



Neutralité du net et qualité du service d'accès à l'internet fixe

En vertu du Règlement (UE) 2015/2120 relatif à l'accès à un internet ouvert, Sudstroum informe ses Clients :

- Des techniques de gestion du trafic mises en œuvre et de leur impact sur la qualité de service ;
- Des volumes et débits pour les réseaux fixes ;
- Des voies de recours.

1. Gestion du trafic

Sudstroum prend, de manière proactive, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir les risques de saturation ou d'interruption affectant sur son réseau internet. Malgré ces mesures, des incidents peuvent survenir. Dans ce cas, nos équipes ou celles d'un de nos partenaires techniques peuvent intervenir afin de diagnostiquer, de rétablir le service dans les meilleurs délais et de mettre en œuvre, lorsque cela est possible, les actions correctives appropriées.

2. Volumes et débits

La vitesse annoncée dans les communications commerciales de Sudstroum est une vitesse maximale théorique pour la connexion internet fixe qui, dans la pratique, ne peut être atteinte par tous les Clients. La vitesse qu'un Client peut atteindre dépend entre autres de deux aspects : les facteurs techniques dans et selon le réseau, d'une part et de sa situation individuelle, d'autre part.

- Le **débit minimal** correspond au débit le plus bas que l'Opérateur s'engage à fournir au Client, hors situation de panne et que ce dernier peut normalement atteindre, même en cas de congestion du réseau ;
- Le **débit normalement disponible** est celui qui ne peut être inférieur au débit minimal et auquel le Client peut souvent s'attendre à atteindre, y compris pendant une plage horaire de pointe définie ;
- Le **débit maximal** désigne la vitesse théorique maximale qui peut être atteinte dans des conditions optimales, en particulier si l'ensemble des facteurs désignés ci-dessous sont optimaux, et à laquelle le Client peut s'attendre à atteindre au moins une fois par jour (par exemple, pendant les heures creuses);
- Le **débit annoncé** correspond au débit (valeur théorique et donc, indicative) communiqué dans les offres commerciales de l'Opérateur ou, le cas échéant, sur tout autre support de l'Opérateur (par exemple, documents publicitaires).

La vitesse réelle, que le Client peut atteindre, dépend entre autres des facteurs suivants :

- La distance entre l'adresse du Client et le point de raccordement,
- L'état de charge du réseau,
- La connexion simultanée par le Client de plusieurs terminaux,
- Les horaires,
- La surcharge protocolaire (contrôle et fiabilisation de la transmission de données) pour l'offre 1 Gbit/s.



Il est précisé que les vitesses théoriques maximale et annoncée ne peuvent être atteintes que si ces facteurs sont optimaux. Les baisses de performances résultant notamment des installations intérieures privées du Client (par exemple, liaisons Wi-Fi, répéteurs, boîtiers CPL, routeurs tiers, etc.) ne sauraient engager la responsabilité de l'Opérateur.

Le tableau ci-dessous spécifie les valeurs des débits annoncés, maximaux, normalement disponibles et minimaux.

Offre	Infrastructure	Débit annoncé		Débit maximal		Débit normalement disponible		Débit minimal	
		Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
ESCH SPEED 50 MB	Coaxial	50 Mbps	10 Mbps	50 Mbps	10 Mbps	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal. Heures creuses, au moins 70% du débit maximal.		10 Mbps	1 Mbps
ESCH SPEED 200 MB	Coaxial	200 Mbps	20 Mbps	200 Mbps	20 Mbps			10 Mbps	1 Mbps
ESCH SPEED 500 MB	Coaxial	500 Mbps	30 Mbps	500 Mbps	30 Mbps			10 Mbps	1 Mbps
ESCH SPEED 1GB	Coaxial	1000 Mbps	50 Mbps	1000 Mbps	50 Mbps			10 Mbps	1 Mbps

- **Downstream** : Flux descendant / Téléchargement (Internet vers l'utilisateur).
- **Upstream** : Flux ascendant / Téléversement (Utilisateur vers Internet).

3. Voies de recours

Notre service Clientèle se tient à disposition pour toute question relative au sujet de la Neutralité du Net, par téléphone (du lundi au vendredi, de 07h30 à 17h00) au [+352 26 78 37 87-686](tel:+35226783787686) ou par e-mail à backoffice@sudstroom.lu.

Pour toute réclamation, nous vous prions de bien vouloir nous adresser votre demande accompagnée de vos pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé de réception à : 11, Rue de Luxembourg L-4220 Esch-sur-Alzette ou par e-mail à backoffice@sudstroom.lu.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande, vous avez la possibilité de vous adresser au Service de Médiation de L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).