



Institut belge des services postaux  
et des télécommunications

**Rapport  
concernant  
la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet  
en Belgique  
(période du 1<sup>er</sup> mai 2019 au 30 avril 2020)**

## TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. 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
6. Développement des lignes directrices de l'ORECE concernant les paramètres de qualité du service à utiliser .....	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 rapportage européens .....	11
Chapitre 3. Surveillance exercée sur le règlement par l'IBPT .....	12
1. Étude de l'identification du trafic.....	12
2. Contrôle du « zero rating » .....	12
2.1. Généralités.....	12
2.2. Questionnaire général structurel pour les FAI appliquant le zero rating .....	12
2.3. Surveillance particulière de l'IBPT dans quelques dossiers de zero rating spécifiques .....	14
3. Plaintes concernant le respect du règlement 2015/2120.....	17
3.1. Plaintes reçues par l'IBPT.....	17
3.2. Contribution lors de plaintes introduites auprès d'autres instances .....	18
4. Révision et extension des informations sur la neutralité de l'internet sur le nouveau site Internet de l'IBPT .....	18
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 .....	19
1. Couverture du territoire en termes d'accès à Internet (Atlas).....	19
2. Qualité de l'expérience .....	19
Chapitre 5. Conclusion .....	20

## Chapitre 1. Généralités

### 1. Disposition préliminaire

1. Le présent rapport est adopté par l'IBPT.
2. Le 4 juin 2020, l'IBPT a transmis son projet de rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique (période du 1<sup>er</sup> mai 2019 au 30 avril 2020) 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<sup>er</sup>, deuxième alinéa, 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° 531/2012<sup>1</sup> (ci-après aussi « 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<sup>er</sup>, deuxième alinéa, du règlement 2015/2120.
6. 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](#)<sup>2</sup> (ci-après aussi « les lignes directrices de l'ORECE » ou « les lignes directrices »), ce rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> mai 2019 au 30 avril 2020 et sera transmis pour le 30 juin 2020.
7. Conformément à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, du règlement, les ARN sont chargées :

---

<sup>1</sup> *Journal officiel*, n° L 310/1, 26 novembre 2015, tel que 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.

<sup>2</sup> 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](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)

- 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.

### 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<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>, alinéa premier, 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, paragraphe 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 par les régulateurs nationaux de règles européennes en matière de neutralité de l'internet » déjà citées ci-dessus.
12. En ce qui concerne les rapports annuels 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<sup>er</sup> 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).* ».

## **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 2019](#), l'ORECE a lancé entre le 10 octobre et le 28 novembre 2019 une [consultation publique](#) concernant ses propositions de mises à jour des lignes directrices de l'ORECE.
14. L'IBPT a participé activement à la rédaction des propositions, à l'analyse des réponses à la consultation publique, à la préparation de la mise à jour finale des lignes directrices et du rapport de consultation qui ont été publiés par l'ORECE en juin 2020<sup>3</sup>.

## **6. Développement des lignes directrices de l'ORECE concernant les paramètres de qualité du service à utiliser**

15. Les experts de l'IBPT ont également suivi le développement des [lignes directrices de l'ORECE détaillant les indicateurs utiles en matière de qualité du service](#)<sup>4</sup>, adoptées sur la base de l'article 104, paragraphe 2, de la directive (UE) 2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.
16. Ces dernières lignes directrices contiennent finalement également des recommandations quant à la méthode de mesure de la qualité d'un service d'accès à l'internet et à la publication des résultats.
17. Après une consultation qui s'est tenue du 10 octobre 2019 au 5 décembre 2019, l'ORECE a publié ces lignes directrices le 6 mars 2020.

---

<sup>3</sup> Voir : [https://bereg.europa.eu/eng/open\\_internet/](https://bereg.europa.eu/eng/open_internet/)

<sup>4</sup>

[https://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/regulatory\\_best\\_practices/guidelines/9043-bereg-guidelines-detailing-quality-of-service-parameters](https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/9043-bereg-guidelines-detailing-quality-of-service-parameters)



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

18. Il est clair que les mesures en matière de prévention de la propagation du virus Covid-19 ont un impact sur les 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.

### 1. Communications de l'IBPT

19. Le 13 mars 2020, au lendemain de la promulgation des mesures du gouvernement belge afin de limiter la propagation du virus Covid-19, l'IBPT a publié une [communication concernant le virus Covid-19](#)<sup>5</sup> en soutien de ces mesures au niveau des télécommunications. Dans cette communication, l'IBPT a demandé aux opérateurs de télécommunications :

- De vérifier les « Business Continuity Plans » et de les actualiser et les adapter le cas échéant en fonction de l'impact du virus Covid-19 sur l'organisation ;
- De s'assurer que les mesures qu'ils peuvent prendre pour éviter une saturation ou une surcharge de leurs réseaux et services puissent être activées simplement et rapidement ;
- Pour les grandes mises à jour ou modifications prévues, d'effectuer une analyse des risques approfondie et de les reporter si possible ;
- De s'assurer que les mesures nécessaires ont été prises dans leur organisation pour garantir la continuité du service, en particulier pour le personnel occupant des fonctions critiques, et déterminer la priorité des différentes réparations qui doivent être exécutées.

20. À la suite du renforcement des mesures par le gouvernement le 17 mars 2020, l'IBPT a publié le 19 mars 2020 une nouvelle [communication](#)<sup>6</sup>, dans laquelle l'Institut mettait également l'accent sur le fait que les opérateurs, moyennant la prise des mesures de précaution nécessaires, doivent continuer à se rendre sur place chez le client pour effectuer des réparations urgentes et essentielles.

21. 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.

---

5

[https://ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/0cbbb05f6d17b596d50aa2f9941dc12e88df140a/Communication\\_Virus\\_Covid-19.pdf](https://ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/0cbbb05f6d17b596d50aa2f9941dc12e88df140a/Communication_Virus_Covid-19.pdf)

6

[https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/0511d07b5da6983615f6ef56307dc30a0752f9f3/Communication\\_concernant\\_le\\_virus%20Covid-19\\_suite\\_a\\_la\\_communication\\_du\\_gouvernement\\_du\\_17\\_mars\\_2020.pdf](https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/0511d07b5da6983615f6ef56307dc30a0752f9f3/Communication_concernant_le_virus%20Covid-19_suite_a_la_communication_du_gouvernement_du_17_mars_2020.pdf)

22. Enfin, une autre [communication](#)<sup>7</sup> a été publiée le 6 avril 2020 afin de clarifier la possibilité de rendre les magasins de télécommunications accessibles aux clients sous certaines conditions.

## 2. Discussions de l'IBPT avec le secteur

23. Avant l'entrée en vigueur des mesures du gouvernement belge, l'IBPT a organisé des discussions périodiques avec les principaux opérateurs au sein du secteur et le rapportage par ceux-ci.
24. La fréquence de ces rapports et discussions a été adaptée le cas échéant.
25. Au départ, ces rapports et discussions avaient lieu quotidiennement.
26. Après quelques semaines, la fréquence a été progressivement réduite à trois fois, puis deux fois et finalement une fois par semaine.
27. Au début de l'obligation de télétravail pour tous employés dont la fonction s'y prêtait, la situation a même été suivie par heure pendant les heures de bureau.
28. 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 été abordées. Ces mesures ont fait l'objet d'une évaluation afin de savoir si elles étaient conformes au règlement.
29. 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.
30. 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

31. Après l'entrée en vigueur des mesures prises par le gouvernement belge, la consommation de l'internet fixe a connu une augmentation considérable.
32. Le 21 mars 2020, la consommation de l'internet fixe en Belgique était la plus élevée.

---

7

[https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/1bfe595dbbeb10554b3cba332118fe2af6d92774/Communication\\_possibilite\\_magasins\\_telecommunications\\_accessible\\_clients\\_sous\\_conditions.pdf](https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/1bfe595dbbeb10554b3cba332118fe2af6d92774/Communication_possibilite_magasins_telecommunications_accessible_clients_sous_conditions.pdf)

33. La consommation a ensuite diminué (notamment en raison de la qualité d'image réduite des fournisseurs de contenu tels que Netflix et Youtube, à laquelle ces derniers se sont engagés) et s'est stabilisée à une consommation 40 % supérieure à la consommation moyenne au cours de la période de référence du 2 au 6 mars. Cette question, et en particulier celle du trafic émanant de fournisseurs de contenu, a aussi été discutée par l'IBPT, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA), le Medienrat et le Vlaams Regulator voor de Media (VRM) lors de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC) du 3 avril 2020.
34. La consommation de données mobiles est restée pratiquement identique lors de la crise.
35. Enfin, en ce qui concerne la téléphonie, l'on remarque principalement que la durée moyenne des appels a considérablement augmenté.

#### **4. Participation de l'IBPT à la surveillance et au rapportage européens**

36. Au niveau international, l'IBPT a tout d'abord collaboré à l'élaboration de la [déclaration commune de la Commission européenne et de l'ORECE](#)<sup>8</sup> concernant la gestion de l'augmentation de la demande de connectivité du réseau lors de la pandémie de Covid-19.
37. Dans le cadre de la déclaration commune, l'ORECE a ensuite élaboré un mécanisme de rapportage 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.
38. 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).
39. L'IBPT y a contribué 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 (lors de la période couverte par ce rapport) deux fois par semaine.
40. L'IBPT a également répondu à un mécanisme de rapportage similaire au sein du groupe d'experts Art. 13bis de l'ENISA.

---

<sup>8</sup> [https://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/download/0/9236-joint-statement-from-the-commission-and-\\_0.pdf](https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/download/0/9236-joint-statement-from-the-commission-and-_0.pdf)

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

### 1. Étude de l'identification du trafic

41. Alors que l'IBPT s'est penché dans le rapport concernant la période 2018-2019 sur les pratiques pour lesquelles le DPI<sup>9</sup> était utilisé et a contrôlé si cette utilisation satisfaisait aux critères de l'article 3, paragraphe 3, du règlement, l'IBPT s'est penché, au cours de cette période, sur le fonctionnement technique de différents types d'identification du trafic, tant au sein du réseau fixe que du réseau mobile.
42. Les résultats de l'étude menée ont été principalement utilisés au cours de la période couverte par ce rapport pour pouvoir participer de manière informée au débat européen visant à déterminer si cette technique d'analyse du trafic de données peut également être utilisée pour ne pas facturer le trafic de certains paquets au client final, comme c'est le cas pour les données zero rating ou sponsorisées. Il n'y a pas de consensus à l'heure actuelle permettant de déterminer si l'utilisation du DPI à ces fins fait office de mesure de gestion du trafic et si elle doit donc être analysée sur la base des critères de l'article 3, paragraphe 3, du règlement.
43. Il s'avère que l'application du DPI n'a pas engendré de plaintes d'utilisateurs finals lors de cette période.

### 2. Contrôle du « zero rating »

#### 2.1. Généralités

44. 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 une limite d'utilisation des données. Par conséquent, les données sont généralement gratuites pour cette application spécifique ou cette catégorie spécifique d'applications.
45. 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 réalisé une surveillance générale. Cela n'excluait pas de se pencher également davantage au cours de la période couverte par ce rapport sur un certain nombre d'offres spécifiques sur le marché belge.

#### 2.2. Questionnaire général structurel pour les FAI appliquant le zero rating

46. Afin de vérifier si le règlement est correctement respecté sur le marché, l'IBPT a envoyé un questionnaire lors du Q1/2020 aux opérateurs de réseau mobile (MNO), en leur demandant d'envoyer désormais certaines informations sur une base trimestrielle à l'IBPT.
47. Les résultats du questionnaire sont abordés ci-dessous par catégorie pour l'année 2019.

---

<sup>9</sup> Voir section 3.1.1. du rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique (période du 1<sup>er</sup> mai 2017 au 30 avril 2018).

- *Informations concernant l'identification du trafic zero rating au sein du réseau, son impact sur la capacité disponible du réseau et l'application en cas de congestion du réseau :*
48. Les opérateurs de réseau mobile ont déclaré que leurs réseaux étaient dimensionnés de sorte à pouvoir faire face à une augmentation générale des données mobiles (y compris via un « offload » vers les réseaux fixes via Wi-Fi). Dans ce cadre, l'on n'opère aucune distinction entre le trafic zero rating ou le trafic de données ordinaire, et il en va de même en cas de congestion au sein du réseau.
- *Informations concernant la plateforme via laquelle le zero rating est offert : est-elle ouverte à d'autres CAP (« Content and Application Providers »), la procédure d'accès, les conditions générales, le prix pour la participation, les demandes effectives d'accès de fournisseurs de contenu :*
49. Telenet déclare que sa plateforme de zero rating est une plateforme ouverte : elle peut être ouverte sur demande et après analyse à des fournisseurs de contenu concurrents. Jusqu'à présent, Telenet n'a reçu aucune demande de la part d'un fournisseur de contenu concurrent afin de soumettre ses applications au zero rating. Il ne faut pas payer pour être repris dans l'offre de zero rating.
50. Proximus répond qu'actuellement seule l'offre Epic s'accompagne d'une plateforme ouverte. Cette plateforme est accessible aux CAP qui font partie des catégories sélectionnées (médias sociaux, musique, vidéo) et qui satisfont aux conditions générales (disponibles sur le site Internet d'Epic). Proximus a répondu que quatre fournisseurs de contenu ont soumis une demande d'accès depuis le lancement de l'offre Epic. Au moment de répondre au questionnaire, Proximus avait octroyé l'accès à deux fournisseurs de contenu, une demande était encore en cours de traitement et une demande a été refusée parce que le demandeur n'appartenait pas à la catégorie sélectionnée (voir ci-après pour plus de détails). Il ne faut pas payer pour être repris dans l'offre de zero rating.
51. Enfin, Orange Belgium répond ne pas avoir reçu de demande d'un fournisseur de contenu concurrent afin de faire reprendre son application dans son offre de zero rating.
- *Informations sur les critères sur la base desquels les applications participantes sont sélectionnées :*
52. Tous les répondants déclarent qu'elles sont sélectionnées sur la base de l'intérêt du client et que l'on vérifie donc quelles sont les applications les plus populaires dans une certaine catégorie.
- *Informations concernant les offres incluant le zero rating, le nombre de clients, la consommation de données du forfait général et celle des applications zero rating (consommation moyenne pour l'ensemble de la population et consommation moyenne à des intervalles statistiques différents), le nombre de clients qui ont dépassé le plafond de données et le rapport entre le trafic zero rating et le trafic total :*
53. Durant la période couverte par le présent rapport, l'IBPT a préparé un aperçu des différentes offres disponibles sur le marché, qui comprennent des éléments de zero-rating. Cet aperçu est destiné à être publié sur le site Internet de l'IBPT.

54. 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 remédié 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.
- *Informations concernant l'application du trafic zero rating après que le plafond de données du forfait général a été atteint : quel trafic est encore permis, à quelle vitesse, à quel tarif, y a-t-il une distinction entre le trafic normal et le trafic soumis au zero rating :*
55. L'IBPT a vérifié si une discrimination avait lieu au niveau du trafic Internet, en particulier après que les clients finals ont dépassé leur forfait de données commercial. Un exemple d'une telle discrimination serait de continuer à autoriser le zero rating à la vitesse normale, alors que le reste du trafic de données est bloqué ou ralenti, lorsque le volume de données inclus dans le forfait est épuisé. Aucune infraction à ce sujet n'a été constatée durant la période couverte par le présent rapport.
- *Informations concernant le trafic zero rating en itinérance :*
56. L'offre de zero rating est également toujours applicable pendant l'itinérance au sein de l'UE dans le cadre du Roam Like At Home (RLAH), conformément au règlement en matière d'itinérance.
- *Informations concernant les plaintes reçues (tant de la part de clients que de fournisseurs d'applications) relatives aux offres zero rating :*
57. Les FAI n'ont reçu que peu de plaintes, voire aucune, concernant le zero rating. Dans la plupart des cas, il s'agit, selon les opérateurs, de questions purement informatives concernant quelles applications sont couvertes par le zero rating.

## **2.3. Surveillance particulière de l'IBPT dans quelques dossiers de zero rating spécifiques**

### ***2.3.1. La troisième offre d'Orange Belgium d'un pass médias sociaux et d'un pass vidéo aux clients de certains plans tarifaires prepaid***

58. En 2019 également, Orange Belgium a proposé l'option « Fun Pass Social Media » à certains de ses clients prepaid. Cela s'est passé notamment du 2 septembre 2019 au 30 novembre 2019 inclus.
59. Cette option était plus particulièrement offerte aux clients des plans tarifaires Tempo Giga, Tempo Touch et Tempo Easy.
60. Une fois l'option choisie, l'offre restait valable trois mois. L'option coûtait 5 €.
61. En échange, le client recevait 10 GB lui permettant de surfer pendant 31 jours sur les sites des réseaux sociaux suivants : Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Snapchat, Tik Tok/Musically, LinkedIn et Whatsapp.
62. Parallèlement au « Fun Pass Social Media », un « Fun Pass video » d'une valeur de 10 € était également proposé.

63. En échange, le client recevait 16 GB lui permettant d'utiliser les services vidéo suivants pendant 31 jours : Netflix, Youtube, Vimeo, Google Play Films & Series, Dailymotion, Amazon Prime Video et Twitch.
64. Le client pouvait uniquement utiliser cette option si un crédit d'appel suffisant était chargé sur sa carte prépayée pendant toute la durée de l'option. Dans le cas contraire, l'accès à l'option était bloqué<sup>10</sup>.
65. Les « Fun Passes » peuvent être utilisés dans l'Union européenne (selon le principe de Roam like at home).
66. Au cours de cette période, l'IBPT s'est penché de plus près sur l'offre du « Fuss Pass Social Media » valable du 10 décembre 2018 au 31 mars 2019. L'IBPT a demandé à Orange Belgium des données concernant les utilisateurs telles que le nombre de clients ayant acheté un « Fun Pass », la consommation en données de ces clients au sein du forfait commercial et le volume de données en zero rating. L'IBPT a également posé des questions sur le nombre de plaintes, la mise en œuvre technique de l'offre et la procédure d'adhésion d'autres fournisseurs de contenu et d'applications (CAP).
67. Orange Belgium a répondu à toutes ces questions. L'IBPT a pu ensuite analyser les données et est parvenu à la conclusion qu'il n'y avait pas suffisamment d'espace commercial libre pour les CAP concurrents et que la procédure d'adhésion à la plateforme de zero rating n'était pas suffisamment développée.
68. Par conséquent, Orange Belgium devra formuler une proposition répondant à nos préoccupations lors d'un quatrième lancement d'un « Fun Pass ».

### ***2.3.2. Évolutions au sein du programme de zero rating ouvert Epic de Proximus***

69. À la mi-mai 2019, Proximus a envoyé à l'IBPT ses conditions générales modifiées pour la participation de « content partners » au programme de zero rating Epic.
70. Le même mois, l'IBPT a indiqué à Proximus qu'il estimait que Proximus avait pris en compte toutes les remarques de l'Institut relatives à la version projet des conditions générales.
71. À la suite de la lettre de l'IBPT, Proximus a publié les conditions générales pour les « content partners » sur son site Internet<sup>11</sup>.
72. Cela a notamment eu lieu dans le formulaire en ligne de demande d'adhésion des « content partners », disponible via [https://www.proximus.be/en/id\\_f\\_cr\\_epic\\_app/personal/orphans/forms/epic.html](https://www.proximus.be/en/id_f_cr_epic_app/personal/orphans/forms/epic.html).

---

<sup>10</sup> Les clients en étaient informés par SMS. Des informations étaient également envoyées par SMS lorsque les clients avaient consommé 80 % et 100 % du nombre de GB. L'option et les volumes pouvaient être utilisés dans l'Union européenne.

<sup>11</sup> [https://www.proximus.be/dam/jcr:cd0f36b7-0e5a-41c3-8580-16311bcdec8d/cdn/sites/iportal/documents/pdfs/common/GTC-Epic-open-platform\\_v-16-03-2020~2020-03-16-14-31-17~cache.pdf](https://www.proximus.be/dam/jcr:cd0f36b7-0e5a-41c3-8580-16311bcdec8d/cdn/sites/iportal/documents/pdfs/common/GTC-Epic-open-platform_v-16-03-2020~2020-03-16-14-31-17~cache.pdf)

73. À l'été 2019, Proximus a ajouté, à la demande de l'organisateur du festival de dance Tomorrowland, l'application One World Radio-Tomorrowland aux applications sous zero rating dans le cadre des plans tarifaires Epic beats et Epic combo.
74. La même chose s'est produite à la mi-octobre 2019 avec l'application de streaming musical Audiomack.
75. La surveillance exercée par l'IBPT sur cet ajout a permis d'apprendre que cette application a été autorisée au sein de la plateforme de zero rating Epic par le biais de l'intervention d'un intermédiaire, et que cet intermédiaire avait également formulé une demande d'adhésion pour une deuxième application, qui a été refusée par Proximus.
76. L'IBPT a demandé et a reçu de la part de Proximus le motif de ce refus et l'échange d'e-mails à ce sujet avec l'intermédiaire.
77. Après analyse, l'IBPT a décidé de ne pas prendre de mesures supplémentaires concernant le refus.
78. Enfin, au cours de la première moitié du mois de mars 2020, Proximus a communiqué à l'IBPT qu'elle élargissait la définition de la catégorie « Music content » dans ses conditions générales pour les « content partners » au visionnage et à la création de fragments vidéo exclusivement courts, qui contiennent de la musique ou du son, choisi par le créateur de la courte vidéo.
79. À la suite de cette annonce, Proximus a ajouté à la mi-mars 2020 l'application TikTok au zero rating des offres Epic beats et Epic combo.



### **3. Plaintes concernant le respect du règlement 2015/2120**

#### **3.1. Plaintes reçues par l'IBPT**

80. L'IBPT n'est pas une instance qui traite des plaintes individuelles.
81. Il traite toutefois les plaintes comme des signaux, sur lesquels il base (notamment) ses décisions pour agir afin de résoudre les manquements structurels sur le marché vis-à-vis de la législation et des intérêts que doit poursuivre l'IBPT.
82. Au cours de la période passée, l'IBPT même a reçu 4 plaintes, ou du moins des expressions de mécontentement ou d'inquiétude, concernant le respect du règlement 2015/2120.
83. Deux thèmes sont ressortis de ces plaintes : le zero rating d'applications payantes au sein des offres de Proximus et les déclarations d'opérateurs mobiles concernant des données illimitées au sein de certains plans tarifaires, alors que les conditions contractuelles mentionnent effectivement des limites de consommation raisonnables.

##### ***3.1.1. Plaintes relatives au zero rating***

84. Deux plaintes concernaient le zero rating d'applications payantes au sein des offres de Proximus, en particulier les plans tarifaires Epic.
85. Vis-à-vis de ces plaintes, l'IBPT a expliqué le cadre applicable (dont le fait que le zero rating n'est pas nécessairement interdit par le règlement), les limites absolues que les FAI doivent respecter (comme l'interdiction de discrimination technique visée au § 55 des lignes directrices de l'ORECE) et les limites qui dépendent d'une analyse factuelle et chiffrée récurrente (expliquée dans le présent rapport et le rapport précédent, en renvoyant notamment à l'ouverture de la plateforme de zero rating d'Epic aux CAP qui concurrencent les applications qui bénéficient de l'avantage du zero rating au sein d'Epic).

##### ***3.1.2. Plaintes relatives aux données « illimitées » de plans tarifaires mobiles***

86. Deux plaintes concernaient le lancement au sein du secteur mobile belge de diverses offres indiquées comme étant « illimitées », que les parties plaignantes estimaient trompeuses et déloyales, étant donné que les conditions contractuelles mentionnaient effectivement des limites d'utilisation raisonnable (au sein de ce que l'on appelle la « Fair Use Policy » (FUP)).
87. Concernant ces plaintes, l'IBPT a expliqué qu'il n'était pas l'autorité compétente pour évaluer le caractère trompeur ou déloyal des déclarations relatives au caractère illimité du volume de données au sein des publicités et du marketing, alors que les conditions contractuelles contiennent une FUP. À cet égard, le Service public fédéral Économie ainsi que les cours et tribunaux sont les autorités compétentes en Belgique.

88. En revanche, l'IBPT s'estimait compétent pour vérifier si des limites de consommation sont clairement expliquées dans le contrat (ce qui s'est avéré être le cas) et si ces limites, vu les chiffres disponibles sur la consommation des clients, ne sont pas basses au point de limiter dans la pratique l'essence des droits des utilisateurs finals définis à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, du règlement 2015/2120 (ce qui n'a pas pu être constaté).

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

89. Contrairement à la période couverte par le précédent rapport, l'IBPT n'a pas 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.

90. 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 transférait parfois par le passé des plaintes ou expressions de mécontentement à l'IBPT pour avis.

## **4. Révision et extension des informations sur la neutralité de l'internet sur le nouveau site Internet de l'IBPT**

91. Dans le cadre de la modernisation de son site Internet, l'IBPT a procédé au remaniement des informations relatives à la neutralité du net qui y sont présentées.

92. Les informations relatives à la neutralité du net peuvent désormais être trouvées tant dans la partie destinée aux consommateurs, que dans la partie destinée aux opérateurs.

93. La partie « consommateurs » contient deux pages d'informations :

- Une page fournissant des renseignements généraux au sujet de la neutralité du net : <https://www.ibpt.be/consommateurs/neutralite-du-net> ;
- Une page fournissant des renseignements au sujet des offres « zero rating » : <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/le-traffic-de-certaines-applications-nest-pas-decompte-du-volume-data.-est-ce-legal>.

94. Ces deux pages Internet ont été rédigées de manière à permettre aux consommateurs de disposer d'informations claires et facilement accessibles, relatives aux éléments de la neutralité du net qui sont susceptibles de les intéresser.

95. La partie « opérateurs » du nouveau site Internet contient également une page dédiée à la neutralité du net : <https://www.ibpt.be/opérateurs/net-neutrality>.

96. Cette page renseigne les opérateurs sur le cadre réglementaire applicable à la neutralité du net, les décisions d'exécution adoptées par l'IBPT, les rapports annuels, ou (dans le futur) l'aperçu des offres présentes sur le marché et contenant des éléments de « zero rating ».

## 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

97. 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)

98. 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>.

99. Sur la base des [cartes fixes](#)<sup>12</sup>, 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.

100. Les cartes concernant la [couverture mobile](#)<sup>13</sup> 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

101. Au cours d'une campagne de « drive tests », l'IBPT a rassemblé des informations concernant la qualité de l'expérience sur les réseaux mobiles. Les mesures ont été réalisées lors de la période de septembre à octobre 2019. 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.

102. L'IBPT a publié les résultats de ces tests sur routes ici : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/user-experience>.

103. L'IBPT a également continué de faire appel à l'application de crowdsourcing<sup>14</sup> 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.

