

## 1 Introduction

Ce document fournit des informations relatives à l'Internet ouvert, conformément au règlement (UE) 2015/2120 du Parlement Européen et du Conseil Européen.

Le règlement en question porte sur les mesures applicables pour garantir un Internet ouvert à tous et accessible par tous les moyens et ce d'une manière non-discriminatoire.

Ce document fait partie intégrante du contrat entre la Cliente ou le Client et cegecom s.a. et est valable pour toutes les offres d'accès Internet fixe de cegecom s.a.

Sont présentées ici des généralités concernant la qualité du Service d'Accès Internet, mais également sur les mesures de gestion de trafic que cegecom s.a. met en œuvre ou encore les voies de recours ouvertes en cas d'écart significatif avec les performances réelles du service.

## 2 Gestion du trafic Internet

cegecom s.a. prend, de façon proactive, des mesures destinées à limiter le risque de saturation de l'internet sur son réseau.

Cette analyse permanente de l'occupation du réseau, permet à cegecom s.a., d'adapter le dimensionnement de son réseaux fixe où cela s'impose, afin de fournir à ses clients un service optimal et continu.

Toutefois et malgré les mesures adoptées, une saturation sporadique du réseau n'est pas à exclure.

Les clients constateront alors un ralentissement de leur trafic internet.

Cette latence se manifeste, par exemple, par une lecture saccadée d'une vidéo en ligne ou un délai de téléchargement (envoi et réception) plus long pour une page web ou un document.

Évidemment, de telles latences peuvent également être dues à un dues au fonctionnement de l'équipement Client, (PC fixe/portable ou du smartphone) pour l'une ou l'autre raison.

Il est également à noter que les données transmises par Internet peuvent être catégorisées, afin de permettre, p. ex. en cas de congestion de réseau ou encore en vue de préserver l'intégrité du réseau, que certaines catégories de services puissent être priorisées par rapport à d'autres, notamment celles où de légers retards dans la transmission impactent la qualité de service.

Ainsi, en cas de congestion potentielle, le service VOIP/SIP pourra être priorisé par rapport à la transmission d'e-mails.

Si mises en œuvre, ces mesures de gestion de trafic ont un impact identique sur le fonctionnement des applications et ce indépendamment du terminal utilisé par la Cliente ou le Client (p. ex. smartphone ou ordinateur fixe).

### 3 Volumes, Vitesses et Débits pour les Services d'Accès Internet Fixe

#### 3.1 Volume

Le volume compris dans les services délivrés par cegecom s.a. est illimité.

#### 3.2 Vitesses et Débits

Les vitesses et débits sont tributaires de plusieurs éléments, dont entre autres, le terminal utilisé.

En effet, les ordinateurs portables ou smartphones doivent être capables de supporter les vitesses.

Un autre élément important concerne notamment l'infrastructure en cuivre.

Contrairement à la fibre optique, laquelle peut porter un signal lumineux sur de longues distances sans atténuation du signal, le cuivre fonctionne sur base d'impulsions électriques pour acheminer le signal.

Sur le réseau cuivre, ce signal s'affaiblit avec la distance entre le point d'interconnexion du réseau cegecom s.a. et le point de terminaison installé dans le bâtiment de la Cliente ou du Client.

Par ailleurs, la qualité du câblage interne de ce bâtiment peut fortement influencer les débits réellement observés par la Cliente ou le Client.

De ce fait, les débits annoncés ne peuvent être garantis en toutes circonstances.

La charge du réseau pendant les heures de pointe est également un point important qui peut influencer le débit observé dans l'immeuble de la Cliente ou du Client.

La vitesse réelle, que vous pouvez atteindre dépend donc, des facteurs techniques suivants :

- La distance entre le point de raccordement et le bâtiment de la Cliente ou du Client ;
- La technologie DSL/FTTH sous-jacente ;
- Le service internet commandé;
- La charge du réseau pendant les heures de pointe ;
- La qualité du câblage interne ;
- La puissance du processeur de votre appareil ;
- L'utilisation simultanée de votre bande passante par plusieurs appareils.

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

### 3.3 Offres Internet Fixe : Tableau descriptif

Voici les différents débits suivant Règlement (UE) du 25 novembre 2015 (2015/2120) pour les offres internet fixe de cegecom s.a. :

#### 3.3.1 Offres COMPLETE

Offre Commerciale	Débit Annoncé Downstream Upstream		Débit Normalement Disponible Débit Minimum Disponible
COMPLETE XS	20 Mbps	768 Kbps	Pendant les heures de pointe 30 % du débit maximal Pendant les heures creuses 70 % du débit maximal
COMPLETE S	30 Mbps	10 Mbps	
COMPLETE M	100 Mbps	50 Mbps	Pendant les heures de pointe 70 % du débit maximal
COMPLETE L	500 Mbps	250 Mbps	Pendant les heures creuses 90 % du débit maximal
COMPLETE XL	1 Gbps	500 Mbps	

#### 3.3.2 Offres ONLINE BUSINESS

Offre Commerciale	Débit Annoncé Downstream Upstream		Débit Normalement Disponible Débit Minimum Disponible
ONLINE BUSINESS XS	20 Mbps	768 Kbps	Pendant les heures de pointe 30 % du débit maximal Pendant les heures creuses 70 % du débit maximal
ONLINE BUSINESS S	30 Mbps	10 Mbps	
ONLINE BUSINESS M	100 Mbps	50 Mbps	Pendant les heures de pointe 70 % du débit maximal
ONLINE BUSINESS L	500 Mbps	250 Mbps	Pendant les heures creuses 90 % du débit maximal
ONLINE BUSINESS XL	1 Gbps	500 Mbps	

#### 3.3.3 Offres ONLINE CORPORATE

Offre Commerciale	Débit Annoncé Downstream Upstream		Débit Normalement Disponible Débit Minimum Disponible
ONLINE CORPORATE	Voir Contrat		Pendant les heures de pointe 70 % du débit maximal Pendant les heures creuses 90 % du débit maximal

Les heures de pointes sont comprises entre 20 :00 et 22 :00

#### 4 Voies de Recours Client Disponible

Pour toutes questions ou réclamations au sujet de notre chartre « NEUTRALITE DE L'INTERNET & QUALITE DU SERVICE D'ACCES INTERNET FIXE », vous avez la possibilité de contacter notre Network Opération Center au numéro présent sur votre contrat et/ou Service Acceptance Form délivré lors de l'installation du service.

Si les réponses apportées par cegecom s.a. et/ou en cas d'absence apportée dans un délai de 1 (un) mois, le client peu :

- recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR moyennant le formulaire téléchargeable sur son site <https://web.ilr.lu/Mediation/FR/Mediation/Pages/HomePage.aspx> lorsque le différend porte sur des services de communications électroniques;
- dans tous les cas autres, et à l'initiative soit de la Cliente ou du Client soit de cegecom s.a., le différend peut être soumis au Médiateur de la Consommation ou, alternativement, au Centre de Médiation Civile et Commerciale (<http://www.cmcc.lu/>)

Finalement, lorsqu'aucune des procédures de médiation précitées n'est initiée ou n'aboutit à un accord entre la Cliente ou le Client et cegecom s.a. au titre de la réclamation de la Cliente ou du Client, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes.