

Projet de règlement ILR/XXX du XXX2023 déterminant :

1° le service d'accès adéquat à l'internet haut débit ;

2° les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux

SECTEUR COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'« Institut »),

Vu la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques (ci-après « Loi de 2021 ») et notamment ses articles 95 paragraphe 2, 113 paragraphes 5 et 6, 130, 131 et 132 ;

Vu la consultation publique nationale du XXX concernant le projet de règlement XXX ;

Vu les réponses à la consultation publique susvisée ;

Arrête :

Art. 1^{er}. Conformément à l'article 95 paragraphe 2 de la Loi de 2021, l'ILR définit le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible en position déterminée à 30 Mbps pour le débit descendant et à 5 Mbps pour le débit ascendant.

Art. 2. Conformément à l'article 113 de la Loi de 2021, l'ILR établit les plafonds décrits ci-après :

1° En application du paragraphe 5, le plafond de consommation est fixé à 80% du plan tarifaire du consommateur ;

2° En application du paragraphe 6, le plafond financier est fixé à 50 EUR HTVA.

Art. 3. 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 des utilisateurs finaux les ressources complémentaires suivantes :

1° Facturation détaillée :

Les fournisseurs mettent à disposition des utilisateurs finaux une facture détaillée sur laquelle figurent au moins les informations suivantes :

- a) la mention explicite de l'identité du fournisseur ;
- b) le montant total, toutes taxes comprises, de tous les services souscrits pour la période de facturation mensuelle concernée ;
- c) les différents abonnements souscrits et leur prix respectif ;
- d) le détail et le prix des communications effectuées et comprises dans le forfait de chaque abonnement (forfait et options), ainsi que des unités supplémentaires consommées par type d'abonnement (durée ou volume);
- e) 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 ;
- f) les remises ou conditions promotionnelles éventuelles.

Les appels aux lignes d'assistance ne figurent pas sur la facture détaillée. Toutefois les autres appels gratuits pour l'utilisateur final appelant peuvent y être indiqués ;

2° Factures impayées :

Afin de recouvrer les factures impayées, les fournisseurs ne peuvent interrompre le service de l'utilisateur final qu'après l'avoir dûment averti, par un préavis en bonne et due forme, 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 ;

3° Identification de la ligne d'appel :

Sous réserve de faisabilité technique, 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.

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 à l'étranger ;

4° Transmission courrier électronique :

Sous réserve de faisabilité technique, les utilisateurs finaux qui résilient leur contrat avec un fournisseur de services d'accès à l'internet ont droit, pendant au moins 3 mois à partir de la date de prise d'effet de la résiliation :

- a) soit d'avoir accès aux courriers électroniques reçus à l'adresse ou aux adresses électroniques sur la base du nom ou de la marque commerciale du précédent fournisseur ;
- b) soit de transférer les courriers électroniques envoyés à cette ou ces adresses vers une nouvelle adresse électronique indiquée par l'utilisateur final.

Art. 4. (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 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 ;

2° Service de désactivation de la facturation par un tiers :

Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public permettent aux utilisateurs finaux de 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.

(2) Les consommateurs 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° Systèmes de prépaiement :

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° Paiement échelonné des frais de raccordement :

Les fournisseurs permettent aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications électroniques public moyennant des paiements échelonnés.

Art. 5. Tout manquement aux dispositions du présent règlement est susceptible des sanctions prévues à l'article 33 de la Loi de 2021.

Art. 6. Le présent règlement entre en vigueur un mois après sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Art. 7. Le présent règlement sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg et sur le site Internet de l'Institut.

Pour l'Institut Luxembourgeois de Régulation
La Direction

Michèle Bram
Directrice adjointe

Claude Rischette
Directeur adjoint

Luc Tapella
Directeur