

## NEUTRALITE DE L'INTERNET ET QUALITE DU SERVICE D'ACCES A L'INTERNET FIXE

En vertu du Règlement (UE) 2015/2120 relatif à l'accès à un internet ouvert, Eltrona informe ses clients :

- Des techniques de gestion du trafic mise en œuvre et leur impact sur la qualité de service.
- Des volumes et débits pour les réseaux fixes et mobiles
- Des voies de recours

### 1. Gestion du trafic

#### a. Internet fixe

Eltrona prend de manière proactive un ensemble de mesures pour éviter le risque de saturation ou de coupure de l'internet sur son réseau. Malgré ces mesures, si un incident survient sur le réseau, nos équipes sont susceptibles d'intervenir à tout moment pour corriger cet incident et éviter qu'il se reproduise.

#### b. Internet mobile

Eltrona utilise pour ses services mobiles le réseau POST. POST met en œuvre des procédures pour mesurer le trafic et prévenir de toute saturation ou surcharge d'une connexion au réseau POST.

POST a mis en œuvre plusieurs procédures et tableaux de bord pour suivre la qualité et la capacité de son réseau afin de garantir une expérience client et une qualité optimale des communications vocales et data. Les experts techniques supervisent le réseau 24 h/24 et 7 j/7. Des procédures proactives ont été mises sur pied en vue d'anticiper ou d'éviter le moindre incident et pour prévenir toute congestion du réseau.

La majorité des appareils techniques intégrés au réseau envoient des mesures de performance. Des seuils de déclenchement d'actions proactives pour améliorer ou augmenter la capacité du réseau peuvent ainsi être définis. L'objectif consiste à intervenir rapidement avant toute détérioration de la qualité.

En ce qui concerne la capacité pour les communications vocales et data :

- Des calculs de dimensionnement sont effectués chaque mois sur la base du trafic sur le réseau et de l'augmentation prévue de ce trafic. La plateforme RCE (Radio Capacity Extension) de POST examine les données du trafic et les tendances, analyse les congestions et détermine les actions à entreprendre. Il est, par exemple, possible d'élever la capacité radio en ajoutant un appareil radio ou d'augmenter la largeur de bande de nos lignes de transmission ;
- La capacité est surveillée quotidiennement. En cas de dépassement récurrent du seuil, l'action est entreprise pour augmenter la capacité d'une cellule, du nombre de cellules ou d'un nœud du réseau.

Si un incident survient tout de même sur le réseau malgré ce travail d'anticipation, des équipes sont prêtes à intervenir 24 h/24 et 7 j/7 pour rétablir le service et augmenter la capacité du réseau.

## 2. Volumes et débits

### a. Internet fixe

La vitesse annoncée dans nos communications commerciales est une vitesse maximale théorique pour la connexion internet fixe qui, dans la pratique, ne peut être atteinte par tous les clients. La vitesse que vous pouvez atteindre dépend de deux aspects : les facteurs techniques dans et selon le réseau d'une part et votre situation individuelle de l'autre.

Le tableau ci-dessous spécifie les valeurs des débits annoncés, maximaux, normalement disponibles et minimaux.

Offre	Infrastructure	Débit annoncé		Débit maximal		Débit normalement disponible		Débit minimal	
		Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
L'internet GIGA	Coaxial	1000 Mbps	100 Mbps	1000 Mbps	100 Mbps	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal. Heures creuses, au moins 70% du débit maximal.		10 Mbps	1 Mbps
L'internet S	Coaxial	100 Mbps	15 Mbps	100 Mbps	15 Mbps			10 Mbps	1 Mbps

- Débit annoncé : débit utilisé dans les communications commerciales
- Débit maximal : débit auquel le client peut s'attendre à atteindre au moins une fois par jour
- Débit normalement disponible : débit auquel le client peut s'attendre à atteindre pendant les heures de pointe (chaque jour entre 20h00 et 22h00). Le débit normalement disponible ne pourra être inférieur au débit minimal.
- Débit minimal : débit minimal qu'Eltrona s'engage à fournir à ses clients

La vitesse réelle, que vous pouvez atteindre dépend entre autres, des facteurs suivants :

- La distance entre l'adresse du client et le point de raccordement
- L'état de charge du réseau
- L'installation du client (câblage interne, terminal utilisé)
- La connexion simultanée par le client de plusieurs terminaux
- Le type de connexion (LAN, WIFI, Courant porteur)
- Les horaires

Ce n'est que quand tous les paramètres ci-dessus sont optimaux que vous pourrez atteindre la vitesse théorique maximale et annoncée.

Le volume compris dans le prix des services actuels est illimité.

### b. Internet mobile

Eltrona utilise pour ses services mobiles le réseau POST.

Les débits maximum Downstream (en réception) et Upstream (en émission) des services d'accès à l'internet mobile en Mars 2021 sont (Mbps = Megabit par seconde) :

Technologie	Downstream	Upstream
3G	42 Mbps	5,44 Mbps
4G	100 Mbps	50 Mbps
4G+	225 Mbps	100 Mbps
5G	1300 Mbps	350Mbps

Les débits indiqués sont les débits maximum (limites techniques) que le réseau mobile de POST peut obtenir dans des conditions idéales.

Le débit estimé sur les réseaux 3G/4G/4G+ et 5G varie en fonction des capacités et de l'état des réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal mobile du client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de sa connexion au réseau mobile, de sa situation statique ou mobile, des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications sur le terminal mobile et de la capacité du site internet utilisé.

Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice des clients, POST pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable, défini dans le cadre de l'offre ou de l'option concerné, dans les conditions visées à la fiche signalétique de l'offre mobile. C'est pour ces raisons que le débit maximum que pourrait observer le client est différent du débit maximum théorique annoncé.

Exemples de mesures temporaires qui peuvent être prises : dans la mesure où l'internet mobile (Skype, écouter de la musique en streaming, regarder des vidéos et des films...) nécessite une capacité élevée, POST peut bloquer/limiter d'abord l'accès à l'internet mobile en vue de maintenir une capacité suffisante pour les appels aux services d'urgence et envoyer des SMS.

### 3. Voies de recours

Notre service client se tient à disposition de nos clients pour toute question relative au sujet de la Neutralité du Net, nous sommes joignables par téléphone du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 et le samedi de 09h00 à 17h00. En cas de réclamation, merci d'adresser une demande écrite au service Contentieux de Eltrona à l'adresse 4-8, rue de l'Académie L-1112 Luxembourg ou par email à [service-clients@eltrona.lu](mailto:service-clients@eltrona.lu).

Si les réponses apportées ne vous conviennent pas ou en cas de non-réponse dans un délai d'1 mois, les clients ont la possibilité de s'adresser au Service de Médiation de L'Institut Luxembourgeois de Régulation

