



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

ACCES A UN INTERNET OUVERT AU LUXEMBOURG – RAPPORT D'ACTIVITE

Période du 1^{er} mai 2025 au 30 avril 2026

Juin 2026



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu



Sommaire

1. Introduction.....	3
2. Activités de surveillance et d'exécution des dispositions du Règlement « internet ouvert » menées par l'Institut	5
2.1. Activités relatives aux droits des utilisateurs finaux – choix de l'équipement terminal (article 3(1)) 5	
2.2. Activités relatives aux pratiques commerciales et de gestion du trafic (article 3(2) et 3(3))	7
2.2.1. État d'avancement et perspectives de la transition vers IPv6	7
2.3. Activités relatives aux mesures de transparence	7
2.3.1. Les documents précontractuels et contractuels (article 4(1))	7
2.3.2. Traitement des réclamations (article 4(2)).....	8
2.3.3. Exigences supplémentaires (article 4(3))	8
2.3.4. Mécanisme de surveillance (article 4(4))	8
2.4. Les mesures adoptées par l'Institut, en vertu de l'article 5(1) du Règlement « internet ouvert » .	9
2.5. Les sanctions applicables aux violations des dispositions du Règlement « internet ouvert »	9
2.6. Coopération au niveau européen	9
3. Protection et responsabilisation des utilisateurs finaux	10
3.1. Checkmynet.lu	10
3.1.1. Description de l'outil	10
3.1.2. Evolution des fonctionnalités	11
3.1.3. Vidéo.....	11
3.1.4. Résultats des mesures	12
Le saviez-vous ?	21
Autres outils et services de l'Institut	22
4. Conclusion	23

1. Introduction

Veiller à un internet ouvert

Le principe de l'accès à un internet ouvert est protégé en Europe depuis l'adoption du règlement européen (UE) 2015/2120 établissant les mesures relatives à l'accès à un internet ouvert¹ (ci-après « **Règlement « internet ouvert »** »).

Conformément à l'article 5(1) relatif à la surveillance et à l'exécution des dispositions du Règlement « internet ouvert », l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après « l'Institut »), « *surveille étroitement l'application des articles 3 et 4 et veille au respect de ces articles, et encourage 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* ». L'article 5(1) du règlement précité dispose également que « *Les autorités réglementaires nationales 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'Organe des Régulateurs Européens des Communications Électroniques].* »

Dans ce contexte, l'Institut veille à la mise en œuvre d'un internet ouvert depuis 2016 et publie chaque année un rapport présentant ses activités en matière d'internet. Il s'agit ainsi du **10^e rapport annuel portant sur les activités en matière de neutralité de l'internet** effectuées sur la **période du 1^{er} mai 2025 au 30 avril 2026**. Les lignes directrices de l'Organe des Régulateurs Européens des Communications Électroniques (ci-après « BEREC »²) sur la mise en œuvre par les régulateurs nationaux des règles européennes en matière de neutralité de l'internet³ (ci-après « Lignes directrices du BEREC »), publiées le 30 août 2016 (et révisées en juin 2020⁴ et juin 2022⁵), recommandent d'inclure dans les rapports des autorités de régulation nationales (ci-après « ARN ») au moins les informations suivantes :

- Une description générale de la situation nationale en ce qui concerne le respect du Règlement « internet ouvert » ;
- Une description des activités de surveillance menées par les ARN ;
- Le nombre et les types de réclamations et de violations liées au Règlement « internet ouvert » ;
- Les principaux résultats des études menées en matière de surveillance et d'exécution du Règlement « internet ouvert » ;
- Les principaux résultats des mesures techniques et des évaluations réalisées concernant la surveillance et l'exécution du Règlement « internet ouvert » ; et
- 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 et les mesures adoptées/appliquées par les ARN en vertu de l'article 5(1).

¹ [Règlement \(UE\) 2015/2120](#) du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) no 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

² Acronyme anglais communément utilisé

³ [Lignes directrices du BEREC de 2016](#)

⁴ [Lignes directrices du BEREC de 2020](#)

⁵ [Lignes directrices du BEREC de 2022](#)

La qualité de service, priorité de l'Institut

Ce 10^e rapport annuel consacré à l'accès à un internet ouvert au Luxembourg rassemble les informations relatives à l'outil **checkmynet.lu** ainsi qu'à d'autres outils⁶ mis à disposition des consommateurs par l'Institut, qui contribuent tous au bon fonctionnement des services d'accès à l'internet.

L'article 4(1) du Règlement « internet ouvert » oblige notamment les opérateurs à fournir aux consommateurs des informations relatives aux performances des services d'accès à l'internet. Ces informations concernent « *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.* »

Ainsi, l'outil de mesure de la qualité de service *checkmynet.lu* s'inscrit dans le cadre du principe de la neutralité de l'internet, en permettant aux utilisateurs finaux d'évaluer les performances réelles de leur connexion internet.

Le rapport d'activité annuel

Le rapport annuel est structuré comme suit :

- Le Chapitre 2 est dédié aux activités de surveillance menées par l'Institut au cours de la période d'analyse ;
- Le Chapitre 3 présente les différents outils mis à disposition par l'Institut aux utilisateurs finaux afin d'assurer davantage leur protection et de leur permettre de faire valoir leurs droits.

Les activités menées par l'Institut au cours de la période d'analyse ont révélé les éléments suivants en matière de surveillance des obligations relatives à un internet ouvert :

- Les activités menées par l'Institut au cours des dix dernières années ont permis une mise en œuvre conforme et cohérente aux dispositions du Règlement « internet ouvert ». L'Institut n'a pas observé d'anomalies majeures au cours de la présente période d'analyse.
- A la suite de diverses réclamations et interrogations d'utilisateurs finaux, l'Institut a collecté des informations sur l'utilisation des équipements terminaux tiers dans les réseaux des opérateurs offrant des services d'accès à l'internet. Tous les opérateurs concernés permettent aux utilisateurs finaux de choisir leur propre équipement terminal pour accéder à l'internet, même si cette utilisation peut être soumise à des restrictions notamment en raison de la gestion et de la sécurité du réseau. En ce qui concerne l'utilisation d'un équipement terminal tiers pour le service de téléphonie fixe reposant sur la technologie Voix sur IP (ci-après « VoIP »), certains opérateurs indiquent que leur équipement terminal est indispensable à la fourniture du service en question (voir Chapitre 2.1).
- Le bilan sur l'utilisation de *checkmynet.lu* met en évidence une tendance à la baisse des mesures effectuées sur les réseaux fixes et mobiles au Luxembourg depuis la précédente période d'analyse (voir Chapitre 3.1.4).

⁶ Voir la rubrique « Autres outils et services de l'Institut » à la page 22.

2. Activités de surveillance et d'exécution des dispositions du Règlement « internet ouvert » menées par l'Institut

De manière générale, l'Institut est chargé de la mise en œuvre du Règlement « internet ouvert » et veille à son respect par les fournisseurs d'accès à l'internet qui doivent traiter « *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* »⁷. L'Institut doit s'assurer que le droit des utilisateurs « *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* » est bien respecté⁸.

Les leviers d'intervention de l'Institut pour la garantie d'un accès à un internet ouvert sont axés sur trois piliers :

- L'évaluation de la transparence des offres pour les consommateurs ;
- L'analyse de la conformité des modalités des offres et des conditions contractuelles avec le Règlement « internet ouvert » ; et
- La mise à disposition d'un outil de vérification des performances de l'accès à l'internet pour les consommateurs.

Cette démarche a pour objectif de veiller à une application cohérente des dispositions du Règlement « internet ouvert ».

Pendant la période du 1^{er} mai 2025 au 30 avril 2026, l'Institut a mené les activités de surveillance et d'exécution des dispositions du Règlement « internet ouvert », détaillées ci-après.

2.1. Activités relatives aux droits des utilisateurs finaux – choix de l'équipement terminal (article 3(1))

Lors de la période d'analyse, l'Institut a reçu diverses réclamations et interrogations d'utilisateurs finaux concernant l'utilisation d'équipements terminaux tiers d'accès à l'internet sur le réseau fixe (routeurs). Ainsi, afin d'avoir une vue globale des différentes offres sur le marché luxembourgeois, l'Institut a procédé à un recensement auprès des opérateurs commercialisant des services d'accès à l'internet fixe et a envoyé un questionnaire portant sur la liberté de choix des équipements terminaux à dix opérateurs fin janvier 2026.

Neuf sur dix opérateurs ont indiqué avoir des clients souhaitant utiliser leur propre équipement terminal (routeur). De manière générale, ces clients correspondent à moins de 5% du nombre total de clients.

Les équipements terminaux peuvent avoir des fonctionnalités différentes. Il se peut par exemple que l'équipement utilisé pour le service de téléphonie fixe fondé sur la technologie VoIP (ci-après « service VoIP ») soit différent de l'équipement utilisé pour le service d'accès à l'internet. Dans ce cas, l'équipement du service VoIP est connecté à l'équipement du service d'accès à l'internet. Ainsi, l'Institut a demandé aux opérateurs s'ils commercialisent des services d'accès à l'internet avec et/ou sans service VoIP. Les réponses reçues indiquent que six opérateurs sur dix commercialisent, entre autres, des offres de service d'accès à l'internet

⁷ Article 3 du Règlement « internet ouvert »

⁸ Idem

comprenant le service VoIP en option. Trois opérateurs ont répondu que leurs offres de service d'accès à l'internet comprennent toujours le service VoIP, alors qu'un opérateur a confirmé commercialiser des services d'accès à l'internet sans possibilité de téléphonie fixe.

En ce qui concerne le **service d'accès à l'internet commercialisé** sans service VoIP associé, seuls trois opérateurs offrent aux utilisateurs finaux la possibilité d'utiliser, sans restriction, des équipements terminaux (routeurs) de leur choix sur leur réseau. L'utilisation d'un équipement terminal propre est soumise à des restrictions sur les réseaux des sept autres opérateurs.

Afin de faciliter l'utilisation d'équipements terminaux tiers sur le réseau des opérateurs respectifs, six opérateurs sur les dix interrogés fournissent aux utilisateurs finaux les informations et données nécessaires à la configuration de l'accès à l'internet (par exemple identifiants). En revanche, les quatre opérateurs restants ne le font pas pour diverses raisons :

- Nécessité d'effectuer la configuration par les opérateurs eux-mêmes notamment en raison de la gestion et de la sécurité de leurs réseaux ;
- Aucune configuration manuelle de l'équipement terminal de la part de l'utilisateur final requise après l'activation ;
- Configuration à distance ne nécessitant pas la fourniture des identifiants à l'utilisateur final.

Les sept opérateurs qui commercialisent des **offres de service d'accès à l'internet fixe incluant le service VoIP**, permettent aux utilisateurs finaux d'utiliser, avec (4 opérateurs) ou sans (3 opérateurs) restriction, les équipements terminaux de leur choix pour accéder au service VoIP. Un des opérateurs clarifie que le point de terminaison du service VoIP correspond à l'équipement fourni par ce même opérateur. Deux opérateurs indiquent fournir les identifiants nécessaires pour le service VoIP uniquement suite à la demande des clients respectifs, alors qu'un autre opérateur ne communique jamais les identifiants pour des raisons de sécurité du réseau.

De manière générale, les opérateurs qui offrent la possibilité d'utiliser des équipements terminaux tiers (soit pour accéder à l'internet, soit pour utiliser le service VoIP), exigent que ces équipements soient compatibles, voire validés par leurs services techniques. Bien que les clients soient responsables de leurs propres équipements, ces opérateurs peuvent fournir un support technique qui se limite aux éléments relevant du réseau de l'opérateur jusqu'au point de terminaison, en l'occurrence l'équipement terminal tiers. Un des opérateurs a mentionné que ce support fait l'objet d'une facturation. De plus, un autre opérateur a indiqué que la disponibilité des fonctionnalités de diagnostic à distance ne pouvait pas être garantie.

Généralement, les opérateurs ont noté que l'utilisation d'équipements terminaux tiers par l'utilisateur final a une incidence sur la qualité de service ou les engagements de niveau de service (6 opérateurs), ainsi que sur l'assistance clientèle ou la gestion des pannes (8 opérateurs).



Au vu de ces informations, l'Institut invite les utilisateurs finaux souhaitant recourir à leur propre équipement terminal (routeur) à s'informer sur les conditions des offres commercialisées par les opérateurs avant de souscrire à une offre.

2.2. Activités relatives aux pratiques commerciales et de gestion du trafic (article 3(2) et 3(3))

2.2.1. État d'avancement et perspectives de la transition vers IPv6

Les adresses IP sont indispensables au fonctionnement de l'internet, car elles permettent d'identifier et de localiser les équipements connectés afin d'assurer l'acheminement des communications entre eux.

La popularité de l'internet a conduit à l'épuisement des blocs d'adresses IPv4 disponibles, ce qui constitue un frein au développement du réseau. Pour remédier à ce problème de pénurie d'adresses IPv4 publiques, la technique du NAT (« Network Address Translation ») a été développée. De manière simplifiée, le NAT permet à plusieurs ordinateurs, téléphones ou autres équipements d'un réseau privé de partager une adresse IPv4 publique. Le NAT constitue ainsi une solution de contournement face à la pénurie d'adresses IPv4 publiques, bien que cette approche reste limitée et imparfaite. Afin de résoudre durablement les problèmes associés à l'épuisement des adresses IPv4, il est nécessaire à terme de passer à l'IPv6 permettant un espace d'adressage quasi infini.

Comme partout dans le monde, les opérateurs luxembourgeois sont tous fortement touchés par la pénurie d'adresses IPv4 et ont mis en place des plans pluriannuels pour la gestion de ces ressources rares. Les opérateurs luxembourgeois, soit ont déjà modernisé leurs réseaux et déployé l'IPv6 en parallèle à l'IPv4 (« Dual Stack »), soit prévoient de déployer l'IPv6 dans leurs réseaux à court/moyen terme.

Dans ce contexte, l'Institut a engagé un suivi des adresses IPv4 et IPv6 dans le cadre de l'article 3(1) du Règlement « internet ouvert ». En 2023, l'Institut avait lancé une collecte de données concernant la transition de l'IPv4 vers l'IPv6 au Luxembourg. Cette collecte avait été réalisée auprès des six principaux opérateurs de réseaux fixes et/ou mobiles fournissant des services d'accès à l'internet aux consommateurs. Cette initiative est répétée semestriellement depuis lors.

Bien qu'aucune évolution significative n'ait été observée jusqu'à présent, certains opérateurs se préparent et mènent des tests pour une mise en œuvre plus étendue de l'IPv6 dans leurs réseaux. Lors de la période sous revue, un opérateur a activé l'IPv6 dans son réseau fixe pour l'ensemble de ses clients.

De plus, l'Institut collecte de manière continue des données relatives à l'adoption d'adresses IPv6 à travers son outil *checkmy.net.lu* utilisé par les utilisateurs finaux et maintient le dialogue avec les opérateurs sur la transition vers l'IPv6.

2.3. Activités relatives aux mesures de transparence

2.3.1. Les documents précontractuels et contractuels (article 4(1))

Conformément au règlement ILR/T18/13 du 13 décembre 2018 fixant l'établissement et la publication d'une [fiche signalétique](#) pour chaque offre de détail aux consommateurs dans le domaine des communications électroniques, les opérateurs sont soumis à l'obligation de publier les détails de leurs offres proposées aux consommateurs en utilisant une fiche signalétique type téléchargeable à partir du site internet de l'Institut : <https://www.ilr.lu>.

En outre, conformément à l'article 117(2) de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques, l'Institut « met à disposition à titre gratuit un outil de comparaison indépendant qui permet aux utilisateurs finaux de comparer et d'évaluer les différents services d'accès à

l'internet ». Depuis novembre 2024, les utilisateurs finaux peuvent ainsi comparer les offres et services de communications électroniques, commercialisés au Luxembourg, au moyen de l'outil *SmartCompare*⁹.

L'Institut procède à une révision continue des documents contractuels et intervient si nécessaire auprès des opérateurs.

Lors de la période d'analyse, l'Institut a par exemple observé une non-conformité de documents précontractuels et contractuels de quatre opérateurs et a entrepris des démarches pour les sensibiliser sur ce fait. Bien que trois des opérateurs concernés aient remédié à la situation en adaptant leurs documents précontractuels et contractuels pour les rendre ainsi conformes aux dispositions légales, l'Institut poursuit, à la fin de la période d'analyse, le processus de mise en conformité avec le quatrième opérateur concerné.

2.3.2. Traitement des réclamations (article 4(2))

L'Institut veille à ce que les fournisseurs d'accès à l'internet établissent des procédures transparentes, simples et efficaces pour traiter les réclamations des utilisateurs finaux concernant les droits et les obligations pour garantir un accès à un internet ouvert et les mesures de transparence associées.

Au courant de la période d'analyse, l'Institut a reçu trois réclamations/médiations concernant la qualité des services d'accès à l'internet fixe, dont un dossier est en cours de traitement à la fin de la période d'analyse :

- Un utilisateur final s'est plaint d'un dysfonctionnement du service internet fixe depuis l'installation. L'opérateur a affirmé que des difficultés sont survenues à la suite de la mise en place d'un nouveau système informatique et a accordé un geste commercial.
- Deux utilisateurs finaux ont souscrit à des contrats pour la fourniture d'un service d'accès à l'internet prévoyant une vitesse maximale de 1 Gbit/s respectivement 2 Gbit/s. Toutefois, dans les deux cas, les utilisateurs finaux ont observé que le débit réel est largement en-dessous des débits spécifiés dans les contrats respectifs. Afin de détecter la cause du problème, ils ont sollicité une intervention technique gratuite à domicile.

2.3.3. Exigences supplémentaires (article 4(3))

Il est à noter que « *des exigences supplémentaires en matière de surveillance, d'information et de transparence* », en vertu de l'article 4(3) du Règlement « internet ouvert », peuvent être mises en œuvre par l'Institut si besoin.

2.3.4. Mécanisme de surveillance (article 4(4))

Dans le contexte de la surveillance de l'application des dispositions du Règlement « internet ouvert » ainsi que des Lignes directrices du BEREC, l'Institut a mis en place et exploite *checkmynet.lu*¹⁰, qui permet de mesurer la qualité des accès à l'internet au Luxembourg (voir Chapitre 3.1 pour plus de détails). Cet outil donne la possibilité aux consommateurs de vérifier et de comparer la performance réelle de leur accès à l'internet par rapport aux performances énoncées dans le contrat souscrit auprès de leur opérateur de communications électroniques.

⁹ L'outil « SmartCompare » peut être consulté sur www.smartcompare.lu.

¹⁰ L'application « *checkmynet.lu* » peut être consultée sur www.checkmynet.lu. Elle peut également être téléchargée gratuitement dans les App stores, Apple, Google Play et Windows sur un mobile/tablette ou un ordinateur.

2.4. Les mesures adoptées par l'Institut, en vertu de l'article 5(1) du Règlement « internet ouvert »

Entre le 1^{er} mai 2025 et le 30 avril 2026, l'Institut n'a pas adopté/appliqué des mesures autres que celles déjà énumérées aux sections 2.1, 2.2 et 2.3.

2.5. Les sanctions applicables aux violations des dispositions du Règlement « internet ouvert »

L'Institut a le droit de sanctionner les éventuelles violations des dispositions du Règlement « internet ouvert », conformément à l'article 33 de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques.

Au cours de la période d'analyse, l'Institut n'a prononcé aucune sanction en raison d'une violation des dispositions du Règlement « internet ouvert ».

2.6. Coopération au niveau européen

Depuis 2016, l'Institut participe au groupe de travail du BEREC en charge des sujets relatifs à l'accès à un internet ouvert.

Au sein du groupe de travail « internet ouvert », les ARN partagent leurs connaissances sur l'application harmonisée des règles relatives à un internet ouvert et sur les outils de mesure.



3. Protection et responsabilisation des utilisateurs finaux

L'Institut s'assure de la protection effective des utilisateurs finaux en matière des communications électroniques et de l'accès à un internet ouvert. À cet égard, l'Institut répond régulièrement à des demandes d'informations de la part des utilisateurs finaux. Les journalistes sollicitent également l'Institut pour obtenir de plus amples informations sur le sujet.

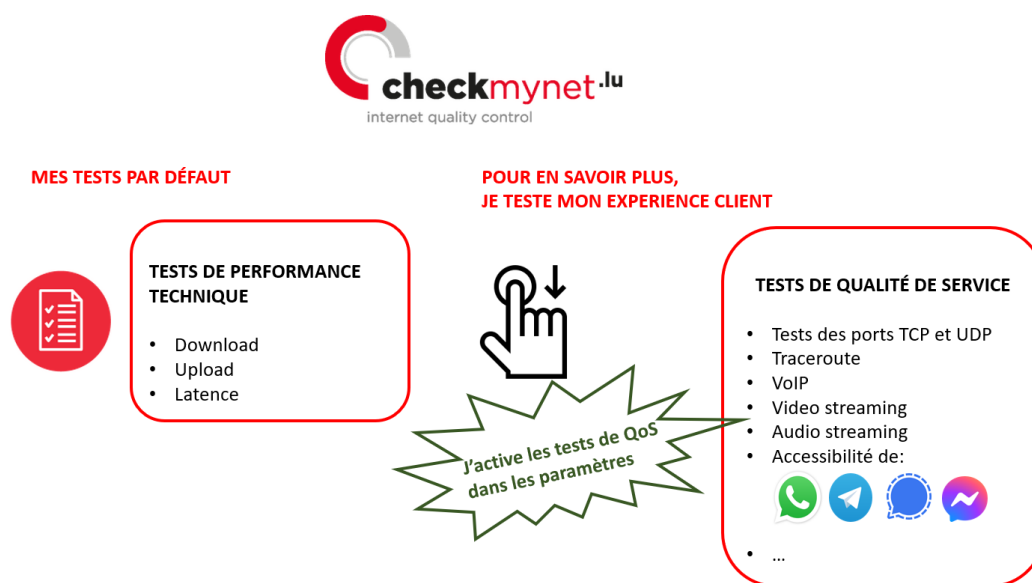
Conformément au Règlement « internet ouvert », l'Institut a l'obligation de veiller à la protection des droits des utilisateurs finaux et au respect des obligations qui en découlent pour les entreprises notifiées auprès de l'Institut visant à garantir un traitement égal et non discriminatoire du trafic dans la fourniture de services d'accès à l'internet. Dans ce contexte, l'Institut met à disposition l'outil *checkmynet.lu*.

3.1. Checkmynet.lu

3.1.1. Description de l'outil

L'outil gratuit *checkmynet.lu*, lancé en avril 2018, permet aux utilisateurs finaux de vérifier et de comparer la performance réelle de leur abonnement internet fixe ou mobile par rapport aux débits annoncés dans les offres des fournisseurs d'accès à l'internet.

Figure 1 : Illustration concernant les tests de qualité de service



Concrètement, l'outil *checkmynet.lu* est disponible pour les utilisateurs finaux en ligne sur <https://checkmynet.lu> ou sous forme d'application mobile (Android et iOS). Depuis octobre 2022, une application de bureau qui dispose de plus de fonctionnalités que l'outil web peut être téléchargée sur un ordinateur (Windows, Mac et Linux). L'application pour ordinateur, tout comme l'application mobile, permet aux utilisateurs finaux de réaliser des tests de qualité de service (QoS) et de détecter le type de connexion (filaire ou Wi-Fi).

Par défaut, l'outil, construit sur le principe de « crowdsourcing », permet de mesurer des paramètres essentiels de performance technique de la connexion internet tels que :

- Le débit descendant (« download ») des accès, c'est-à-dire la vitesse en Mbit/s du transfert des données de l'internet vers le dispositif de l'utilisateur, comme des fichiers, des sites web, des photos, de la musique ou des films ;

- Le débit montant (« upload ») des accès, c'est-à-dire la vitesse en Mbit/s du transfert des données du dispositif de l'utilisateur vers l'internet ;
- La latence (« ping ») des accès, c'est-à-dire la durée d'un aller-retour d'un petit paquet de données entre le dispositif terminal et le serveur.

Les accès à l'internet à très haut débit sont caractérisés par des débits descendants et montants élevés ainsi que par de faibles latences.

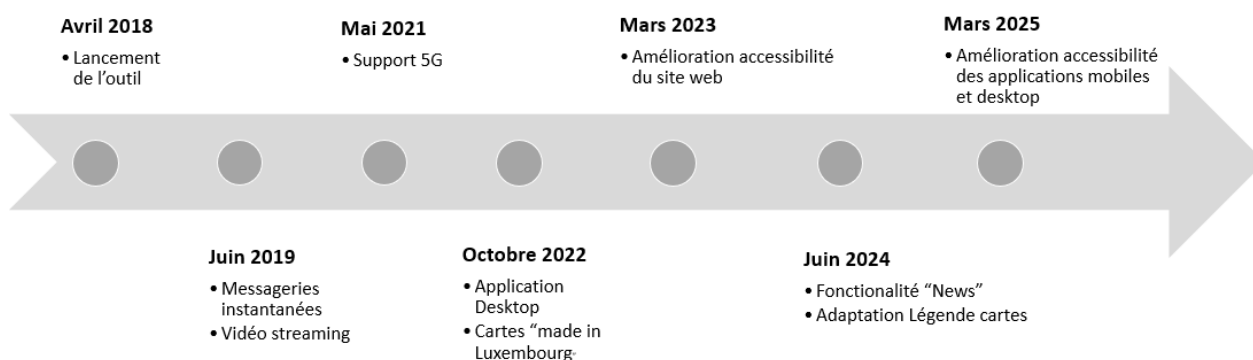
En outre, les applications mobiles (Android et iOS) et l'application de bureau (Windows, Mac et Linux) permettent de réaliser une multitude de tests de qualité de service (QoS). L'utilisateur doit activer les tests qu'il souhaite réaliser dans les paramètres de l'application. Pour des raisons techniques, l'outil en ligne ne propose pas ces tests additionnels.

De plus amples informations relatives au fonctionnement de *checkmynet.lu* peuvent être consultées dans le bilan des 5 ans, publié en juillet 2023¹¹. Le détail de toutes les mesures réalisées est disponible en open data¹² sur *checkmynet.lu*.

3.1.2. Evolution des fonctionnalités

Depuis son lancement en 2018, *checkmynet.lu* a été adapté régulièrement dans l'objectif d'améliorer l'expérience des utilisateurs finaux et de suivre les évolutions technologiques des réseaux fixes et mobiles, telles que résumées dans l'illustration ci-dessous. Alors qu'aucune mise à jour de l'outil n'a été réalisée lors de la période d'analyse, des évolutions sont à prévoir pour la fin de l'année 2026.

Figure 2 : Évolution de l'outil entre avril 2018 et avril 2026



3.1.3. Vidéo

Afin de sensibiliser les utilisateurs finaux sur leurs droits, le groupement d'intérêt économique MyConnectivity¹³ a publié, en décembre 2025, en collaboration avec l'Institut, des vidéos présentant les outils de l'Institut mis à la disposition des utilisateurs finaux au Luxembourg. Une de ces vidéos présente les fonctionnalités de l'outil *checkmynet.lu*¹⁴.

¹¹ [Bilan des 5 ans](#)

¹² [Open data](#)

¹³ « MyConnectivity a pour mission d'accélérer les progrès du pays en matière de numérisation et de connectivité et de veiller à ce que tous ceux qui vivent et travaillent au Luxembourg puissent participer à cette évolution. »

¹⁴ Le vidéo sur *checkmynet.lu* peut être consulté sur : <https://myconnectivity.lu/take-control-of-your-connectivity-three-tools-every-luxembourg-resident-should-know/>

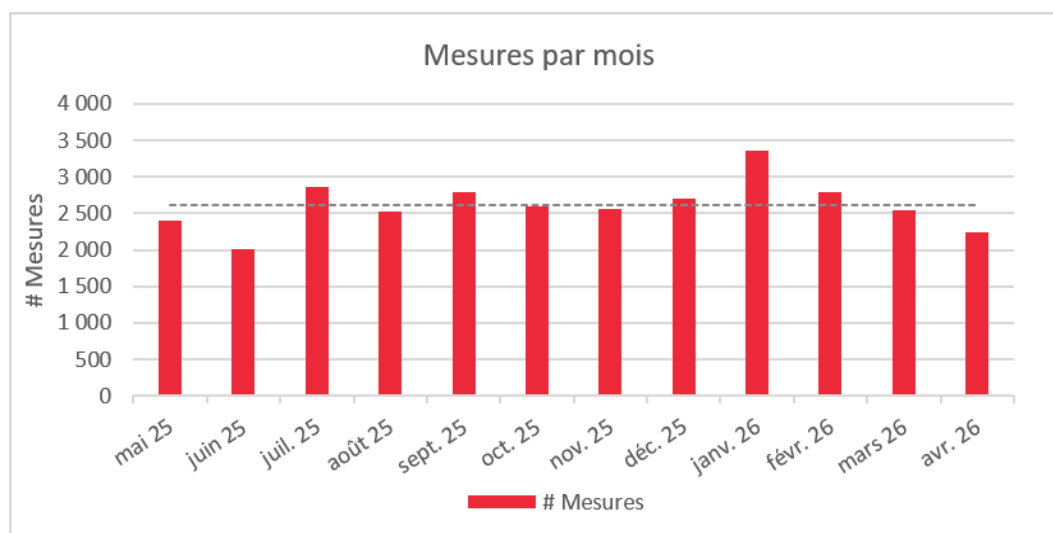
3.1.4. Résultats des mesures

Les statistiques présentées ci-après couvrent la période du 1^{er} mai 2025 au 30 avril 2026.

3.1.4.1. Nombre total des mesures réalisées

Depuis le lancement de l'outil *checkmynet.lu* en avril 2018 (notamment les applications mobiles et le navigateur web), 547.015 mesures ont été effectuées. Le Graphique 1 montre l'évolution du nombre de mesures par mois sur la période analysée :

Graphique 1 : Nombre de mesures par mois



Sur la période analysée de 12 mois, du 1^{er} mai 2025 au 30 avril 2026, 31.385 mesures ont été effectuées, avec en moyenne environ 2.615 mesures par mois. Ceci constitue une baisse d'environ 13% par rapport à la période précédente (mai 2024 – avril 2025), ce qui confirme la tendance générale observée depuis plusieurs années. Ceci s'explique notamment par la migration vers des services d'accès à l'internet fournis via des réseaux à très haute capacité.

Dans le cadre de ses activités de surveillance, l'Institut a observé une hausse des mesures depuis septembre 2025, effectuées notamment sur le réseau d'un opérateur spécifique. Afin de mieux comprendre cette évolution, l'Institut lui a envoyé une demande d'informations. L'opérateur en question a expliqué avoir implémenté un système de mesurages automatiques à travers *checkmynet.lu*. Des mesures ont donc été effectuées sur des adresses prédéfinies à des moments prédéterminés. En particulier, la performance des lignes d'accès des clients professionnels a été testée.

Par conséquent, l'Institut a rappelé à cet opérateur les conditions générales de l'outil *checkmynet.lu*, en réitérant que l'objectif ultime est de mettre à la disposition des utilisateurs finaux un outil leur permettant de vérifier si la performance réelle de leur service d'accès à l'internet correspond effectivement à celle prévue dans leur contrat. L'opérateur a remédié à la situation en mettant fin au système de mesurages automatiques implémenté dans son réseau et s'est ainsi conformé aux conditions générales d'utilisation de *checkmynet.lu*.

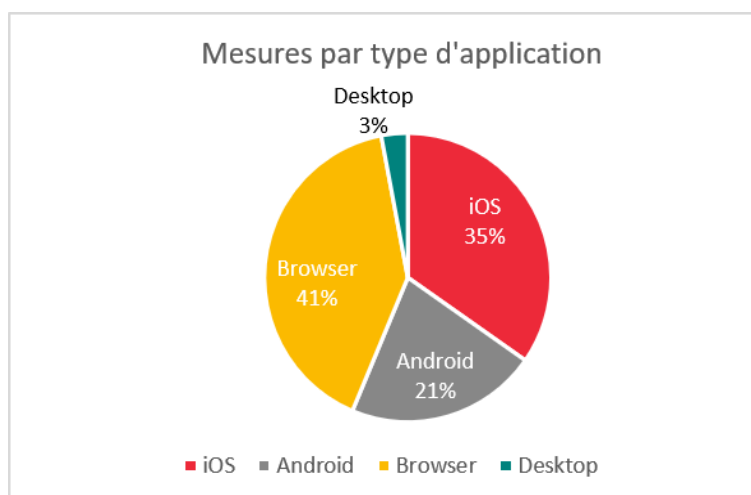
Toutefois, vu l'impact significatif de ces mesures automatisées sur les résultats, l'Institut a décidé de retirer les données correspondantes de la base de données. Ainsi, ces données sont exclues des résultats illustrés dans les graphiques représentés dans le présent document.

3.1.4.2. Mesures par type d'application

Le plus grand nombre de mesures a été réalisé sur les applications mobiles de *checkmynet.lu*, dont 35% sur iOS et 21% sur Android. 41% des mesures ont été effectuées via un navigateur web (« browser »). Les derniers 3% des mesures ont été réalisées avec l'application de bureau « desktop » (Windows, Mac et Linux). On peut donc observer que la part des mesures effectuées via un navigateur web a augmenté (+4 points de pourcentage) depuis la période d'analyse précédente.

Le Graphique 2 montre la répartition du nombre de mesures selon le type d'application pour la période analysée :

Graphique 2 : Mesures par type d'application



3.1.4.3. Mesures par technologie

La vitesse et la qualité des accès à l'internet dépendent, entre autres, de la technologie utilisée. L'outil *checkmynet.lu* permet de mesurer la performance et la qualité de service selon les technologies. L'application mobile *checkmynet.lu* permet d'identifier les différentes technologies des réseaux mobiles 2G (GPRS, EDGE), 3G (HSDPA, UMTS), 4G (LTE) et 5G (NR) ainsi que la technologie sans fil WLAN. Les mesures réalisées à travers le navigateur web (« browser ») ne permettent pas de distinguer la technologie fixe ou mobile utilisée. Elles sont par conséquent comptabilisées en tant que (W)LAN¹⁵.

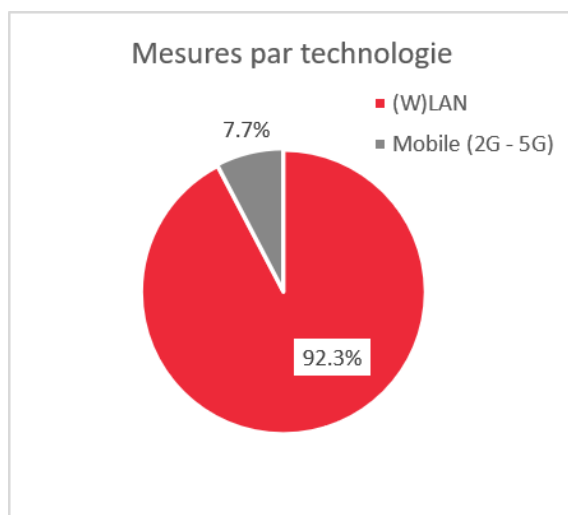
La performance des mesures (W)LAN est aussi fortement influencée par le réseau interne des utilisateurs (LAN et Wi-Fi) et présente un risque de fausser la conclusion sur la qualité du raccordement fourni par les opérateurs.

L'application de bureau « desktop », dédiée aux ordinateurs, détecte si la connexion est réalisée en Wi-Fi (WLAN) ou en filaire (LAN). Il est ainsi possible d'obtenir des données de qualité de service plus précises en fonction du point d'éloignement du routeur et également d'évaluer les performances du Wi-Fi. Les mesures réalisées par cette application « desktop » sont également comptabilisées en tant que W(LAN) dans les graphiques ci-dessous.

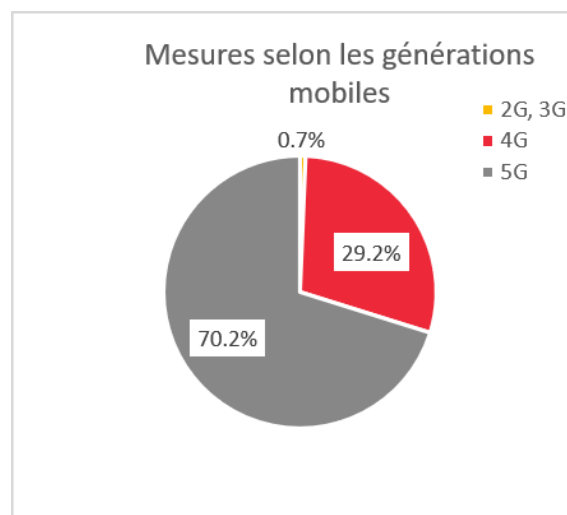
Les Graphiques 3 et **Graphique 4** montrent la moyenne de la répartition des mesures par technologie sur la période analysée :

¹⁵ La désignation (W)LAN regroupe ainsi toutes les mesures effectuées à travers l'application sur les réseaux WLAN et à l'intermédiaire du logiciel web (« browser ») à travers différentes technologies des réseaux fixes ou mobiles.

Graphique 3 : Mesures par technologie



Graphique 4 : Mesures selon les générations mobiles



On constate que la grande majorité des mesures (92%) a été effectuée sur un réseau (W)LAN et que 8% des mesures ont été effectuées sur un réseau mobile (2G – 5G).

Pour les réseaux mobiles, 99,4% de toutes les mesures ont été réalisées soit sur un réseau 4G (29,2%) ou 5G (70,2%). Grâce aux investissements effectués par les opérateurs dans le déploiement des réseaux 5G au cours des dernières années, de plus en plus d'utilisateurs ont accès à ces réseaux, ce qui résulte en une hausse continue de l'utilisation de réseaux 5G (ce qui correspond à une hausse de 10% depuis la dernière période d'analyse).

Les mesures réalisées sur les réseaux 2G (12 en total) et 3G (4 en total) sont négligeables et ne représentent qu'environ 0,7% des mesures effectuées sur un réseau mobile. Il convient également de noter que les trois opérateurs de réseau mobile au Luxembourg ont mis hors service leur réseau 3G entre fin 2022 et fin 2025.

3.1.4.4. Mesures relatives à la qualité de service

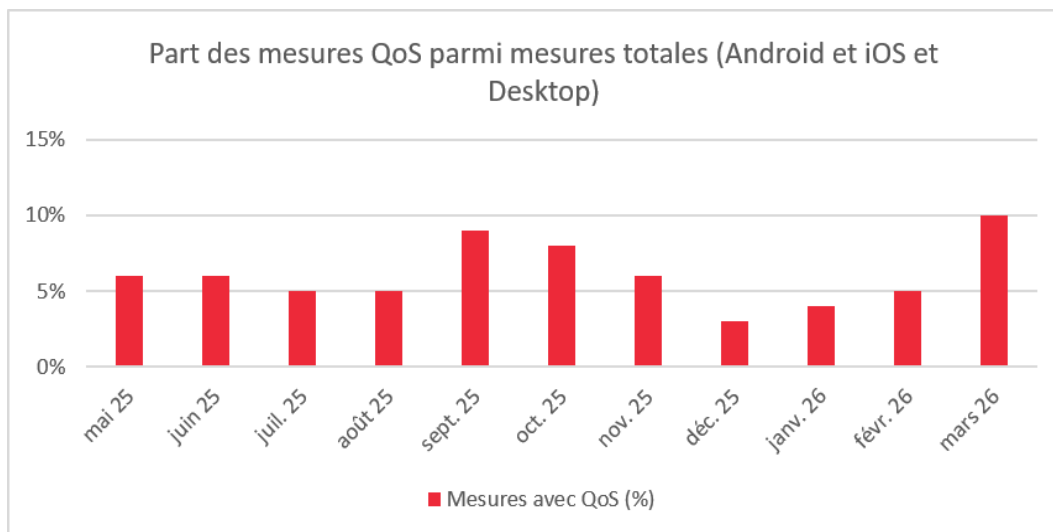
L'application *checkmynet.lu* permet aussi d'effectuer différentes mesures relatives à la performance et la qualité de l'accès à l'internet, comme notamment l'ouverture des ports (TCP, UDP) et la disponibilité de la VoIP. Depuis juin 2019, l'application mobile (Android et iOS) permet aussi de tester le bon fonctionnement des messageries instantanées (Facebook, Telegram, Signal et WhatsApp) et la performance du streaming vidéo. Tous ces tests (18 au total) sont regroupés sous le nom de « mesures QoS » (qualité de service) dans l'application mobile *checkmynet.lu*.

L'application « desktop » (Windows, Mac et Linux) permet également de réaliser un certain nombre de tests QoS (8 au total). Pour des raisons techniques, les mesures QoS ne peuvent pas être réalisées à travers les navigateurs web (« browser ») sous <https://checkmynet.lu>.

Dans un souci de transparence, de protection des données personnelles ainsi que de limitation de la durée et des volumes de données transmises, tous les tests QoS sont désactivés par défaut et doivent être activés par les utilisateurs. L'utilisateur peut activer les différents tests QoS individuellement dans les paramètres de l'application mobile et « desktop ».

Le Graphique 5 montre la part des mesures QoS¹⁶ effectuées parmi l'ensemble des mesures réalisées à travers les applications mobiles et « desktop » pour la période analysée :

Graphique 5 : Part des mesures réalisées avec au moins un test QoS sur les mesures totales



Sur la période analysée, des tests QoS ont été effectués en moyenne pour 6% des mesures réalisées à travers les applications de *checkmynet.lu*.

3.1.4.5. Mesures sur le territoire

L'outil *checkmynet.lu* peut fournir des données de localisation sur les mesures réalisées. Afin de préserver l'anonymat des utilisateurs *checkmynet.lu*, le lieu exact de la mesure n'est pas sauvegardé mais est déplacé de 300 mètres, de façon aléatoire. L'outil *checkmynet.lu* permet d'afficher toutes les mesures, ayant des données de localisation, sur une carte avec un code couleur reflétant la qualité de la mesure effectuée. Des filtres permettent d'afficher des vues par : type de mesure (mobile/fixe), technologie (5G, 4G, ...), opérateur, etc.

Les cartes ci-après (Graphique 6 et Graphique 7) représentent géographiquement les résultats des différentes mesures en « download » faites sur les réseaux luxembourgeois.

Depuis fin juin 2024, l'Institut a retenu les critères suivants pour définir les codes couleurs (Tableau 1). La couleur bleue signifie un excellent résultat et le vert signifie un bon résultat de mesure par rapport aux critères fixés par l'Institut dans l'outil, la couleur orange signifie un résultat moyen et le rouge une performance médiocre. Les codes couleurs ne reflètent pas les caractéristiques techniques des contrats des utilisateurs finaux. La classification correspondante a été ajoutée en mars 2025 afin d'accroître l'accessibilité des résultats.

Tableau 1 : Code couleurs en fonction des débits atteints en « download »

Code couleur	Débits en « download »	Classification
Rouge	<30 Mbit/s	Lent
Orange	30-100 Mbit/s	Moyen
Vert clair	100-350 Mbit/s	Bien
Vert foncé	350-1000 Mbit/s	Très Bien
Bleu foncé	>1000 Mbit/s	Excellent

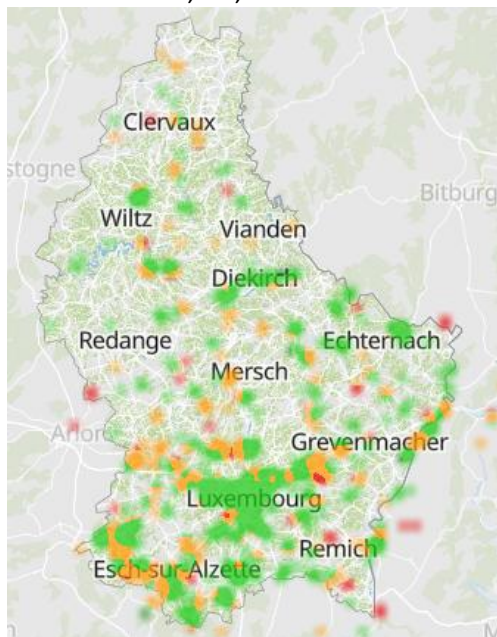
¹⁶ Les mesures QoS correspondent aux mesures pour lesquels au moins un test QoS a été effectuées.

Graphique 6 : Répartition géographique des mesures mobiles au Luxembourg¹⁷

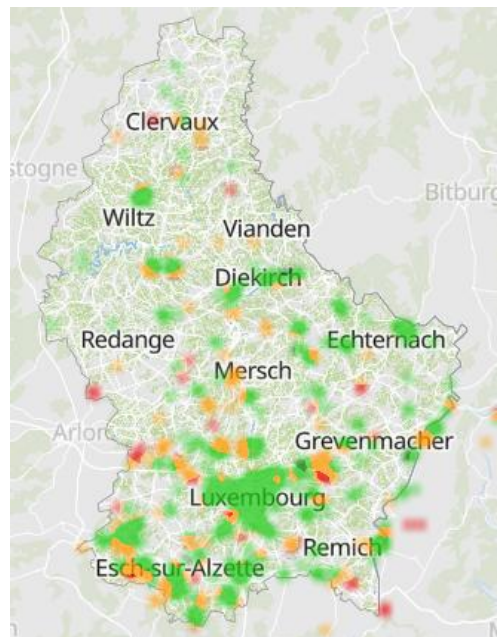
Résultats des mesures des réseaux mobiles (2G, 3G, 4G et 5G) – débits en « download »

Mai 2025 – Avril 2026

2G, 3G, 4G et 5G



5G

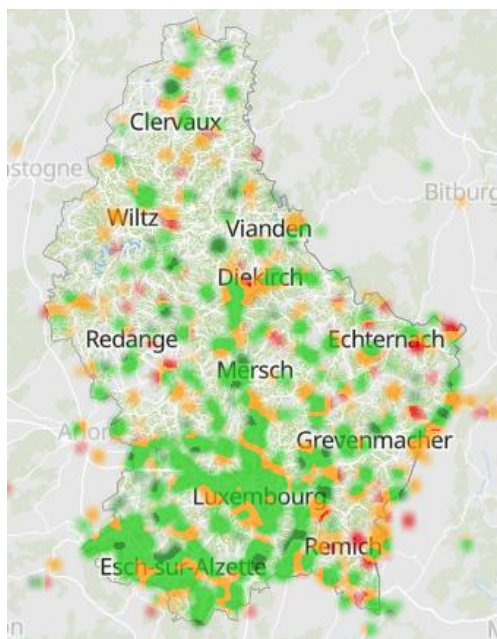


Graphique 7 : Répartition géographique des mesures WLAN au Luxembourg

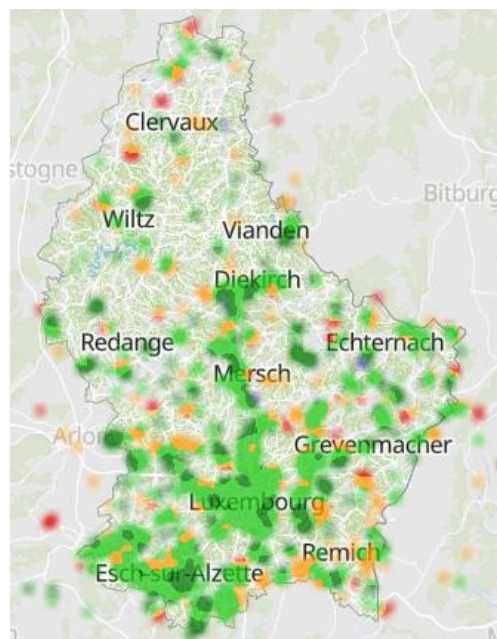
Résultats des mesures fixes du type WLAN¹⁸ et « browser » – débits en « download »

Mai 2025 – Avril 2026

WLAN



« Browser »



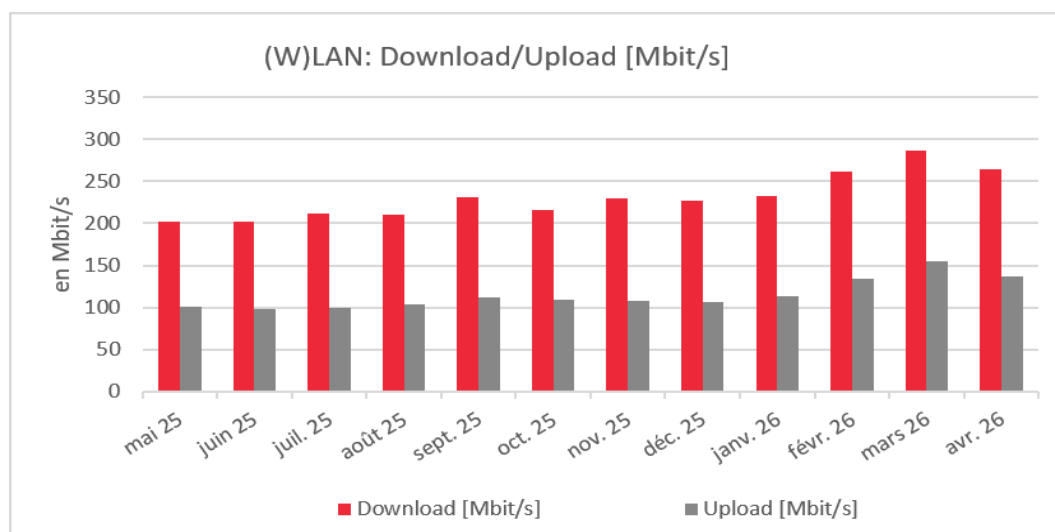
¹⁷ Il convient de préciser qu'en juin 2024 les couleurs de la légende des cartes classifiant les mesures en termes de débit ont été adaptées pour tenir compte de l'évolution constante des débits mesurés avec *checkmynet.lu*.

¹⁸ Mesures réalisées via l'application sur iOS et Android à travers une connexion WLAN (Wi-Fi).

3.1.4.6. Débits et latences sur réseaux fixes

Le Graphique 8 montre l'évolution des débits descendants (« download ») et montants (« upload ») pour les accès fixes du type (W)LAN¹⁹ par mois pour la période analysée :

Graphique 8 : Débits mesurés sur accès (W)LAN par mois



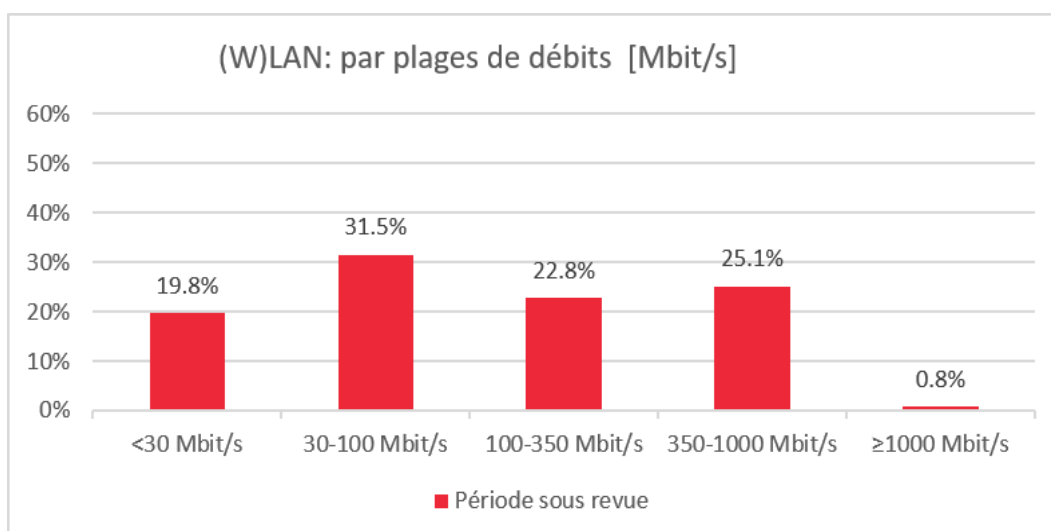
Sur la période analysée, la vitesse moyenne mesurée en « download » en (W)LAN est de 232 Mbit/s et celle en « upload » de 115 Mbit/s. Ceci correspond à une augmentation de 12%, pour les mesures en « download » et une diminution de 7% en « upload », comparée à la période précédente.

Les débits moyens mesurés sur les accès fixes du type (W)LAN, tant en voie descendante qu'en voie montante, reflètent la pénétration croissante des produits dits « très haut débit » au Luxembourg. Il en ressort que les accès à l'internet fixes au Luxembourg, utilisés pour les mesures *checkmynet.lu*, sont de très bonne qualité.

Ce constat est également souligné par le Graphique 9 qui regroupe les mesures par plages de débits en voie descendante pour la période sous revue :

¹⁹ La désignation (W)LAN regroupe ainsi toutes les mesures effectuées à travers l'application sur les réseaux WLAN et à l'intermédiaire du logiciel web (« browser ») à travers différentes technologies des réseaux fixes ou mobiles.

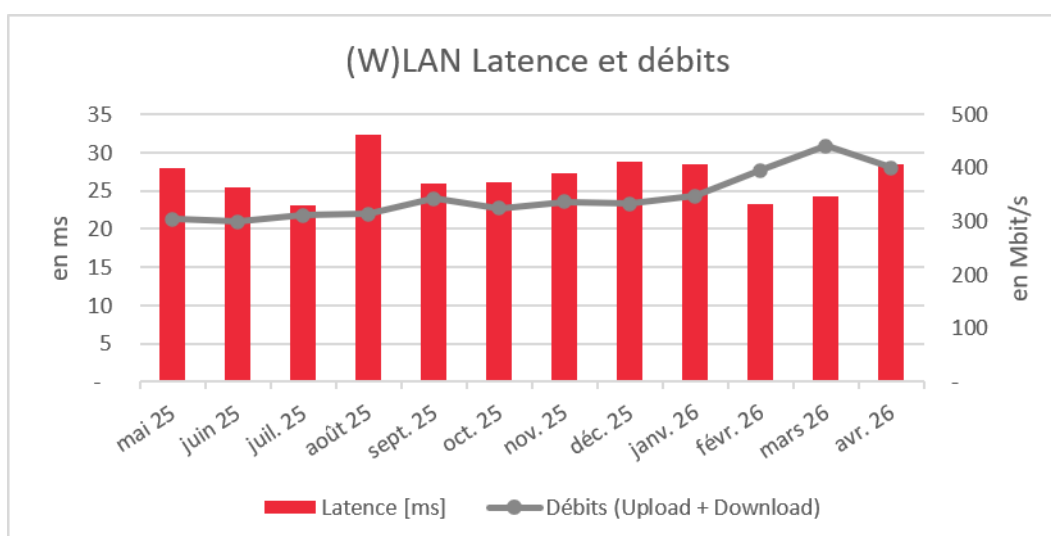
Graphique 9 : (W)LAN Mesures par plages de débits en « download »



La proportion de mesures effectuées sur des accès à l'internet fixes du type (W)LAN, à des vitesses supérieures à 100 Mbit/s est de 49%, avec 22,8% entre 100 et 350 Mbit/s et 25,9% supérieur à 350 Mbit/s. Environ 20% des mesures ont des vitesses en-dessous de 30 Mbit/s. On peut observer une demande à la hausse des offres avec débits de plus en plus élevés, notamment des offres avec des débits en « download » supérieur à 1 Gbit/s (voire offres de 2 Gbit/s, 5 Gbit/s et 8,5 Gbit/s). La proportion de mesures effectuées à des vitesses supérieures à 1 Gbit/s est passée de 0,2% pendant la période d'analyse précédente à 0,8% lors de cette période d'analyse.

Le Graphique 10 illustre l'évolution des latences mesurées sur les accès fixes du type (W)LAN pour la période sous revue par rapport aux débits moyens cumulés en voie descendante et en voie montante :

Graphique 10 : (W)LAN Latence et débits par mois

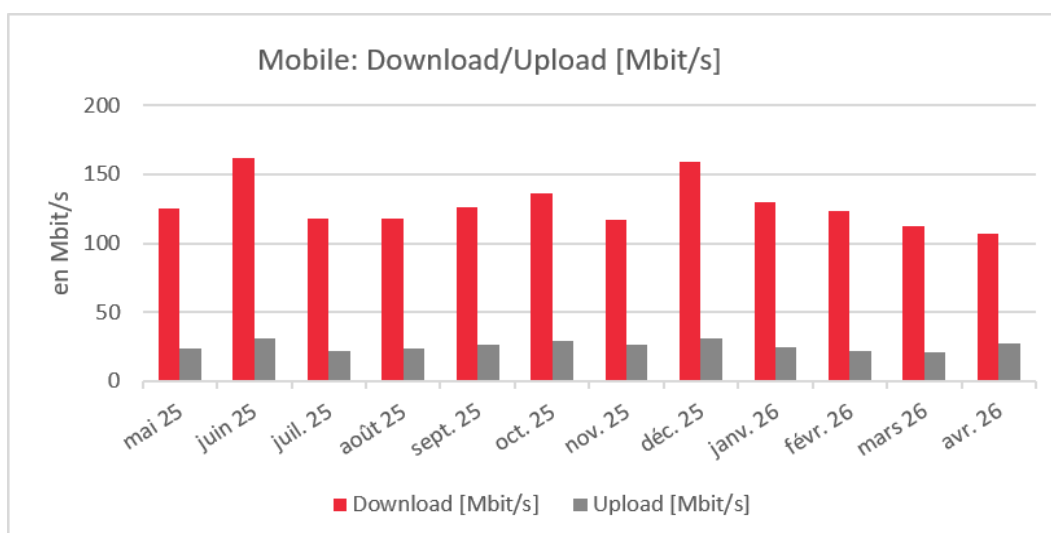


La latence moyenne mesurée sur les accès fixes du type (W)LAN sur la période analysée est de 27 ms. Les valeurs sont comprises entre 23 et 32 ms.

3.1.4.7. Débits et latences sur réseaux mobiles

Le Graphique 11 montre l'évolution des débits descendants (« download ») et montants (« upload ») pour les accès mobiles (5G, 4G, 3G et 2G confondues) par mois pour la période analysée :

Graphique 11 : Débits mesurés sur accès mobiles par mois

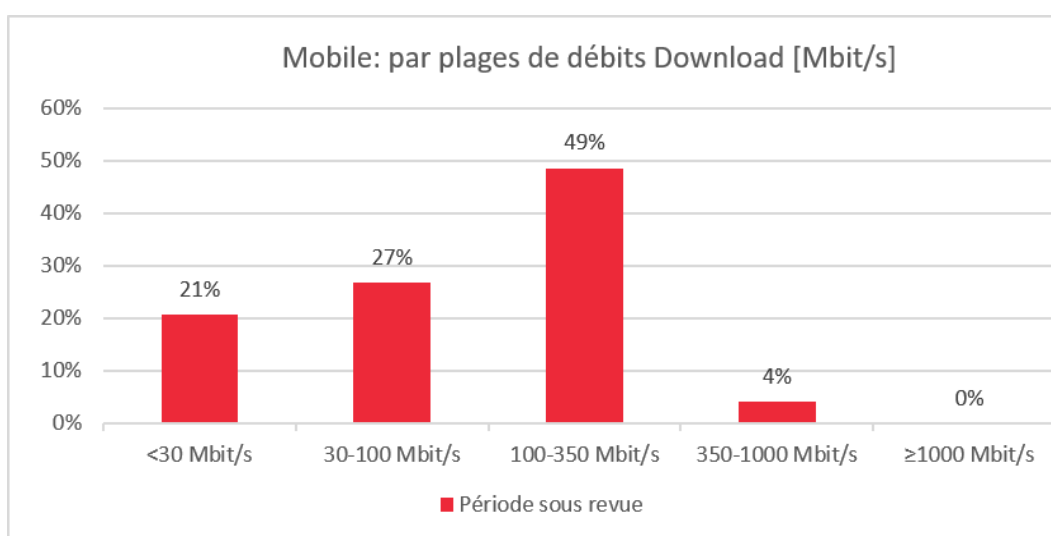


La variation des débits au cours de la période d'analyse peut être expliquée par deux facteurs. D'une part, ce sont généralement les utilisateurs finaux faisant face à une qualité dégradée de leur expérience qui ont recours à l'outil *checkmynet.lu* pour mesurer la performance de leur service d'accès à l'internet. D'autre part, on constate aussi une baisse des débits en raison d'une augmentation des mesures réalisées à l'étranger.

Sur la période analysée, la vitesse moyenne mesurée en voie descendante est de 129 Mbit/s et celle en voie montante près de 26 Mbit/s. Ceci correspond à une baisse de 30% par rapport à la période précédente, tant pour les mesures en « download » qu'en « upload ».

Le Graphique 12 regroupe les mesures par plages de débits en voie descendante pour les accès mobiles :

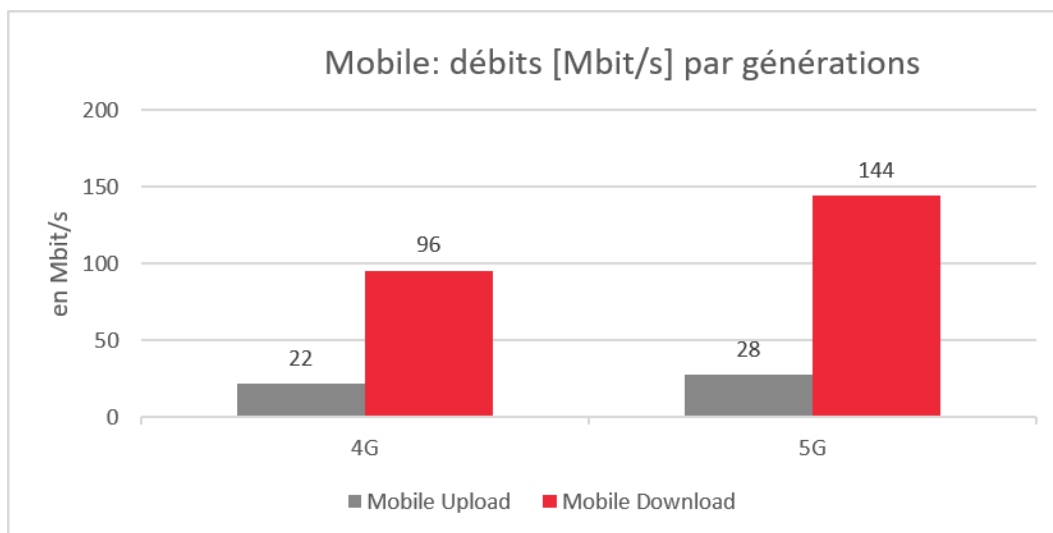
Graphique 12 : Mesures par plages de débits en « download »



La proportion des mesures effectuées sur des accès mobiles à des vitesses supérieures à 100 Mbit/s est d'environ 53%, avec 49% entre 100 et 350 Mbit/s et 4% supérieur à 350 Mbit/s. La proportion des mesures effectuées à des vitesses inférieures à 30 Mbit/s est de 21%.

Le Graphique 13 montre les débits descendants mesurés sur *checkmynet.lu* selon les différentes générations mobiles sur la période analysée :

Graphique 13 : Accès aux réseaux mobiles (4G - 5G) – Mesures par plages de débits en « download »

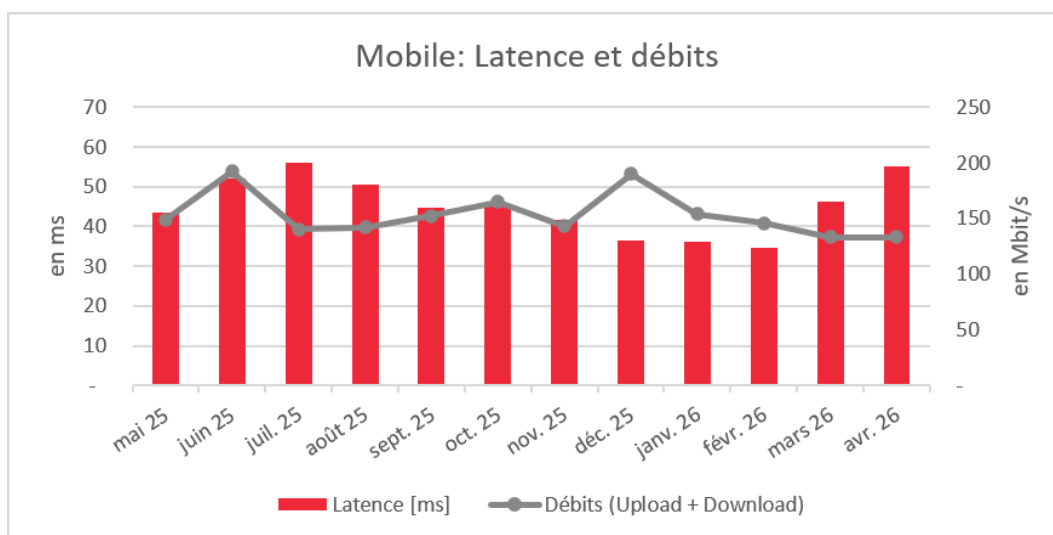


Sur les réseaux 4G, les débits moyens mesurés sont de 96 Mbit/s en « download » et de 22 Mbit/s en « upload ». On peut donc observer une légère baisse d’environ 7% par rapport à la précédente période d’analyse tant sur les débits réalisés en « download » que ceux en « upload ».

Sur les réseaux 5G, les débits moyens mesurés sont de 144 Mbit/s en « download » et de 28 Mbit/s en « upload ». Ceci correspond à une baisse significative de plus de 30% tant sur les débits réalisés en « download » que ceux en « upload ».

Le Graphique 14 illustre l’évolution des latences mesurées sur les accès mobiles pour la période analysée par rapport aux débits moyens cumulés en voie ascendante et en voie descendante :

Graphique 14 : Accès aux réseaux mobiles (2G, 3G, 4G, 5G) – Latence et débits par mois



La latence moyenne mesurée sur les accès mobiles est de 46 ms, ce qui est bien supérieur aux accès fixes du type (W)LAN. Les valeurs sont comprises entre 35 et 56 ms.

Le saviez-vous ?



Les opérateurs fournissant des services d'accès à l'internet commercialisent de plus en plus des offres affichant des débits supérieurs à 2 Gbit/s en « download ». Il convient toutefois de noter que certains équipements/installations (p.ex. les ordinateurs) font face à des limites techniques de sorte que les débits supérieurs à 2 Gbit/s ne peuvent pas être mesurés correctement. Pensez-bien à vérifier la compatibilité de vos équipements avec les débits souscrits auprès de votre opérateur.

Autres outils et services de l'Institut

L'Institut met à disposition des utilisateurs finaux de nombreux services et outils leur permettant de faire des choix éclairés et d'exercer leurs droits en matière de communications électroniques.

MyILR

Par le biais de la plateforme dédiée aux consommateurs *myILR.lu*, les consommateurs peuvent obtenir des informations concernant leurs droits et les démarches à engager dans le cadre de la mesure de la performance des accès à l'internet. Un des thèmes abordés est la transition du réseau cuivre vers le réseau fibre.



Relevé géographique du déploiement des réseaux (RGDR)

Le relevé géographique correspond à la documentation cartographique actuelle de l'infrastructure des opérateurs de réseaux de communications électroniques. Il permet une visualisation de la couverture de ces réseaux fixes et mobiles par zone²⁰, par technologie et par opérateur d'infrastructure.



Les données affichées sur la carte reposent sur des calculs théoriques effectués par les opérateurs. Il est donc possible que les valeurs affichées par l'outil de visualisation cartographique diffèrent des débits réellement mesurés sur le terrain à travers des outils tel que *checkmynet.lu* mis à disposition par l'Institut (voir aussi Chapitre 3.1).

SmartCompare

L'outil *SmartCompare* permet de comparer les offres et services proposés aux consommateurs au Grand-Duché du Luxembourg. L'outil fournit, de manière indépendante, des informations sur les prix et la qualité de service d'accès à l'internet et des services de communications fixes et mobiles.



Service de médiation

Le service de médiation de l'Institut²¹ peut être saisi à l'initiative d'un consommateur contre un professionnel du secteur des communications électroniques y compris pour toutes questions relatives à l'accès à un internet ouvert, ainsi que sur initiative d'un de ces professionnels à l'encontre d'un de ses clients.



²⁰ En ce qui concerne les réseaux fixes, la couverture peut être affichée à différents niveaux de granularité, soit par commune, par adresse ou par grille 1km x 1km. En ce qui concerne les réseaux mobiles, la couverture peut être visualisée par grille 100m x 100m.

²¹ [Service de médiation](#)

4. Conclusion

Les activités menées par l'Institut au cours des dix dernières années ont permis d'assurer une mise en œuvre conforme et cohérente des dispositions du Règlement « internet ouvert ». Bien qu'aucune anomalie majeure n'ait été constatée lors de la période d'analyse, l'Institut poursuit ses activités de surveillance afin de veiller au respect des principes d'un internet ouvert.

Depuis son lancement en 2018, *checkmynet.lu* permet de contrôler le bon fonctionnement des réseaux et des services de communications électroniques et contribue ainsi à garantir un accès transparent et non discriminatoire à l'internet. Afin de répondre aux besoins des utilisateurs finaux et de suivre les évolutions technologiques des réseaux fixes et mobiles, *checkmynet.lu* fait régulièrement l'objet d'améliorations. Une nouvelle mise à jour de *checkmynet.lu* est notamment envisagée pour la fin de l'année 2026. Cette évolution s'accompagnera également d'une mise à niveau des serveurs afin de tenir compte des évolutions technologiques telle que l'augmentation des capacités nécessaires.

La coopération entre les autorités de régulation nationales étant essentielle pour garantir une application cohérente et harmonisée des dispositions du Règlement « internet ouvert » à l'échelle européenne, l'Institut poursuit sa participation aux travaux menés au sein du BEREC.

Enfin, l'Institut réaffirme son engagement envers les consommateurs en mettant à leur disposition différents services et outils destinés à améliorer leur information et leur compréhension des services de communications électroniques. Le renforcement de l'accès à une information claire et transparente contribue à soutenir l'amélioration continue de la qualité des réseaux et des services proposés aux utilisateurs finaux.