

**RÉSULTATS DE LA CONSULTATION PUBLIQUE NATIONALE  
DU 24 AVRIL 2023 AU 31 MAI 2023**

**CONCERNANT LE PROJET DE REGLEMENT 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**

**LUXEMBOURG, LE 9 OCTOBRE 2023**

---

**SECTEUR COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

---

Le présent document clôture le processus de la consultation publique nationale 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).

En application de l'article 4 (4) du règlement ILR/T23/7 du 23 mai 2023 relatif à la procédure de consultation instituée par l'article 27 de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques, l'Institut tient à rappeler qu'il tient exclusivement compte des commentaires qu'il a reçus durant la période de la consultation et qui se rapportent directement et uniquement au projet en question.

Ainsi, tout commentaire reçu après ce délai, ou qui ne se rapporte pas strictement au projet soumis à une consultation publique ne saurait être pris en compte et ne fera donc l'objet d'aucune publication de la part de l'Institut.

L'Institut a reçu une contribution de la part de :

- Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ;
- Ministère de la Protection des consommateurs ;
- Fédération des opérateurs télécom du Luxembourg ;
- POST Technologies ;
- Proximus Luxembourg S.A. ;
- Union Luxembourgeoise des Consommateurs.

Le fait d'inclure ces commentaires dans ce document ne signifie nullement que l'Institut approuve ou désapprouve les opinions exprimées.



## AVIS

<b>Sujet</b>	CP/T23/4 – Consultation publique nationale		
<b>Validité, de :</b>	24 avril 2023	<b>A :</b>	31 mai 2023
<b>Marchés</b>	n.a.		
<b>Règlement</b>	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		
<b>Auteur</b>	OPAL		
<b>Date</b>	31/05/2023	<b>Version</b>	01.00
<b>Statut</b>	Final	<b>Nombre de page(s)</b>	8

## Notes

Le présent avis concerne la consultation susmentionnée.

Ce document ne contient pas par nature d'information confidentielle et peut donc à cet égard faire l'objet d'une publication.

## 1. Introduction

- 1.1. En application de l'article 27 de la loi du 17 décembre 2021 (ci-après désignée sous le nom 'Loi 2021') sur les réseaux et les services de communications électroniques, un nouveau règlement (ci-après désigné sous le nom 'le Règlement') est soumis en consultation publique nationale par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après désigné sous l'acronyme 'ILR') afin de déterminer :
  - 1° le service d'accès adéquat à l'internet haut débit :
  - 2° les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux.
- 1.2. C'est dans ce cadre que le présent avis fait état de la prise de position des membres de l'OPAL, fédération des opérateurs alternatifs du Luxembourg (ci-après désignés sous le nom 'OPAL' ou 'membres de l'OPAL').

## 2. Commentaires

Les commentaires sont présentés par article et dans l'ordre chronologique du nouveau Règlement.

### 2.1. Préambule

- 2.1.1. Les membres de l'OPAL comprennent que l'ILR adapte ou crée de nouveaux règlements afin de conformer son cadre réglementaire à la Loi de 2021. Cependant, force est de constater que l'ILR accorde une attention disproportionnée à des sujets qui paraissent comme secondaires pour l'OPAL et qui ne posent pas de véritables problèmes sur le marché actuel des télécoms. Les membres de l'OPAL soulignent que l'esprit de la Loi 2021, qui vise à réguler le marché des télécommunications, est déjà respecté et bien intégré dans le paysage du marché luxembourgeois. Ainsi, l'application de certaines dispositions proposées dans ce Règlement ne semble pas apporter de véritable avantage supplémentaire que ce soit pour les opérateurs d'une part, mais aussi pour les utilisateurs finaux et consommateurs de l'autre.
- 2.1.2. De manière générale, les membres de l'OPAL se questionnent sur la pertinence de certains articles spécifiques du Règlement, pour lesquels les principes et mesures énoncés dans ceux-ci ne semblent pas justifiés par la réalité du marché des télécommunications. En outre, les opérateurs ne disposent pas des moyens nécessaires, à l'heure actuelle, pour mettre en œuvre ces mesures ou du moins pas sans faire face à des investissements financiers et humains conséquents. Cette situation soulève donc des préoccupations quant à la faisabilité et à la viabilité de l'application de ces mesures par les opérateurs. Les membres de l'OPAL soulignent qu'il est crucial de prendre en compte les réalités et les contraintes du marché lors de la

finalisation du Règlement, afin de garantir un équilibre entre les objectifs réglementaires et les capacités opérationnelles des entreprises du secteur.

- 2.1.3. Le présent avis des membres de l'OPAL se limite spécifiquement aux articles pour lesquels les membres ont pu se concilier étant donné que le Règlement touche au marché des télécommunications dans son ensemble, voire au processus et choix commerciaux individuels des opérateurs. Des avis individuels de certains membres seront envoyés distinctement pour le surplus.

## 2.2. Art. 1.

### Extrait du Règlement (page 1)

**Art. 1<sup>er</sup>.** 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.

### Loi de 2021, article 95

#### **Art. 95. Service universel abordable**

(1) Chaque consommateur a accès, à un tarif abordable, compte tenu des circonstances nationales spécifiques, à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales à un niveau de qualité spécifié, y compris au raccordement sous-jacent, en position déterminée.

(2) L'ILR définit, 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 à haut débit aux fins du paragraphe 1<sup>er</sup> en vue de garantir le débit nécessaire pour assurer la participation à la vie sociale et économique.

Le service d'accès adéquat à l'internet à haut débit est capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge au moins l'ensemble minimal des services suivants :

- 1° messagerie électronique ;
- 2° moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information ;
- 3° outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation ;
- 4° journaux ou sites d'information en ligne ;
- 5° achat ou commande de biens ou services en ligne ;
- 6° recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi ;
- 7° réseautage professionnel ;
- 8° banque en ligne ;
- 9° utilisation de services d'administration en ligne ;
- 10° médias sociaux et applications de messagerie instantanée ;
- 11° appels vocaux et vidéo en qualité standard.

(3) Lorsqu'un consommateur en fait la demande, le raccordement prévu au paragraphe 1<sup>er</sup>, peut se limiter à la prise en charge des seuls services de communications vocales.

- 2.2.1. Les membres de l'OPAL comprennent la volonté de l'ILR de se conformer à l'article 95 de la Loi de 2021. Cependant ils s'interrogent quant à l'application de ces vitesses.
- 2.2.2. Pour la définition de ces minima de débit descendant et ascendant, l'ILR s'est basée sur une enquête qu'elle a menée auprès des 10 opérateurs les plus importants au Luxembourg en août 2022 afin de mesurer les vitesses disponibles dans le pays. Il n'est cependant pas fait mention

des médiums pris en compte. Ainsi les membres de l'OPAL désirent connaître les types de ligne/connexion auxquels ces vitesses sont applicables (4G, 5G, ADSL, VDSL, câble, fibre, etc.).

À titre d'exemple, si les lignes ADSL sont prises en compte, il sera difficilement réalisable, voire impossible, d'assurer les débits imposés par ce Règlement.

De plus, les membres de l'OPAL interpellent l'ILR sur la vitesse du débit descendant et demandent s'il ne serait pas plus judicieux de la baisser à 10 Mbps. En effet, pour ce point, l'OPAL se réfère aux discussions en cours en Belgique entre les opérateurs et le Régulateur afin d'avoir 10 Mbps pour le débit descendant.

- 2.2.3. Ainsi le second point de questionnement des membres de l'OPAL concerne les exceptions en cas d'impossibilités techniques. Ils demandent à l'ILR de spécifier quelle marge de manœuvre est accordée aux opérateurs s'ils ne peuvent pas fournir le service minimum à l'utilisateur final tel que spécifié dans le Règlement.
- 2.2.4. L'OPAL **demande** donc que l'ILR **adapte a minima** le Règlement pour introduire cette notion d'exception en cas d'infaisabilité technique, voire de changer la vitesse pour le débit descendant.

## 2.3. Art. 2.

### Extrait du Règlement (page 1)

**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.

### Loi de 2021, article 113

(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.

- 2.3.1. Concernant ce 2<sup>ème</sup> article, les membres de l'OPAL comprennent une nouvelle fois la volonté de l'ILR de se conformer à la Loi 2021. Cependant ici aussi plusieurs points manquant cruellement de précision restent à définir/éclaircir.

2.3.2. Concernant les communications concernées par ces limites, il est nécessaire pour les membres de l'OPAL d'avoir plus d'information et notamment de savoir s'il s'agit de l'ensemble des communications interpersonnelles accessibles au public [...] facturés en fonction de la durée ou du volume de consommation » étant défini dans le document de motivation du Règlement comme prenant en compte la téléphonie mobile (appel, SMS), la téléphonie fixe et l'internet mobile, est-il nécessaire d'appliquer ces alertes à tous ces services ? En national comme en roaming ? Les membres de l'OPAL émettent un sérieux doute quant à l'utilité et au coût engendré pour l'opérateur pour mettre en place cette disposition. Qui existe, pour rappel, déjà partiellement concernant la data en roaming via la 'Roaming regulation'.

En effet, cette nouvelle réglementation va engendrer une surcharge de travail et des coûts supplémentaires chez les opérateurs, et nécessitera dans tous les cas un temps d'adaptation et de mise en place confortable, selon le périmètre d'application de ces plafonds.

2.3.3. De plus, les membres de l'OPAL tiennent à souligner qu'il n'est pas toujours techniquement faisable d'avoir l'information en temps réel pour informer les clients finaux qu'une des limites est atteinte. Ils demandent donc pour le moins qu'une discrétion plus large pour les opérateurs concernant le moment de la notification soit ajoutée dans le Règlement comme c'est actuellement le cas dans la 'Roaming regulation'.

2.3.4. Par ailleurs, pour les consommations nationales, que cela soit en termes d'appels, de SMS ou d'utilisation data, la tendance depuis plusieurs années est aux 'flat rates'. Ainsi les membres de l'OPAL n'ont à ce jour reçu quasi aucune plainte pour une surconsommation ou une facturation excessive dans le cadre de consommations nationales. Les membres de l'OPAL n'ont d'ailleurs pas souvenir qu'une seule médiation n'ait eu à traiter ce sujet particulier.

2.3.5. Sur base de ces différents éléments, les membres de l'OPAL s'interrogent sur la motivation d'une réglementation qui apparaît superflue et demandent à l'ILR de modifier cet article ou pour le moins de n'appliquer le plafond de consommation que pour la data en roaming.

#### Document de motivation p. 6

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...)

2.3.6. L'OPAL note qu'un point du document de motivation ainsi que de la Loi 2021 n'est pas repris explicitement dans le Règlement, à savoir la notification qui doit être envoyée aux utilisateurs

finaux. Les membres de l'OPAL désirent donc plus d'explication de la part de l'ILR au sujet de cette notification.

- 2.3.7. Lorsqu'il s'agit d'un utilisateur 'mobile', certaines informations peuvent lui être envoyées par SMS, toute proportion gardée sachant que le but d'un SMS est d'être court et concis sans quoi l'utilisateur final ne le lira simplement pas et l'esprit qui justifie ces mécanismes d'alerte sera totalement perdu. À tout le moins et techniquement, les caractères d'un SMS sont par limités. Mais quant est-il des utilisateurs 'fixes' ? Quels moyens semblent appropriés pour leur communiquer, par exemple, que ces appels vers l'international ont dépassé 50 € HTVA ?
- 2.3.8. Ainsi, les membres de l'OPAL **sollicitent** une entrevue avec l'ILR afin de discuter plus en détail les tenants, les aboutissants et la nécessité d'une telle contrainte pour les opérateurs, avant toute adoption du Règlement final et dans l'esprit de concertation préalable de l'article 27 de la Loi de 2021.

## 2.4. Art. 4.

### Extrait du Règlement (page 3)

#### 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.

- 2.4.1. Les membres de l'OPAL comprennent que l'ILR est soucieuse de la protection des utilisateurs finaux en souhaitant mettre en place plusieurs garde-fous pour que ces derniers puissent mieux contrôler leurs dépenses et prendre conscience du coût des services utilisés.
- 2.4.2. Cependant, concernant cette exigence de « désactivation de la facturation par un tiers », les membres de l'OPAL ne peuvent que formuler un **veto catégorique** et demander le retrait de cet article.
- 2.4.3. La mise en place d'une telle procédure est tout simplement impossible du fait que l'opérateur n'est qu'un simple intermédiaire agissant comme moyen de paiement dans une relation contractuelle signée entre le client final et le tiers.
- À titre d'exemple, les membres de l'OPAL citent les services d'assurance pour les GSM pour lesquels le contrat signé entre le client et l'assureur stipule que le montant de l'assurance sera

prélevé sur la facture 'telecom' par l'intermédiaire de l'opérateur. Ceci n'étant qu'un exemple parmi d'autres.

- 2.4.4. Ainsi, la mise en application d'une telle mesure par les opérateurs ne peut pas être exigée de la part de l'ILR. Les membres de l'OPAL **demandent expressément** à rencontrer l'IRL avant toute finalisation et mise en application du Règlement.

#### Extrait du Règlement (page 3)

##### **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.

- 2.4.5. Les membres de l'OPAL comprennent la volonté de l'ILR de permettre un accès plus facile financièrement pour les utilisateurs finaux aux services de télécommunication.
- 2.4.6. Cependant, les membres de l'OPAL ne comprennent pas, pour commencer, ce que signifient les termes de « frais de raccordement ». S'agit-il des frais de déplacement du technicien pour finaliser la connexion fibre ? S'agit-il d'y inclure également les possibles frais conséquents que peut engendrer un câblage vertical ? De quels frais parle-t-on si le réseau mobile est également considéré dans cette disposition ? Il existe, dans cette disposition, beaucoup trop d'inconnues pour les membres de l'OPAL qui ne peuvent dès lors pas donner un avis éclairé sur le sujet.
- 2.4.7. En effet l'OPAL juge cette demande de la part de l'ILR trop exigeante envers les opérateurs. Celle-ci peut forcer l'opérateur à prendre des risques financiers démesurés si le Règlement reste en l'état. Il faut au minimum ajouter que la décision finale reste à la discrétion de l'opérateur 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.

### **3. Conclusion**

- 3.1. En conclusion, l'avis présenté exprime les préoccupations et les questionnements des membres de l'OPAL concernant le projet de Règlement soumis en consultation publique nationale par l'ILR. Les membres de l'OPAL estiment que certaines dispositions du règlement ne sont pas justifiées par la réalité du marché des télécommunications et ne présentent pas d'avantages significatifs pour les opérateurs ou les utilisateurs finaux.

- 3.2. Comme dit en introduction, dans leurs observations, les membres de l'OPAL mettent en évidence le fait que l'ILR accorde une attention excessive à des questions secondaires qui ne présentent pas de problèmes majeurs sur le marché actuel des télécommunications. Ils soulignent l'importance de prendre en considération les conditions réelles et les contraintes du marché lors de l'élaboration du Règlement, afin de maintenir un équilibre entre les objectifs réglementaires et les capacités opérationnelles des entreprises du secteur.
- 3.3. Plusieurs articles spécifiques du Règlement ont été examinés, et les membres de l'OPAL émettent des réserves et des demandes de clarification. Ainsi une rencontre avec l'ILR est demandée pour discuter en détail des différentes dispositions du Règlement et de leur impact sur les opérateurs et les utilisateurs finaux. L'OPAL appelle à une approche équilibrée et réaliste de la réglementation pour garantir le bon fonctionnement du marché des télécommunications au Luxembourg.
- 3.4. Les membres de l'OPAL restent à la disposition de l'ILR afin de discuter plus en détail les points relevés dans le présent avis, et **demandent expressément une entrevue avec l'ILR avant toute finalisation et mise en application du Règlement.**



Institut Luxembourgeois de Régulation  
Monsieur Luc Tapella - Directeur  
17, rue du Fossé  
L-1536 Luxembourg

**Dossier traité par :**  
Département Compliance Telecom

**N.réf. :** 7829/23/R638/L

Luxembourg, le 24 mai 2023

**Objet :** Contribution de POST à votre consultation publique nationale CP/T23/4

Monsieur le Directeur,

Par la présente, j'ai l'honneur de vous adresser la contribution de POST à votre consultation publique nationale CP/T23/4 portant sur le projet de règlement déterminant : 1° le service d'accès adéquat à l'internet haut débit et 2° les ressources complémentaires à mettre à disposition des utilisateurs finaux. POST tient à vous remercier de l'opportunité à faire part de ses observations relatives au projet de règlement susmentionné.

POST comprend que le présent projet de règlement s'inscrit dans l'obligation imposée par la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques, et plus particulièrement l'article 95 sur le service d'accès adéquat à l'Internet et l'article 130 et suivants sur les ressources complémentaires à mettre à disposition des consommateurs.

Après analyse, POST est de l'avis que le projet de règlement nécessite un certain nombre de précisions qui sont développées dans ce qui suit :

**Quant à l'article 1<sup>er</sup> :**

Sur base de la répartition des débits mesurés<sup>1</sup>, 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.

POST saluerait des précisions complémentaires de la part de l'ILR sur les points suivants :

- La définition d'un service d'accès adéquat à l'Internet n'oblige pas les opérateurs à migrer des abonnés disposant actuellement d'un débit inférieur à 30 Mbps vers une offre supérieure.

../...

<sup>1</sup> Le graphiques 1, reps. 2 du document de motivation relatif au présent projet de règlement portent le titre « Nombre d'abonnements (%) vs. Débits Download (resp. Upload) affichés (en Mbps) ». Néanmoins, au vu de certaines valeurs des débits (p.ex. 24, 31, 51 102, 210, 524 et 1074 pour les débits Download), il semble à POST que les débits indiqués sont des débits **mesurés**.

- Un service d'accès adéquat à l'Internet est technologiquement neutre et, de ce fait, peut également être fourni par le biais d'un accès mobile.
- La définition d'un service d'accès adéquat à l'Internet n'ouvre 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 Mbps.

### Quant à l'article 2 :

A l'heure actuelle, il n'est pas clair comment l'application d'un plafond de consommation ou d'un plafond financier peut être réalisé dans le contexte d'un service de communications électroniques fixes. De ce fait, POST se permet de proposer d'ajouter la mention suivante à la fin l'article 2 :

*« Les plafonds susmentionnés s'appliquent sous réserve de faisabilité technique. »*

### Quant à l'article 3 :

L'article 3 du projet de règlement prévoit la mise à disposition obligatoire et gratuite à tous les utilisateurs finaux d'un certain nombre de ressources complémentaires.

De manière générale, POST est de l'avis que les services mentionnés dans le projet de règlement sont d'ores et déjà existants sur le marché, de sorte que la mise à disposition ne doit pas nécessairement être obligatoire.

En effet, comme le précise notamment l'article 98 (3), 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* ». Une analyse préliminaire aurait été bénéfique pour mettre en évidence le fait que l'intégralité des ressources en question sont d'ores et déjà fournies par tous les opérateurs majeurs de la place luxembourgeoise.

Dans ce contexte, il serait opportun de regrouper les articles 3 et 4 du projet de règlement afin d'enlever le caractère obligatoire de la mise à disposition des ressources au profit d'une mise à disposition sur demande de l'utilisateur final<sup>2</sup>.

POST se permet par ailleurs de proposer l'adaptation suivante en relation avec la facturation détaillée :

*« Les fournisseurs mettent à disposition des utilisateurs finaux **au moins un moyen gratuit de réception d'une facture détaillée** sur laquelle figurent au moins les informations suivantes [...] »*

La raison pour cette proposition d'adaptation est que les opérateurs doivent avoir le choix du moyen gratuit d'envoi de la facture détaillée. En effet, le recours obligatoire à l'envoi d'une facture détaillée sur papier aura un impact considérable en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (« RSE »), car plusieurs milliers de pages devraient être imprimées par mois.

<sup>2</sup> Si un tel regroupement serait adopté, le point 2 – Factures impayées – de l'article 3 pourrait figurer comme article séparé dans un projet de règlement restructuré.

De ce fait, l'opérateur devrait pouvoir émettre une facture digitalisée et la mettre à disposition de son client via son application Web ou mobile. Ce moyen serait également à favoriser au vu des efforts de la digitalisation de la société.

**Quant à l'article 4 :**

POST saluerait des précisions relatives à quels services (fixes ou mobiles) les ressources complémentaires cités sous l'article 4 (1) devront être mis à disposition. Notamment pour le point 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 – des précisions sont souhaitées par rapport aux SMS ou MMS à taux majoré, services qui ne sont pas disponibles avec les services de communications électroniques fixes.

Par ailleurs, l'interdiction sélective des appels sortants nécessite des développements informatiques importants, d'autant plus que le projet de règlement exige une granularité avec la mention « *certaines catégories de numéros d'appels* ». Le caractère gratuit pour cette ressource complémentaire risque donc d'engendrer des coûts importants à la charge des opérateurs. Ainsi, POST se demande si la mise à disposition de cette ressource complémentaire ne serait pas disproportionnée.

Finalement, POST saluerait des précisions quant au point 1 – Systèmes de prépaiement mentionné à l'article 4 (2). En effet, POST est de l'avis qu'un tel système ne peut s'appliquer sur les services de communications électroniques fixes.

Mes équipes restent à la disposition des vôtres pour tout renseignement complémentaire dont vous auriez besoin.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.



Gaston Bohnenberger  
Directeur

**Consultation publique nationale (CP/T23/4) portant sur 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**

---

**Coordonnées de la société**

PROXIMUS Luxembourg S.A.  
18, rue du Puits Romain, L-8070 BERTRANGE

**Contact**

Myriam BRUNEL, Directeur Légal et Régulateur tél : 691 777 221  
E-mail : [myriam.brunel@proximus.lu](mailto:myriam.brunel@proximus.lu)

**Réponse adressée à**

[telecom@ilr.lu](mailto:telecom@ilr.lu)  
[luc.tapella@ilr.lu](mailto:luc.tapella@ilr.lu)  
[tom.meyers@ilr.lu](mailto:tom.meyers@ilr.lu)

---

L'Institut a lancé une procédure de consultation concernant 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 le « Règlement ».

PROXIMUS LUXEMBOURG SA (ci-après Proximus Luxembourg ou « Proximus » ou « nous ») entend prendre position comme suit à la présente consultation publique. Pour le surplus, Proximus se réfère à l'avis de l'OPAL, qu'elle soutient entièrement.

Les remarques de Proximus Luxembourg S.A. seront systématiquement accompagnées, au-dessus de celles-ci du texte auquel elles se réfèrent.

Article 3 §1 du Règlement :

**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 ;

Proximus comprend, du Règlement et de son document de motivation, que la facture détaillée doit être *systématiquement et obligatoirement* envoyée aux utilisateurs finaux. Or, nous proposons actuellement les deux possibilités à notre clientèle au choix du client, à savoir obtenir une facture détaillée ou une facture simplifiée.

Certains clients ne veulent en effet pas recevoir de facture détaillée et ceci pour plusieurs raisons ;

1. Confidentialité et sécurité : La facture détaillée peut contenir des informations sensibles sur les consommations d'une personne d'un même foyer/communauté. Les individus peuvent préférer ne pas divulguer ces informations, car elles pourraient être vues par des tiers en fonction du lieu d'envoi. En évitant de demander une facture détaillée, les clients peuvent protéger leur vie privée et leur sécurité.

2. Simplification administrative : Recevoir une facture détaillée peut entraîner une accumulation de documents et compliquer la gestion administrative. Les clients peuvent préférer une approche plus simplifiée, où ils reçoivent uniquement des factures simples et courtes, sans les détails spécifiques. Cela facilite le suivi des dépenses et la gestion des documents comptables, tout en réduisant la charge administrative.

3. Gain de temps : Le traitement des factures détaillées peut être chronophage. En évitant de demander une facture détaillée à chaque fois, les clients peuvent économiser du temps précieux. Ils peuvent préférer se concentrer sur des activités plus importantes.

4. Flexibilité financière : Demander une facture détaillée peut rendre difficile la gestion des dépenses. Parfois, les clients préfèrent ne pas avoir de rappel constant de leurs dépenses, ce qui leur permet de maintenir une plus grande flexibilité financière. Cela peut être particulièrement pertinent dans des situations où la vie privée financière est importante, comme dans les foyers partagés, les entreprises ou les organisations.

Il convient donc de respecter les choix et les besoins individuels en matière de gestion des documents et de confidentialité de nos clients en leur laissant le choix d'obtenir ou non une facture détaillée sur leur demande et à leur propre discrétion.

**Proximus demande dès lors à l'Institut de modifier son Règlement pour mettre la facture détaillée dans son article 4 en lieu et place de l'article 3.**

\*

\*                      \*

Pour le surplus, Proximus soutient et appuie l'avis réalisé par l'OPAL notamment et particulièrement sur les points concernant ;

- l'article 1er du Règlement au sujet des moyens d'application du service universel abordable et l'obligation qui en découle réellement pour Proximus.

- l'article 2 et les plafonds déterminés par l'Institut et la non inclusion des services de SMS et voix dans le plafond de consommation pour se limiter uniquement à l'existant à savoir le data en roaming.
- 
- L'article 4 et le service de désactivation de la facturation par un tiers qui ne pourra pas être mis en place par Proximus étant donné les contraintes contractuelles avec lesdits tiers.
- 
- L'article 4 et le paiement échelonné des frais de raccordement dont le scope se révèle trop vague et trop contraignant pour Proximus et est dès lors impossible à mettre en place en l'état. Il s'avère pour le moins contre-productif.

Proximus Luxembourg S.A. reste à la disposition de l'Institut pour éclaircir les différents points soulevés par la présente.