



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

**RÉSULTATS DE LA CONSULTATION PUBLIQUE NATIONALE
DU 02 OCTOBRE 2024 AU 04 NOVEMBRE 2024**

**CONCERNANT LE PROJET DE RÈGLEMENT PORTANT SUR L'IMPLÉMENTATION DE L'OUTIL DE
COMPARAISON « SMARTCOMPARE.LU » PAR LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'ACCÈS À L'INTERNET OU
DE SERVICES DE COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES FONDÉS SUR LA NUMÉROTATION ACCESSIBLES
AU PUBLIC**

VERSION NON-CONFIDENTIELLE

LUXEMBOURG, LE 11 NOVEMBRE 2024

SECTEUR COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le présent document clôture le processus de la consultation publique nationale du 02 octobre 2024 au 04 novembre 2024 concernant le projet de règlement portant sur l'implémentation de l'outil de comparaison « SmartCompare.lu » par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public.

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

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

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

- Fédération des opérateurs télécom du Luxembourg (OPAL) ;
- Proximus Luxembourg S.A. ;
- Orange Communications Luxembourg S.A. ;
- POST Telecom.

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

Institut Luxembourgeois de Régulation
Service Communications électroniques
L-2922 Luxembourg

Lettre envoyée par e-mail à statistiques@ilr.lu

Luxembourg, le 4 novembre 2024

Concerne : CP/T24/2 – Consultation publique nationale portant sur le projet de règlement portant sur l'implémentation de l'outil de comparaison « SmartCompare.lu » par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessible au public

Mesdames, Messieurs,

Les membres de l'OPAL tiennent à saluer la démarche et la collaboration constructive du service Statistiques de l'ILR ayant conduit à l'élaboration et l'introduction de l'outil « SmartCompare.lu ». Cette concertation avec les opérateurs a été grandement appréciée par les membres de l'OPAL, qui reconnaissent son efficacité et encouragent vivement la poursuite de cette approche pour les projets actuels et futurs de cette envergure.

Cependant, les membres de l'OPAL expriment certaines réserves concernant le respect de la finalité de cet outil. Ils insistent sur la nécessité de garantir que les objectifs d'information et de transparence pour les consommateurs soient respectés durant tout le processus d'implémentation et de déploiement et dans la suite.

Il est crucial que ces aspects soient monitorés dans le temps par l'ILR afin d'assurer une expérience optimale pour les utilisateurs et de prévenir d'éventuelles lacunes ou déviations une fois l'outil mis en place.

Par ailleurs, nous souhaitons attirer votre attention sur une possible incohérence observée dans le calendrier de mise en œuvre. Bien que la consultation publique soit ouverte jusqu'au **4 novembre 2024**, l'**Article 2 (3)** du projet de règlement stipule que les opérateurs devaient fournir les premières données d'ici le **15 octobre 2024**. Il est pour le moins étonnant juridiquement qu'un règlement de cette nature prévoit des obligations rétroactives.

Restant à votre entière disposition pour toute information complémentaire, les membres de l'OPAL vous prient d'agréer l'expression de leurs salutations distinguées.



Pour l'OPAL,
Myriam Brunel
Présidente

Consultation publique nationale (CP/T24/2)

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

Coordonnées de la société

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

Contact

Myriam BRUNEL, Directeur Légal et Régulateur et Affaires d'Entreprise tél : 691 777 221
E-mail : myriam.brunel@proximus.lu

Réponse adressée à

statistiques@ilr.lu
luc.tapella@ilr.lu

L'Institut a lancé une procédure de consultation concernant le règlement portant sur l'implémentation de l'outil de comparaison « SmartCompare.lu » par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessible au public, ci-après le « Règlement ».

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

*

* *

A titre préliminaire, Proximus tient à remercier l'Institut et le service des statistiques qui ont favorisé pour l'introduction l'échange constructif et proactif avec les opérateurs, même s'il est à déplorer des modifications d'instruction dans la phase finale.

Pour les besoins de la présentation, les remarques de Proximus Luxembourg S.A. seront systématiquement accompagnées, au-dessus de celles-ci du texte auquel Proximus se réfère.

Article 2 § 2 du Règlement :

(2) Ces informations sont fournies pour chacune des offres commercialisées à des utilisateurs finaux qui sont des consommateurs et qui comprennent soit un accès à l'internet fixe ou mobile, soit des services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public, soit qui combinent ces services. Dans les cas où un service de télévision est proposé dans une offre combinée, les informations y relatives sont également intégrées dans le comparateur.

Proximus comprend, du Règlement et de son document de motivation, que toutes les offres commercialisées et destinées aux consommateurs doivent être publiées sur l'outil de comparaison « SmartCompare.lu » (y compris les offres groupées et combinaisons d'offres, au vu de la communication du 14 octobre 2024).

Or, nous estimons que face au grand nombre d'offres et de promotions et surtout de combinaisons d'offres qui peuvent être proposées par chaque fournisseur de services, la multiplicité des offres risque de nuire tout bonnement à la vocation première de l'outil qui est la comparaison et la transparence pour le consommateur final. De ce fait, le consommateur risque de ne pas pouvoir comparer les offres de manière claire et compréhensible.

L'objectif principal de cet outil est de permettre aux consommateurs de comparer facilement les offres disponibles sur le marché. Toutefois, en ne se concentrant pas sur les offres les plus pertinentes, le résultat pratique est susceptible d'entraîner une complexification certaine qui affecterait l'outil et qui rendrait son contenu beaucoup moins lisible pour le consommateur. Une prise de décision éclairée chez le consommateur serait alors difficile et l'utilité du comparateur s'en verrait réduite.

L'exigence de publier toutes les offres conduirait également à d'importants (voire de trop gros) efforts de maintenance et à des difficultés d'actualisation des offres pour les opérateurs

Proximus demande dès lors à l'Institut de modifier son Règlement, à l'article 2 §2, afin de permettre de publier, non pas toutes les offres commercialisées, mais bien les offres qui sont les plus pertinentes.

- Art 6 du Règlement :

Art. 6. L'Institut collecte et exploite les informations fournies également à des fins statistiques, notamment afin de surveiller l'évolution et le niveau des prix de détail applicables aux services offerts conformément à l'article 96 de la Loi de 2021.

Proximus voit dans le traitement statistique des informations récoltées sur l'utilisation de l'outil de comparaison une possibilité d'améliorer continuellement les services offerts aux consommateurs. Le partage de ces données par l'ILR avec les opérateurs soumis à la réglementation permettrait aux fournisseurs de services concernés de mieux comprendre les besoins et les comportements des consommateurs, afin de proposer des solutions toujours plus adaptées et efficaces.

C'est pourquoi Proximus demande à l'Institut de modifier l'article 6 du Règlement afin de prévoir le partage des statistiques collectées sur l'outil de comparaison avec les opérateurs.

*

* *

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

Elle estime en outre qu'après la période de test et de mise en place, il serait utile de monitorer le contenu de l'outil de manière à pouvoir coller aux finalités poursuivies et à ce que tous les opérateurs concernés l'utilisent de manière appropriée, équilibrée et équitable. Il est encore à étudier la pertinence de maintenir les fiches signalétiques par produits et la question du double emploi.

From: [REDACTED]
To: [REDACTED]
Subject: Consultation publique nationale portant sur le projet de règlement portant sur l'implémentation de l'outil de comparaison « SmartCompare.lu »
Date: 04 November 2024 08:48:17
Attachments: [REDACTED]

A l'attention de Monsieur Tapella

Monsieur Le Directeur,

Nous tenons à vous exprimer notre accord avec l'avis formulé avec OPAL concernant le sujet en objet. Nous partageons pleinement les préoccupations et les recommandations formulées.

Nous comprenons tout à fait que la finalité de l'outil en question n'est en aucun cas destinée à des fins commerciales. Toutefois, dans un souci d'analyse et d'évaluation à des fins internes, nous souhaiterions obtenir les statistiques individuelles. Ces données nous seraient précieuses pour affiner notre compréhension du marché et optimiser nos processus internes.

Nous vous remercions par avance pour votre collaboration et restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,



[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Orange Communications Luxembourg s.a.
8 rue des Mérovingiens
zai Bourmicht
L-8070 Bertrange

Join us on:



Autorisation d'établissement n°10015121/7



Be GREEN, keep it on the SCREEN

Orange Restricted

Orange Restricted

Ce message et ses pièces jointes peuvent contenir des informations confidentielles ou privilégiées et ne doivent donc

pas être diffusés, exploités ou copiés sans autorisation. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez le signaler à l'expéditeur et le détruire ainsi que les pièces jointes. Les messages électroniques étant susceptibles d'altération, Orange décline toute responsabilité si ce message a été altéré, déformé ou falsifié. Merci.

This message and its attachments may contain confidential or privileged information that may be protected by law; they should not be distributed, used or copied without authorisation. If you have received this email in error, please notify the sender and delete this message and its attachments. As emails may be altered, Orange is not liable for messages that have been modified, changed or falsified. Thank you.

Sent:

25 October 2024 17:00

To:

Statistiques

Subject:

Consultation ILR CP/T24/2 - Contribution POST

Mesdames, Messieurs,

Dans le contexte de votre consultation publique nationale portant sur le projet de règlement portant sur l'implémentation de l'outil de comparaison « SmartCompare.lu » par les fournisseurs de services d'accès à l'internet ou de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation accessibles au public, je vous prie de bien vouloir trouver ci-dessous les observations de POST Telecom:

1) Comparaison de la qualité de service :

Comme le prévoit l'article 117(2) de la loi du 17 décembre 2021 portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 (ci-après « la Loi »), l'outil de comparaison doit permettre la comparaison de la qualité de service des différentes offres.

POST comprend qu'actuellement la mesure de la qualité de service qui est retenue dans l'outil smartcompare se restreint aux vitesses de téléchargement. Néanmoins, la qualité de service pouvant être mesurée de différentes façons, POST s'interroge sur l'opportunité de préciser qu'au moins à l'heure actuelle, le seul paramètre retenu pour comparer la qualité de service est celui de la vitesse. En effet, cela permettrait de mieux informer le client.

2) Possibilité d'ajouter une information concernant le Roaming dans des pays hors UE :

POST est de l'avis qu'il serait intéressant de pouvoir mettre en avant le fait que certains pays hors UE (p. ex. USA, Chine et/ou Canada) sont inclus dans le forfait de certaines offres. En effet, actuellement cette information peut être disponible uniquement dans la description de la section « Autres services » alors qu'il s'agit ici potentiellement d'un élément différenciateur qui pourrait intéresser un consommateur. Ainsi, POST se permet de proposer de changer la valeur de l'information avec l'identifiant A.2.SM.3 (cf. votre document « Document référence DESCRIPTION ») afin de permettre l'introduction d'un texte libre où les opérateurs peuvent alors indiquer les destinations (ou bien le nombre de destinations) hors UE incluses dans le forfait (p. ex. USA, Canada qui sont inclus dans le forfait POST POP Mobile XL ; l'offre POP Mobile Maxi inclut également la Chine).

3) Prix moyens :

Au point (60) du document de motivation, il est indiqué que « *la notion de « prix moyen » [...] permet au consommateur de voir le prix par mois réellement à payer [...]* ».

Or, au vu du fait que des hors-forfaits peuvent être facturés, tout comme d'éventuelles frais supplémentaires liés à la souscription d'une option, POST est d'avis qu'il convient de préciser ceci dans les explications fournies dans l'outil, p.ex. en complétant le texte de la fenêtre pop-up avec la mention suivante :

Le prix moyen représente le prix moyen que vous paierez sur la durée d'engagement. Ce prix prend en compte les promotions, mais pas d'éventuels frais hors-forfaits ou des frais liés à des options.

4) Exportation des résultats :

Au point (59) du document de motivation, il est noté qu'il est possible « *d'exporter les résultats en format PDF et Excel (format open data)* ». Sur ce sujet, POST souhaite proposer que l'exportation des résultats ne soit faisable qu'en format PDF afin de garantir l'intégrité des résultats, étant donné qu'un fichier Excel est facilement modifiable. Par ailleurs, il serait opportun d'indiquer sur le document contenant les résultats exportés qu'il s'agit d'informations non-contractuelles.

5) Exploitation des données :

L'article 6 du projet de règlement sous consultation porte, entre autres, sur l'exploitation par l'ILR des données fournies par les opérateurs « *notamment afin de surveiller l'évolution et le niveau des prix de détail applicables aux services offerts conformément à l'article 96 loi de 2021.* »

Au vu des implications potentielles de l'article 96, qui donne à l'ILR le pouvoir d'intervenir sur le marché de détail pour des raisons d'abordabilité des offres, POST propose de restreindre la collecte et l'exploitation des données seulement à des fins statistiques, telles que les études des tarifs menées dans le passé par l'ILR. En effet, la surveillance préconisée par l'art. 96(1) de la Loi nécessite une méthodologie bien précise, notamment parce que l'article 96 de la Loi porte sur un ensemble minimal de services décrit dans l'article 95(2). *Strictu sensu*, l'abordabilité est donc à contrôler pour cet ensemble minimal de services qui sont tous inclus dans un ensemble de services plus large. De ce fait, les données fournies par les opérateurs dans le contexte du comparateur *smartcompare* risquent de ne pas être appropriées pour la surveillance dont l'ILR a été mandaté par l'art. 96.

Dès lors, POST propose de modifier l'art. 6 du projet de règlement comme suit :

L'Institut collecte et exploite les informations fournies également à des fins statistiques., notamment afin de surveiller l'évolution et le niveau des prix de détail applicables aux services offerts conformément à l'article 96 de la Loi de 2021.

Les équipes de POST restent à votre disposition pour tout renseignement supplémentaire dont vous pourriez avoir besoin.

Meilleures salutations,



POST Group
2, rue Emil Bian
L-1235 Luxembourg
www.postgroup.lu



Stratégie RSE - Gouvernance - Social - Environnement

POST Luxembourg est un acteur du développement durable

Ce message et toutes les pièces jointes (ci-après le "message") sont établis à l'intention exclusive de ses destinataires et sont confidentiels.

Si vous recevez ce message par erreur, merci de le détruire et d'en avvertir immédiatement l'expéditeur.

Toute utilisation de ce message non conforme à sa destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite, sauf autorisation expresse.

Internet ne permettant pas d'assurer l'intégrité de ce message, POST Luxembourg décline toute responsabilité au titre de ce message, dans l'hypothèse où il aurait été modifié.



Stratégie RSE - Gouvernance - Social - Environnement

Ce message et toutes les pièces jointes (ci-après le "message") sont établis à l'intention exclusive de ses destinataires.

Ils peuvent contenir des informations confidentielles, protégées le cas échéant par le secret professionnel (article 41 de la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier).

Si vous recevez ce message par erreur, merci de le détruire et d'en avvertir immédiatement l'expéditeur.

Toute utilisation de ce message non conforme à sa destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite, sauf autorisation expresse.

Tous les avis ou opinions présentés sont exclusivement ceux de l'auteur et ne représentent pas nécessairement ceux de POST Luxembourg.

Internet ne permettant pas d'assurer l'intégrité de ce message, POST Luxembourg décline toute responsabilité au titre de ce message, dans l'hypothèse où il aurait été modifié.