

**Rapport  
concernant  
la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet  
en Belgique  
(période du 1<sup>er</sup> mai 2025 au 30 avril 2026)**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Généralités .....	3
1.1. Remarques préliminaires .....	3
1.2. Cadre légal.....	3
1.2.1. Accès à un internet ouvert.....	3
1.2.2. Surveillance et exécution .....	6
2. Surveillance exercée sur le règlement par l'IBPT .....	8
2.1. Surveillance exercée sur l'invocation de l'exception permettant de bloquer le trafic en cas d'attaques de virus.....	8
2.2. Discussions concernant le blocage de sites Internet du régime russe tombant sous les sanctions adoptées par l'UE.....	8
2.3. Contrôle de la fourniture d'informations sur la qualité de service en ce qui concerne les services mobiles 9	
2.4. Plaintes concernant le respect du règlement 2015/2120 .....	9
2.4.1. <i>Plaintes relatives au modem personnel.....</i>	<i>10</i>
2.4.2. <i>Plainte concernant l'obligation d'associer l'abonnement à l'internet et un boîtier TV.....</i>	<i>11</i>
2.4.3. <i>Plaintes concernant une mauvaise connectivité à l'internet .....</i>	<i>11</i>
2.4.4. <i>Plaintes concernant un accès discriminatoire à l'internet .....</i>	<i>13</i>
2.4.5. <i>Plaintes concernant des domaines Internet indisponibles.....</i>	<i>14</i>
2.4.6. <i>Plainte concernant l'internet « illimité » .....</i>	<i>14</i>
3. 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 .....	15
4. Conclusion.....	16

## 1. Généralités

### 1.1. Remarques préliminaires

1. Depuis 2017, l'IBPT publie chaque année un rapport concernant la surveillance qu'il a exercée au cours de l'année précédente sur le respect 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 (ci-après « le règlement 2015/2120 », « le règlement Internet ouvert » ou « le règlement »).
2. Le présent rapport porte sur la surveillance exercée au cours de la période du 1<sup>er</sup> mai 2025 au 30 avril 2026. Il sera transmis à la Commission européenne et à l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (« ORECE ») le 30 juin 2026 au plus tard.
3. Le 27 mai 2026, l'IBPT a soumis son projet de rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet en Belgique au CSA, au VRM et au Medienrat. Étant donné que la neutralité de l'internet porte également sur des questions de contenu, l'IBPT exerce sa mission de surveillance en collaboration avec les régulateurs des médias audiovisuels.
4. 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.

### 1.2. Cadre légal

#### 1.2.1. Accès à un internet ouvert

5. L'objectif principal du règlement 2015/2120 est de garantir le traitement égal et non discriminatoire du trafic dans le cadre de la fourniture de services d'accès à l'internet et les droits connexes des utilisateurs finaux. Il vise donc « à protéger les utilisateurs finals et à garantir, en même temps, la continuité du fonctionnement de l'écosystème de l'internet en tant que moteur de l'innovation.<sup>1</sup> »
6. Dans cette optique, l'article 3 de ce règlement prévoit ce qui suit :

« 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*

---

<sup>1</sup> Règlement 2015/2120, considérant (1).

*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.*

7. Afin de garantir un internet ouvert, l'article 4 du règlement prévoit d'ailleurs ce qui suit :

*« 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.*

*3. 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. »*

### **1.2.2. Surveillance et exécution**

8. Conformément à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, du règlement Internet ouvert, les autorités réglementaires nationales (ci-après « ARN ») ont pour mission :
- 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.
9. À cette fin, les ARN « *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.*<sup>2</sup> »

---

<sup>2</sup> Règlement 2015/2120, art. 5, § 1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> phrase.

10. Conformément à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 2, du règlement Internet ouvert, les ARN « publient tous les ans des rapports sur la surveillance qu'elles exercent et sur leurs constatations, et remettent ces rapports à la Commission et à l'ORECE. »
11. Le présent rapport est donc celui mentionné dans cette disposition.
12. Conformément aux [lignes directrices de l'ORECE pour la mise en œuvre du règlement relatif à l'accès à un internet ouvert](#)<sup>3</sup> (ci-après les « lignes directrices de l'ORECE ») ou « les lignes directrices », le présent rapport couvrira la période du 1<sup>er</sup> mai 2025 au 30 avril 2026 et sera transmis pour le 30 juin 2026.
13. En ce qui concerne les rapports annuels des ARN, les lignes directrices recommandent en outre ce qui suit :

*« 183. Outre leur publication, les rapports doivent également être transmis 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 que les ARN incluent au minimum les chapitres suivants dans leur rapport annuel :*

- *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, paragraphe 1<sup>er</sup>.*
- »<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Voir le point n° 182 de ces lignes directrices, publiées sur <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/regulatory-best-practices/guidelines/berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation-0>

<sup>4</sup> Texte anglais original :

*« 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). ».*

## 2. Surveillance exercée sur le règlement par l'IBPT

### 2.1. Surveillance exercée sur l'invocation de l'exception permettant de bloquer le trafic en cas d'attaques de virus

14. Les opérateurs peuvent lire le contenu des messages afin de détecter et de bloquer les SMS malveillants ou frauduleux. Les utilisateurs soupçonnés d'être infectés par un logiciel malveillant par SMS sont temporairement bloqués. L'utilisateur peut lever lui-même le blocage une fois le logiciel malveillant supprimé. En cas de nouveaux SMS suspects, un nouveau blocage temporaire peut être appliqué.

### 2.2. Discussions concernant le blocage de sites Internet du régime russe tombant sous les sanctions adoptées par l'UE

15. Les « sanctions contre les médias audiovisuels » adoptées par l'UE à l'encontre du régime russe ont également été complétées au cours de la période couverte par le présent rapport. Les sanctions contre les médias audiovisuels comprennent<sup>5</sup> la suspension des activités de radiodiffusion des entités désignées. Il est également interdit aux opérateurs de diffuser des contenus provenant de ces entités médiatiques russes, « *y compris par transmission ou distribution par tout moyen tel que le câble, le satellite, la télévision sur IP, les fournisseurs de services internet, les plateformes ou applications de partage de vidéos sur l'internet, qu'elles soient nouvelles ou préinstallées.*<sup>6</sup> »
16. Au cours de la période sur laquelle porte le présent rapport, aucune entité supplémentaire n'a été ajoutée. Les régulateurs belges ont tenu compte de l'évolution des mesures européennes qui – à titre de sanction à l'encontre de la Russie – interdisent la diffusion de certains médias russes et l'octroi de l'accès à ceux-ci. En conséquence et en plus des relations avec les FAI et dans le cadre d'une coopération entre les régulateurs belges, le CSA et le VRM ont informé les principaux opérateurs de réseaux belges, et le Medienrat a informé une plateforme vidéo relevant de sa compétence.
17. L'IBPT estime que les FAI peuvent effectuer ce blocage via DNS Blocking. Cette technique permet aux FAI de faire en sorte que les utilisateurs finaux du service d'accès à l'internet et du service DNS qui y est lié ne puissent plus atteindre les sites Internet concernés via les noms de domaine habituels de ces sites Internet.

---

<sup>5</sup> Les mesures restrictives appliquées aux médias russes sont respectivement encadrées par le règlement (UE) n° 883/2014 du Conseil du 31 juillet 2014 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine, Journal officiel, 31 juillet 2014, n° L 229, et la décision 2014/512/PESC du Conseil du 31 juillet 2014 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine, Journal officiel, 31 juillet 2014, n° L 229, p. 13, qui ont été modifiés à plusieurs reprises depuis mars 2022. L'une de ces versions modifiées interdisait également de faire de la publicité de produits ou de services dans des contenus produits ou diffusés par les médias russes visés.

<sup>6</sup> Règlement européen n° 833/2014, art. 2*septies*, § 1<sup>er</sup>. Voir également la décision 2014/512/PESC, art. 4*octies*, § 1<sup>er</sup>. La publicité ultérieure de produits ou de services dans des contenus produits ou diffusés par les médias russes visés est également interdite.

18. L'IBPT joue un rôle technique et de coordinateur dans ce dossier, en particulier en ce qui concerne les FAI. Afin de soutenir les FAI, l'IBPT partage une liste non exhaustive des noms de domaine à bloquer avec les principaux FAI.

### **2.3. Contrôle de la fourniture d'informations sur la qualité de service en ce qui concerne les services mobiles**

19. Sur la base des éléments exposés dans le rapport annuel précédent, un contrôle est actuellement en cours auprès des quatre opérateurs de réseaux mobiles en Belgique concernant la manière dont ils informent les consommateurs sur le niveau de qualité des services fournis sur les réseaux mobiles<sup>7</sup>. Ce contrôle est effectué sur la base d'un questionnaire auquel les opérateurs de réseaux mobiles doivent répondre pour chaque marque exploitée sur le marché résidentiel belge.
20. Les réponses au questionnaire ont été analysées en interne et, pour un opérateur en particulier, ont également fait l'objet d'une discussion lors d'une réunion de travail.
21. Certaines questions de la liste concernent le [baromètre de qualité](#) de l'IBPT. Les indicateurs inclus dans ce baromètre ont été définis dans la [décision de l'IBPT du 15 juillet 2015](#) concernant les indicateurs de qualité des services. Cette décision impose l'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service aux opérateurs ou fournisseurs de services (y compris les éventuels MVNO) ayant plus de 40 000 abonnés.
22. À la fin de la période couverte par le présent rapport, les décisions permettant de mettre en place les actions externes définitives n'avaient pas encore été prises<sup>8</sup>. La description des actions externes sera donc incluse dans le rapport portant sur la prochaine période.
23. Conformément à l'objet du questionnaire, l'IBPT a élaboré de nouvelles informations destinées aux consommateurs concernant la mesure de la vitesse de l'internet mobile pour son site Internet, ainsi que d'autres conseils sur les actions que les consommateurs peuvent entreprendre lorsqu'ils constatent une vitesse insuffisante de leur connexion Internet mobile<sup>9</sup>.

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

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

---

<sup>7</sup> Notamment la fourniture d'un service d'accès à l'internet

<sup>8</sup> Une vérification des données actualisées sur le nombre d'abonnés des opérateurs devait être effectuée, afin d'identifier ceux qui pourraient être nouvellement concernés par la décision de 2015.

<sup>9</sup> Voy. le FAQ :

- [Mon internet mobile semble plus lent que promis \(1\) – Quelle est la première chose à faire ? | IBPT.](#)

- [Mon internet mobile me semble plus lent que promis \(2\) – Comment mesurer la vitesse ? | IBPT](#)

- [Mon internet mobile semble plus lent que promis \(3\) – Quand et auprès de qui puis-je déposer plainte ? | IBPT](#)

25. Au cours de la période écoulée, l'IBPT a été contacté à quinze reprises sur des questions liées aux intérêts défendus par le règlement sur l'internet ouvert.
26. Pour la rédaction de la présente édition du rapport annuel, l'IBPT a également interrogé le Service de médiation pour les télécommunications.
27. Étant donné que la classification du système de gestion des plaintes du service de médiation ne comporte actuellement aucune rubrique spécifique consacrée à la « neutralité de l'internet », il n'a pas été possible de fournir des chiffres précis concernant le nombre de demandes de médiation, bien que, selon les estimations, le nombre de plaintes pertinentes pour la période allant du 1<sup>er</sup> mai 2025 au 30 avril 2026 est compris entre 20 et 30. De manière générale, le service de médiation estime que le nombre de plaintes concernant, directement ou indirectement, les intérêts que le règlement sur l'internet ouvert vise à protéger est plutôt limité et non systématique, mais qu'il existe néanmoins des difficultés manifestes dans l'application pratique des règles.
28. Ce rapport plus précis est élaboré ci-dessous de manière thématique et contient tant des informations sur les plaintes traitées par l'IBPT que sur celles traitées par le Service de médiation pour les télécommunications. Ces plaintes concernaient essentiellement le modem personnel, l'obligation de coupler l'abonnement Internet à un boîtier TV, une connexion Internet défaillante, un accès discriminatoire à l'internet, des domaines Internet indisponibles et l'internet « illimité ».

#### **2.4.1. Plaintes relatives au modem personnel**

29. Le droit au libre choix du modem est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2024. Au cours de la période concernée, l'IBPT a reçu cinq plaintes concernant l'utilisation du modem personnel. La plupart de ces plaintes portaient sur des problèmes liés à l'activation du modem personnel, dus à l'absence des paramètres ou des données de configuration appropriés, ou à un manque de clarté dans le processus d'activation.
30. Deux clients ont rencontré des difficultés pour connecter leur boîtier TV via leur modem personnel. Ces plaintes ont été résolues après l'intervention de l'IBPT, le cas échéant après avoir contacté le fabricant du modem. Au besoin, des informations supplémentaires ont été publiées sur le site Internet de l'opérateur.
31. Par ailleurs, une plainte concernait l'utilisation d'un modem personnel dans le cadre de services non résidentiels. Ces lignes, pour lesquelles un SLA supplémentaire a été prévu, sont toutefois exclues de la décision de l'IBPT du 26 septembre 2023 concernant l'identification du point de terminaison du réseau. L'IBPT n'a donc pas donné suite à ces plaintes.
32. Une autre plainte concernait l'association d'une adresse IP fixe et d'un modem personnel, ce qui, selon l'opérateur, n'était pas nécessaire. Après intervention de l'IBPT, il s'est avéré que l'opérateur n'attribue une adresse IP fixe que pour les services B2B et dans le cadre d'un SLA plus élevé. L'IBPT n'a donc pas pu poursuivre le traitement de la plainte.
33. Le Service de médiation pour les télécommunications indique qu'une part considérable des plaintes signalées à l'IBPT concerne le libre choix du modem. Dans la pratique, les utilisateurs qui utilisent un modem personnel sont souvent confrontés à des difficultés

liées à un manque d'assistance, à des problèmes de compatibilité technique, à des procédures d'activation trop longues ou inexistantes, et parfois même à des informations erronées ou incomplètes fournies par les opérateurs.

#### **2.4.2. Plainte concernant l'obligation d'associer l'abonnement à l'internet et un boîtier TV**

34. Dans une plainte adressée à l'IBPT, le plaignant estimait qu'un opérateur qui subordonnait l'utilisation de son boîtier TV à la condition que le client souscrive également un abonnement à l'internet auprès de lui agissait en violation du règlement sur l'internet ouvert.
35. L'IBPT a répondu que le règlement sur l'internet ouvert n'implique pas qu'un opérateur proposant des services de télévision via un décodeur soit tenu de les mettre également à la disposition des clients qui ne disposent pas d'un abonnement à l'internet auprès de ce même opérateur.

#### **2.4.3. Plaintes concernant une mauvaise connectivité à l'internet**

36. L'IBPT a reçu cinq plaintes ponctuelles ou demandes d'examen relevant de la catégorie des plaintes concernant une mauvaise connectivité à l'internet.
37. Deux d'entre elles dénonçaient une couverture du réseau mobile jugée insuffisante<sup>10</sup>, deux autres signalaient une connexion à l'internet « fixe » instable au niveau de la rue ou du quartier, et une plainte concernait une connexion à l'internet jugée insuffisante à un emplacement fixe précis (leur propre adresse).

##### ***2.4.3.1. En ce qui concerne les réseaux mobiles***

38. Les plaintes concernant la couverture mobile ont été déposées par des utilisateurs professionnels, qui ont signalé des répercussions, notamment sur les paiements effectués par les clients, et ont demandé une indemnisation pour les dommages ou préjudices subis.
39. Dans ses réponses, l'IBPT a tout d'abord souligné que :
  - 39.1. des obligations générales de couverture (extérieure) sont imposées aux opérateurs mobiles. Ces obligations doivent être respectées en ce qui concerne, d'une part, la couverture territoriale de la Belgique et, d'autre part, un certain pourcentage de la population ; elles ne sont donc pas fondées sur des adresses spécifiques.
  - 39.2. l'opérateur et l'IBPT ont tous deux publié des documents concernant la couverture.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Dont une concernait plus de deux provinces entières.

<sup>11</sup> Voir la plateforme [ATLAS](#), sur laquelle l'IBPT présente les données de couverture en extérieur mesurées, par technologie et par opérateur.

- 39.3. le manque de couverture réseau peut également être dû à des travaux, ce que certains opérateurs mentionnent d'ailleurs dans leurs publications.<sup>12</sup>
  - 39.4. si le client dispose d'une connexion Wi-Fi, il peut remédier à un manque de couverture à l'intérieur en indiquant dans les paramètres de son téléphone qu'il souhaite passer des appels via Wi-Fi (*Voice over Wi-Fi* ou « VoWiFi ») et que les opérateurs (ou d'autres fournisseurs) peuvent également proposer des solutions individuelles pour étendre la couverture du réseau mobile, par exemple en installant des répéteurs GSM.<sup>13</sup>
  - 39.5. les appareils récents et techniquement performants offrent généralement une meilleure expérience que les modèles plus anciens.
40. L'IBPT a ensuite expliqué que :
- 40.1. les plaintes individuelles concernant la prestation de services relèvent en premier lieu de la relation contractuelle entre le client et l'opérateur et, à titre subsidiaire, de la compétence de médiation du Service de médiation pour les télécommunications.
  - 40.2. il n'exerce aucun contrôle sur le traitement individuel des dossiers par le service de médiation et ne peut pas non plus intervenir dans les procédures de médiation en cours.
  - 40.3. il n'est pas compétent pour se prononcer sur un éventuel non-respect du contrat et sur toute demande de dommages-intérêts qui en découlerait, et que les cours et les tribunaux disposent d'une compétence exclusive (de décision) en la matière.
  - 40.4. il n'est pas non plus compétent en matière de diffusion (présumée) d'informations trompeuses par les opérateurs dans le cadre de conseils de vente, de communications en magasin ou d'entretiens commerciaux, mais que l'autorité compétente en la matière est le SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie ou le juge de cessation.
41. L'IBPT répertorie néanmoins les plaintes reçues comme un indicateur de la qualité perçue du réseau dans une région donnée. Ces indicateurs sont pris en compte dans la surveillance générale des réseaux mobiles.

#### ***2.4.3.2. En ce qui concerne les réseaux en position déterminée***

- 42. Les plaintes concernant la vitesse jugée insuffisante sur le réseau fixe ont été traitées en s'appuyant sur des principes similaires, à savoir :

---

<sup>12</sup> Dans l'un des deux cas, il s'est avéré que des travaux étaient en cours.

<sup>13</sup> L'IBPT a également renvoyé spécifiquement aux explications disponibles sur la page <https://www.ibpt.be/consommateurs/couverture-mobile-interieure>

- 42.1. la fourniture des explications nécessaires<sup>14</sup> et
  - 42.2. l'enregistrement de la plainte comme un signal envoyé à l'IBPT.
43. L'IBPT consigne les plaintes concernant des problèmes de réseau plus généraux (rencontrés) comme des signaux, car il tient à ce que les opérateurs respectent leurs obligations plus générales en matière de connectivité. Dans cette optique, le plaignant a été invité, le cas échéant<sup>15</sup>, à fournir à l'IBPT des éléments attestant d'un préjudice structurel subi par des consommateurs dans sa rue ou sa région, et des informations ont été fournies aux utilisateurs concernés sur la manière de mesurer avec précision la vitesse de l'internet<sup>16</sup>.

#### **2.4.4. Plaintes concernant un accès discriminatoire à l'internet**

44. Plusieurs utilisateurs ont fait appel au service de médiation car ils soupçonnaient les opérateurs de pratiquer des limitations de vitesse (sélectives) ou de gérer le trafic, notamment aux heures de pointe ou lors d'utilisations spécifiques (comme les jeux vidéo en ligne).
45. Dans sa position envoyée au service de médiation, l'opérateur expliquait à chaque fois que la vitesse maximale d'un certain trafic de données est susceptible d'être limitée aux endroits où son réseau risquait d'être saturé. Bien que, selon l'opérateur, il s'agissait ici d'une application de « traffic shaping »<sup>17</sup> qui ne remettait pas en cause les règles relatives à la neutralité de l'internet, cela suscite la méfiance des utilisateurs et donne lieu à des débats sur la transparence et les performances contractuelles ou légales.
46. Une plainte déposée auprès de l'IBPT a attiré l'attention de ce dernier sur l'application d'un fournisseur d'e-SIM qui, selon le plaignant, comportait des pratiques tarifaires différenciées qui n'étaient pas indépendantes de l'application utilisée.
47. Une enquête menée au sein de l'ORECE a révélé que la plainte avait été envoyée à plusieurs ARN. Le dossier est toujours en cours d'examen.

---

<sup>14</sup> En l'espèce, ces explications impliquaient que

- i. le fournisseur d'accès à l'internet est tenu de prendre des mesures correctives lorsqu'il existe un écart important, constant ou récurrent, entre le service convenu contractuellement et le service effectivement fourni
- ii. si ces mesures ne donnent pas de résultats satisfaisants, le plaignant a droit à des mesures de réparation contractuelles, notamment à une indemnisation et/ou la résiliation du contrat.
- iii. si ces mesures ne sont pas mises en place, l'IBPT ne peut pas intervenir dans un litige contractuel individuel, mais le Service de médiation pour les télécommunications peut jouer un rôle de médiation
- iv. le juge peut prendre une décision contraignante dans le litige, notamment si le plaignant n'est pas parvenu à une solution satisfaisante à l'issue de la médiation menée par le service de médiation.

<sup>15</sup> Cela n'est pas pertinent dans le cas d'une plainte concernant une vitesse Internet jugée insuffisante au niveau de l'adresse.

<sup>16</sup> Concrètement, cela s'est fait en renvoyant aux informations et aux instructions figurant sur le site Internet de l'IBPT à l'adresse <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/mon-internet-fixe-me-semble-plus-lent-que-promis-2-comment-mesurer-sa-vitesse>

<sup>17</sup> Voir également la description de la plainte concernant la limitation de la vitesse des téléchargements Steam figurant dans le rapport annuel précédent.

#### **2.4.5. Plaintes concernant des domaines Internet indisponibles**

48. L'IBPT a reçu deux plaintes concernant le blocage de sites Internet par un opérateur (et l'impossibilité alléguée de les débloquer). Les plaignants contestaient le fait que le FAI qualifie l'accès à certains sites Internet de malveillant (ou invoque la protection de la sécurité des réseaux et des services) et qu'ils n'aient pas eu la possibilité de désactiver ou de refuser ce filtrage.
49. Après examen, il s'est avéré qu'il s'agissait d'une application d'un FAI qui ne subordonnait pas la connexion à l'internet au téléchargement de cette application. Dans ces circonstances, selon l'IBPT, il ne pouvait pas être question d'une violation du règlement sur l'internet ouvert.
50. Dans l'une des deux plaintes, les arguments invoqués concernant la transparence, la proportionnalité et l'impossibilité de débloquer l'accès ont été examinés, mais rejetés sur la base des constatations effectuées<sup>18</sup>.

#### **2.4.6. Plainte concernant l'internet « illimité »**

51. Un plaignant auprès de l'IBPT ne comprenait pas pourquoi son FAI avait tout de même imposé une limitation de son accès à l'internet mobile alors que sa consommation mensuelle était inférieure à 300 Go de données mobiles, dans le cadre d'un abonnement comprenant un forfait « mobile illimité ».
52. Après examen de la plainte, il est apparu que le plaignant se basait sur la consommation mesurée sur son smartphone. L'IBPT a expliqué que cette consommation mesurée pouvait différer de celle mesurée et affichée par les systèmes des opérateurs, et a conseillé au plaignant de saisir le Service de médiation pour les télécommunications s'il souhaitait que son cas d'espèce fasse l'objet d'un examen plus approfondi.

---

<sup>18</sup> Parmi celles-ci figurait, dans un cas, la constatation que le site Internet auquel le plaignant demandait l'accès avait été condamné pour piratage par la justice française.

### 3. 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

53. Au cours de la période de rapportage, l'IBPT a continué à s'engager pour garantir la disponibilité continue des services d'accès à l'internet à un niveau de qualité conforme à l'état actuel de la technologie.
54. En tant que coordinateur d'initiatives en matière de qualité des réseaux, l'IBPT a poursuivi dans ce cadre 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 ont été publiés sur le portail de données de l'IBPT : <https://www.bipt-data.be/fr>.
55. Sur la base des [cartes fixes](#)<sup>19</sup>, l'IBPT peut notamment identifier ce que l'on appelle les zones blanches, dans lesquelles certains ménages ne disposent pas encore d'un accès à une connexion Internet d'une vitesse de 100 Mbps. En outre, les utilisateurs finaux peuvent entrer leur adresse dans l'outil pour visualiser tous les réseaux présents, les technologies et les vitesses maximales de chargement et de téléchargement à l'adresse en question.
56. Les cartes concernant la [couverture mobile](#)<sup>20</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 et les données envoyées par les opérateurs sont toujours corrigées lors de la publication par l'IBPT à l'aide des contrôles effectués par ce dernier.
57. Lors de la période couverte par le présent rapport, l'IBPT a fait réaliser des mesures de la couverture sur les lignes ferroviaires belges accessibles aux passagers. L'IBPT examine aujourd'hui la manière dont ces données peuvent être ajoutées au portail de données afin d'étendre l'atlas et ainsi fournir davantage d'informations aux utilisateurs finaux.
58. Afin d'aider les consommateurs à effectuer un choix éclairé, l'IBPT met à leur disposition, outre les cartes de la couverture fixe et mobile, deux listes informatives : (i) une [liste des opérateurs mobiles](#) et (ii) une [liste des opérateurs fixes et convergents](#). Ces listes donnent un aperçu des opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge et spécifient pour chacun d'entre eux les réseaux qu'ils utilisent. Dès qu'un consommateur sait quel réseau offre la meilleure couverture fixe et/ou mobile à son adresse, il peut facilement identifier les opérateurs qui utilisent ce réseau à l'aide de ces informations.

---

<sup>19</sup> <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

<sup>20</sup> <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile>

## 4. Conclusion

59. Dans ce dixième rapport annuel concernant la surveillance exercée sur la neutralité de l'internet, l'IBPT a décrit toutes les activités qu'il a entreprises au cours de la période de 1<sup>er</sup> mai 2025 au 30 avril 2026 dans le cadre de la neutralité de l'internet.
60. Concernant la surveillance dans les faits de l'application du règlement, il a été dûment tenu compte de l'application des exceptions au principe d'égalité de traitement du trafic Internet, comme lorsque le trafic peut être bloqué en cas de cyberattaques, ainsi que de la consultation du secteur et de l'ORECE pour coordonner la mise en œuvre du blocage des sites Internet des services de radiodiffusion du régime russe sanctionné par l'UE.
61. Sur la base des éléments exposés dans le rapport annuel précédent, un contrôle est actuellement en cours auprès des quatre opérateurs de réseaux mobiles en Belgique concernant la manière dont ils informent les consommateurs sur le niveau de qualité des services fournis sur les réseaux mobiles, y compris l'octroi d'un accès à l'internet. Le contrôle a été lancé au moyen d'un questionnaire, dont les réponses ont été analysées en interne. À la fin de la période couverte par le présent rapport, les décisions permettant de mettre en place les actions externes définitives n'avaient pas encore été prises. La description des actions externes sera donc incluse dans le rapport portant sur la prochaine période.
62. Au cours de la période couverte par le présent rapport, l'IBPT a enregistré quinze plaintes liées aux intérêts protégés par le règlement concernant l'accès à un internet ouvert. Les thèmes abordés concernaient le modem personnel, l'obligation de coupler l'abonnement Internet à un boîtier TV, une connexion Internet défaillante, un accès discriminatoire à l'internet, des domaines Internet indisponibles et l'internet « illimité ». Le service de médiation a reçu entre 20 et 30 plaintes.
63. Dans l'ensemble, l'IBPT estime qu'il n'y a jusqu'à présent aucune raison majeure de s'inquiéter en Belgique en ce qui concerne l'accès à un internet ouvert, même s'il existe quelques points d'attention spécifiques :
  - Aucun cas de blocage inadmissible de services ou d'applications n'a été constaté sur le réseau.
  - Bien que les utilisateurs finaux puissent utiliser leur propre modem depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2024, il apparaît dans la pratique qu'un certain nombre de problèmes surgissent, susceptibles de compromettre la mise en œuvre effective du libre choix du modem par les utilisateurs finaux ;
  - Les plaintes individuelles concernant une mauvaise connectivité à l'internet peuvent être considérées comme un indicateur des performances du réseau perçues à un endroit donné. Ces plaintes seront prises en compte dans le cadre de la surveillance générale des réseaux.

64. Enfin, il convient de mentionner que l'IBPT a poursuivi l'élaboration de l'atlas de la couverture fixe et mobile. La précision de la couverture mobile est vérifiée par des mesures ad hoc sur le terrain. L'atlas fixe permet à l'utilisateur final de consulter, pour chaque adresse, la meilleure offre proposée par chaque opérateur.

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Peggy Valcke  
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil