées au niveau de l'Union. Les opérateurs peuvent donc ne pas être en mesure de reconnaître à l'avance les séries de numéros correspondant aux services à valeur ajoutée de tous les pays. Les séries de numéros utilisées pour les services à valeur ajoutée sont soumises à des conditions tarifaires particulières au niveau national et, souvent, les tarifs de terminaison d'appel correspondants ne sont pas réglementés. Même si les fournisseurs de services d'itinérance connaissent ce fonctionnement, il se peut que les prix de gros qu'ils seront amenés à supporter soient étonnamment élevés. Dans un scénario d'itinérance, les opérateurs ne sont pas en mesure de résoudre ce problème parce qu'ils ne disposent pas de suffisamment d'informations sur les séries de numéros utilisées pour les services à valeur ajoutée dans l'ensemble de l'Union. Pour remédier à ce problème, l'ORECE devrait établir et gérer une base de données sécurisée unique à l'échelle de l'Union répertoriant les séries de numéros qui correspondent aux services à valeur ajoutée. La base de données est conçue pour améliorer la transparence et permettre aux autorités de régulation nationales et, le cas échéant, aux autres autorités compétentes, ainsi qu'aux opérateurs, de disposer d'un accès direct aux informations relatives aux séries de numéros susceptibles de générer des surcoûts (tarifs de terminaison d'appel) dans tous les États membres. Il s'agit là d'une étape intermédiaire nécessaire pour accroître la transparence au détail, puisqu'elle pourrait permettre d'informer les clients en itinérance des types de services susceptibles d'être soumis à des prix plus élevés en itinérance. Afin d'assurer une meilleure protection des consommateurs et une plus grande transparence, il devrait être possible de verser dans la base de données des informations supplémentaires, par exemple sur les tarifs associés aux séries de numéros qui correspondent aux services à valeur ajoutée, comme les tarifs à la minute ou à l'acte. De telles informations tarifaires pourraient être mises à disposition sur la page web dédiée qui fournit des informations sur les services à valeur ajoutée. L'ORECE devrait définir les procédures à suivre par les autorités compétentes pour fournir et mettre à jour les informations dans la base de données répertoriant les séries de numéros qui correspondent aux services à valeur ajoutée, mise en place au titre du présent règlement.
- (60) L'ORECE devrait créer et gérer une base de données unique à l'échelle de l'Union répertoriant les moyens d'accès aux services d'urgence qui sont obligatoires et auxquels les clients en itinérance ont la possibilité technique de recourir dans chaque État membre. La base de données doit aider les opérateurs nationaux, les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes à se tenir informés de tous ces moyens d'accès aux services d'urgence déployés dans l'Union. Les États membres devraient être en mesure de mettre à jour la base de données en y versant le lien vers l'application mobile nationale d'alerte du public, le cas échéant. L'ORECE devrait définir les procédures à suivre par les autorités compétentes pour fournir et mettre à jour les informations requises en vertu du présent règlement.
- (61) Lorsque les États membres confient à des autorités compétentes autres que les autorités de régulation nationales certaines des tâches liées à la protection des utilisateurs finaux, par exemple en ce qui concerne les exigences en matière d'informations pour les contrats de détail, la transparence ou la résiliation du contrat, les compétences de ces autorités compétentes en ce qui concerne ces tâches couvrent tous les volets du contrat de détail, y compris les droits et obligations liés à l'itinérance. Sans préjudice de l'attribution de tâches au titre de la directive (UE) 2018/1972, les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes chargées d'effectuer les tâches relevant de ladite directive devraient avoir les pouvoirs nécessaires pour contrôler, superviser et faire respecter sur leur territoire les obligations prévues par le présent règlement. Elles devraient également contrôler l'évolution des tarifs des services d'appels vocaux, de SMS et de données applicables aux clients en itinérance qui se déplacent à l'intérieur de l'Union, y compris, le cas échéant, en ce qui concerne les coûts spécifiques inhérents aux appels en itinérance passés et reçus dans les régions ultrapériphériques de l'Union et la nécessité de faire en sorte que ces coûts puissent être correctement récupérés sur le marché de gros et que les techniques d'orientation du trafic ne soient pas utilisées pour limiter le choix au détriment des clients. Elles devraient veiller à ce que les parties intéressées disposent d'informations actualisées sur l'application du présent règlement et publier les résultats de ce contrôle. Des informations devraient être données séparément sur les entreprises, les clients prépayés ou post-payés.

- (62) L'itinérance à l'intérieur d'un pays dans les régions ultrapériphériques de l'Union dans lesquelles les licences de téléphonie mobile sont distinctes de celles délivrées pour le reste du territoire national, pourrait bénéficier de réductions tarifaires équivalentes à celles pratiquées sur le marché intérieur des services d'itinérance. La mise en œuvre du présent règlement ne devrait pas donner lieu à un traitement tarifaire moins favorable pour les clients utilisant des services d'itinérance internes au pays par rapport à des clients utilisant des services d'itinérance dans l'Union. À cet effet, les autorités nationales peuvent prendre des mesures supplémentaires compatibles avec le droit de l'Union.
- (63) Les autorités de régulation nationales, tout en garantissant la confidentialité des affaires et afin de contrôler et de superviser l'application du présent règlement et l'évolution des marchés de gros de l'itinérance, devraient être habilitées à demander des informations sur les accords d'itinérance de gros qui ne prévoient pas l'application des prix de gros maximaux des services d'itinérance. Ces autorités devraient être autorisées à demander des informations sur l'adoption et l'application de conditions, dans les accords d'itinérance de gros, destinées à empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance à des fins autres que la fourniture de services d'itinérance réglementés aux clients des fournisseurs de services d'itinérance lorsque ceux-ci se déplacent dans l'Union.
- (64) Dans le cas où les fournisseurs de services mobiles de l'Union estiment que les avantages de l'interopérabilité et de la connectivité de bout en bout pour leurs clients sont mis en danger par la disparition, ou par le risque de disparition, de leurs accords en matière d'itinérance passés avec des opérateurs de réseaux mobiles dans un autre État membre, ou ne sont pas en mesure de fournir à leurs clients des services dans un autre État membre en raison de l'absence d'accord avec au moins un opérateur de réseau et fournisseur de gros, les autorités de régulation nationales, ou les autres autorités compétentes dans les situations visées à l'article 61, paragraphe 2, points b) et c), de la directive (UE) 2018/1972, devraient avoir recours, le cas échéant, aux pouvoirs qui leur sont conférés en vertu de l'article 61 de ladite directive, pour assurer un accès et une interconnexion adéquats, en tenant compte des objectifs prévus à l'article 3 de ladite directive, en particulier le développement du marché intérieur en favorisant la fourniture, la disponibilité et l'interopérabilité de services paneuropéens et la connectivité de bout en bout.
- (65) La réglementation tarifaire spécifiquement applicable aux services d'itinérance de gros suppose qu'un plafond global de l'Union s'applique à un produit composite qui peut aussi comprendre d'autres intrants nécessaires à l'accès de gros aux services d'itinérance et à leur interconnexion, notamment ceux soumis à une réglementation nationale ou, éventuellement, transnationale. À cet égard, les divergences en matière de réglementation de ces intrants constatées dans l'Union devraient diminuer, en particulier en raison des mesures supplémentaires prises conformément à la directive (UE) 2018/1972, destinées à assurer une plus grande cohérence des approches réglementaires. Entre-temps, il convient de régler tout litige, entre les opérateurs du réseau visité et les autres opérateurs, concernant les tarifs appliqués à ces intrants réglementés nécessaires à la fourniture en gros de services d'itinérance, en tenant compte de l'avis de l'ORECE lorsqu'il a été consulté, conformément aux obligations réglementaires spécifiquement applicables à l'itinérance ainsi qu'à la directive (UE) 2018/1972.
- (66) Il est nécessaire de contrôler et de réexaminer périodiquement le fonctionnement des marchés de gros de l'itinérance et leurs corrélations avec les marchés de détail de l'itinérance, en tenant compte de l'évolution de la concurrence et des technologies ainsi que des flux de trafic. La Commission devrait présenter deux rapports au Parlement européen et au Conseil suivis, le cas échéant, d'une proposition législative. Dans ces rapports, la Commission devrait notamment examiner si l'itinérance aux tarifs nationaux a une quelconque incidence sur l'évolution des plans tarifaires proposés sur les marchés de détail. Cet examen devrait porter, d'une part, sur l'apparition d'éventuels plans tarifaires incluant uniquement des services nationaux et excluant tout service d'itinérance au détail, ce qui compromettrait l'objectif même de l'itinérance aux tarifs nationaux, et, d'autre part, sur une éventuelle réduction de l'offre de plans tarifaires forfaitaires, ce qui pourrait aussi léser les consommateurs et nuire aux objectifs du marché unique numérique.

La Commission devrait notamment analyser, dans ses rapports, la mesure dans laquelle les autorités de régulation nationales ont autorisé à titre exceptionnel la facturation de frais d'itinérance au détail supplémentaires, la capacité des opérateurs des réseaux d'origine à maintenir leur modèle tarifaire national et la capacité des opérateurs des réseaux visités à recouvrer les coûts engagés de manière efficace pour la fourniture de services d'itinérance de gros réglementés. En outre, les rapports de la Commission devraient évaluer: la manière dont, sur le marché de gros, l'accès est garanti à toutes les technologies et générations de réseau disponibles; les informations sur la tarification de gros des services de données; le niveau d'utilisation, sur le marché de gros, des plateformes de négociation et d'instruments similaires de négociation du trafic en ligne; l'évolution de l'itinérance de machine à machine; les problèmes au détail persistants liés aux services à valeur ajoutée; l'application des mesures relatives aux

communications d'urgence; les mesures de transparence relatives à l'itinérance dans les pays tiers et sur les réseaux publics non terrestres de communications mobiles qui visent à éviter l'itinérance involontaire; l'efficacité des obligations de qualité de service énoncées dans le présent règlement; et la mesure dans laquelle les clients sont correctement informés de ces obligations dans leurs contrats de détail et peuvent bénéficier d'une véritable expérience d'itinérance aux tarifs nationaux. De plus, les rapports de la Commission devraient évaluer l'incidence sur le marché de l'itinérance du déploiement et de la mise en œuvre de nouvelles technologies, ainsi que des pandémies et des catastrophes naturelles. Afin de permettre la communication de ces informations en vue d'évaluer la manière dont les marchés de l'itinérance s'adaptent aux règles de l'itinérance aux tarifs nationaux, il convient de recueillir suffisamment de données sur le fonctionnement de ces marchés après la mise en œuvre desdites règles.

- (67) Afin d'évaluer l'évolution de la concurrence sur les marchés de l'itinérance dans l'Union et de rendre compte régulièrement des fluctuations des prix de gros réels des services d'itinérance pour le trafic non équilibré entre les fournisseurs de services d'itinérance, l'ORECE devrait continuer à recueillir des données auprès des autorités de régulation nationales. Le cas échéant, les autorités de régulation nationales devraient avoir la faculté de se coordonner avec les autres autorités compétentes. Ces données devraient inclure les tarifs effectifs appliqués aux trafics équilibré et non équilibré respectivement, conjointement avec les volumes de trafic réels pour les services d'itinérance concernés. La collecte de données qui permettent le suivi et l'évaluation de l'impact des modifications des comportements en matière de voyages et des modes de consommation, par exemple des changements causés par les pandémies, est essentielle pour l'analyse requise dans les rapports prévus par le présent règlement. L'ORECE devrait aussi recueillir des données sur les cas où les parties à un accord d'itinérance de gros ont choisi de ne pas appliquer les prix de gros maximaux des services d'itinérance ou ont pris des mesures, au niveau du marché de gros, destinées à empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance à des fins autres que la fourniture de services d'itinérance réglementés aux clients des fournisseurs de services d'itinérance lorsque ceux-ci se déplacent périodiquement dans l'Union. Sur la base des données recueillies présentant un niveau de granularité suffisant, l'ORECE devrait rendre compte régulièrement de la relation entre les prix de détail, les prix de gros et les coûts de gros des services d'itinérance. Au plus tard le 30 juin 2027, la Commission devrait présenter un rapport au Parlement européen et au Conseil basé sur les rapports réguliers de l'ORECE et suivi, le cas échéant, d'une proposition législative. L'ORECE devrait également recueillir les données nécessaires pour permettre le contrôle des éléments devant être évalués par la Commission dans les rapports prévus par le présent règlement.
- (68) À moyen terme, il conviendrait de reconnaître que faciliter l'itinérance de machine à machine et l'itinérance de l'internet des objets est un moyen important de numériser l'industrie de l'Union et il conviendrait de s'appuyer sur des politiques de l'Union en la matière dans des secteurs tels que la santé, l'énergie, l'environnement et les transports. La Commission devrait évaluer régulièrement le rôle de l'itinérance sur le marché de la connectivité de machine à machine et de l'internet des objets. Le cas échéant, la Commission devrait également fournir des recommandations, après consultation de l'ORECE. L'ORECE devrait également recueillir les données nécessaires pour permettre le suivi des éléments à évaluer dans les rapports de la Commission sur le développement de l'itinérance de machine à machine et des dispositifs de l'internet des objets prévus dans le présent règlement, en tenant compte des solutions de connectivité cellulaire basées sur les bandes non soumises à licence.
- (69) La Commission, l'ORECE, les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes concernées devraient assurer le respect plein et entier du secret des affaires lors du partage d'informations à des fins d'examen, de suivi et de surveillance de l'application du présent règlement. Le respect des exigences du secret des affaires ne devrait donc pas empêcher les autorités de régulation nationales de partager en temps voulu des informations confidentielles à de telles fins.
- (70) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir prévoir une approche commune visant à faire en sorte que les utilisateurs des réseaux publics de communications mobiles qui voyagent à l'intérieur de l'Union ne paient pas un prix excessif pour les services d'itinérance dans l'Union, par comparaison avec les prix nationaux concurrentiels, et augmenter la transparence et la protection des consommateurs, ainsi que garantir la viabilité de la fourniture au détail de services d'itinérance aux tarifs nationaux et une véritable expérience d'itinérance aux tarifs nationaux en ce qui concerne la qualité du service et l'accès aux services d'urgence en itinérance, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

- (71) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus, en particulier, par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- (72) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42 du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil ⁽²¹⁾ et a rendu un avis le 20 avril 2021,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Objet et champ d'application

1. Le présent règlement prévoit une approche commune pour que les usagers des réseaux publics de communications mobiles qui voyagent à l'intérieur de l'Union ne paient pas un prix excessif pour les services d'itinérance dans l'Union, par comparaison avec les prix nationaux concurrentiels, lorsqu'ils passent et reçoivent des appels, envoient et reçoivent des SMS et lorsqu'ils utilisent des services de communication de données par commutation de paquets.

Le présent règlement contribue ainsi au fonctionnement harmonieux du marché intérieur tout en garantissant un degré élevé de protection des consommateurs, de protection des données, de respect de la vie privée et de confiance, en favorisant la concurrence, l'indépendance et la transparence sur le marché et en offrant des incitations à l'innovation, un choix aux consommateurs et l'intégration des personnes handicapées, tout en se conformant pleinement à la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Le présent règlement fixe les conditions de l'accès de gros aux réseaux publics de communications mobiles aux fins de la fourniture de services d'itinérance réglementés. Il s'applique aux redevances prélevées par les opérateurs de réseau au niveau du prix de gros comme à celles prélevées par les fournisseurs de services d'itinérance au niveau du prix de détail.

2. Le présent règlement établit également les règles visant à accroître la transparence et à fournir une meilleure information sur les prix aux utilisateurs des services d'itinérance, y compris aux utilisateurs des services d'itinérance non réglementés dans des pays tiers. Il accroît également la transparence pour les utilisateurs de services d'itinérance non réglementés lorsqu'ils se connectent à un réseau public non terrestre de communications mobiles, par exemple à bord des navires ou à bord des aéronefs, le cas échéant.

3. Les prix maximaux fixés dans le présent règlement sont exprimés en euros.

4. Lorsque les prix maximaux fixés aux articles 8 à 11 sont libellés dans des devises autres que l'euro, les valeurs sont déterminées dans ces devises en appliquant la moyenne des taux de change de référence publiés le 15 janvier, le 15 février et le 15 mars de l'année civile correspondante par la Banque centrale européenne au *Journal officiel de l'Union européenne*. Pour les prix maximaux, les plafonds exprimés dans des devises autres que l'euro sont révisés chaque année à partir de 2023. Les plafonds révisés chaque année dans ces devises s'appliquent à compter du 15 mai.

5. Le présent règlement est sans préjudice de l'attribution de tâches aux autorités de régulation nationales et aux autres autorités compétentes au titre de la directive (UE) 2018/1972, y compris des responsabilités dans la mise en œuvre de la partie III, titre III, de ladite directive.

Article 2

Définitions

1. Aux fins du présent règlement, les définitions figurant à l'article 2 de la directive (UE) 2018/1972 sont applicables.

⁽²¹⁾ Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39).

2. Outre les définitions visées au paragraphe 1, on entend par:
- a) «fournisseur de services d'itinérance»: une entreprise qui fournit à un client en itinérance des services d'itinérance au détail réglementés;
 - b) «fournisseur national»: une entreprise qui fournit à un client en itinérance des services nationaux de communications mobiles;
 - c) «réseau d'origine»: un réseau public de communications situé dans un État membre et utilisé par un fournisseur de services d'itinérance pour fournir à un client en itinérance des services d'itinérance au détail réglementés;
 - d) «réseau visité»: un réseau public terrestre de communications mobiles situé dans un État membre autre que celui du fournisseur national du client en itinérance et permettant à ce dernier de passer ou de recevoir des appels, d'envoyer ou de recevoir des SMS ou d'utiliser des communications de données par commutation de paquets, du fait d'accords passés avec l'opérateur du réseau d'origine;
 - e) «itinérance dans l'Union»: l'utilisation d'un appareil mobile par un client en itinérance pour passer ou recevoir des appels à l'intérieur de l'Union, envoyer ou recevoir des SMS à l'intérieur de l'Union ou utiliser des communications de données par commutation de paquets, lorsqu'il se trouve dans un État membre autre que celui dans lequel est situé le réseau du fournisseur national, du fait d'accords passés entre l'opérateur du réseau d'origine et l'opérateur du réseau visité;
 - f) «client en itinérance»: le client d'un fournisseur de services d'itinérance réglementés sur un réseau public terrestre de communications mobiles situé dans l'Union, dont le contrat ou l'accord de détail passé avec ce fournisseur de services d'itinérance autorise l'itinérance dans l'Union;
 - g) «appel en itinérance réglementé»: un appel de téléphonie vocale mobile passé par un client en itinérance au départ d'un réseau visité et aboutissant à un réseau public de communications à l'intérieur de l'Union, ou reçu par un client en itinérance au départ d'un réseau public de communications à l'intérieur de l'Union et aboutissant à un réseau visité;
 - h) «SMS»: un message textuel du service de messages courts (*Short Message Service*), principalement composé de caractères alphabétiques ou numériques, ou des deux, pouvant être envoyé entre des numéros de réseau mobile et/ou fixe attribués conformément aux plans nationaux de numérotation;
 - i) «SMS en itinérance réglementé»: un SMS envoyé par un client en itinérance au départ d'un réseau visité et aboutissant à un réseau public de communications à l'intérieur de l'Union, ou reçu par un client en itinérance au départ d'un réseau public de communications à l'intérieur de l'Union et aboutissant à un réseau visité;
 - j) «service de données en itinérance réglementé»: un service d'itinérance permettant à un client en itinérance d'utiliser des données par commutation de paquets à l'aide de son appareil mobile lorsque celui-ci est connecté à un réseau visité, à l'exclusion de la transmission ou de la réception d'appels ou de SMS en itinérance réglementés, mais incluant la transmission et la réception de MMS;
 - k) «accès de gros aux services d'itinérance»: l'accès direct de gros aux services d'itinérance ou l'accès à la revente de services d'itinérance de gros;
 - l) «accès direct de gros aux services d'itinérance»: la fourniture de ressources ou de services, ou des deux, par un opérateur de réseau mobile à une autre entreprise, à des conditions définies, afin qu'elle fournisse des services d'itinérance réglementés à des clients en itinérance;
 - m) «accès à la revente de services d'itinérance de gros»: la fourniture à une autre entreprise de services d'itinérance de gros par un opérateur de réseau mobile différent de l'opérateur du réseau visité afin qu'elle fournisse des services d'itinérance réglementés à des clients en itinérance;
 - n) «prix de détail national»: le tarif unitaire de détail appliqué au niveau national par le fournisseur de services d'itinérance aux appels passés, aux SMS envoyés, à partir et à destination de réseaux publics de communications différents dans un même État membre, et aux données consommées par le client.

En ce qui concerne le premier alinéa, point n), lorsqu'il n'existe pas de tarif unitaire de détail spécifique au niveau national, le prix de détail national est réputé être basé sur une tarification identique à celle qui s'applique au client pour des appels passés, des SMS envoyés, à partir et à destination de réseaux publics de communications différents dans un même État membre, et des données consommées dans l'État membre de ce client.

Article 3

Accès de gros aux services d'itinérance

1. Les opérateurs de réseaux mobiles satisfont toutes les demandes raisonnables d'accès de gros aux services d'itinérance, en permettant notamment au fournisseur de services d'itinérance de répliquer les services mobiles au détail proposés au niveau national, lorsqu'il est techniquement possible de le faire sur le réseau visité.
2. Les opérateurs de réseaux mobiles ne peuvent refuser les demandes d'accès de gros aux services d'itinérance que sur la base de critères objectifs, tels que la faisabilité technique et l'intégrité du réseau. Les considérations commerciales ne peuvent motiver le refus de demandes d'accès de gros aux services d'itinérance afin de limiter la fourniture de services d'itinérance concurrents.
3. L'accès de gros aux services d'itinérance couvre l'accès à tous les éléments du réseau ainsi qu'aux ressources associées et aux services, logiciels et systèmes d'information correspondants, nécessaires pour la fourniture de services d'itinérance réglementés aux clients, et couvre toutes les technologies de réseau disponibles et toutes les générations de réseau disponibles.
4. Les règles sur les prix de gros des services d'itinérance réglementés prévues aux articles 9, 10 et 11 s'appliquent à la fourniture d'accès à tous les éléments de l'accès de gros aux services d'itinérance visés au paragraphe 3 du présent article, à moins que les deux parties à l'accord d'itinérance de gros conviennent expressément que tout prix de gros moyen des services d'itinérance résultant de l'application de l'accord n'est pas soumis au prix de gros maximal des services d'itinérance réglementés pendant la durée de validité de l'accord.

Sans préjudice du premier alinéa du présent paragraphe, en cas d'accès à la revente de services d'itinérance de gros, les opérateurs de réseaux mobiles peuvent demander des prix équitables et raisonnables pour les composants qui ne sont pas visés au paragraphe 3.

5. Les opérateurs de réseaux mobiles publient une offre de référence tenant compte des lignes directrices de l'ORECE visées au paragraphe 8, qu'ils transmettent à l'entreprise demandant l'accès de gros aux services d'itinérance. Les opérateurs de réseaux mobiles fournissent à l'entreprise demandant l'accès un projet d'accord d'itinérance de gros relatif à cet accès, conformément au présent article, au plus tard dans un délai d'un mois après la réception initiale de la demande par l'opérateur de réseau mobile. L'accès de gros aux services d'itinérance est accordé dans un délai raisonnable ne dépassant pas trois mois à compter de la conclusion de l'accord d'itinérance de gros. Les opérateurs de réseaux mobiles recevant une demande d'accès de gros aux services d'itinérance et les entreprises demandant l'accès négocient de bonne foi.
6. L'offre de référence visée au paragraphe 5 est suffisamment détaillée et comprend tous les composants nécessaires pour l'accès de gros aux services d'itinérance visés au paragraphe 3, en fournissant une description des offres présentant un intérêt pour l'accès direct de gros aux services d'itinérance et l'accès à la revente de services d'itinérance de gros, ainsi que les modalités et conditions associées. L'offre de référence contient toutes les informations nécessaires pour permettre au fournisseur de services d'itinérance de garantir à ses clients l'accès gratuit aux services d'urgence via les communications d'urgence au PSAP le plus approprié et pour permettre la transmission gratuite des informations relatives à la localisation de l'appelant au PSAP le plus approprié lors de l'utilisation des services d'itinérance.

Cette offre de référence peut comprendre des conditions destinées à empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance à des fins autres que la fourniture de services d'itinérance réglementés aux clients des fournisseurs de services d'itinérance lorsque ceux-ci se déplacent ponctuellement dans l'Union. Lorsqu'elles figurent dans une offre de référence, ces conditions comprennent les mesures spécifiques que l'opérateur du réseau visité peut prendre pour empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance, ainsi que les critères objectifs sur la base desquels de telles mesures peuvent être prises. Ces critères peuvent se référer à des informations agrégées sur le trafic en itinérance. Ils ne se réfèrent pas à des informations spécifiques concernant le trafic individuel des clients du fournisseur de services d'itinérance.

L'offre de référence peut prévoir, entre autres, que, lorsque l'opérateur du réseau visité a des motifs valables de considérer qu'il est confronté à de l'itinérance permanente de la part d'une proportion importante des clients du fournisseur de services d'itinérance ou à une utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance, l'opérateur du réseau visité peut exiger du fournisseur de services d'itinérance qu'il communique, sans préjudice des obligations de l'Union et des obligations nationales en matière de protection des données, des informations permettant de déterminer si une proportion importante des clients du fournisseur de services d'itinérance sont dans une situation d'itinérance permanente, ou s'il y a utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance sur le réseau de l'opérateur visité, telles que des informations sur la proportion de clients pour lesquels un risque d'utilisation anormale ou abusive des services d'itinérance au détail réglementés fournis au prix national de détail applicable a été établi sur la base d'indicateurs objectifs, conformément aux actes d'exécution relatifs à l'application de politiques d'utilisation raisonnable adoptées en vertu de l'article 7.

L'offre de référence peut prévoir la possibilité, en dernier recours, lorsque des mesures moins strictes n'ont pas permis de résoudre le problème, de résilier un accord d'itinérance de gros lorsque l'opérateur du réseau visité a établi que, sur la base de critères objectifs, il est confronté à de l'itinérance permanente de la part d'une proportion importante des clients du fournisseur de services d'itinérance ou à une utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance, et qu'il en a informé l'opérateur du réseau d'origine.

L'opérateur du réseau visité ne peut résilier de manière unilatérale un accord d'itinérance de gros, pour des motifs d'itinérance permanente ou d'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance, que sur autorisation préalable de l'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau visité.

Dans un délai de trois mois à compter de la réception de la demande d'autorisation de résiliation d'un accord d'itinérance de gros introduite par l'opérateur du réseau visité, l'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau visité décide, après consultation de l'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau d'origine, si elle accorde cette autorisation ou si elle la refuse, et en informe la Commission.

L'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau visité et l'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau d'origine peuvent, l'une et l'autre, demander à l'ORECE d'adopter un avis sur les mesures à prendre conformément au présent règlement. L'ORECE adopte son avis dans un délai d'un mois à compter de la réception d'une telle demande.

Lorsque l'ORECE a été consulté, l'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau visité attend l'avis de l'ORECE et en tient le plus grand compte avant de décider, sous réserve du délai de trois mois visé au sixième alinéa, d'accorder ou de refuser l'autorisation de résiliation de l'accord d'itinérance de gros.

L'autorité de régulation nationale de l'opérateur du réseau visité met les informations concernant les autorisations de résiliation des accords d'itinérance de gros à la disposition du public, sous réserve du secret des affaires.

Les cinquième, sixième, septième, huitième et neuvième alinéas du présent paragraphe sont sans préjudice du pouvoir de l'autorité de régulation nationale d'exiger la cessation immédiate des infractions aux obligations prévues dans le présent règlement, en vertu de l'article 17, paragraphe 7, et du droit de l'opérateur du réseau visité d'appliquer des mesures adéquates pour lutter contre la fraude.

Si nécessaire, les autorités de régulation nationales imposent des modifications des offres de référence, y compris en ce qui concerne les mesures spécifiques que l'opérateur du réseau visité peut prendre pour empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance, ainsi que les critères objectifs sur la base desquels l'opérateur du réseau visité peut prendre de telles mesures, afin de donner effet aux obligations fixées au présent article.

7. Lorsque l'entreprise demandant l'accès souhaite entamer des négociations commerciales pour inclure des éléments qui ne sont pas couverts par l'offre de référence, les opérateurs de réseaux mobiles répondent à une telle demande dans un délai raisonnable ne dépassant pas deux mois à compter de sa réception initiale. Les paragraphes 2 et 5 ne s'appliquent pas aux fins du présent paragraphe.

8. Au plus tard le 5 octobre 2022 afin de contribuer à la mise en œuvre cohérente du présent article, l'ORECE, après consultation des parties intéressées et en coopération étroite avec la Commission, actualise les lignes directrices pour l'accès de gros aux services d'itinérance établies conformément à l'article 3, paragraphe 8, du règlement (UE) n° 531/2012.

*Article 4***Fourniture de services d'itinérance au détail réglementés**

1. Les fournisseurs de services d'itinérance ne facturent pas de frais supplémentaires aux clients en itinérance dans un État membre en plus du prix de détail national pour des appels en itinérance réglementés passés ou reçus, pour l'envoi de SMS en itinérance réglementés ou pour l'utilisation de services de données en itinérance réglementés et ils ne facturent pas de frais généraux liés à l'activation des services ou des équipements terminaux à utiliser à l'étranger, sous réserve des articles 5 et 6.
2. Les fournisseurs de services d'itinérance ne proposent pas de services d'itinérance au détail réglementés à des conditions moins avantageuses que celles proposées au niveau national, notamment en ce qui concerne la qualité de service prévue dans le contrat de détail, si la même génération de réseaux et de technologies de communications mobiles est disponible sur le réseau visité.

Les opérateurs de services de communications mobiles évitent les retards excessifs dans les basculements entre réseaux lors du franchissement des frontières intérieures de l'Union.

3. Afin de contribuer à l'application cohérente du présent article, au plus tard le 1^{er} janvier 2023, après consultation des parties prenantes et en coopération étroite avec la Commission, l'ORECE actualise ses lignes directrices sur la vente au détail en ce qui concerne la mise en œuvre des mesures relatives à la qualité de service.

*Article 5***Utilisation raisonnable**

1. Les fournisseurs de services d'itinérance peuvent appliquer conformément au présent article et aux actes d'exécution adoptés en vertu de l'article 7 une politique d'utilisation raisonnable en matière de consommation de services d'itinérance au détail réglementés fournis au prix de détail national applicable, afin de prévenir toute utilisation anormale ou abusive des services d'itinérance au détail réglementés par les clients en itinérance, telle que l'utilisation de ces services par des clients en itinérance dans un État membre autre que celui de leur fournisseur national à des fins autres que des déplacements périodiques.

Toute politique d'utilisation raisonnable permet aux clients du fournisseur de services d'itinérance de consommer des volumes de services d'itinérance au détail réglementés au prix de détail national applicable qui correspondent à leurs plans tarifaires respectifs.

2. L'article 8 s'applique aux services d'itinérance au détail réglementés qui excèdent toute limite fixée par une politique d'utilisation raisonnable.

*Article 6***Mécanisme de viabilité**

1. Dans des circonstances particulières et exceptionnelles, afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance n'est pas en mesure de couvrir l'ensemble des coûts réels et prévisionnels afférents à la fourniture de services d'itinérance réglementés conformément aux articles 4 et 5 sur la base de l'ensemble des recettes réelles et prévisionnelles afférentes à la fourniture de ces services, le fournisseur de services d'itinérance peut solliciter l'autorisation de facturer des frais supplémentaires. Ces frais supplémentaires ne sont appliqués que dans la mesure nécessaire pour couvrir les coûts afférents à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés, eu égard aux prix de gros maximaux applicables.
2. Lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance décide de se prévaloir du paragraphe 1 du présent article, il sollicite sans retard une autorisation auprès de l'autorité de régulation nationale et communique à celle-ci toutes les informations nécessaires conformément aux actes d'exécution visés à l'article 7. Le fournisseur de services d'itinérance actualise ensuite tous les douze mois ces informations et les communique à l'autorité de régulation nationale.
3. Lorsqu'elle reçoit une demande d'autorisation en application du paragraphe 2, l'autorité de régulation nationale évalue si le fournisseur de services d'itinérance a démontré qu'il n'est pas en mesure de couvrir ses coûts conformément au paragraphe 1 et que la viabilité de son modèle tarifaire national s'en trouverait compromise. L'évaluation de la viabilité du modèle de tarification national se fonde sur les facteurs objectifs pertinents propres au fournisseur de services d'itinérance, y compris les différences objectives entre les fournisseurs de services d'itinérance dans l'État membre concerné et le niveau des prix et des recettes à l'échelon national. L'autorité de régulation nationale autorise l'application de frais supplémentaires lorsque les conditions prévues au paragraphe 1 et au présent paragraphe sont remplies.

4. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande d'autorisation en vertu du paragraphe 2, l'autorité de régulation nationale autorise l'application des frais supplémentaires à moins que la demande d'autorisation ne soit manifestement non fondée ou qu'elle ne fournisse des informations insuffisantes. Lorsque l'autorité de régulation nationale considère que la demande est manifestement non fondée ou juge insuffisantes les informations communiquées, elle prend, dans un nouveau délai de deux mois, après avoir donné au fournisseur de services d'itinérance la possibilité d'être entendu, une décision définitive autorisant, modifiant ou refusant l'application de frais supplémentaires.

Article 7

Mise en œuvre de la politique d'utilisation raisonnable et du mécanisme de viabilité

1. Afin d'assurer l'application cohérente des articles 5 et 6, la Commission adopte, après avoir consulté l'ORECE, des actes d'exécution fixant des règles détaillées sur ce qui suit:

- a) l'application de politiques d'utilisation raisonnable;
- b) la méthode appliquée pour évaluer la viabilité de la fourniture au détail de services d'itinérance aux tarifs nationaux; et
- c) la demande d'autorisation que le fournisseur de services d'itinérance doit transmettre aux fins de l'évaluation visée au point b).

Les actes d'exécution visés au premier alinéa du présent paragraphe sont adoptés en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 20, paragraphe 2.

La Commission, après avoir consulté l'ORECE, réexamine périodiquement les actes d'exécution visés au premier alinéa au regard de l'évolution du marché.

2. Lorsqu'elle adopte des actes d'exécution fixant des règles détaillées sur l'application des politiques d'utilisation raisonnable, la Commission prend en compte les éléments suivants:

- a) l'évolution des schémas de tarification et de consommation dans les États membres;
- b) le degré de convergence des prix nationaux dans toute l'Union;
- c) les schémas de déplacement dans l'Union;
- d) les risques observables de distorsion de la concurrence et de l'incitation à l'investissement sur les marchés nationaux et les marchés visités.

3. La Commission fonde les actes d'exécution visés au paragraphe 1, points b) et c), sur les éléments suivants:

- a) la détermination de l'ensemble des coûts réels et prévisionnels afférents à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés par rapport aux tarifs d'itinérance de gros effectifs pour le trafic non équilibré et une part raisonnable des coûts liés et communs nécessaires pour la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés;
- b) la détermination de l'ensemble des recettes réelles et prévisionnelles afférentes à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés;
- c) la consommation de services d'itinérance au détail réglementés et la consommation au niveau national des clients du fournisseur de services d'itinérance;
- d) le niveau de la concurrence, des prix et des recettes sur le marché national et tout risque observable que l'application des prix de détail nationaux aux services d'itinérance puisse avoir un effet sensible sur l'évolution de ces prix.

4. L'autorité de régulation nationale et, s'il y a lieu pour l'exercice des pouvoirs que leur confère le droit national transposant la directive (UE) 2018/1972, les autres autorités compétentes surveillent et supervisent étroitement l'application des politiques d'utilisation raisonnable. L'autorité de régulation nationale surveille et supervise étroitement l'application des mesures liées à la viabilité de la fourniture au détail de services d'itinérance aux tarifs nationaux, en tenant dûment compte des facteurs objectifs pertinents propres à l'État membre concerné et des différences objectives pertinentes entre les fournisseurs de services d'itinérance. Sans préjudice de la procédure fixée à l'article 6, paragraphe 3, l'autorité de régulation nationale assure l'exécution en temps utile des exigences énoncées aux articles 5 et 6 et des actes d'exécution prévus au paragraphe 2 du présent article. L'autorité de régulation nationale peut, à tout moment, demander au fournisseur de services d'itinérance de modifier ou de renoncer à appliquer les frais supplémentaires si celui-ci ne respecte pas les articles 5 et 6.

Les autres autorités compétentes assurent l'exécution des exigences de l'article 5 et des actes d'exécution pertinents pour l'exercice des pouvoirs que leur confère le droit national transposant la directive (UE) 2018/1972, selon le cas.

L'autorité de régulation nationale et, le cas échéant, les autres autorités compétentes informent chaque année la Commission sur l'application des articles 5 et 6, et du présent article.

5. Le règlement d'exécution (UE) 2016/2286 continue de s'appliquer jusqu'à la date d'application d'un nouvel acte d'exécution adopté en vertu du paragraphe 1 du présent article.

Article 8

Application exceptionnelle de frais d'itinérance au détail supplémentaires pour la consommation de services d'itinérance au détail réglementés et offre de tarifs alternatifs

1. Sans préjudice du troisième alinéa, lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance applique des frais supplémentaires pour la consommation de services d'itinérance au détail réglementés qui excède toute limite fixée par une politique d'utilisation raisonnable, ces frais supplémentaires satisfont aux exigences suivantes, à l'exclusion de la TVA:

- a) tous frais supplémentaires appliqués pour des appels en itinérance réglementés passés, des SMS en itinérance réglementés envoyés et des services de données en itinérance réglementés n'excèdent pas les prix de gros maximaux prévus à l'article 9, paragraphe 2, à l'article 10, paragraphe 1, et à l'article 11, paragraphe 1, respectivement;
- b) tous frais supplémentaires appliqués pour des appels en itinérance réglementés reçus ne dépassent pas les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile maximaux uniques à l'échelle de l'Union fixés pour l'année en question conformément à l'article 75, paragraphe 1, de la directive (UE) 2018/1972.

En ce qui concerne le premier alinéa, point b), du présent paragraphe, si, après avoir réexaminé l'acte délégué adopté en vertu de l'article 75, paragraphe 1, de la directive (UE) 2018/1972, la Commission décide qu'il n'est plus nécessaire de fixer un tarif de terminaison d'appel vocal à l'échelle de l'Union et décide de ne pas imposer de tarif de terminaison d'appel vocal mobile maximal, les frais supplémentaires appliqués pour les appels en itinérance réglementés reçus ne dépassent pas le tarif fixé par l'acte délégué le plus récent adopté conformément à l'article 75 de ladite directive.

Les fournisseurs de services d'itinérance n'appliquent pas de frais supplémentaires pour un SMS en itinérance réglementé reçu ou un message vocal en itinérance reçu. Ceci s'entend sans préjudice des autres redevances applicables telles que celles liées à l'écoute d'un tel message.

Les fournisseurs de services d'itinérance facturent les appels en itinérance passés et reçus à la seconde. Les fournisseurs de services d'itinérance peuvent appliquer une première tranche incompressible de facturation ne dépassant pas 30 secondes aux appels passés. Les fournisseurs de services d'itinérance facturent, à leurs clients, la fourniture de services de données en itinérance réglementés au kilooctet, à l'exception des MMS, qui peuvent être facturés à l'unité. Dans ce cas, le prix de détail qu'un fournisseur de services d'itinérance peut demander à un client en itinérance pour la transmission ou la réception d'un MMS en itinérance ne peut pas dépasser le prix de détail maximal des services d'itinérance pour les services de données en itinérance réglementés fixé au premier alinéa.

2. Les fournisseurs de services d'itinérance peuvent proposer, et les clients en itinérance peuvent délibérément choisir, un tarif d'itinérance autre que celui fixé conformément aux articles 4, 5, 6, et au paragraphe 1 du présent article, permettant aux clients en itinérance de bénéficier pour les services d'itinérance réglementés d'un tarif différent de celui qui leur aurait été facturé en l'absence de ce choix. Le fournisseur de services d'itinérance rappelle à ces clients en itinérance la nature des avantages du service d'itinérance qui seraient perdus en effectuant ce choix.

Sans préjudice du premier alinéa, les fournisseurs de services d'itinérance appliquent automatiquement un tarif fixé conformément aux articles 4 et 5, et au paragraphe 1 du présent article, à tous les clients en itinérance existants et nouveaux.

Tout client en itinérance peut demander, à tout moment, à bénéficier d'un tarif fixé conformément aux articles 4, 5, 6, et au paragraphe 1 du présent article, ou à y renoncer. Lorsque les clients en itinérance choisissent délibérément de bénéficier d'un tarif fixé conformément aux articles 4, 5, 6, et au paragraphe 1 du présent article, ou d'y renoncer, tout changement de ce type est effectué gratuitement dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de la demande et ne peut être assorti de conditions ou de restrictions liées à des éléments de l'abonnement autres que l'itinérance. Les fournisseurs de services d'itinérance peuvent repousser le changement jusqu'au terme d'une période minimale d'application effective du précédent tarif d'itinérance spécifiée qui ne peut dépasser deux mois.

3. Sans préjudice de la partie III, titre III, de la directive (UE) 2018/1972, les fournisseurs de services d'itinérance veillent à ce qu'un contrat de détail qui inclut tout type de service d'itinérance au détail réglementé précise les caractéristiques de ce service, y compris, en particulier:

- a) le ou les plans tarifaires spécifiques et, pour chacun de ces plans tarifaires, les types de services offerts, y compris les volumes de communication;
- b) toute limitation de la consommation de services d'itinérance au détail réglementés fournis au prix de détail national applicable, en particulier des informations quantifiées sur les modalités d'application de toute politique d'utilisation raisonnable en se référant aux principaux paramètres de tarification, de volume ou autres du service d'itinérance au détail réglementé concerné;
- c) des informations claires et compréhensibles sur les conditions et la qualité du service d'itinérance lors de l'itinérance au sein de l'Union conformément aux lignes directrices de l'ORECE visées au paragraphe 6.

4. Les fournisseurs de services d'itinérance veillent à ce qu'un contrat de détail qui inclut tout type de services d'itinérance au détail réglementés contienne des informations sur les types de services susceptibles d'être facturés à des prix plus élevés en itinérance, sans préjudice de l'article 97 de la directive (UE) 2018/1972.

5. Les fournisseurs de services d'itinérance publient les informations visées aux paragraphes 3 et 4.

En outre, ils publient des informations sur les raisons pour lesquelles le service d'itinérance est potentiellement proposé à des conditions moins avantageuses que celles proposées au niveau national. Ces informations comprennent les facteurs qui peuvent avoir un impact sur la qualité du service d'itinérance auquel le client en itinérance souscrit, comme les générations et technologies de réseau à la disposition du client en itinérance dans un État membre visité.

6. Pour assurer une application cohérente du présent article, au plus tard le 1^{er} janvier 2023, après consultation des parties prenantes et en coopération étroite avec la Commission, l'ORECE actualise ses lignes directrices sur l'itinérance au détail, en particulier en ce qui concerne la mise en œuvre du présent article et des mesures de transparence visées aux articles 13, 14 et 15.

Article 9

Prix de gros pour passer des appels en itinérance réglementés

1. Le prix de gros moyen que l'opérateur du réseau visité peut demander au fournisseur de services d'itinérance pour la fourniture d'un appel en itinérance réglementé au départ du réseau visité, comprenant, entre autres, les coûts de départ d'appel, de transit et de terminaison, ne dépasse pas un plafond de sauvegarde de 0,022 EUR la minute. Ce prix de gros maximal est abaissé à 0,019 EUR la minute le 1^{er} janvier 2025 et reste à 0,019 EUR la minute jusqu'au 30 juin 2032, sans préjudice de l'article 21.

2. Le prix de gros moyen visé au paragraphe 1 s'applique entre deux opérateurs quelconques et est calculé sur une période de douze mois ou sur toute période plus courte précédant, le cas échéant, le terme de la période d'application du prix de gros moyen maximal prévu au paragraphe 1, ou précédant le 30 juin 2032.

3. Le prix de gros moyen visé au paragraphe 1 est calculé en divisant le total des recettes d'itinérance de gros par le nombre total des minutes d'itinérance de gros effectivement utilisées pour la fourniture en gros d'appels en itinérance dans l'Union par l'opérateur concerné durant la période considérée, exprimé en un montant par seconde et ajusté afin de tenir compte de la possibilité pour l'opérateur du réseau visité d'appliquer une première tranche incompressible de facturation ne dépassant pas 30 secondes.

Article 10

Prix de gros des SMS en itinérance réglementés

1. Le prix de gros moyen que l'opérateur du réseau visité peut demander au fournisseur de services d'itinérance pour la fourniture d'un SMS en itinérance réglementé au départ du réseau visité ne dépasse pas un plafond de sauvegarde de 0,004 EUR par SMS. Ce prix de gros maximal est abaissé à 0,003 EUR par SMS le 1^{er} janvier 2025 et, sans préjudice de l'article 21, reste à 0,003 EUR jusqu'au 30 juin 2032.

2. Le prix de gros moyen visé au paragraphe 1 s'applique entre deux opérateurs quelconques et est calculé sur une période de douze mois ou sur toute période plus courte précédant, le cas échéant, le terme de la période d'application du prix de gros moyen maximal prévu au paragraphe 1, ou précédant le 30 juin 2032.
3. Le prix de gros moyen visé au paragraphe 1 est calculé en divisant le total des recettes de gros perçues par l'opérateur du réseau visité ou du réseau d'origine, pour le départ et la transmission de SMS en itinérance réglementés à l'intérieur de l'Union durant la période considérée, par le nombre total de SMS de ce type émis et transmis pour le compte du fournisseur de services d'itinérance ou de l'opérateur de réseau d'origine concerné au cours de cette période.
4. L'opérateur du réseau visité ne demande au fournisseur de services d'itinérance ou à l'opérateur du réseau d'origine d'un client en itinérance aucune redevance autre que le prix visé au paragraphe 1 pour l'aboutissement d'un SMS en itinérance réglementé envoyé à un client en itinérance sur son réseau visité.

Article 11

Prix de gros des services de données en itinérance réglementés

1. Le prix de gros moyen que l'opérateur du réseau visité peut demander au fournisseur de services d'itinérance pour la fourniture de services de données en itinérance réglementés sur le réseau visité ne dépasse pas un plafond de sauvegarde de 2,00 EUR par gigaoctet de données transmises. Ce prix de gros maximal est abaissé à 1,80 EUR par gigaoctet de données transmises le 1^{er} janvier 2023, à 1,55 EUR par gigaoctet le 1^{er} janvier 2024, à 1,30 EUR par gigaoctet le 1^{er} janvier 2025, à 1,10 EUR par gigaoctet le 1^{er} janvier 2026 et à 1,00 EUR par gigaoctet au plus tard le 1^{er} janvier 2027, après quoi, sans préjudice de l'article 21, il reste à 1,00 EUR par gigaoctet de données transmises jusqu'au 30 juin 2032.
2. Le prix de gros moyen visé au paragraphe 1 s'applique entre deux opérateurs quelconques et est calculé sur une période de douze mois ou sur toute période plus courte précédant, le cas échéant, le terme de la période d'application du prix de gros moyen maximal prévu au paragraphe 1, ou précédant le 30 juin 2032.
3. Le prix de gros moyen visé au paragraphe 1 est calculé en divisant le total des recettes de gros perçues par l'opérateur du réseau visité ou du réseau d'origine pour la fourniture de services de données en itinérance réglementés durant la période considérée, par le nombre total de mégaoctets de données réellement consommés par la fourniture de ces services au cours de cette période, mesurés par un kilooctet pour le compte du fournisseur de services d'itinérance ou de l'opérateur de réseau d'origine concerné au cours de cette période.

Article 12

Prix de gros des communications d'urgence

Sans préjudice des articles 9, 10 et 11, l'opérateur du réseau visité ne facture pas de frais au fournisseur de services d'itinérance pour tout type de communications d'urgence lancées par le client en itinérance ou pour la transmission des informations relatives à la localisation de l'appelant.

Article 13

Transparence des conditions de détail pour les appels vocaux et SMS en itinérance

1. Afin de prévenir les clients en itinérance qu'ils seront soumis à des frais d'itinérance pour tout appel passé ou reçu ou tout SMS envoyé, chaque fournisseur de services d'itinérance fournit gratuitement et dans les meilleurs délais, via un message automatique, aux clients, lorsque ces derniers pénètrent dans un État membre autre que celui de leur fournisseur national et à moins que les clients n'aient notifié au fournisseur de services d'itinérance qu'ils ne souhaitent pas disposer de ce service, des informations personnalisées de base sur les prix d'itinérance, TVA comprise, appliqués lorsque ces clients passent ou reçoivent des appels ou envoient des SMS dans l'État membre visité.

Ces informations personnalisées de base sur les prix sont exprimées dans la devise de la facture d'origine établie par le fournisseur national du client et comprennent des informations sur:

- a) toute politique d'utilisation raisonnable à laquelle le client en itinérance est soumis au sein de l'Union et les frais supplémentaires appliqués lorsque la consommation excède toute limite fixée par cette politique d'utilisation raisonnable; et
- b) tous frais supplémentaires appliqués conformément à l'article 6.

Les fournisseurs de services d'itinérance fournissent aux clients en itinérance, lorsque ceux-ci pénètrent dans un État membre autre que celui de leur fournisseur national, gratuitement et dans les meilleurs délais, via un message automatique, des informations sur le risque potentiel de se voir facturer un prix plus élevé en cas d'utilisation de services à valeur ajoutée, sauf lorsque le client en itinérance a notifié à son fournisseur de services d'itinérance qu'il ne souhaitait pas disposer de ce service. Ces informations comprennent un lien pour accéder gratuitement à une page internet dédiée fournissant des informations actualisées sur les types de services susceptibles de donner lieu à des frais plus élevés et, le cas échéant, des informations sur les séries de numéros des services à valeur ajoutée ou d'autres informations supplémentaires utiles contenues, conformément à l'article 16, troisième alinéa, dans la base de données mise en place en vertu de l'article 16, premier alinéa, point a). La page internet comprend des informations sur les prix applicables aux numéros d'appel gratuits pendant l'itinérance, le cas échéant.

Les informations personnalisées de base sur les prix visées au premier alinéa du présent paragraphe comprennent également le numéro gratuit, visé au paragraphe 2, permettant d'obtenir des informations plus détaillées.

À l'occasion de chaque message, les clients disposent de la possibilité de notifier à leur fournisseur de services d'itinérance, gratuitement et de manière simple, qu'ils n'ont pas besoin du message automatique. Les clients qui ont notifié à leur fournisseur de services d'itinérance qu'ils n'avaient pas besoin du message automatique ont le droit, à tout moment et gratuitement, de demander au fournisseur de services d'itinérance de rétablir ce service.

Les fournisseurs de services d'itinérance fournissent les informations tarifaires personnalisées de base visées au premier alinéa automatiquement et gratuitement, par appel vocal, aux clients handicapés, si ces derniers en font la demande.

Sauf pour ce qui concerne les mentions relatives à toute politique d'utilisation raisonnable et aux frais supplémentaires appliqués conformément à l'article 6, les premier, deuxième, cinquième et sixième alinéas du présent paragraphe s'appliquent à la fois aux services d'appels vocaux et de SMS en itinérance utilisés par les clients en itinérance lorsqu'ils se connectent à des réseaux publics non terrestres de communications mobiles nationaux ou internationaux et fournis par un fournisseur de services d'itinérance, et aux services d'appels vocaux et de SMS en itinérance utilisés par des clients en itinérance voyageant hors de l'Union et fournis par un fournisseur de services d'itinérance.

2. Outre les informations prévues au paragraphe 1, les clients ont le droit de demander et de recevoir gratuitement, où qu'ils se trouvent dans l'Union, par appel vocal mobile ou SMS, des informations tarifaires personnalisées plus détaillées sur les prix d'itinérance applicables dans le réseau visité aux appels vocaux et aux SMS, ainsi que des informations sur les mesures de transparence applicables en vertu du présent règlement. Cette demande est adressée à un numéro gratuit désigné à cette fin par le fournisseur de services d'itinérance. Les obligations visées au paragraphe 1 ne s'appliquent pas aux appareils qui ne permettent pas d'utiliser la fonction SMS.

3. Le fournisseur de services d'itinérance envoie une notification au client en itinérance lorsque celui-ci a consommé tout le volume de services d'appels vocaux, ou de SMS, en itinérance réglementés correspondant à une utilisation raisonnable ou a atteint toute autre limite d'utilisation appliquée conformément à l'article 6. Cette notification précise les frais supplémentaires qui seront facturés en cas de consommation supplémentaire par le client en itinérance de services d'appels vocaux ou de SMS en itinérance réglementés. Chaque client a le droit de demander au fournisseur de services d'itinérance de cesser d'envoyer ces notifications et de demander, à tout moment et gratuitement, au fournisseur de services d'itinérance de rétablir le service.

4. Les fournisseurs de services d'itinérance donnent à tous les clients des informations complètes sur les prix d'itinérance applicables, lorsque l'abonnement est souscrit. Ils fournissent aussi à leurs clients en itinérance, sans retard, une mise à jour des prix d'itinérance applicables chaque fois qu'un changement y est apporté.

Par la suite, les fournisseurs de services d'itinérance adressent des rappels, à intervalles de temps raisonnables, à tous les clients qui ont opté pour un autre tarif.

5. Les fournisseurs de services d'itinérance mettent à la disposition de leurs clients des informations sur la manière d'éviter efficacement l'itinérance involontaire dans les régions frontalières. Les fournisseurs de services d'itinérance prennent toutes les mesures suffisantes pour éviter à leurs clients de payer des frais d'itinérance pour avoir accédé involontairement à des services d'itinérance lorsqu'ils se trouvent dans leur État membre d'origine.

6. Les fournisseurs de services d'itinérance prennent toutes les mesures raisonnables pour éviter à leurs clients de payer des frais supplémentaires pour des appels vocaux et des SMS en raison d'une connexion involontaire à des réseaux publics non terrestres de communications mobiles, par exemple en permettant aux clients en itinérance de renoncer à la connexion à des réseaux non terrestres. Lorsqu'un tel mécanisme de renonciation est proposé, le client en itinérance a le droit de renoncer à l'utilisation de réseaux non terrestres à tout moment, aisément et gratuitement et de demander le rétablissement de la connexion à de tels réseaux.

Article 14

Transparence et mécanismes de sauvegarde en matière de services de données en itinérance de détail

1. Les fournisseurs de services d'itinérance veillent à ce que, tant avant qu'après la conclusion d'un contrat de détail, leurs clients en itinérance soient tenus correctement informés des prix applicables à l'utilisation des services de données en itinérance réglementés de façon à leur permettre de mieux comprendre les conséquences financières de cette utilisation ainsi que de contrôler et maîtriser leurs dépenses en services de données en itinérance réglementés conformément aux paragraphes 2 et 4.

Le cas échéant, les fournisseurs de services d'itinérance informent leurs clients, avant la conclusion d'un contrat de détail puis à intervalles réguliers, des risques de connexion et de téléchargement de données en itinérance automatiques et incontrôlés. En outre, ils indiquent à leurs clients, gratuitement et de manière claire et aisément compréhensible, comment interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance, afin d'éviter une consommation non maîtrisée de services de données en itinérance.

2. Un message automatique du fournisseur de services d'itinérance informe le client en itinérance qu'il utilise des services de données en itinérance réglementés et lui donne des informations personnalisées de base sur les tarifs, dans la devise de la facture d'origine établie par son fournisseur national, applicables à la fourniture de services de données en itinérance réglementés à ce client en itinérance dans l'État membre concerné, sauf si le client a notifié à son fournisseur de services d'itinérance qu'il ne souhaitait pas disposer de ces informations.

Ces informations personnalisées de base sur les tarifs comprennent les informations sur:

- a) toute politique d'utilisation raisonnable à laquelle le client en itinérance est soumis au sein de l'Union et les frais supplémentaires appliqués lorsque la consommation excède toute limite fixée par cette politique d'utilisation raisonnable; et
- b) tous frais supplémentaires appliqués conformément à l'article 6.

Ces informations sont fournies directement sur l'appareil mobile du client en itinérance, par exemple par un SMS, un courriel, un message textuel ou une fenêtre contextuelle sur son appareil mobile, chaque fois que le client en itinérance pénètre dans un État membre autre que celui de son fournisseur national et utilise un service de données en itinérance pour la première fois dans cet État membre. Les informations sont fournies, gratuitement, par un moyen approprié pour faciliter leur réception et leur bonne compréhension, dès que le client en itinérance utilise un service de données en itinérance réglementé.

Un client qui a notifié à son fournisseur de services d'itinérance qu'il ne souhaitait pas disposer de l'information tarifaire automatique a le droit, à tout moment et gratuitement, de demander au fournisseur de services d'itinérance de rétablir ce service.

3. Le fournisseur de services d'itinérance envoie une notification lorsque le volume de services de données en itinérance réglementés correspondant à une utilisation raisonnable a été consommé entièrement ou que toute limite d'utilisation appliquée conformément à l'article 6 a été atteinte. Cette notification précise les frais supplémentaires qui seront facturés en cas de consommation supplémentaire par le client de services de données en itinérance réglementés. Chaque client a le droit de demander au fournisseur de services d'itinérance de cesser d'envoyer ces notifications et de demander, à tout moment et gratuitement, au fournisseur de services d'itinérance de rétablir le service.

4. Chaque fournisseur de services d'itinérance offre à tous ses clients en itinérance un accès gratuit à une fonction qui fournit en temps utile des informations sur la consommation cumulée, exprimée en volume ou dans la devise dans laquelle la facture du client est établie pour les services de données en itinérance réglementés, et qui garantit que, sans le consentement explicite du client, les dépenses cumulées pour les services de données en itinérance réglementés pendant une période déterminée d'utilisation, à l'exclusion des MMS facturés à l'unité, n'excèdent pas un plafond financier déterminé. Les clients peuvent notifier au fournisseur de services d'itinérance qu'ils ne souhaitent pas accéder à cette fonction.

À cette fin, le fournisseur de services d'itinérance met à disposition un ou plusieurs plafonds financiers pour des périodes d'utilisation spécifiées, à condition que le client soit informé à l'avance des volumes correspondants. L'un de ces plafonds (le plafond financier par défaut) est inférieur ou égal à 50 EUR de dépenses en cours par mois de facturation, hors TVA.

Le fournisseur de services d'itinérance peut aussi fixer des plafonds exprimés en volume, à condition que le client soit informé à l'avance des montants financiers correspondants. L'un de ces plafonds (le plafond en volume par défaut) correspond à un montant inférieur ou égal à 50 EUR de dépenses en cours par mois de facturation, hors TVA.

En outre, le fournisseur de services d'itinérance peut proposer à ses clients en itinérance d'autres plafonds comportant différents plafonds financiers mensuels, plus élevés ou plus bas.

Les plafonds par défaut visés aux deuxième et troisième alinéas sont applicables à tous les clients qui n'ont pas opté pour un autre plafond.

Chaque fournisseur de services d'itinérance veille également à ce qu'une notification appropriée soit envoyée directement sur l'appareil mobile du client en itinérance, par exemple par un SMS, un courriel, un message textuel ou une fenêtre contextuelle sur son ordinateur, lorsque la consommation des services d'itinérance a atteint 80 % du plafond convenu, financier ou exprimé en volume. Chaque client a le droit de demander au fournisseur de services d'itinérance de cesser d'envoyer ces notifications et de demander, à tout moment et gratuitement, au fournisseur de services d'itinérance de rétablir le service.

Lorsque le plafond (financier ou exprimé en volume) est près d'être dépassé, une notification est envoyée sur l'appareil mobile du client en itinérance. Lorsqu'un client en itinérance soumis à un plafond financier par défaut ou à un plafond en volume par défaut conformément au cinquième alinéa consomme plus de 100 EUR sur un mois de facturation, hors TVA, une notification supplémentaire est envoyée sur l'appareil mobile de ce client en itinérance. Ces notifications indiquent la procédure à suivre si le client souhaite continuer à bénéficier de ces services, ainsi que le coût de chaque unité supplémentaire consommée. Si le client en itinérance ne réagit pas suivant les instructions données dans la notification, le fournisseur de services d'itinérance cesse immédiatement de fournir et de facturer des services de données en itinérance réglementés au client en itinérance aussi longtemps que ce dernier ne demande pas la poursuite ou le rétablissement de la fourniture de ces services.

Chaque fois qu'un client en itinérance demande la suppression ou le rétablissement d'une fonction «plafond financier ou exprimé en volume», le changement est effectué gratuitement dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de la demande et ne peut être assorti de conditions ou de restrictions liées à d'autres éléments de l'abonnement.

5. Les paragraphes 2 et 4 ne s'appliquent pas aux appareils de type «machine à machine» qui utilisent la communication de données mobiles.

6. Les fournisseurs de services d'itinérance prennent toutes les mesures suffisantes pour éviter à leurs clients de payer des frais d'itinérance pour avoir accédé involontairement à des services d'itinérance lorsqu'ils se trouvent dans leur État membre d'origine. Cela consiste également à informer les clients sur les moyens d'éviter efficacement une itinérance involontaire dans les régions frontalières.

7. Les fournisseurs de services d'itinérance prennent toutes les mesures raisonnables pour éviter à leurs clients de payer des frais supplémentaires pour des services de données en raison d'une connexion involontaire à des réseaux publics non terrestres de communications mobiles, par exemple en permettant aux clients en itinérance de renoncer à la connexion à des réseaux non terrestres. Lorsqu'un tel mécanisme de renonciation est proposé, le client a le droit de renoncer à l'utilisation de réseaux non terrestres à tout moment, aisément et gratuitement et de demander le rétablissement de la connexion à de tels réseaux.

8. À l'exception du paragraphe 2, deuxième alinéa, du paragraphe 3 et du paragraphe 6, et sous réserve des deuxième et troisième alinéas du présent paragraphe, le présent article s'applique à la fois aux services de données en itinérance utilisés par les clients en itinérance lorsqu'ils se connectent à des réseaux publics non terrestres de communications mobiles nationaux ou internationaux, fournis par un fournisseur de services d'itinérance et aux services de données en itinérance utilisés par des clients en itinérance voyageant hors de l'Union et fournis par un fournisseur de services d'itinérance.

En ce qui concerne la fonction visée au paragraphe 4, premier alinéa, les exigences prévues au paragraphe 4 ne s'appliquent pas si l'opérateur du réseau visité dans le pays visité hors de l'Union ne permet pas au fournisseur de services d'itinérance de surveiller la consommation en temps réel de ses clients.

Dans ce cas, lorsqu'il entre dans ce pays, le client est informé par SMS, sans retard excessif et gratuitement, que les informations sur la consommation cumulée et la garantie de ne pas dépasser un plafond financier déterminé ne sont pas disponibles.

Article 15

Transparence des moyens d'accès aux services d'urgence

Les fournisseurs de services d'itinérance veillent à ce que leurs clients en itinérance soient correctement informés des moyens d'accès aux services d'urgence dans l'État membre visité.

Le fournisseur de services d'itinérance informe le client en itinérance, au moyen d'un message automatique, qu'il peut accéder gratuitement aux services d'urgence en appelant le numéro d'urgence unique européen «112». Ce message fournit également au client en itinérance un lien qui permet d'accéder gratuitement à une page internet dédiée, accessible aux personnes handicapées, qui donne des informations sur d'autres moyens d'accéder aux services d'urgence en recourant aux communications d'urgence dont la fourniture a été rendue obligatoire dans l'État membre visité. L'information est envoyée sur l'appareil mobile du client en itinérance par SMS ou, si nécessaire, par un moyen approprié pour faciliter sa réception et sa bonne compréhension, chaque fois qu'un client en itinérance pénètre dans un État membre autre que celui de son fournisseur national. Les informations sont fournies gratuitement;

Dans les États membres où des applications mobiles d'alerte du public sont déployées, si l'État membre visité fait état d'un lien vers une telle application dans la base de données mise en place conformément à l'article 16, premier alinéa, point b), les fournisseurs de services d'itinérance incluent, dans le message visé au deuxième alinéa du présent article, les informations indiquant que les alertes du public peuvent être reçues par une application mobile d'alerte du public. Un lien vers l'application mobile d'alerte du public et des instructions pour son téléchargement sont fournis sur la page internet dédiée visée au deuxième alinéa du présent article.

Article 16

Bases de données contenant les séries de numéros pour les services à valeur ajoutée et les moyens d'accès aux services d'urgence

Au plus tard le 31 décembre 2022, l'ORECE met en place, et gère par la suite:

- a) une base de données unique de l'Union répertoriant les séries de numéros pour les services à valeur ajoutée dans chaque État membre, qui est rendue accessible aux opérateurs, aux autorités de régulation nationales et, le cas échéant, aux autres autorités compétentes; et
- b) une base de données unique de l'Union répertoriant les moyens d'accès aux services d'urgence qui sont obligatoires dans chaque État membre et auxquels les clients en itinérance ont la possibilité technique de recourir, qui est rendue accessible aux opérateurs et aux autorités de régulation nationales et, le cas échéant, aux autres autorités compétentes.

Aux fins de la mise en place et de la gestion des bases de données visées au premier alinéa, les autorités de régulation nationales ou les autres autorités compétentes fournissent sans retard indu à l'ORECE, par voie électronique, les informations nécessaires et les mises à jour pertinentes.

Sans préjudice de l'article 13, les bases de données visées au premier alinéa permettent aux autorités de régulation nationales et aux autres autorités compétentes, à titre facultatif, de fournir des informations supplémentaires.

Article 17

Supervision et application

1. Les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes contrôlent le respect du présent règlement et surveillent son application sur leur territoire.

Les autorités de régulation nationales contrôlent et surveillent étroitement les fournisseurs de services d'itinérance qui se prévalent des articles 5 et 6.

Le cas échéant, les autres autorités compétentes contrôlent le respect et surveillent l'application par les opérateurs des obligations énoncées dans le présent règlement qui entrent en ligne de compte pour l'exercice des pouvoirs que leur confère le droit national transposant la directive (UE) 2018/1972.

2. Les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes et l'ORECE mettent à la disposition du public des informations actualisées concernant l'application du présent règlement, et notamment de ses articles 4, 5, 6 et 8 à 11, de manière telle que les parties intéressées puissent avoir aisément accès à ces informations.

3. Afin de préparer le réexamen prévu à l'article 21, les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes contrôlent, conformément à leurs compétences respectives, l'évolution des prix de détail et de gros pour la fourniture aux clients en itinérance de services d'appels vocaux et de données, y compris les SMS et les MMS, notamment dans les régions ultrapériphériques visées à l'article 349 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes sont également attentives au cas particulier que représente la situation d'itinérance involontaire dans des régions frontalières d'États membres voisins et contrôlent si des techniques d'orientation du trafic sont utilisées au détriment des consommateurs.

Les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes contrôlent et collectent les informations sur l'itinérance involontaire et prennent les mesures appropriées.

4. Les autorités de régulation nationales et, le cas échéant, les autres autorités compétentes ont le pouvoir d'exiger des entreprises soumises aux obligations du présent règlement qu'elles fournissent toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre et à l'application de celui-ci. Ces entreprises fournissent rapidement lesdites informations, sur demande, conformément aux délais et au degré de précision exigés par l'autorité de régulation nationale et, le cas échéant, les autres autorités compétentes.

5. Lorsqu'une autorité de régulation nationale ou d'autres autorités compétentes considèrent que des informations sont confidentielles conformément aux règles de l'Union et aux règles nationales en matière de secret des affaires, la Commission, l'ORECE et toute autre autorité de régulation nationale ou autre autorité compétente concernée veillent à assurer cette confidentialité. Le secret des affaires n'empêche pas le partage des informations en temps voulu entre l'autorité de régulation nationale ou d'autres autorités compétentes, la Commission, l'ORECE et toute autre autorité de régulation nationale ou autre autorité compétente concernée aux fins de l'examen, du suivi et de la surveillance de l'application du présent règlement.

6. Les autorités de régulation nationales sont habilitées à intervenir de leur propre initiative afin d'assurer le respect du présent règlement. Les autorités de régulation nationales ou autres autorités compétentes dans les situations visées à l'article 61, paragraphe 2, points b) et c), de la directive (UE) 2018/1972 font usage, si nécessaire, des pouvoirs conférés en vertu de l'article 61 de ladite directive pour assurer un accès et une interconnexion adéquats afin de garantir la connectivité de bout en bout et l'interopérabilité des services d'itinérance, par exemple lorsque les clients ne peuvent pas échanger de SMS en itinérance réglementés avec les clients d'un réseau terrestre public de communications mobile dans un autre État membre parce qu'il n'existe pas d'accord d'itinérance de gros permettant l'acheminement de ces messages.

7. Si une autorité de régulation nationale ou, s'il y a lieu pour l'exercice des pouvoirs que leur confère le droit national transposant la directive (UE) 2018/1972, les autres autorités compétentes constatent qu'une infraction aux obligations prévues dans le présent règlement a été commise, elles ont le pouvoir d'exiger la cessation immédiate de ladite infraction.

Article 18

Règlement des litiges

1. Lorsqu'un litige survient, en rapport avec les obligations prévues dans le présent règlement, entre des entreprises assurant la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques dans un État membre, les procédures de règlement des litiges visées aux articles 26 et 27 de la directive (UE) 2018/1972 s'appliquent.

Les litiges entre les opérateurs du réseau visité et les autres opérateurs concernant les tarifs appliqués aux intrants nécessaires à la fourniture de services d'itinérance de gros réglementés peuvent être soumis à l'autorité ou aux autorités de régulation nationales compétentes conformément aux articles 26 et 27 de la directive (UE) 2018/1972. L'autorité ou les autorités de régulation nationales notifient tout litige transfrontière à l'ORECE afin que le litige soit réglé de façon cohérente. Lorsque l'ORECE a été consulté, l'autorité ou les autorités de régulation nationales compétentes attendent l'avis de l'ORECE avant de prendre des mesures pour régler le litige.

2. En cas de litige non résolu impliquant un consommateur ou un utilisateur final et concernant une question relevant du champ d'application du présent règlement, les États membres veillent à ce que les procédures extrajudiciaires de règlement des litiges, visées à l'article 25 de la directive (UE) 2018/1972, puissent être utilisées.

Article 19

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer leur mise en œuvre. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient sans retard à la Commission ce régime et ces sanctions ainsi que toute modification ultérieure les concernant.

Article 20

Procédure de comité

1. La Commission est assistée par le comité des communications institué par l'article 118, paragraphe 1, de la directive (UE) 2018/1972. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

Article 21

Réexamen

1. Après consultation de l'ORECE, la Commission présente deux rapports au Parlement européen et au Conseil suivis, s'il y a lieu, d'une proposition législative visant à modifier le présent règlement.

Le premier rapport est présenté le 30 juin 2025 au plus tard et le second le 30 juin 2029 au plus tard.

Les rapports contiennent, entre autres, une évaluation des éléments suivants:

- a) l'incidence sur le marché de l'itinérance du déploiement et de la mise en œuvre des réseaux et technologies de communications mobiles de nouvelle génération;
- b) l'efficacité des obligations de qualité de service en ce qui concerne les clients en itinérance, la disponibilité et la qualité des services, y compris de ceux qui constituent une alternative aux services d'appels vocaux, de SMS et de données en itinérance au détail réglementés, en particulier à la lumière des progrès technologiques et de l'accès aux différentes technologies et générations de réseau;
- c) le degré de concurrence, sur les marchés tant de gros que de détail de l'itinérance, en particulier les prix de gros réellement payés par les opérateurs et la situation concurrentielle des opérateurs de petite taille, indépendants ou ayant récemment commencé leurs activités, et des MVNO, y compris les effets sur la concurrence des accords commerciaux d'itinérance de gros, du trafic négocié sur des plateformes de négociation et des instruments similaires, et le degré d'interconnexion entre les opérateurs;
- d) l'évolution de l'itinérance de machine à machine, y compris l'itinérance sur des dispositifs de l'internet des objets;

- e) la mesure dans laquelle la mise en œuvre des mesures prévues à l'article 3, en particulier, sur la base des informations fournies par les autorités de régulation nationales, de la procédure d'autorisation préalable établie à l'article 3, paragraphe 6, a permis de renforcer la concurrence sur le marché intérieur des services d'itinérance réglementés;
- f) l'évolution des plans tarifaires au détail proposés;
- g) l'évolution des schémas de consommation de données, aussi bien pour les services nationaux que pour les services d'itinérance, y compris l'évolution des habitudes de voyage des utilisateurs finaux européens causée par des circonstances telles que les pandémies, par exemple la COVID-19, ou les catastrophes naturelles;
- h) la capacité des opérateurs du réseau d'origine à maintenir leur modèle tarifaire national et la mesure dans laquelle la facturation de frais d'itinérance au détail supplémentaires a été autorisée à titre exceptionnel conformément à l'article 6;
- i) la capacité des opérateurs du réseau visité à recouvrer les coûts de fourniture de services d'itinérance de gros réglementés engagés de manière efficace, compte tenu des dernières informations sur le déploiement des réseaux, ainsi que de l'évolution des capacités techniques, des modèles tarifaires et des contraintes des réseaux, par exemple de la possibilité d'inclure dans le modèle de calcul des coûts des calculs fondés sur la capacité plutôt que sur la consommation;
- j) l'impact de l'application de politiques d'utilisation raisonnable par les opérateurs, y compris sur la consommation des utilisateurs finaux, conformément aux actes d'exécution adoptés en vertu de l'article 7, y compris le recensement des éventuelles incohérences dans l'application et la mise en œuvre de telles politiques d'utilisation raisonnable; ainsi que l'efficacité et la proportionnalité de l'application générale de telles politiques;
- k) la mesure dans laquelle les clients en itinérance et les opérateurs rencontrent des problèmes en ce qui concerne les services à valeur ajoutée et la mise en œuvre de la base de données répertorient les séries de numéros des services à valeur ajoutée, mise en place conformément à l'article 16, premier alinéa, point a);
- l) l'application des mesures du présent règlement et les réclamations relatives à l'utilisation des communications d'urgence pendant l'itinérance;
- m) les réclamations liées à l'itinérance involontaire.

2. Afin d'évaluer l'évolution de la concurrence sur les marchés de l'itinérance dans l'Union, l'ORECE recueille régulièrement auprès des autorités de régulation nationales des données sur l'évolution des prix au détail et de gros des services d'appels vocaux, de SMS et de données en itinérance réglementés, y compris des tarifs d'itinérance de gros appliqués aux trafics équilibré et non équilibré respectivement, sur l'incidence sur le marché de l'itinérance du déploiement et de la mise en œuvre des technologies et réseaux de communications mobiles de nouvelle génération, sur l'utilisation de plateformes de négociation et d'instruments similaires, sur le développement de l'itinérance de machine à machine et des dispositifs de l'internet des objets et sur la mesure dans laquelle les accords d'itinérance de gros couvrent la qualité du service et donnent accès à différentes technologies et générations de réseau. Le cas échéant, les autorités de régulation nationales peuvent fournir ces données en coordination avec les autres autorités compétentes.

L'ORECE recueille également régulièrement, auprès des autorités de régulation nationales, des données sur l'application de politiques d'utilisation raisonnable par les opérateurs, l'évolution des formules tarifaires restreintes à une utilisation nationale, l'application des mécanismes de viabilité, les réclamations en matière d'itinérance et le respect des obligations de qualité de service. S'il y a lieu, les autorités de régulation nationales se coordonnent avec les autres autorités compétentes et collectent auprès d'elles ces données. L'ORECE recueille et fournit régulièrement des informations supplémentaires concernant la transparence, l'application des mesures relatives aux communications d'urgence, les services à valeur ajoutée et l'itinérance sur les réseaux publics non terrestres de communications mobiles.

L'ORECE recueille également des données sur les accords d'itinérance de gros non soumis aux prix de gros maximaux des services d'itinérance prévus à l'article 9, 10 ou 11 et sur l'application de mesures contractuelles, au niveau du marché de gros, destinées à empêcher l'itinérance permanente ou l'utilisation anormale ou abusive de l'accès de gros aux services d'itinérance à des fins autres que la fourniture de services d'itinérance réglementés aux clients du fournisseur de services d'itinérance lorsque ces derniers se déplacent périodiquement dans l'Union.

Les données recueillies par l'ORECE en vertu du présent paragraphe sont communiquées au moins une fois par an à la Commission. La Commission les rend publiques.

Au plus tard le 30 juin 2027, la Commission présente un rapport intermédiaire au Parlement européen et au Conseil, basé sur les données recueillies par l'ORECE en vertu du présent paragraphe, suivi, le cas échéant, d'une proposition législative visant à modifier le présent règlement.

Sur la base des données collectées en vertu du présent paragraphe, l'ORECE rend compte régulièrement de l'évolution des schémas de tarification et de consommation dans les États membres, aussi bien pour les services nationaux que pour les services d'itinérance, ainsi que de l'évolution des tarifs d'itinérance de gros effectifs pour le trafic non équilibré entre les fournisseurs d'itinérance, ainsi que de la relation entre les prix au détail, les prix de gros et les coûts de gros des services d'itinérance. L'ORECE détermine dans quelle mesure ces éléments sont liés entre eux.

Article 22

Obligation de notification

Les États membres notifient à la Commission l'identité des autorités de régulation nationales et, le cas échéant, des autres autorités compétentes responsables de l'exécution des tâches relevant du présent règlement.

Article 23

Abrogation

Le règlement (UE) n° 531/2012 est abrogé.

Les références faites au règlement abrogé s'entendent comme faites au présent règlement et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe II.

Article 24

Entrée en vigueur et expiration

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juillet 2022.

Toutefois, les obligations des fournisseurs de services d'itinérance qui consistent à fournir les informations sur les séries de numéros des services à valeur ajoutée visées à l'article 13, paragraphe 1, troisième alinéa, et les informations sur d'autres moyens d'accéder aux services d'urgence visées à l'article 15, deuxième alinéa, en rapport avec les informations figurant dans les bases de données visées à l'article 16, sont applicables à partir du 1^{er} juin 2023.

Le présent règlement expire le 30 juin 2032.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Strasbourg, le 6 avril 2022.

Par le Parlement européen

La présidente

R. METSOLA

Par le Conseil

Le président

C. BEAUNE

ANNEXE I

Règlement abrogé avec la liste de ses modifications successives

Règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil (JO L 172 du 30.6.2012, p. 10).	
Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil (JO L 310 du 26.11.2015, p. 1).	Uniquement l'article 7
Règlement (UE) 2017/920 du Parlement européen et du Conseil (JO L 147 du 9.6.2017, p. 1).	

ANNEXE II

Tableau de correspondance

Règlement (UE) n° 531/2012	Présent règlement
Article 1 ^{er} , paragraphe 1	Article 1 ^{er} , paragraphe 1
Article 1 ^{er} , paragraphe 2	–
Article 1 ^{er} , paragraphe 3	Article 1 ^{er} , paragraphe 2
Article 1 ^{er} , paragraphe 4	–
Article 1 ^{er} , paragraphe 5	Article 1 ^{er} , paragraphe 3
Article 1 ^{er} , paragraphe 6	Article 1 ^{er} , paragraphe 4
Article 1 ^{er} , paragraphe 7	–
Article 2, paragraphe 1	Article 2, paragraphe 1
Article 2, paragraphe 2, points a) et b)	Article 2, paragraphe 2, points a) et b)
Article 2, paragraphe 2, point c)	–
Article 2, paragraphe 2, point d)	Article 2, paragraphe 2, point c)
Article 2, paragraphe 2, point e)	Article 2, paragraphe 2, point d)
Article 2, paragraphe 2, point f)	Article 2, paragraphe 2, point e)
Article 2, paragraphe 2, point g)	Article 2, paragraphe 2, point f)
Article 2, paragraphe 2, point h)	Article 2, paragraphe 2, point g)
Article 2, paragraphe 2, point j)	Article 2, paragraphe 2, point h)
Article 2, paragraphe 2, point k)	Article 2, paragraphe 2, point i)
Article 2, paragraphe 2, point m)	Article 2, paragraphe 2, point j)
Article 2, paragraphe 2, point o)	Article 2, paragraphe 2, point k)
Article 2, paragraphe 2, point p)	Article 2, paragraphe 2, point l)
Article 2, paragraphe 2, point q)	Article 2, paragraphe 2, point m)
Article 2, paragraphe 2, point r)	Article 2, paragraphe 2, point n)
Article 2, paragraphe 2, point s)	–
Article 3, paragraphes 1 à 8	Article 3, paragraphes 1 à 8
Article 3, paragraphe 9	–
Article 4	–
Article 5	–
Article 6	Article 20
Article 6 bis	Article 4, paragraphe 1
–	Article 4, paragraphe 2
–	Article 4, paragraphe 3
Article 6 ter	Article 5
Article 6 quater	Article 6
Article 6 <i>quinquies</i> , paragraphes 1, 2 et 3	Article 7, paragraphes 1, 2 et 3
Article 6 <i>quinquies</i> , paragraphe 4	Article 7, paragraphe 1, troisième alinéa

Article 6 <i>quinquies</i> , paragraphe 5	Article 7, paragraphe 4
–	Article 7, paragraphe 5
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 1, premier alinéa, partie introductive	Article 8, paragraphe 1, premier alinéa, partie introductive
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 1, point a)	Article 8, paragraphe 1, point a)
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 1, point b)	–
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 1, point c)	Article 8, paragraphe 1, point b)
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 1, deuxième alinéa	Article 8, paragraphe 1, deuxième et troisième alinéas
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 1, troisième alinéa	Article 8, paragraphe 1, quatrième alinéa
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 1, quatrième alinéa	Article 8, paragraphe 1, deuxième alinéa
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 2	–
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 3	Article 8, paragraphe 2
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 4, premier alinéa, partie introductive	Article 8, paragraphe 3, partie introductive
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 4, premier alinéa, points a) et b)	Article 8, paragraphe 3, points a) et b)
–	Article 8, paragraphe 3, point c)
–	Article 8, paragraphe 4
Article 6 <i>sexies</i> , paragraphe 4, deuxième alinéa	Article 8, paragraphe 5
–	Article 8, paragraphe 6
Article 6 <i>septies</i>	–
Article 7	Article 9
Article 9	Article 10
Article 11	–
Article 12	Article 11
–	Article 12
Article 14, paragraphe 1, premier et deuxième alinéas	Article 13, paragraphe 1, premier et deuxième alinéas
–	Article 13, paragraphe 1, troisième alinéa
Article 14, paragraphe 1, troisième et quatrième alinéas	Article 13, paragraphe 1, quatrième et cinquième alinéas
Article 14, paragraphe 1, troisième alinéa	Article 15, paragraphe 2
Article 14, paragraphe 1, cinquième et sixième alinéas	Article 13, paragraphe 1, sixième et septième alinéas
Article 14, paragraphe 2	Article 13, paragraphe 2
Article 14, paragraphe 2 <i>bis</i>	Article 13, paragraphe 3
Article 14, paragraphe 3	Article 13, paragraphe 4
–	Article 13, paragraphe 6
Article 14, paragraphe 4	Article 13, paragraphe 5
Article 15, paragraphes 1 et 2	Article 14, paragraphes 1 et 2
Article 15, paragraphe 2 <i>bis</i>	Article 14, paragraphe 3
Article 15, paragraphe 3	Article 14, paragraphe 4
Article 15, paragraphe 4	Article 14, paragraphe 5

Article 15, paragraphe 5	Article 14, paragraphe 6
–	Article 14, paragraphe 7
Article 15, paragraphe 6	Article 14, paragraphe 8
–	Article 15
–	Article 16
Article 16, paragraphes 1 à 4	Article 17, paragraphes 1 à 4
Article 16, paragraphe 4 bis	Article 17, paragraphe 5
Article 16, paragraphe 5	Article 17, paragraphe 6
Article 16, paragraphe 6	Article 17, paragraphe 7
Article 17	Article 18
Article 18	Article 19
Article 19, paragraphe 1	–
Article 19, paragraphe 2	–
Article 19, paragraphe 3, premier alinéa	Article 21, paragraphe 1, premier et deuxième alinéas
–	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point a)
Article 19, paragraphe 3, deuxième alinéa, points a) et b)	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, points b) et c)
–	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point d)
Article 19, paragraphe 3, point c)	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point e)
Article 19, paragraphe 3, point d)	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point f)
Article 19, paragraphe 3, point e)	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point g)
Article 19, paragraphe 3, point f)	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point h)
Article 19, paragraphe 3, point g)	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point i)
Article 19, paragraphe 3, point h)	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point j)
–	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point k)
–	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point l)
–	Article 21, paragraphe 1, troisième alinéa, point m)
Article 19, paragraphe 4, premier alinéa	Article 21, paragraphe 2, premier et troisième alinéas
Article 19, paragraphe 4, deuxième alinéa	Article 21, paragraphe 2, quatrième alinéa
–	Article 21, paragraphe 2, cinquième alinéa
Article 19, paragraphe 4, troisième alinéa	Article 21, paragraphe 2, sixième alinéa
Article 19, paragraphe 4, quatrième alinéa	Article 21, paragraphe 2, deuxième alinéa
Article 20	Article 22
Article 21	Article 23
Article 22	Article 24
–	
Annexe I	Annexe I
Annexe II	Annexe II