



PUBLICATION D'UNE FICHE SIGNALÉTIQUE

pour chaque offre de détail aux consommateurs dans le domaine des communications électroniques

Réponse aux contributions soumises lors de la consultation
publique nationale du 8 octobre au 12 novembre 2018 (CP/T18/5)
Version publique

18.12.2018



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu

Résultat de la consultation publique et suites

- (1) L'Institut a reçu trois contributions des fournisseurs de services suivants:
 - Join Experience S.A.
 - Orange Communications S.A.
 - POST Luxembourg
- (2) L'Institut répond ci-après aux remarques et questions soulevées par ces trois acteurs lors de la consultation.
- (3) L'Institut indique également les modifications apportées au projet de règlement et au projet de fiches signalétiques types.
- (4) L'Institut confirme que les fiches signalétiques devront permettre au consommateur une comparabilité optimisée des différentes offres sur le marché en simplifiant la recherche d'informations pertinentes. L'utilisation de liens directs vers des documents annexes comme par exemple un document contractuel comme les conditions générales permet d'alléger la fiche pour le consommateur et de garantir qu'une fiche d'une offre ne dépasse pas deux à trois pages. Pour répondre à un commentaire reçu, la fiche type a été réaménagée et comprend désormais comme première partie « *La Description de l'Offre* », ensuite « *Le Volet tarifaire* » et finalement « *Les Données contractuelles* ».
- (5) L'Institut maintient l'approche d'un service principal défini sur la fiche comme « service représentant la partie majeure des frais mensuels encourus », en principe l'accès Internet fixe ou les services mobiles. L'éligibilité géographique d'une infrastructure à une adresse précise par moteur de recherche, ainsi que les informations Open Internet/Neutralité du réseau et Mesures de transparence dans la première partie intitulée « *La Description de l'Offre* » des fiches sont des sujets essentiels pour le consommateur et à renseigner sur la fiche par des liens aux documents spécifiques.
- (6) L'Institut recommande aux fournisseurs de services de renseigner les offres promotionnelles par une information à la rubrique « *Le Volet tarifaire/Promotions* » prévue à cette fin. Dans un but de simplification, l'Institut n'oblige plus les fournisseurs de remplir une fiche séparée pour les promotions; néanmoins le consommateur s'attend à cette information sur les fiches. Ainsi, l'Institut estime que le manque de transparence sur les promotions défavorise le fournisseur qui omet ces informations sur ces fiches. L'endroit prévu sur la fiche pour indiquer les promotions laisse également au fournisseur l'espace nécessaire pour renseigner sur des actions spécifiques de commercialisation, par exemple une tarification spéciale pour familles. L'Institut estime qu'il est important d'indiquer dans la rubrique « *Lien vers la liste des tarifs en vigueur* » l'endroit où le consommateur peut se renseigner de façon transparente et en détail sur l'ensemble des différents tarifs appliqués.
- (7) Le règlement fixant l'établissement et la publication d'une fiche signalétique est complété à l'article 1 (3) par la précision que les anciennes fiches dont la commercialisation a cessé sont à transférer vers une autre page pour une durée de conservation minimale de 3 mois.
- (8) Il est recommandé aux entreprises de ne pas répéter textuellement dans la fiche les modalités contractuelles précisées généralement dans les conditions générales ou particulières mais d'y indiquer les articles pertinents pour faciliter la recherche de ces informations contractuelles. L'Institut recommande de créer des liens directs (hyperliens) aux différents articles signalés.

- (9) Pour les services compris dans des offres groupées, l'Institut demande de renseigner ces services à la partie 1 intitulée « La description de l'Offre » dans la sous-rubrique 1.2 intitulée « Autres services ». La description peut se faire par des liens vers d'autres fiches signalétiques, indépendamment du fait si ces services sont commercialisés de façon isolée ou non.