

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 23 AVRIL 2018

LA PERFORMANCE DE VOTRE ACCÈS INTERNET TESTÉE GRÂCE À CHECKMYNET.LU

Le 23 avril 2018, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a présenté, lors d'une conférence de presse, sa nouvelle application gratuite « *checkmynet.lu* » qui permet de mesurer la qualité des accès internet au Luxembourg. Avec cet outil, les consommateurs peuvent vérifier et comparer la performance de leur abonnement internet auquel ils ont souscrit auprès de leur opérateur télécom.

L'ILR a l'honneur d'annoncer qu'il a mis en ligne son nouvel outil pour mesurer la performance des services d'accès à l'internet. C'est au moyen de cet outil que l'ILR souhaite sensibiliser les utilisateurs des abonnements internet. Ces derniers peuvent dès lors vérifier si la performance réelle du service souscrit correspond effectivement à celle indiquée dans leur contrat.

L'application *checkmynet.lu* peut être consultée sur www.checkmynet.lu. Il est également possible de la télécharger gratuitement dans les App stores Android et iOS. *Checkmynet.lu* est facile à utiliser et disponible dans plusieurs langues (DE, EN, FR, LU). Pour obtenir des résultats adéquats, l'ILR conseille aux utilisateurs de suivre les instructions et de consulter la foire aux questions disponibles sur *checkmynet.lu*. Les résultats sont expliqués par des codes couleurs et peuvent être partagés. De plus, les résultats sont sauvegardés dans un historique rassemblant tous les tests effectués et sont affichés sur une carte géographique.

Les droits des consommateurs

L'ILR signale que les opérateurs ont l'obligation de renseigner notamment sur les vitesses réelles de téléchargement ascendant et descendant. Ce type d'informations doit être repris dans leurs documents contractuels et leur site internet. À titre d'illustration, une bande passante élevée s'avère indispensable pour garantir le streaming de vidéos d'un niveau de qualité supérieure et l'utilisation des applications « *cloud* » en général, tandis qu'un court temps de réponse des sites internet est favorable pour réaliser les jeux en ligne.

L'ILR tient à attirer l'attention du consommateur sur son droit de déclencher des voies de recours auprès de son fournisseur de services d'accès internet, au cas où il est insatisfait de la qualité du service fourni (p.ex. si la majorité des tests effectués affichent un écart significatif entre les valeurs mesurées et celles indiquées dans le contrat). À cet effet, le consommateur peut se servir des informations relatives aux voies de recours mises à disposition par son opérateur, ainsi que de l'historique de ses tests réalisés.

Si une telle réclamation reste sans réponse après un délai d'attente raisonnable, ou en cas de réponse insatisfaisante, il est possible de saisir le service de médiation de l'ILR, qui est gratuit.

Contexte européen

Checkmynet.lu s'inscrit dans le cadre de la neutralité de l'internet, c'est-à-dire chaque utilisateur dispose d'un accès ouvert à l'internet de sorte que tout trafic de données via internet doit être assuré de manière égale et non-discriminatoire. Par la mise en place de l'outil checkmynet.lu, l'ILR se conforme ainsi au Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) no 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union, qui encadre le principe de la neutralité de l'internet au niveau européen.



Pour en savoir plus :

- www.checkmynet.lu
- www.ilr.lu
- <https://web.ilr.lu/Mediation/FR/Mediation/Pages/HomePage.aspx>
- http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2015.310.01.0001.01.FRA

Contact Presse	Maïa Nicté Mazariegos presse@ilr.lu	Tél.	+352 28 228 555
-----------------------	---	-------------	-----------------

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques.