Antenne Collective Ettelbruck

Neutralité de l'Internet et qualité d'accès à Internet

20.5.2025

En vertu du règlement (UE) 2015/2120 relatif à l'accès à un internet ouvert, l'ACE tient à informer ses clients

- Des techniques de gestion du trafic mise en œuvre et leur impact sur la qualité de service.
- Des volumes et débits du service ETT Stream.
- Des voies de recours.

1. Gestion du trafic

L'ACE prend des précautions afin d'éviter une saturation ou une coupure d'internet sur son réseau. Pourtant, si un incident survient sur le réseau, l'ACE a mis en place un service de dépannage susceptible d'intervenir à court terme afin de corriger l'incident et d'évider une récurrence de cet incident.

ACE bloque de manière proactive certain types d'accès à certains services afin de protéger ses utilisateurs et son infrastructure contre l'exploitation de failles et/ou une saturation du réseau. Les accès bloqués sont:

Protocole(s)	Port(s)	Description
UDP et TCP	0	Port non utilisé
UDP et TCP	19	attaque/infection potentielle
TCP	25	attaque potentielle (SPAM)
UDP et TCP	53	attaque/infection potentielle (dDOS)
UDP et TCP	67	BOOTP, utilisé uniquement en local
UDP	111	SunRPC, CVE-1999-1349, CVE-2012-1816, CVE-2007-0816, CVE-2017-8804, CVE-2017-8779, attaque/infection potentielle
UDP et TCP	135	RPC, attaque/infection potentielle
UDP et TCP	136	PROFILE Naming System, attaque/infection potentielle
UDP et TCP	137-139	NETBIOS, attaque/infection potentielle, utilisé uniquement en local
UDP	161	SNMP, CVE-2005-0289, CVE-2012-4703, CVE-2013-2780, CVE-2001-0566, attaque/infection potentielle (dDOS)
UDP et TCP	389	LDAP, CVE-2006-0580, CVE-2006-0790, attaque/infection potentielle
TCP	445	Microsoft-DS, CVE-2007-5580, CVE-2002-0597, utilisé uniquement en local, attaque/infection potentielle
UDP	520	RIP, CVE-2012-4091, attaque/infection potentielle (DOS)
UDP et TCP	547	DHCPv6, utilisé uniquement en local
TCP	1080	SOCKS Proxy, CVE-2002-1001, CVE-2004-0315, attaque/infection potentielle (dDOS, SPAM)
UDP et TCP	1434	Microsoft SQL, CVE-2003-0353, attaque/infection potentielle
UDP et TCP	1900	SSDP, UPnP, CVE-2008-3571, CVE-2007-0449, CVE-2006-3687, CVE-2018-16596, utilisé uniquement en local, attaque/infection potentielle (dDOS, SPAM)
UDP et TCP	5353	mdns, CVE-1999-0438, CVE-2011-1002, CVE-2011-0634, CVE-2015-1892, CVE-2015-2809, CVE-2015-0650, CVE-2017-6520, CVE-2017-6519, utilisé uniquement en local, attaque/infection potentielle

Ces mesures proactives ne s'appliquent en aucun cas au réseau local de l'utilisateur, les mesures s'appliquent exclusivement aux attaques potentielles depuis Internet vers l'utilisateur et vice-versa, y inclus les attaques potentielles entre utilisateurs.

2. Volumes et débits

L'utilisation de la connexion au service ETT Stream s'inscrit dans une politique "Fair Use". Le client a le droit d'utiliser les services de manière illimitée, mais il doit effectuer une utilisation des Services en bon père de famille (non excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de Services illimités. Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies autrement, peuvent être considérés comme tel, un volume mensuel atteignant 100 Go.

Dans le cas où la politique de Fair Use ne serait pas respectée, l'ACE pourra procéder à l'envoi d'un avertissement écrit faisant appel au Client de modérer ses consommations. Dans le cas où le Client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, l'ACE se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès de ce Client jusqu'à la fin de a période de facturation en cours.

Les débits sont régis par les facteurs suivants :

- L'état de la ligne de connexion entre le point de raccordement et le client
- L'état de charge du réseau.
- L'installation du client.
- L'utilisation de l'installation par le client (connexion simultanée sur plusieurs terminaux).
- Le type de connexion des terminaux au modem-câble (WIFI, LAN, …)
- Les horaires.

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

	Débit annoncé		**Débit maximal**		**Débit normalement disponible**		**Débit minimal**	
	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream
EttStream 15	15 Mbit/s	1 Mbit/s	15 Mbit/s	1 Mbit/s	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	1 Mbit/s	128 kbit/s
EttStream 150	150 Mbit/s	15 Mbit/s	150 Mbit/s	15 Mbit/s	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	5 Mbit/s	512 kbit/s
EttStream 250	250 Mbit/s	25 Mbit/s	250 Mbit/s	25 Mbit/s	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	10 Mbit/s	1 Mbit/s
EttStream 500	500 Mbit/s	40 Mbit/s	500 Mbit/s	40 Mbit/s	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	10 Mbit/s	1 Mbit/s
EttStream 1000	1000 Mbit/s	40 Mbit/s	1000 Mbit/s	40 Mbit/s	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal Heures creuses, au moins 70% du débit maximal	10 Mbit/s	1 Mbit/s

- Débit annoncé : débit utilisé dans les communications commerciales
- Débit maximal : débit auquel le client peut s'attendre à atteindre au moins une fois par jour.
- Débit normalement disponible : débit auquel le client peut s'attendre à atteindre pendant les heures de pointe (chaque jour entre 20 :00 et 22 :00 heures). Le débit normalement disponible ne pourra être inférieur au débit minimal.
- Débit minimal : débit minimal que l'ACE s'engage à fournir à ses clients.

3. Voies de Recours

Le personnel administratif et technique se tient à disposition de ses clients au Tél. 81 89 59 pour toute question concernant la neutralité de l'Internet pendant les heures de bureau (Lu. au Ve. 10.00-12.00h).

Des réclamations sont à adresser par écrit à l'ACE, b.p. 83, L-9001 Ettelbruck.

Si les réponses apportées ne conviennent pas au client ou en cas de non-réponse dans un délai d'un (1) mois, le client a la possibilité de s'adressé au service de médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).