



DOCUMENT DE MOTIVATION

Règlement déterminant :

- 1° le service d'accès adéquat à l'internet haut débit ;**
- 2° les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux**

Version non-confidentielle

Consultation publique nationale

Avril 2023

(CP/T23/4)

17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu

Le règlement déterminant : 1° le service d'accès adéquat à l'internet haut débit ; 2° les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux (ci-après « règlement ») détermine d'une part, le service d'accès adéquat à l'internet haut débit et d'autre part, les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux par les fournisseurs de services d'accès à l'internet et de services de communications interpersonnelles accessibles au public.

Le règlement a pour objectif d'assurer un niveau élevé de protection des utilisateurs finaux.

1. Contexte juridique

La loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques (ci-après « Loi de 2021 ») a, entre autres, comme objectif de :

- définir un service d'accès adéquat à l'internet haut débit à un prix abordable ;
- renforcer la protection des utilisateurs finaux et/ou consommateurs¹.

Conformément à l'article 95 (2) de la Loi de 2021, il incombe à l'ILR de définir « *compte tenu des circonstances nationales et du débit minimal dont bénéficie la majorité des consommateurs sur le territoire, et eu égard au rapport de l'ORECE sur les meilleures pratiques* » le service d'accès adéquat à l'internet haut débit.

Les droits des utilisateurs finaux ont été renforcés par le Titre III du Livre III de la Loi de 2021 qui introduit de nouvelles exigences concernant les utilisateurs finaux et/ou consommateurs en matière de communications électroniques à respecter par les fournisseurs de services de communications électroniques². L'ILR s'est également vu attribuer de nouvelles tâches en la matière par la Loi de 2021. Ainsi, il incombe à l'ILR de :

- définir les plafonds de consommation visés à l'article 113 (5) et (6) de la Loi de 2021 ;
- déterminer quelles ressources complémentaires visées aux articles 131 et 132 les fournisseurs doivent mettre gratuitement à disposition des utilisateurs finaux, conformément à l'article 130 de la Loi de 2021.

C'est dans ce contexte que l'ILR a décidé de préparer un règlement déterminant : 1° le service d'accès adéquat à l'internet haut débit ; 2° les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux.

¹ Rappel : La Loi de 2021 distingue entre les notions d'utilisateur, utilisateur final et consommateur. L'article 2 de la Loi de 2021 définit :

- L'utilisateur comme « *une personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public* » ;
- L'utilisateur final comme « *un utilisateur qui ne fournit pas de réseaux de communications électroniques publics ou de services de communications électroniques accessibles au public* » ; et
- Le consommateur comme « *toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.* »

² Le terme « *fournisseurs de services de communications électroniques* » est ici utilisé de façon générale. Les dispositions ne visent pas toujours le même « type » de fournisseur. Certaines dispositions ne s'appliquent par exemple qu'aux fournisseurs de services d'accès à l'Internet, d'autres qu'aux fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public.

2. Le service d'accès adéquat à l'internet haut débit

L'article 95 (2) de la Loi de 2021 prévoit qu'un service d'accès adéquat à l'internet haut débit est capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services suivants :

- messagerie électronique ;
- moteurs de recherche permettant de chercher et trouver tout type d'information ;
- outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation ;
- journaux/sites d'information en ligne ;
- achat/commande de biens ou services en ligne ;
- recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi ;
- réseautage professionnel ;
- banque en ligne ;
- utilisation de services d'administration en ligne ;
- médias sociaux et applications de messagerie instantanée ;
- appels vocaux et vidéo (qualité standard).

Un rapport de l'ORECE³ sur les meilleures pratiques des États Membres identifie un ensemble de principes communs pour aider à définir un service d'accès adéquat à l'internet à large bande sur la base de considérations nationales.

Le rapport se réfère au rapport COCOM 10-31 Final « *Implementation of the revised Universal Service Directive : Internet related aspects of Article 4* » qui clarifie l'ancienne directive (UE) 2009/136/CE sur le service universel⁴ en ce qui concerne les aspects liés à l'internet. Bien que basé sur le cadre réglementaire européen de 2009, le rapport de la COCOM propose une définition d'un service adéquat d'accès à l'internet à large bande dans le cadre du Code des communications électroniques européen⁵.

Le rapport COCOM a établi que « ***l'évaluation d'un débit de données décent pour un accès fonctionnel à l'internet peut être basé sur le fait que le débit de données est utilisé au niveau national par :***

(i) au moins 50% de tous les ménages ; et

(ii) au moins 80% de tous les ménages disposant d'une connexion à large bande. »

Il est à noter que l'indicateur de latence n'est pas mentionné pour évaluer un accès fonctionnel à l'internet dans les rapports sus mentionnés.

³ BoR (20)99 « BEREC Report on Member States' best practices to support the defining of adequate broadband Internet Access Service (IAS) »

⁴ 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) no 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

⁵ DIRECTIVE (UE) 2018/1972 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (refonte)

Une enquête a été menée par l'ILR auprès des 10 opérateurs les plus importants au Luxembourg en août 2022 afin de mesurer les vitesses disponibles au Luxembourg.

Cette enquête a permis de relever que près de 80% des abonnés disposent d'au moins 30 Mbit/s en **débit descendant**, et 83,8% des abonnés disposent d'au moins 24 Mbit/s en débit descendant. Ce résultat est corroboré par le relevé géographique de l'ILR qui affiche 84% des accès supérieurs à 30 Mbit/s en débit descendant au 30/06/2022.

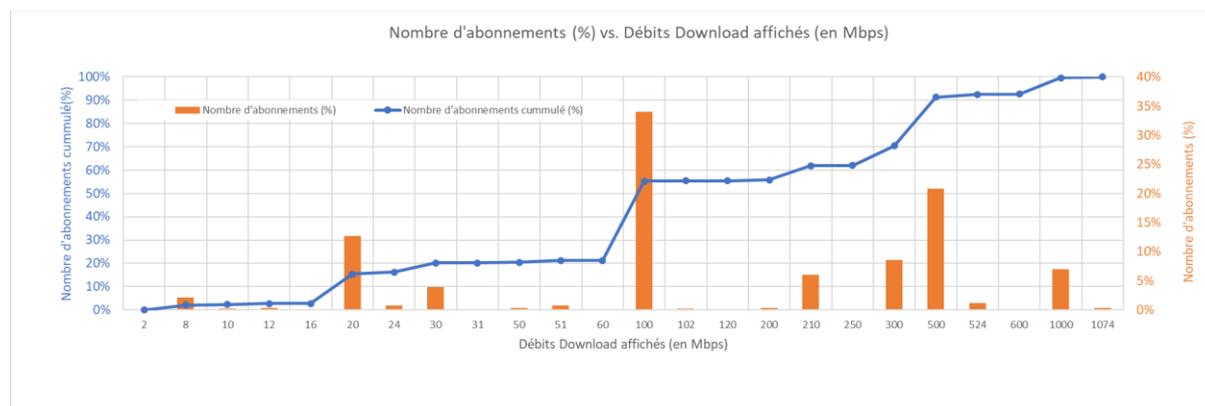


Figure 1: % d'abonnements en fonction des débits disponibles affichés descendants

L'enquête a également permis de mettre en évidence que près de 80% des abonnés (79,5%) disposent d'au moins 10 Mbit/s en **débit ascendant** et que 87,4% des abonnés disposent d'au moins 5 Mbit/s en débit ascendant.



Figure 2 : % d'abonnements en fonction des débits disponibles affichés ascendants

Enfin, l'enquête montre que la latence constatée au Luxembourg est de bonne qualité et oscille entre 5 ms et 35 ms. Les services nécessitant les latences les plus faibles de la liste des services minimaux tels que les appels vocaux et la vidéo de qualité standard requièrent une latence inférieure à 100 ms. Compte tenu de l'absence de problème de qualité de la latence, cet indicateur n'est pas retenu dans la définition d'un service d'accès adéquat à internet.

Les comparaisons européennes montrent que les valeurs définies par les homologues de l'ILR, sont généralement basses et certains pays ne définissent pas de valeurs minimales ascendantes (Belgique,

Danemark, Espagne et Suède par exemple) pour définir un service d'accès adéquat à internet. De plus, seule l'Allemagne a défini une valeur minimale de latence (150 ms).

L'ILR rappelle que près de 80% des utilisateurs au Luxembourg disposent actuellement d'au moins 30 Mbits/s en débit descendant disponible affiché et que 95% de la population peut disposer de réseaux permettant des débits d'1 Gbit/s, toutes technologies confondues. Les accès entre 100 Mbits/s et 1 Gbit/s représentent 172 000 lignes, soit près de 70% des accès totaux à l'internet fixe.

La définition du service universel n'interdit pas aux opérateurs d'offrir des offres inférieures à 30 Mbits/s si telle est la demande des clients finaux. En revanche, dans le cas où le client final demande le niveau minimal adéquat, il doit avoir accès à ce service minimal d'accès adéquat à l'internet à haut débit.

Dans les cas où les débits minimums requis ne sont pas disponibles, alors des obligations pourraient être imposées à l'opérateur désigné pour fournir le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit en cas de nécessité conformément aux dispositions de l'article 97 de la Loi de 2021.

Le règlement ne précise pas le type de technologies pour fournir un service d'accès adéquat à l'internet. Ces minimums s'appliquent à toutes les technologies fixes y compris l'accès internet fixe sans fil.

Compte tenu de ce qui précède, l'ILR définit un service d'accès adéquat à l'internet avec une vitesse descendante de 30 Mbit/s et une vitesse ascendante de 5 Mbit/s dans le règlement.

3. Les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux

La structure du règlement suit les distinctions faites par la Loi de 2021 entre les ressources à mettre **obligatoirement** à disposition du consommateur et/ou utilisateur final et les ressources à mettre à disposition **en cas de demande** du consommateur et/ou utilisateur final.

Ainsi, le règlement détermine :

- les ressources permettant la maîtrise des dépenses aux consommateurs (notion élargie) - article 2 du règlement ; et
- les ressources complémentaires à mettre gratuitement à disposition par les fournisseurs de communications électroniques :
 - aux utilisateurs finaux - article 3 du règlement ;
 - aux utilisateurs finaux uniquement sur demande - article 4 (1) du règlement ;
 - aux consommateurs uniquement sur demande - article 4 (2) du règlement.

3.1. Les ressources permettant la maîtrise des dépenses

L'**article 113** de la Loi de 2021 dispose que « [...] (5) Lorsque des services d'accès à l'internet ou des services de communications interpersonnelles accessibles au public sont facturés en fonction de la durée ou du volume de consommation, leurs fournisseurs offrent aux consommateurs une fonction

permettant de surveiller et de maîtriser l'usage de chacun de ces services. Cette fonction inclut un accès à des informations en temps utile concernant le niveau de consommation des services compris dans un plan tarifaire. En particulier, les fournisseurs envoient une notification aux consommateurs avant que ne soit **atteint tout plafond de consommation établi par l'ILR, compris dans leur plan tarifaire**, et lorsqu'un service compris dans leur plan tarifaire est entièrement consommé.

(6) Les fournisseurs communiquent des informations supplémentaires sur le niveau de consommation et des dispositions visant à empêcher temporairement la poursuite de l'utilisation du service concerné au-delà **d'un plafond financier ou d'une limite de volume fixés par l'ILR**. [...] »

Le (2) du même article précise que « Les informations visées aux paragraphes 1er, 3 et 5 sont également communiquées aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins qu'elles n'aient accepté expressément de renoncer à tout ou partie de ces dispositions. »

Comme l'explique le considérant (266) de la Directive (UE) 2018/1972 établissant le code des communications électroniques⁶ « Souvent, les utilisateurs finaux ne sont pas informés du coût de leur comportement de consommation ou éprouvent des difficultés à estimer la durée ou le volume de leur consommation lorsqu'ils utilisent des services de communications électroniques. Afin d'accroître la transparence et de leur permettre de mieux maîtriser le budget de leurs communications, il est important de fournir aux utilisateurs finaux des fonctionnalités leur permettant de surveiller leur consommation en temps utile. »

Il s'agit ici d'un mécanisme d'alerte qui a pour but de limiter le dépassement du forfait de l'abonnement et qui permet de mieux prendre conscience du coût des services de communications électroniques au Luxembourg⁷.

La Loi de 2021 a donc introduit des dispositions permettant une surveillance et une limitation de la consommation afin de protéger les utilisateurs finaux de factures exorbitantes (« *Bill shock* »), et c'est à l'ILR de définir les plafonds de consommation.

La loi prévoit 3 alertes au total :

- X% du plan tarifaire ;
- 100% du plan tarifaire ;
- Forfait + X EUR (ou volume si l'on optait pour une limite de volume au lieu d'un plafond financier). Il s'agit ici d'un dépassement d'un plafond au-delà du forfait, c.à.d. consommation supplémentaire et/ou frais associés à des services à valeur ajoutée.

La notion de « services d'accès à l'internet ou des services de communications interpersonnelles accessibles au public [...] facturés en fonction de la durée ou du volume de consommation » vise la téléphonie mobile (appel, SMS), la téléphonie fixe et l'internet mobile, si ces services sont effectivement facturés en fonction de la durée ou du volume de consommation.

⁶ DIRECTIVE (UE) 2018/1972 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (refonte)

⁷ Le REGLEMENT (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) règle la consommation mobile en itinérance.

Compte tenu de ce qui précède, l'ILR définit les valeurs suivantes :

- **Article 113 (5) de la Loi de 2021 : 80% du plan tarifaire** afin de l'aligner à ce que les fournisseurs font actuellement et aux dispositions du règlement (UE) 2022/612 concernant l'itinérance ;
- **Article 113 (6) de la Loi de 2021 : 50 EUR HTVA au-dessus du forfait mensuel** afin d'aligner ce plafond au plafond financier par défaut de 50 EUR HTVA par mois de facturation prévu à l'article 14 du Règlement (UE) 2022/612 concernant l'itinérance.

3.2. Les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux par les fournisseurs de services d'accès à l'internet et de services de communications interpersonnelles accessibles au public

L'article 130 de la Loi de 2021 dispose que « (1) Sans préjudice de l'article 98, paragraphe 2, l'ILR peut exiger que tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public mettent **gratuitement** à disposition **tout ou partie** des ressources complémentaires énumérées à l'article 132, paragraphe 1er sous réserve de faisabilité technique, ainsi que tout ou partie des ressources complémentaires énumérées à l'article 131, paragraphe 1er .

(2) Les listes de l'article 131, paragraphe 1er, et de l'article 132, paragraphe 1er, sont non exhaustives.

(3) L'ILR peut décider de renoncer à appliquer le paragraphe 1er sur tout ou partie du territoire s'il estime, après avoir tenu compte des avis des parties intéressées, que l'accès à ces services complémentaires est suffisant. »

L'ILR peut donc exiger des fournisseurs qu'ils mettent gratuitement à disposition tout ou partie des ressources complémentaires suivantes :

<p>Facturation détaillée : « [...] l'ILR peut, sous réserve des exigences du droit applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, fixer le niveau de détail minimal des factures que les fournisseurs doivent proposer gratuitement aux utilisateurs finaux pour leur permettre :</p> <p>a) de vérifier et de contrôler les frais découlant de l'utilisation des services d'accès à l'internet ou des services de communications vocales, ou des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130 ; et</p> <p>b) de surveiller correctement leur utilisation et les dépenses qui en découlent et d'exercer ainsi un certain contrôle sur leurs factures.</p> <p>Le cas échéant, une présentation plus détaillée peut être proposée aux utilisateurs finaux à un tarif raisonnable ou à titre gratuit.</p>	<p>L'ILR estime important de fixer le niveau de détail minimal des factures gratuites afin de permettre aux utilisateurs finaux, qui en font la demande, de mieux comprendre leurs factures, de contrôler leurs frais et de surveiller leurs dépenses. L'ILR détermine ainsi une liste minimale des informations qui doivent figurer sur la facture (en plus des 2 exemples déjà mentionnés dans la loi) :</p> <ul style="list-style-type: none">• le montant total, toutes taxes comprises, de tous les services souscrits pour la période de facturation mensuelle concernée ;• les différents abonnements souscrits et leur prix respectif ;• le détail et le prix des communications effectuées et comprises dans le forfait de chaque abonnement (forfait et options), ainsi que des unités
--	--

<p><i>Ces factures détaillées comprennent la mention explicite de l'identité du fournisseur et de la durée des services facturés pour tout numéro à taux majoré, à moins que l'utilisateur final n'ait demandé que ces informations ne soient pas mentionnées.</i></p> <p><i>Les appels qui sont gratuits pour l'utilisateur final appelant, y compris les appels aux lignes d'assistance, ne doivent pas nécessairement être indiqués sur la facture détaillée de l'utilisateur final appelant.</i></p> <p><i>L'ILR peut demander aux opérateurs de fournir gratuitement un service d'identification de la ligne d'appel. »</i></p>	<p>supplémentaires consommées par type d'abonnement (durée ou volume) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • les remises ou conditions promotionnelles éventuelles. <p>L'ILR précise que concernant le moyen de mise à disposition de la facture gratuite, les opérateurs sont libres de choisir un moyen parmi ceux qu'ils privilégient (sur papier, par voie digitale), pourvu que le client reçoive bien la facture et que le moyen employé ne soit pas facturé au client.</p> <p>L'ILR souhaite faire une distinction entre les appels gratuits « standard » et les appels gratuits aux lignes d'assistance. Les appels gratuits « standard » ne doivent pas nécessairement figurer sur la facture détaillée, laissant ainsi le choix à l'opérateur de les afficher ou non. En ce qui concerne en revanche les appels gratuits aux lignes d'assistance, nous considérons qu'ils ne doivent pas figurer sur les factures, pour des raisons de protection et de sécurité des victimes (par exemple femmes victimes de violences, ...)</p> <p>Cela est en ligne avec l'article 6 de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques⁸.</p> <p>La dernière phrase « <i>L'ILR peut demander aux opérateurs de fournir gratuitement un service d'identification de la ligne d'appel.</i> » n'est pas reprise ici, vu que l'article 4 du règlement (Identification de la ligne d'appel) apporte plus de précision.</p> <p>-> Aux utilisateurs finaux à leur demande.</p>
<p>Interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré, ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire, à titre gratuit :</p>	<p>Vu les nombreuses et constantes réclamations concernant les services à taux majoré reçues par l'ILR, et les frais importants subis par les consommateurs souvent à leur insu, l'ILR est</p>

⁸ «Art. 6. Facturation détaillée

(1) Tout abonné a le droit de recevoir une facture non détaillée gratuite.

(2) Les appels gratuits y compris ceux aux lignes d'assistance ne sont pas indiqués sur la facture détaillée indépendamment de son degré de détail. En outre la facture détaillée ne contient aucune indication permettant d'identifier l'appelé. »

https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/tc/2011/08/10/n1/jo#art_18

<p>« [...] la ressource permettant à l'utilisateur final qui en fait la demande au fournisseur de services de communications vocales, ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, de filtrer gratuitement les appels sortants ou les SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres applications de nature similaire, d'un type particulier ou destinés à certaines catégories de numéros d'appel. »</p>	<p>d'avis qu'il est important de donner à l'utilisateur final le droit de bloquer gratuitement les appels sortants ou les SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres applications de nature similaire.</p> <p>-> Aux utilisateurs finaux à leur demande</p>
<p>Systèmes de prépaiement: « [...] l'ILR peut exiger des fournisseurs qu'ils proposent aux consommateurs des moyens d'accéder au réseau de communications électroniques public et d'utiliser les services de communications vocales, les services d'accès à l'internet ou les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, en recourant à un système de prépaiement. »</p>	<p>Dans la mesure où un système de prépaiement est moins contraignant qu'un abonnement pour les consommateurs, et leur permet de mieux maîtriser leur budget et limiter leurs dépenses en matière de services de communications, l'ILR estime utile d'exiger des fournisseurs qu'ils proposent aux consommateurs le recours à un système de prépaiement. L'ILR considère que cette disposition doit s'appliquer lorsque cela est techniquement possible.</p> <p>-> Aux consommateurs uniquement à leur demande.</p>
<p>Paiement échelonné des frais de raccordement: « [...] l'ILR peut exiger des fournisseurs qu'ils permettent aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications électroniques public moyennant des paiements échelonnés. »</p>	<p>Les frais de raccordement s'appliquent à tous les frais relatifs au raccordement d'un immeuble au réseau de communications électroniques souterrain fixe.</p> <p>Ces frais pouvant être conséquents, surtout pour des ménages à revenu modeste, l'introduction d'une telle possibilité promeut la connectivité et s'inscrit dans la logique du service universel et de la « Stratégie nationale pour les réseaux de communications électroniques à ultra-haut-débit » du Gouvernement.⁹</p> <p>L'ILR estime ainsi utile d'inciter les fournisseurs à permettre aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications électroniques public moyennant des paiements échelonnés. Les opérateurs sont toutefois libres de fixer leurs propres conditions commerciales</p>

⁹ Voir commentaires des articles du projet de loi 7632 : « Ad Article 120. Durée et résiliation des contrats [...] indépendamment du contrat relatif aux services de communications électroniques, les consommateurs peuvent préférer bénéficier d'un délai de remboursement plus long pour les raccordements physiques. Ces engagements des consommateurs peuvent être un facteur important pour favoriser le déploiement de réseaux à très haute capacité jusqu'au domicile de l'utilisateur final ou à proximité immédiate de son domicile, notamment par des mécanismes d'agrégation de la demande permettant aux investisseurs du réseau de réduire les risques de la phase d'appropriation initiale. Toutefois, le droit des consommateurs de changer de fournisseur de services de communications électroniques, tel qu'il est prévu dans la présente loi, ne devrait pas être limité par ces délais de remboursement dans les contrats relatifs à des raccordements physiques et ces contrats ne devraient pas couvrir les équipements terminaux ou les équipements d'accès à l'internet, tels que les appareils mobiles, les routeurs ou les modems. [...] »

	<p>et financières liées au paiement échelonné des frais de raccordement.</p> <p>-> Aux consommateurs uniquement à leur demande.</p>
<p>Factures impayées: « [...] afin de recouvrir les factures impayées, les fournisseurs prennent des mesures proportionnées, non discriminatoires et publiées. Ces mesures garantissent que l'utilisateur final reçoit un préavis en bonne et due forme l'avertissant d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement. Sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants et pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures doivent limiter l'interruption au service concerné. L'interruption de la connexion pour défaut de paiement des factures n'intervient qu'après que l'utilisateur final en a été dûment averti. »</p>	<p>Dans la mesure où l'accès aux services de communications électroniques permet aux citoyens de participer pleinement à la vie sociale et économique, une interruption de service ou déconnexion résultant d'un défaut de paiement doit rester une situation exceptionnelle.</p> <p>L'ILR souhaite préciser que les fournisseurs ne peuvent interrompre/déconnecter un service qu'après avoir dûment averti l'utilisateur final par un préavis en bonne et due forme (ce qui équivaut à nos yeux à l'envoi d'une mise en demeure).</p> <p>L'ILR estime également utile de préciser que l'appel au 112/aux numéros d'urgences doit toujours être possible, même en cas d'interruption de service.</p> <p>-> Aux consommateurs (obligatoirement).</p>
<p>Conseil en matière de tarification: « [...] mécanisme par lequel les utilisateurs finaux peuvent demander au fournisseur des informations sur d'autres offres tarifaires économiques éventuelles. »</p>	<p>Dans la mesure où les utilisateurs finaux ont toujours la possibilité de demander des informations sur d'autres offres tarifaires économiques éventuelles (obligation générale d'information et de conseil à laquelle est tenu tout professionnel), l'ILR est d'avis qu'il n'est pas nécessaire de reprendre cette disposition dans le règlement. D'autant plus, l'article 120 (3) oblige les fournisseurs à conseiller les utilisateurs finaux sur le meilleur tarif au moins une fois par an et avant toute reconduction tacite du contrat¹⁰. Les fiches signalétiques que les opérateurs sont obligés de publier pour chaque offre de détail aux consommateurs (voir l'outil de comparaison visé à l'article 117 de la Loi de 2021 qui sera mis en place par l'ILR prochainement) permettent également aux utilisateurs finaux de comparer les différentes offres.</p>
<p>Contrôle des coûts: « [...] mécanisme par lequel les fournisseurs offrent d'autres moyens, si l'ILR, le juge approprié, pour contrôler les coûts des services de communications vocales, des services</p>	<p>L'ILR est d'avis que l'article 2 du règlement offre une protection suffisante en la matière et qu'il n'est ainsi pas nécessaire d'exiger des</p>

¹⁰ Article 120 (3) de la Loi de 2021 « [...] Avant la reconduction tacite du contrat, les fournisseurs informent les utilisateurs finaux, clairement, au moins un mois à l'avance et sur un support durable, de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. En même temps, les fournisseurs conseillent les utilisateurs finaux sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services. Les fournisseurs donnent aux utilisateurs finaux des informations sur le meilleur tarif au moins une fois par an. »

<p>d'accès à l'internet ou des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs. »</p>	<p>fournisseurs d'offrir d'autres moyens permettant la maîtrise/le contrôle des coûts.</p>
<p>Service de désactivation de la facturation par un tiers : « [...] mécanisme permettant aux utilisateurs finaux de désactiver la possibilité, pour des prestataires de services tiers, d'utiliser la facture d'un fournisseur d'un service d'accès à l'internet ou d'un fournisseur d'un service de communications interpersonnelles accessible au public pour facturer leurs produits ou services. »</p>	<p>Comme la disposition relative à l' « interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré, ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire » décrite ci-dessus, le « service de désactivation de la facturation par un tiers » vise à permettre aux utilisateurs finaux de mieux contrôler leurs dépenses, de mieux prendre conscience du coût des services et de diminuer les fraudes en la matière, notamment pour les SMS et MMS à taux majoré. Compte tenu des difficultés d'implémentation soulevées par les acteurs du marché lors de la consultation publique d'une part, et de la protection offerte aux utilisateurs finaux en la matière par la disposition relative à l' « interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré, ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire » d'autre part, l'ILR estime qu'il n'est pas nécessaire de reprendre cette disposition dans le règlement.</p>
<p>Identification de la ligne d'appel: « [...] le numéro de l'appelant est présenté à l'appelé avant l'établissement de la communication. Ce service est fourni conformément au droit applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, en particulier conformément à la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.</p> <p>Dans la mesure où cela est techniquement possible, les opérateurs fournissent des données et des signaux afin que les services d'identification de la ligne appelante et de numérotation au clavier puissent être plus facilement proposés au-delà de la frontière. »</p>	<p>L'ILR estime utile de demander aux opérateurs de fournir gratuitement un service d'identification de la ligne d'appel.</p> <p>En effet, selon le législateur, les services d'identification de la ligne appelante sont normalement disponibles sur les centraux téléphoniques modernes et peuvent donc être progressivement étendus moyennant une dépense minime, voire nulle.¹¹ De plus, le considérant (311) de la Directive (UE) 2018/1972 établissant le code des communications électroniques, explique que la protection à la vie privée des utilisateurs reste garantie même en cas d'identification de la ligne appelante, et que l'adoption de cette ressource complémentaire par les États membres est importante dans la mesure où le développement de ces services sur</p>

¹¹ Voir commentaires des articles du projet de loi 7632 : « Ad Article 130. Fourniture de ressources complémentaires. »

	<p>une base paneuropéenne profiterait aux consommateurs.¹²</p> <p>Ce service doit donc être fourni conformément au droit applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, et en particulier conformément à la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.¹³</p> <p>-> Aux utilisateurs finaux (obligatoirement).</p>
<p>Transmission de courrier électronique ou accès à des courriers électroniques après la résiliation du contrat avec le fournisseur d'un service d'accès à l'internet: « [...] <i>mécanisme permettant, sur demande et gratuitement, aux utilisateurs finaux qui résilient leur contrat avec un fournisseur d'un service d'accès à l'internet soit d'avoir accès à leurs courriers électroniques reçus à l'adresse ou aux adresses électroniques sur la base du nom ou de la marque commerciale du précédent fournisseur, pendant la période que l'ILR juge nécessaire et proportionnée, soit de transférer les courriers électroniques envoyés à cette ou ces adresses pendant cette période vers une nouvelle adresse électronique indiquée par l'utilisateur final.</i> »</p>	<p>Au moment de la conclusion d'un abonnement à un service d'accès à l'internet, les clients reçoivent souvent une adresse électronique contenant le nom commercial ou la marque de commerce de leur fournisseur. Afin d'éviter que les utilisateurs finaux perdent l'accès aux courriels lorsqu'ils changent de services d'accès à l'internet, l'ILR décide d'obliger les fournisseurs, soit de permettre aux utilisateurs d'accéder à leurs courriels, soit de transférer les courriels envoyés aux comptes de messagerie concernés, gratuitement pour une durée d'au moins 3 mois à partir de la date de prise d'effet de la résiliation.</p> <p>Cette durée devrait suffire pour permettre aux utilisateurs finaux de se réorganiser/changer d'adresse électronique. Un délai plus long pourrait avoir comme conséquence que les utilisateurs finaux oublient de faire le nécessaire pour consulter ou transférer les courriels, surtout lorsqu'ils disposent déjà d'une nouvelle adresse électronique.</p> <p>-> Aux utilisateurs finaux (obligatoirement).</p>

La date d'entrée en vigueur du règlement est fixée à un mois après sa date de publication, ceci afin de permettre aux opérateurs de s'adapter aux changements.

¹² « La directive 2002/58/CE protège la vie privée des utilisateurs dans le cadre de la facturation détaillée en leur donnant les moyens de protéger leur droit au respect de la vie privée en cas de mise en œuvre du service d'identification de la ligne appelante. Le développement de ces services sur une base paneuropéenne profiterait aux consommateurs et est encouragé par la présente directive. »

¹³ Notamment son article 7. https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/tc/2011/08/10/n1/jo#art_7