



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère d'État

Le Ministre aux Relations avec le Parlement

Monsieur le Président  
de la Chambre des Députés  
Luxembourg

Luxembourg, le 30-06-2022

Personne en charge du dossier:  
Jean-Luc Schleich  
☎ 247 - 82954

CHAMBRE DES DÉPUTÉS  
Entrée le:  
30 JUIN 2022

SCL: PET 2291 – 1125 / sp

Objet : Pétition n° 2291 – Handysnummer net blockéieren.

Monsieur le Président,

Comme suite à la demande afférente de la Commission des Pétitions du 27 avril 2022, j'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la prise de position de Monsieur le Ministre des Communications et des Médias à l'égard de la pétition n° 2291 relative à l'objet sous rubrique.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Ministre aux Relations  
avec le Parlement



Marc Hansen



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère d'État

Le Ministre des Communications  
et des Médias

Personnes en charge du dossier:  
M. Asorne – A. Blau – L. Bourguignon  
☎ 247 72099 – 247 86719 – 247 2157

Luxembourg, le **16 JUIN 2022**

Monsieur le Ministre aux Relations avec  
le Parlement  
Service Central de Législation  
L-2338 Luxembourg

**Objet:** Pétition n°2291 – Handysnummer net blockéieren  
Prise de position de Monsieur le Ministre des Communications et des Médias

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre en annexe la prise de position à la pétition 2291 de Monsieur Romain Reiter.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le Ministre des Communications  
et des Médias

  
Xavier Bettel

Le Ministre aux Relations avec le Parlement SERVICE CENTRAL DE LEGISLATION	
Reg.: <i>M25</i>	SCL:
Entré le: <b>17 JUIN 2022</b>	
CE:	CHD:
A traiter par: <i>SANDY</i>	
Copie à:	

## PETITION 2291

Alors que le texte de la pétition reste imprécis sur le contexte du blocage des numéros mobiles, le blocage d'un numéro ou d'un abonnement mobile peut être considéré comme une situation exceptionnelle.

L'importance de l'accès aux services de communications électroniques mobiles et aux services numériques pour la participation des citoyens à une vie sociale ne peut être niée. C'est pourquoi le cadre légal qui est venu en application fin 2021 a davantage renforcé les droits des consommateurs. Cependant, les opérateurs peuvent néanmoins être amenés à suspendre totalement ou partiellement les services de télécommunications en cas de fraude du client ou en cas de défaut de paiement persistant.

En effet, l'article 131, paragraphe 6, de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques prévoit que les opérateurs prennent des mesures proportionnées et non discriminatoires lors du recouvrement de factures impayées. 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. En cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants et pour autant que cela soit techniquement possible, l'interruption du service concerné ne peut intervenir qu'après que l'utilisateur final en a été dûment averti.

Il existe deux types de blocages, à savoir la suspension et la résiliation.

- La suspension consiste en un blocage partiel : il est toujours possible de recevoir des communications non tarifées mais le client ne va plus pouvoir en émettre. Il pourra cependant toujours profiter des services gratuits comme par exemple les appels d'urgence.
- La résiliation consiste en un blocage total, c'est-à-dire que toutes les communications sortantes et entrantes sont bloquées. La ligne est résiliée et la carte SIM ne sait plus se connecter au réseau mobile.

La résiliation (ou suspension totale) reste un cas rare. Dans tous les cas, les opérateurs s'efforcent d'informer au préalable les clients à plusieurs reprises et ceci, par tout moyen approprié (courriers, appels, SMS).

Les consommateurs rencontrant des difficultés à verser des paiements périodiques, peuvent recourir à des abonnements économiquement plus intéressants ou à des abonnements de type carte prépayée qui permettent de recharger le crédit d'appel à des intervalles irréguliers.