---

<sup>12</sup> <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

<sup>13</sup> <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile>

<sup>14</sup> <https://www.bipt-data.be/fr/projects/crowdsourcing>

## Chapitre 5. Conclusion

104. Ce quatrième rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet est différent des précédents.
105. Certainement à la fin de la période couverte par le présent rapport, le Covid-19 a eu un impact particulier sur le travail de l'IBPT relatif à la neutralité du net.
106. Avant l'entrée en vigueur des mesures du gouvernement belge, l'IBPT a organisé les discussions périodiques avec les principaux opérateurs et le rapportage par ceux-ci, afin que les opérateurs soient prêts à continuer à fournir leur service d'accès à Internet, malgré l'évolution des circonstances. Heureusement, cela s'est confirmé ensuite sur le terrain.
107. Dès que le gouvernement belge a pris des mesures exceptionnelles afin de limiter la propagation du virus Covid-19, l'IBPT a pris les initiatives nécessaires afin de suivre de près l'impact de ces mesures sur les réseaux de télécommunications. En résumé, l'on peut affirmer ce qui suit quant à l'impact des mesures sur le trafic des télécommunications :

Après l'entrée en vigueur des mesures prises par le gouvernement belge, la consommation de l'internet fixe a connu une augmentation considérable en Belgique.

Le 21 mars 2020, la consommation de l'internet fixe était la plus élevée.

La consommation a ensuite diminué (notamment en raison de la qualité d'image réduite des fournisseurs de contenu tels que Netflix et Youtube, à laquelle ces derniers se sont engagés) et s'est stabilisée à une consommation 40 % supérieure à la consommation moyenne au cours de la période de référence du 2 au 6 mars.

La consommation de données mobiles est restée pratiquement identique lors de la crise.

108. Certaines des données collectées ont également été partagées dans le cadre de l'ORECE afin de permettre 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.
109. Lors de contacts avec les FAI belges, outre les communications plus générales de l'IBPT (notamment concernant le planning de crise et les réparations), il a été question des mesures que les opérateurs pourraient prendre pour éviter la congestion du réseau. Dans le cadre de ces mesures, un contrôle a été effectué quant à la conformité avec le règlement.
110. En dehors du contexte du Covid-19, l'IBPT s'est d'abord penché sur la question de l'identification du trafic afin de pouvoir participer de manière informée à la discussion à ce sujet au niveau de l'ORECE.
111. De plus, l'IBPT a organisé sa surveillance du zero rating de manière plus structurelle en adressant un questionnaire uniforme aux opérateurs de réseau mobile belges. Dans le cadre de ce questionnaire, ces FAI doivent dorénavant, tant qu'ils appliquent le zero rating, fournir de leur propre initiative des mises à jour (chiffrées) trimestrielles à l'IBPT, ainsi que les modifications factuelles, le cas échéant.

112. L'IBPT n'a noté que quelques plaintes concernant la neutralité de l'internet et y a répondu, conformément au cadre légal et aux lignes directrices de l'ORECE. L'IBPT a également adapté ses explications concernant l'internet ouvert sur son nouveau site web.
113. Globalement, l'IBPT estime qu'il n'y a pas de grandes raisons de s'inquiéter en Belgique en ce qui concerne l'accès ouvert à Internet :
- 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 ont à nouveau augmenté, afin de répondre à l'évolution du trafic de données mobiles. Différents plans tarifaires « illimités » ont également été introduits sur le marché mobile.
  - Dans le cas du zero rating d'Epic, l'ouverture de la plateforme, décidée lors de la période couverte par le précédent rapport, a eu des résultats concrets : l'application de streaming musical de Tomorrowland, Audiomack (également du streaming musical) et Tiktok ont été ajoutées lors de la période couverte par ce rapport aux plans tarifaires Epic beats et Epic combo de Proximus.
  - Concernant l'offre (certes temporaire) de « Fun Passes » d'Orange Belgium, l'IBPT est parvenu à la conclusion, après analyse des données obtenues, qu'il y avait un espace commercial insuffisant pour les CAP concurrents et que la procédure d'adhésion à la plateforme de zero rating n'était pas suffisamment développée. Par conséquent, Orange Belgium devra formuler une proposition répondant à nos préoccupations lors d'un prochain lancement d'un « Fun Pass ».

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil