



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**RAPPORT ANNUEL
CONCERNANT
LA SURVEILLANCE EXERCÉE SUR LA NEUTRALITÉ DE
L'INTERNET
EN BELGIQUE**

(période du 30 avril 2016 - 30 avril 2017)

Table des matières

PREMIÈRE PARTIE - 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
PARTIE II. L'EXÉCUTION ET LA SURVEILLANCE EXERCÉE PAR L'IBPT.....	8
1. EXÉCUTION DU CADRE JURIDIQUE PAR L'IBPT.....	8
1.1. <i>Adaptation de la décision de l'IBPT du 4 décembre 2012 au Règlement 2015/2120</i>	8
1.2. <i>Couverture du territoire en termes d'accès à Internet (Atlas)</i>	10
1.3. <i>Quality of Experience</i>	10
2. SURVEILLANCE EXERCÉE SUR LE RÈGLEMENT PAR L'IBPT.....	12
2.1. <i>Contrôle des pratiques en matière de gestion du trafic</i>	12
2.2. <i>Contrôle du « zero rating »</i>	14
2.3. <i>Plaintes concernant le respect du Règlement 2015/2120</i>	18
PARTIE III. CONCLUSION.....	21

PREMIÈRE PARTIE - GÉNÉRALITÉS

1. Disposition préliminaire

1. Le présent rapport est adopté par l'IBPT.
2. Le 9 juin 2017, l'IBPT a transmis son projet de rapport annuel concernant le contrôle de la neutralité de l'internet en Belgique (période du 30 avril 2016 - 30 avril 2017) 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 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 5.1, alinéa 2, du Règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union¹ (ci-après aussi : « 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 5.1, alinéa 2, du Règlement 2015/2120.
6. Le Règlement 2015/2120 est entré en vigueur le 30 avril 2016.
7. Le présent rapport est le premier rapport concernant la surveillance exercée sur le Règlement.
8. Conformément aux [Lignes directrices de l'ORECE pour la mise en œuvre par les régulateurs nationaux de règles européennes en matière de neutralité de l'internet](#)² (ci-après aussi : « les Lignes directrices de l'ORECE »), ce premier rapport couvrira la période du 30 avril 2016 au 30 avril 2017 et sera transmis pour le 30 juin 2017.

¹ *Journal officiel*, n° L 310/1, 26 novembre 2015.

² Voir le point n° 182 de ces lignes directrices, publiées sur http://bereg.europa.eu/eng/document/register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/6160-bereg-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules

9. Conformément à l'article 5.1, alinéa 1er, 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
- 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.

3. Les dispositions du Règlement

10. Les dispositions principales du Règlement 2015/2120 concernant lesquelles le présent rapport est dressé sont les articles 3 et 4.

11. 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. »

12. Pour le présent rapport, l'article 5.1, alinéa 1er, deuxième phrase, du Règlement est également pertinent. Cette disposition stipule que les ARN, aux fins de l'exécution de leurs tâches à la première phrase de l'article 5.1, alinéa 1er, peuvent imposer « *des exigences concernant des caractéristiques techniques, des exigences minimales de qualité du service et d'autres mesures adéquates [...] 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

13. En vertu de l'article 5.3 du Règlement 2015/2120, l'ORECE, l'organe européen des ARN, a adopté, le 30 août 2016, après avoir consulté les parties intéressées et en étroite collaboration avec la Commission européenne, 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 par les régulateurs nationaux de règles européennes en matière de neutralité de l'internet » déjà citées ci-dessus.

14. L'IBPT a été activement impliqué dans la rédaction de ces lignes directrices. Dans ce cadre, il a pris notamment connaissance des points de vue des différentes parties prenantes nationales concernant l'application du Règlement, parmi lesquelles les ISP belges et un groupement d'intérêt belge défendant les droits de l'internet.

15. En ce qui concerne le rapportage annuel des ARN, les Lignes directrices prévoient ce qui suit :

« 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 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). »³*

³ Traduction : « 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 1er mai au 30 avril. Le premier rapport doit être

PARTIE II. L'EXÉCUTION ET LA SURVEILLANCE EXERCÉE PAR L'IBPT

1. Exécution du cadre juridique par l'IBPT

16. L'IBPT a pris, au cours de la période à laquelle se rapporte le présent rapport, les arrêtés d'exécution ou initiatives suivants pour encourager la disponibilité permanente de services d'accès à l'internet à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état d'avancement des technologies.

1.1. Adaptation de la décision de l'IBPT du 4 décembre 2012 au Règlement 2015/2120

17. Déjà avant l'adoption du Règlement 2015/2120, une décision de l'IBPT précisait comment certains opérateurs devaient communiquer des informations sur la vitesse de la connexion à Internet à leurs abonnés (potentiels). Et ce, notamment via [la décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012](#) concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit⁴.

18. Cette décision disposait que tout contrat conclu entre un abonné et un ISP concernant la fourniture de connexions large bande en position déterminée devait comprendre sous une forme claire, détaillée et facilement accessible les renseignements suivants :

- la vitesse de la ligne en upload et en download en dehors des heures pleines ;
- la vitesse de la ligne en upload et en download en dehors des heures pleines ;
- la vitesse maximum de la ligne pour l'upload et le download pendant les heures pleines ;
- le volume de téléchargement de l'abonnement.

19. Ces informations devaient être fournies en fonction de la situation spécifique de l'abonné, c.-à-d. selon la catégorie dont relève sa connexion. La décision précisait en outre que, pour les technologies ADSL d'une part et VDSL2 d'autre part, les performances de vitesse devaient être fournies en fonction de l'atténuation de la ligne et de la longueur du raccordement jusqu'aux équipements actifs du réseau (DSLAM). Pour les câblo-opérateurs, les paramètres de vitesse devaient être communiqués en fonction du nombre d'habitations raccordées à un même nœud du réseau.

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; »*

⁴ <http://www.bipt.be/fr/operators/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-libpt-du-4-decembre-2012-concernant-la-communication-de-la-vitesse-dune-connexion-fixe-a-haut-debit>

20. Les informations, communiquées à l'abonné et intégrées dans son contrat à la conclusion de ce dernier, devaient être communiquées deux fois par an (les 15 janvier et 15 juillet) à l'IBPT, pour chacune des offres commercialisées par l'ISP. Enfin, les opérateurs devaient également mettre de la documentation à la disposition de l'IBPT pour expliquer comment ils avaient obtenu les valeurs communiquées.
21. Par rapport à la décision de l'IBPT de 2012, trois modifications sont apportées par le Règlement européen 2015/2120 :
- 21.1. les paramètres de vitesse pour les réseaux fixes d'accès à internet sont différents : le Règlement introduit en effet également des informations sur le « *débit normalement disponible* » ;
 - 21.2. il n'y a pas de distinction au niveau des informations à fournir en fonction du moment de la journée comme dans la décision de l'IBPT ;
 - 21.3. l'obligation d'information préalable, avant signature du contrat, s'applique aussi aux exploitants de réseaux mobiles offrant l'accès à Internet.
22. Notamment pour cette raison, l'IBPT a lancé un projet visant à remplacer la décision du 4 décembre 2012.
23. Dans un [projet de nouvelle décision](#), publié sur le site Internet de l'IBPT en vue d'être soumis à consultation publique entre le 29 juin et le 15 septembre 2016⁵, l'IBPT a proposé les modifications majeures suivantes, motivées par les éléments suivants :
- 23.1. aligner la décision du 4 décembre 2012 sur le Règlement européen et tenir compte le plus possible des Lignes directrices de l'ORECE. Sous cet intitulé, la différence en matière d'informations concernant la vitesse en heures pleines et en heures creuses a donc également été supprimée (voir ci-dessus), d'autant plus que les données compilées par l'IBPT depuis 2013 concernant les vitesses, mesurées conformément aux prescriptions de la décision de l'IBPT du 4 décembre 2012, ont révélé de très faibles différences entre les mesures effectuées en heures pleines et en heures creuses.
 - 23.2. réduire la fréquence des communications à l'IBPT des performances de vitesses des produits d'accès à Internet à une fois par an au lieu de deux.
 - 23.3. limiter cette obligation de communication périodique à l'IBPT aux plus grands opérateurs sur le marché, c'est-à-dire ayant au moins 40 000 clients pour le service en question : en effet, cette communication des résultats de mesures effectuées peut sembler constituer une contrainte disproportionnée pour des sociétés de petite taille.

⁵ <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/consultation-portant-sur-un-projet-de-decision-concernant-la-communication-de-la-vitesse-pour-les-connexions-fixes-et-mobiles>

24. L'IBPT a reçu des contributions de 3 opérateurs et d'une association qui défend les intérêts communs de certains opérateurs sur le marché des télécommunications.
25. Les contributions visaient principalement les paramètres de vitesse devant être communiqués aux nouveaux clients avant qu'ils signent leur contrat, y compris la vitesse de l'internet mobile (ce qui constituait une nouvelle donnée par rapport à la décision du 4 décembre 2012). Plusieurs participants à la consultation publique ont demandé à ce que l'IBPT précise les définitions sur la base des Lignes directrices de l'ORECE.
26. Après avoir clôturé la consultation publique, l'IBPT a mené diverses discussions avec les opérateurs et les parties prenantes⁶ pour arriver à une décision définitive adéquate. L'un des aspects abordés est l'effet du DLM⁷ sur la vitesse de connexions VDSL2.
27. La [décision définitive](#) de l'IBPT a été adoptée le 2 mai 2017⁸, donc après la période sur laquelle porte le présent rapport annuel.

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

28. En tant que coordinateur des initiatives en matière de qualité des réseaux, l'IBPT a publié un atlas de la couverture [fixe](#)⁹ et [mobile](#)¹⁰. Celui-ci a pour objectif de suivre l'évolution du déploiement des réseaux en Belgique.
29. Sur la base des cartes fixes, 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.
30. Les cartes concernant la couverture mobile représentent la couverture qui est prévue par les opérateurs sur le territoire belge. L'IBPT en contrôle la fiabilité via des mesures ad hoc sur le terrain.

1.3. Quality of Experience

31. Afin de compléter les informations concernant la couverture mobile, l'IBPT a l'intention de mesurer la qualité de l'expérience au moyen de mesures sur le terrain (*drive tests*). Ces mesures devraient permettre de comparer la qualité telle que ressentie par l'utilisateur, notamment en ce qui concerne la qualité des appels et le temps nécessaire pour télécharger un fichier.

⁶ Dont la participation aux « stakeholders dialogues » du Expert Working Group Net Neutrality de l'ORECE.

⁷ DLM = « Dynamic Line Management ».

⁸<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-libpt-du-2-mai-2017-relative-a-la-communication-de-la-vitesse-dune-connexion-fixe-ou-mobile-a-haut-debit>

⁹<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-de-laces-fixe-a-la-large-bande>

¹⁰<http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-reseaux-mobiles>

32. L'IBPT a également l'intention de lancer une application, dans les zones blanches et grises, permettant de mesurer la qualité du ressenti sur le terrain via les utilisateurs (*crowdsourcing*).
33. Au cours de la période après le 30 avril 2017, l'IBPT poursuivra l'élaboration des modalités de ces initiatives prévues.

2. Surveillance exercée sur le Règlement par l'IBPT

2.1. Contrôle des pratiques en matière de gestion du trafic

34. Dans la [Communication du Conseil de l'IBPT du 21 avril 2016](#) concernant le contrôle de la transparence des mesures de gestion du trafic internet en 2015¹¹, l'IBPT a constaté que les principaux ISP ont publié une description sur leur site Internet, dans laquelle ils informent, conformément à l'article 113, § 5, LCE, les utilisateurs finals de la manière dont les mesures de gestion du trafic prises par le fournisseur de service concerné peut influencer la qualité des services d'accès.
35. Dans ce rapport, l'IBPT a non seulement fourni un résumé du contrôle réalisé en 2015¹² mais a également consacré de l'attention (i) au lien entre la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et le Règlement 2015/2120, qui était alors sur le point d'entrer en vigueur, et (ii) aux actions encore attendues et prévues par l'IBPT concernant le respect du Règlement.
36. L'une des actions prévues était de réagir sur le plan du contenu à quelques pratiques de gestion du trafic constatées dans le cadre du contrôle et d'effectuer ce faisant un examen plus approfondi selon les critères susmentionnés de l'article 3, alinéa 3, du Règlement.
37. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a envoyé le 28 mars 2017 un questionnaire aux principaux ISP¹³ concernant les mesures de gestion du trafic qu'ils utilisent pour leur réseau. Les questions étaient axées sur (i) la politique en matière de ports internet (blocage (entrant/sortant), le motif du blocage, les plaintes concernant le blocage, etc.), (ii) la fixation de priorités, (iii) l'utilisation du DPI et (iv) les mesures et dispositions en matière de congestion.
38. Sur la base des réponses au questionnaire concerné, l'IBPT peut dresser une esquisse de la situation en la matière.

¹¹ Contrôle concernant le respect de l'article 113, §5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Voir <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/communication-du-conseil-de-l-ibpt-du-21-avril-2016-concernant-le-contrôle-de-la-transparence-des-mesures-de-gestion-du-traffic-internet-contrôle-concernant-le-respect-de-l-article-113-5-de-la-loi-du-13-juin-2005-relative-aux-communications-electroniques>

¹² Ce contrôle a notamment été réalisé en envoyant le Traffic Management Questionnaire conjoint de la Commission européenne et de l'ORECE de 2011 (et les explications qui s'y rapportent) aux ISP contrôlés en vue d'une actualisation.

¹³ Le questionnaire a été adressé plus précisément à SFR, Telenet, Brutélé/Nethys (VOO), Proximus et Orange. Le questionnaire a ainsi été adressé en première instance aux opérateurs de réseau qui couvrent ensemble la grande majorité des utilisateurs finals en Belgique, donnant au questionnaire une vaste portée, sans compromettre d'autres priorités de l'IBPT. Cette sélection d'opérateurs ne constitue en aucun cas une reconnaissance de l'IBPT que (notamment) d'autres fournisseurs de services d'accès à l'internet sont dispensés du respect des articles 3 et 4 du Règlement n°2015/2120/UE.

2.1.1. Ports

39. Il existe un large consensus au niveau de la politique en matière de ports des opérateurs : à l'exception d'un opérateur, ils ferment tous les ports SMTP TCP 25 IN suivants et les ports NetBIOS : TCP 25 : IN; TCP & UDP : 135, 137, 138, 139, 445, 593, 1900 : OUT.

40. La justification de ces ports récurrents a été fournie dans les détails par un opérateur :

- *« Port TCP 25 IN : En conséquence, il n'est pas possible pour le client d'établir un serveur de messagerie (ouvert). Cela permet d'éviter des problèmes au cas où un serveur de messagerie est établi et mal configuré, de sorte qu'il est susceptible d'être utilisé pour des spams, la dissémination de logiciels malveillants et d'autres attaques sous la forme d'un afflux de mails.*
- *Port TCP/UDP 135 OUT ; port TCP/UDP 137 – 139 OUT ; port TCP 445 OUT : Ces protocoles sont utilisés pour Windows file et print sharing, destinés à des réseaux locaux. Le blocage de ces ports est lié à des vulnérabilités dans certaines versions de Windows, ainsi qu'à des virus documentés et des attaques et infections botnet.*
- *Port UDP 1900 OUT : Il s'agit d'un protocole appelé SSDP qui a été introduit à l'origine (par Microsoft) pour le fonctionnement d'appareils « plug & play ». Ce protocole est de plus en plus utilisé ces dernières années pour le scanning et les attaques DDoS, étant donné que beaucoup de routeurs de détail (par exemple) ne sont pas protégés contre cela. »*

41. En dehors de cet ensemble de ports, d'autres sont également bloqués, par opérateur. Ces ports sont bloqués pour éviter de attaques DoS¹⁴ via des NTP, DNS, SSDP et RIP requests.

42. Les opérateurs mobiles ont indiqué qu'ils ne bloquaient pas de ports parce que les utilisateurs mobiles possèdent tous une adresse IP privée et ne reçoivent donc pas de trafic non sollicité. Il n'est donc pas nécessaire de le filtrer.

43. Pour tous les opérateurs, ces ports sont fermés de manière permanente, à l'exception du port TCP 25 IN qui, à la demande d'un client possédant un serveur de messagerie, peut être ouvert de manière permanente.

44. En ce qui concerne les offres et le type de clients qui relèvent de cette politique en matière de ports, les réponses sont plus diversifiées. Tout d'abord, la politique en matière de ports s'applique d'une manière générale à toutes les offres et est certainement appliquée aux clients résidentiels. Pour les clients professionnels, on ne décèle toutefois pas de ligne claire : certains opérateurs ne font pas de distinction avec les clients de détail et bloquent donc les mêmes ports, d'autres établissent une distinction sur la base d'une adresse IP statique/dynamique ou de la taille du client professionnel ou ouvrent certains ports à la demande du client final.

¹⁴ Denial of Service : une interruption de services suite à une trop grande sollicitation des serveurs d'un opérateur qui cèdent alors sous la pression, se coupent et ne sont alors plus en mesure de fournir des services.

45. Cette politique remonte souvent déjà à plusieurs années, de sorte que certains opérateurs n'ont même pas été en mesure de retrouver à quel moment ils ont lancé la politique actuelle en matière de ports.

46. Aucun opérateur déclare avoir déjà reçu des plaintes formelles d'utilisateurs finals concernant leur politique en matière de ports.

2.1.2. Fixation de priorités

47. Il semble exister diverses raisons pour traiter le trafic différemment :

- Chez un opérateur, une plus grande priorité est donnée à la téléphonie et la gestion du réseau étant donné que la première nécessite logiquement une qualité supérieure et la seconde assure le contrôle du réseau.
- Deux opérateurs ralentissent le trafic P2P¹⁵ pendant les heures pleines afin d'éviter une saturation.
- Deux opérateurs possèdent un volume d'utilisation mensuel. Lorsque leurs clients finals ont dépassé ce volume, le débit du trafic de ces clients finals est diminué.
- Un opérateur accorde une priorité moindre à son « community Wifi » de manière à ce que le trafic du client final ne soit pas (ou le moins possible) influencé par le trafic du « community Wifi ».
- Enfin, les utilisateurs mobiles bénéficient d'une offre spéciale d'une largeur de bande supérieure lorsque l'antenne est saturée.

2.1.3. Utilisation du DPI

48. Seuls les deux opérateurs qui font du throttling (limitation de la vitesse) du P2P utilisent pour cela le DPI¹⁶.

2.1.4. Mesures et dispositions en matière de congestion

49. Tous les opérateurs ont développé des procédures de mesure, des seuils et des actions pour prévoir une capacité suffisante sur tous les éléments de leur réseau afin de minimiser le risque de congestion.

2.2. Contrôle du « zero rating »

50. Le « zero rating » est une pratique via laquelle un fournisseur d'accès à Internet ne décompte pas le trafic de données d'une application spécifique ou d'une catégorie spécifique d'applications d'une limite d'utilisation des données. Par conséquent, les données sont gratuites pour cette application spécifique ou cette catégorie spécifique d'applications.

¹⁵ P2P = « peer-to-peer » et renvoie à un réseau peer-to-peer. Un réseau peer-to-peer est un réseau informatique logique dans lequel les ordinateurs connectés sont équivalents et en mesure de fournir des services les uns aux autres. Un tel réseau ne possède pas de postes de travail et de serveurs fixes comme dans le modèle client-serveur, mais bien un certain nombre de connexions équivalentes qui fonctionnent comme serveur et comme poste de travail pour les autres connexions dans le réseau.

