



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS  
DE RÉGULATION

## DOCUMENT DE MOTIVATION

**Règlement portant sur l'implémentation de l'outil de  
comparaison « SmartCompare.lu » par les fournisseurs de  
services d'accès à l'internet ou de services de communications  
interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au  
public**

Version non-confidentielle

11 novembre 2024

(CP/T24/2)



## Table des matières

---

Table des matières .....	2
1. Obligation de mettre en place un outil de comparaison indépendant.....	3
1.1. Un outil qui répond aux exigences de l'article 117(3) de la Loi de 2021 .....	3
1.2. Contexte du comparateur « SmartCompare.lu ».....	4
2. Obligation de fournir les données pertinentes pour le comparateur .....	5
2.1. Identification des informations pertinentes à fournir .....	8
2.2. Critères de comparaison .....	10
3. Intervention de l'Institut .....	10
3.1. Rôle de surveillance .....	10
3.2. Exploitation des informations fournies.....	11

## 1. Obligation de mettre en place un outil de comparaison indépendant

- (1) Aux termes de l'article 117(2) de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques (ci-après « Loi de 2021 »), l'Institut doit gratuitement mettre à disposition des utilisateurs finaux un outil de comparaison indépendant qui doit leur permettre de comparer et d'évaluer les différents services d'accès à l'internet et les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public en ce qui concerne :
1. Les prix et les tarifs des services fournis contre paiement direct d'une somme d'argent récurrent ou lié à la consommation ;
  2. La qualité des services « *lorsqu'une qualité de service minimale est proposée ou que l'entreprise est tenue de publier de telles informations* » en vertu de l'article 119 de la même loi.
- (2) Il en ressort également que l'Institut est tenu de fournir un tel comparateur nonobstant l'existence de tels outils de la part d'entreprises privées.
- (3) Aux termes de l'article 117(3), l'outil de comparaison indépendant (ci-après « le comparateur ») à mettre à disposition par l'Institut doit répondre aux exigences suivantes :
- 1° est indépendant sur le plan opérationnel des fournisseurs de ces services, garantissant ainsi que ces fournisseurs bénéficient d'une égalité de traitement dans les résultats de recherche ;*
  - 2° indique clairement qui en sont les propriétaires et opérateurs ;*
  - 3° énonce des critères clairs et objectifs sur lesquels est fondée la comparaison ;*
  - 4° emploie un langage clair et univoque ;*
  - 5° fournit des informations précises et actualisées et indique la date de la dernière mise à jour ;*
  - 6° est ouvert à tout fournisseur de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public qui met l'information pertinente à disposition et inclut toute une gamme d'offres couvrant une part importante du marché et, lorsque les informations présentées n'offrent pas un aperçu complet du marché, contient une mention claire à cet égard, avant d'afficher les résultats ;*
  - 7° prévoit une procédure efficace de signalement des informations incorrectes.*
  - 8° permet de comparer les prix, les tarifs et la qualité des services entre les offres à la disposition des consommateurs, entre ces offres et les offres standard accessibles au public faites aux autres utilisateurs finaux. »*
- (4) C'est dans ce contexte que l'Institut a dès lors fait développer un outil de comparaison par Fujitsu Technology Solutions (Luxembourg) S.A.<sup>1</sup> (ci-après « Fujitsu ») qui répond aux exigences de l'article 117(3) de la Loi de 2021.

### 1.1. Un outil qui répond aux exigences de l'article 117(3) de la Loi de 2021

- (5) L'outil de comparaison développé avec Fujitsu, intitulé « SmartCompare.lu », est ainsi indépendant sur le plan opérationnel des fournisseurs de services, conformément au point °1 de l'article 117(3). Le comparateur sera opéré par l'Institut qui en est l'unique propriétaire.

---

<sup>1</sup> En vue du développement d'un tel outil de comparaison, l'Institut s'est adjoint les services de Fujitsu Technology Solutions (Luxembourg) S.A. à l'issue d'une procédure de soumission menée en application de l'article 67 de la loi modifiée du 8 avril 2018 sur les marchés publics.

- (6) Il vise à permettre la comparaison entre les différentes offres à disposition des consommateurs en ce qui concerne les tarifs et la qualité de service conformément à l'article 117(3) point °8. Il sera vu ci-après que le comparateur répond également aux autres exigences de l'article 117(3).
- (7) Dans la mesure où l'outil de comparaison repose sur des données en provenance des fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public qui offrent ces services aux consommateurs sur le marché national, il convient d'encadrer ci-après son fonctionnement.

## 1.2. Contexte du comparateur « SmartCompare.lu »

- (8) La disponibilité d'informations transparentes, claires, adéquates, à jour et comparables sur les offres des fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public est essentielle pour permettre aux consommateurs de comparer facilement les prix, les frais, la qualité de service et les autres caractéristiques des différentes offres disponibles sur le marché.
- (9) Le comparateur affiche ces informations telles que communiquées par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public. L'Institut a un rôle de supervision, fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de transmission de celles-ci en vue de leur publication et veille au bon fonctionnement du comparateur.
- (10) Conformément à l'article 118(1) de la Loi de 2021, c'est l'Institut qui « *détermine quelles informations sont utiles pour être publiées par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public [...] afin que tous les utilisateurs finaux puissent opérer des choix en connaissance de cause.* »
- (11) Compte tenu de ce qui précède, l'Institut propose la disposition suivante :
- (12) ***Conformément à l'article 117 de la Loi de 2021, l'Institut met à disposition des utilisateurs finaux l'outil de comparaison indépendant « SmartCompare.lu » (ci-après : « le comparateur ») qui leur permet de comparer et d'évaluer les différents services d'accès à l'internet et les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public. Le comparateur regroupe et publie des informations comparables, adéquates et à jour, telles que communiquées par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public.***
- (13) ***L'Institut fixe le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de transmission en vue de leur publication et veille au bon fonctionnement du comparateur.***
- (14) ***À ces fins, l'Institut met à disposition une interface « Back-end » aux fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public et une interface « Front-end » aux utilisateurs finaux. L'Institut dispose d'une interface « Back-end » dédiée, qui lui permet de faire la supervision des saisies dans l'interface « Back-end » des fournisseurs et leur publication dans l'interface « Front-end » pour les utilisateurs finaux.***
- (15) ***Conformément à l'article 117 (3) point °7, l'interface « Front-end » permet aux utilisateurs finaux de signaler des informations incorrectes à l'Institut, qui les traitera en application de procédure visée à l'article 4 ci-après.***

## 2. Obligation de fournir les données pertinentes pour le comparateur

- (16) Dans la mesure où ce sont les données relatives aux offres commerciales des opérateurs qui doivent être comparées, l'Institut a décidé de leur attribuer la responsabilité d'intégrer ces données dans le comparateur. Ce choix se justifie par le fait que l'Institut ne peut pas connaître tous les détails des offres de fournisseurs de service et n'est pas en mesure de sélectionner toutes les offres sur le marché à disposition des consommateurs, notamment en présence de promotions dans le cadre de campagnes publicitaires.
- (17) Pour réellement permettre l'évaluation et la comparaison des différentes offres présentes sur le marché et de représenter ainsi aussi fidèlement que possible le marché comme il l'est exigé à l'article 117(2) de la Loi de 2021, l'Institut est d'avis que seuls les fournisseurs des services en question sont en mesure de fournir les informations requises pour la comparaison des offres.
- (18) Cette approche a été présentée lors d'une réunion d'information qui s'est déroulée le 14 mars 2024. L'Institut et Fujitsu leur y ont présenté les premières maquettes des écrans « Back-end » pour les fournisseurs de services et l'Institut, ainsi que la maquette « Front-end » pour les utilisateurs finaux. Par ailleurs, l'Institut y a présenté les mécanismes de saisie des données relatives aux offres et les parties intéressées ont eu l'occasion de tester le fichier de saisie sous format Excel. Les fournisseurs de services ont ainsi eu l'occasion d'analyser les données demandées au cours de la période d'essai qui est venue à échéance le 12 août 2024.
- (19) Il est dès lors justifié et nécessaire d'imposer aux opérateurs d'intégrer les données relatives à leurs offres dans le comparateur smartcompare.lu. Cette mesure est également proportionnée dans la mesure où elle permet également aux opérateurs de mettre en avant leurs offres destinées aux clients finaux qui sont des consommateurs<sup>2</sup> et de montrer les avantages que celles-ci possèdent le cas échéant par rapport aux offres de leurs concurrents. Par ailleurs, l'Institut considère que la saisie de données ne représente pas une charge excessive pour les opérateurs dans la mesure où ils devront de toute façon préparer les informations requises pour leurs offres destinées au public.
- (20) Ainsi, même en présence d'offres promotionnelles, par définition avec une durée de validité plus réduite que celle des offres « standard », l'Institut est d'avis que l'entrée des données y relatives dans l'outil de comparaison reste acceptable, notamment au regard des efforts financiers et humains nécessaires pour le lancement d'une telle campagne publicitaire : commande et préparation de supports publicitaires, commande de plages de diffusion dans les médias audiovisuels, lancement de campagne dans les médias sociaux, ...<sup>3</sup>.
- (21) Au regard du grand nombre d'offres qui existent sur le marché et du nombre important de détails pour chacune de celles-ci, il est évident que la première saisie des offres est extrêmement importante. À ces fins, l'Institut a organisé plusieurs sessions de formation des fournisseurs de services et prévoit une phase d'insertion de contenu qui précèdera le lancement officiel du comparateur.
- (22) S'il est vrai que la première saisie de ces informations peut éventuellement paraître longue, l'Institut est d'avis que la possibilité offerte dans l'outil de comparaison de reprendre des anciennes offres pour les adapter, voire de modifier des offres existantes permet de réduire significativement la charge de travail y relative. Cette faculté permet ainsi de faciliter la mise à jour des offres et de garantir que les

---

<sup>2</sup> Il convient de noter que le comparateur s'adresse a priori à des consommateurs, dans la mesure où les utilisateurs professionnels recourent davantage à des offres spécifiquement destinées à la clientèle professionnelle, souvent même construites sur mesure en fonction des besoins.

<sup>3</sup> Par ailleurs, les opérateurs pourront préparer ces campagnes par des offres en mode « brouillon » dans le comparateur.

informations affichées dans le comparateur sont « *précises et actualisées* », conformément à l'article 117(3), point °5.

(23) Pour permettre le fonctionnement de l'outil de comparaison, les opérateurs sont tenus de remplir chacun des champs signalés comme « obligatoires ». Les fournisseurs de services de l'accès à l'internet et les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation doivent intégrer au comparateur les données relatives à toutes leurs offres commercialisées qui s'adressent aux utilisateurs finaux consommateurs.

(24) Pour donner suite aux échanges qu'il a eu avec plusieurs fournisseurs, l'Institut a revu ses recommandations pour la publication d'offres multiservices que les fournisseurs souhaitent saisir dans le comparateur afin de mieux refléter les offres qu'ils proposent sur le marché et a adapté son approche concernant les offres groupées (nom et prix uniques) et les combinaisons (libres) de services. Ainsi, les définitions suivantes s'appliquent dans ce cadre pour les offres multiservices :

- Une « offre groupée » ou « bundle » est une regroupe deux ou plusieurs services avec un prix unique, et/ou un nom unique pour l'offre groupée et qui présente normalement un avantage financier pour l'utilisateur final (p.ex. : réduction du prix mensuel d'un ou de plusieurs services, volumes supplémentaires de certains services etc.).
- Une « combinaison de services » désigne les combinaisons de services « libres », également considérées par les consommateurs comme des offres multiservices dans la mesure où elles incluent plusieurs services individuels, même sans présenter un nom et/ou un prix unique, avec en général un avantage résultant de la combinaison de services.

(25) Cette nouvelle approche permet de répondre au besoin de garantir une comparaison transparente des offres et une visibilité équitable à tous les opérateurs, sans surcharger le comparateur de toutes les combinaisons possibles de services individuels, ce qui réduirait en effet son utilité pour les consommateurs. Si l'opérateur :

- Propose une offre groupée, cette offre est à publier dans le comparateur dans le champ « Type de service » avec la sélection des deux services. Le champ « Lien vers l'offre » est l'URL vers la présentation de cette offre groupée sur le site de l'opérateur ;
- Souhaite publier une combinaison de services dans le comparateur, il est autorisé à le faire sous condition d'ajouter les services de base de la téléphonie fixe et de la télévision au service Internet fixe. Toutes les autres variantes TV ou téléphonie fixe disponibles peuvent être ajoutées dans le champ « Options disponibles ». Le nombre de combinaisons de services sera ainsi limité aux combinaisons Internet fixe et Services Mobiles avec une variante de base téléphonie fixe/service TV pour les combinaisons Triple Play ou Quadruple Play incluant les deux services.

Toutefois, à partir du moment qu'une offre groupée existe, le fournisseur de service devrait s'abstenir de publier une combinaison de services pour ces mêmes services. Cette approche est fondée sur le principe selon lequel une offre groupée donne un avantage financier supérieur au consommateur qu'une simple combinaison de services.

(26) Les informations visées au point 2.1 ci-après sont à fournir pour la première fois pour le lancement officiel du comparateur. La date y relative sera communiquée suffisamment à l'avance aux fournisseurs de services.

(27) Dans la suite, les fournisseurs de service saisissent les données pour chaque nouvelle offre qu'ils commercialisent, et veillent de mettre à jour les données en cas de modification des offres. L'Institut signale toutefois que la modification d'une caractéristique essentielle d'une offre, tels que le prix, la

durée d'engagement ou la qualité de service offerte équivaut à commercialiser une nouvelle offre<sup>4</sup>. Pour garantir que le comparateur fournisse à tout moment un aperçu complet du marché, les fournisseurs de services sont tenus de saisir les données au même moment que le lancement commercial des offres.

- (28) Dans le même ordre d'idées, il semble nécessaire et approprié d'obliger tout nouvel opérateur entrant sur le marché de saisir les informations requises dans le comparateur dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard un mois après le lancement commercial de son/ses offre(s).
- (29) L'Institut constate que les fournisseurs lancent leurs campagnes publicitaires en règle générale à travers une mise en ligne des offres sur leur site internet. Dans la mesure où les campagnes via les autres médias (réseaux sociaux, presse écrite, affiches publicitaires, ...) recourent normalement à des renvois vers les sites internet des fournisseurs, l'Institut considère qu'il est justifié et nécessaire de définir le moment du lancement commercial comme le moment de la mise en ligne d'une offre sur les sites internet des fournisseurs de services.
- (30) Aux termes de l'article 117(3) point °8, le comparateur doit permettre au consommateur de comparer les offres sur le marché qui s'adressent aux consommateurs, ainsi que les « *les offres standard accessibles au public faites aux autres utilisateurs finaux* ». Cette disposition vise ainsi des offres standard qui s'adressent normalement à une clientèle professionnelle.
- (31) Même si ces offres divergent normalement de manière significative des offres à l'attention d'une clientèle résidentielle, notamment en ce qui concerne les caractéristiques techniques (latence, débits symétriques, ...), il se peut que certaines offres *a priori* destinées à une clientèle professionnelle puissent également intéresser certains consommateurs pour satisfaire au mieux leurs besoins.
- (32) Toujours est-il que ces offres ne sont pas destinées à une utilisation normale de consommateurs et sont ainsi éventuellement soumis à certaines conditions, comme le fait de disposer d'un numéro de taxe sur la valeur ajoutée, respectivement d'être inscrit au registre de commerce et des sociétés. Si tel n'est pas le cas, rien ne s'oppose à ce qu'un consommateur utilise de telles offres. Compte tenu de la spécificité de ces offres professionnelles, l'Institut estime qu'il serait disproportionné d'obliger des fournisseurs qui offrent de services à des utilisateurs professionnels à fournir les données nécessaires pour le fonctionnement du comparateur. Le même raisonnement est applicable pour des fournisseurs qui commercialisent des offres aussi bien pour une clientèle professionnelle qu'à des consommateurs.
- (33) L'Institut estime toutefois qu'il est nécessaire de leur laisser la possibilité de présenter leurs offres dans le comparateur, s'ils le souhaitent. Dans la mesure où de telles offres sont normalement soumises à des conditions spécifiques telles que mentionnées ci-avant, l'Institut considère qu'il est indispensable de clairement signaler qu'il s'agit d'offres destinées à une clientèle professionnelle afin de ne pas induire en erreur le consommateur par rapport à la disponibilité de celles-ci.
- (34) Compte tenu de ce qui l'Institut propose l'obligation suivante :
- (35) ***Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public saisissent dans le comparateur de l'Institut l'ensemble des informations pertinentes visées à l'article 3 du présent règlement.***
- (36) ***Ces informations sont fournies pour chacune des offres commercialisées à des utilisateurs finaux consommateurs qui comprennent soit un accès à l'internet fixe ou mobile, soit des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public, soit qui regroupent ces services. Dans les cas où un service de télévision est proposé dans une offre combinée, les informations y relatives sont également intégrées dans le comparateur.***

<sup>4</sup> Des modifications mineures, telles que des erreurs de frappe ou l'oubli d'une mention non obligatoire (par exemple dans les champs libres) sont en revanche toujours possibles, de ne pas modifier la substance.

- (37) ***Les informations sont fournies pour chaque nouvelle offre et sont publiées dans le comparateur au plus tard le jour du lancement commercial de l'offre. Tout nouvel opérateur entrant sur le marché fournit ces informations pour la première fois au plus tard au plus tard un mois après le lancement commercial de son/ses offre(s). Aux fins du présent règlement, le lancement commercial est défini par la mise en ligne d'une offre sur le site internet du fournisseur de services.***
- (38) ***En cas de modification d'une offre existante, l'offre modifiée devra être publiée dans le comparateur au plus tard au moment du lancement commercial de l'offre.***
- (39) ***Par dérogation à ce qui précède, un fournisseur de services qui propose des offres standard accessibles au public aux autres utilisateurs finaux qui ne sont pas des consommateurs peut demander que ses offres soient intégrées dans le comparateur, en application de l'article 117(3) point °8 de la Loi de 2021. Ces offres sont clairement identifiées comme s'adressant à une clientèle professionnelle.***
- (40) ***Les offres qui ne sont plus commercialisées sont archivées par le fournisseur à travers l'interface « Back-end » du comparateur au plus tard le jour suivant la fin de la commercialisation de l'offre.***
- (41) L'Institut s'occupe de la gestion des accès à l'interface « Back-end » du comparateur. Ainsi, il octroie l'accès à un ou plusieurs administrateur(s) et un ou plusieurs contributeur(s) désignés par les fournisseurs de service.
- (42) Par ailleurs, il semble nécessaire d'accorder aux administrateurs le droit d'activer et de désactiver des contributeurs, notamment afin de permettre une bonne gestion de personnel aux fournisseurs de service.
- (43) Compte tenu de ceci l'Institut propose la disposition suivante :
- (44) ***L'Institut fournit un accès sécurisé à l'interface « Back-end » du comparateur aux fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public. Chaque fournisseur peut désigner un ou plusieurs administrateur(s) et un ou plusieurs contributeur(s) auxquels l'Institut octroie alors un tel accès.***
- (45) ***Seuls les administrateurs peuvent désactiver et activer les contributeurs.***

## 2.1. Identification des informations pertinentes à fournir

- (46) Afin de permettre une comparaison de tous les services visés à l'article 117(2), il convient d'obliger les fournisseurs des services concernés de fournir les informations reprises dans l'interface « Back-end » du comparateur accessible en ligne et/ou dans les fichiers de saisie JSON et Excel y relatifs mis à disposition par l'Institut et qui sont disponibles dans l'interface « Back-end » des fournisseurs. Les informations requises dans le comparateur sont identifiées dans les champs spécifiques y relatifs dans l'interface « Back-end » des opérateurs et les fichiers Excel ou JSON y relatifs.
- (47) Les champs qui doivent être remplis sont clairement identifiés et les fournisseurs de services doivent insérer les données dans le format y prescrit. Chaque champ à remplir est signalé par un code cellule. Aucune offre ne pourra être publiée dans l'interface « Front-end » pour les utilisateurs finaux comparateur sans que les champs obligatoires ne soient remplis dans le format demandé.
- (48) Par ailleurs, les offres doivent être publiées en langue française, allemande et anglaise. À côté du fait que la majorité des opérateurs utilisent déjà aujourd'hui ces langues sur leurs sites internet, l'Institut considère que ces trois langues sont comprises par la quasi-totalité des utilisateurs finaux au



Luxembourg<sup>5</sup>. Compte tenu également de l'absence d'une terminologie technologique adaptée en luxembourgeois, l'Institut considère qu'il est justifié et proportionné de ne pas exiger que le comparateur soit disponible dans cette langue.

- (49) Certains champs dans l'interface « Back-end » permettent une entrée libre d'informations. Ces champs sont notamment destinés à permettre aux opérateurs de fournir d'autres informations utiles relatives à leurs offres et qui ne peuvent pas être intégrés dans un des champs prédéfinis. Les fournisseurs de services devront cependant éviter d'utiliser ces champs pour y mettre des données qui devraient figurer dans des champs spécifiques du comparateur, voire d'y intégrer des informations qui sont susceptibles de porter à confusion. Au cas où l'Institut constaterait que ces champs libres sont utilisés à des fins autres que celles prédécrites ou qu'ils comprennent des informations nécessaires pour une comparaison efficace et qui devraient être intégrées dans un des champs obligatoires avec le format y prévu, il devra intervenir en dépubliant l'offre en question. L'opérateur en sera informé par message électronique.
- (50) Les fournisseurs répondent ainsi au niveau de détail d'information requis par l'Institut. Ils suivent les instructions du « Guide d'utilisateur » qui leur est mis à disposition par l'Institut, ainsi que les informations contenues dans les « tooltips »<sup>6</sup> qui accompagnent les champs de saisie de l'interface « Back-end ». De même, ils appliquent les définitions y indiquées. L'outil comprend également des « FAQ » auxquels les fournisseurs de services peuvent avoir recours.
- (51) L'outil permet aux fournisseurs de service de publier, d'archiver, de dupliquer, de programmer et de modifier leurs offres, tout comme l'import ou l'export d'une offre en format Excel/Json.
- (52) Au vu de ce qui précède, il y a lieu de retenir l'obligation suivante :

- (53) ***Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public remplissent pour chaque offre des services visés à l'article 2 ci-avant toutes les informations requises dans l'interface « Back-end » du comparateur.***
- (54) ***Les informations fournies sont exactes, transparentes, complètes et à jour. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public portent l'entière responsabilité des informations qu'ils fournissent et publient dans le comparateur.***
- (55) ***Cette saisie est :***
- (56) ***1° Soit faite de manière manuelle directement depuis l'interface « Back-end » du comparateur en remplissant pour chaque offre les champs identifiés ;***
- (57) ***2° Soit effectuée à travers les fichiers de saisie de données sous le format Excel ou JSON qui devront être téléchargés et importés par la suite. La dernière version en ligne est accessible à travers l'interface « Back-end » du comparateur.***
- (58) ***Afin de pouvoir publier une offre, tous les champs obligatoires doivent être complétés en français, allemand et anglais. Si certains champs ne sont pas correctement fournis, le système affiche un message d'erreur et l'offre ne pourra être publiée.***

<sup>5</sup> Nonobstant le fait que le luxembourgeois est la langue des luxembourgeois aux termes de l'article 4 de la Constitution et de l'article 1<sup>er</sup> de la Loi du 27 février 1984 sur le régime des langues, l'Institut constate que cette langue n'est quasiment pas utilisée dans le contexte des offres de services de l'accès à l'internet et des services de communications électroniques fondés sur la numérotation accessibles au public.

<sup>6</sup> Les "tooltips", ou "info-bulles" (ou "bulle d'aide", "aide contextuelle") permettent d'afficher du contenu dans le contexte de navigation (non modal) à propos et lors de l'interaction avec un élément précis de l'interface. Il est caché par défaut et s'affiche au survol ou au clic de l'élément associé.

- (59) **Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public suivent les instructions du « Guide d'utilisateur » fourni par l'Institut et les « tooltips » qui accompagnent les champs de saisie dans l'interface « Back-end » du comparateur. Ils appliquent également les définitions y utilisées.**

## 2.2. Critères de comparaison

- (60) Les critères de comparaison retenus ont été déterminés sur base d'une analyse des offres d'accès internet et de communications interpersonnelles fondées sur la numérotation au Luxembourg. Ces critères doivent permettre aux utilisateurs finaux d'obtenir une comparaison transparente et efficace des offres qui correspondent à leurs besoins et qui sont commercialisées sur le marché conformément à l'article 117(2) prémentionné. Ils ont été présentés aux fournisseurs de service et ces derniers ont pu faire part de leurs observations pendant la phase test.
- (61) Ils sont repris dans l'outil de comparaison, pour permettre à l'utilisateur final consommateur d'identifier le/les critère(s) qui lui importent en vue de faire son choix. Ces critères sont ainsi clairs et objectifs, conformément à l'article 117(3), point °3 et connus de la part des fournisseurs de services.
- (62) L'utilisateur final pourra déterminer lesquels des critères sont les plus pertinents pour lui. Pour les offres groupées (« offres multiservices » ou encore « bundles »), les critères de comparaison proposés varient en fonction des produits choisis par l'utilisateur final. L'outil propose donc des filtres selon le choix de services retenus par le consommateur et fournit par la suite les indications du tarif et caractéristiques sur trois niveaux, avec la possibilité de comparer plusieurs offres et d'exporter les résultats en format PDF et Excel (format open data).
- (63) La terminologie utilisée pour l'écran « Front-end » des utilisateurs finaux a été choisie pour être facilement compréhensible et correspond à celle généralement utilisée par les opérateurs, fournisseurs des services. Par ailleurs, des fenêtres « pop-up » fournissent des explications supplémentaires pour certaines expressions utilisées plus rarement dans le langage courant ou ayant une signification particulière dans le cas d'espèce. Tel est le cas par exemple de la notion de « prix moyen » utilisée dans le comparateur et qui permet au consommateur de voir le prix par mois réellement à payer par lui sur toute la durée de son engagement en tenant compte des offres publicitaires éventuelles.
- (64) Des explications supplémentaires relatives à la terminologie utilisée peuvent par ailleurs être trouvés sur le site internet dédié aux consommateurs myILR.lu. Il s'ensuit que le comparateur est également conforme à l'article 117(3), point °4 qui exige que l'outil de comparaison « *emploie un langage clair et univoque* ».

## 3. Intervention de l'Institut

---

### 3.1. Rôle de surveillance

- (65) L'Institut a un rôle de surveillance dans l'outil de comparaison. Il ne fera ainsi pas d'approbation *ex ante* des offres préparées par les fournisseurs de services, mais pourra intervenir en cas de constatation d'erreurs matérielles ou de saisie.
- (66) Il convient de souligner que les fournisseurs de services sont responsables des informations fournies dans le comparateur et que celles-ci doivent correspondre aux offres commercialisées sur le marché. Compte tenu de l'importance pour son fonctionnement et de l'utilité de du comparateur pour le client final de faire un choix en connaissance de cause, conformément à l'article 118(1) de la Loi de 2021, les opérateurs devront apporter un soin particulier à la fourniture des données exactes, précises et actualisées de leurs offres.

- (67) Les consommateurs pourront signaler à l'Institut toute information incorrecte dont ils se rendraient compte en utilisant la fonction de commentaire prévue à cet effet dans l'interface « Front-end » du comparateur. De même, ils pourront poser des questions et partager leur avis et leurs réclamations éventuelles. L'Institut se chargera de transmettre les messages des consommateurs aux fournisseurs de services le cas échéant.
- (68) Au cas où l'Institut constaterait que les informations figurant dans les documents publicitaires ou contractuels ne correspondent pas à celles reprises dans le comparateur, il dépubliera temporairement l'offre du comparateur et demandera au fournisseur d'y remédier au plus vite et en tout état de cause dans le délai lui accordé par l'Institut. Le fournisseur en est informé par voie de message.
- (69) Au vu de ce qui précède, il y a lieu de retenir l'obligation suivante :
- (70) ***En cas de publication de données qui s'avèrent erronées ou inexactes, l'Institut contacte le fournisseur de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public concerné.***
- (71) ***L'Institut peut dépublier provisoirement l'offre jusqu'à ce que les modifications nécessaires aient été effectuées par le fournisseur. En cas de dépublication de la part de l'Institut, le fournisseur est notifié de la dépublication et des raisons de celle-ci.***
- (72) Il a été vu que le comparateur devra refléter aussi fidèlement que possible les offres disponibles sur le marché. Ainsi, il convient de garantir que la communication y relative entre les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public se fasse rapidement et de manière transparente.
- (73) L'Institut considère qu'il est dès lors nécessaire de prévoir que celle-ci soit réalisée uniquement à travers le service de messagerie de l'interface « Back-end » du comparateur ou par courrier électronique à l'adresse [smartcompare@ilr.lu](mailto:smartcompare@ilr.lu).
- (74) Au vu de ce qui précède, il y a lieu de retenir la disposition suivante :
- (75) ***Toute correspondance concernant la publication ou la modification des offres, ainsi que l'utilisation du comparateur est faite à travers l'interface « Back-end » du comparateur ou par courrier électronique à smartcompare@ilr.lu.***

### 3.2. Exploitation des informations fournies

- (76) L'Institut se réserve le droit de collecter et exploiter les informations fournies par les fournisseurs de services également à des fins statistiques, notamment afin de surveiller l'évolution et le niveau des prix de détail applicables aux services offerts.
- (77) Au vu de ce qui précède, il y a lieu de retenir l'article suivant :
- (78) ***L'Institut collecte et exploite les informations fournies également à des fins statistiques.***