

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 18 MAI 2021

L'ILR DRESSE LE BILAN À TROIS ANS DE SON OUTIL CHECKMYNET.LU

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) dresse le bilan de trois années d'utilisation de « checkmynet.lu » depuis son lancement en avril 2018. Cet outil gratuit permet aux consommateurs de vérifier et de comparer la performance réelle de leur abonnement Internet par rapport à celle énoncée dans le contrat souscrit auprès de leur opérateur. L'outil est enrichi régulièrement avec de nouvelles fonctionnalités, telle que la possibilité de tester, depuis peu, les connexions sur les réseaux 5G en cours de déploiement. En trois ans, Checkmynet.lu a permis de révéler une nette amélioration des performances des accès internet fixe et mobile.

L'ILR publie un rapport sur les indicateurs de performance des accès internet mesurés par l'intermédiaire de « Checkmynet.lu » de 2018 à 2021.

Premier constat : d'avril 2018 à mars 2021, l'outil a comptabilisé plus de 335.000 mesures en trois ans. L'ILR constate également que 87,7% des mesures ont été réalisées sur un réseau fixe (W)LAN, y compris par l'intermédiaire d'un téléphone mobile en wifi, et 12,3% des mesures, sur un réseau mobile (4G, 3G, 2G). L'ILR observe aussi une nette progression des performances mesurées des débits disponibles au Luxembourg quelle que soit la technologie utilisée durant ces trois années.

Hausse des débits mesurés

Concernant les accès fixes de type (W)LAN, la vitesse moyenne mesurée en « download » a atteint près de 110 Mbit/s et celle en « upload », près de 70 Mbit/s. La part du nombre de mesures effectuées sur des accès internet fixes de type (W)LAN à des vitesses supérieures à 100 Mbit/s, est passée de 14% en 2018 à 28% en 2021. Quant aux performances enregistrées sur les réseaux mobiles, la vitesse moyenne mesurée en « download » s'établit à près de 106 Mbit/s et celle en « upload » à près de 23 Mbit/s au 1^{er} trimestre 2021.

Stabilité des latences mesurées

En ce qui concerne la latence mesurée entre 2018 et 2021 sur les accès fixes de type (W)LAN, son évolution est relativement stable avec un niveau moyen d'environ 26 ms. La latence sur les accès mobiles est plus élevée que celle mesurée sur les accès fixes avec 44 ms en moyenne sur la période considérée. Une grande disparité des latences moyennes mesurées est à observer selon les générations de réseaux mobiles avec 193 ms en 2G, 71 ms en 3G et 39 ms en 4G. Autre constat : la plupart (environ 95%) des mesures mobiles ont été réalisées sur le réseau 4G, qui dispose d'une excellente couverture au Luxembourg.

L'impact du confinement

Le rapport examine également l'utilisation de Checkmynet pendant le confinement en 2020. L'ILR constate, dès le début du confinement au printemps 2020, une hausse de 40% du nombre de mesures effectuées entre février et mars. Ces mesures montrent d'ailleurs une baisse d'environ 11% des débits mesurés via *checkmynet.lu* sur les accès fixes et mobiles. En avril, les débits mesurés sur les accès fixes et mobiles

retrouvent un niveau « normal », et s'établissent même, dès mai 2020, à un niveau légèrement supérieur à celui observé avant le confinement.

Les résultats montrent, en outre, que les débits mesurés au 1^{er} trimestre 2021 en « *download* » et ceux en « *upload* » ont augmenté respectivement de 30% et de 25% par rapport au 1^{er} trimestre 2020. Ces augmentations permettent de conclure que suite à la pandémie, les consommateurs ont opté pour des produits plus performants permettant d'améliorer la qualité de service, en particulier pour l'éducation et le travail à distance.

Test des connexions 5G

L'ILR tient à souligner que l'outil permet désormais de tester les connexions sur les réseaux 5G. Il est disponible gratuitement sur www.checkmynet.lu, ainsi que dans les App stores Android et iOS.

Médiation

Dans le cas d'une divergence persistante entre les débits mesurés sur checkmynet.lu et les débits figurant dans son contrat d'accès internet, le consommateur peut déclencher des voies de recours auprès de son fournisseur de services d'accès Internet. Si la réclamation reste sans réponse après un délai d'attente raisonnable, ou en cas de réponse insatisfaisante, il est possible de saisir gratuitement le service médiation de l'ILR.

Pour en savoir plus

Le rapport est disponible sous le lien suivant :

<https://assets.ilr.lu/telecom/Documents/ILRLU-1461723625-871.pdf>

- <https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Neutralite-de-linternet>
- www.checkmynet.lu
- <https://web.ilr.lu/Mediation/FR/Mediation/Pages/HomePage.aspx>



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. L'ILR est également le point de contact unique pour le Luxembourg et l'autorité compétente en matière de sécurité des réseaux et des systèmes d'information couvrant notamment les secteurs suivants : Énergie, Transports, Santé, Fourniture et distribution d'eau potable et Infrastructures numériques ainsi que les services numériques.