



Gestion du trafic internet fixe et mobile sur le réseau de Proximus

Cadre juridique

Proximus offre des services internet fixes et mobiles de la meilleure qualité.

Proximus met dès lors en œuvre une série de procédures permettant de mesurer et d'orienter le trafic internet sur les réseaux fixe et mobile, de manière à éviter la saturation du réseau d'accès.

En vertu de l'article 4,1 du Règlement 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant l'accès à un internet ouvert et dans ce contexte spécifique, Proximus informe ses clients de ces procédures de manière générale et compréhensible. Elle explique également leur impact potentiel sur la qualité des services internet fixes et mobiles.

Mesures prises par Proximus au niveau de l'accès internet fixe et mobile

Proximus prend proactivement des mesures destinées à limiter le risque de saturation de l'internet sur les réseaux fixe et mobile.

Proximus analyse en permanence l'occupation du réseau pour adapter le dimensionnement de ses réseaux fixe et mobile où cela s'impose, afin de fournir à ses clients un service optimal et continu.

Malgré les mesures adoptées par Proximus, 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 fonctionnement au ralenti du PC fixe/portable ou du smartphone pour l'une ou l'autre raison.

Spécificités pour l'accès internet mobile

Plusieurs clients peuvent accéder simultanément au réseau mobile via la même antenne pour utiliser des services mobiles. Cette situation entraîne des conséquences spécifiques pour les clients.

1. Accès à l'internet mobile

Les clients surfent sur l'internet mobile via l'antenne GSM la plus proche ou celle émettant le signal le plus puissant.

L'accès à chaque antenne est dimensionné de manière à ce que, dans des circonstances normales, les clients puissent utiliser les services vocaux et internet mobiles à tout moment.

Une même antenne peut donner accès tant à la téléphonie mobile qu'à l'internet mobile. Dans ce cas, le trafic téléphonique mobile via l'antenne est prioritaire par rapport au trafic internet mobile.



Gestion du trafic internet fixe et mobile sur le réseau de Proximus

Si trop d'utilisateurs sollicitent l'antenne au même moment, il se peut toutefois que le service de téléphonie ou internet reste temporairement indisponible ou que le client accède à une autre technologie mobile (passage d'une connexion mobile 4G à la 3G, par exemple).

Si le client est temporairement privé d'accès mobile, il constatera un certain ralentissement lors de l'utilisation de ses services de données mobiles. La plupart des appareils mobiles essaient systématiquement de rétablir une connexion à l'internet mobile. Le désagrément pour le client devrait donc être limité ou inexistant.

2. Pas de priorité en cas de saturation en fonction de l'abonnement Scarlet choisi

La bande passante disponible réservée aux services de données mobiles sur une antenne est normalement répartie de manière homogène entre les différents utilisateurs simultanés des services de données via cette antenne.

3. Traitement spécifique de certains protocoles pour des téléchargements volumineux (envoi et réception en peer-2-peer)

En règle générale, aucune distinction n'est faite entre les types d'applications ou de services utilisés par le client sur l'internet mobile. Une éventuelle saturation se répercutera donc de la même manière sur tous les types de trafic internet. Les clients peuvent alors constater un ralentissement de l'ensemble de leurs applications et services internet.

Seul un nombre limité de clients, c'est-à-dire les clients disposant de leur propre adresse IPv4 publique peuvent se voir limiter en termes de nombre de sessions simultanées P2P¹. En limitant le nombre de session simultanée P2P, Proximus veut prévenir d'éventuelles attaques et garantir la qualité et l'expérience des services fournis à ses clients lors de l'utilisation en ligne d'applications mobiles traditionnelles ainsi que le fonctionnement normal du réseau de données mobiles. L'utilisation à grande échelle de ces protocoles P2P peut, dans de rares cas, causer un ralentissement de l'internet mobile pour les quelques clients concernés et uniquement pour ces protocoles.

¹ En règle générale, tous les clients résidentiels et la plupart des clients professionnels de Proximus utilisent leurs services mobiles via une adresse IPv4 partagée. Les clients peuvent s'en informer auprès du service clientèle.