

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****(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)**

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu le 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 ⁽¹⁾, et notamment son article 6 *quinquies*, paragraphe 1,

après consultation de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE),

considérant ce qui suit:

- (1) Conformément au règlement (UE) n° 531/2012, les fournisseurs de services d'itinérance ne devraient facturer aux clients en itinérance dans un État membre aucuns frais en plus du prix de détail national pour les appels vocaux passés ou reçus, les SMS envoyés ou les services de données utilisés, y compris les MMS, en itinérance réglementés, sous réserve d'une politique d'utilisation raisonnable. Cette disposition est applicable à partir du 15 juin 2017 pour autant que l'acte législatif devant être adopté à la suite de la proposition sur le marché de gros de l'itinérance, visée à l'article 19, paragraphe 2, dudit règlement soit applicable à cette date.
- (2) Le règlement (UE) n° 531/2012 prévoit que, dans des circonstances particulières et exceptionnelles, un fournisseur de services d'itinérance peut demander à son autorité de régulation nationale l'autorisation de facturer des frais supplémentaires à ses clients en itinérance. Une telle demande d'autorisation doit être accompagnée de toutes les informations nécessaires pour démontrer que, à défaut de frais d'itinérance supplémentaires au détail, le fournisseur n'est pas en mesure de recouvrer les coûts de la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés, si bien que la viabilité de son modèle tarifaire national est compromise.
- (3) Afin de garantir l'application cohérente, dans l'ensemble de l'Union, de toute politique visant à prévenir l'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance («politique d'utilisation raisonnable») et des autorisations de facturer des frais supplémentaires, il est nécessaire de fixer 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.
- (4) Conformément au règlement (UE) n° 531/2012, l'objectif d'une politique d'utilisation raisonnable est de prévenir toute utilisation abusive ou anormale, par les clients en itinérance, des services d'itinérance au détail réglementés au tarif national applicable, telle que l'utilisation de ces services à des fins autres que les déplacements ponctuels, notamment de façon permanente. Les mesures d'exécution devraient garantir que la possibilité d'appliquer une politique d'utilisation raisonnable de l'itinérance pour atteindre cet objectif n'est pas utilisée par les fournisseurs de services d'itinérance à d'autres fins, aux dépens des clients en itinérance effectuant un quelconque déplacement ponctuel.
- (5) Avec la suppression, dans l'Union, des frais d'itinérance supplémentaires au détail, les services de téléphonie mobile sont soumis aux mêmes conditions tarifaires lorsqu'ils sont utilisés à domicile (c'est-à-dire dans le pays où le client a souscrit un abonnement) ou en itinérance à l'étranger dans l'Union. Le règlement (UE) n° 531/2012 vise à supprimer les disparités entre les tarifs nationaux et ceux appliqués à l'itinérance en cas de déplacement

⁽¹⁾ JO L 172 du 30.6.2012, p. 10.

ponctuel à l'intérieur de l'Union, en vue d'instaurer «l'itinérance aux tarifs nationaux». Toutefois, ces règles ne visent pas à permettre l'itinérance permanente dans l'Union, c'est-à-dire la situation dans laquelle un client dans un État membre où les tarifs nationaux de téléphonie mobile sont élevés achète des services auprès d'opérateurs établis dans un État membre où les tarifs nationaux de téléphonie mobile sont plus bas et où il n'a ni sa résidence habituelle ni aucun autre lien stable impliquant une présence fréquente et significative sur le territoire de ce dernier État membre, en vue de bénéficier en permanence de l'itinérance dans le premier État membre.

- (6) L'utilisation de services d'itinérance au détail réglementés, au tarif national applicable, de façon permanente à des fins autres que les déplacements ponctuels serait susceptible de fausser la concurrence, d'exercer une pression à la hausse sur les tarifs nationaux des marchés d'origine et de porter atteinte aux incitations à investir sur les marchés tant d'origine que visités. Sur le marché visité, les opérateurs de réseau visité devraient entrer en concurrence directe avec les fournisseurs de services nationaux d'autres États membres où les prix, les coûts et les conditions de régulation et de concurrence peuvent être très différents, et sur la base de tarifs de gros fixés à un niveau proche du prix coûtant à la seule fin de faciliter l'itinérance ponctuelle. L'opérateur de réseau d'origine, du fait de l'utilisation permanente de tarifs nationaux, peut se voir opposer un refus ou une limitation de la fourniture en gros de services d'itinérance par les opérateurs de réseau visité, ou être amené à fournir des volumes de services nationaux limités ou à appliquer des tarifs nationaux plus élevés, avec des conséquences sur sa capacité à servir ses clients nationaux habituels tant à domicile qu'à l'étranger.
- (7) Il est nécessaire d'établir des règles fondées sur des principes clairs et de portée générale pouvant recouvrir les nombreux types de déplacement ponctuel effectués par les clients en itinérance, afin de faire en sorte que la politique d'utilisation raisonnable n'empêche pas lesdits clients de pleinement profiter de «l'itinérance aux tarifs nationaux». Aux fins de l'application d'une politique d'utilisation raisonnable par un fournisseur de services d'itinérance, un client devrait communément être considéré comme se déplaçant ponctuellement à l'étranger dans l'Union lorsqu'il réside habituellement dans l'État membre du fournisseur ou a, avec cet État membre, des liens stables impliquant une présence fréquente et significative sur son territoire, et consomme des services d'itinérance au détail réglementés dans tout autre État membre.
- (8) Le règlement (UE) n° 531/2012 prévoit que toute politique d'utilisation raisonnable doit permettre aux clients du fournisseur de services d'itinérance de consommer des volumes de services d'itinérance au détail réglementés, au tarif de détail national applicable, conformément à leurs formules tarifaires nationales respectives.
- (9) Le présent règlement est sans préjudice de la possibilité, pour les fournisseurs de services d'itinérance, de proposer et, pour les clients en itinérance, de délibérément choisir un autre tarif d'itinérance, conformément à l'article 6 *sexies*, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 531/2012, qui pourrait comporter des conditions contractuelles d'utilisation ne relevant pas d'une politique d'utilisation raisonnable instaurée conformément au présent règlement.
- (10) Afin de faire en sorte que les services d'itinérance au détail ne fassent pas l'objet d'une utilisation abusive ou anormale sans rapport avec un déplacement ponctuel du client hors de l'État membre où il réside ou avec lequel il a des liens stables impliquant une présence fréquente et significative sur son territoire, il se peut que les fournisseurs de services d'itinérance doivent déterminer le lieu de résidence habituelle de leurs clients en itinérance ou établir l'existence de tels liens stables. Eu égard aux formes de preuve qui sont d'usage dans les États membres respectifs et au niveau perçu de risque d'utilisation abusive ou anormale, le fournisseur de services d'itinérance devrait être en mesure de préciser le justificatif du lieu de résidence suffisant qui doit être fourni, sous la supervision de l'autorité de régulation nationale pour ce qui est de la proportionnalité de la charge documentaire globale et de son adéquation au contexte national. S'agissant d'utilisateurs individuels, ce justificatif pourrait consister en une déclaration du client, la présentation d'un document valable attestant l'État membre de résidence du client, l'indication de l'adresse postale ou de facturation du client pour d'autres services fournis dans l'État membre du fournisseur de services d'itinérance, un certificat d'inscription à des cours à temps complet délivré par un établissement d'enseignement supérieur, ou la preuve de l'inscription sur des listes électorales locales ou du paiement d'impôts locaux. Dans le cas de clients professionnels, le justificatif pourrait consister en un document relatif au lieu de constitution ou d'établissement de la société, au lieu d'exercice effectif de sa principale activité économique ou au lieu où les employés identifiés comme utilisateurs d'une carte SIM donnée remplissent principalement leurs fonctions. Les liens stables avec un État membre impliquant une présence fréquente et significative sur son territoire peuvent résulter d'un emploi non temporaire et à temps complet, y compris celui des travailleurs frontaliers, de relations contractuelles durables impliquant un degré équivalent de présence physique d'un travailleur indépendant, de la participation à des cycles d'études réguliers à temps complet, ou d'autres situations, telles que celle des travailleurs détachés ou des retraités, lorsqu'elles impliquent un degré équivalent de présence sur le territoire.

- (11) Les fournisseurs de services d'itinérance ne devraient demander de justificatif de résidence habituelle ou d'un autre lien stable impliquant une présence fréquente et significative sur le territoire de l'État membre où ils sont établis, après la conclusion d'un contrat donné, que dans les cas où les données devant être recueillies à des fins de facturation s'avèrent fournir des indications d'utilisation abusive ou anormale sans rapport avec un déplacement ponctuel. Le justificatif demandé devrait uniquement comprendre ce qui est strictement nécessaire et proportionné pour confirmer le lien du client avec l'État membre du fournisseur de services d'itinérance. Si de tels motifs ne peuvent être invoqués, aucune obligation de fournir un document ne devrait être imposée aux clients pour assurer le respect des conditions d'une politique d'utilisation raisonnable. En particulier, il ne devrait pas être exigé de présenter un document à plusieurs reprises si cela est sans rapport avec une évaluation, fondée sur les risques, de la probabilité d'utilisation abusive ou anormale.
- (12) Afin de permettre aux clients de consommer des volumes de services d'itinérance au détail réglementés, au tarif de détail national applicable, conformément à leurs formules tarifaires nationales respectives, le fournisseur de services d'itinérance devrait, en règle générale, ne pas imposer de limite autre que la limite nationale sur les volumes de services mobiles disponibles pour le client en itinérance lorsque celui-ci se déplace ponctuellement dans l'Union. Cette limite nationale devrait tenir compte de toute politique d'utilisation raisonnable applicable en matière d'utilisation nationale de la formule tarifaire.
- (13) Certaines formules tarifaires nationales, définies ci-après comme des formules à volume non limité de données, peuvent prévoir une consommation de données illimitée ou la fourniture de volumes de données à un prix unitaire implicitement faible relativement au tarif de gros maximal des services d'itinérance réglementés visé à l'article 12 du règlement (UE) n° 531/2012. Faute de garantie pour volume exceptionnel spécifique à ces formules à volume non limité de données, celles-ci sont plus susceptibles que d'autres formules tarifaires de donner lieu à revente organisée à des personnes ne résidant pas ou n'ayant pas de liens stables impliquant une présence fréquente et significative dans l'État membre du fournisseur de services d'itinérance. De plus, une telle utilisation anormale ou abusive de formules tarifaires à volume non limité de données en itinérance peut entraîner la disparition desdites formules des marchés nationaux ou la restriction de l'itinérance avec ces formules, aux dépens des utilisateurs nationaux, et serait contraire à l'objectif du règlement (UE) n° 531/2012. Le risque est nettement moins important pour les appels vocaux et les SMS car ces services sont soumis à de plus fortes contraintes physiques et temporelles et les modes d'utilisation réelle sont stables ou en recul ces dernières années. Cela est sans préjudice du droit des opérateurs de prendre des mesures pour empêcher les modes extrêmement atypiques d'utilisation de services vocaux ou de SMS en itinérance résultant d'activités frauduleuses. S'il est nécessaire de prévoir des garanties supplémentaires contre les risques accrus d'utilisation abusive ou anormale des services de données en itinérance au détail réglementés, au tarif de détail national applicable en vertu de formules à volume non limité de données, le client en itinérance se déplaçant ponctuellement dans l'Union devrait néanmoins pouvoir consommer au détail des volumes de ces services équivalents à deux fois les volumes qui peuvent être achetés, au plafond tarifaire de gros applicable aux données en itinérance, avec une somme égale au prix de détail national global, hors TVA, de la partie de la formule tarifaire nationale constituée par les services mobiles pour l'intégralité de la période de facturation en question. Cela représente un volume conforme à cette formule tarifaire nationale car il est adapté au prix de détail national de la formule tarifaire en question et peut donc s'appliquer en cas de formules à volume non limité de données, y compris lorsqu'elles sont groupées avec d'autres services mobiles au détail. L'application d'un coefficient multiplicateur de deux reflète correctement le fait que, souvent, les opérateurs négocient des tarifs de gros des services de données en itinérance en dessous des plafonds applicables et que les clients ne consomment pas l'intégralité du volume de données prévu par leur formule tarifaire. À cet égard, la transparence vis-à-vis du client sera garantie par le respect des dispositions du règlement (UE) n° 531/2012 en vertu desquelles le fournisseur de services d'itinérance doit envoyer une notification au client en itinérance lorsque le volume applicable d'utilisation raisonnable de services de données en itinérance réglementés est entièrement consommé, indiquant les frais supplémentaires qui seront facturés pour toute consommation supplémentaire de services de données en itinérance réglementés par le client en itinérance.
- (14) Afin d'éviter que les formules prépayées, qui n'impliquent pas d'engagement à long terme, soient utilisées aux fins d'itinérance permanente uniquement, le fournisseur de services d'itinérance devrait être autorisé, au lieu de demander qu'on lui fournisse un justificatif de résidence ou de liens stables impliquant une présence fréquente et significative sur le territoire de l'État membre où il est établi, à limiter l'utilisation de services de données en itinérance au détail réglementés, au tarif de détail national applicable, dans le cadre d'une formule prépayée, aux volumes qui peuvent être achetés, au plafond tarifaire de gros applicable aux données en itinérance, avec la somme, hors TVA, restant disponible sur la formule prépayée lors de la consommation de l'itinérance.
- (15) Le fournisseur de services d'itinérance devrait pouvoir prendre des mesures pour détecter et prévenir toute utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés, aux tarifs nationaux, à des fins autres que les déplacements ponctuels. En même temps, les clients en itinérance devraient être protégés contre toute mesure susceptible de limiter, d'une quelconque façon, leur capacité à utiliser des services d'itinérance au

détail réglementés, aux tarifs nationaux, lorsqu'ils se déplacent ponctuellement à l'étranger dans l'Union. Les mesures visant à détecter et prévenir toute utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés, aux tarifs nationaux, devraient être simples et transparentes et devraient limiter la charge administrative pour les clients en itinérance ainsi que les avertissements abusifs et injustifiés. Conformément à l'exigence de résidence ou de liens stables impliquant une présence fréquente et significative dans le pays du fournisseur de services d'itinérance, les indicateurs établissant la probabilité d'utilisation abusive ou anormale devraient être fondés sur des indices objectifs tels que des modes d'utilisation révélant qu'il n'y a pas de présence majoritaire du client dans le pays en question ni d'utilisation nationale plus élevée de services nationaux de téléphonie mobile. Par définition, ces indices objectifs doivent être établis sur une certaine période de temps. Cette période devrait être suffisamment longue, d'au moins quatre mois, pour permettre aux clients en itinérance de consommer des services d'itinérance au détail, aux tarifs nationaux, tout en effectuant des types prévisibles de déplacement ponctuel dans l'Union. Les indicateurs de présence dans le pays du fournisseur de services d'itinérance ne devraient pas être faussés par l'itinérance involontaire dans les régions frontalières. À cet égard, il conviendrait de prendre en compte la situation des clients en itinérance involontaire et des travailleurs frontaliers en considérant qu'une connexion au réseau du fournisseur de services d'itinérance à un point quelconque au cours d'un jour donné indique un jour de présence dans leur pays aux fins de l'application des indices objectifs. Conformément au règlement (UE) n° 531/2012, les fournisseurs de services d'itinérance devraient aussi donner les informations appropriées permettant aux clients d'éviter activement les cas d'itinérance involontaire. La présence et la consommation hors de l'Union ne devraient pas restreindre la possibilité, pour le client, de bénéficier de l'itinérance aux tarifs nationaux à l'intérieur de l'Union car on ne peut pas les considérer comme révélatrices d'un risque de voir le client utiliser l'itinérance au tarif de détail national applicable dans l'État membre du fournisseur de services d'itinérance à des fins autres que les déplacements ponctuels dans l'Union. À cet égard, il conviendrait de comptabiliser cette présence et cette consommation comme nationales aux fins de l'application des indices objectifs. Le fournisseur de services d'itinérance peut aussi s'appuyer sur d'autres preuves patentes d'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés, aux tarifs nationaux, comme un abonnement à peine utilisé dans l'État membre du fournisseur mais surtout utilisé en itinérance, ou plusieurs abonnements utilisés successivement par le même utilisateur en itinérance.

- (16) Conformément aux dispositions du règlement (UE) n° 531/2012 garantissant la transparence dans l'utilisation des services d'itinérance et aux règles sur les contrats dans le secteur des communications électroniques, il conviendrait d'informer clairement les clients des clauses contractuelles prévoyant une politique d'utilisation raisonnable avant que celles-ci ne soient applicables. Les politiques d'utilisation raisonnable appliquées par un fournisseur de services d'itinérance conformément au présent règlement devraient être notifiées par le fournisseur à l'autorité de régulation nationale.
- (17) Le traitement des données relatives au trafic et à la localisation est soumis aux dispositions de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾. En particulier, son article 6 permet au fournisseur de services d'itinérance de traiter les données relatives au trafic nécessaires pour établir les factures des abonnés et les paiements pour interconnexion. L'application de mesures par le fournisseur de services d'itinérance pour détecter et prévenir toute utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés, aux tarifs nationaux, ne devrait pas entraîner de stockage ni de traitement automatisé de données permettant d'identifier personnellement le client, y compris des données relatives à la localisation et au trafic, qui soit sans rapport avec l'objectif de détecter et prévenir toute utilisation abusive ou anormale, ou disproportionné à celui-ci.
- (18) En particulier, le fournisseur de services d'itinérance devrait pouvoir détecter et empêcher que, en violation des conditions contractuelles au niveau de gros ou de détail, des tiers exploitent le trafic en itinérance aux tarifs nationaux à des fins d'arbitrage sur les prix de façon à tirer un avantage économique de la vente de services à des clients qui ne résident pas habituellement dans l'État membre où il est établi ou n'ont pas d'autres liens stables avec cet État membre. Lorsque l'opérateur établit, en se fondant sur des éléments objectifs et circonstanciés, une telle activité abusive systématique, il devrait communiquer à l'autorité de régulation nationale les éléments attestant l'utilisation abusive systématique ainsi que les mesures prises pour garantir le respect de toutes les conditions du contrat d'origine, au plus tard lors de l'adoption de la mesure.
- (19) Dans certains cas précis, lorsque l'opérateur dispose d'éléments circonstanciés sur les modes d'utilisation d'un client en itinérance donné révélant une probabilité de consommation abusive ou anormale de services d'itinérance au détail réglementés, aux tarifs nationaux, à des fins autres que les déplacements ponctuels, malgré le document justificatif de résidence ou d'un autre lien stable fourni par ce client, il devrait avertir celui-ci que des frais d'itinérance supplémentaires pourraient lui être facturés. Les critères objectifs qui serviraient d'indicateurs établissant la probabilité d'utilisation abusive ou anormale devraient être préalablement énoncés en détail dans le contrat.

⁽¹⁾ 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).

- (20) La possibilité, pour le fournisseur de services d'itinérance, de facturer des frais supplémentaires est sans préjudice de toute mesure proportionnée pouvant être prise, en vertu du droit national conformément au droit de l'Union, au cas où le client a délibérément fourni des informations inexactes, afin de garantir le respect de toutes les conditions du contrat d'origine.
- (21) Les fournisseurs de services d'itinérance qui appliquent une politique d'utilisation raisonnable devraient instaurer des procédures transparentes, simples et efficaces pour traiter les réclamations des clients relatives à l'application de cette politique. Conformément à l'article 17, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012, les clients en itinérance devraient, en tout cas, pouvoir recourir à l'organe compétent de règlement extrajudiciaire des litiges, lequel doit régler équitablement et rapidement les litiges non résolus entre clients et fournisseurs de services d'itinérance résultant de l'application de la politique d'utilisation raisonnable conformément à l'article 34 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾, telle que modifiée par la directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾.
- (22) Conformément au règlement (UE) n° 531/2012, les autorités de régulation nationales doivent contrôler et superviser étroitement l'application des politiques d'utilisation raisonnable afin de garantir qu'aucune de celles appliquées par les fournisseurs n'empêche le client de disposer de l'itinérance aux tarifs nationaux. Si une autorité de régulation nationale constate qu'une infraction aux obligations prévues dans le règlement concernant l'itinérance a été commise, elle a le pouvoir d'exiger la cessation immédiate de ladite infraction.
- (23) Le présent règlement devrait être sans préjudice des droits et obligations existant en vertu du droit de l'Union ou en vertu du droit national conformément au droit de l'Union. Cela comprend notamment le droit d'un utilisateur final de recourir à des réseaux et services de communications électroniques mobiles dans tout État membre quels que soient sa nationalité ou son lieu de résidence dans l'Union; toute règle nationale exigeant de l'utilisateur qu'il fournisse une preuve d'identité ou un autre document justificatif afin d'acquérir une carte SIM ou de s'abonner à ces réseaux ou services; toute mesure nationale concernant la continuité du service ou du crédit prépayé avec un numéro ou une carte SIM donnés; et le droit des fournisseurs de services de communications électroniques d'appliquer des mesures adéquates, conformément au droit national, afin de lutter contre la fraude.
- (24) Comme les modes d'utilisation de l'itinérance varient au cours de l'année, la demande d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, devrait être examinée sur la base de données relatives au trafic couvrant au moins 12 mois. Afin de calculer le volume de trafic sur une année, le fournisseur de services d'itinérance devrait être autorisé à utiliser des projections de trafic. Ces projections devraient reposer sur des données réelles telles que des données sur l'utilisation réelle de l'itinérance, des extrapolations de l'utilisation nationale réelle à l'utilisation en itinérance, des extrapolations de l'utilisation en itinérance réelle d'un sous-ensemble significatif de clients utilisant des formules tarifaires d'itinérance aux tarifs nationaux à la totalité des clients relevant de l'itinérance aux tarifs nationaux, conformément à l'article 6 *bis* du règlement (UE) n° 531/2012. Lors de l'examen des demandes de dérogation au motif de la viabilité introduites par différents opérateurs, les autorités de régulation devraient veiller à ce que les hypothèses avancées par chacun d'eux pour effectuer une projection des volumes soient cohérentes, compte dûment tenu des différences pertinentes en matière de positionnement commercial et de clientèle.
- (25) Les données relatives aux coûts et aux recettes étayant la demande d'autorisation de facturer des frais supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, devraient être fondées sur des résultats financiers qui peuvent être adaptés aux projections de volumes de trafic. Les écarts par rapport aux projections de coûts fondées sur les résultats financiers ne devraient être autorisés que s'ils sont étayés par des justificatifs d'engagements financiers déjà pris au moment de la demande.
- (26) Il conviendrait de prévoir une méthode harmonisée de détermination des coûts et des recettes de la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés en vue de garantir une évaluation cohérente des demandes d'autorisation de facturer des frais supplémentaires introduites par les fournisseurs de services d'itinérance conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de leur modèle tarifaire national.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (JO L 337 du 18.12.2009, p. 11).

- (27) La fourniture au détail de services d'itinérance réglementés implique deux catégories générales de coûts: le coût de l'acquisition de l'accès de gros aux services d'itinérance auprès des réseaux visités pour le trafic non équilibré, et les autres coûts spécifiques à l'itinérance. Conformément au règlement (UE) n° 531/2012, le coût de l'acquisition de l'accès de gros aux services d'itinérance auprès des réseaux visités pour le trafic non équilibré est couvert par les tarifs de gros réels de l'itinérance appliqués aux volumes de trafic sortant du fournisseur de services d'itinérance concerné qui dépassent son trafic entrant. Lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance, dans un pays, acquiert l'accès de gros auprès d'un autre fournisseur de services d'itinérance (c'est le cas des opérateurs de réseau mobile virtuel), il se peut que le coût de l'accès de gros aux services d'itinérance pour le premier soit plus élevé que pour le dernier si l'opérateur du réseau hôte national applique au fournisseur acquérant l'accès de gros national un tarif plus élevé que celui qu'il a obtenu des opérateurs de réseau visité pour lui-même et/ou la fourniture des services correspondants. Du fait de ce niveau élevé du coût de l'accès de gros aux services d'itinérance, les fournisseurs de services d'itinérance acquérant l'accès de gros national seront vraisemblablement plus enclins à demander une autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires et les autorités de régulation nationales devraient tenir dûment compte de cet aspect en étudiant leur demande.
- (28) Les autres coûts spécifiques à la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés sont communs à la fourniture de services d'itinérance à l'intérieur de l'Union et dans les pays tiers et certains sont également communs à la fourniture de services d'itinérance en gros et au détail. Aux fins de la demande d'autorisation de facturer des frais supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, ces coûts communs devraient être imputés à la fourniture au détail de services d'itinérance à l'intérieur de l'Union et, dans le cas de ceux qui sont communs à la fourniture de services d'itinérance en gros et au détail, conformément au ratio général des recettes d'itinérance tirées des trafics entrant et sortant.
- (29) On pourrait aussi calculer les coûts de la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés en incluant une part des coûts liés et communs supportés pour la fourniture au détail de services mobiles en général à condition que le calcul reflète le ratio utilisé pour imputer aux services d'itinérance des recettes tirées de la fourniture au détail de tous les autres services mobiles.
- (30) En ce qui concerne la détermination des recettes tirées de la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés, la demande d'autorisation de facturer des frais supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national devrait dûment tenir compte de toutes les recettes de détail directement facturées pour la fourniture au détail de services mobiles originaires d'un État membre visité, telles que les recettes pour le trafic dépassant les volumes fixés en vertu d'une politique d'utilisation raisonnable ou tirées d'autres services d'itinérance réglementés, ainsi que de toute autre redevance perçue à l'unité ou de tout autre paiement résultant de l'utilisation de services mobiles au détail dans l'État membre visité.
- (31) Comme les services d'itinérance réglementés sont fournis au détail selon les conditions nationales applicables, ils devraient être considérés comme produisant certaines des recettes tirées des redevances périodiques fixes pour la fourniture au détail de services mobiles nationaux. Ils devraient donc être pris en compte lors de l'examen de la demande d'autorisation de facturer des frais supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, selon la méthode exposée dans le présent règlement. À cette fin, les recettes tirées de chaque service mobile au détail devraient être imputées à l'aide d'une clé reflétant le ratio entre les divers services mobiles, pondérée conformément au ratio entre les prix de gros unitaires moyens de l'itinérance.
- (32) Pour être considérée comme ayant l'effet de compromettre la viabilité du modèle tarifaire national d'un opérateur, la marge nette de l'itinérance au détail résultant de la déduction des coûts de la fourniture au détail de services d'itinérance des recettes correspondantes devrait être négative d'au moins un montant qui crée un risque d'effet sensible sur l'évolution des tarifs nationaux. En particulier, pour être considérée comme créant un tel risque, la marge négative nette générée par l'itinérance au détail devrait représenter une proportion non négligeable des recettes globales, avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement, tirées de la fourniture d'autres services mobiles.
- (33) Même lorsque la marge nette générée par l'itinérance au détail représente une proportion non négligeable de la marge globale générée par la fourniture d'autres services mobiles, certaines circonstances particulières, comme le degré de concurrence sur le marché national ou les caractéristiques particulières de l'opérateur introduisant la demande pourraient cependant écartier tout risque d'effet sensible sur l'évolution des tarifs nationaux.

- (34) Dans sa demande d'autorisation de facturer des frais supplémentaires, introduite conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, le fournisseur de services d'itinérance devrait estimer les pertes dues à la fourniture de l'itinérance aux tarifs nationaux et les modalités de facturation des frais supplémentaires nécessaires pour compenser ces pertes, eu égard aux tarifs de gros maximaux applicables.
- (35) Les autorités de régulation nationales devraient avoir la possibilité d'accorder une autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires dès le premier jour d'application de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail dans l'Union conformément au règlement (UE) n° 531/2012. À cette fin, il est possible d'anticiper les échanges entre le fournisseur de services d'itinérance envisageant d'introduire une telle demande et l'autorité de régulation nationale, ainsi que la fourniture des informations et des documents nécessaires.
- (36) Conformément au règlement (UE) n° 531/2012, l'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires devrait être accordée par l'autorité de régulation nationale pour une durée de 12 mois. Afin de renouveler cette autorisation, le fournisseur de services d'itinérance devrait actualiser les informations et les communiquer à l'autorité de régulation nationale tous les 12 mois conformément à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012.
- (37) Eu égard aux obligations des autorités de régulation nationales de superviser étroitement l'application des politiques d'utilisation raisonnable et les mesures relatives à la viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail, ainsi que de présenter à la Commission un rapport annuel sur l'application des dispositions correspondantes, le présent règlement devrait préciser les informations minimales que lesdites autorités devraient recueillir et transmettre à la Commission pour lui permettre de contrôler son application.
- (38) Conformément au règlement (UE) n° 531/2012, la Commission est tenue de réexaminer périodiquement le présent acte d'exécution en fonction de l'évolution du marché.
- (39) Le comité des communications n'a pas émis d'avis.
- (40) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et les principes consacrés par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Par conséquent, il devrait être interprété et appliqué en conformité avec ces droits et principes, notamment le droit au respect de la vie privée et familiale, le droit à la protection des données à caractère personnel, la liberté d'expression et la liberté d'entreprise. Tout traitement de données à caractère personnel en vertu du présent règlement devrait respecter les droits fondamentaux, notamment le droit au respect de la vie privée et familiale et le droit à la protection des données à caractère personnel conformément aux articles 7 et 8 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, et doit être conforme à la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾, à la directive 2002/58/CE telle que modifiée par les directives du Parlement européen et du Conseil 2006/24/CE ⁽²⁾ et 2009/136/CE et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾. Les fournisseurs de services doivent notamment s'assurer que tout traitement de données à caractère personnel au titre du présent règlement est nécessaire et proportionné à l'objectif visé.

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet et champ d'application

1. Le présent règlement fixe des règles détaillées visant à garantir la mise en œuvre cohérente d'une politique d'utilisation raisonnable que les fournisseurs de services d'itinérance pourraient appliquer à la consommation de services d'itinérance au détail réglementés fournis au tarif de détail national applicable, conformément à l'article 6 *ter* du règlement (UE) n° 531/2012.

⁽¹⁾ Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31).

⁽²⁾ Directive 2006/24/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 mars 2006 sur la conservation de données générées ou traitées dans le cadre de la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public ou de réseaux publics de communications, et modifiant la directive 2002/58/CE (JO L 105 du 13.4.2006, p. 54).

⁽³⁾ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

2. Il fixe également des règles détaillées concernant:
 - a) les demandes d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduites par les fournisseurs de services d'itinérance en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de leur modèle tarifaire national;
 - b) la méthode que doit appliquer l'autorité de régulation nationale pour déterminer si le fournisseur de services d'itinérance a établi qu'il n'était pas en mesure de recouvrer les coûts de la fourniture de services d'itinérance réglementés, si bien que la viabilité de son modèle tarifaire national pourrait être compromise.

Article 2

Définitions

1. Aux fins du présent règlement, les définitions énoncées dans le règlement (UE) n° 531/2012 sont applicables.
2. En outre, on entend par:
 - a) «liens stables» avec un État membre, une présence sur le territoire de ce dernier, résultant d'un emploi non temporaire et à temps complet, y compris celui des travailleurs frontaliers, de relations contractuelles durables impliquant un degré équivalent de présence physique d'un travailleur indépendant, de la participation à des cycles d'études réguliers à temps complet ou d'autres situations, telles que celle des travailleurs détachés ou des retraités, lorsqu'elles impliquent un degré équivalent de présence sur le territoire;
 - b) «services mobiles au détail», des services publics de communications mobiles fournis aux utilisateurs finaux, y compris les services vocaux, les SMS et les services de données;
 - c) «formule à volume non limité de données», une formule tarifaire prévoyant la fourniture d'un ou plusieurs services mobiles au détail, qui ne limite pas le volume de services de données mobiles au détail inclus contre paiement d'une redevance périodique fixe ou pour laquelle le prix national unitaire de ces services de données mobiles au détail, obtenu en divisant le prix de détail national global, hors TVA, des services mobiles pour l'ensemble de la période de facturation considérée par le volume total de services de données mobiles au détail disponible sur le plan national, ne dépasse pas le prix de gros maximal réglementé de l'itinérance visé à l'article 12 du règlement (UE) n° 531/2012;
 - d) «formule tarifaire prépayée», une formule tarifaire en vertu de laquelle les services mobiles au détail fournis sont déduits d'un crédit mis à la disposition du client par le fournisseur avant consommation sur une base unitaire, que le client peut utiliser sans encourir de pénalité à l'épuisement ou l'expiration dudit crédit;
 - e) «État membre visité», un autre État membre que celui du fournisseur national du client en itinérance;
 - f) «marge générée par les services mobiles», le produit, avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement, de la vente de services mobiles autres que les services d'itinérance au détail fournis dans l'Union, à l'exclusion des coûts et recettes des services d'itinérance au détail;
 - g) «groupe», une entreprise mère et l'ensemble des entreprises filiales qu'elle contrôle, au sens du règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil ⁽¹⁾.

SECTION II

POLITIQUE D'UTILISATION RAISONNABLE

Article 3

Principe de base

1. Un fournisseur de services d'itinérance fournit des services d'itinérance au détail réglementés, au tarif national, à ses clients en itinérance qui résident habituellement dans l'État membre où il est établi, ou qui ont, avec cet État membre, des liens stables impliquant une présence fréquente et significative sur son territoire, lors de leurs déplacements ponctuels dans l'Union.

⁽¹⁾ Règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil du 20 janvier 2004 relatif au contrôle des concentrations entre entreprises (JO L 24 du 29.1.2004, p. 1).

2. Toute politique d'utilisation raisonnable appliquée par un fournisseur de services d'itinérance afin de prévenir l'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés est soumise aux conditions énoncées aux articles 4 et 5 et garantit que tous les clients en itinérance concernés, lors de leurs déplacements ponctuels dans l'Union, ont accès aux services d'itinérance au détail réglementés fournis au tarif national, aux mêmes conditions que dans le cadre d'une consommation nationale de ces services.

Article 4

Utilisation raisonnable

1. Aux fins de l'application de toute politique d'utilisation raisonnable, il se peut que le fournisseur de services d'itinérance demande à ses clients en itinérance de fournir un justificatif prouvant qu'ils résident habituellement dans l'État membre où il est établi, ou qu'ils ont, avec cet État membre, d'autres liens stables impliquant une présence fréquente et significative sur son territoire.

2. Sans préjudice d'une éventuelle limitation nationale de volume applicable, dans le cas d'une formule à volume non limité de données, le client en itinérance se déplaçant ponctuellement dans l'Union doit pouvoir consommer, au prix de détail national, un volume de services de données en itinérance au détail équivalant à au moins deux fois le volume obtenu en divisant le prix de détail national global de cette formule, hors TVA, pour l'ensemble de la période de facturation en question, par le prix de gros maximal réglementé de l'itinérance visé à l'article 12 du règlement (UE) n° 531/2012.

Si la vente de services mobiles au détail est groupée avec celle d'autres services ou de terminaux, le prix de détail national global d'une formule à volume non limité de données est déterminé, aux fins de l'article 2, paragraphe 2, point c), et du présent paragraphe, par référence au prix hors TVA appliqué à la vente séparée de la partie de la vente groupée composée des services mobiles au détail, s'il est disponible, ou à la vente de ces mêmes services lorsqu'ils sont fournis individuellement et présentent les mêmes caractéristiques.

3. Dans le cas d'une formule tarifaire prépayée, au lieu d'appliquer la politique d'utilisation raisonnable visée au paragraphe 1, le fournisseur de services d'itinérance peut limiter la consommation de services de données en itinérance au détail fournis dans l'Union au prix national de détail à des volumes équivalant au moins au volume obtenu en divisant le montant total, hors TVA, du crédit restant disponible et déjà payé par le client au fournisseur, au moment où commence l'itinérance, par le prix de gros maximal réglementé de l'itinérance visé à l'article 12 du règlement (UE) n° 531/2012.

4. Dans le cadre du traitement des données relatives au trafic conformément à l'article 6 de la directive 2002/58/CE, afin de prévenir toute utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés fournis au tarif national applicable, le fournisseur de services d'itinérance peut appliquer des mécanismes de contrôle équitables, raisonnables et proportionnés fondés sur des indicateurs objectifs liés au risque d'utilisation abusive ou anormale en dehors des déplacements ponctuels dans l'Union.

Ces indicateurs objectifs peuvent comporter des dispositions destinées à établir si les clients ont une consommation nationale plus élevée que leur consommation en itinérance ou si leur présence nationale prévaut sur leur présence dans d'autres États membres de l'Union.

Pour éviter que les clients en itinérance qui se déplacent ponctuellement ne fassent l'objet d'avertissements injustifiés ou abusifs en application de l'article 5, paragraphe 4, le fournisseur de services d'itinérance qui applique les dispositions destinées à établir le risque d'une utilisation abusive ou anormale desdits services observe ces indicateurs de présence et de consommation de manière cumulative et pendant une durée d'au moins quatre mois.

Dans les contrats conclus avec les clients en itinérance, le fournisseur de services d'itinérance précise à quels services mobiles au détail l'indicateur de consommation se rapporte ainsi que la durée minimale de la période d'observation.

Une consommation nationale plus élevée ou une présence nationale majoritaire du client en itinérance pendant la période d'observation est considérée comme constituant la preuve d'une utilisation normale et non abusive des services d'itinérance au détail réglementés.

Aux fins des deuxième, troisième et cinquième alinéas, chaque jour où une connexion d'un client en itinérance au réseau national est enregistrée est compté comme un jour de présence nationale de ce client.

Les seuls autres indicateurs objectifs possibles d'un risque d'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés fournis au tarif national applicable sont les suivants:

- a) l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive;
- b) l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en itinérance.

5. Lorsque le fournisseur de services d'itinérance montre, en se fondant sur des éléments objectifs et circonstanciés, qu'un certain nombre de cartes SIM ont fait l'objet d'une revente organisée à des personnes qui ne résident pas effectivement dans l'État membre où il est établi, ou n'ont pas, avec cet État membre, de liens stables impliquant une présence fréquente et significative sur son territoire, afin de permettre la consommation de services d'itinérance au détail réglementés fournis au tarif national applicable à d'autres fins que des déplacements ponctuels, le fournisseur peut immédiatement adopter des mesures proportionnées afin de garantir le respect de toutes les conditions du contrat initial.

6. Lorsqu'il agit en vertu du présent chapitre, le fournisseur de services d'itinérance se conforme aux dispositions des directives 2002/58/CE et 95/46/CE et à leurs mesures nationales d'exécution ainsi qu'au règlement (UE) 2016/679.

7. Le présent règlement ne s'applique pas aux politiques d'utilisation raisonnable définies dans les conditions contractuelles relatives à des tarifs d'itinérance alternatifs pratiqués conformément à l'article 6 *sexies*, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 531/2012.

Article 5

Transparence et contrôle des politiques d'utilisation raisonnable

1. Lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance applique une politique d'utilisation raisonnable, il fait figurer, dans les contrats conclus avec les clients en itinérance, toutes les modalités et conditions associées à cette politique, et notamment les éventuels mécanismes de contrôle mis en œuvre conformément à l'article 4, paragraphe 4. Dans le cadre de la politique d'utilisation raisonnable, le fournisseur établit des procédures transparentes, simples et efficaces pour traiter les réclamations des clients relatives à l'application de cette politique. Cette disposition est sans préjudice du droit des clients en itinérance d'avoir recours, en vertu de l'article 17, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012, aux procédures extrajudiciaires transparentes, simples, non discriminatoires et rapides de règlement des litiges mises en place dans l'État membre du fournisseur de services d'itinérance conformément à l'article 34 de la directive 2002/22/CE. Ces mécanismes de réclamations et procédures de règlement des litiges permettent au client en itinérance de prouver qu'il n'utilise pas les services d'itinérance au détail réglementés à d'autres fins que celles d'un déplacement ponctuel, en réponse à un avertissement émis en vertu du paragraphe 3, premier alinéa.

2. Les politiques d'utilisation raisonnable conformes au présent règlement sont notifiées par le fournisseur à l'autorité de régulation nationale.

3. Lorsque des éléments objectifs et circonstanciés, fondés sur les indicateurs objectifs visés à l'article 4, paragraphe 4, révèlent l'existence d'un risque d'utilisation abusive ou anormale, par un utilisateur donné, de services d'itinérance au détail réglementés fournis dans l'Union au tarif national, le fournisseur de services d'itinérance avertit le client qu'un comportement révélateur de risque a été détecté avant de facturer d'éventuels frais supplémentaires conformément à l'article 6 *sexies*, du règlement (UE) n° 531/2012.

Lorsque ce risque résulte du non-respect simultané des critères de consommation nationale plus élevée et de présence nationale majoritaire pendant la période d'observation définie, visée à l'article 4, paragraphe 4, cinquième alinéa, il est tenu compte d'indications supplémentaires de risque liées à la présence ou à l'utilisation non nationales globales du client en itinérance pour traiter toute réclamation ultérieure conformément au paragraphe 1 ou aux fins d'une procédure de règlement des litiges en vertu de l'article 17, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012, en ce qui concerne l'applicabilité de frais supplémentaires.

Le présent paragraphe s'applique sans préjudice de la présentation, par le client en itinérance, d'un document justificatif de résidence ou d'un autre lien stable impliquant une présence fréquente et substantielle dans l'État membre du fournisseur en itinérance conformément à l'article 4, paragraphe 1.

4. Lorsque le fournisseur de services d'itinérance adresse un avertissement à un client en vertu du paragraphe 3, il l'informe que, si son mode d'utilisation ne change pas dans une période dont la durée ne peut être inférieure à deux semaines, en un sens qui démontre une présence ou une consommation nationales réelles, des frais supplémentaires peuvent être facturés conformément à l'article 6 *sexies* du règlement (UE) n° 531/2012, si l'utilisation de services d'itinérance au détail réglementés se poursuit avec la carte SIM en question après la date de l'avertissement.

5. Le fournisseur de services d'itinérance cesse de facturer des frais supplémentaires dès que l'analyse du comportement du client ne révèle plus de risque d'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance au détail réglementés sur la base des indicateurs objectifs visés à l'article 4, paragraphe 4.

6. Lorsqu'un fournisseur de services d'itinérance établit que des cartes SIM ont fait l'objet d'une revente organisée à des personnes qui ne résident pas habituellement dans l'État membre où il est établi, ou n'ont pas, avec cet État membre, de liens stables impliquant une présence fréquente et significative sur son territoire, afin de permettre la consommation de services d'itinérance au détail réglementés à d'autres fins que des déplacements ponctuels hors de cet État membre, conformément à l'article 4, paragraphe 3, l'opérateur communique à l'autorité de régulation nationale les éléments attestant de l'utilisation abusive systématique en question ainsi que la mesure prise pour garantir le respect de toutes les conditions du contrat initial, au plus tard lors de l'adoption de cette mesure.

SECTION III

APPLICATION DE LA POLITIQUE D'UTILISATION RAISONNABLE ET MÉTHODE POUR ÉVALUER LA VIABILITÉ DE LA SUPPRESSION DES FRAIS D'ITINÉRANCE SUPPLÉMENTAIRES AU DÉTAIL

Article 6

Données étayant les demandes d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduites par des fournisseurs de services d'itinérance en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de leur modèle tarifaire national

1. La demande d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national (ci-après la «demande») est évaluée sur la base d'une projection sur une période de 12 mois à compter du 15 juin 2017 au plus tôt, des volumes globaux de services d'itinérance au détail réglementés fournis par l'opérateur présentant la demande. Pour la première demande, ces projections de volumes sont estimées à l'aide d'une ou de plusieurs des données suivantes:

- a) les volumes réels de services d'itinérance au détail réglementés fournis par l'opérateur présentant la demande au prix de détail réglementé applicable avant le 15 juin 2017;
- b) les prévisions de volumes de services d'itinérance au détail réglementés fournis après le 15 juin 2017, ces prévisions pour la période en question étant estimées sur la base de la consommation nationale réelle de services mobiles au détail et du temps passé en déplacement dans l'Union par les clients en itinérance de l'opérateur présentant la demande;
- c) les prévisions de volumes de services d'itinérance au détail réglementés fournis après le 15 juin 2017, ces volumes étant estimés sur la base de la variation proportionnelle des volumes de services d'itinérance au détail réglementés survenue dans les formules tarifaires de l'opérateur représentant une part substantielle de la clientèle, sur laquelle l'opérateur a fixé les prix des services d'itinérance au détail réglementés au niveau des prix nationaux pendant une période d'au moins 30 jours, conformément à la méthode exposée à l'annexe I.

Si la demande introduite en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 est modifiée, les prévisions de volumes globaux de services d'itinérance réglementés sont adaptées sur la base du schéma moyen réel de la consommation de services mobiles nationaux multipliée par le nombre de clients en itinérance constaté et le temps qu'ils ont passé en déplacement dans les États membres visités au cours des 12 mois écoulés.

2. Toute donnée relative aux coûts et aux recettes de l'opérateur introduisant la demande est fondée sur les résultats financiers qui sont communiqués à l'autorité de régulation nationale, et peut être adaptée en fonction des volumes estimés conformément au paragraphe 1. Si des projections en matière de coûts sont effectuées, les écarts par rapport aux chiffres des résultats financiers antérieurs ne sont pris en considération que s'ils sont étayés par des justificatifs d'engagements financiers pour la période couverte par les projections.

3. L'opérateur introduisant la demande fournit toutes les données nécessaires pour déterminer la marge générée par les services mobiles et le total des coûts et des recettes, réels et prévus, de la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés pendant la période considérée.

*Article 7***Détermination des coûts propres à l'itinérance pour la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés**

1. Pour établir que l'opérateur introduisant la demande d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires n'est pas en mesure de recouvrer ses coûts, si bien que la viabilité de son modèle tarifaire national serait compromise, ne sont pris en considération que les coûts propres à l'itinérance suivants, pour autant qu'ils soient étayés par des justificatifs dans la demande:

- a) les coûts d'achat de l'accès de gros aux services d'itinérance;
- b) les coûts de détail propres à l'itinérance.

2. S'agissant des coûts supportés pour l'achat en gros de services d'itinérance réglementés, n'est pris en considération que le montant dont les paiements globaux effectués par l'opérateur introduisant la demande à d'autres opérateurs fournissant de tels services dans l'Union est supposé dépasser la somme globale qui lui est due pour la fourniture des mêmes services à d'autres fournisseurs de services d'itinérance dans l'Union. En ce qui concerne les sommes dues au fournisseur de services d'itinérance pour la fourniture en gros de services d'itinérance réglementés, ce fournisseur fait en sorte que les prévisions de volumes pour ces services d'itinérance en gros soient compatibles avec l'hypothèse qui sous-tend ses projections de volumes visées à l'article 6, paragraphe 1.

3. S'agissant des coûts de détail propres à l'itinérance, ne sont pris en considération que les coûts suivants, pour autant qu'ils soient étayés par des justificatifs dans la demande:

- a) les coûts de fonctionnement et de gestion des activités d'itinérance, et notamment tous les systèmes et logiciels d'informatique décisionnelle assurant le fonctionnement et la gestion de l'itinérance;
- b) les coûts relatifs aux paiements et à la compensation des données, et notamment les coûts liés à la compensation financière ainsi qu'à la compensation des données;
- c) les coûts relatifs à la négociation et à la conclusion des contrats, et notamment les frais externes et l'utilisation des ressources internes;
- d) les coûts supportés aux fins du respect des exigences relatives à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés fixées aux articles 14 et 15 du règlement (UE) n° 531/2012, compte tenu de la politique d'utilisation raisonnable applicable adoptée par le fournisseur de services d'itinérance.

4. Les coûts visés aux points a), b) et c) du paragraphe 3 sont pris en considération uniquement en proportion du ratio entre le volume global de trafic de services d'itinérance au détail réglementés de l'opérateur introduisant la demande et le volume global de trafic au détail sortant et de trafic de gros entrant de ses services en itinérance, suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 2), et en proportion du ratio entre le volume global de trafic de ses services d'itinérance au détail dans l'Union et le volume global de trafic de ses services d'itinérance au détail à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union, suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 3).

5. Les coûts visés au point d) du paragraphe 3 sont pris en considération uniquement en proportion du ratio entre le volume global de trafic des services d'itinérance au détail de l'opérateur dans l'Union et le volume global de trafic de ses services d'itinérance au détail à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union, suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 3).

*Article 8***Imputation des coûts de détail liés et communs à la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés**

1. Outre les coûts déterminés en application de l'article 7, une part des coûts liés et communs supportés pour la fourniture de services mobiles au détail en général peut figurer dans la demande d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires. Ne sont pris en considération que les coûts suivants, pour autant qu'ils soient étayés par des justificatifs dans la demande:

- a) les coûts de facturation et de recouvrement, et notamment tous les coûts associés au traitement, au calcul, à la production et à la présentation de la facture proprement dite;
- b) les coûts de vente et de distribution, notamment les coûts liés aux magasins et autres canaux de distribution nécessaires à la vente de services mobiles au détail;

- c) les coûts d'assistance à la clientèle, notamment les coûts liés à l'exploitation de tous les services d'assistance à la clientèle proposés à l'utilisateur final;
- d) les coûts de gestion des créances impayées, notamment les coûts liés à la renonciation aux créances irrécouvrables des clients et au recouvrement des créances impayées;
- e) les coûts de marketing, notamment toutes les dépenses relatives à la promotion des services mobiles.

2. Si les coûts visés au paragraphe 1 sont étayés par des justificatifs dans la demande, ils ne sont pris en considération qu'en proportion du ratio entre le volume global de trafic des services d'itinérance au détail dans l'Union de l'opérateur introduisant la demande et le volume global de trafic de tous les services mobiles au détail, exprimé sous forme de moyenne pondérée de ce ratio par service mobile, les pondérations reflétant les tarifs moyens respectifs des services d'itinérance en gros payés par l'opérateur suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 4).

Article 9

Détermination des recettes tirées de la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés

1. Pour établir que l'opérateur introduisant la demande d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires n'est pas en mesure de recouvrer ses coûts, si bien que la viabilité de son modèle tarifaire national serait compromise, seules les recettes suivantes sont prises en considération et figurent dans la demande:

- a) les recettes directement tirées du trafic ou de services mobiles au détail originaires d'un État membre visité;
- b) une proportion des recettes globales tirées de la vente de services mobiles au détail sur la base de redevances fixes ponctuelles.

2. Les éléments visés au paragraphe 1, point a), sont les suivants:

- a) les prix de détail perçus conformément à l'article 6 *sexies* du règlement (UE) n° 531/2012 pour le trafic dépassant les volumes fixés en vertu d'une politique d'utilisation raisonnable appliquée par le fournisseur de services en itinérance;
- b) toutes les recettes tirées d'autres services d'itinérance réglementés conformément à l'article 6 *sexies*, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 531/2012;
- c) tout tarif national de détail facturé à l'unité ou en sus de redevances fixes ponctuelles perçues pour la fourniture de services mobiles au détail et résultant de l'utilisation de ces services dans un État membre visité.

3. Aux fins de la détermination des recettes visées au paragraphe 1, point b), si la vente de services mobiles au détail est groupée avec celle d'autres services ou de terminaux, seules les recettes liées à la vente de services mobiles au détail sont prises en considération. Ces recettes sont déterminées par référence au prix appliqué à la vente séparée de chacun des composants de la vente groupée, s'il est disponible, ou à la vente de services individuels présentant les mêmes caractéristiques.

4. La proportion de recettes globales tirées de la vente de services mobiles au détail liées à la fourniture au détail de services d'itinérance réglementés est déterminée suivant la méthode exposée à l'annexe II, points 1) et 5).

Article 10

Évaluation des demandes d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduites par les fournisseurs de services d'itinérance en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de leur modèle tarifaire national

1. Lorsqu'elle évalue une demande d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national, l'autorité de régulation nationale ne peut conclure que l'opérateur qui a introduit la demande n'est pas en mesure de recouvrer les coûts de la fourniture de services d'itinérance au détail réglementés, si bien que la viabilité de son modèle tarifaire national pourrait être compromise, que si la marge négative nette générée par les services d'itinérance au détail de cet opérateur est égale à 3 % au moins de la marge générée par ses services mobiles.

La marge nette générée par les services d'itinérance au détail est le montant qui reste lorsque les coûts de fourniture au détail des services d'itinérance ont été déduits des recettes tirées de la fourniture de ces services, calculées conformément aux dispositions du présent règlement. Pour la déterminer, l'autorité de régulation nationale examine les données fournies dans la demande afin de s'assurer du respect de la méthode de détermination des coûts et des recettes exposée aux articles 7, 8 et 9.

2. Lorsque la marge nette générée par les services d'itinérance au détail de l'opérateur est égale, en valeur absolue, à 3 % au moins de la marge générée par ses services mobiles, l'autorité de régulation nationale refuse néanmoins d'autoriser la facturation de frais supplémentaires si elle peut établir que, du fait de l'existence de circonstances particulières, il est improbable que la viabilité du modèle tarifaire national de l'opérateur soit compromise. Il peut s'agir, notamment, des circonstances suivantes:

- a) l'opérateur introduisant la demande fait partie d'un groupe et il existe des éléments prouvant l'existence d'une tarification des transferts internes en faveur des autres filiales du groupe dans l'Union, notamment eu égard au déséquilibre significatif des tarifs en gros d'itinérance appliqués au sein du groupe;
- b) le niveau de concurrence sur les marchés nationaux est tel qu'il est possible d'absorber des marges réduites;
- c) l'application d'une politique d'utilisation raisonnable plus restrictive et toujours conforme aux dispositions des articles 3 et 4 réduirait la marge nette générée par les services d'itinérance au détail à moins de 3 %.

3. Dans les circonstances exceptionnelles où la marge nette générée par les services mobiles et la marge nette générée par les services d'itinérance au détail de l'opérateur sont négatives, l'autorité de régulation nationale autorise la facturation de frais supplémentaires pour les services d'itinérance réglementés.

4. Lorsque l'autorité de régulation nationale autorise la facturation de frais supplémentaires pour les services d'itinérance réglementés, elle indique, dans sa décision finale, le montant de la marge négative nette générée par les services d'itinérance établie qui peut être récupérée par l'application de frais supplémentaires aux services d'itinérance au détail fournis dans l'Union. Le montant des frais est compatible avec les hypothèses en matière de trafic en itinérance sur lesquelles repose l'évaluation de la demande et est fixé conformément aux principes exposés à l'article 8 de la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾.

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

Article 11

Surveillance de l'application de la politique d'utilisation raisonnable et des demandes d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduites par les fournisseurs de services d'itinérance en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de leur modèle tarifaire national

Afin de surveiller l'application cohérente des dispositions des articles 6 *ter* et 6 *quater* du règlement (UE) n° 531/2012 et du présent règlement et d'informer annuellement la Commission sur l'application, conformément à l'article 6 *quinquies*, paragraphe 5, du règlement (UE) n° 531/2012, les autorités de régulation nationales recueillent régulièrement des informations concernant:

- a) toute mesure qu'elles auront prise pour surveiller l'application de l'article 6 *ter* du règlement (UE) n° 531/2012 et des règles détaillées établies par ce dernier;
- b) le nombre de demandes d'autorisation de facturer des frais d'itinérance supplémentaires introduites, approuvées et examinées dans le courant de l'année en vertu de l'article 6 *quater*, paragraphes 2 et 4, du règlement (UE) n° 531/2012;
- c) l'ampleur des marges négatives nettes générées par les services d'itinérance au détail reconnues dans leurs décisions d'autoriser la facturation de frais d'itinérance supplémentaires et les modalités concernant les frais supplémentaires déclarées dans la demande d'autorisation de facturer des frais supplémentaires introduite par un fournisseur de services d'itinérance en application de l'article 6 *quater*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012 afin de garantir la viabilité de son modèle tarifaire national.

⁽¹⁾ 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).

*Article 12***Réexamen**

Sans préjudice d'une possibilité de réexamen anticipé en fonction des premiers enseignements tirés de la mise en œuvre et d'éventuelles variations des éléments énumérés à l'article 6 *quinquies*, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 531/2012, la Commission procède au réexamen du présent acte d'exécution au plus tard en juin 2019, après avoir consulté l'ORECE.

*Article 13***Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

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

Fait à Bruxelles, le 15 décembre 2016.

Par la Commission

Le président

Jean-Claude JUNCKER

ANNEXE I

Variation en pourcentage des volumes réels de services d'itinérance réglementés, au titre de l'itinérance aux tarifs nationaux, par rapport à la même période de l'année précédente:

$$\left(\frac{\sum_1^n \text{volume}_k(t)}{\sum_1^n \text{volume}_k(t-1)} - 1 \right) \times 100$$

où:

k = service (1 = voix, 2 = SMS, 3 = données);

n est le nombre de jours d'application de l'itinérance aux tarifs nationaux ($n \geq 30$); et

t est l'année de première application de l'itinérance aux tarifs nationaux.

Il conviendrait d'utiliser ce pourcentage pour estimer la variation en volume sur la période de 12 mois prévue, en le multipliant par les volumes au cours de l'année précédente.

ANNEXE II

1) Pondération w_k des services mobiles au détail:

$$w_k = \frac{\text{prix de gros moyen de l'itinérance payé par l'opérateur}_{ki}}{\sum_{k=1}^3 \text{prix de gros moyen de l'itinérance payé par l'opérateur}_k}$$

où:

k = service (1 = voix, 2 = SMS, 3 = données);

le «prix de gros moyen de l'itinérance payé par l'opérateur» fait référence au prix unitaire moyen du trafic non équilibré payé par l'opérateur pour chaque service, l'unité utilisée étant le centime d'euro par: i) minute pour les appels vocaux; ii) SMS pour les SMS; et iii) Mo pour les données.

2) Ratio entre le trafic global des services d'itinérance au détail de l'opérateur et le trafic global de détail sortant et de gros entrant de ses services d'itinérance:

$$\frac{\text{trafic de détail sortant}}{\text{trafic (de détail sortant + de gros entrant)}} = \sum_{k=1}^3 w_k \times \frac{\text{trafic de détail sortant}_k}{\text{trafic (de détail sortant + de gros entrant)}_k}$$

où:

k = service (1 = voix, 2 = SMS, 3 = données).

3) Ratio entre le trafic global des services d'itinérance au détail de l'opérateur à l'intérieur de l'Union et le trafic global de ses services d'itinérance au détail à l'intérieur et hors de l'Union:

$$\frac{\text{trafic UE de détail sortant}}{\text{trafic (UE + non UE) de détail sortant}} = \sum_{k=1}^3 w_k \times \frac{\text{trafic UE de détail sortant}_k}{\text{trafic (UE + non UE) de détail sortant}_k}$$

où:

k = service (1 = voix, 2 = SMS, 3 = données).

4) Ratio entre le trafic global des services d'itinérance au détail de l'opérateur à l'intérieur de l'Union et le trafic global de tous les services mobiles au détail:

$$\frac{\text{trafic UE de détail sortant}}{\text{trafic (UE + non UE) de détail sortant + trafic national de détail}} = \sum_{k=1}^3 w_k \times \frac{\text{trafic UE de détail sortant}_k}{\text{trafic (UE + non UE) de détail sortant}_k + \text{trafic national de détail}_k}$$

où:

k = service (1 = voix, 2 = SMS, 3 = données).

5) Recettes de la fourniture au détail d'itinérance dans l'Union européenne

Recettes UE de détail = recettes des services mobiles de détail

$$\times \left(\sum_{k=1}^3 w_k \times \frac{\text{trafic UE de détail sortant}_k}{\text{trafic (UE + non UE) de détail sortant}_k + \text{trafic national de détail}_k} \right)$$

où:

k = service (1 = voix, 2 = SMS, 3 = données).
