



# Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet

## Télédistribution Walferdange asbl

En vertu du Règlement européen (UE) 2015/2120 relatif à un internet ouvert, Télédistribution Walferdange asbl informe ses membres sur les performances de son service d'accès à internet

### Bandes passantes du service d'accès à internet

Offre	Débit annoncé		Débit maximal		Débit normalement disponible		Débit minimal	
	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
IP100	100 Mbit/s	10 Mbit/s	100 Mbit/s	10 Mbit/s	Heures creuses: 100 Mbit/s Heures de pointe: 100 Mbit/s	Heures creuses: 10 Mbit/s Heures de pointe: 10 Mbit/s	70 Mbit/s	7 Mbit/s
IP250	250 Mbit/s	20 Mbit/s	250 Mbit/s	20 Mbit/s	Heures creuses: 250 Mbit/s Heures de pointe: 250 Mbit/s	Heures creuses: 20 Mbit/s Heures de pointe: 20 Mbit/s	200 Mbit/s	17 Mbit/s
IP400	400 Mbit/s	30 Mbit/s	400 Mbit/s	30 Mbit/s	Heures creuses: 400 Mbit/s Heures de pointe: 400 Mbit/s	Heures creuses: 30 Mbit/s Heures de pointe: 30 Mbit/s	300 Mbit/s	20 Mbit/s

Le débit annoncé est le débit utilisé dans les communications commerciales, y compris dans la publicité et le marketing, concernant la promotion d'offres de services d'accès à l'internet. Le débit maximal correspond au débit qu'un utilisateur final peut s'attendre à recevoir au moins une fois par jour. Le débit normalement disponible est le débit qu'un utilisateur final peut s'attendre à recevoir la plupart du temps lorsqu'il accède au service. Le débit minimal est le débit le plus faible que le FAI s'engage à fournir à l'utilisateur final. Le débit réel ne devrait à aucun moment être inférieur au débit minimal, sauf en cas d'interruption du service d'accès à l'internet. Heures creuses: de 23.00 à 17.00 heures; heures de pointe: de 17.00 à 23.00 heures.

Les bandes passantes de l'accès à internet indiquées en chargement et en déchargement dans la communication commerciale de l'association sont des vitesses maximales. L'association ne peut garantir les vitesses indiquées que dans les limites des définitions des différentes indications de vitesses, telles que précisées dans ce document. Les débits effectivement réalisables à un moment donné dépendent en effet de nombreux facteurs techniques. La bande passante totale du réseau est notamment partagée parmi les abonnés connectés sur le même point d'accès au réseau IP (Internet Protocole). A noter que le service de télédistribution n'a pas d'impact sur la qualité des services interactifs, puisqu'il ne recourt pas à une bande passante IP.

L'association n'applique pas de mesures de gestion du trafic sur les services interactifs, à part de privilégier, pour les membres ayant souscrit au service de téléphonie, la qualité de service pour le trafic voix.

D'autres paramètres techniques influencent la performance du service d'accès à internet. Il s'agit de la latence (le temps écoulé entre la demande d'information, p.ex. l'ouverture d'une page Web, et la réception de cette information – plus ce délai est court, plus le service d'accès Internet est rapide), de la gigue (la variation de

la latence : plus la gigue est faible, plus le service d'accès Internet est fluide), la perte de paquets (dans le protocole IP, une information est composée de plusieurs paquets de données et ce en vue d'une meilleure transmission sur le réseau – il se peut toutefois que certains paquets ne soient pas transmis et doivent être ré-envoyés : plus la perte de paquets est faible, plus le service d'accès Internet est rapide).

En ce qui concerne les volumes de téléchargement, l'association applique une politique de « Fair Use ». Le volume de chargement et de déchargement est en principe illimité. L'association se réserve cependant le droit de réduire les vitesses de connexion à internet au cas où un abonné télécharge, par période de facturation, un volume significativement plus important (soit au minimum dix fois plus) que l'abonné moyen du service. Le volume mensuel minimum garanti à chaque abonné est de 200 GB pour l'abonnement WN 50, de 500 GB pour l'abonnement Silver et 1000 GB pour l'abonnement Gold.

En cas d'écarts significatifs, permanents ou récurrents, entre les vitesses maximales et les vitesses effectivement réalisées, les membres sont invités à contacter l'association.

Walferdange, le 01 janvier 2025