

## QUALITE ET NEUTRALITE (UE) 2015

### 1. Introduction

Ce document fournit des informations relatives à l'Internet ouvert, conformément au règlement (UE) 2015/2120 du Parlement Européen et du Conseil Européen. Le règlement en question porte sur les mesures applicables pour garantir un Internet ouvert à tous et accessible par tous les moyens et ce d'une manière non-discriminatoire. Ce document est valable pour toutes les offres d'accès Wi-Fi de HOTCITY SA qu'elles soient encore commercialisées ou non.

Sont présentées ici des généralités concernant la qualité du Service d'Accès Internet, mais également sur les mesures de gestion de trafic que HOTCITY peut être amenée à mettre en œuvre en cas de besoin ou encore les voies de recours à la disposition du Client.

### 2. La qualité de Service

La qualité de Service fixe dépend de plusieurs paramètres, dont le débit, la latence, la gigue et la perte de paquets de données. Le débit représente la vitesse de transmission du trafic des données. La latence correspond au temps écoulé entre la demande d'information et la réception de cette information. Plus ce temps est court, plus la qualité de service est élevée.

La gigue correspond à la variation de la latence. En effet, une information demandée par l'utilisateur peut être retardée, par exemple à cause de la charge du réseau. Plus la gigue est faible, plus la qualité du service est élevée. En informatique, une information est composée de plusieurs paquets de données et ce en vue d'une meilleure transmission sur le réseau. Or, il se peut toutefois que, p. ex. suite à un encombrement du réseau, certains paquets ne soient pas transmis et doivent être renvoyés. La perte de paquets de données exprime alors le nombre de paquets qui doivent être envoyés plusieurs fois. Ainsi, une perte de paquets de données faible implique une réception plus rapide de l'information demandée et une meilleure qualité du service.

Bien que chaque paramètre technique décrit ci-dessus ait son importance, il convient de noter que leur niveau d'importance n'est pas toujours le même pour toutes les possibilités d'usages de l'Internet. En effet, la latence peut être importante pour les jeux en ligne, mais elle n'a que peu d'impacts sur le téléchargement d'un fichier. Le tableau ci-dessous fournit, à titre d'illustration, l'importance de ces paramètres pour différentes applications :

Application	Débit descendant	Débit ascendant	Latence	Gigue	Perte de paquets
Voix sur IP	-	-	+++	+++	+++
Téléchargement d'un fichier	+++	-	+	-	++
Jeux en ligne	+	+	+++	++	+++
Streaming Vidéo	+++	-	+	-	++
Consultation de Page Web	+	-	++	-	++

Tableau 1: Guide de lecture: "-" représente une importance faible et "+++" une importance élevée.

La latence, la gigue et la perte de paquets ne sont pas uniquement dépendants du réseau Wi-Fi, mais également des équipements utilisés par le Client (Ordinateur portable, Smartphone ...). Étant donné que HOTCITY ne peut influencer l'intégralité des équipements nécessaires, la société n'est pas en mesure de garantir tous les niveaux de qualité de service des paramètres décrits ci-dessus.

### 3. Les mesures de gestion de trafic

HOTCITY peut être amenée à mettre en place des mesures raisonnables de gestion de trafic. Celles-ci répondent aux critères d'objectivité, de transparence, de non-discrimination, de proportionnalité et de nécessité. Ces mesures peuvent consister en un bridage (c.-à-d. une réduction du débit impliquant une

réduction de la vitesse de transmission des données) ou encore un blocage (c.-à-d. une interruption du service).

Il est également à noter que les données transmises par Internet peuvent être catégorisées, afin de permettre, p. ex. en cas de congestion de réseau ou encore en vue de préserver l'intégrité du réseau, que certaines catégories de services puissent être priorisées par rapport à d'autres, notamment celles où de légers retards dans la transmission impactent la qualité de service.

HOTCITY assure que de tels traitements différenciateurs ne sont appliqués qu'en cas de nécessité absolue.

#### 4. La protection des données personnelles

Conformément à l'article 3(4) du règlement (UE) 2015/2120, la mise en œuvre des mesures raisonnables de gestion de trafic décrites ci-dessus n'implique aucun traitement des données personnelles du Client autre que celui prévu par les conditions générales de vente.

#### 5. Les produits HOTCITY

HOTCITY propose trois types de réseaux Wi-Fi différents à savoir :

- citywifi Free
- citywifi Premium
- easywifi

Pour les réseaux easywifi, le trafic est en règle générale acheminé par une ligne Post. (Bamboo ou Business Duo)

#### 6. Utilisation des réseaux Wi-Fi

Le tableau suivant fournit des estimations du temps de chargement pour des applications populaires. Ces temps de chargement sont calculés en utilisant les débits annoncés :

Type de réseau	citywifi Free	citywifi Premium
Débit annoncé descendant	2 Mbps	100 Mbps
Débit annoncé ascendant	2 Mbps	100 Mbps
Download d'un album musical (± 50 MB)	3 min 20s	4s
Download d'un film HD (± 1,5 GB)	1h 40 min	2 min
Upload 10 photos HD (± 50 MB)	3 min 20s	4s
Web Browsing (page standard, ± 1 MB)	4 s	< 1s
Chargement Streaming Music (œuvre de ± 3 min., ± 3 MB)	12 s	< 1s
Chargement d'une vidéo en streaming en qualité standard (œuvre de ± 1 min., ± 3 MB)	12 s	< 1s
Chargement d'une vidéo en streaming en qualité supérieure <sup>3</sup> (œuvre de ± 3 min., ± 10 MB)	40 s	< 1s

Tableau 2: Temps de téléchargement (estimations)

Type de réseau (dépendance Post)	easywifi avec ligne S	easywifi avec ligne M	easywifi avec ligne L ou XL
Débit annoncé descendant	20 Mbps	100 Mbps	100 Mbps
Débit annoncé ascendant	10 Mbps	50 Mbps	100 Mbps
Download d'un album musical (± 50 MB)	20s	4s	4s
Download d'un film HD (± 1,5 GB)	10 min	2 min	2 min
Upload 10 photos HD (± 50 MB)	40 s	8s	4s
Web Browsing (page standard, ± 1 MB)	< 1s	< 1s	< 1s
Chargement Streaming Music (œuvre de ± 3 min., ± 3 MB)	< 1s	< 1s	< 1s
Chargement d'une vidéo en streaming en qualité standard (œuvre de ± 1 min., ± 3 MB)	< 1s	< 1s	< 1s
Chargement d'une vidéo en streaming en qualité supérieure (œuvre de ± 3 min., ± 10 MB)	< 1s	< 1s	< 1s

Tableau 2 bis: Temps de téléchargement (estimations)

## 7. Les débits

Les débits sont tributaires de plusieurs éléments, dont entre autres, le terminal utilisé. En effet, les ordinateurs portables ou smartphones doivent être capables de supporter les vitesses.

La charge du réseau pendant les heures de pointe peut également influencer le débit observé. En effet, les ressources disponibles dans le réseau doivent être réparties de façon non-discriminatoire entre tous les utilisateurs. Ainsi, le nombre d'utilisateurs et les usages qu'ils font du réseau déterminent la charge à gérer par les ressources limitées. En conséquence, le débit réellement observé chez le Client peut diverger des débits annoncés.

Le règlement (UE) 2015/2120 définit les débits suivants :

- le débit annoncé est celui utilisé dans les communications commerciales,
- le débit maximal correspond au débit auquel le Client peut s'attendre à atteindre au moins une fois par jour,
- le débit normalement disponible correspond au débit auquel le Client peut s'attendre la plupart du temps lorsqu'il accède au service
- le débit minimal correspond à la vitesse de transmission minimale que HOTCITY s'engage à fournir au Client.

Il convient de mentionner que le débit normalement disponible est défini comme une proportion du débit maximale et qu'il ne peut être inférieur au débit minimal.

Le tableau ci-dessous fournit pour chaque type de réseau les valeurs pour les différents débits définis par le règlement (UE) 2015/2120

Type de réseau	Volume inclus	Débit annoncé		Débit maximal		Débit normalement disponible		Débit minimal	
		Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
Citywifi Free	illimité	2 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	2 Mbps	60% du débit max.		30% du débit max.	
Citywifi Premium	illimité	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	70% du débit max.		50% du débit max.	
easywifi avec ligne S	illimité	20 Mbps	10 Mbps	20 Mbps	10 Mbps	70% du débit max.		50% du débit max.	
easywifi avec ligne M	illimité	100 Mbps	50 Mbps	100 Mbps	50 Mbps	70% du débit max.		50% du débit max.	
easywifi avec ligne L ou XL	illimité	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	70% du débit max.		50% du débit max.	

Tableau 3: Débits des différents types de réseaux proposés

## 8. Voies de recours à la disposition du client

Au cas où le Client remarque des écarts significatifs de manière récurrente ou continue entre la performance d'un réseau HOTCITY et les indications fournies ci-avant, le Client peut contacter HOTCITY via mail à l'adresse [contact@hotcity.lu](mailto:contact@hotcity.lu) par le biais du centre d'appel 08h00 – 16h00 au 27115000 ou par voie postale à l'adresse 11, avenue Guillaume ; L-1651 Luxembourg.

HOTCITY tient à assurer le Client qu'elle est soucieuse de trouver la cause de tout incident impactant les réseaux Wi-Fi proposés. Si toutefois, aucune solution ne puisse être trouvée par les biais décrits ci-dessus, le Client peut

- recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR moyennant le formulaire téléchargeable sur son site <https://web.ilr.lu/Mediation/FR/Mediation/Pages/HomePage.aspx> lorsque le différend porte sur des services de communications électroniques;
- dans l'hypothèse où le contrat a été conclu en ligne ou par tout autre moyen électronique, le Client peut recourir à la plateforme mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse suivante: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>;

- dans tous les cas autres et à l'initiative soit du Client soit de HOTCITY, le différend peut être soumis au Médiateur de la Consommation ou, alternativement, au Centre de Médiation Civile et Commerciale (<http://www.cmcc.lu/>)

Finalement, lorsqu'aucune des procédures de médiation précitées n'est initiée ou n'aboutit à un accord entre le Client et HOTCITY au titre de la réclamation du Client, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes, sauf compétence exclusive d'une autre juridiction en vertu du droit international privé.