



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Rapport
concernant
la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet
en Belgique
(période du 1^{er} mai 2020 au 30 avril 2021)**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 ^{er} . Généralités	3
1. Disposition préliminaire	3
2. Contexte du présent rapport	3
3. Les dispositions du règlement.....	4
4. Les lignes directrices de l'ORECE	7
5. Mise à jour des lignes directrices de l'ORECE en matière de neutralité de l'internet	8
Chapitre 2. Neutralité de l'internet en Belgique dans le cadre des mesures liées au Covid-19	9
1. Communications de l'IBPT	9
2. Discussions de l'IBPT avec le secteur	10
3. Situation générale du trafic Internet en Belgique pendant la crise.....	10
4. Participation de l'IBPT à la surveillance et au rapport européens.....	11
4.1. <i>Le mécanisme européen d'établissement de rapports sur le trafic Internet.....</i>	<i>11</i>
4.2. <i>Contribution à un rapport de l'ORECE sur la crise du COVID-19.....</i>	<i>12</i>
Chapitre 3. Surveillance exercée sur le règlement par l'IBPT	13
1. Enquête sur la fourniture d'un « Internet illimité » et l'application d'une politique d'utilisation équitable (« Fair Use Policy ») à ces produits.....	13
2. Contrôle du « zero rating »	15
2.1. <i>Généralités.....</i>	<i>15</i>
2.2. <i>Surveillance générale des FAI appliquant le zero rating.....</i>	<i>15</i>
2.3. <i>Intervention de l'IBPT dans quelques dossiers de zero rating spécifiques</i>	<i>15</i>
2.4. <i>Publication et mise à jour des informations relatives au zero rating sur le site Internet de l'IBPT...19</i>	<i>19</i>
3. Plaintes concernant le respect du règlement 2015/2120.....	20
3.1. <i>Plaintes reçues par l'IBPT.....</i>	<i>20</i>
3.2. <i>Contribution lors de plaintes introduites auprès d'autres instances</i>	<i>20</i>
Chapitre 4. Promotion de la disponibilité de services d'accès à l'internet à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état d'avancement des technologies	21
1. Couverture du territoire en termes d'accès à Internet (Atlas).....	21
2. Qualité de l'expérience	21
Chapitre 5. Conclusion	22

Chapitre 1^{er}. Généralités

1. Disposition préliminaire

1. Le présent rapport est adopté par l'IBPT.
2. Le 7 juin 2021, l'IBPT a transmis son projet de rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique (période du 1er mai 2020 au 30 avril 2021) au CSA, au VRM et au Medienrat. Comme la neutralité de l'internet touche aussi à des questions de contenu, l'IBPT assure sa fonction de surveillance en coopération avec les régulateurs des médias audiovisuels.
3. Le CSA, le VRM et le Medienrat ont été invités plus précisément à amender et/ou à compléter le projet, en vue de sa publication et de sa soumission à la Commission européenne et à l'ORECE. Le présent rapport tient compte de ces contributions.

2. Contexte du présent rapport

4. L'article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2, du règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et aux prix de détail pour les communications à l'intérieur de l'Union européenne réglementées et modifiant la directive 2002/22/CE et le règlement (UE) n° 531/2012¹ (ci-après « le règlement 2015/2120 » ou « le règlement ») requiert que les autorités réglementaires nationales (ci-après aussi les « ARN ») publient tous les ans des rapports sur la surveillance qu'elles exercent sur ce règlement et sur leurs constatations. Les ARN remettent ces rapports à la Commission et à l'ORECE.
5. Le présent rapport est le rapport visé à l'article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2, du règlement 2015/2120.
6. Conformément aux [lignes directrices de l'ORECE pour la mise en œuvre du règlement relatif à l'accès à un internet ouvert](#)² (ci-après « les lignes directrices de l'ORECE » ou « les lignes directrices »), ce rapport couvrira la période du 1er mai 2020 au 30 avril 2021 et sera transmis pour le 30 juin 2021.
7. Conformément à l'article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, du règlement, les ARN sont chargées :
 - de surveiller étroitement l'application des articles 3 et 4 du règlement 2015/2120 et de veiller au respect de ces articles, et
 - d'encourager la disponibilité permanente de services d'accès à l'internet non discriminatoires à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état d'avancement des technologies.

¹ *Journal officiel*, n° L 310/1, 26 novembre 2015, modifié par le règlement 2018/1971 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018, *Journal officiel*, n° L, 321/1, 17 décembre 2018.

² BoR (20) 112, 11 juin 2020. Voir le point n° 182 de ces lignes directrices, publiées sur https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9277-berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation

3. Les dispositions du règlement

8. Les dispositions principales du règlement 2015/2120 sur lesquelles porte le présent rapport sont les articles 3 et 4.
9. Ces articles sont les suivants :

« Article 3

Garantir l'accès à un internet ouvert

1. Les utilisateurs finals ont le droit d'accéder aux informations et aux contenus et de les diffuser, d'utiliser et de fournir des applications et des services et d'utiliser les équipements terminaux de leur choix, quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur final ou le fournisseur, et quels que soient le lieu, l'origine ou la destination de l'information, du contenu, de l'application ou du service, par l'intermédiaire de leur service d'accès à l'internet.

Le présent paragraphe s'entend sans préjudice du droit de l'Union ou du droit national qui est conforme au droit de l'Union, en ce qui concerne la légalité des contenus, des applications et des services.

2. Les accords entre les fournisseurs de services d'accès à l'internet et les utilisateurs finals sur les conditions commerciales et techniques et les caractéristiques des services d'accès à l'internet, telles que les prix, les volumes de données ou le débit, et toutes pratiques commerciales mises en œuvre par les fournisseurs de services d'accès à l'internet, ne limitent pas l'exercice par les utilisateurs finals des droits énoncés au paragraphe 1.

3. Dans le cadre de la fourniture de services d'accès à l'internet, les fournisseurs de services d'accès à l'internet traitent tout le trafic de façon égale et sans discrimination, restriction ou interférence, quels que soient l'expéditeur et le destinataire, les contenus consultés ou diffusés, les applications ou les services utilisés ou fournis ou les équipements terminaux utilisés.

Le premier alinéa n'empêche pas les fournisseurs de services d'accès à l'internet de mettre en œuvre des mesures raisonnables de gestion du trafic. Pour être réputées raisonnables, les mesures sont transparentes, non discriminatoires et proportionnées, et elles ne sont pas fondées sur des considérations commerciales, mais sur des différences objectives entre les exigences techniques en matière de qualité de service de certaines catégories spécifiques de trafic. Ces mesures ne concernent pas la surveillance du contenu particulier et ne sont pas maintenues plus longtemps que nécessaire.

Les fournisseurs de services d'accès à l'internet n'appliquent pas de mesures de gestion du trafic qui vont au-delà de celles visées au deuxième alinéa et, en particulier, s'abstiennent de bloquer, de ralentir, de modifier, de restreindre, de perturber, de dégrader ou de traiter de manière discriminatoire des contenus, des applications ou des services spécifiques ou des catégories spécifiques de contenus, d'applications ou de services, sauf si nécessaire et seulement le temps nécessaire, pour :

a) se conformer aux actes législatifs de l'Union ou à la législation nationale qui est conforme au droit de l'Union, auxquels le fournisseur de services d'accès à l'internet est soumis, ou aux mesures, conformes au droit de l'Union, donnant effet à ces actes législatifs de l'Union ou à

cette législation nationale, y compris les décisions d'une juridiction ou d'une autorité publique investie des pouvoirs nécessaires ;

b) préserver l'intégrité et la sûreté du réseau, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des équipements terminaux des utilisateurs finals ;

c) prévenir une congestion imminente du réseau et atténuer les effets d'une congestion exceptionnelle ou temporaire du réseau, pour autant que les catégories équivalentes de trafic fassent l'objet d'un traitement égal.

4. Les mesures de gestion du trafic ne peuvent donner lieu au traitement de données à caractère personnel que si ce traitement est nécessaire et proportionné à la réalisation des objectifs fixés au paragraphe 3. Ce traitement est effectué conformément à la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil. Les mesures de gestion du trafic respectent également la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil.

5. Les fournisseurs de communications électroniques au public, y compris les fournisseurs de services d'accès à l'internet et les fournisseurs de contenus, d'applications et de services, sont libres de proposer des services autres que les services d'accès à l'internet qui sont optimisés pour des contenus, des applications ou des services spécifiques, ou une combinaison de ceux-ci, lorsque l'optimisation est nécessaire pour que les contenus, les applications ou les services satisfassent aux exigences correspondant à un niveau de qualité spécifique.

Les fournisseurs de communications électroniques au public, y compris les fournisseurs de services d'accès à l'internet, ne peuvent proposer ou faciliter ce type de services que si les capacités du réseau sont suffisantes pour les fournir en plus de tous services d'accès à l'internet fournis. Ces services ne sont pas utilisables comme services d'accès à l'internet ni proposés en remplacement de ces derniers, et ils ne sont pas proposés au détriment de la disponibilité ou de la qualité générale des services d'accès à l'internet pour les utilisateurs finals.

Article 4

Mesures de transparence garantissant l'accès à un internet ouvert

1. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet veillent à ce que tout contrat incluant des services d'accès à l'internet contienne, au moins, ce qui suit :

a) des informations sur la manière dont les mesures de gestion du trafic appliquées par le fournisseur concerné peuvent avoir une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet, sur le respect de la vie privée des utilisateurs finals et sur la protection de leurs données à caractère personnel ;

b) une explication claire et compréhensible en ce qui concerne la manière dont les éventuelles limitations de volume, le débit et d'autres paramètres de qualité de service peuvent avoir une incidence concrète sur les services d'accès à l'internet, et en particulier sur l'utilisation de contenus, d'applications et de services ;

c) une explication claire et compréhensible en ce qui concerne la manière dont les services visés à l'article 3, paragraphe 5, auxquels l'utilisateur final souscrit, pourraient avoir une incidence concrète sur les services d'accès à l'internet fournis à cet utilisateur final ;

d) une explication claire et compréhensible, pour les réseaux fixes, en ce qui concerne le débit minimal, normalement disponible, maximal et annoncé pour le téléchargement descendant et ascendant des services d'accès à l'internet ou, dans le cas des réseaux mobiles, le débit maximal estimé et annoncé pour le téléchargement descendant et ascendant des services d'accès à l'internet, ainsi que la manière dont des écarts significatifs par rapport aux débits annoncés de téléchargement descendant et ascendant peuvent avoir une incidence sur l'exercice des droits des utilisateurs finals énoncés à l'article 3, paragraphe 1 ;

e) une explication claire et compréhensible des voies de recours ouvertes au consommateur conformément au droit national en cas d'écart permanent ou récurrent entre les performances réelles des services d'accès à l'internet en matière de débit ou d'autres paramètres de qualité de service et les performances indiquées conformément aux points a) à d).

Les fournisseurs de services d'accès à l'internet publient les informations visées au premier alinéa.

2. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet établissent des procédures transparentes, simples et efficaces pour traiter les réclamations des utilisateurs finals concernant les droits et les obligations énoncés à l'article 3 et au paragraphe 1 du présent article. Les exigences prévues aux paragraphes 1 et 2 s'ajoutent à celles prévues par la directive 2002/22/CE et n'empêchent pas les États membres de maintenir ou d'instaurer des exigences supplémentaires en matière de surveillance, d'information et de transparence, y compris celles qui concernent le contenu, la forme et la méthode de publication des informations. Les exigences précitées respectent le présent règlement et les dispositions pertinentes des directives 2002/21/CE et 2002/22/CE.

4. Tout écart significatif, permanent ou récurrent, entre les performances réelles des services d'accès à l'internet en matière de débit ou d'autres paramètres de qualité de service et les performances indiquées par le fournisseur de services d'accès à l'internet conformément aux points a) à d) du paragraphe 1, est, lorsque les faits pertinents sont établis par un mécanisme de surveillance agréé par l'autorité réglementaire nationale, réputé constituer une performance non conforme aux fins du déclenchement des voies de recours ouvertes au consommateur conformément au droit national.

Le présent paragraphe ne s'applique qu'aux contrats conclus ou reconduits à partir du 29 novembre 2015. »

10. Aux fins du présent rapport, l'article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, deuxième phrase, du règlement est également pertinent. Cette disposition prévoit que les ARN, aux fins de l'exécution de leurs tâches visées à la première phrase de l'article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, peuvent imposer « *des exigences concernant des caractéristiques techniques, des exigences minimales de qualité du service et d'autres mesures adéquates et nécessaires à un ou plusieurs fournisseurs de communications électroniques au public, y compris les fournisseurs de services d'accès à l'internet.* »

4. Les lignes directrices de l'ORECE

11. En vertu de l'article 5.3 du règlement 2015/2120, l'ORECE, l'organe européen qui rassemble les ARN, a adopté des lignes directrices pour la mise en œuvre des obligations des ARN, en vue d'une application cohérente du règlement. Il s'agit notamment des « lignes directrices de l'ORECE pour la mise en œuvre du règlement relatif à l'accès à un internet ouvert » déjà citées ci-dessus.
12. En ce qui concerne le rapport annuel des ARN, les lignes directrices recommandent ce qui suit :

« *Rapports annuels des ARN*

182. Les rapports doivent être publiés tous les ans et les ARN devraient publier leurs rapports annuels avant le 30 juin pour les périodes allant du 1^{er} mai au 30 avril. Le premier rapport doit être remis le 30 juin 2017 et couvrir la période allant du 30 avril 2016 au 30 avril 2017 (les 12 premiers mois suivant l'application des dispositions).

183. En plus d'être publiés, les rapports devraient être fournis à la Commission et à l'ORECE. Afin de permettre à la Commission et à l'ORECE de comparer plus facilement les rapports, l'ORECE recommande aux ARN d'inclure au moins les sections suivantes dans leurs rapports annuels :

- *une description générale de la situation nationale en ce qui concerne le respect du règlement ;*
- *une description des activités de surveillance menées par les ARN ;*
- *le nombre et les types de réclamations et de violations liées au règlement ;*
- *les principaux résultats des études menées en matière de surveillance et d'exécution du règlement ;*
- *les principaux résultats et valeurs des mesures techniques et des évaluations réalisées concernant la surveillance et l'exécution du règlement ;*
- *une évaluation de la disponibilité permanente de services d'accès à l'internet non discriminatoires à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état d'avancement des technologies ;*
- *les mesures adoptées/appliquées par les ARN en vertu de l'article 5(1). »³*

³ Texte anglais original : « *Annual reporting of NRAs*

182. The reports must be published on an annual basis, and NRAs should publish their annual reports by 30th June for the periods starting from 1st May to 30th April. The first report is to be provided by 30th June 2017, covering the period from 30th April 2016 to 30th April 2017 (the first 12 months following application of the provisions).

183. As well as being published, the reports should be provided to the Commission and to BEREC. To enable the Commission and BEREC to more easily compare the reports, BEREC recommends that NRAs include at least the following sections in their annual reports:

- *overall description of the national situation regarding compliance with the Regulation;*
- *description of the monitoring activities carried out by the NRA;*
- *the number and types of complaints and infringements related to the Regulation;*
- *main results of surveys conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *main results and values retrieved from technical measurements and evaluations conducted in*

5. Mise à jour des lignes directrices de l'ORECE en matière de neutralité de l'internet

13. Comme annoncé dans son [programme de travail 2020](#)⁴, l'ORECE a adopté une version actualisée de ses lignes directrices à la fin du deuxième trimestre de 2020. Sur son site Internet⁵, l'ORECE a également publié, entre autres, une comparaison entre les lignes directrices de l'ORECE - version 2016 et version 2020.
14. En tant qu'ARN représentée à l'ORECE, l'IBPT a suivi les étapes finales de l'adoption des lignes directrices.

relation to supervising and enforcing the Regulation;

- *an assessment of the continued availability of non-discriminatory IAS at levels of quality that reflect advances in technology;*
- *measures adopted/applied by NRAs pursuant to Article 5(1). ».*

4

https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/annual_work_programmes/8918-berec-2020-work-programme

⁵ Voir notamment https://berec.europa.eu/files/document_register_store/2020/9/Comparison_2020-BEREC-OI-GL_vs_2016_BEREC-NN-GL.pdf sur la page https://berec.europa.eu/eng/open_internet/

Chapitre 2. Neutralité de l'internet en Belgique dans le cadre des mesures liées au Covid-19

15. Il est clair que les mesures en matière de prévention de la propagation du virus Covid-19 ont un impact sur l'utilisation des réseaux de télécommunications et, plus particulièrement, sur le trafic Internet qui passe par ces réseaux. Dans ce chapitre distinct de son rapport, l'IBPT expose les initiatives qu'il a prises afin de suivre de près l'impact des mesures de crise belges liées au Covid-19 sur les réseaux de télécommunications au cours de la période du 1er mai 2020 au 30 avril 2021.

1. Communications de l'IBPT

16. Le 12 mai 2020, l'IBPT a publié une [communication concernant les numéros d'appel utilisés dans le cadre du suivi des contacts Covid-19 en Belgique](#)⁶ afin de soutenir le suivi des contacts et la lutte contre la fraude. Dans cette communication, l'IBPT a précisé les numéros utilisés par les autorités pour contacter les citoyens et a mis en garde contre les personnes malintentionnées.

17. Suite à la décision du Conseil national de Sécurité d'autoriser une reprise limitée des cours à partir du lundi 18 mai 2020, l'IBPT a publié le 20 mai 2020 une nouvelle [communication concernant la disponibilité des réseaux de communications électroniques pour les évaluations à distance des établissements d'enseignement belges](#)⁷. Dans cette communication, l'IBPT rappelle que les écoles et les universités évalueront leurs élèves et étudiants du 11 mai au 11 juillet 2020 (avec un pic dans les deux premières semaines du mois de juin) et que, compte tenu des mesures encore en vigueur pour lutter contre la propagation du virus Covid-19, ces évaluations pourraient se dérouler principalement à distance. C'est pourquoi l'IBPT a demandé à tous les opérateurs d'entreprendre les actions suivantes en ce qui concerne leur propre réseau de communications électroniques :

1. d'évaluer l'impact éventuel sur la largeur de bande actuelle et la largeur de bande qui pourrait être nécessaire ; de prendre, le cas échéant, des mesures afin de pouvoir faire face au trafic attendu ;
2. en ce qui concerne les interventions :
 - a. d'éviter ou au moins de limiter celles sur le réseau cœur susceptibles d'avoir un impact, même temporaire, sur la capacité et la disponibilité du réseau pendant la période concernée ;
 - b. d'éviter ou au moins de limiter celles qui ont un impact simultanément sur la capacité et la disponibilité du réseau d'accès fixe et mobile des ménages pendant cette période.
3. de vérifier les mesures prévues dans le plan de continuité et les adapter le cas échéant ;
4. de tester les connexions avec les établissements d'enseignement qui y sont reliés.

6

https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/e60d6efe5f446d1a6594d6490ccdc5264566a996/Communication_numeros_appel_utilis%C3%A9s_contacts_Covid-19.pdf

7

https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/e7d1353b060c6a5520b028744706dbd8641a342e/Communique_disponibilite-reseaux_enseignement.pdf

18. Dans l'ensemble de ses communications avec les opérateurs, l'IBPT a toujours souligné l'importance des réseaux et services de communications électroniques afin de soutenir l'augmentation de l'utilisation notamment en raison du télétravail et de l'enseignement à distance pendant la crise.

2. Discussions de l'IBPT avec le secteur

19. L'IBPT a également organisé des discussions périodiques avec les principaux opérateurs du secteur ainsi que l'établissement d'un rapport par ces derniers.
20. La fréquence de ces rapports et discussions a été adaptée le cas échéant.
21. À partir de mai 2020, ces rapports et discussions ont eu lieu sur une base hebdomadaire.
22. Vers les vacances d'été, la fréquence des discussions a été progressivement réduite à deux fois par mois, puis à une fois par mois. À partir de septembre, la fréquence a été augmentée à nouveau à deux fois par semaine et à partir d'octobre à une fois par semaine. À partir de 2021, la fréquence a été réduite à deux fois par mois, puis à une fois par mois à partir de février.
23. Outre les rapports sur le trafic du réseau, les opérateurs ont été invités à rendre compte périodiquement de l'absentéisme au Centre de crise national. Ce rapport a été maintenu pendant toute la période du présent rapport.
24. Lors des discussions périodiques ou de discussions ad hoc bilatérales complémentaires, des mesures que les opérateurs pourraient prendre afin d'éviter une congestion du réseau ont également été abordées. Ces mesures ont fait l'objet d'une évaluation afin de savoir si elles étaient conformes au règlement.
25. L'on a notamment vérifié si les mesures envisagées étaient proportionnelles et efficaces et si des types de trafic similaires étaient toujours traités de la même manière.
26. Outre la concertation avec les opérateurs de télécommunications, une concertation a également eu lieu avec les principaux fournisseurs de contenu (dont Netflix) et d'autres fournisseurs de services au sein du secteur.

3. Situation générale du trafic Internet en Belgique pendant la crise

27. Après l'entrée en vigueur des mesures prises par le gouvernement belge (pendant la période couverte par le rapport précédent), la consommation de l'internet fixe a connu une augmentation considérable.
28. À partir de mai 2020, l'augmentation du trafic Internet s'est stabilisée à la suite des mesures et aucun nouveau pic significatif de trafic Internet n'a été observé.

4. Participation de l'IBPT à la surveillance et au rapport européens

4.1. Le mécanisme européen d'établissement de rapports sur le trafic Internet

29. Dans le cadre de la [déclaration commune de la Commission européenne et de l'ORECE](#)⁸, l'ORECE a élaboré un mécanisme de réalisation de rapports permettant aux décideurs de suivre la situation du trafic Internet à la suite des mesures liées au Covid-19 dans chaque État membre et de réagir rapidement à d'éventuels problèmes de capacité.
30. À cet effet, l'ORECE collecte plus particulièrement des informations sur les mesures prises par les autorités réglementaires nationales (ARN) et d'autres initiatives de pouvoirs publics et parties privées (FAI, mais aussi, par exemple, des fournisseurs de contenu et d'applications).
31. De mai 2020 à la mi-juin 2020, l'ORECE a publié un rapport hebdomadaire sur la situation du trafic et de la capacité de l'internet. Outre la situation de la capacité de l'internet, d'autres mesures réglementaires ont également été incluses dans le rapport.
32. De juillet 2020 à décembre 2020, ce rapport a été réalisé sur une base mensuelle.
33. Le 1er décembre 2020, l'ORECE a publié en même temps que le rapport mensuel un aperçu des enseignements tirés des mesures réglementaires et autres prises sur le marché européen des communications électroniques depuis le déclenchement de la crise COVID-19.
34. À partir de 2021, l'ORECE poursuit la collecte mensuelle d'informations. Si les nouvelles informations fournies par les ARN sont suffisantes, l'ORECE publiera le rapport tous les mois. Sinon, la périodicité de publication par défaut est trimestrielle.
35. Le [premier rapport de 2021](#) a été publié au début du mois d'avril 2021¹⁰.
36. L'IBPT a contribué aux travaux de l'ORECE en répondant aux différentes enquêtes dans les délais impartis et en contrôlant et revoyant, le cas échéant, les projets de rapports publiés à ce sujet par l'ORECE. En 2021, l'IBPT a également géré ces travaux dans le cadre de son rôle de président de l'ORECE pour cette année-là.
37. L'IBPT a également répondu à un mécanisme de réalisation de rapports similaire au sein du groupe d'experts Art. 13a de l'ENISA et a participé à une enquête de l'UIT.

⁸ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/9236-joint-statement-from-the-commission-and-0.pdf

⁹ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/9699-overview-of-the-member-states-experiences-related-to-the-regulatory-and-other-measures-in-light-of-the-covid-19-crisis

¹⁰ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/9912-berec-summary-report-on-the-status-of-in-0.pdf

4.2. Contribution à un rapport de l'ORECE sur la crise du COVID-19

38. Conformément au [programme de travail pour l'année 2021](#)¹¹, l'ORECE préparera un rapport sur la crise du COVID-19. Ce rapport vise à recueillir les bonnes pratiques et les enseignements tirés dans le domaine des réseaux de communications électroniques pour une société résiliente.
39. Au cours de cette période de rapport, l'IBPT a participé activement aux groupes de travail chargés du travail préparatoire.

11

https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/annual_work_programmes/972/8-berec-work-programme-2021

Chapitre 3. Surveillance exercée sur le règlement par l'IBPT

1. Enquête sur la fourniture d'un « Internet illimité » et l'application d'une politique d'utilisation équitable (« Fair Use Policy ») à ces produits

40. Les opérateurs de réseaux mobiles commercialisent aujourd'hui de plus en plus d'offres dont le message principal est que les utilisateurs finals peuvent profiter d'une consommation de données « illimitée ». De tels produits sont également proposés par des opérateurs mobiles virtuels tels que Mobile Vikings.
41. Auparavant, les FAI sur le marché belge avaient déjà introduit un certain nombre d'offres Internet en position déterminée, qui offraient aux utilisateurs finals un Internet « illimité » (en termes de volume) ou du moins laissaient entendre qu'ils pouvaient utiliser l'Internet sans limitation de volume.
42. Étant donné que dans le rapport annuel 2019 du Service de médiation pour les télécommunications, une discussion thématique était consacrée aux plaintes des utilisateurs finals qui étaient surpris de constater que l'Internet « illimité » qu'ils pensaient pouvoir acheter était en fait limité par une politique d'utilisation équitable (« Fair Use Policy » ou FUP), l'IBPT a décidé, au cours de cette période de rapport, de lancer une enquête auprès des fournisseurs de services d'accès à Internet (tant mobiles que fixes) qui desservent la grande majorité des utilisateurs finals sur le marché belge.
43. Sur la base de cette enquête, l'IBPT a tout d'abord établi que les offres Internet « illimitées » sur le marché belge sont en fait souvent soumises à une clause d'utilisation équitable ou encore à une forme de limitation de volume.
44. Au niveau technico-opérationnel, une FUP est dictée par le fait que chaque réseau contient un goulot d'étranglement où converge le trafic de tous les clients. La capacité disponible en ce point détermine la capacité que les clients connectés doivent partager entre eux. De ce point de vue, il incombe aux opérateurs de réseau, d'une part, d'augmenter la capacité de leur réseau de manière à ce que leurs clients puissent bénéficier de services modernes et de qualité tels que la VoIP, la télévision en ligne, l'IPTV, la VoD, etc. et, d'autre part, de veiller à ce que tous les clients puissent bénéficier de cette capacité de manière égale. Une politique d'utilisation équitable permet aux opérateurs de s'acquitter de cette dernière tâche.
45. Une FUP peut être mise en œuvre de manière proactive ou suite à une intervention après des plaintes. Dans le premier cas, le gestionnaire de réseau déterminera à l'avance les mesures à prendre en cas de dépassement d'un seuil donné. Dans le second cas, l'opérateur se réserve le droit d'intervenir sur le trafic des clients, si la consommation de ces derniers entrave la consommation normale des autres clients. De cette manière, les opérateurs garantissent que tous les clients peuvent utiliser leur part proportionnelle de la capacité.
46. Parmi les fournisseurs d'accès à Internet interrogés, nous avons trouvé un fournisseur d'accès à Internet (FAI) (ayant un réseau en position déterminée), VOO, dont le volume de données autorisé était effectivement illimité. Cela s'appliquait également aux clients d'un autre FAI qui utilisait le réseau du premier FAI, Orange Belgium Sud.

47. En ce qui concerne les produits fixes des autres FAI, les seuils à partir desquels la FUP est entrée en vigueur - au moment de l'enquête, qui s'est déroulée au troisième trimestre 2020 - variaient entre 500 GB et 3 Térabytes. Pour les clients Telenet et Orange utilisant le réseau de Telenet, une FUP de 750 GB est appliquée¹². Le volume de Scarlet est limité à 500 GB¹³. Ces opérateurs appliquent chacun des mesures spécifiques en cas de dépassement de la FUP. En aucun cas, des frais supplémentaires ne sont facturés. La FUP de Proximus est de 3 TB, ce qui pourrait de facto être considéré comme réellement illimité, d'autant plus que le client peut ajouter gratuitement des paquets de données supplémentaires en cas de dépassement de la FUP.
48. En ce qui concerne les produits mobiles, l'offre est plus diversifiée :
- Orange propose des produits illimités pour lesquels la FUP au moment de l'enquête variait entre 20 et 30 GB.
 - Mobile Vikings applique une FUP de 20 GB.
 - Pour Telenet/Base, la FUP des abonnements mobiles standalone varie entre 20 et 25 GB. La FUP de la composante mobile du produit convergent WIGO Unlimited s'élève à 100 GB (à répartir sur plusieurs cartes SIM).
 - Proximus propose une offre standalone avec une FUP de 35 GB et des produits convergents avec une FUP de 20 et 40 GB. Les produits zero rating Epic sont caractérisés par une FUP de base de 3 ou 4 GB et une FUP zero rating supplémentaire de 25 ou 40 GB.
 - VOO n'a pas commercialisé d'offres mobiles illimitées.
49. Pour tous les produits mobiles, la vitesse est limitée à 512 Kbps lorsque la FUP est dépassée, sans autre frais. Seule Orange offre la possibilité d'acheter une recharge.
50. Pour l'utilisation au sein de l'UE (itinérance), tous les opérateurs ont des règles différentes de celles applicables à l'utilisation nationale. Après avoir dépassé la FUP spécifique applicable à l'itinérance, des coûts sont facturés au client.
51. Dans certains plans tarifaires mobiles avec une offre de « données illimitées », un pourcentage élevé d'utilisateurs s'est heurté à la FUP (les données utilisées pour arriver à cette détermination concernent le T3 2019 et le T3 2020). Pour la majorité des produits mobiles (qu'ils fassent ou non partie d'une offre groupée convergente), la FUP est dépassée par plus de 10 % des clients. Pour environ un tiers des produits mobiles, la FUP est dépassée par plus de 20 % des clients.
52. En laissant de côté les valeurs extrêmes pour l'internet fixe, on peut dire qu'en général, moins de 2 % des clients de produits fixes dépassent la FUP.
53. Au cours de la prochaine période de rapport, l'IBPT déterminera si et quelles mesures doivent être liées aux constatations faites.

¹² En cas de dépassement de la FUP, le client est considéré comme un utilisateur intensif et - uniquement pendant les heures de pointe - la vitesse est réduite (10 Mbps en aval et 1 Mbps en amont) jusqu'à ce que le compteur soit remis à zéro.

¹³ La vitesse de téléchargement est limitée à 3 Mbps dès que la FUP est dépassée. Les clients ont la possibilité de commander un volume de surf supplémentaire pour 5 € par mois, après quoi 1 TB supplémentaire peut être consommé sans limite de vitesse.

2. Contrôle du « zero rating »

2.1. Généralités

54. Le zero rating est une pratique via laquelle un fournisseur d'accès à l'internet ne comptabilise pas le trafic de données d'une application spécifique ou d'une catégorie spécifique d'applications pour la limite d'utilisation globale des données fixée pour le service d'accès à l'internet. Cela se traduit généralement par des données gratuites pour cette application ou cette catégorie spécifique d'applications ou par des données auxquelles s'applique un prix différencié.
55. En ce qui concerne cette pratique, qui est considérée comme liée à l'accès à un internet ouvert (bien qu'elle ne soit pas réglée explicitement dans le règlement 2015/2120), l'IBPT a d'abord exercé une surveillance générale. Cela n'excluait pas de se pencher également davantage au cours de cette période de rapport sur un certain nombre d'offres spécifiques sur le marché belge.

2.2. Surveillance générale des FAI appliquant le zero rating

56. Sur une base trimestrielle, l'IBPT reçoit des données sur la consommation de données de toutes les offres mobiles de Proximus, Telenet et Orange Belgium qui contiennent une composante zero rating afin d'avoir une vue évolutive de la consommation des applications soumises au zero rating et ainsi pouvoir intervenir à temps pour promouvoir la concurrence entre les applications.
57. Sur la base des chiffres reçus, l'IBPT a analysé ces offres et l'on peut conclure ceci : soit il reste suffisamment de volume commercial pour utiliser les concurrents des applications sous zero rating, soit le problème de la limitation des droits des utilisateurs finals est finalement résolu (après une intervention de l'IBPT) grâce à une ouverture de la plateforme de zero rating à toutes les applications concurrentes au sein de la même catégorie. Ainsi, l'IBPT peut garantir que l'impact du zero rating n'a pas une ampleur telle qu'il mène à une limitation de fait des possibilités de choix des utilisateurs finals.

2.3. Intervention de l'IBPT dans quelques dossiers de zero rating spécifiques

2.3.1. Proximus

58. Après avoir analysé les chiffres relatifs au zero rating de Proximus au deuxième trimestre 2020, l'IBPT a considéré que dans les plans tarifaires Mobilus M et Mobilus L, il restait un volume commercial insuffisant pour utiliser un volume de données équivalent pour des services qui sont en concurrence avec le service auquel un zero rating est appliqué dans ces plans tarifaires. Dans ce cas, il s'agissait de concurrents de l'une des applications suivantes : Whatsapp, Facebook+Messenger, Twitter, Snapchat, Instagram ou Pinterest (en fonction de la « application favorite » activée dans les plans tarifaires correspondants).
59. Comme il l'a fait par le passé à propos des plans tarifaires Epic (voir le rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique (période du 1er mai 2018 - 30 avril 2019)), l'IBPT a demandé à Proximus de lui soumettre, dans ce cas également, une proposition visant à éliminer l'impact négatif (actuel et prospectif) sur la concurrence et l'innovation qu'il a constaté.

60. L'IBPT a indiqué comme options possibles (en dehors des options que Proximus était libre de développer et de proposer à l'IBPT) :
1. Élever le volume de données inclus dans le prix de l'abonnement à un niveau qui empêcherait tout impact négatif sur la concurrence entre les fournisseurs de contenu et d'applications (ce que l'on appelle les « CAP »¹⁴).
 - ou
 2. Développer une offre d'accès de CAP (concurrents) au zero rating au sein de Mobilus, dans laquelle Proximus octroie l'accès au zero rating au sein de Mobilus, sur la base de critères objectifs et publiés, à tout CAP qui répond aux critères approuvés par l'IBPT et qui en fait la demande.
61. Proximus a répondu fin novembre 2020 qu'elle ne partage pas l'avis et l'analyse de l'IBPT. Toutefois, Proximus a également annoncé (sans reconnaître que Proximus aurait enfreint les règles du règlement 2015/2120/UE) qu'elle étendrait sa « open platform » pour le zero rating dans les plans tarifaires Epic au plan tarifaire Mobilus, en déployant pour les CAP intéressés *mutatus mutandis*¹⁵ les mêmes conditions générales et les mêmes étapes d'entrée¹⁶ que celles appliquées dans les plans tarifaires Epic.
62. L'IBPT a fait savoir début décembre 2020 qu'il n'avait aucune objection à cette approche.
63. Proximus a ensuite finalisé l'ouverture le 1er mars 2021, en publiant ses [conditions générales](#)¹⁷ et le [formulaire de demande](#)¹⁸ correspondant sur les pages web des [plans tarifaires de Mobilus](#)¹⁹.
64. À l'occasion des discussions susmentionnées, Proximus a également informé l'IBPT qu'elle ajouterait l'application « TikTok » à la liste des applications zero rating disponibles dans le plan tarifaire Epic Stories le 1er février 2021, tout en modifiant légèrement la définition de « social network content » dans les conditions générales concernées.
65. L'IBPT n'a pas formulé d'objections à l'encontre de cela.

¹⁴ Abréviations de « Content and Application Providers ».

¹⁵ Il faut notamment tenir compte du fait que les « applications favorites » de Mobilus ne relèvent que de la catégorie « social network content », tandis que les applications incluses dans Epic beats comprennent en plus des applications de la catégorie « music content » et dans Epic combo des applications de la catégorie « video content ».

¹⁶ En commençant par l'envoi d'une demande de participation via un formulaire en ligne disponible sur la page web du site Internet de Proximus concernant Mobilus.

¹⁷ https://www.proximus.be/dam/jcr:d0595590-ebae-4a13-ba3f-16f5990ed035/cdn/sites/iportal/documents/pdfs/res/GTC-Mobilus-open-platform_v-30-11-2020~2021-02-01-09-11-18~cache.pdf

¹⁸ https://www.proximus.be/en/id_f_cr_mobilus_favapp/personal/orphans/forms/mobilus-favapp.html

¹⁹ En particulier, voir la section « Conditions », troisième onglet « Join the Zero Rating platform? » https://www.proximus.be/fr/id_cr_msub/particuliers/mobile/abonnements-gsm.html

2.3.2. Orange Belgium

66. En même temps que les chiffres de Proximus, l'IBPT a également analysé les chiffres du zero rating T2 2020 reçus d'Orange Belgium.
67. Contrairement à Proximus, Orange Belgium n'applique le zero rating qu'à un certain nombre de plans tarifaires prepaid et postpaid qui ne sont plus commercialisés. C'est notamment le cas des plans tarifaires de la gamme de produits Dolphin (postpaid) et Tempo Music et Tempo Touch (prepaid) pour Facebook et Twitter.
68. Bien qu'il s'agisse d'« anciens » plans tarifaires, l'IBPT a considéré qu'un certain nombre de facteurs de l'analyse multifactorielle étaient tels qu'Orange Belgium devait également prendre des mesures pour éliminer l'impact négatif sur la concurrence et l'innovation constaté par l'IBPT et a également présenté à Orange Belgium les deux options décrites ci-dessus (ou la possibilité de faire ses propres propositions en plus de celles-ci).
69. Fin novembre 2020, Orange Belgium a indiqué qu'elle opterait pour l'option consistant à donner aux CAP d'applications de médias sociaux concurrentes intéressés un accès à l'offre sous zero rating des plans tarifaires en question.
70. Orange Belgium a immédiatement joint à sa réponse à l'IBPT une proposition de formulaire d'adhésion et un projet de conditions générales.
71. Ces dernières étant très similaires aux conditions générales applicables aux plans tarifaires Epic de Proximus, l'IBPT a répondu début décembre 2020 qu'il n'avait aucune objection aux propositions d'Orange Belgium.
72. Fin décembre 2020, Orange Belgium a indiqué que les CAP pouvaient se connecter au site Internet d'Orange via le formulaire d'adhésion.
73. Tous les détails, y compris les conditions générales, sont disponibles sur la [page d'aperçu des anciens plans tarifaires sur le site Internet d'Orange Belgium](#)²⁰.
74. Les conditions générales ont été intégrées dans l'onglet « conditions générales » du [formulaire d'adhésion](#)²¹.

2.3.3 Telenet

75. En réponse au questionnaire du 3 mars 2020 visant à recueillir des informations sur le zero rating, expliqué dans la période de rapport précédente, Telenet avait répondu que sa plateforme de zero rating était une plateforme ouverte, qui pouvait être ouverte aux fournisseurs de contenu concurrents sur demande et après analyse.

²⁰ <https://www.orange.be/fr/produits-et-services/anciens-plans-tarifaires>

²¹ <https://www.orange.be/fr/form/fournisseurs-dapplications-et-de-contenu>

76. En pratique, cependant, aucun formulaire d'adhésion n'était disponible sur le site Internet de Telenet, ni aucune condition générale d'adhésion.
77. Suite à la mise à jour des lignes directrices de l'ORECE (voir le premier chapitre de ce rapport), l'IBPT a adressé un courrier à Telenet à la fin du mois de juillet 2020 pour lui demander de transmettre une offre d'accès au zero rating pour les CAP répondant aux normes de transparence et de non-discrimination définies par l'ORECE dans les nouveaux paragraphes 42c²² et 42d²³ de ses lignes directrices.
78. Fin août 2020, Telenet a demandé à l'IBPT si son appel à l'ouverture du zero rating serait toujours valable si les plans tarifaires intégrant le zero rating n'étaient plus commercialisés à l'avenir.
79. Début octobre 2020, l'IBPT a répondu (conformément à la position vis-à-vis d'Orange Belgium décrite ci-dessus) qu'il maintenait effectivement sa demande d'ouverture, même si les plans tarifaires ne pouvaient plus être choisis par les nouveaux abonnés de Telenet.

²² « *When assessing whether the terms for joining an open zero-rating programme are transparent for CAPs, NRAs may consider the extent to which they are publicly available, as well as the availability of the ISP's contact details, and the procedure and regular timeframe for processing a request to join the programme. NRAs may also consider whether the process for CAPs to apply to join a programme is straightforward, e.g. via a standardised online form on the ISP's website, and whether a list of participants to the programme is publicly available.* »

(traduction libre : Pour évaluer si les conditions d'adhésion à un programme de zero rating ouvert sont transparentes pour les CAP, les ARN peuvent examiner dans quelle mesure elles sont accessibles au public, si les coordonnées des FAI sont disponibles, ainsi que la procédure et le délai habituel de traitement d'une demande d'adhésion au programme. Les ARN peuvent également examiner si la procédure permettant aux CAP de demander à adhérer à un programme est simple, par exemple via un formulaire en ligne standardisé sur le site Internet du FAI, et si une liste des participants au programme est accessible au public).

²³ « *When assessing whether the terms for joining an open zero-rating programme are non-discriminatory, NRAs may consider whether the same technical and commercial conditions are applicable to all CAPs within the zero-rated category, for example, where admission to a programme does not depend on the number of users or the turnover of the CAP concerned. Furthermore, for a programme to be considered non-discriminatory, joining the programme should be possible irrespective of the location of the CAP, origin or destination of the information, content, application or service offered within the category. NRAs may also consider whether the processing of requests to enter the programme is also non-discriminatory. The more divergent the time period for accepting different CAPs into a zero-rating programme, the more likely it is that this might have an effect on competition between CAPs, and therefore on end-user rights and innovation on the internet.* »

(traduction libre : Pour évaluer si les conditions de souscription à un programme de zero rating ouvert sont non discriminatoires, les ARN peuvent examiner si les mêmes conditions techniques et commerciales s'appliquent à tous les CAP de la catégorie sous zero rating, par exemple si la souscription à un programme ne dépend pas du nombre d'utilisateurs ou du chiffre d'affaires du CAP concerné. En outre, pour qu'un programme soit considéré comme non discriminatoire, il doit être possible de souscrire au programme indépendamment de la localisation du CAP, de l'origine ou de la destination de l'information, du contenu, de l'application ou du service proposé dans la catégorie. Les ARN peuvent également examiner si le traitement des demandes de souscription au programme est non discriminatoire. Plus le délai d'acceptation de différents CAP dans un programme de zero rating diffère, plus il est probable que cela affecte la concurrence entre les CAP et donc les droits des utilisateurs finals et l'innovation sur Internet).

80. Une semaine plus tard, l'IBPT complétait son argumentation sur cette ouverture avec le constat que les chiffres du zero rating de Telenet pour le deuxième trimestre 2020 montraient également que, dans certains cas, le volume de données commerciales n'était plus suffisant pour utiliser les autres applications, ce qui, selon l'IBPT, soulignait encore la pertinence de l'ouverture de la plateforme de zero rating.
81. Mi-novembre 2020, Telenet a communiqué à l'IBPT sa proposition de conditions générales « for including applications of providers in the zero based rating ('ZBR') offer(s) of Telenet » pour commentaires.
82. Début décembre 2020, l'IBPT a transmis à Telenet ses commentaires sur la proposition formulée. Les critiques de l'IBPT portaient notamment sur l'exclusion de certains types d'applications de la plateforme ouverte de zero rating de Telenet et sur la description des engagements de Telenet dans le cas où un CAP introduirait une demande d'adhésion.
83. Fin décembre 2020, Telenet a soumis une proposition modifiée que l'IBPT, sous réserve d'une réponse à une question technique, a jugée acceptable.
84. La réponse fournie à la question de l'IBPT a donné lieu à une dernière adaptation des conditions générales, qui a finalement reçu un « *nihil obstat* » de l'IBPT à la fin du mois de février 2021.
85. Au début du mois de mars 2021, Telenet a publié son [formulaire d'adhésion au zero rating](#)²⁴ sur la [page des contacts généraux](#) de l'entreprise²⁵.

2.4. Publication et mise à jour des informations relatives au zero rating sur le site Internet de l'IBPT

86. Comme annoncé dans le précédent rapport annuel, l'IBPT a publié au début de la période de rapport actuelle un [aperçu](#)²⁶ informatif sur son site Internet des différentes offres disponibles sur le marché qui contiennent des éléments de zero rating. Cet aperçu contient également un résumé de la situation d'un point de vue réglementaire pour chaque offre.
87. En avril 2021, l'IBPT a mis à jour cet aperçu pour la première fois.

²⁴ https://www2.telenet.be/nl/corporate/contact/zbr_app_from/. Les conditions générales de Telenet pour l'accès à sa plateforme ouverte de zero rating sont disponibles au bas de ce formulaire.

²⁵ <https://www2.telenet.be/en/corporate/contact>

²⁶ Disponible sur la page : <https://www.ibpt.be/index.php/operateurs/publication/aperçu-des-offres-zero-rating>

3. Plaintes concernant le respect du règlement 2015/2120

3.1. Plaintes reçues par l'IBPT

88. L'IBPT n'est pas une instance qui traite des plaintes individuelles.
89. Il traite des plaintes comme des signaux, sur lesquels il base (notamment) ses décisions pour intervenir afin de résoudre les manquements structurels sur le marché vis-à-vis de la législation et des intérêts que doit poursuivre l'IBPT.
90. Au cours de la période écoulée, l'IBPT n'a reçu aucune plainte concernant le respect du règlement 2015/2120.
91. Dans le cadre du suivi des opinions ou des expressions de mécontentement sur les canaux de médias sociaux (par exemple Facebook, Twitter), il a été décidé à une seule occasion de réagir à un tweet. Ce tweet demandait à l'IBPT, suite à l'[arrêt Telenor Magyarország / Nemzeti Média de la Cour de justice de l'Union européenne du 15 septembre 2020](#)²⁷, de changer d'avis sur l'évaluation du zero rating.
92. Dans son tweet de réponse, l'IBPT a précisé que l'offre examinée dans l'arrêt de la Cour de justice était une offre hongroise, où le zero rating continuait de s'appliquer une fois que le forfait général pour le service d'accès à Internet était épuisé, et que de telles offres n'existent pas sur le marché belge. L'IBPT a ajouté que si de telles offres apparaissaient sur le marché, il prendrait des mesures à leur encontre.

3.2. Contribution lors de plaintes introduites auprès d'autres instances

93. Comme pour la période de rapport précédente, l'IBPT n'a pas non plus dû apporter de contribution ou donner un avis dans le cadre de dossiers relatifs à l'internet ouvert du Service de médiation pour les télécommunications, qui est en principe l'instance compétente pour traiter les plaintes individuelles des utilisateurs finals.
94. L'IBPT n'a pas non plus dû le faire vis-à-vis du cabinet du ministre des Télécommunications et de l'Agenda numérique, qui transmettait parfois par le passé des plaintes ou expressions de mécontentement à l'IBPT pour avis.

²⁷ Arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne (grande chambre) dans les affaires jointes C-807/18 en C-39/19 Telenor Magyarország Zrt. / Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke disponibles sur <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=AF2F8C14394598199E2F8AEB22ECB586?text=&docid=231042&pageIndex=0&doclang=FR&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=42579>

Chapitre 4. Promotion de la disponibilité de services d'accès à l'internet à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état d'avancement des technologies

95. L'IBPT a développé, au cours de la période concernée par le présent rapport, les activités suivantes pour promouvoir la disponibilité permanente de services d'accès à l'internet à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état de la technique.

1. Couverture du territoire en termes d'accès à Internet (Atlas)

96. En tant que coordinateur d'initiatives en matière de qualité des réseaux, l'IBPT a poursuivi la gestion et le développement de l'atlas de la couverture fixe et mobile. Le but est de suivre l'évolution du déploiement des réseaux en Belgique et de fournir à l'utilisateur de la transparence en ce qui concerne la disponibilité des réseaux. Les deux atlas sont disponibles sur le portail de données de l'IBPT : <https://www.bipt-data.be/fr>
97. Sur la base des [cartes fixes](#)²⁸, l'IBPT peut identifier ce que l'on appelle les zones blanches ou grises, dans lesquelles certains ménages ne disposent pas encore d'un accès à une connexion Internet d'une vitesse de 30 Mbps.
98. Les cartes concernant la [couverture mobile](#)²⁹ représentent la couverture qui est prévue par les opérateurs sur le territoire belge. L'IBPT en a contrôlé la fiabilité via des mesures ad hoc sur le terrain.

2. Qualité de l'expérience

99. Pour la troisième année consécutive, l'IBPT a rassemblé des informations concernant la qualité de l'expérience sur les réseaux mobiles au cours d'une campagne de « drive tests ». Les mesures ont été réalisées lors de la période de septembre à octobre 2020. Le but était de réaliser une comparaison des opérateurs sur la base d'une vingtaine d'indicateurs de la qualité de l'expérience mobile (voix et données) ainsi que de simuler une expérience client en milieu intérieur.
100. L'IBPT a publié les résultats de ces tests sur routes ici : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/user-experience>.
101. L'IBPT a également continué de faire appel à l'application de crowdsourcing³⁰ afin de collecter des données sur la puissance du signal sur les différents réseaux mobiles en Belgique. Ces données ont été utilisées pour nuancer les cartes de couverture de l'atlas.

²⁸ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

²⁹ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile>

³⁰ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/crowdsourcing>

Chapitre 5. Conclusion

102. Dans ce cinquième rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet, l'IBPT a commencé, comme l'année dernière, par un état des lieux du trafic Internet durant la pandémie de Covid-19.
103. Après l'entrée en vigueur des mesures du gouvernement belge (au cours de la période de rapport précédente), l'utilisation de l'internet fixe a augmenté de manière significative, mais au début de cette période de rapport, l'augmentation du trafic Internet s'est stabilisée et aucun nouveau pic de trafic Internet significatif n'a été observé.
104. Toutefois, l'IBPT a continué à organiser des discussions périodiques avec les principaux opérateurs du secteur ainsi que l'établissement de rapports par ces derniers. La fréquence de ces rapports et discussions a été adaptée le cas échéant.
105. Dans une communication du 20 mai 2020 concernant la disponibilité des réseaux de communications électroniques pour les évaluations à distance des établissements d'enseignement belges, l'IBPT a également demandé aux opérateurs de prendre un certain nombre de mesures en rapport avec les évaluations à distance attendues des élèves et des étudiants, qui atteindraient principalement un pic au cours des deux premières semaines de juin.
106. Étant donné que dans le rapport annuel 2019 du Service de médiation pour les télécommunications, une discussion thématique était consacrée aux plaintes des utilisateurs finals qui étaient surpris de constater que l'internet « illimité » qu'ils pensaient pouvoir acheter était en fait limité par une politique d'utilisation équitable (FUP), l'IBPT a décidé, au cours de cette période de rapport, de lancer une enquête auprès des fournisseurs de services d'accès à l'internet (tant mobiles que fixes) qui desservent la grande majorité des utilisateurs finals sur le marché belge.
107. Sur la base de cette enquête, l'IBPT a tout d'abord établi que les offres Internet « illimitées » sur le marché belge sont en fait souvent soumises à une clause d'utilisation équitable ou à une autre forme de limitation de volume.
108. L'IBPT a en outre constaté que dans certains plans tarifaires mobiles avec une offre de « données illimitées », un pourcentage élevé d'utilisateurs se heurtait à la FUP. Il apparaît que pour la majorité des produits mobiles (qu'ils fassent ou non partie d'une offre groupée convergente), la FUP est dépassée par plus de 10 % des clients. Pour environ un tiers des produits mobiles, la FUP est dépassée par plus de 20 % des clients.
109. Au cours de la prochaine période de rapport, l'IBPT déterminera si et quelles mesures doivent être liées aux constatations faites.
110. L'IBPT a également analysé les données sur la consommation de données de toutes les offres mobiles de Proximus, Telenet et Orange Belgium qui contiennent une composante de zero rating.
111. Sur la base de cette analyse, l'IBPT a estimé que des interventions supplémentaires étaient nécessaires vis-à-vis des trois FAI concernés.

112. Il a été demandé à Proximus de prendre des mesures supplémentaires pour protéger l'innovation et la concurrence entre les fournisseurs de contenu et d'applications (CAP) dans certaines versions de ses plans tarifaires Mobilus.
113. Il en va de même pour Orange Belgium, qui offrait le zero rating pour Facebook et Twitter dans certains de ses plans tarifaires postpaid et prepaid qui ne sont plus commercialisés, et pour Telenet, qui a inclus le programme « Free G » dans ses offres Wigo, par exemple.
114. Dans le cas de Telenet, il a également été tenu compte du fait que l'ouverture précédemment promise (en principe) de sa plateforme de zero rating ne répondait pas aux normes de transparence et de non-discrimination définies par l'ORECE dans les nouveaux paragraphes 42c et 42d de ses lignes directrices mises à jour en juin 2020.
115. Parmi les options proposées, tous les FAI contactés ont choisi d'ouvrir leur plateforme de zero rating à toutes les applications concurrentes au sein de la même catégorie. Les conditions générales et les processus d'adhésion concernés ont été examinés au préalable par l'IBPT et adaptés si nécessaire.
116. Au cours de la période écoulée, l'IBPT n'a reçu aucune plainte concernant le respect du règlement 2015/2120. L'IBPT a également mis à jour son aperçu des offres zero rating sur son site Internet et ses outils pour surveiller la disponibilité des services d'accès à l'internet à des niveaux de qualité appropriés (Atlas, baromètre de qualité et crowdsourcing).
117. Globalement, l'IBPT estime qu'il n'y a pas de grandes raisons de s'inquiéter en Belgique en ce qui concerne l'accès à un internet ouvert :
 - Aucun cas de blocage de services ou d'applications n'a été constaté dans le réseau.
 - Au niveau des possibilités de choix des utilisateurs finals, les volumes de données mobiles compris dans les offres des FAI, non seulement pour les produits mobiles mais aussi pour l'internet « fixe », ont à nouveau augmenté, afin de répondre à l'évolution du trafic de données.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil