

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 11 JUIN 2019

RAPPORT ANNUEL CONCERNANT L'ACCÈS À L'INTERNET OUVERT AU LUXEMBOURG

Le 11 juin 2019, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) a présenté lors d'une conférence de presse, ses rapports annuels relatifs à l'accès à l'internet ouvert au Luxembourg. Ces rapports résument les activités de surveillance de l'accès à l'internet ouvert menées par l'ILR et dressent le premier bilan annuel de l'outil « *checkmynet.lu* ». Cet outil, lancé en avril 2018, permet de mesurer la qualité des accès internet au Luxembourg. Dorénavant, l'outil est doté de nouvelles fonctionnalités, disponibles avec la nouvelle mise à jour de l'outil, qui permettent des analyses de la qualité de service plus approfondies.

L'ILR dresse le bilan de ses activités en matière d'accès à l'internet ouvert au Luxembourg pour la période du 1^{er} mai 2018 au 30 avril 2019.

Les activités en matière d'accès à l'internet ouvert

Pendant la période sous revue, l'ILR a principalement agi en matière d'information et la protection du consommateur concernant l'accès à l'internet ouvert. L'ILR a reçu quelques demandes d'information et a traité des réclamations et médiations à ce sujet. Afin d'assurer une information adéquate du client final, l'ILR a veillé à ce que des « *fiches signalétiques* » actualisées soient disponibles et décrivent les conditions des offres de manière exhaustive et claire.

L'ILR a continué à veiller à la conformité des offres des opérateurs sur le marché et des conditions contractuelles sous-jacentes avec les dispositions du Règlement UE(2015/2120)¹ (ci-après le Règlement). Une évaluation approfondie a été menée sur les nouvelles offres de « *zero rating* » apparues fin 2018. Ces types d'offre, appliquant un prix égal à zéro aux trafics de certaines applications, ne sont pas interdits par le Règlement mais il est cependant nécessaire de mener une analyse au cas par cas, selon des critères définis dans les lignes directrices du BEREC, afin de vérifier si la liberté de choix des consommateurs est préservée, si l'égalité de traitement des fournisseurs de contenus est garantie et si les conditions sont réunies pour un écosystème favorisant l'innovation. L'ILR a conclu que ces offres n'enfreignent pas les dispositions de l'article 3(3) du Règlement relatif à la gestion de trafic.

Des informations plus détaillées sont contenues dans le rapport qui est disponible sous le lien suivant : <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Neutralite-de-linternet>

¹ Règlement (UE) 2015/2120, qui établit 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) n°531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (ci-après « Le Règlement (UE) 2015/2120 »)

L'outil de mesure « Checkmynet.lu » : premier bilan annuel

L'ILR a mis gratuitement à disposition l'outil « *checkmynet.lu* » auprès des consommateurs depuis avril 2018. L'ILR se félicite de constater que les consommateurs au Luxembourg se sont bien appropriés l'outil de mesure de la performance des accès internet mobiles et fixes et que quasiment 150.000 mesures ont été effectuées durant la première année d'exploitation de l'outil.

En termes de résultats, l'ILR observe qu'en moyenne, un utilisateur final sur le réseau internet fixe dispose d'environ 100 Mbit/s en téléchargement descendant et d'environ 40 Mbit/s en téléchargement descendant sur le réseau internet mobile.

L'outil de mesure « *Checkmynet.lu* » peut aussi être utilisé depuis l'étranger. La comparaison des analyses des résultats effectués par des clients luxembourgeois en itinérance a révélé une anomalie relative aux débits disponibles auprès d'un opérateur. Celle-ci, liée à une configuration erronée d'un équipement, a désormais été résolue et les clients concernés peuvent à nouveau bénéficier d'un niveau de qualité de service adéquat.

Des informations plus détaillées sont contenues dans le rapport qui est disponible sous le lien suivant : <https://web.ilr.lu/FR/Particuliers/Communications-electroniques/Informations-utiles>

Nouvelles fonctionnalités « *checkmynet.lu* »

De nouvelles fonctionnalités de l'outil de mesure « *checkmynet.lu* » sont disponibles, notamment en termes de mesure de la qualité de service. Après une mise à jour de l'application par les utilisateurs, six nouveaux tests pourront être effectués pour perfectionner les mesures de qualité des accès internet. Une description de toutes les analyses disponibles de qualité de service, qui peuvent être sélectionnées manuellement dans l'application, figure en annexe du rapport relatif à l'outil.



Pour en savoir plus :

- www.ilr.lu
- <https://web.ilr.lu/FR/Particuliers/Communications-electroniques/Informations-utiles/Fiche-signalétique>
- www.checkmynet.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 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.