



Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications

Procès-verbal de la réunion du 26 mars 2021

La réunion a eu lieu par visioconférence

Ordre du jour :

1. 7632 Projet de loi portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et portant modification de la loi modifiée du 30 mai 2005 portant : 1) organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ; 2) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'État
- Rapporteur : Monsieur Pim Knaff
- Continuation de l'examen du projet de loi et de l'avis du Conseil d'État
2. Divers

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Guy Arendt, M. Carlo Back, Mme Djuna Bernard, M. Sven Clement, Mme Francine Closener, M. Marc Hansen, M. Pim Knaff, M. Marc Lies, Mme Octavie Modert, Mme Lydia Mutsch, Mme Viviane Reding, Mme Nancy Arendt épouse Kemp, M. Max Hahn

M. Michel Asorne, Mme Anne Blau, Mme Laure Bourguignon, du Service des Médias

M. Jean-Paul Bever, M. Tun Loutsch de l'Administration parlementaire

Mme Lynn Strasser, Parti politique DP

Excusés : Mme Carole Hartmann, M. Roy Reding, M. Serge Wilmes

M. David Wagner, observateur délégué

M. Xavier Bettel, Ministre des Communications et des Médias

*

Présidence : M. Guy Arendt, Président de la Commission

*

1. 7632 Projet de loi portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et portant modification de la loi modifiée du 30 mai 2005 portant : 1) organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ; 2) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'État

Lors de la réunion du 26 mars 2021, les membres de la DIGIMCOM analysent les articles 116 à 137 du projet de loi.

Se basant sur les discussions qui ont eu lieu lors du débat concernant les amendements proposés par Madame Viviane Reding au cours de la réunion du 23 mars 2021, Madame Djuna Bernard s'inquiète du sort d'un ménage qui ne dispose pas des capacités financières pour payer sa facture d'internet.

L'oratrice fait savoir que le cadre législatif national connaît déjà le concept de « la précarité énergétique » ; à supposer qu'un client ne puisse plus payer sa facture d'électricité, la loi oblige l'opérateur d'assister son client et de le diriger vers un office social. La députée note que la crise COVID-19 a illustré que l'accès à l'internet fait partie des besoins primaires et en quoi une « précarité numérique » peut provoquer l'exclusion sociale de la personne concernée. C'est la raison pour laquelle Madame Bernard demande l'avis des membres de la DIGIMCOM concernant l'introduction d'une disposition similaire, qui lutterait contre « la précarité numérique », à celle qui existe pour l'électricité.

Madame Viviane Reding approuve l'idée de Madame Bernard. Elle rappelle que la proposition du texte prévoit déjà des aides sociales dont l'objectif principal est de garantir un accès à l'internet pour tous. Si tel n'est pas le cas, l'oratrice plaide pour qu'on rajoute une telle disposition dans le projet de loi 7632.

La représentante du SMC précise que l'article 96, paragraphe 2, vise le service universel abordable ; par contre, ce mécanisme d'aide financière ne s'applique que quand l'ILR déclenche le service universel. Cependant, le gouvernement est en train d'élaborer sa stratégie nationale en matière de technologies large bande qui sera complémentaire au code de la communication. Un des aspects de cette stratégie nationale sera d'assurer la connectivité de toute la population. Ainsi, le SMC se trouve en étroite dialogue avec le ministère de la Famille afin de vérifier la possibilité de prévoir des mesures qui permettent aux personnes disposant de peu de moyens financiers de se connecter en ligne.

L'idée de Madame Bernard trouve l'assentiment des membres de la commission. Suite aux discussions, les membres de la DIGICOM décident de s'informer si les services sociaux offrent déjà une telle aide ou si un projet législatif du ministère de la Famille prévoit un tel support financier.

* * *

Article 116

L'article 116, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Article 116. Collecte et conservation des données à caractère personnel des clients d'un service à prépaiement

(1) Toute entreprise fournissant des services à prépaiement a l'obligation de saisir l'identité de la personne à laquelle le service est fourni, préalablement à la fourniture du service.

A cette fin, l'entreprise collecte les données suivantes :

1° S'il s'agit d'une personne physique :

- a) Le nom, le prénom, le lieu de résidence habituelle, le lieu et la date de naissance de la personne ;
- b) Le type, le pays de délivrance et le numéro de la pièce d'identité ou de l'attestation de dépôt d'une demande de protection internationale de la personne, ainsi qu'une copie de cette pièce d'identité ou d'attestation.

2° S'il s'agit d'une personne morale :

- a) La dénomination ou raison sociale, l'adresse du lieu d'établissement ;
 - b) Les mêmes données que sous le point 1°, mais concernant la personne physique mandataire de la personne morale.
- 3° Le type de service ainsi que le numéro d'appel alloué et, en cas d'utilisation d'une carte SIM, le numéro de la carte SIM (ICCID : Integrated Circuit Card Identifier – Identifiant de la carte à circuit intégré).

(2) L'entreprise doit conserver les données visées au paragraphe 1 pendant la totalité de la période de fourniture du service, ainsi que pendant une période de trois ans à compter du jour de la désactivation du numéro d'appel. Après la période de conservation prévue à la phrase qui précède, l'entreprise est obligée d'effacer irrémédiablement et sans délai les données en question.

En cas de collecte des données visées au paragraphe 1 par un revendeur lors de la vente par intermédiaire, le revendeur a l'obligation d'effacer irrémédiablement et sans délai les données visées au paragraphe 1 dès leur transmission à l'entreprise. La transmission doit intervenir au plus tard endéans un délai de cinq jours ouvrables à partir de la vente.

Commentaire

L'article 116 du projet de loi 7632 reprend l'article 74bis de la loi modifiée de 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques, telle que modifiée par la loi du 7 juin 2017 portant modification de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques. Il règle la collecte et la conservation des données à caractère personnel des clients d'un service à prépaiement. Tout opérateur est obligé de saisir l'identité de la personne à laquelle le service est fourni préalablement à la fourniture du service. Cette disposition vise une réduction de la criminalité et constitue un des éléments clefs de la lutte contre le terrorisme ou des opérations illicites.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 116 du projet de loi sous examen, le Conseil d'État n'émet pas d'observation.

Discussion

La commission parlementaire décide de faire siennes les remarques d'ordre légistique émises par le Conseil d'État. L'article 116 se lit donc comme suit :

Art. 116. Collecte et conservation des données à caractère personnel des clients d'un service à prépaiement

(1) Toute entreprise fournissant des services à prépaiement a l'obligation de saisir l'identité de la personne à laquelle le service est fourni, préalablement à la fourniture du service.

A cette fin, l'entreprise collecte les données suivantes :

1° S'il s'agit d'une personne physique :

- a) Le nom, le prénom, le lieu de résidence habituelle, le lieu et la date de naissance de la personne ;
- b) Le type, le pays de délivrance et le numéro de la pièce d'identité ou de l'attestation de dépôt d'une demande de protection internationale de la personne, ainsi qu'une copie de cette pièce d'identité ou d'attestation.

2° S'il s'agit d'une personne morale :

- a) La dénomination ou raison sociale, l'adresse du lieu d'établissement ;
- b) Les mêmes données que sous le point 1°, mais concernant la personne physique mandataire de la personne morale.

3° Le type de service ainsi que le numéro d'appel alloué et, en cas d'utilisation d'une carte SIM, le numéro de la carte SIM (ICCID : Integrated Circuit Card Identifier – Identifiant de la carte à circuit intégré).

(2) L'entreprise doit conserver les données visées au paragraphe 4^{1^{er}} pendant la totalité de la période de fourniture du service, ainsi que pendant une période de trois ans à compter du jour de la désactivation du numéro d'appel. Après la période de conservation prévue à la phrase qui précède, l'entreprise est obligée d'effacer irrémédiablement et sans délai les données en question.

En cas de collecte des données visées au paragraphe 4^{1^{er}} par un revendeur lors de la vente par intermédiaire, le revendeur a l'obligation d'effacer irrémédiablement et sans délai les données visées au paragraphe 4^{1^{er}} dès leur transmission à l'entreprise. La transmission doit intervenir au plus tard endéans un délai de cinq jours ouvrables à partir de la vente.

* * *

Article 117

L'article 117, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 117. Transparence, comparaison des offres et publication des informations

(1) Lorsque des fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public soumettent la fourniture de ces services à certaines conditions, l'Institut veille à ce que les informations mentionnées à l'article 118 soient publiées sous une forme claire, complète, lisible par machine et accessible pour les utilisateurs finaux handicapés conformément au droit de l'Union harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, par l'ensemble desdits fournisseurs ou par l'Institut. Ces informations sont régulièrement mises à jour. L'Institut peut préciser par règlement de l'Institut des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle ces informations doivent être publiées. Ces informations sont fournies, sur demande, l'Institut avant leur publication.

(2) L'Institut met à disposition à titre gratuit un outil de comparaison indépendant qui permet aux utilisateurs finaux 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 et, le cas échéant, les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation accessibles au public en ce qui concerne :

- a) les prix et les tarifs des services fournis contre paiement direct d'une somme d'argent récurrent ou lié à la consommation ;

- b) 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, la qualité des services.

Cette disposition s'applique nonobstant la faculté des entreprises privées de mettre à disposition un outil de comparaison.

(3) L'outil de comparaison visé au paragraphe 2 :

- a) 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 ;
 - b) indique clairement qui en sont les propriétaires et opérateurs ;
 - c) énonce des critères clairs et objectifs sur lesquels est fondée la comparaison ;
 - d) emploie un langage clair et univoque ;
- e) fournit des informations précises et actualisées et indique la date de la dernière mise à jour ;
- f) 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 ;
 - g) prévoit une procédure efficace de signalement des informations incorrectes ;
- h) 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.

Les outils de comparaison mis à disposition par les entreprises privées remplissant les exigences énoncées aux points a) à h) sont, sur demande du fournisseur de l'outil, certifiés par l'Institut.

Les tiers ont le droit d'utiliser gratuitement, et dans des formats de données ouverts, les informations publiées par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public, aux fins de mettre à disposition ces outils de comparaison indépendants.

Commentaire

L'article 117 transpose l'article 103 de la directive (UE) 2018/1972. La disponibilité d'informations transparentes, actualisées et comparables sur les offres et les services est un élément clé pour les consommateurs sur des marchés concurrentiels où plusieurs fournisseurs offrent leurs services. Les utilisateurs finaux doivent être à même de comparer les prix des différents services offerts sur le marché facilement en s'appuyant sur des informations publiées sous une forme aisément accessible. C'est pourquoi, l'ILR met à disposition (à titre gratuit) un outil de comparaison indépendant qui permet aux utilisateurs finaux de comparer facilement les prix et les services des différents opérateurs.

Avis du Conseil d'État

Le Conseil d'État n'a pas formulé de remarques à l'endroit de l'article 117 du projet de texte 7632.

Discussion

L'article 117 reste inchangé par rapport au texte initial, les seuls changements qui sont apportés au projet de loi concernent des modifications d'ordre légistique soulevées par le Conseil d'État que la DIGIMCOM fait siennes.

Ainsi, l'article 117 du projet de loi 7632 prend la teneur qui suit :

Art. 117. Transparence, comparaison des offres et publication des informations

(1) Lorsque des fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public soumettent la fourniture de ces services à certaines conditions, l'Institut ILR veille à ce que les informations mentionnées à l'article 118 soient publiées sous une forme claire, complète, lisible par machine et accessible pour les utilisateurs finaux handicapés conformément au droit de l'Union européenne harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, par l'ensemble desdits fournisseurs ou par l'Institut ILR. Ces informations sont régulièrement mises à jour. L'Institut ILR peut préciser par règlement de l'Institut ILR des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle ces informations doivent être publiées. Ces informations sont fournies, sur demande, à l'Institut ILR avant leur publication.

(2) L'Institut ILR met à disposition à titre gratuit un outil de comparaison indépendant qui permet aux utilisateurs finaux 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 et, le cas échéant, les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation accessibles au public en ce qui concerne :

- a) les prix et les tarifs des services fournis contre paiement direct d'une somme d'argent récurrent ou lié à la consommation ;
- b) 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, la qualité des services.

Cette disposition s'applique nonobstant la faculté des entreprises privées de mettre à disposition un outil de comparaison.

(3) L'outil de comparaison visé au paragraphe 2 :

- a) 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 ;
 - b) indique clairement qui en sont les propriétaires et opérateurs ;
 - c) énonce des critères clairs et objectifs sur lesquels est fondée la comparaison ;
 - d) emploie un langage clair et univoque ;
- e) fournit des informations précises et actualisées et indique la date de la dernière mise à jour ;
- f) 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 ;
 - g) prévoit une procédure efficace de signalement des informations incorrectes ;
- h) 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.

Les outils de comparaison mis à disposition par les entreprises privées remplissant les exigences énoncées aux ~~points~~ lettres a) à h) sont, sur demande du fournisseur de l'outil, certifiés par l'~~Institut~~ ILR.

Les tiers ont le droit d'utiliser gratuitement, et dans des formats de données ouverts, les informations publiées par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public, aux fins de mettre à disposition ces outils de comparaison indépendants.

Article 118

L'article 118, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 118. Les informations à publier en vertu de l'obligation de transparence

(1) L'institut est chargée de veiller à ce que les informations figurant dans le présent article soient publiées, conformément à l'article 117. L'Institut 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, et lesquelles doivent être publiées par l'Institut lui-même, afin que tous les utilisateurs finaux puissent opérer des choix en connaissance de cause. Avant d'imposer toute obligation, l'Institut peut, s'il le juge approprié, promouvoir des mesures d'autorégulation ou de co-régulation.

(2) Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public publient, dans le cadre de l'article 117, paragraphe premier, les informations suivantes :

- a) les coordonnées de l'entreprise ;
- b) la description des services proposés, comprenant ;
 - i) l'étendue des services proposés et principales caractéristiques de chaque service fourni, y compris tout niveau minimal de qualité de service, pour autant qu'il en est proposé, et toute restriction imposée par le fournisseur relative à l'utilisation des équipements terminaux fournis ;
 - ii) la tarification des services proposés, comprenant des informations sur les volumes de communications (par exemple, restrictions en matière d'utilisation de données, de nombres de minutes d'appels, de nombre de messages) des plans tarifaires spécifiques et les tarifs applicables aux unités de communication supplémentaires, aux numéros ou aux services soumis à des conditions tarifaires particulières, les redevances d'accès et les frais de maintenance, tous les types de frais d'utilisation, les formules tarifaires spéciales et ciblées et les frais additionnels éventuels, ainsi que les coûts relatifs aux équipements terminaux ;
 - iii) les services après-vente, de maintenance et d'assistance clientèle proposés et coordonnées de ceux-ci ;
 - iv) les conditions contractuelles standard, y compris la durée du contrat, les frais en cas de résiliation anticipée du contrat, les droits liés à la résiliation d'une offre groupée ou d'éléments de celle-ci et les

procédures et coûts directs inhérents à la portabilité des numéros et autres identifiants, le cas échéant ;

- v) pour les entreprises fournissant des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation : les informations sur l'accès aux services d'urgence et la localisation de l'appelant, ou toute limitation portant sur ce dernier point ;
- vi) pour les entreprises fournissant des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation : les informations sur la mesure dans laquelle l'accès aux services d'urgence peut être assuré ;
- vii) les détails sur les produits et services, y compris toute fonction, pratique, stratégie et procédure ainsi que les modifications du fonctionnement du service, spécifiquement conçus pour les utilisateurs finaux handicapés, conformément au droit de l'Union harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

c) les mécanismes de règlement des litiges, y compris ceux qui sont mis en place par l'entreprise.

Commentaire

L'article 118 du projet de loi sous examen transpose l'Annexe IX de la directive (UE) 2018/1972. Cet article précise les informations que les fournisseurs doivent publier en vertu de l'obligation de transparence et pour permettre au consommateur de comparer facilement les prix et les services comme le prévoit l'article 116.

Avis du Conseil d'État

Concernant l'article 118, le Conseil d'État n'exprime, autres que des remarques d'ordre légistique, pas d'observations.

Discussion

En faisant siennes les remarques d'ordre légistique émises par le Conseil d'État, la commission parlementaire décide que l'article 118 s'écrit comme suit :

Art. 118. Les informations à publier en vertu de l'obligation de transparence

(1) L'Institut *ILR* est chargée de veiller à ce que les informations figurant dans le présent article soient publiées, conformément à l'article 117. L'Institut *ILR* 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, et lesquelles doivent être publiées par l'Institut *ILR* lui-même, afin que tous les utilisateurs finaux puissent opérer des

choix en connaissance de cause. Avant d'imposer toute obligation, l'Institut ILR peut, s'il le juge approprié, promouvoir des mesures d'autorégulation ou de co-régulation.

(2) Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles accessibles au public publient, dans le cadre de l'article 117, paragraphe 1^{er} ~~premier~~, les informations suivantes :

- a) les coordonnées de l'entreprise ;
- b) la description des services proposés, comprenant ;
 - i) l'étendue des services proposés et principales caractéristiques de chaque service fourni, y compris tout niveau minimal de qualité de service, pour autant qu'il en est proposé, et toute restriction imposée par le fournisseur relative à l'utilisation des équipements terminaux fournis ;
 - ii) la tarification des services proposés, comprenant des informations sur les volumes de communications (par exemple, restrictions en matière d'utilisation de données, de nombres de minutes d'appels, de nombre de messages) des plans tarifaires spécifiques et les tarifs applicables aux unités de communication supplémentaires, aux numéros ou aux services soumis à des conditions tarifaires particulières, les redevances d'accès et les frais de maintenance, tous les types de frais d'utilisation, les formules tarifaires spéciales et ciblées et les frais additionnels éventuels, ainsi que les coûts relatifs aux équipements terminaux ;
 - iii) les services après-vente, de maintenance et d'assistance clientèle proposés et coordonnées de ceux-ci ;
 - iv) les conditions contractuelles standard, y compris la durée du contrat, les frais en cas de résiliation anticipée du contrat, les droits liés à la résiliation d'une offre groupée ou d'éléments de celle-ci et les procédures et coûts directs inhérents à la portabilité des numéros et autres identifiants, le cas échéant ;
 - v) pour les entreprises fournissant des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation : les informations sur l'accès aux services d'urgence et la localisation de l'appelant, ou toute limitation portant sur ce dernier point ;
 - vi) pour les entreprises fournissant des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation : les informations sur la mesure dans laquelle l'accès aux services d'urgence peut être assuré ;

vii) les détails sur les produits et services, y compris toute fonction, pratique, stratégie et procédure ainsi que les modifications du fonctionnement du service, spécifiquement conçus pour les utilisateurs finaux handicapés, conformément au droit de l'Union européenne harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

c) les mécanismes de règlement des litiges, y compris ceux qui sont mis en place par l'entreprise.

* * *

Article 119

L'article 119, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 119. Qualité du service lié aux services d'accès à l'internet et aux services de communications interpersonnelles accessibles au public

(1) L'Institut peut exiger des fournisseurs de services d'accès à l'internet et de services de communications interpersonnelles accessibles au public la publication, à l'attention des utilisateurs finaux, d'informations complètes, comparables, fiables, faciles à exploiter et actualisées sur la qualité de leurs services, dans la mesure où ils contrôlent au moins certains éléments du réseau, soit directement soit en vertu d'un accord sur le niveau de service à cet effet, et sur les mesures prises pour assurer un accès d'un niveau équivalent pour les utilisateurs finaux handicapés. L'Institut peut également exiger des fournisseurs de services de communications interpersonnelles accessibles au public qu'ils informent les consommateurs, si la qualité des services qu'ils proposent dépend de facteurs extérieurs, notamment du contrôle de la transmission des signaux ou de la connectivité du réseau.

Ces informations sont fournies, sur demande, à l'Institut avant leur publication.

Les mesures visant à garantir la qualité du service respectent le règlement (UE) 2015/2120 précité.

(2) L'Institut, précise, en tenant le plus grand compte des lignes directrices de l'ORECE, les indicateurs relatifs à la qualité du service à mesurer, les méthodes de mesure applicables, ainsi que le contenu, la forme et le mode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité. Le cas échéant, les indicateurs, les définitions et les méthodes de mesure énoncés à l'annexe I sont utilisés.

Commentaire

L'article 119 du projet de loi transpose l'article 103 de la directive (UE) 2018/1972. L'article sous examen énonce les critères de qualité du service liés aux services d'accès à l'internet et

aux services de communications interpersonnelles accessibles au public sur lesquels se fonde l'article 115.

L'ILR est habilité à contrôler la qualité des services et à recueillir systématiquement des informations sur la qualité des services offerts par les fournisseurs de services : Ces informations sont recueillies sur la base de critères et d'objectifs qui permettent la comparaison entre les fournisseurs de services et qui sont inscrits dans les lignes directrices de l'ORECE.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 119, le Conseil d'État n'émet pas d'observations.

Discussion

L'article 119 reste inchangé par rapport au texte déposé. Les seuls changements qui sont apportés au texte concernent des modifications d'ordre légistique soulevées par le Conseil d'État que la commission parlementaire fait siennes.

L'article 119 devrait donc prendre la teneur suivante :

Art. 119. Qualité du service lié aux services d'accès à l'internet et aux services de communications interpersonnelles accessibles au public

(1) L'~~Institut~~ ILR peut exiger des fournisseurs de services d'accès à l'internet et de services de communications interpersonnelles accessibles au public la publication, à l'attention des utilisateurs finaux, d'informations complètes, comparables, fiables, faciles à exploiter et actualisées sur la qualité de leurs services, dans la mesure où ils contrôlent au moins certains éléments du réseau, soit directement soit en vertu d'un accord sur le niveau de service à cet effet, et sur les mesures prises pour assurer un accès d'un niveau équivalent pour les utilisateurs finaux handicapés. L'~~Institut~~ ILR peut également exiger des fournisseurs de services de communications interpersonnelles accessibles au public qu'ils informent les consommateurs, si la qualité des services qu'ils proposent dépend de facteurs extérieurs, notamment du contrôle de la transmission des signaux ou de la connectivité du réseau.

Ces informations sont fournies, sur demande, à l'~~Institut~~ ILR avant leur publication.

Les mesures visant à garantir la qualité du service respectent le règlement (UE) 2015/2120 précité.

(2) L'~~Institut~~ ILR, précise, en tenant le plus grand compte des lignes directrices de l'ORECE, les indicateurs relatifs à la qualité du service à mesurer, les méthodes de mesure applicables, ainsi que le contenu, la forme et le mode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité. Le cas échéant, les indicateurs, les définitions et les méthodes de mesure énoncés à l'annexe I sont utilisés.

Article 120

L'article 120, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 120. Durée et résiliation des contrats

(1) Les conditions et procédures de résiliation de contrat ne doivent pas constituer un facteur dissuasif pour ce qui est du changement de fournisseur de services. Les contrats conclus entre un consommateur et un fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation et autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, n'imposent pas une durée d'engagement supérieure à vingt-quatre mois.

Le présent paragraphe ne s'applique pas à la durée d'un contrat à tempérament lorsque le consommateur a, par contrat distinct, consenti à effectuer des paiements échelonnés exclusivement pour le déploiement d'un raccordement physique, notamment à des réseaux à très haute capacité. Un contrat à tempérament pour le déploiement d'un raccordement physique n'inclut pas les équipements terminaux, tels que les routeurs ou les modems, et n'empêche pas les consommateurs d'exercer leurs droits en vertu du présent article.

(2) Le paragraphe 1 s'applique également aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins que celles-ci n'aient accepté expressément de renoncer à ces dispositions.

(3) Lorsqu'un contrat prévoit la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée portant sur des services de communications électroniques autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation et que des services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, les utilisateurs finaux ont après une telle reconduction le droit de résilier le contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois, et sans supporter de frais sauf les charges liées à la réception du service pendant le délai de préavis. Avant la reconduction tacite du contrat, les fournisseurs informent les utilisateurs finaux, clairement, en temps utile et sur un support durable, de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. En même temps, les fournisseurs conseillent les utilisateurs finaux sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services. Les fournisseurs donnent aux utilisateurs finaux des informations sur le meilleur tarif au moins une fois par an.

(4) Les utilisateurs finaux ont le droit de résilier leur contrat sans frais supplémentaires lorsqu'il leur est notifié que le fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public, autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, envisage de modifier les conditions contractuelles, sauf si les modifications envisagées sont exclusivement au bénéfice de l'utilisateur final, ont un caractère purement

administratif et n'ont pas d'incidence négative sur l'utilisateur final ou sont directement imposées par le droit de l'Union ou le droit national.

Les fournisseurs notifient aux utilisateurs finaux, au moins un mois à l'avance, tout changement des conditions contractuelles, et les informent en même temps de leur droit de résilier le contrat sans frais supplémentaires s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Le droit de résilier le contrat peut être exercé pendant un mois suivant la notification. La notification se fait de manière claire et compréhensible, sur un support durable.

(5) Tout écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet ou qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation, et les performances indiquées dans le contrat est considéré comme une base habilitant le consommateur à se prévaloir des voies de recours, et notamment du droit de résilier le contrat sans frais.

(6) Lorsqu'un utilisateur final a le droit de résilier un contrat portant sur un service de communications électroniques accessible au public, autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation, avant la fin de la durée contractuelle convenue en vertu de la présente loi, aucune indemnité n'est due par l'utilisateur final, si ce n'est pour les équipements terminaux subventionnés conservés.

Lorsque l'utilisateur final choisit de conserver les équipements terminaux compris dans le contrat au moment de sa conclusion, toute indemnité due n'excède pas la valeur la plus faible des montants suivants : la valeur *pro rata temporis* convenue au moment de la conclusion du contrat ou la quote-part restante des frais de service courant jusqu'à l'expiration du contrat.

Le fournisseur lève gratuitement toute condition dont est assortie l'utilisation des équipements terminaux sur d'autres réseaux au plus tard lors du paiement de l'indemnité.

(7) En ce qui concerne les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, les droits mentionnés aux paragraphes 4 et 6 ne bénéficient qu'aux utilisateurs finaux qui sont des consommateurs, des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif.

Commentaire

L'article 120 du projet de texte sous rubrique transpose l'article 105 de la directive (UE) 2018/1972. L'article énonce les conditions qui s'appliquent à la durée et à la résiliation des contrats. Il fut rédigé dans l'esprit de la protection des consommateurs pour assurer que le consommateur final ne soit pas exposé à des frais exagérés.

Les contrats ne peuvent pas prévoir une durée d'engagement supérieure à vingt-quatre mois. Si le contrat comprend une reconduction tacite, les utilisateurs finaux ont le droit de résilier le

contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois, sans devoir payer des frais supplémentaires.

De même, les fournisseurs sont obligés de notifier aux utilisateurs finaux, à temps utile, tout changement des conditions contractuelles, et de les informer en même temps de leur droit de résilier le contrat sans frais supplémentaires et sans attendre la fin du contrat s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions (sauf si les nouvelles conditions contractuelles n'ont pas d'incidence négative sur l'utilisateur final ou sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national).

L'article 120 a également trait aux procédures qui s'appliquent lorsque l'utilisateur final choisit de conserver les équipements terminaux compris dans le contrat au moment de sa conclusion.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 120 du projet de texte, le Conseil d'État n'exprime pas d'observation.

Discussion

Madame Lydia Mutsch se demande si la disposition proposée constitue une modification importante par rapport aux contrats existants actuellement. En réponse, la représentante du SMC informe qu'il existe actuellement des contrats qui dépassent la durée de 24 mois mais qu'un grand nombre de contrats respectent déjà la nouvelle limite contractuelle de deux ans.

Concernant une question du président de la DIGIMCOM visant la durée maximale d'un contrat en cas d'une reconduction tacite, la représentante du SMC fait savoir qu'en cas de prolongation d'un contrat, la durée ne peut pas dépasser la limite maximale des 24 mois. Ainsi, à partir du moment de la reconduction tacite, le consommateur peut à tout moment, en respectant le préavis d'un mois, résilier le contrat.

Madame Viviane Reding se heurte de l'expression « en temps utile » qui se trouve au paragraphe 3, phrase 2. L'oratrice estime que cette expression est trop vague, elle propose d'avoir recours à une terminologie plus précise. La députée suggère de reprendre la limite de temps d'un mois qui fixe le délai de préavis que l'utilisateur final doit respecter pour pouvoir résilier son contrat. De cette manière, on évite toute imprécision et les deux dispositions sont en accord l'une à l'autre.

Enfin, après avoir délibéré et en tenant compte de ces propos, les membres de la DIGIMCOM décident d'amender l'article 120, paragraphe 3, phrase 2, comme suit :

« Avant la reconduction tacite du contrat, les fournisseurs informent les utilisateurs finaux, clairement, en temps utile un mois à l'avance et sur un support durable, de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. En même temps, les fournisseurs conseillent les utilisateurs finaux sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services. »

Au vu de ce qui précède et en tenant compte des remarques d'ordre légistique du Conseil d'État, l'article 120 du projet de loi 7632 devrait donc s'écrire comme suit :

Art. 120. Durée et résiliation des contrats

(1) Les conditions et procédures de résiliation de contrat ne doivent pas constituer un facteur dissuasif pour ce qui est du changement de fournisseur de services. Les contrats conclus entre un consommateur et un fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation et autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, n'imposent pas une durée d'engagement supérieure à vingt-quatre mois.

Le présent paragraphe ne s'applique pas à la durée d'un contrat à tempérament lorsque le consommateur a, par contrat distinct, consenti à effectuer des paiements échelonnés exclusivement pour le déploiement d'un raccordement physique, notamment à des réseaux à très haute capacité. Un contrat à tempérament pour le déploiement d'un raccordement physique n'inclut pas les équipements terminaux, tels que les routeurs ou les modems, et n'empêche pas les consommateurs d'exercer leurs droits en vertu du présent article.

(2) Le paragraphe 4.^{1^{er}} s'applique également aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins que celles-ci n'aient accepté expressément de renoncer à ces dispositions.

(3) Lorsqu'un contrat prévoit la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée portant sur des services de communications électroniques autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation et que des services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, les utilisateurs finaux ont après une telle reconduction le droit de résilier le contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois, et sans supporter de frais sauf les charges liées à la réception du service pendant le délai de préavis. Avant la reconduction tacite du contrat, les fournisseurs informent les utilisateurs finaux, clairement, en temps utile un mois à l'avance et sur un support durable, de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. En même temps, les fournisseurs conseillent les utilisateurs finaux sur le meilleur tarif qu'ils proposent pour leurs services. Les fournisseurs donnent aux utilisateurs finaux des informations sur le meilleur tarif au moins une fois par an.

(4) Les utilisateurs finaux ont le droit de résilier leur contrat sans frais supplémentaires lorsqu'il leur est notifié que le fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public, autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, envisage de modifier les conditions contractuelles, sauf si les modifications envisagées sont exclusivement au bénéfice de l'utilisateur final, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur l'utilisateur final ou sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national.

Les fournisseurs notifient aux utilisateurs finaux, au moins un mois à l'avance, tout changement des conditions contractuelles, et les informent en même temps de leur droit de résilier le contrat sans frais supplémentaires s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Le droit de résilier le contrat peut être exercé pendant un mois suivant la notification. La notification se fait de manière claire et compréhensible, sur un support durable.

(5) Tout écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet ou qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation, et les performances indiquées dans le contrat est considéré comme une base habilitant le consommateur à se prévaloir des voies de recours, et notamment du droit de résilier le contrat sans frais.

(6) Lorsqu'un utilisateur final a le droit de résilier un contrat portant sur un service de communications électroniques accessible au public, autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation, avant la fin de la durée contractuelle convenue en vertu de la présente loi, aucune indemnité n'est due par l'utilisateur final, si ce n'est pour les équipements terminaux subventionnés conservés.

Lorsque l'utilisateur final choisit de conserver les équipements terminaux compris dans le contrat au moment de sa conclusion, toute indemnité due n'excède pas la valeur la plus faible des montants suivants : la valeur *pro rata temporis* convenue au moment de la conclusion du contrat ou la quote-part restante des frais de service courant jusqu'à l'expiration du contrat.

Le fournisseur lève gratuitement toute condition dont est assortie l'utilisation des équipements terminaux sur d'autres réseaux au plus tard lors du paiement de l'indemnité.

(7) En ce qui concerne les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, les droits mentionnés aux paragraphes 4 et 6 ne bénéficient qu'aux utilisateurs finaux qui sont des consommateurs, des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif.

* * *

Article 121

L'article 121, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 121. Changement de fournisseur et portabilité du numéro

(1) En cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet, les fournisseurs concernés communiquent à l'utilisateur final des informations appropriées avant et pendant la procédure de changement de fournisseur et assurent la continuité du service d'accès à l'internet, sauf si cela est techniquement impossible. Le nouveau fournisseur veille à ce que l'activation du service d'accès

à l'internet ait lieu dans les plus brefs délais possibles, à la date et au créneau horaire expressément convenus avec l'utilisateur final. Le fournisseur cédant continue à fournir son service d'accès à l'internet aux mêmes conditions jusqu'à ce que le nouveau fournisseur active son service d'accès à l'internet. La perte de service éventuelle pendant la procédure de changement de fournisseur ne dépasse pas un jour ouvrable.

L'Institut veille à assurer l'efficacité et la simplicité de la procédure de changement de fournisseur pour l'utilisateur final.

(2) Tous les utilisateurs finaux dotés de numéros du plan national de numérotation ont le droit, à leur demande, de conserver leurs numéros indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, pour :

- a) les numéros géographiques, en un lieu spécifique ; et
- b) numéros non géographiques, en tout lieu.

Cette disposition ne s'applique pas à la portabilité des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles.

(3) Lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat, l'utilisateur final peut conserver le droit de portage d'un numéro du plan national de numérotation vers un autre fournisseur pendant une période minimale d'un mois après la date de résiliation, sauf si l'utilisateur final renonce à ce droit.

(4) L'Institut veille à ce que la tarification entre fournisseurs liée à la fourniture de la portabilité des numéros soit fonction du coût et à ce qu'aucun frais direct ne soit appliqué à l'utilisateur final.

(5) Le portage des numéros et leur activation ultérieure sont réalisés dans les plus brefs délais possibles à la date expressément convenue avec l'utilisateur final. En tout état de cause, les utilisateurs finaux qui ont conclu un accord concernant le portage d'un numéro vers un nouveau fournisseur obtiennent l'activation de ce numéro dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la date convenue avec l'utilisateur final. En cas d'échec de la procédure de portage, le fournisseur cédant réactive le numéro et les services connexes de l'utilisateur final jusqu'à ce que le portage aboutisse. Le fournisseur cédant continue à fournir ses services aux mêmes conditions jusqu'à l'activation des services du nouveau fournisseur. En tout état de cause, la perte de service pendant les procédures de changement de fournisseur et de portage ne dépasse pas un jour ouvrable. Les opérateurs dont les réseaux ou ressources en matière d'accès sont utilisés par le fournisseur cédant ou le nouveau fournisseur, ou par les deux, veillent à ce qu'il n'y ait pas de perte de service susceptible de retarder les procédures de changement de fournisseur et de portage.

(6) Le nouveau fournisseur mène les procédures de changement de fournisseur et de portage énoncées aux paragraphes 1 et 5 et tant le nouveau fournisseur que le

fournisseur cédant coopèrent de bonne foi. Ils ne retardent ni n'utilisent abusivement les procédures de changement de fournisseur et de portage et ils n'effectuent pas le portage d'un numéro et ne procèdent pas un changement de fournisseur sans le consentement exprès de l'utilisateur final. Les contrats liant l'utilisateur final au fournisseur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement de fournisseur est menée à terme.

L'Institut peut établir les détails des procédures de changement de fournisseur et de portage, compte tenu des dispositions nationales en matière de contrats, de la faisabilité technique et de la nécessité de maintenir la continuité du service fourni aux utilisateurs finaux. Cela comprend, lorsque cela est techniquement possible, une obligation d'effectuer le portage par activation à distance, sauf demande contraire de l'utilisateur final. L'Institut prend également des mesures appropriées garantissant que les utilisateurs finaux sont suffisamment informés et protégés tout au long des procédures de changement de fournisseur et de portage et que le changement de fournisseur ne s'opère pas sans le consentement des utilisateurs finaux.

Le fournisseur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par le fournisseur cédant qui propose le remboursement.

(7) Sera puni d'une sanction conformément aux articles 33 et 34 de la présente loi, le fournisseur qui aura commis une ou plusieurs infractions aux dispositions du présent article, y compris en cas de retard ou d'abus en matière de portage de la part d'un fournisseur ou en son nom.

(8) Les utilisateurs finaux sont indemnisés de 100 euros par jour pour les retards dépassant un jour ouvrable en ce qui concerne l'activation du service, le portage du numéro ou la perte de service, et lorsque les fournisseurs ne se présentent pas à un rendez-vous de service ou d'installation convenu.

(9) Outre les informations requises en vertu de l'article 115, les utilisateurs finaux sont informés de l'existence des droits à indemnisation visés aux paragraphes 7 et 8.

Commentaire

L'article 121 du projet de texte 7632 transpose l'article 106 de la directive (UE) 2018/1972. Cet article vise en détail la procédure de la portabilité des numéros d'un fournisseur à l'autre, une disposition dont l'article 8 du projet de loi assure déjà le principe. L'ancien ainsi que le nouveau fournisseur doivent éviter toute coupure de service et sont tenus de réaliser la portabilité du numéro dans le meilleur délai. Il s'agit d'un principe qui s'applique déjà depuis plusieurs années mais qui sera réglé plus en détail, ce qui offre une meilleure sécurité juridique aux consommateurs.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 121 du projet de loi sous examen, le Conseil d'État n'émet pas d'observation.

Discussion

Madame Viviane Reding attire l'attention des membres de la commission parlementaire sur le fait que le paragraphe 5 prévoit que « [e]n tout état de cause, la perte de service pendant les procédures de changement de fournisseur et de portage ne dépasse pas un jour ouvrable ». Elle note que le délai fixé par cette disposition correspond au délai que l'oratrice propose dans son amendement¹ réglant le rétablissement du service en cas de rupture ou de défaillance du service.

En outre, la députée revient à une question² qu'elle a posée lors de la réunion du 26 janvier 2021 et dont la réponse ne la satisfaisait pas. Elle souhaite en effet savoir comment le concept de portabilité des numéros pourrait être transposé au réseau de l'internet.

Le représentant du SMC fait remarquer qu'il existe plusieurs pistes qui permettent l'application de ce concept. D'un point de vue technique, on pourrait appliquer ce concept au remplacement d'un raccordement de câbles à cuivre par un raccordement de câbles à fibres – dans ce scénario, il y aurait la possibilité d'une éventuelle coupure de service qu'il s'agit à éviter. D'un point de vue contractuel, le concept s'applique au changement de fournisseur lors duquel les deux fournisseurs concernés doivent aussi collaborer pour assurer une continuation des services.

Monsieur Marc Hansen se demande s'il est vraiment possible de comparer les deux situations. Du point de vue de l'orateur, le concept du numéro de téléphone est plutôt comparable à une adresse IP qui, contrairement au numéro de téléphone, dépend de l'appareil qui est relié à l'internet ; la comparaison avec la portabilité du numéro ne serait donc pas fondée.

Concernant ce concept de la portabilité, Monsieur le président de la DIGICOM se demande s'il peut s'appliquer aux adresses de courrier électronique ; il se demande s'il serait techniquement faisable de conserver son adresse e-mail lors d'un changement d'opérateur d'un service de messagerie web.

Le représentant du SMC renvoie les députés aux spécialistes de l'ILR pour les détails techniques liés à la l'exécution de la nouvelle législation. Néanmoins, il fait remarquer qu'il faut faire la différence entre un accès internet et une adresse de courrier électronique. Alors qu'il est possible de comparer l'accès internet à un numéro d'appel - tout opérateur peut théoriquement proposer ses services à tout utilisateur qui dispose d'un accès internet -, ceci n'est pas le cas pour les services de messagerie web.

¹ Lors de la réunion du 23 mars 2021, Madame Reding présentait un amendement qui visait qu'« En cas de rupture ou de défaillance du service, le fournisseur doit rétablir le service dans un délai de 24 heures (jours ouvrables) à partir de la signalisation par le consommateur du dérangement. ».

² Lors de la réunion du 26 janvier 2021, Madame Reding souhaiterait savoir dans quelle mesure et dans le cadre du présent projet de texte, l'ILR pourrait assurer ce concept de portabilité des numéros d'une plateforme Internet à une autre.

En tenant compte des remarques d'ordre légistique du Conseil d'État, l'article 121 se lit comme suit :

Art. 121. Changement de fournisseur et portabilité du numéro

(1) En cas de changement de fournisseur de services d'accès à l'internet, les fournisseurs concernés communiquent à l'utilisateur final des informations appropriées avant et pendant la procédure de changement de fournisseur et assurent la continuité du service d'accès à l'internet, sauf si cela est techniquement impossible. Le nouveau fournisseur veille à ce que l'activation du service d'accès à l'internet ait lieu dans les plus brefs délais possibles, à la date et au créneau horaire expressément convenus avec l'utilisateur final. Le fournisseur cédant continue à fournir son service d'accès à l'internet aux mêmes conditions jusqu'à ce que le nouveau fournisseur active son service d'accès à l'internet. La perte de service éventuelle pendant la procédure de changement de fournisseur ne dépasse pas un jour ouvrable.

L'~~Institut~~ ILR veille à assurer l'efficience et la simplicité de la procédure de changement de fournisseur pour l'utilisateur final.

(2) Tous les utilisateurs finaux dotés de numéros du plan national de numérotation ont le droit, à leur demande, de conserver leurs numéros indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, pour :

- a) les numéros géographiques, en un lieu spécifique ; et
- b) numéros non géographiques, en tout lieu.

Cette disposition ne s'applique pas à la portabilité des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles.

(3) Lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat, l'utilisateur final peut conserver le droit de portage d'un numéro du plan national de numérotation vers un autre fournisseur pendant une période minimale d'un mois après la date de résiliation, sauf si l'utilisateur final renonce à ce droit.

(4) L'~~Institut~~ ILR veille à ce que la tarification entre fournisseurs liée à la fourniture de la portabilité des numéros soit fonction du coût et à ce qu'aucun frais direct ne soit appliqué à l'utilisateur final.

(5) Le portage des numéros et leur activation ultérieure sont réalisés dans les plus brefs délais possibles à la date expressément convenue avec l'utilisateur final. En tout état de cause, les utilisateurs finaux qui ont conclu un accord concernant le portage d'un numéro vers un nouveau fournisseur obtiennent l'activation de ce numéro dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la date convenue avec l'utilisateur final. En cas d'échec de la procédure de portage, le fournisseur cédant réactive le numéro et les services connexes de l'utilisateur final jusqu'à ce que le portage aboutisse. Le fournisseur cédant continue à fournir ses services aux

mêmes conditions jusqu'à l'activation des services du nouveau fournisseur. En tout état de cause, la perte de service pendant les procédures de changement de fournisseur et de portage ne dépasse pas un jour ouvrable. Les opérateurs dont les réseaux ou ressources en matière d'accès sont utilisés par le fournisseur cédant ou le nouveau fournisseur, ou par les deux, veillent à ce qu'il n'y ait pas de perte de service susceptible de retarder les procédures de changement de fournisseur et de portage.

(6) Le nouveau fournisseur mène les procédures de changement de fournisseur et de portage énoncées aux paragraphes 4^{1^{er}} et 5 et tant le nouveau fournisseur que le fournisseur cédant coopèrent de bonne foi. Ils ne retardent ni n'utilisent abusivement les procédures de changement de fournisseur et de portage et ils n'effectuent pas le portage d'un numéro et ne procèdent pas un changement de fournisseur sans le consentement exprès de l'utilisateur final. Les contrats liant l'utilisateur final au fournisseur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement de fournisseur est menée à terme.

L'~~Institut~~ ILR peut établir les détails des procédures de changement de fournisseur et de portage, compte tenu des dispositions nationales en matière de contrats, de la faisabilité technique et de la nécessité de maintenir la continuité du service fourni aux utilisateurs finaux. Cela comprend, lorsque cela est techniquement possible, une obligation d'effectuer le portage par activation à distance, sauf demande contraire de l'utilisateur final. L'~~Institut~~ ILR prend également des mesures appropriées garantissant que les utilisateurs finaux sont suffisamment informés et protégés tout au long des procédures de changement de fournisseur et de portage et que le changement de fournisseur ne s'opère pas sans le consentement des utilisateurs finaux.

Le fournisseur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par le fournisseur cédant qui propose le remboursement.

(7) Sera puni d'une sanction conformément aux articles 33 et 34 de la présente loi, le fournisseur qui aura commis une ou plusieurs infractions aux dispositions du présent article, y compris en cas de retard ou d'abus en matière de portage de la part d'un fournisseur ou en son nom.

(8) Les utilisateurs finaux sont indemnisés de 100 euros par jour pour les retards dépassant un jour ouvrable en ce qui concerne l'activation du service, le portage du numéro ou la perte de service, et lorsque les fournisseurs ne se présentent pas à un rendez-vous de service ou d'installation convenu.

(9) Outre les informations requises en vertu de l'article 115, les utilisateurs finaux sont informés de l'existence des droits à indemnisation visés aux paragraphes 7 et 8.

Article 122

L'article 122, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 122. Offres groupées

(1) Si une offre groupée de services ou une offre groupée de services et d'équipements terminaux proposée à un consommateur comprend au moins un service d'accès à l'internet ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation accessible au public, l'article 114, paragraphe 3, l'article 117, paragraphe 1, l'article 120 et l'article 121, paragraphe 1, s'appliquent à tous les éléments de l'offre groupée, y compris mutatis mutandis à ceux non couverts par ces dispositions.

(2) Lorsque le consommateur a, en vertu du droit de l'Union ou du droit national conformément au droit de l'Union, le droit de résilier tout élément de l'offre groupée visé au paragraphe 1 avant la fin de la période contractuelle convenue, en cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture, le consommateur a le droit de résilier le contrat en ce qui concerne tous les éléments de l'offre groupée.

(3) Le fait de s'abonner à des services ou équipements terminaux supplémentaires fournis ou distribués par le même fournisseur de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public n'entraîne pas une prolongation de la durée initiale du contrat auquel ces services ou équipements terminaux sont ajoutés, à moins que le consommateur n'en convienne expressément autrement lorsqu'il s'abonne aux services ou équipements terminaux supplémentaires.

(4) Les paragraphes 1 et 3 s'appliquent également aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins qu'elles n'aient accepté expressément de renoncer à tout ou partie de ces dispositions.

Commentaire

L'article 122 du projet de texte sous rubrique transpose l'article 107 de la directive (UE) 2018/1972. Cet article énonce les différentes dispositions qui s'appliquent aux contrats d'offres groupées (aussi appelées *triple* ou *quadruple play*). Il s'agit d'un contrat qui offre plusieurs éléments comme par exemple l'accès à l'internet mobile et fixe, un accès TV et un numéro de téléphone mobile ou fixe.

Une offre est considérée comme groupée si les éléments sont fournis ou vendus par le même fournisseur en vertu du même contrat ou d'un contrat étroitement lié ou associé.

Il s'agit ici d'un concept déjà en application. Le projet de loi sous examen introduit une nouvelle disposition qui prévoit que lorsque le consommateur a le droit de résilier tout élément de l'offre groupée avant la fin de la période contractuelle convenue, en cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture, le consommateur a le droit de résilier le contrat en ce qui concerne tous les éléments de l'offre groupée.

De cette manière, le consommateur doit seulement payer pour les services de l'offre groupée qu'il souhaite garder ou il peut opter pour une résiliation de tous les services.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 122, le Conseil d'État n'émet pas d'observations.

Discussion

Madame Viviane Reding craint que cet article favorise des escroqueries. Elle explique à l'assistance que les contrats groupés offrent souvent des avantages, notamment des éléments de services à un prix bien inférieur, et qu'il se pourrait donc qu'une personne malhonnête signe un contrat dans le but de résilier une partie des services pour enfin pouvoir profiter d'un des éléments à un prix réduit.

La représentante du SMC précise que le consommateur a seulement le droit de résilier le contrat « en cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture », donc en cas d'une violation majeure du contrat par le fournisseur. Ainsi, le risque d'escroquerie reste minime.

En réponse à Monsieur Marc Hansen, la représentante du SMC informe que l'utilisateur, lorsqu'il s'agit d'un cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture d'un des éléments, a le droit de résilier tous les services liés à son contrat ou l'élément qui pose problème. Néanmoins, il est possible que le consommateur préfère garder une partie des services de l'offre groupée s'il juge que ceci serait dans son intérêt. Cependant, les conditions contractuelles pourraient être adaptée dans ce cas-ci. Elle souligne qu'il est impossible de généraliser la situation vu la grande diversité d'opérateurs et d'offres contractuelles. L'oratrice conseille d'interroger l'ILR, qui est l'autorité en charge de la surveillance des conditions de marché et donc des contrats, pour toute question plus détaillée.

Suite à une question de Madame Viviane Reding concernant le paragraphe 3 de l'article 122, la représentante du SMC informe les membres de la DIGIMCOM qu'un opérateur ne peut pas détourner la disposition inscrite à l'article 120 (la durée d'engagement maximale de vingt-quatre mois) en ajoutant, en supplément, des services ou équipements terminaux (comme par exemple un appareil de téléphone ou un routeur) à l'abonnement initial.

Madame Viviane Reding se demande s'il est possible qu'à la fin de l'engagement contractuel d'une offre groupée, cet abonnement soit partagé en différents abonnements individuels – le consommateur n'aurait alors plus droit à un prix avantageux – ou si le client peut demander une prolongation du contrat existant.

Sachant que la commission parlementaire a décidé d'inclure une disposition qui oblige les opérateurs d'informer les utilisateurs finaux un mois à l'avance et sur un support durable de la reconduction tacite du contrat, l'oratrice propose que le même délai pour informer le consommateur devrait jouer au cas où un opérateur décide de mettre fin à une offre groupée. Madame la députée craint que l'utilisateur se voie face à une multitude de contrats qui prévoient différentes obligations juridiques. Une telle situation aurait comme conséquence que les consommateurs risquent de perdre la vue de l'ensemble des offres existantes et ne seraient plus à même de faire un choix fondé.

La représentante du SMC fait savoir que lorsqu'un contrat prévoit la reconduction tacite – même dans le contexte d'un abonnement d'offres groupées - l'opérateur doit prévenir l'utilisateur final un mois avant la reconduction tacite du contrat de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat. À ce moment le consommateur dispose de trois choix : soit il décide de garder son abonnement – et donc l'offre groupée favorable -, soit il décide de conclure un nouveau contrat qui peut être plus attractif ou correspondre davantage aux besoins du client, ou alors il décide de changer d'opérateur. Toutefois, tant que le client opte pour la reconduction tacite, il profite des conditions initiales du contrat.

Madame Viviane Reding désire savoir si le client est informé, lors de la signature du contrat, que les services ou équipements terminaux supplémentaires fournis ne font pas partie de la reconduction tacite du contrat et seront donc proposés comme faisant partie d'un abonnement individuel à la fin de l'engagement contractuel. Elle note que ceci pourrait présenter un désavantage pour le client étant donné qu'il serait contraint de payer un prix plus élevé que le prix de l'abonnement initial.

En réponse à des questions de Madame Viviane Reding et de Monsieur Marc Hansen, la représentante du SMC fait savoir que les articles 113 et 114 disposent que toutes les informations concernant les services ou équipements terminaux supplémentaires fournis et leur facturation doivent faire partie des informations contractuelles et précontractuelles. De cette manière, le consommateur dispose des informations nécessaires afin d'effectuer un choix éclairé. Le SMC juge que les dispositions du projet de texte suffisent pour garantir une protection du consommateur et permettent une transparence contractuelle vis-à-vis des deux parties signataires.

En tenant compte des remarques d'ordre légistique du Conseil d'État, l'article 122 se lit comme suit :

Art. 122. Offres groupées

(1) Si une offre groupée de services ou une offre groupée de services et d'équipements terminaux proposée à un consommateur comprend au moins un service d'accès à l'internet ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation accessible au public, l'article 114, paragraphe 3, l'article 117, paragraphe 4^{1^{er}}, l'article 120 et l'article 121, paragraphe 4^{1^{er}}, s'appliquent à tous les éléments de l'offre groupée, y compris mutatis mutandis à ceux non couverts par ces dispositions.

(2) Lorsque le consommateur a, en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national conformément au droit de l'Union européenne, le droit de résilier tout élément de l'offre groupée visé au paragraphe 4^{1^{er}} avant la fin de la période contractuelle convenue, en cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture, le consommateur a le droit de résilier le contrat en ce qui concerne tous les éléments de l'offre groupée.

(3) Le fait de s'abonner à des services ou équipements terminaux supplémentaires fournis ou distribués par le même fournisseur de services d'accès à l'internet ou

de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public n'entraîne pas une prolongation de la durée initiale du contrat auquel ces services ou équipements terminaux sont ajoutés, à moins que le consommateur n'en convienne expressément autrement lorsqu'il s'abonne aux services ou équipements terminaux supplémentaires.

(4) Les paragraphes 4^{1er} et 3 s'appliquent également aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins qu'elles n'aient accepté expressément de renoncer à tout ou partie de ces dispositions.

* * *

Article 123

L'article 123, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 123. Disponibilité des services

Les fournisseurs de communications vocales et des services d'accès à l'internet fournis via des réseaux de communications électroniques publics prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité la plus complète possible de ces services en cas de défaillance majeure des réseaux ou de force majeure. Les fournisseurs de services de communications vocales prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence et une transmission ininterrompue des alertes publiques.

Commentaire

L'article 123 du projet de loi 7632 transpose l'article 108 de la directive (UE) 2018/1972. Cet article dispose que l'opérateur est obligé de garantir la disponibilité la plus complète possible des services de communications vocales et d'accès à l'internet en cas de défaillance majeure des réseaux ou de force majeure. De même, un opérateur de communications vocales doit veiller que l'accès ininterrompu aux services d'urgence est garanti.

Avis du Conseil d'État

Le Conseil d'État n'a pas de remarques à formuler à l'endroit de l'article 67 du projet de texte sous examen 7632.

Discussion

L'article 123 reste inchangé par rapport au texte déposé et prend donc la teneur suivante :

Art. 123. Disponibilité des services

Les fournisseurs de communications vocales et des services d'accès à l'internet fournis via des réseaux de communications électroniques publics prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité la plus complète possible de

ces services en cas de défaillance majeure des réseaux ou de force majeure. Les fournisseurs de services de communications vocales prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence et une transmission ininterrompue des alertes publiques.

* * *

Article 124

L'article 124, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 124. Communications d'urgence et numéro d'urgence unique européen

(1) Tous les utilisateurs finaux des services visés au paragraphe 2, y compris les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics, peuvent, au moyen des communications d'urgence, avoir accès gratuitement et sans devoir utiliser de moyen de paiement aux services d'urgence en composant le numéro d'urgence unique européen « 112 » ainsi qu'aux numéros d'urgence nationaux déterminés par règlement de l'Institut.

(2) L'Institut, après consultation des services d'urgence et des fournisseurs de services de communications électroniques, veille à ce que les fournisseurs de services de communications électroniques interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public, lorsque ces services permettent aux utilisateurs finaux d'appeler un numéro figurant dans le plan national ou international de numérotation, offrent un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence au PSAP le plus approprié.

(3) Toutes les communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen «112 » reçoivent une réponse appropriée et sont traitées par le Central des secours d'urgence du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(4) Les utilisateurs finaux handicapés disposent d'un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence et qui est équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finaux, conformément au droit de l'Union harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

L'Institut ou les autres autorités compétentes prennent les mesures appropriées pour veiller à ce que les utilisateurs finaux handicapés provenant d'un autre Etat membre puissent accéder aux services d'urgence nationaux sur un pied d'égalité avec les autres utilisateurs nationaux, si possible sans qu'ils doivent s'enregistrer au préalable. Ces mesures sont fondées dans toute la mesure du possible sur les normes ou spécifications européennes établies conformément à l'article 41. Ces mesures n'empêchent pas l'Institut ou les autres autorités compétentes d'adopter des obligations supplémentaires aux fins de la réalisation des objectifs énoncés au présent article.

(5) Les informations relatives à la localisation de l'appelant sont mises à la disposition du PSAP le plus approprié sans tarder après l'établissement de la communication d'urgence. Ces informations comprennent les informations de localisation par réseau et, si elles sont disponibles, les informations relatives à la localisation de l'appelant obtenues à partir de l'appareil mobile. L'établissement et la transmission des informations relatives à la localisation de l'appelant sont gratuits pour celui-ci et le PSAP en ce qui concerne toutes les communications d'urgence destinées au numéro d'urgence unique européen « 112 ». Cette obligation s'étend également aux communications d'urgence destinées aux numéros d'urgence nationaux. L'Institut, au besoin après avoir consulté l'ORECE, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours ou les opérateurs de numéros d'urgence nationaux, définit par règlement de l'Institut les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations de localisation de l'appelant fournies.

Les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations de localisation de l'appelant doivent assurer, dans les limites de la faisabilité technique, une localisation de la position de cet appelant aussi fiable et précise que nécessaire pour permettre aux services d'urgence de lui venir utilement en aide.

(6) Les autorités compétentes veillent à ce que les utilisateurs finaux soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du numéro d'urgence unique européen « 112 », ainsi que de ses caractéristiques d'accessibilité, y compris par des initiatives qui visent spécifiquement les personnes voyageant d'un État membre à l'autre et les utilisateurs finaux handicapés. Ces informations sont fournies dans des formats accessibles adaptés aux divers types de handicap.

Commentaire

L'article 124 du projet de texte transpose l'article 109 de la directive (UE) 2018/1972. L'aspect de la protection des données de cette disposition est également couvert par l'article unique de la loi du 19 décembre 2020 portant modification de la loi modifiée du 30 mai 2005 – relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle.

Même si cet article dispose que le Central des secours d'urgence du Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS) est l'autorité responsable de la gestion du numéro d'urgence unique européen «112 », les auteurs du projet de loi ont opté pour garder la terminologie « le PSAP le plus approprié » pour éviter de se limiter à une seule autorité.

Les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation sont tenus d'offrir un accès gratuit, fiable et précis aux services d'urgence par l'intermédiaire des numéros d'urgence.

L'ILR doit assurer que les utilisateurs finaux handicapés disposent d'un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence qui est équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finaux.

Les informations relatives à la localisation de l'appelant, qui s'appliquent à toutes les communications d'urgence, améliorent le niveau de protection et la sécurité des utilisateurs finaux et aident les services d'urgence à exécuter leurs fonctions.

De même, l'État est obligé d'informer les utilisateurs finaux, même les non-résidents, de l'existence et de l'utilisation du numéro d'urgence unique européen « 112 ».

Avis du Conseil d'État

Dans son avis du 20 novembre 2020, la Haute Corporation remarque que l'article sous avis reprend, de manière adaptée, le texte de la directive. Il est ainsi prévu que l'ILR détermine les numéros d'urgence nationaux par règlement de l'ILR. Par ailleurs, le Conseil d'État note que l'alinéa 2 du paragraphe 1^{er} de l'article 109 de la directive n'est pas transposé. Il estime que la transposition n'est en effet pas nécessaire, mais que la mise en œuvre doit se faire à travers les instruments appropriés.

Discussion

La commission parlementaire décide de faire siennes les remarques d'ordre légistique émises par le Conseil d'État.

L'article 124 se lit donc comme suit :

Art. 124. Communications d'urgence et numéro d'urgence unique européen

(1) Tous les utilisateurs finaux des services visés au paragraphe 2, y compris les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics, peuvent, au moyen des communications d'urgence, avoir accès gratuitement et sans devoir utiliser de moyen de paiement aux services d'urgence en composant le numéro d'urgence unique européen « 112 » ainsi qu'aux numéros d'urgence nationaux déterminés par règlement de l'Institut ILR.

(2) L'Institut ILR, après consultation des services d'urgence et des fournisseurs de services de communications électroniques, veille à ce que les fournisseurs de services de communications électroniques interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public, lorsque ces services permettent aux utilisateurs finaux d'appeler un numéro figurant dans le plan national ou international de numérotation, offrent un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence au PSAP le plus approprié.

(3) Toutes les communications d'urgence dirigées vers le numéro d'urgence unique européen «112 » reçoivent une réponse appropriée et sont traitées par le Central des secours d'urgence du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(4) Les utilisateurs finaux handicapés disposent d'un accès aux services d'urgence au moyen des communications d'urgence et qui est équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finaux, conformément au droit de l'Union européenne harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

L'Institut ILR ou les autres autorités compétentes prennent les mesures appropriées pour veiller à ce que les utilisateurs finaux handicapés provenant d'un

autre État membre puissent accéder aux services d'urgence nationaux sur un pied d'égalité avec les autres utilisateurs nationaux, si possible sans qu'ils doivent s'enregistrer au préalable. Ces mesures sont fondées dans toute la mesure du possible sur les normes ou spécifications européennes établies conformément à l'article 41. Ces mesures n'empêchent pas l'Institut ILR ou les autres autorités compétentes d'adopter des obligations supplémentaires aux fins de la réalisation des objectifs énoncés au présent article.

(5) Les informations relatives à la localisation de l'appelant sont mises à la disposition du PSAP le plus approprié sans tarder après l'établissement de la communication d'urgence. Ces informations comprennent les informations de localisation par réseau et, si elles sont disponibles, les informations relatives à la localisation de l'appelant obtenues à partir de l'appareil mobile. L'établissement et la transmission des informations relatives à la localisation de l'appelant sont gratuits pour celui-ci et le PSAP en ce qui concerne toutes les communications d'urgence destinées au numéro d'urgence unique européen « 112 ». Cette obligation s'étend également aux communications d'urgence destinées aux numéros d'urgence nationaux. L'Institut ILR, au besoin après avoir consulté l'ORECE, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours ou les opérateurs de numéros d'urgence nationaux, définis par règlement de l'Institut ILR les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations de localisation de l'appelant fournies.

Les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations de localisation de l'appelant doivent assurer, dans les limites de la faisabilité technique, une localisation de la position de cet appelant aussi fiable et précise que nécessaire pour permettre aux services d'urgence de lui venir utilement en aide.

(6) Les autorités compétentes veillent à ce que les utilisateurs finaux soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du numéro d'urgence unique européen « 112 », ainsi que de ses caractéristiques d'accessibilité, y compris par des initiatives qui visent spécifiquement les personnes voyageant d'un État membre à l'autre et les utilisateurs finaux handicapés. Ces informations sont fournies dans des formats accessibles adaptés aux divers types de handicap.

* * *

Article 125

L'article 125, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 125. Système d'alerte du public

(1) Au plus tard le 21 juin 2022, lorsque des systèmes d'alerte du public pour les cas d'urgence ou de catastrophes majeures, imminentes ou en cours, sont en place, des alertes publiques sont transmises aux utilisateurs finaux concernés par les fournisseurs de services mobiles de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation.

(2) Nonobstant le paragraphe 1, les alertes publiques peuvent être transmises au moyen de services de communications électroniques accessibles au public, autres que ceux visés au paragraphe 1 et autres que des services de radiodiffusion, ou au moyen d'une application mobile reposant sur un service d'accès à l'internet, à condition que l'efficacité du système d'alerte du public soit équivalente pour ce qui est de la couverture et de la capacité d'atteindre les utilisateurs finaux, y compris ceux qui ne sont présents dans la zone concernée que de manière temporaire, en tenant le plus grand compte des lignes directrices de l'ORECE. Les utilisateurs finaux doivent pouvoir recevoir les alertes publiques de manière aisée.

Commentaire

L'article 125 du projet de texte transpose l'article 110 de la directive (UE) 2018/1972. Cet article introduit des systèmes d'alerte du public que l'État doit mettre en place pour pouvoir alerter les personnes qui sont situées dans les zones géographiques potentiellement touchées par des urgences ou des catastrophes majeures, imminentes ou en cours, pendant la période d'alerte.

Avis du Conseil d'État

Concernant l'article 125, le Conseil d'État n'exprime pas d'observations, autres que des remarques d'ordre légistique.

Discussion

Suite à une question de Monsieur Marc Hansen, le représentant du SMC informe que les systèmes d'alerte du public pour les cas d'urgence ou de catastrophes majeures doivent être conformes aux lignes directrices de l'ORECE, qui conseille aux États d'avoir recours à la technologie du service de messagerie (SMS) ou à la diffusion cellulaire³ (*Cell Broadcast* en anglais) comme base technique de leur système d'alerte, ou être au moins équivalents à celles-ci pour ce qui est de la couverture et de la capacité d'atteindre les utilisateurs finaux.

L'orateur informe que l'État luxembourgeois a mis en place un système qui, en cas d'urgence, émet des avertissements s'adressant à la population, au niveau régional et national par l'intermédiaire des SMS. Il précise que l'application « GouvAlert » est une application mobile⁴ mise en œuvre par le gouvernement. L'application ne correspond pas aux critères de l'ORECE vu qu'elle n'est pas entièrement compatible : l'usage de cette application présuppose que le consommateur a accès à un appareil électronique mobile, qu'il a un accès à l'internet, qu'il a téléchargé l'application et que celle-ci est en train de tourner en arrière-plan.

Néanmoins, le représentant du SMC fait savoir qu'en cas de catastrophe, le gouvernement ne compte pas seulement communiquer par le biais d'un seul medium, mais qu'il est prévu d'alerter la population par une multitude de voies de communication qui incluent entre autres les SMS, les services de radiodiffusion et les applications mobiles.

³ Une technique qui permet d'envoyer via un réseau de téléphonie mobile le même message à tous les abonnés inscrits à ce service, à l'intérieur d'une zone géographique donnée.

⁴ Un logiciel applicatif développé pour un appareil électronique mobile.

En tenant compte des remarques d'ordre légistique du Conseil d'État, l'article 125 se lit comme suit :

Art. 125. Système d'alerte du public

(1) Au plus tard le 21 juin 2022, lorsque des systèmes d'alerte du public pour les cas d'urgence ou de catastrophes majeures, imminentes ou en cours, sont en place, des alertes publiques sont transmises aux utilisateurs finaux concernés par les fournisseurs de services mobiles de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation.

(2) Nonobstant le paragraphe 4^{1^{er}}, les alertes publiques peuvent être transmises au moyen de services de communications électroniques accessibles au public, autres que ceux visés au paragraphe 4^{1^{er}} et autres que des services de radiodiffusion, ou au moyen d'une application mobile reposant sur un service d'accès à l'internet, à condition que l'efficacité du système d'alerte du public soit équivalente pour ce qui est de la couverture et de la capacité d'atteindre les utilisateurs finaux, y compris ceux qui ne sont présents dans la zone concernée que de manière temporaire, en tenant le plus grand compte des lignes directrices de l'ORECE. Les utilisateurs finaux doivent pouvoir recevoir les alertes publiques de manière aisée.

* * *

Article 126

L'article 126, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 126. Accès et choix équivalents pour les utilisateurs finaux handicapés

(1) Les services nationaux compétents relatifs aux droits des personnes handicapées précisent les obligations que doivent remplir les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public afin que les utilisateurs finaux handicapés :

- a) aient un accès à des services de communications électroniques, y compris aux informations contractuelles correspondantes visées à l'article 114, qui soit équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finaux ; et
- b) profitent du choix d'entreprises et de services dont bénéficie la majorité des utilisateurs finaux.

(2) Lorsqu'ils prennent les mesures visées au paragraphe 1 du présent article, les services nationaux compétents relatifs aux droits des personnes handicapées tiennent compte des normes ou spécifications pertinentes établies conformément à l'article 39 de la directive (UE) 2018/1972 précitée.

Commentaire

L'article 126 du projet de texte transpose l'article 111 de la directive (UE) 2018/1972. Cet article oblige les fournisseurs à assurer l'accès simple et équitable à des services de haute qualité aux utilisateurs ayant des besoins spécifiques.

Les auteurs du projet de loi ont opté pour l'usage des termes « les services nationaux compétents » afin d'éviter de mobiliser un grand nombre d'acteurs pour qu'ils s'impliquent dans l'élaboration des dispositions prévues par l'article.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 126, le Conseil d'État n'émet pas d'observations.

Discussion

La représentante du SMC informe les membres de la DIGIMCOM que la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, et prévoit des dispositions qui vise de manière plus détaillée les conditions d'accès et de choix équivalents pour les utilisateurs finaux handicapés. L'oratrice porte à l'attention de l'assistance que le ministère de la Famille, en étroite collaboration avec le SMC, est en train d'élaborer un projet de loi qui vise à transposer cette directive en droit national ; sachant que cette nouvelle loi va introduire des normes qui seront encore plus précises que les dispositions sous examen.

La commission parlementaire décide de faire siennes les remarques d'ordre légistique émises par le Conseil d'État. L'article 126 se lit donc comme suit :

Art. 126. Accès et choix équivalents pour les utilisateurs finaux handicapés

(1) Les services nationaux compétents relatifs aux droits des personnes handicapées précisent les obligations que doivent remplir les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public afin que les utilisateurs finaux handicapés :

- a) aient un accès à des services de communications électroniques, y compris aux informations contractuelles correspondantes visées à l'article 114, qui soit équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finaux ; et
- b) profitent du choix d'entreprises et de services dont bénéficie la majorité des utilisateurs finaux.

(2) Lorsqu'ils prennent les mesures visées au paragraphe 4^{1^{er}} du présent article, les services nationaux compétents relatifs aux droits des personnes handicapées tiennent compte des normes ou spécifications pertinentes établies conformément à l'article 39 de la directive (UE) 2018/1972 précitée.

* * *

Article 127

L'article 127, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 127. Services de renseignements téléphoniques

(1) Tous les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation qui attribuent des numéros du plan de numérotation répondent à toutes les demandes raisonnables de mise à disposition, aux fins de la fourniture de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires accessibles au public, d'informations pertinentes, sous une forme convenue et à des conditions qui soient équitables, objectives, orientées en fonction des coûts et non discriminatoires.

(2) L'Institut est habilité à imposer des obligations et des conditions aux entreprises contrôlant l'accès aux utilisateurs finaux pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques, conformément à l'article 72. Ces obligations et conditions sont objectives, équitables, non discriminatoires et transparentes.

(3) Tout utilisateur final accède directement au service de renseignements téléphoniques d'un autre État membre par appel vocal ou par SMS conformément à l'article 109.

(4) Le présent article s'applique sous réserve des exigences du droit de l'Union en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée et, en particulier, de l'article 10 de la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

Commentaire

L'article 127 du projet de loi sous examen transpose l'article 112 de la directive (UE) 2018/1972. L'article vise que le consommateur tient le droit de pouvoir décider s'il souhaite figurer dans un annuaire.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 127 du projet de texte, le Conseil d'État n'exprime pas d'observation.

Discussion

L'article 127 reste inchangé par rapport au texte initial. Les seuls changements qui sont apportés au projet de loi concernent des modifications d'ordre légistique soulevées par le Conseil d'État que la DIGIMCOM fait siennes.

Ainsi, l'article 127 du projet de loi 7632 prend la teneur qui suit :

Art. 127. Services de renseignements téléphoniques

(1) Tous les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation qui attribuent des numéros du plan de numérotation répondent à toutes les demandes raisonnables de mise à disposition, aux fins de la fourniture de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires accessibles au public, d'informations pertinentes, sous une forme convenue et à des conditions qui soient équitables, objectives, orientées en fonction des coûts et non discriminatoires.

(2) L'Institut ILR est habilité à imposer des obligations et des conditions aux entreprises contrôlant l'accès aux utilisateurs finaux pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques, conformément à l'article 72. Ces obligations et conditions sont objectives, équitables, non discriminatoires et transparentes.

(3) Tout utilisateur final accède directement au service de renseignements téléphoniques d'un autre État membre par appel vocal ou par SMS conformément à l'article 109.

(4) Le présent article s'applique sous réserve des exigences du droit de l'Union européenne en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée et, en particulier, de l'article 10 de la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

* * *

Article 128

L'article 128, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 128. Interopérabilité des récepteurs de services de radio automobiles, des récepteurs de services de radio grand public et des équipements de télévision numérique grand public

(1) L'Institut et l'ILNAS veillent à l'interopérabilité des récepteurs de services de radio automobiles et des équipements de télévision numérique grand public conformément à l'annexe II.

(2) L'Institut et l'ILNAS peuvent adopter des mesures visant à assurer l'interopérabilité d'autres récepteurs de services de radio grand public tout en limitant l'impact sur le marché des récepteurs de services de radio d'entrée de gamme et en veillant à ce que de telles mesures ne s'appliquent pas aux produits pour lesquels le récepteur de services de radio est purement accessoire, tels que les mobiles multifonctions, ni aux équipements utilisés par les radioamateurs.

(3) Les fournisseurs de services de télévision numérique doivent faire en sorte que, le cas échéant, les équipements de télévision numérique qu'ils fournissent à leurs

utilisateurs finaux soient interopérables de manière à ce que, lorsque cela est techniquement possible, ceux-ci puissent être réutilisés avec d'autres fournisseurs de services de télévision numérique.

Sans préjudice de l'article 4, paragraphe 2, du règlement grand-ducal modifié du 30 juillet 2013 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques, au terme de leur contrat, les utilisateurs finaux ont la possibilité de rendre, par une procédure simple et gratuite, les équipements de télévision numérique, à moins que le fournisseur ne démontre que ceux-ci sont pleinement interopérables avec les services de télévision numérique fournis par d'autres fournisseurs, y compris ceux auxquels est passé l'utilisateur final.

Les équipements de télévision numérique qui respectent des normes harmonisées dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'Union européenne, ou des parties de ces normes, sont présumés respecter l'exigence d'interopérabilité énoncée au deuxième alinéa couverte par ces normes ou parties de normes.

Commentaire

L'article 127 du projet de loi 7632 transpose l'article 113 de la directive (UE) 2018/1972. Les utilisateurs finaux doivent pouvoir jouir d'une garantie d'interopérabilité pour l'ensemble des équipements commercialisés dans l'Union européenne pour la réception de programmes de radio dans les véhicules neufs de catégorie M et pour la réception de programmes de télévision numérique. L'ILR veille, en étroite collaboration avec l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS), à l'interopérabilité des récepteurs de services de radio automobiles, des récepteurs de services de radio grand public et des équipements de télévision numérique grand public.

Avis du Conseil d'État

Le Conseil d'État n'a pas de remarques à formuler à l'endroit de l'article 128 du projet de texte sous rubrique.

Discussion

En faisant siennes les remarques d'ordre légistique émises par le Conseil d'État, la commission parlementaire décide que l'article 128 s'écrit comme suit :

Art. 128. Interopérabilité des récepteurs de services de radio automobiles, des récepteurs de services de radio grand public et des équipements de télévision numérique grand public

(1) L'Institut ILR et l'ILNAS veillent à l'interopérabilité des récepteurs de services de radio automobiles et des équipements de télévision numérique grand public conformément à l'annexe II.

(2) L'Institut ILR et l'ILNAS peuvent adopter des mesures visant à assurer l'interopérabilité d'autres récepteurs de services de radio grand public tout en

limitant l'impact sur le marché des récepteurs de services de radio d'entrée de gamme et en veillant à ce que de telles mesures ne s'appliquent pas aux produits pour lesquels le récepteur de services de radio est purement accessoire, tels que les mobiles multifonctions, ni aux équipements utilisés par les radioamateurs.

(3) Les fournisseurs de services de télévision numérique doivent faire en sorte que, le cas échéant, les équipements de télévision numérique qu'ils fournissent à leurs utilisateurs finaux soient interopérables de manière à ce que, lorsque cela est techniquement possible, ceux-ci puissent être réutilisés avec d'autres fournisseurs de services de télévision numérique.

Sans préjudice de l'article 4, paragraphe 2, du règlement grand-ducal modifié du 30 juillet 2013 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques, au terme de leur contrat, les utilisateurs finaux ont la possibilité de rendre, par une procédure simple et gratuite, les équipements de télévision numérique, à moins que le fournisseur ne démontre que ceux-ci sont pleinement interopérables avec les services de télévision numérique fournis par d'autres fournisseurs, y compris ceux auxquels est passé l'utilisateur final.

Les équipements de télévision numérique qui respectent des normes harmonisées dont les références ont été publiées au Journal officiel de l'Union européenne, ou des parties de ces normes, sont présumés respecter l'exigence d'interopérabilité énoncée au deuxième alinéa couverte par ces normes ou parties de normes.

* * *

Article 129

L'article 129, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 129. Obligations de diffuser (« must carry »)

(1) Un règlement grand-ducal peut établir des obligations raisonnables de diffuser (« must carry ») pour la transmission de services de radio et de services de télévision spécifiées et de services complémentaires connexes, notamment les services d'accessibilité destinés à assurer un accès approprié pour les utilisateurs finaux handicapés et les données qui alimentent les services de télévision connectée et des guides électroniques de programmes, relevant de la compétence du Grand-Duché de Luxembourg qui fournissent des réseaux et services de communications électroniques utilisés pour la diffusion publique de services de radio et de services de télévision, lorsqu'un nombre significatif d'utilisateurs finaux utilisent ces réseaux et services comme leur moyen principal pour recevoir des chaînes de radio et de télévision. Ces obligations ne sont imposées que lorsqu'elles sont nécessaires pour atteindre des objectifs d'intérêt général clairement définis, et sont proportionnées et transparentes.

(2) Un règlement grand-ducal peut déterminer les critères pour calculer une rémunération appropriée, concernant les mesures prises conformément au

présent article tout en garantissant que, dans des conditions similaires, il n'existe aucune discrimination dans le traitement des fournisseurs de réseaux et services de communications électroniques.

Commentaire

Un règlement grand-ducal peut fixer des obligations de diffuser (« *must carry* ») qui doivent être proportionnées et transparentes. Des obligations de diffuser peuvent être imposées en ce qui concerne certaines chaînes de radio et de télévision et certains services complémentaires spécifiés fournis par un fournisseur de services de médias spécifié. Les obligations doivent être conçues de manière à créer des incitations suffisantes en faveur d'investissements efficaces dans les infrastructures.

Avis du Conseil d'État

Dans son avis du 20 novembre 2020, le Conseil d'État insiste, sous peine d'opposition formelle et pour les mêmes raisons que celles indiquées à l'endroit de l'article 23 du projet de loi, à ce que les principes et points essentiels des critères servant de base au calcul de la rémunération appropriée soient prévus dans la loi en projet. À cet égard, il juge que le paragraphe 2 qui prévoit qu'un règlement grand-ducal peut déterminer certains critères pour calculer une rémunération appropriée ne correspond pas à ce critère.

Discussion

La représentante du SMC propose, en vue d'une meilleure sécurité juridique, et afin de lever l'opposition formelle soulevée par le Conseil d'État, de supprimer le deuxième paragraphe de cet article qui prévoit qu'un règlement grand-ducal **peut déterminer** les critères pour calculer une rémunération appropriée. Elle informe à titre d'exemple que la France et la Belgique ne prévoient pas de rémunération pour les obligations de « *must carry* ».

Les membres de la DIGIMCOM décident de suivre l'avis du SMC et de supprimer le paragraphe 2 de l'article 128.

À l'aune de ce qui précède et en tenant compte des remarques d'ordre légistique, l'article 128 du projet de texte devrait donc se lire comme suit :

Art. 129. Obligations de diffuser (« *must carry* »)

(1) Un règlement grand-ducal peut établir des obligations raisonnables de diffuser (« *must carry* ») pour la transmission de services de radio et de services de télévision spécifiées et de services complémentaires connexes, notamment les services d'accessibilité destinés à assurer un accès approprié pour les utilisateurs finaux handicapés et les données qui alimentent les services de télévision connectée et des guides électroniques de programmes , relevant de la compétence du Grand-Duché de Luxembourg, qui fournissent des réseaux et services de communications électroniques utilisés pour la diffusion publique de services de radio et de services de télévision, lorsqu'un nombre significatif d'utilisateurs finaux utilisent ces réseaux et services comme leur moyen principal

pour recevoir des chaînes de radio et de télévision. Ces obligations ne sont imposées que lorsqu'elles sont nécessaires pour atteindre des objectifs d'intérêt général clairement définis, et sont proportionnées et transparentes.

~~(2) Un règlement grand ducal peut déterminer les critères pour calculer une rémunération appropriée, concernant les mesures prises conformément au présent article tout en garantissant que, dans des conditions similaires, il n'existe aucune discrimination dans le traitement des fournisseurs de réseaux et services de communications électroniques.~~

* * *

Article 130

L'article 130, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 130. Fourniture de ressources complémentaires

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

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

(3) L'Institut peut décider de renoncer à appliquer le paragraphe 1 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.

Commentaire

L'article 130 reprend, de manière adaptée, le texte de la directive. Des services d'identification de la ligne appelante sont normalement disponibles sur les centraux téléphoniques modernes et peuvent donc être progressivement étendus moyennant une dépense minime, voire nulle. Il est courant que les fournisseurs de services d'accès à l'internet fournissent aux clients une adresse électronique contenant leur nom commercial ou leur marque de commerce. Pour veiller à ce que les utilisateurs finaux ne subissent pas d'effets d'enfermement liés au risque de perdre l'accès aux courriels lorsqu'ils changent de services d'accès à l'internet, les fournisseurs de tels services ont l'obligation, sur demande, soit de permettre aux utilisateurs d'accéder à leurs courriels, soit de transférer les courriels envoyés aux comptes de messagerie concernés. Ce service devrait être fourni gratuitement et pour une durée jugée appropriée par l'ILR.

Avis du Conseil d'État

Concernant l'article 130, le Conseil d'État n'exprime pas d'observations autres que des remarques d'ordre légistique.

Discussion

L'article 130 reste inchangé par rapport au texte déposé, les seuls changements qui sont apportés au texte concernent des modifications d'ordre légistique soulevées par le Conseil d'État que la commission parlementaire fait siennes. L'article 130 prend donc la teneur suivante :

Art. 130. Fourniture de ressources complémentaires

(1) Sans préjudice de l'article 98, paragraphe 2, l'Institut ILR peut exiger que tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public mettent gratuitement à disposition tout ou partie des ressources complémentaires énumérées à l'article 132, paragraphe 4^{1^{er}} sous réserve de faisabilité technique, ainsi que tout ou partie des ressources complémentaires énumérées à l'article 131, paragraphe 4^{1^{er}}.

(2) Les listes de l'article 131, paragraphe 1^{er}, et de l'article 132, paragraphe 4^{1^{er}}, sont non exhaustives.

(3) L'Institut ILR peut décider de renoncer à appliquer le paragraphe 4^{1^{er}} 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.

* * *

Article 131

L'article 131, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 131. Liste des ressources complémentaires

(1) Dans le cadre de l'article 130, tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public mettent gratuitement à disposition tout ou partie des ressources complémentaires suivantes :

- a) Facturation détaillée ;
- b) Interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré, ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire, à titre gratuit ;
- c) Systèmes de prépaiement ;
- d) Paiement échelonné des frais de raccordement ;

- e) Factures impayées ;
- f) Conseil en matière de tarification ;
- g) Contrôle des coûts ;
- h) Service de désactivation de la facturation par un tiers.

(2) En ce qui concerne le point a), du premier paragraphe, l'Institut peut, sous réserve des exigences du droit applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, fixer le niveau de détail minimal des factures que les fournisseurs doivent proposer gratuitement aux utilisateurs finaux pour leur permettre :

- i) de vérifier et de contrôler les frais découlant de l'utilisation des services d'accès à l'internet ou des services de communications vocales, ou des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130 ; et
- ii) de surveiller correctement leur utilisation et les dépenses qui en découlent et d'exercer ainsi un certain contrôle sur leurs factures.
Le cas échéant, une présentation plus détaillée peut être proposée aux utilisateurs finaux à un tarif raisonnable ou à titre gratuit.

Ces factures détaillées comprennent la mention explicite de l'identité du fournisseur et de la durée des services facturés pour tout numéro à taux majoré, à moins que l'utilisateur final n'ait demandé que ces informations ne soient pas mentionnées.

Les appels qui sont gratuits pour l'utilisateur final appelant, y compris les appels aux lignes d'assistance, ne doivent pas nécessairement être indiqués sur la facture détaillée de l'utilisateur final appelant.

L'Institut peut demander aux opérateurs de fournir gratuitement un service d'identification de la ligne d'appel.

(3) Le paragraphe premier point b) se réfère à la ressource permettant à l'utilisateur final qui en fait la demande au fournisseur de services de communications vocales, ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, de filtrer gratuitement les appels sortants ou les SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres applications de nature similaire, d'un type particulier ou destinés à certaines catégories de numéros d'appel.

(4) En ce qui concerne le point c), du premier paragraphe, l'Institut peut exiger des fournisseurs qu'ils proposent aux consommateurs des moyens d'accéder au réseau de communications électroniques public et d'utiliser les services de communications vocales, les services d'accès à l'internet ou les services de

communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, en recourant à un système de prépaiement.

(5) En ce qui concerne le point d), du premier paragraphe, l'Institut peut exiger des fournisseurs qu'ils permettent aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications électroniques public moyennant des paiements échelonnés.

(6) En ce qui concerne le point e), du premier paragraphe, afin de recouvrir les factures impayées, les fournisseurs prennent des mesures proportionnées, non discriminatoires et publiées. Ces mesures garantissent que l'utilisateur final reçoit un préavis en bonne et due forme l'avertissant d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement. Sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants et pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures doivent limiter l'interruption au service concerné. L'interruption de la connexion pour défaut de paiement des factures n'intervient qu'après que l'utilisateur final en a été dûment averti.

(7) Le paragraphe 1, point f), se réfère au mécanisme par lequel les utilisateurs finaux peuvent demander au fournisseur des informations sur d'autres offres tarifaires économiques éventuelles.

(8) Le paragraphe 1, point g), se réfère au mécanisme par lequel les fournisseurs offrent d'autres moyens, si l'Institut, le juge approprié, pour contrôler les coûts des services de communications vocales, des services d'accès à l'internet ou des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs.

(9) Le paragraphe 1, point h), se réfère au mécanisme permettant aux utilisateurs finaux de désactiver la possibilité, pour des prestataires de services tiers, d'utiliser la facture d'un fournisseur d'un service d'accès à l'internet ou d'un fournisseur d'un service de communications interpersonnelles accessible au public pour facturer leurs produits ou services.

Commentaire

L'article 131 du projet de texte transpose l'Annexe VI, Partie A, de la directive (UE) 2018/1972. Cet article traite de la liste des ressources complémentaires qui sont comprises dans l'article 130 et que tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public sont obligés de mettre à disposition gratuitement. Cette liste est non exhaustive et peut être complétée afin d'assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

Avis du Conseil d'État

La Haute Corporation n'a pas de remarques à formuler à l'endroit de l'article 131 du projet de loi sous examen.

Discussion

L'article 131 reste inchangé par rapport au texte initial, les seuls changements qui sont apportés au projet de loi concernent des modifications d'ordre légistique soulevées par le Conseil d'État, que la DIGIMCOM fait siennes.

Ainsi, l'article 131 du PL 7632 prend la teneur qui suit :

Art. 131. Liste des ressources complémentaires

(1) Dans le cadre de l'article 130, tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public mettent gratuitement à disposition tout ou partie des ressources complémentaires suivantes :

- a) Facturation détaillée ;
- b) Interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré, ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire, à titre gratuit ;
- c) Systèmes de prépaiement ;
- d) Paiement échelonné des frais de raccordement ;
- e) Factures impayées ;
- f) Conseil en matière de tarification ;
- g) Contrôle des coûts ;
- h) Service de désactivation de la facturation par un tiers.

(2) En ce qui concerne le point la lettre a), du premier paragraphe 1^{er}, l'Institut ILR peut, sous réserve des exigences du droit applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, fixer le niveau de détail minimal des factures que les fournisseurs doivent proposer gratuitement aux utilisateurs finaux pour leur permettre :

- i) de vérifier et de contrôler les frais découlant de l'utilisation des services d'accès à l'internet ou des services de communications vocales, ou des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130 ; et

- ii) de surveiller correctement leur utilisation et les dépenses qui en découlent et d'exercer ainsi un certain contrôle sur leurs factures.

Le cas échéant, une présentation plus détaillée peut être proposée aux utilisateurs finaux à un tarif raisonnable ou à titre gratuit.

Ces factures détaillées comprennent la mention explicite de l'identité du fournisseur et de la durée des services facturés pour tout numéro à taux majoré, à moins que l'utilisateur final n'ait demandé que ces informations ne soient pas mentionnées.

Les appels qui sont gratuits pour l'utilisateur final appelant, y compris les appels aux lignes d'assistance, ne doivent pas nécessairement être indiqués sur la facture détaillée de l'utilisateur final appelant.

L'~~l~~Institut ILR peut demander aux opérateurs de fournir gratuitement un service d'identification de la ligne d'appel.

(3) Le paragraphe ~~1^{er} premier~~, point lettre b) se réfère à la ressource permettant à l'utilisateur final qui en fait la demande au fournisseur de services de communications vocales, ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, de filtrer gratuitement les appels sortants ou les SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres applications de nature similaire, d'un type particulier ou destinés à certaines catégories de numéros d'appel.

(4) En ce qui concerne ~~le point~~ la lettre c), du ~~premier~~ paragraphe 1^{er}, l'Institut ILR peut exiger des fournisseurs qu'ils proposent aux consommateurs des moyens d'accéder au réseau de communications électroniques public et d'utiliser les services de communications vocales, les services d'accès à l'internet ou les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, en recourant à un système de prépaiement.

(5) En ce qui concerne ~~le point~~ la lettre d), du ~~premier~~ paragraphe 1^{er}, l'Institut ILR peut exiger des fournisseurs qu'ils permettent aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications électroniques public moyennant des paiements échelonnés.

(6) En ce qui concerne ~~le point~~ la lettre e), du ~~premier~~ paragraphe 1^{er}, afin de recouvrer les factures impayées, les fournisseurs prennent des mesures proportionnées, non discriminatoires et publiées. Ces mesures garantissent que l'utilisateur final reçoit un préavis en bonne et due forme l'avertissant d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement. Sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants et pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures doivent limiter l'interruption au service concerné. L'interruption de la connexion pour défaut de paiement des factures n'intervient qu'après que l'utilisateur final en a été dûment averti.

(7) Le paragraphe 4^{1^{er}}, lettre f), se réfère au mécanisme par lequel les utilisateurs finaux peuvent demander au fournisseur des informations sur d'autres offres tarifaires économiques éventuelles.

(8) Le paragraphe 4^{1^{er}}, lettre g), se réfère au mécanisme par lequel les fournisseurs offrent d'autres moyens, si l'~~Institut~~ ILR, le juge approprié, pour contrôler les coûts des services de communications vocales, des services d'accès à l'internet ou des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation dans le cas de l'article 130, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs.

(9) Le paragraphe 4^{1^{er}}, lettre h), se réfère au mécanisme permettant aux utilisateurs finaux de désactiver la possibilité, pour des prestataires de services tiers, d'utiliser la facture d'un fournisseur d'un service d'accès à l'internet ou d'un fournisseur d'un service de communications interpersonnelles accessible au public pour facturer leurs produits ou services.

* * *

Article 132

L'article 132, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 132. Liste des ressources complémentaires soumises à faisabilité technique

(1) Dans le cadre de l'article 130, et sous réserve de faisabilité technique, tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public mettent gratuitement à disposition tout ou partie des ressources complémentaires suivantes :

- a) Identification de la ligne d'appel ;
- b) Transmission de courrier électronique ou accès à des courriers électroniques après la résiliation du contrat avec le fournisseur d'un service d'accès à l'internet.

(2) Pour l'application du paragraphe premier, point a), 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 au-delà de la frontière.

(3) Le paragraphe premier point a) se réfère au mécanisme permettant, sur demande et gratuitement, aux utilisateurs finaux qui résilient leur contrat avec un fournisseur d'un service d'accès à l'internet soit d'avoir accès à leurs courriers électroniques reçus à l'adresse ou aux adresses électroniques sur la base du nom ou de la marque commerciale du précédent fournisseur, pendant la période que l'Institut juge nécessaire et proportionnée, soit de transférer les courriers électroniques envoyés à cette ou ces adresses pendant cette période vers une nouvelle adresse électronique indiquée par l'utilisateur final.

Commentaire

L'article 132 du projet de loi 7623 transpose l'Annexe VI, Partie B, de la directive (UE) 2018/1972.

Avis du Conseil d'État

Au paragraphe 3, le Conseil d'État relève que la référence devrait se faire à la lettre b), et non pas à la lettre a).

Discussion

La commission parlementaire décide de faire siennes les remarques émises par le Conseil d'État. L'article 132 adapté se lit donc comme suit :

Art. 132. Liste des ressources complémentaires soumises à faisabilité technique

(1) Dans le cadre de l'article 130, et sous réserve de faisabilité technique, tous les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public mettent gratuitement à disposition tout ou partie des ressources complémentaires suivantes :

- a) Identification de la ligne d'appel ;
- b) Transmission de courrier électronique ou accès à des courriers électroniques après la résiliation du contrat avec le fournisseur d'un service d'accès à l'internet.

(2) Pour l'application du paragraphe 1^{er} premier, lettre a), 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 au-delà de la frontière.

(3) Le paragraphe ~~1^{er} premier~~ lettre a) b) se réfère au mécanisme permettant, sur demande et gratuitement, aux utilisateurs finaux qui résilient leur contrat avec un fournisseur d'un service d'accès à l'internet soit d'avoir accès à leurs courriers électroniques reçus à l'adresse ou aux adresses électroniques sur la base du nom ou de la marque commerciale du précédent fournisseur, pendant la période que l'Institut ILR juge nécessaire et proportionnée, soit de transférer les courriers électroniques envoyés à cette ou ces adresses pendant cette période vers une nouvelle adresse électronique indiquée par l'utilisateur final.

* * *

Article 133

L'article 133, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 133. Notification et surveillance

(1) L'Institut notifie à la Commission, au plus tard le 21 décembre 2020, et immédiatement après toute modification ultérieure, le nom des entreprises désignées pour assumer des obligations de service universel en application de l'article 96, paragraphe 2, ou de l'article 97.

(2) L'Institut notifie à la Commission les noms des entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché aux fins de la présente loi et l'informent des obligations qui leur sont imposées au titre de la présente loi. Toutes les modifications concernant les obligations imposées aux entreprises ou les obligations des entreprises touchées par la présente loi sont notifiées sans tarder à la Commission.

Commentaire

L'article 133 du projet de texte sous examen transpose l'article 121 de la directive (UE) 2018/1972. L'ILR est obligé de notifier à la Commission européenne les noms des entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 133 du projet de loi, le Conseil d'État n'exprime pas d'observation.

Discussion

En faisant siennes les remarques d'ordre légistique émises par le Conseil d'État, la commission parlementaire décide que l'article 133 s'écrit comme suit :

Art. 133. Notification et surveillance

(1) L'Institut ILR notifie à la Commission européenne, au plus tard le 21 décembre 2020, et immédiatement après toute modification ultérieure, le nom des entreprises désignées pour assumer des obligations de service universel en application de l'article 96, paragraphe 2, ou de l'article 97.

(2) L'Institut ILR notifie à la Commission européenne les noms des entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché aux fins de la présente loi et l'informent des obligations qui leur sont imposées au titre de la présente loi. Toutes les modifications concernant les obligations imposées aux entreprises ou les obligations des entreprises touchées par la présente loi sont notifiées sans tarder à la Commission européenne.

* * *

Titre XIII - Dispositions abrogatoires, transitoires et modificatives

Titre IV - Dispositions abrogatoires, transitoires et modificatives

Article 134

L'article 134, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 134. Disposition modificative

Il est inséré à la loi modifiée du 30 mai 2005 portant : 1) organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ; 2) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat, un article 11bis libellé comme suit :

« Art. 11bis.

(1) Le directeur de l'Institut et les membres de la direction, sont nommés parmi des personnes dont l'autorité et l'expérience professionnelle sont reconnues, sur la base de leurs qualifications, de leurs compétences, de leurs connaissances ainsi que de leur expérience et à la suite d'une procédure de sélection ouverte et transparente de manière à assurer la continuité du processus décisionnel.

(2) Le directeur de l'Institut et les membres de la direction ne peuvent être congédiés en cours de mandat que s'ils ne remplissent plus les conditions

requis pour exercer leurs fonctions, qui sont fixées à l'article 11, paragraphe 2.

(3) La décision de congédier le directeur de l'Institut et les membres de la direction est rendue publique au moment du congédiement.

Le directeur congédié de l'Institut et les membres de la direction congédiés reçoivent un exposé des motifs. Dans le cas où l'exposé des motifs n'est pas publié, il est publié à la demande de cette personne.

Ladite décision est soumise à un recours devant les juridictions administratives. »

Commentaire

L'article 134 du projet de loi 7623 transpose l'article 7 de la directive (UE) 2018/1972. Il est nécessaire de renforcer davantage l'indépendance de l'ILR afin d'assurer l'imperméabilité de ses dirigeants aux pressions extérieures, en prévoyant des qualifications minimales pour leur nomination et en fixant une durée minimale pour leur mandat.

Afin d'éviter les congédiements arbitraires, les membres de la direction congédiés ont le droit de demander que les juridictions compétentes vérifient l'existence d'un motif de congédiement valable. Ces congédiements ne devraient être liés qu'aux aptitudes personnelles ou aux qualifications professionnelles du membre.

À cette fin les auteurs du texte ont opté pour l'ajout d'un article 11bis à la loi modifiée du 30 mai 2005 portant : 1) organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ; 2) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat.

Avis du Conseil d'État

Dans son avis du 20 novembre 2020, le Conseil d'État observe que l'alinéa 3 du paragraphe 3 de l'article 11bis, que les auteurs du texte souhaitaient insérer, est à supprimer, car il est superfétatoire, étant donné qu'il ne fait que rappeler le droit commun en la matière.

Discussion

Les membres de la commission décident de suivre l'avis du Conseil d'État et de supprimer l'alinéa en question.

Par souci de cohérence terminologique, il est décidé de garder la formulation « Institut » qui est reprise de la loi organique de l'ILR et ne pas la remplacer par l'acronyme « ILR ».

En tenant compte des remarques du Conseil d'État, l'article 134 se lit comme suit :

Art. 134. Disposition modificative

~~Il est inséré à Après l'article 11 de la loi modifiée du 30 mai 2005 portant : 1) organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ; 2) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'État, il est inséré un article 11bis libellé comme suit nouveau qui prend la teneur suivante :~~

« Art. 11bis.

(1) Le directeur de l'**Institut** et les membres de la direction, sont nommés parmi des personnes dont l'autorité et l'expérience professionnelle sont reconnues, sur la base de leurs qualifications, de leurs compétences, de leurs connaissances ainsi que de leur expérience et à la suite d'une procédure de sélection ouverte et transparente de manière à assurer la continuité du processus décisionnel.

(2) Le directeur de l'**Institut** et les membres de la direction ne peuvent être congédiés en cours de mandat que s'ils ne remplissent plus les conditions requises pour exercer leurs fonctions, qui sont fixées à l'article 11, paragraphe 2.

(3) La décision de congédier le directeur de l'**Institut** et les membres de la direction est rendue publique au moment du congédiement.

Le directeur congédié de l'**Institut** et les membres de la direction congédiés reçoivent un exposé des motifs. Dans le cas où l'exposé des motifs n'est pas publié, il est publié à la demande de cette personne.

~~Ladite décision est soumise à un recours devant les juridictions administratives. »~~

* * *

Article 135

L'article 135, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 135. Dispositions abrogatoires et transitoires

(1) La loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques est abrogée.

(2) Les règlements de l'Institut pris en exécution de la loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques demeurent en vigueur, pour autant qu'ils ne sont pas contraires aux dispositions de la présente loi.

(3) Les références faites dans les dispositions législatives, réglementaires et administratives en vigueur à la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques s'entendent comme faites à la présente loi.

Commentaire

L'article 135 du PI 7632 abroge la loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques.

Avis du Conseil d'État

Le Conseil d'État estime que la disposition du paragraphe 2, qui prévoit que « les règlements de l'Institut pris en exécution de la loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques demeurent en vigueur, pour autant qu'ils ne sont pas contraires aux dispositions de la présente loi. » peut utilement être supprimée, étant donné qu'il est évident que les règlements de l'ILR, pris en exécution de la loi précitée du 27 février 2011, demeurent en vigueur si elles ne sont pas contraires à la loi en projet, sans que ceci ne doive être explicitement prévu par une loi.

De même, la Haute Corporation estime que le paragraphe 3, qui prévoit que « [l]es références faites dans les dispositions législatives, réglementaires et administratives en vigueur à la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques s'entendent comme faites à la présente loi », est également superfétatoire et à supprimer en raison du caractère dynamique des références.

Discussion

Les membres de la DIGIMCOM décident de suivre le Conseil d'État dans sa suggestion et de supprimer les paragraphes 2 et 3.

L'article 135 se lit donc comme suit :

Art. 135. Dispositions abrogatoires et transitoires

(1) La loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques est abrogée.

~~(2) Les règlements de l'Institut pris en exécution de la loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques demeurent en vigueur, pour autant qu'ils ne sont pas contraires aux dispositions de la présente loi.~~

~~(3) Les références faites dans les dispositions législatives, réglementaires et administratives en vigueur à la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques s'entendent comme faites à la présente loi.~~

* * *

Titre V - Dispositions finales

Titre V - Dispositions finales

Article 136

L'article 136, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 136. Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous une forme abrégée en recourant à l'intitulé suivant : « Loi du [jj/mm/aaaa] sur les réseaux et les services de communications électroniques ».

Commentaire

Cet article est sans commentaires.

Avis du Conseil d'État

En ce qui concerne l'article 136, le Conseil d'État n'a pas émis d'observations.

Discussion

La commission parlementaire décide de faire siennes les remarques d'ordre légistique émises par le Conseil d'État.

L'article 136 se lit donc comme suit :

Art. 136. Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous ~~une~~ la forme abrégée ~~en recourant à l'intitulé suivant~~e : « Loi du [jj/mm/aaaa]... sur les réseaux et les services de communications électroniques ».

* * *

Article 137

L'article 137, dans sa teneur initiale, se lit comme suit :

Art. 137. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le jour suivant sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Commentaire

Cet article est sans commentaire.

Avis du Conseil d'État

Le Conseil d'État ne voit pas l'utilité de déroger aux règles de droit commun en matière de publication prévues à l'article 4 de la loi du 23 décembre 2016 concernant le Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg. Partant, l'article sous examen est à supprimer.

Discussion

Les membres de la DIGIMCOM se rallient à l'avis de la Haute Corporation et décident de supprimer l'article 137.

~~**Art. 137. Entrée en vigueur**~~

~~La présente loi entre en vigueur le jour suivant sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.~~

* * *

Annexes I et II

Commentaire

L'Annexe I transpose l'Annexe X de la directive (UE) 2018/1972. Cette annexe dispose des normes de l'Institut européen des normes de télécommunications que les opérateurs doivent respecter. L'ILR en coopération avec l'ILNAS veillent à ce que les fournisseurs respectent lesdites normes.

L'Annexe II transpose l'Annexe XI de ladite directive, cette annexe vise l'interopérabilité des récepteurs de services de radio automobiles et des équipements de télévision numérique grand public qui sont visés à l'article 128.

Avis du Conseil d'État

Le Conseil d'État n'a pas de remarques à formuler à l'endroit des annexes I et II du projet de texte sous rubrique 7632.

* * *

2. Divers

Aucun sujet n'a été abordé sous ce point de l'ordre du jour.

* * *

Luxembourg, le 29 mars 2021

Le Secrétaire-administrateur,
Tun Loutsch

Le Président de la Commission de la Digitalisation, des
Médias et des Communications,
Guy Arendt