¹⁶ DPI = « Deep Packet Inspection », il s'agit d'un système dans le cadre duquel le trafic de données électroniques entre l'expéditeur et le destinataire est analysé sur le plan du contenu, en vue de traiter différemment les paquets qui composent le trafic de données sur la base du contenu, par exemple : refuser, envoyer avec une priorité différente, etc.

51. Concernant cette pratique, qui est considérée comme liée à l'accès à un internet ouvert (bien qu'il ne soit pas réglé explicitement dans le Règlement 2015/2120), l'IBPT a noté et analysé les principales évolutions suivantes sur le marché.

2.2.1. Le « summer of streaming » de 2016

52. Durant l'été 2016, les opérateurs de réseau mobile Base et Proximus ont appliqué le « zero rating » à certains plans tarifaires pour Pokemon Go (chez Base, cela s'accompagnait également d'un « zero rating » pour Youtube, Spotify et Deezer).

53. Le « zero rating » chez Base a été proposé aux clients postpaid (tant résidentiels qu'aux petites entreprises) avec un plan tarifaire mensuel. Le « zero rating » a été appliqué de fin juin 2016 au 30 septembre 2016 inclus.

54. Le « zero rating » chez Proximus a été introduit le 4 août 2016 et est resté en vigueur jusqu'au 30 octobre 2016 inclus. À l'origine, le « zero rating » était possible pour tous les clients mobiles de Proximus, tant prepaid que postpaid. Le 22 août 2016, après une panne de réseau (résultant selon Proximus d'une utilisation abusive par un certain nombre de clients prepaid) et en vertu d'une clause anti-abus contenue dans ses conditions générales, Proximus a décidé de limiter le « zero rating » aux clients résidentiels et non résidentiels postpaid.

55. L'IBPT a noté que cela concernait des pratiques commerciales qui n'étaient valables que pendant une durée limitée.

2.2.2. Les offres Tuttimus, Mobilus et Bizz de Proximus lancées le 17 octobre 2016.

56. Proximus a lancé le 17 octobre 2016 une nouvelle gamme de produits. Il s'agissait de quatre nouvelles offres :

- 2 pour les clients résidentiels (Tuttimus, une offre 4-Play, et Mobilus, une offre résidentielle postpaid pour les communications mobiles) et
- 2 pour les (petits) utilisateurs non résidentiels (Bizz All-In, une offre conjointe de services de téléphonie, de services d'accès à l'internet et de services qui y sont liés¹⁷, avec la possibilité, moyennant le paiement d'un surcoût, de prendre une version comprenant Proximus TV, et Bizz-Mobile, une offre stand alone pour les communications mobiles).

57. Dans le cadre de ces nouvelles offres, les clients ont bénéficié du « zero rating » pour une application favorite qu'ils pouvaient choisir dans une liste de 6 applications possibles : Facebook, WhatsApp, Snapchat, Instagram, Twitter ou Pokemon Go. En l'absence de choix, l'application Facebook a été retenue pour bénéficier du « zero rating ». Le « zero rating » de l'application Facebook ne s'étend pas à l'utilisation de Messenger.

¹⁷ Stockage sur le cloud, adresses e-mail au nom de l'entreprise et un nom de domaine .be

58. Dans un rapport, demandé notamment par le Ministre des Télécommunications et de l'Agenda numérique et [publié le 30 janvier 2017](#)¹⁸, l'IBPT a présenté ses observations concernant l'étude et l'analyse des offres de Proximus appliquant le « zero rating ».
59. La première observation de l'IBPT était que pour Proximus, il n'y a pas de discrimination, au sens du Règlement, entre l'application favorite choisie et le trafic de données restant lorsque le volume de navigation compris dans le forfait est épuisé.
60. Ensuite, l'IBPT, dans une analyse de divers facteurs recommandée dans les Lignes directrices de l'ORECE (par ex. quelle est la portée du « zero rating », quels sont les effets des offres « zero rating » sur les droits d'utilisateurs finals et quelles sont les offres alternatives possibles (sans « zero-rating »)), est arrivé à la conclusion qu'il n'y a actuellement pas d'éléments qui indiquent que le « zero rating » d'application chez Proximus réduit largement dans les faits les droits des utilisateurs d'Internet de consulter librement des informations et des contenus, de les diffuser et d'utiliser et de fournir des applications et des services de leur choix.
61. Au moment de terminer le présent rapport, l'IBPT a dès lors conclu qu'il n'y avait pas lieu d'intervenir vis-à-vis des offres de Proximus. L'IBPT reste toutefois attentif à d'éventuels abus en continuant à contrôler les chiffres concernant les offres de Proximus et l'utilisation des applications et en surveillant l'attitude des opérateurs sur le plan de l'accès à un internet ouvert et en intervenant au cas où cela s'avérerait nécessaire.

2.2.3. Le « projet pilote My Apps Space » lancé par Proximus fin mars 2017

62. Le 27 mars 2017, Proximus a fait savoir qu'il lançait un « projet pilote » consacré aux données mobiles sponsorisées. L'IBPT a immédiatement pris contact avec Proximus. Sur la base de cet échange, des informations sur le [site Internet de Proximus](#)¹⁹ et des réponses aux questions de cette dernière à une demande écrite d'informations de l'IBPT, il est apparu clairement qu'il s'agit de l'installation d'une application de Proximus, « My Apps Space », dans laquelle l'utilisateur peut activer des applications d'entreprises participantes qui ne sont pas facturées (initialement) sur leur forfait de consommation de données mobiles étant donné que l'entreprise participante paie la consommation de données sur son application à la place de l'utilisateur. Cela permettrait de garantir à la marque de l'annonceur davantage d'installations de son application ainsi qu'un taux d'utilisation accru et à l'utilisateur final, de découvrir et recommander de nouvelles applications sans impact sur sa facture.

¹⁸Voir <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/lanalyse-de-libpt-du-zero-rating-dapplications-dans-les-offres-de-proximus>

¹⁹https://www.proximus.be/fr/id_cr_myapps_space/particuliers/produits/r-orphans/my-apps-space-test.html

63. L'IBPT a demandé et obtenu des explications de Proximus concernant le déploiement de « My Apps Space ». Il s'agit aux yeux de Proximus d'un projet pilote avec une durée initiale de 6 mois (à compter du 24 mars 2017). L'application « My Apps Space », telle que lancée le 24 mars 2017, est uniquement disponible pour Android²⁰. L'application n'est pas disponible pour iOS et Windows Phone. Selon le communiqué de presse de Proximus, la version pour iOS suivra dans six mois.
64. Les entreprises participantes au 30 avril 2017 étaient 2 banques (BNP Paribas Fortis et ING), la chaîne de supermarchés Delhaize, le site d'offres d'emploi StepStone, le fournisseur de gaz et d'électricité Luminus et Takeway.com, une plateforme de livraison de repas à domicile²¹. Selon les déclarations de Proximus, la plateforme My Apps Space est ouverte à tous les « sponsors » intéressés²².
65. La consommation de données que le « sponsor » paie à la place du consommateur dépend de l'accord conclu entre le « sponsor » et Proximus. Selon les FAQ sur le site Internet de Proximus, l'utilisateur trouvera dans l'application My Apps Space, pour chaque appli, les limites d'utilisation en matière de consommation de données/durée. L'utilisateur peut donc vérifier à tout moment combien de volume est encore disponible pour une offre/application spécifique. Lorsque le volume de données gratuites est dépassé, l'utilisateur reçoit une notification²³ l'avertissant de la fin de l'offre sponsorisée. Selon les déclarations de Proximus à l'IBPT, l'utilisateur a alors le choix entre fermer l'application ou continuer à l'utiliser, auquel cas cette utilisation sera facturée dans le pack de données mobiles. Selon les FAQ sur le site Internet de Proximus, le sponsoring des apps partenaires n'est pas valable à l'étranger. L'utilisateur ne peut pas non plus profiter du sponsoring des apps partenaires lorsqu'il n'a plus de crédit sur sa carte prépayée.
66. Proximus a fourni à l'IBPT des données confidentielles concernant notamment :
- le nombre de clients Proximus invités (avec un code fourni dans le SMS promotionnel) à activer My Apps Space.
 - le nombre de clients qui ont
 - t donné suite à cette invitation
 - les apps qui, parmi les applications participantes, ont été activées par cette dernière catégorie d'utilisateurs.

²⁰ Les clients de Proximus qui n'ont pas reçu de SMS promotionnel pour télécharger l'application, peuvent néanmoins le faire et vérifier sous l'onglet « Offres » de l'application si des apps de partenaires y sont listées. Si ce n'est pas le cas, ils ne peuvent alors pas utiliser des données mobiles sponsorisées mais, selon les FAQ sur le site Internet de Proximus, ils peuvent toutefois bénéficier des autres avantages de l'application, comme suivre la consommation de données et bloquer des applications sur le réseau mobile.

²¹ Parmi les « sponsors » initiaux figurait à l'origine la société de transports publics bruxelloise STIB mais selon la réponse de Proximus à une demande d'informations émanant de l'IBPT, la STIB ne faisait plus partie des « sponsors » au 30 avril 2017.

²² À l'exception de « porno, racisme, etc. », selon les déclarations de Proximus à l'IBPT.

²³ Une fenêtre pop-up, selon les déclarations de Proximus à l'IBPT.

67. Il ressort des informations fournies que les clients peuvent faire sponsoriser plusieurs (ou toutes) les apps participantes.

68. L'IBPT n'a pas encore tiré de conclusion définitive concernant « My Apps Space » mais continuera à surveiller l'impact du « projet pilote », notamment en demandant à Proximus de lui fournir en temps voulu une ou plusieurs mise(s) à jour du nombre d'« apps partenaires ». L'IBPT a en outre demandé à Proximus, pour les prochains mois (après le 30 avril 2017), de l'informer à temps de modifications majeures prévues du « projet pilote », telles que la modification des apps participantes et la décision de « déploiement commercial ».

2.3. Plaintes concernant le respect du Règlement 2015/2120

69. L'IBPT même n'a reçu aucune plainte concernant le respect du Règlement 2015/2120²⁴.

70. L'IBPT a toutefois donné son avis concernant des plaintes reçues par le Service de médiation pour les télécommunications ou le Ministre compétent pour les Télécommunications et l'Agenda numérique et a décidé dans certains cas d'ouvrir un dossier.

2.3.1. Levée de l'interdiction de partage de connexion (tethering) par Lycamobile

71. L'IBPT a été interrogé par le Service de médiation pour les télécommunications sur les plaintes d'abonnés de Lycamobile concernant le fait que le partage de connexion était rendu impossible par Lycamobile. Le partage de connexion permet à l'utilisateur final de partager la connexion Internet d'un téléphone ou d'une tablette avec d'autres appareils, comme les ordinateurs portables.

72. L'interdiction de partage de connexion figurait dans les conditions générales de Lycamobile.

73. L'IBPT a ouvert un dossier. Dans un courrier à Lycamobile, l'IBPT a attiré l'attention sur le considérant 5 du Règlement²⁵ et le point 27 des Lignes directrices de l'ORECE²⁶ qui stipulent explicitement que limiter le partage de connexion constitue une restriction du choix de l'équipement terminal au sens de l'article 3.1 du Règlement. L'IBPT a invité Lycamobile à lui soumettre un motif technique objectivement vérifiable pour cette interdiction de partage de connexion.

²⁴ L'IBPT n'est pas une instance qui traite des plaintes individuelles. Il reçoit toutefois des notifications, sur lesquelles il base (notamment) ses décisions d'intervenir pour résoudre des manquements structurels sur le marché vis-à-vis de la législation et des intérêts que doit poursuivre l'IBPT.

²⁵ « Pour accéder à l'internet, les utilisateurs finals devraient être libres de choisir entre différents types d'équipements terminaux tels qu'ils sont définis dans la directive 2008/63/CE de la Commission. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet ne devraient pas imposer de restrictions à l'utilisation des équipements terminaux connectés au réseau en plus de celles imposées par les producteurs ou les distributeurs d'équipements terminaux conformément au droit de l'Union. »

²⁶ « 27. Moreover, NRAs should consider whether there is an objective technological necessity for the obligatory equipment to be considered as part of the ISP network. If there is not, and if the choice of terminal

74. En réponse à ce courrier, Lycamobile a levé son interdiction de partage de connexion.

2.3.2. Plaintes concernant l'absence de libre choix des modems

75. Également en ce qui concerne la liberté de choix de l'équipement terminal, l'IBPT a été informé à plusieurs reprises par le Cabinet du Ministre des Télécommunications et de l'Agenda numérique de plaintes ou à tout le moins de mécontentements adressés au Ministre concernant l'absence de libre choix des modems (ou d'autres équipements périphériques, tels que les routeurs et set-top boxes) chez les fournisseurs belges d'accès à Internet en position déterminée.

76. Les plaintes portent sur le fait qu'il existe des alternatives valables aux modems imposés et que, sur le plan technique, rien n'empêche l'utilisation d'autres modems que ceux qui sont imposés. Les plaignants renvoient également pour cela à l'Allemagne où depuis août 2016, le fournisseur ne serait plus autorisé à refuser un modem s'il satisfait, sur le plan technique, aux conditions pour pouvoir fonctionner sur le raccordement (appelé « Routerzwang »).

77. L'IBPT a transmis la contribution (synthétisée) suivante au Cabinet du Ministre :

77.1. En Allemagne, le marché des modems est en effet ouvert à tous les fournisseurs. Chaque personne peut y acheter le modem de son choix, sans être obligé d'acheter ou de louer celui de son ISP. Pour éviter que des modems mal configurés ne perturbent le réseau et n'influencent négativement les services d'autres clients (il n'y a en effet pas de contrôle de la qualité du modem), les opérateurs y ont la possibilité de déconnecter chaque modem.

77.2. En Belgique, il a toutefois été opté pour effectuer ce contrôle de manière proactive : tant Telenet que Proximus testent leurs propres modems en profondeur avant de les déployer sur leur réseau. En même temps, des opérateurs alternatifs tels que Orange (chez Telenet) et EDPnet (chez Proximus) par exemple doivent passer un plan de test avant de pouvoir utiliser ces modems sur les réseaux de respectivement Telenet et Proximus. Les plans de test ont tous deux fait l'objet d'un audit et ont été approuvés par des institutions compétentes du point de vue technique, avec de l'expérience dans le domaine des réseaux câblés ou de cuivre, comme la University of New Hampshire et Damery.

equipment is limited, the practice would be in conflict with the Regulation. For example, the practice of restricting tethering is likely to constitute a restriction on choice of terminal equipment because ISPs "should not impose restrictions on the use of terminal equipment connecting to the network in addition to those imposed by manufacturers or distributors of terminal equipment in accordance with Union law" (Recital 5). »
Traduction: « 27. De plus, les ARN devraient examiner s'il y a une nécessité technologique objective à ce que l'équipement obligatoire soit considéré comme faisant partie du réseau du FAI. S'il n'y en a pas et si le choix d'un équipement terminal est limité, la pratique serait en contradiction avec le règlement. Par exemple, la pratique consistant à limiter le partage de connexion est probablement constitutive d'une restriction du choix de l'équipement terminal parce que les FAI « ne devraient pas imposer de restrictions à l'utilisation des équipements terminaux connectés au réseau en plus de celles imposées par les producteurs ou les distributeurs d'équipements terminaux conformément au droit de l'Union » (considérant 5). »

77.3. De plus, tous les opérateurs exercent un contrôle de l'accès sur chaque modem qui se connecte à leur réseau. Si ce modem ne se trouve pas dans une base de données préalablement établie reprenant les modems sur liste blanche, le modem ne pourra pas se connecter au réseau et ils ne pourront donc pas obtenir de services. Et ce, à nouveau pour éviter que des modems mal configurés ne perturbent le réseau et n'influencent négativement les services d'autres clients.

77.4. Après concertation avec les opérateurs, l'IBPT considère pour le moment la politique et la pratique des ISP en matière de modems comme une pratique justifiée vu la nécessité technique avancée de garantir la compatibilité des modems avec les réseaux et étant donné que tous les opérateurs belges (y compris les opérateurs alternatifs) font tester leurs modems de manière proactive pour les mêmes motifs.

78. L'IBPT a donc fait savoir que la politique et la pratiques des ISP en matière de modems semble actuellement être en conformité avec l'article 3.1 du Règlement. La certification actuelle des modems s'inscrit dans le cadre de l'évolution permanente des réseaux sur la base du principe de précaution pour veiller à ce que les transformations majeures des réseaux puissent se faire aisément et de manière coordonnée jusqu'à ce que ces réseaux soient suffisamment matures. L'IBPT a toutefois ajouté qu'il évaluait continuellement les procédures de test concernées et examinait les possibilités de modification les concernant, selon les circonstances évolutives du marché. L'IBPT n'exclut donc pas une levée complète à terme des procédures de certification mais cela ne semble pas être à l'ordre du jour pour le moment en Belgique.

PARTIE III. CONCLUSION

79. Dans le présent premier rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet, l'IBPT a principalement tenté de souligner quelles mesures ont déjà été prises en Belgique dans le vaste domaine que constitue l'accès à un internet ouvert.
80. En matière de transparence, plusieurs mesures avaient déjà été prises et des contrôles avaient déjà été réalisés avant même l'entrée en vigueur du Règlement 2015/2120. L'IBPT pense ici notamment au contrôle réalisé concernant la transparence en matière de mesure du trafic et de gestion du trafic sur les sites Internet des opérateurs en 2015 et 2016 et aux initiatives de celui-ci concernant la couverture Internet (Atlas), qui ont également été élaborées durant cette période. L'indication de la vitesse de l'internet large bande « réelle » dans les contrats et documents précontractuels avait déjà été introduite en Belgique depuis fin 2012 pour les services d'accès à Internet en position déterminée. Au cours de la période à laquelle se rapporte le présent rapport, la décision concernée a fait l'objet d'une révision et a été étendue aux réseaux mobiles, comme prévu par le Règlement. D'autres travaux sont naturellement encore en cours, comme l'élaboration d'initiatives en matière de « Quality of Experience ».
81. L'IBPT n'a noté que quelques plaintes concernant des pratiques discriminatoires d'accès à Internet et les a résolues, conformément au cadre légal et aux lignes directrices de l'ORECE. Le « zero-rating » a bénéficié au cours de la période du 30 avril 2016 au 30 avril 2017 d'une attention particulière de la part de l'IBPT. Des limitations dans le temps des offres (« *summer of streaming* ») et des facteurs qui ne sont pas suffisamment lourds pour parler d'une réduction dans les faits des droits des utilisateurs finals au sens de l'article 3, alinéa 1er, du Règlement (dans le cadre d'offres et de projets de Proximus), ont fait qu'il n'y a pas eu d'intervention, pour le moment, concernant le « zero-rating » sur le marché. Le « zero-rating » reste naturellement un sujet concernant lequel l'IBPT applique un monitoring continu.
82. À la fin de la période sur laquelle porte le présent rapport, l'IBPT a fait un nouvel instantané de certaines mesures en matière de gestion du trafic auprès des principaux opérateurs de réseau en Belgique. Son analyse sera poursuivie, en tenant compte des lignes directrices de l'ORECE et de l'échange permanent d'idées et d'expériences dans le cadre de l'ORECE.
83. Globalement, l'IBPT pense qu'il n'y a pas de sérieux motifs de préoccupation en Belgique sur le plan de l'accès à un internet ouvert (d'autant plus que les volumes Internet inclus dans les offres des ISP sont sans cesse croissants, pour répondre à l'évolution du trafic de données croissant) mais il va de soi que la période écoulée a été une année de lancement en matière d'exécution et de surveillance exercée sur le Règlement 2015/2120, après laquelle de nombreuses autres constatations pourront être faites et d'autres projets pourront être élaborés.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil