

Communication de la vitesse d'une connexion fixe haut débit

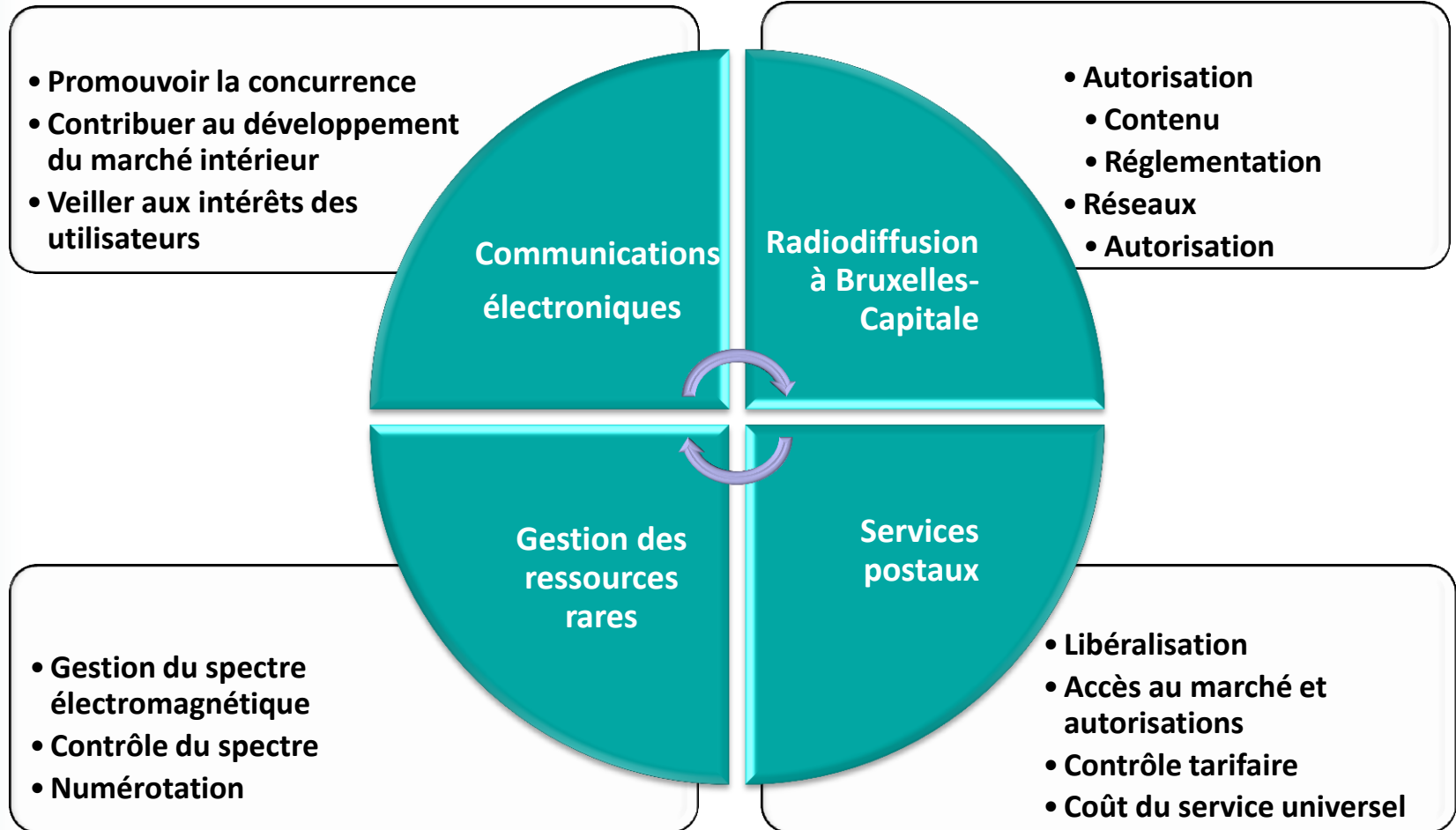
FRATEL TR3 : Comment garantir la transparence sur la qualité des offres pour les consommateurs ?

Institut
Belge
des services Postaux
et des
Télécommunications

16 octobre 2013

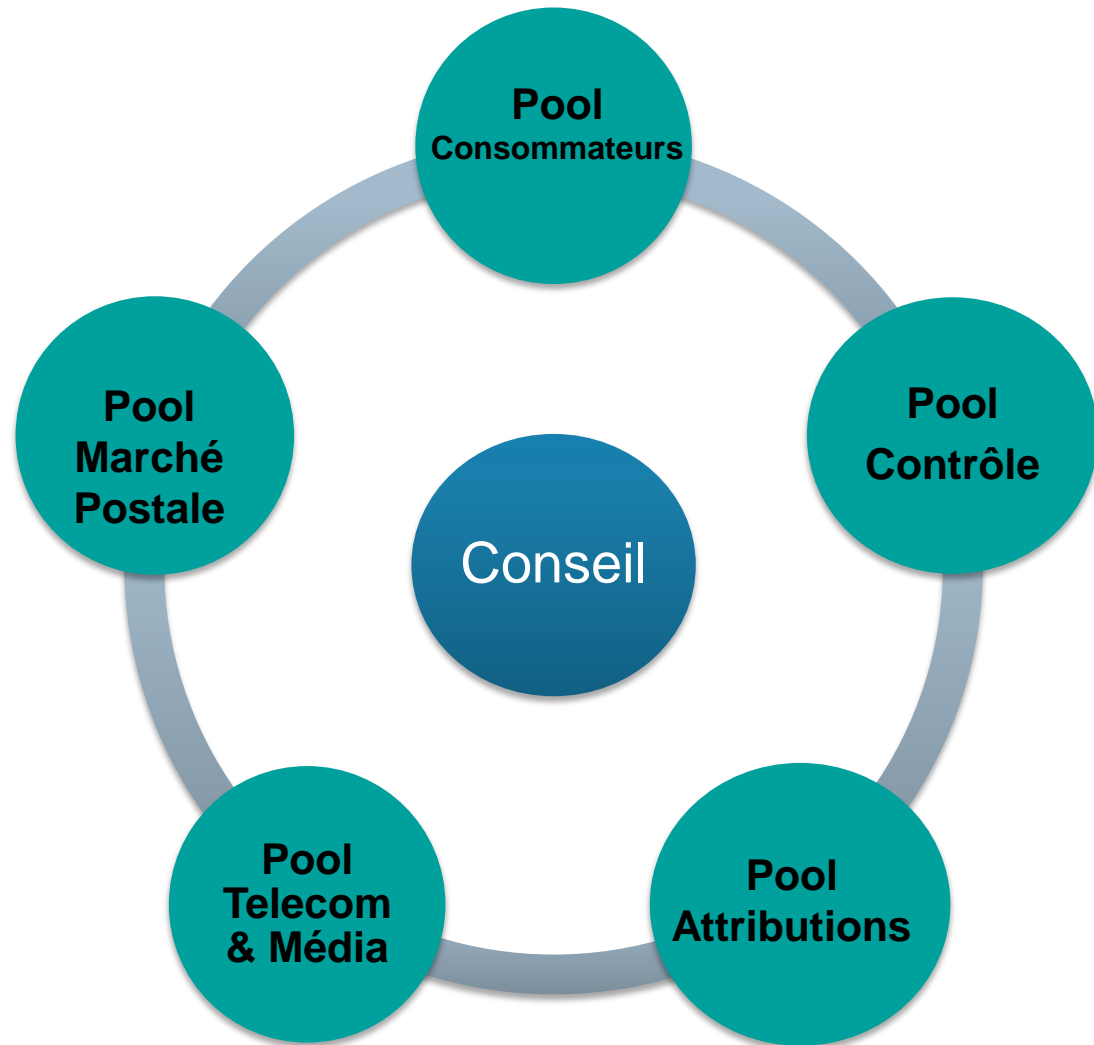
Axel Palmaers – Ingénieur-Conseiller

Compétences de l'IBPT



Structure de l'IBPT

- ❑ **Charles Cuveliez**
Membre du Conseil
- ❑ **Axel Desmedt**
Membre du Conseil
- ❑ **Jack Hamande**
Président du Conseil
- ❑ **Luc Vanfleteren**
Membre du Conseil



La Belgique et ses réseaux fixes de télécommunication

- Royaume de Belgique
 - 30.528 km² / 11 millions d'habitants (364 hab./km²)

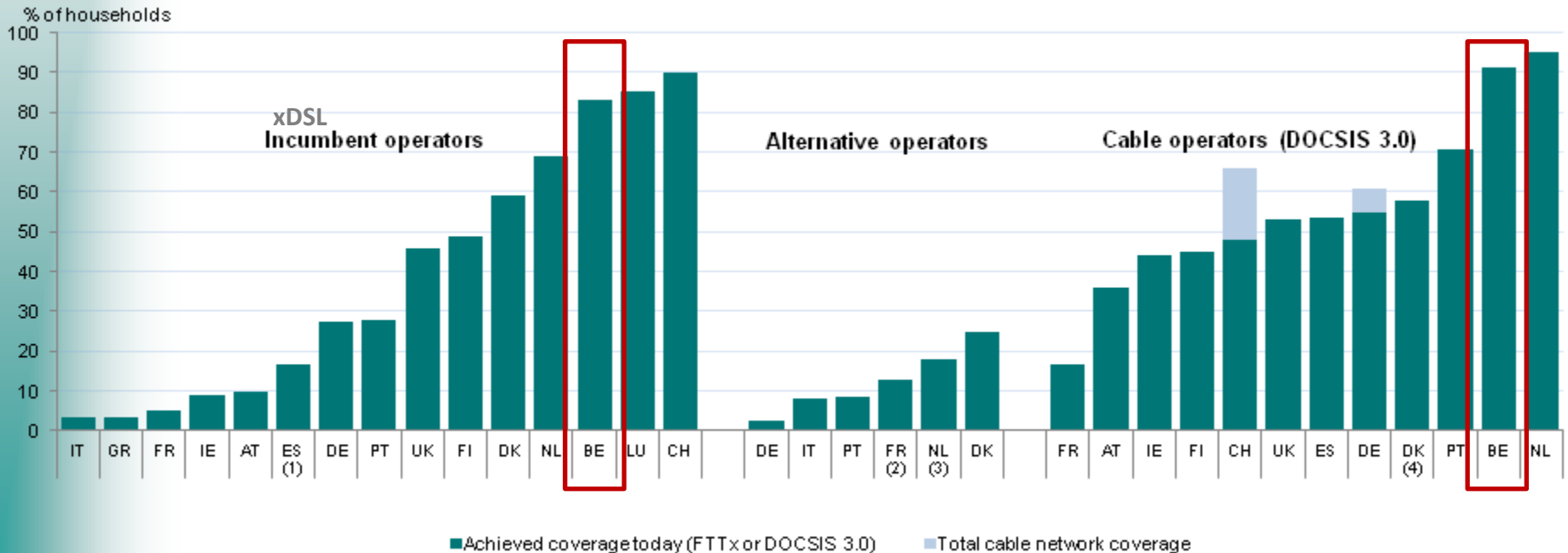
- Réseaux fixes de télécommunication
 - Cuivre (PSTN, xDSL)
 - ✓ Opérateur dominant (47,5%) : Belgacom
 - ✓ Couverture réseau nationale

 - Câble Coaxial (HFC, CATV, EuroDOCSIS)
 - ✓ 3 opérateurs historiques (44%) : Telenet, VOO, Numéricable
 - ✓ Couvertures réseau distinctes : Flandres, Wallonie, Bruxelles

Les NGA en Belgique

La Belgique a l'un des taux de couverture en NGA les plus importants d'Europe:

- 85% VDSL2 fin 2012
- 90% VDSL2 prévu pour fin 2014
- 90% Eurodocsis 3.0



Contexte légal

□ Loi belge relative aux communic. électroniques

“ **Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur doit contenir l’information relative à la vitesse et au volume de téléchargement d’une connexion à haut débit qui est mesurée conformément à la méthode déterminée par l’IBPT**

Les opérateurs réalisent pour chaque service qu’ils proposent à la vente aux consommateurs et aux utilisateurs finals une **fiche d’information** [...]

La fiche d’information est mise à la disposition du consommateur et de l’utilisateur final [...]

L’IBPT facilite la mise à disposition d’informations comparables pour permettre aux consommateurs et aux utilisateurs finals d’effectuer une **évaluation indépendante du coût de plans d’utilisation alternatif** [...]

Contexte légal

- Il y a donc quatre volets
 - **1. Communiquer au client la vitesse effective à laquelle il peut s'attendre**
 - **2. Effectuer des campagnes de mesure des vitesses constatées sur le terrain**
 - **3. Proposer une fiche d'information**
 - **4. Evaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatif (simulateur tarifaire)**

Volet 1 : communication vitesse

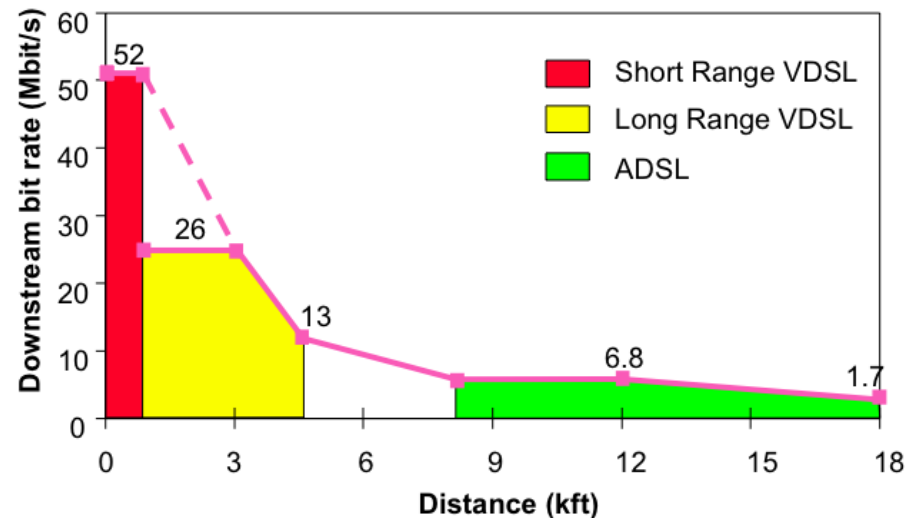
- Communiquer au client la vitesse effective à laquelle il peut s'attendre
 - Permettre au consommateur de faire **un choix en toute connaissance** de cause
 - Décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012
 - En application depuis le 1^{er} juillet 2013
 - Uniquement accès fixe (**ne concerne pas accès mobile**)

Volet 1 : communication vitesse

□ Facteurs d'influence de la vitesse

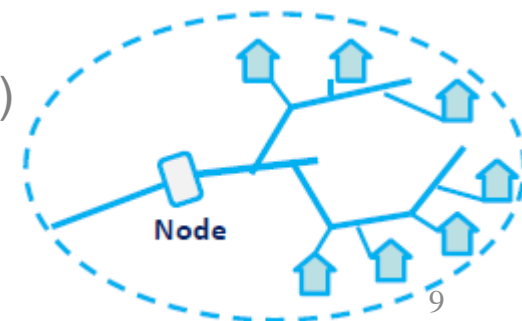
- Atténuation du signal sur le câble en fonction de la longueur

- ✓ Important dans les réseaux xDSL
- ✓ Effet statique



- L'utilisation partagée de bande passante

- ✓ Commun à tous les types de réseau
- ✓ Effet dynamique (heures creuses / pleines)

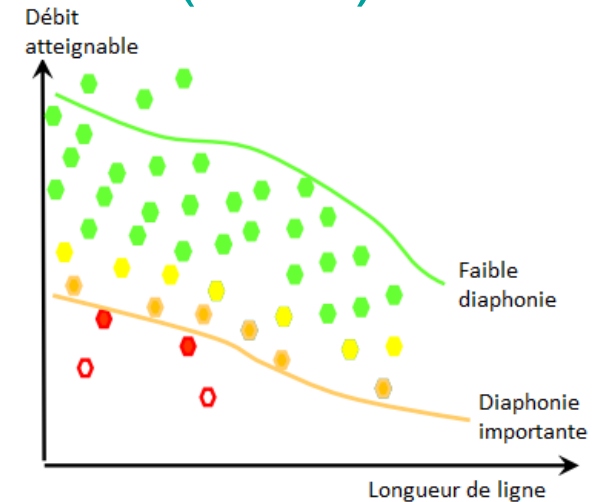


Volet 1 : communication vitesse

□ Facteurs d'influence de la vitesse (suite)

■ Diaphonie (crosstalk)

- ✓ Important dans les réseaux xDSL
- ✓ Effet dynamique (dépend de la charge « réseau »)



■ Facteurs liés au client final

- ✓ Non déterministe *a priori*
- ✓ Câblage interne des habitations et points de connexion
- ✓ La capacité des équipements électroniques utilisés (PC, routeurs, ...)
- ✓ L'utilisation de réseaux sans fils



Volet 1 : communication vitesse

□ Communication à l'abonné

- Les données doivent être communiquées à l'abonné selon la catégorie dans laquelle il se trouve

- Par simplification, les abonnés sont répartis en différentes catégories
 - ✓ selon le type de réseau (xDSL / HFC)
 - ✓ et selon la technologie

Distance (*)	ADSL	ADSL2+	VDSL2
< 400m		Catégorie A	
< 700 m		Catégorie B	
< 1 km		Catégorie C	
< 1.4 km		Catégorie D	

# abonnés connectés	HFC Eurodocsis
< 500	Catégorie A
< 1000	Catégorie B
< 1500	Catégorie C
> 1500	Catégorie D

(*) Distance entre le point de raccordement et la terminaison de la ligne dans le réseau de l'opérateur. Cette distance peut être différente selon la technologie employée.

Volet 1 : communication vitesse

- ❑ Comment établir l'information à fournir ?
 - Méthode laissée à la discrétion de l'opérateur
 - En fonction des données opérationnelles pour les abonnements commercialisés > 6 mois
 - Informations théoriques autorisées sinon

- ❑ Quand les informations doivent-elles être fournies ?
 - En phase précontractuelle
 - Lors la signature du contrat

Volet 1 : communication vitesse

- ❑ Quelles informations à fournir ?
 - En heures creuses (23h à 19h)
 - ✓ Débit upload / download
 - En heures pleines (19h à 23h)
 - ✓ Débit minimum & maximum upload / download
 - Volume de téléchargement

belgacom

Plus d'information sur votre vitesse Internet

- Heures de pointe entre 19h et 23h :

o Max. : 46,7 Mbps de vitesse de téléchargement - 2,3 Mbps de vitesse d'envoi;
 o Min. : 27,5 Mbps de vitesse de téléchargement - 2,3 Mbps de vitesse d'envoi.

- Heures creuses entre 23h et 19h :

o Max. : 46,7 Mbps de vitesse de téléchargement - 2,3 Mbps de vitesse d'envoi;
 o Min. : 27,5 Mbps de vitesse de téléchargement - 2,3 Mbps de vitesse d'envoi.

Cette information vous est uniquement fournie à titre indicatif. Elle ne revêt aucune valeur contractuelle.

Les vitesses indiquées dépendent de la distance entre le point de raccordement chez vous et le central téléphonique ou la technologie DSL sous-jacente. Votre installation informatique, votre câblage interne ou votre utilisation du wi-fi influencent également votre expérience effective de vitesse.

<http://www.belgacom.be/vitesseinternet>



TV•NET•TEL

NET

Vitesse de téléchargement **50 Mbps** ⁽¹⁾
 Vitesse d'envoi **2.5 Mbps** ⁽¹⁾
 Volume mensuel **Illimité** ⁽²⁾

TEL

Appels gratuits et illimités 24h/24 et 7j/7

(1) Vitesse de téléchargement : théorique jusqu'à 50,00 Mbps, entre 23h00 et 19h00 jusqu'à 50,00 Mbps, minimale entre 19h00 et 23h00 jusqu'à 44,47 Mbps, maximale entre 19h00 et 23h00 jusqu'à 46,33 Mbps.

Vitesse d'envoi: théorique jusqu'à 2,50 Mbps, entre 23h00 et 19h00 jusqu'à 2,50 Mbps, minimale entre 19h00 et 23h00 jusqu'à 2,27 Mbps, maximale entre 19h00 et 23h00 jusqu'à 2,37 Mbps.

<http://www.voo.be/vitesse>

Volet 1 : communication vitesse

□ Contrôle par l'IBPT

▪ Communication proactive à l'IBPT

- ✓ Les opérateurs doivent communiquer les informations délivrées à leurs clients deux fois par an (janvier et juillet)
- ✓ Pour chacune des offres commerciales

▪ Contrôles de la mise en œuvre sur le terrain de l'obligation

- ✓ Prévus prochainement

Volet 2 - Mesures

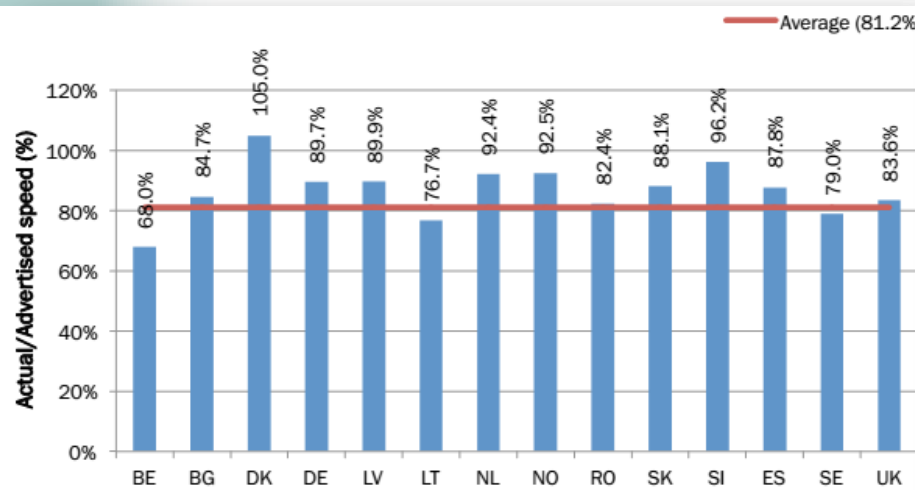
- ❑ Effectuer des campagnes de mesure des vitesses constatées sur le terrain
 - Vérifier les informations délivrées par les opérateurs

- ❑ Mise en œuvre par l'IBPT
 - L'IBPT souhaite attendre l'initiative ORECE en cours
 - ✓ Le programme de travail 2013/2014 de l'ORECE (BEREC) prévoit la réalisation d'une analyse étendue sur les méthodes de mesure.

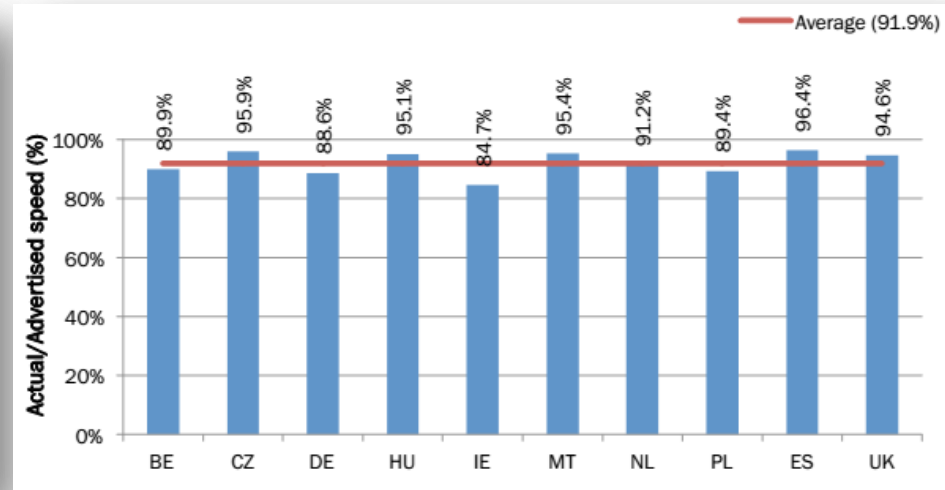
Volet 2 - Mesures

- Campagnes de mesures déjà réalisées
 - Etude européenne sur la qualité des services large bande
 - ✓ Commanditée par la Commission Européenne
 - ✓ Réalisée par la société Sam Knows
 - ✓ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/quality-broadband-services-eu-march-2012>

FTTx (e.g. VDSL2)



Cablo-opérateurs



Volet 3 – Fiche d'information

- Proposer une fiche d'information
 - Permettre la comparabilité des offres
 - Données standardisées
- Un fiche par type de produit
 - Exemple

Fiche standardisée pour plan tarifaire Internet fixe					
Opérateur		Plan tarifaire			
Date de dernière mise à jour		Date limite de validité			
Technologie	xDSL <input type="checkbox"/>	EuroDOCSIS <input type="checkbox"/>	WLL <input type="checkbox"/>	Satellite <input type="checkbox"/>	
Frais					
Abonnement mensuel (€/mois)		Activation (€)			
Installation (€)	Par l'opérateur	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>	OU	Par le client
					oui <input type="checkbox"/>
					non <input type="checkbox"/>
Raccordement	<input type="checkbox"/>	Ligne téléphonique	<input type="checkbox"/>	Câble télédistribution	Location de la ligne (€/mois)
Modem	Achat (€)			OU	Location (€/mois)
Conditions contractuelles					
Durée indéterminée	<input type="checkbox"/>	Durée (mois)		Indemnité de résiliation dans les 6 premiers mois	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Tableau d'amortissement pour vente couplée	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Type d'appareil			
Eléments tarifaires récurrents offerts en réduction		Durée			
Caractéristiques techniques					
Volume(GB)		Vitesse download (Mbps)		Vitesse upload (Mbps)	
Options tarifaires					

Volet 3 – Fiche d'information

□ Obligations légales

- Mise à disposition du consommateur partout où l'opérateur propose ses services à la vente
- Présentée au plus au moment de la formulation de l'offre contractuelle
- La fiche est jointe au contrat
- L'opérateur doit fournir la fiche sur simple demande

Volet 4 – Simulateur tarifaire

- ❑ Evaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatif
 - <http://www.meilleurtarif.be>
 - Internet, tél. mobile, tél. fixe, packs



Meilleurtarif.be Langue préférée 

Accueil | Comment cela fonctionne | F.A.Q. | Contacts

Internet
Remplissez le formulaire et cliquez sur le 

Fixe | Mobile | Pack

Estimation de l'utilisation du plan
Fixe
Faites glisser le curseur vers la droite en fonction de votre utilisation et les valeurs d'entrée seront automatiquement complétées pour vous
Fiable | Moyen | Intensif
Déplacer le pointeur pour augmenter / diminuer les chiffres d'utilisation

Préférences en matière de large bande
Quel type de plan préférez-vous?
Fixe | Mobile | Combinaison

Utilisation du haut débit
Veuillez introduire votre code postal actuel:
Comment voulez-vous faire l'installation: par un technicien ou par vous-même?
Par un technicien | Par moi-même
Le volume mensuel de données téléchargées (Fixe): 20.00 GB
Vitesse de téléchargement requise (Fixe): Peu importe
Vitesse de chargement requise (Fixe): Peu importe

Caractéristiques souhaitées
La nécessité d'avoir une ou plusieurs adresses e-mail: Oui | Non
La nécessité de précautions contre les virus: Oui | Non
La nécessité de précautions contre les spams: Oui | Non
La nécessité d'avoir un espace pour un site Web personnel: Oui | Non

Aide



Meilleurtarif.be Langue préférée 

Accueil | Comment cela fonctionne | F.A.Q. | Contacts

Internet
Voici les résultats en fonction de vos données d'utilisation

Fixe | Mobile | Pack

DSL | Large bande mobile | Câble | Add-ons | Promotions | Réductions

Résultats

Afficher 20 résultats par page | Afficher 3 résultats pour chaque opérateur
Modifier/Editer vos données d'utilisation | Imprimer les résultats

Trier par: Opérateur | Plan tarifaire | Abonnement mensuel | Coût mensuel moyen

Code postal: 1030 Brussel (Schaarbeek) - Bruxelles (Schaerbeek) - Schaarbeek - Schaerbeek

Opérateur	Plan	Abonnement mensuel	Coût mensuel moyen
United Internet	SURF @ HOME 12	€ 17.95	€ 22.09
edpnet	Just In Case Internet	€ 19.95	€ 23.39
scarlet	Scarlet Internet (ADSL) modem non compris	€ 25.00	€ 25.00
telenet	Basic Internet	€ 25.50	€ 25.22
	Belgacom Internet Partout Start	Abonnement	Coût mensuel

Aide

Volet 4 – Simulateur tarifaire

- Obligations légales des opérateurs
 - Informer gratuitement sur les plan tarifaires alternatifs les plus avantageux pour le consommateur
 - Indiquer sur la facture de l'abonné (au moins 1 fois par an)
 - ✓ « Pour connaître le plan tarifaire correspondant le mieux à votre profil d'utilisation, consultez le site des autorités publiques wivw.meilleurtarif.be »
 - Introduire les informations relatives aux différents plans tarifaires dans le simulateur électronique

Nouvelles récentes

- ❑ Tecteo a cité Belgacom devant le tribunal du commerce
 - La vitesse annoncée par Belgacom n'est **quasi jamais atteinte**
 - Belgacom annonce une **vitesse max. de 50Mbps** tout en précisant que celle-ci dépend de la distance entre le point de raccordement et la central
 - Tecteo soutient que **Belgacom ne permet pas au consommateur de connaître**
 - ✓ La distance entre son point de raccordement et la centrale
 - ✓ Les possibilités de disposer d'une connexion VDSL2

Le tribunal a donné raison à Tecteo

**Belgacom a depuis lors modifié ses offres sur son internet
(30 Mbps au lieu de 50Mbps)**

Merci pour votre attention

Avez-vous des questions?