



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

---

## Projet de règlement

### Déterminant :

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

Prise de position en réponse aux contributions soumises à la consultation  
publique nationale CP/T23/4 du 24 avril au 31 mai 2023

Octobre 2023



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](http://www.ilr.lu)

## Table des matières

---

Table des matières.....	2
1. Introduction et contexte.....	3
2. Prise de position aux contributions des acteurs du marché.....	4
2.1. Article 1.....	4
2.2. Article 2.....	6
2.3. Article 3.....	8
2.3.1. Facturation détaillée.....	8
2.3.2. Factures impayées.....	9
2.4. Article 4.....	11
2.4.1. 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.....	11
2.4.2. Service de désactivation de la facturation par un tiers.....	12
2.4.3. Systèmes de prépaiement.....	13
2.4.4. Paiement échelonné des frais de raccordement.....	13

## 1. Introduction et contexte

---

- (1) La transposition de la directive (UE) 2018/1972 établissant le code des communications électroniques européen dans la loi nationale du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques (ci-après « Loi de 2021 ») conduit l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « ILR ») à adopter de nouvelles mesures en matière de protection des utilisateurs finaux.
- (2) Par ailleurs, l'ILR prend en compte le rapport de l'ORECE sur les meilleures pratiques des États membres pour la définition d'un service d'accès adéquat à haut débit.
- (3) Dans ce contexte, le présent document constitue la prise de position de l'ILR pour donner suite aux avis et commentaires reçus lors de la consultation publique nationale suivante :
  - Consultation publique nationale ouverte du 24 avril 2023 au 31 mai 2023 concernant le projet de règlement déterminant 1° le service d'accès adéquat à l'internet haut débit ; 2° les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux (référence : CP/T23/4).
- (4) L'ILR répond dans le présent document à certaines positions exprimées par les acteurs du marché lors de la procédure de consultation publique nationale en vue d'apporter des précisions supplémentaires.
- (5) L'ILR a reçu une contribution des acteurs suivants :
  - Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (ci-après « CEC ») ;
  - Ministère de la Protection des consommateurs (ci-après « MPC ») ;
  - Fédération des opérateurs télécom du Luxembourg (ci-après « OPAL ») ;
  - POST Technologies (ci-après « POST ») ;
  - Proximus Luxembourg S.A. (ci-après « Proximus ») ;
  - Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ci-après « ULC »).

## 2. Prise de position aux contributions des acteurs du marché

---

### 2.1. Article 1

- (6) Conformément à l'article 95 (2) de la Loi de 2021, l'ILR définit le service d'accès adéquat à l'internet haut débit disponible en position déterminée en fixant un débit descendant à 30 Mbit/s et un débit ascendant à 5 Mbit/s.
- (7) Il ressort de l'article sus-mentionné que la notion de service universel vise à garantir la fourniture d'un accès de base à l'internet et de services de communications dans tout le pays à des prix abordables et de garantir ainsi la participation sociale et économique pour tous. La pandémie de la Covid-19 a eu un effet durable sur la perception des consommateurs vis-à-vis des réseaux de communications électroniques dont le rôle de maintien de la connectivité est apparu comme essentiel pour contribuer au bien-être de la société et permettre la continuité des activités économiques.

#### Contribution de l'OPAL

- (8) L'OPAL s'interroge quant à l'application de ces vitesses de débits descendants et ascendants.
- (9) L'OPAL rappelle que l'ILR s'est basé sur une enquête menée en août 2022 auprès des 10 opérateurs les plus importants au Luxembourg afin de mesurer les vitesses disponibles au Luxembourg.
- (10) Les membres de l'OPAL désirent connaître les types de ligne/connexion auxquels ces vitesses sont applicables (4G, 5G, adsl, vdsl, câble, fibre, etc.).
- (11) Se référant aux discussions en cours en Belgique entre les opérateurs et le régulateur, l'OPAL demande s'il ne serait pas plus judicieux de baisser la vitesse du débit descendant à 10 Mbit/s.
- (12) Les membres de l'OPAL posent la question du traitement des exceptions en cas d'impossibilités techniques à fournir les débits minimums.

#### Contribution de POST

- (13) POST souhaite obtenir des précisions complémentaires de la part de l'ILR sur les points suivants :
- (14) La définition d'un service d'accès adéquat à internet oblige-t-elle les opérateurs à migrer des abonnés disposant actuellement d'un débit inférieur à 30 Mbit/s vers une offre supérieure ?
- (15) Un service d'accès adéquat à l'internet technologiquement neutre peut-il aussi être fourni par le biais d'un accès mobile ?
- (16) La définition d'un service d'accès adéquat à l'internet n'ouvre-t-il pas droit à des remèdes au sens du règlement UE 2015/2120 relatif à l'internet ouvert pour les utilisateurs à des offres avec un débit inférieur à 30 Mbit/s ?
- (17) Par ailleurs, POST interroge l'ILR sur le type de données reflétées dans les graphiques 1 et 2. Il semble à POST que les débits indiqués sont des débits mesurés et non pas affichés comme indiqué dans ces deux graphiques.

#### Contribution de Proximus

- (18) Proximus soutient et appuie l'avis réalisé par l'OPAL au sujet des moyens d'application du service universel abordable et l'obligation qui en découle réellement pour Proximus.

#### Prise de position de l'ILR

- (19) *Concernant les débits minimums d'un service d'accès adéquat à l'internet, l'ILR considère que le projet de règlement est équilibré. En effet, l'ILR rappelle que près de 80% des utilisateurs au Luxembourg disposent d'au moins 30 Mbits/s en débit descendant disponible affiché. L'ILR rappelle en outre que 95% de la*

population peut disposer de réseaux permettant des débits d'1 Gbit/s, toutes technologies confondues. Enfin, 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<sup>1</sup>.

- (20) 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.
- (21) 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.
- (22) Le projet de 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.
- (23) Dans son analyse, l'ILR a collecté des données réelles et les données affichées, mais seules les données affichées sont présentées dans le document de motivation en raison de l'incomplétude des données réelles fournies par certains opérateurs.

### Document de motivation

- (24) Au vu de ce qui précède, les paragraphes suivants sont ajoutés dans le document de motivation :
- (25) « 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. »
- (26) « 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. »
- (27) « 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. »
- (28) « Le projet de 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. »

### Projet de règlement

- (29) Pas de modification

---

<sup>1</sup> Source : Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2022, ILR, juin 2023

## 2.2. Article 2

### Contribution du MPC

(30) Le MPC estime que le plafond de 50 EUR HTVA, qui s'applique déjà pour les frais d'itinérance, est trop élevé pour les communications nationales et suggère de le baisser à 30 EUR HTVA.

### Contribution de l'OPAL

(31) L'OPAL souhaite savoir si la présente disposition vise l'ensemble des communications, téléphonie mobile, téléphonie fixe et internet mobile et demande s'il est nécessaire d'appliquer ces alertes à tous ces services.

(32) L'OPAL émet un sérieux doute quant à l'utilité et le coût de la mise en place des plafonds en ce qui concerne particulièrement les communications nationales et demande à limiter le plafond de consommation au seul *roaming*, au motif que les demandes de médiations à ce sujet sont inexistantes et qu'il est techniquement difficile pour les opérateurs d'obtenir les informations en temps réel pour avertir les clients qu'une des limites est atteinte. L'OPAL souhaite au moins avoir une discrétion plus large pour les opérateurs concernant le moment de la notification, comme tel est le cas pour la réglementation en *roaming*. L'OPAL critique l'absence de précisions dans le règlement au sujet de la notification à faire sur le niveau de consommation et des dispositions visant à empêcher temporairement la poursuite de l'utilisation du service concerné au-delà du plafond fixé par l'ILR (page 6 du document de motivation).

### Contribution de POST

(33) D'après POST, il n'est pas clair comment l'application d'un plafond de consommation ou financier est réalisable pour les services de communications électroniques fixes. POST propose d'ajouter la mention « Les plafonds susmentionnés s'appliquent sous réserve de faisabilité technique » à la fin de l'article précité.

### Contribution de Proximus

(34) Proximus soutient et appuie l'avis réalisé par l'OPAL à ce sujet et préconise de ne pas inclure les services fixes dans le plafond.

### Prise de position de l'ILR

(35) *En ce qui concerne le montant du plafond de consommation, l'ILR s'est aligné sur le plafond applicable en matière de frais d'itinérance, car il estime que les consommateurs sont attentifs à cette limite, justement du fait des frais d'itinérance. Il faut savoir que le hors forfait en national est assez rare, l'ILR traite peu de demandes à ce sujet en médiation.*

(36) *Quant aux difficultés techniques et financières pour mettre en application les plafonds à tous les services en national, et plus précisément aux services fixes, l'ILR rappelle que 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 » telle que définie dans la loi 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. Au vu de ce que dispose la loi, l'ILR ne voit pas d'exception pour l'application des limites à seulement certains services. En outre, l'article 113 (5) précise que ce plafond permet de surveiller et de maîtriser l'usage de chacun de ces services.*

(37) *Quant aux difficultés techniques d'obtenir les informations en temps « utile », l'ILR fait savoir que le but de la disposition de l'article 113 (5) et (6) est précisément la maîtrise des dépenses par le consommateur, d'où toute l'utilité de fournir l'information sur la durée ou le volume de sa consommation en temps « utile ». Décaler le moment de la notification, viderait de tout sens cette disposition.*

- (38) L'ILR précise que le règlement « roaming »<sup>2</sup> prévoit seulement une exception à la mise à disposition des informations en temps « réel », lorsqu'un pays hors de l'Union européenne ne permet pas la surveillance de la consommation en temps « réel ». Ainsi, son article 14 (8) dispose que : « En ce qui concerne la fonction visée au paragraphe 4, premier alinéa, les exigences prévues au paragraphe 4 ne s'appliquent pas si l'opérateur du réseau visité dans le pays visité hors de l'Union ne permet pas au fournisseur de services d'itinérance de surveiller la consommation en temps réel de ses clients. Dans ce cas, lorsqu'il entre dans ce pays, le client est informé par SMS, sans retard excessif et gratuitement, que les informations sur la consommation cumulée et la garantie de ne pas dépasser un plafond financier déterminé ne sont pas disponibles ». Ce cas de figure ne vise donc pas les communications nationales.
- (39) Au vu de ce qui précède, l'ILR est d'avis que les informations doivent être fournies en temps « utile ».
- (40) Quant à la demande d'appliquer le plafond de consommation uniquement pour le data en roaming, l'ILR fait remarquer que ces plafonds existent déjà dans règlement « roaming ». En l'occurrence, il s'agit justement de mettre en place les mêmes plafonds en national.
- (41) Finalement, en ce qui concerne l'absence de précisions dans le règlement au sujet de la « communication » à faire sur le niveau de consommation, l'ILR précise que la Loi de 2021 a uniquement donné compétence à l'ILR pour établir les plafonds. Le paragraphe 6 de la Loi de 2021 prévoit que « 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 ». La loi ne détermine donc ni la forme, ni le contenu de ladite « communication », de sorte que l'ILR ne peut donner davantage de précisions à ce sujet.

#### **Modification du document de motivation**

- (42) **Compte tenu de ce qui précède, l'ILR supprime le paragraphe suivant dans le document de motivation :**
- (43) **« De plus, cette notification doit contenir 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 du plafond fixé par l'ILR. » Donc des informations sur le prix de chaque unité supplémentaire consommée et sur la procédure à suivre pour empêcher temporairement la poursuite de l'utilisation du service concerné (p.ex. comment désactiver les données mobiles...). »**

#### **Modification du projet de règlement**

- (44) **Pas de modification**

---

<sup>2</sup> Règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (refonte)

## 2.3. Article 3

### 2.3.1. Facturation détaillée

#### Contribution de POST

(45) POST est d'avis que les services mentionnés à l'article 3, dont la « facturation détaillée », existent déjà sur le marché et qu'il n'est ainsi pas nécessaire de les rendre obligatoires. POST demande à que l'ILR fasse usage de l'article 98 (3) de la Loi de 2021 et rende la mise à disposition de la facturation détaillée non obligatoire, uniquement sur demande des clients. Le paragraphe 3 de l'article 98 dispose que l'ILR peut décider de renoncer à imposer la mise à disposition des ressources complémentaires s'il « estime, après avoir tenu compte des avis des parties intéressées, que l'accès à ces services complémentaires est suffisant ». POST déplore que l'ILR n'a pas procédé au préalable à une analyse préliminaire qui aurait pu mettre en évidence que les ressources concernées sont déjà fournies.

(46) POST souhaite que l'ILR précise que les opérateurs ont le choix d'un « moins un moyen » (sur papier, digitale par mail ou mise à disposition du client via son application Web ou mobile) gratuit d'envoi de la facture.

#### Contribution de Proximus

(47) Proximus demande à mettre la disposition relative à la facturation détaillée dans l'article 4 du règlement en lieu et place de son article 3 pour rendre cette disposition non contraignante et ne l'offrir qu'aux consommateurs/utilisateurs finaux qui en font la demande.

(48) Proximus fait valoir qu'un bon nombre de clients préfèrent avoir une facture simplifiée pour les raisons suivantes :

- Confidentialité et sécurité ;
- Simplification administrative ;
- Gain de temps ;
- Flexibilité financière.

(49) POST et Proximus demandent donc à intégrer la ressource complémentaire relative à la facturation détaillée dans l'article 4 pour la rendre non obligatoire. La ressource en question existerait déjà suffisamment sur le marché.

#### Prise de position de l'ILR

(50) L'ILR ne comprend pas la référence faite par POST à l'article 98 (3) dans le contexte de l'examen du projet d'article 2 du présent règlement dans la mesure où cet article s'applique au service universel. L'ILR interprète les commentaires fournis comme étant relatifs à l'article 130 (3) qui dispose que « 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 ».

(51) L'ILR précise que sous l'ancienne loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques, l'article 60 prévoyait que l'entreprise fournissant le service universel était obligée de fournir à ses abonnés « a) la facturation détaillée gratuite » et énonçait que « l'Institut fixe, dans le respect de la législation en matière de protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, le niveau de détail minimum des factures que l'entreprise fournissant un service universel doit fournir gratuitement aux consommateurs pour leur permettre: – de vérifier et de contrôler les frais inhérents à l'utilisation du réseau de communications public en position déterminée ou des services téléphoniques associés accessibles au public, et – de surveiller correctement leur utilisation et les dépenses qui en découlent. Le cas échéant, une présentation plus détaillée peut être proposée aux

abonnés à un tarif raisonnable ou à titre gratuit. Les appels qui sont gratuits pour l'abonné appelant, y compris les appels aux lignes d'assistance, ne sont pas indiqués sur la facture détaillée de l'abonné appelant. L'abonné a le droit de demander que lui soit délivrée gratuitement une facture non détaillée. » D'une part, l'obligation d'offrir une facturation détaillée ne concernait que l'entreprise fournissant le service universel et d'autre part, la gratuité n'était pas d'office et le détail n'était pas déterminé.

(52) En cas de contestations, il est important que les clients puissent vérifier en détail leurs factures, raison pour laquelle l'ILR ne souhaite pas renoncer à cette disposition conformément à l'article 130 (3) de la Loi de 2021. Toutefois, l'ILR comprend les arguments avancés par les acteurs du marché et est d'accord à ce que la facturation détaillée ne soit fournie gratuitement que sur demande.

(53) Pour ce qui est du moyen de mise à disposition de la facture gratuite, l'ILR estime qu'il n'est pas nécessaire de rajouter cette adaptation dans le projet de règlement dans la mesure où la loi est muette à ce sujet. 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. Ce qui importe en effet c'est la mise à disposition gratuite.

#### Modification du document de motivation

(54) Au vu de ce qui précède, l'ILR modifie le document de motivation afin de préciser que la facture détaillée n'est mise à disposition que des utilisateurs finaux qui en font la demande. Concernant le moyen de mise à disposition de la facture gratuite, l'ILR précise dans le document de motivation que 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.

#### Modification du projet de règlement

(55) Au vu de ce qui précède, l'ILR transfère les dispositions de l'article 3 1° dans l'article 4 (1) qui est modifié comme suit :

(56) « (1) Les utilisateurs finaux peuvent, à leur demande, obtenir gratuitement de leur fournisseur de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public, les ressources complémentaires suivantes :

<u>1°</u>	Facturation	détaillée :
-----------	-------------	-------------

Les fournisseurs ~~mettent à disposition~~ proposent aux utilisateurs finaux une facture détaillée sur laquelle figurent au moins les informations suivantes : [...] ».

### 2.3.2. Factures impayées

#### Contribution du MPC

(57) Quant aux factures impayées, le MPC s'interroge si le libellé « par un préavis en bonne et due forme » est assez clair.

#### Prise de position de l'ILR

(58) L'ILR estime que le libellé est clair, la charge de la preuve incombe à l'opérateur. L'ILR ne peut, en vertu des limites qui lui sont imposées par la loi, obliger l'opérateur à p.ex. envoyer l'information relative à l'interruption du service, par lettre recommandée.

#### Modification du document de motivation

(51) Pas de modification

#### Modification du projet de règlement



## 2.4. Article 4

### 2.4.1. 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

#### Contribution de l'ULC

- (59) Pour mieux protéger le consommateur et éviter toute ambiguïté quant aux mesures techniques à mettre en place par les opérateurs, l'ULC souhaite que le terme « filtrer » soit davantage précisé afin qu'il inclue explicitement la possibilité pour le consommateur de bloquer partiellement ou complètement les appels sortants ou SMS ou MMS à taux majoré (« ... le droit de filtrer gratuitement (y inclus le blocage partiel ou complet) les appels sortants ... »).
- (60) L'ULC ajoute préconiser un système « opt-in » au système « opt-out » prévu dans le projet de règlement. Le système « opt-in » mis en place par exemple en cochant une case avec la phrase « Je désire pouvoir recevoir des SMS ou MMS, ou passer des appels, surtaxés, en cas de souscription de ma part à des services correspondants », devrait permettre à ce que, au moment de la souscription à l'abonnement, les appels sortants ou la réception de SMS ou MMS à taux majoré ne soient pas autorisés par défaut et une activation expresse par le consommateur soit nécessaire pour déclencher le service. L'ULC est d'avis que cela protégerait également les consommateurs vulnérables n'ayant pas la faculté nécessaire à réagir a posteriori à la facturation et les consommateurs n'analysant pas nécessairement leur facture.

#### Contribution de POST

- (61) POST se pose la question si la ressource complémentaire en question s'applique aux services fixes et/ou mobiles. En guise d'exemple, les SMS ou MMS à taux majoré ne sont disponibles pour les services de communications électroniques fixes.
- (62) POST ajoute que l'interdiction sélective des appels sortants nécessite des développements informatiques importants, notamment si que « certaines catégories de numéros d'appels » peuvent être interdites. Ainsi, cette mesure risque d'engendrer des coûts importants à la charge des opérateurs et être disproportionnée.

#### Prise de position de l'ILR

- (63) *L'ILR indique que le terme « filtrage » vise 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. Ainsi, le filtrage aboutit, dans les faits, à un blocage, justement pour renforcer la protection des utilisateurs finaux.*
- (64) *La loi prévoit clairement un système « opt-out ». L'ILR ne peut pas, par règlement, déroger à une disposition légale.*
- (65) *Conformément à la loi, les dispositions de cet article sont prévues pour le réseau fixe et le réseau mobile.*
- (66) *L'ILR estime que le blocage doit être fourni gratuitement. Ceci signifie qu'à la demande de l'utilisateur final, les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public bloquent gratuitement les appels sortants ou les SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres applications de nature similaire.*

#### Modification du document de motivation

- (67) **Compte tenu de ce qui précède, l'ILR supprime le paragraphe suivant dans le document de motivation :**
- (68) **« Un utilisateur final peut par exemple choisir d'interdire un seul numéro ou une catégorie de numéros, telle que les numéros commençant par « 900 ». »**

(69) *Compte tenu de ce qui précède, l'ILR modifie le paragraphe suivant dans le document de motivation :*

(70) *« Vu les nombreuses et constantes réclamations concernant les services à taux majoré reçus par l'ILR, et les frais importants subis par les consommateurs souvent à leur insu, l'ILR est d'avis qu'il est important de donner à l'utilisateur final le droit de ~~filtrer~~ bloquer gratuitement les appels sortants ou les SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres applications de nature similaire. »*

### **Modification du projet de règlement**

(71) *L'ILR modifie l'article 4 du projet de règlement comme suit :*

(72) *« (1) Les utilisateurs finaux peuvent, à leur demande, obtenir gratuitement de leur fournisseur de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public, les ressources complémentaires suivantes :*

*1° 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 :*

*L'utilisateur final a le droit de ~~filtrer~~ démander gratuitement le blocage des appels sortants ou des 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~~; [...] »*

## **2.4.2. Service de désactivation de la facturation par un tiers**

### **Contribution de l'ULC**

(73) L'ULC déplore le fait que ni le projet de règlement, ni l'article 131 de la Loi de 2021 ne détaillent, ni ne visent expressément les appels sortants ou SMS ou MMS surtaxés et souhaite que ces termes soient ajoutés.

### **Contribution de POST**

(74) POST se pose la question si la ressource complémentaire en question s'applique aux services fixes et/ou mobiles.

### **Contribution de l'OPAL**

(75) L'OPAL formule un veto catégorique concernant la « désactivation de la facturation par un tiers » et demande le retrait de l'article 4 du règlement au motif que la mise en place d'une telle procédure est impossible du fait que l'opérateur agit uniquement en tant qu'intermédiaire entre le client et le prestataire de services tiers.

### **Contribution de Proximus**

(76) Proximus soutient et appuie l'avis réalisé par l'OPAL à ce sujet. Proximus ne pourra mettre en place le service de désactivation de la facturation par un tiers étant donné les contraintes contractuelles avec lesdits tiers.

### **Prise de position de l'ILR**

(77) *Compte tenu de l'article 4 (1) 1° qui vise également à permettre aux utilisateurs finaux de mieux contrôler leurs dépenses, de mieux prendre conscience du coût des services et de diminuer les fraudes, notamment quant aux SMS et MMS à taux majoré, et compte tenu des difficultés d'implémentation soulevées par les acteurs du marché, l'ILR considère qu'il n'est par conséquent pas nécessaire d'ajouter une disposition relative au service de désactivation de la facturation par un tiers. 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 » assure une protection suffisante de l'utilisateur final en la matière.*

## Modification du document de motivation

(78) *Compte tenu de ce qui précède, l'ILR modifie le paragraphe suivant dans le document de motivation :*

(79) « 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 Afin de 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 présent projet de règlement les utilisateurs finaux qui le désirent, devraient pouvoir désactiver la possibilité pour des prestataires de services tiers d'utiliser la facture du fournisseur du service d'accès à l'internet ou du service de communications interpersonnelles accessible au public pour facturer leurs produits ou services. → Aux utilisateurs finaux à leur demande. »

## Modification du projet de règlement

(80) *Compte tenu de ce qui précède, l'ILR supprime l'article 4 (1) 2° relatif au service de désactivation de la facturation par un tiers.*

## 2.4.3. Systèmes de prépaiement

### Contribution de POST

(81) POST est d'avis que le système de prépaiement ne peut s'appliquer sur les services de communications électroniques fixes.

### Prise de position de l'ILR

(82) L'ILR considère que cette disposition doit s'appliquer lorsque cela est techniquement possible.

## Modification du document de motivation

(83) *Compte tenu de ce qui précède, la phrase suivante est insérée :*

(84) « *L'ILR considère que cette disposition doit s'appliquer lorsque cela est techniquement possible. »*

## Modification du projet de règlement

(85) *L'ILR modifie l'article 4 (2) 1° du projet de règlement comme suit :*

(86) « Sous réserve de faisabilité technique, les fournisseurs 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, en recourant à un système de prépaiement ; »

## 2.4.4. Paiement échelonné des frais de raccordement

### Contribution de l'OPAL

(87) L'OPAL demande à savoir ce que signifient exactement les termes de « frais de raccordement ». L'OPAL demande si cela inclut notamment le câblage vertical et les frais de déplacement du technicien, et si cela vise également le mobile.

(88) L'OPAL souhaite également que la décision finale quant au paiement échelonné reste à la discrétion de l'opérateur concerné qui se voit ainsi accorder le droit de refuser la demande d'un client s'il juge que les garanties financières fournies par celui-ci ne sont pas suffisantes.

#### **Contribution de Proximus**

(89) Proximus soutient et appuie l'avis réalisé par l'OPAL à ce sujet. Selon Proximus, la ressource en question est trop vague, trop contraignante et contre-productif et est dès lors impossible à mettre en place en l'état.

#### **Prise de position de l'ILR**

(90) L'ILR considère que les frais de raccordement s'appliquent à tous les frais relatifs au raccordement d'un immeuble au réseau de communications électroniques souterrain fixe.

(91) Les opérateurs sont libres de fixer leurs propres conditions commerciales et financières liées au paiement échelonné des frais de raccordement.

#### **Modification du document de motivation**

(92) *Au vu de ce qui précède, les paragraphes suivants sont ajoutés dans le document de motivation :*

(93) *« Les frais de raccordement s'appliquent à tous les frais relatifs au raccordement d'un immeuble au réseau de communications électroniques souterrain fixe. »*

(94) *« Les opérateurs sont toutefois libres de fixer leurs propres conditions commerciales et financières liées au paiement échelonné des frais de raccordement. »*

(95) *Compte tenu de ce qui précède, la phrase suivante est modifiée :*

(96) *« L'ILR estime ainsi utile ~~d'exiger d'inciter~~ des fournisseurs qu'ils à permettrent aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications électroniques public moyennant des paiements échelonnés. »*

#### **Modification du projet de règlement**

(97) *Pas de modification*