

Déclaration concernant la gestion du trafic mobile

Orange Belgium (ci-après, Orange) fournit des services mobiles et vise une qualité optimale pour les appels et les données mobiles. À cette fin, Orange a élaboré des procédures pour mesurer et gérer le trafic, afin d'éviter la saturation ou la surcharge du réseau. Conformément à l'article 108§1, alinea 2, 4° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Orange publie des informations sur la manière dont ces procédures peuvent influencer la qualité du service.

Mesures prises par Orange

Pour garantir une bonne expérience client et une haute qualité des services vocaux et de données, Orange surveille en permanence le trafic de données et la capacité du réseau.

De plus, Orange réalise deux campagnes de tests nationales chaque année par l'intermédiaire d'une société externe, évaluant la qualité du réseau mobile dans de grandes parties de la Belgique. Les résultats offrent une vision objective de l'expérience client et sont utilisés pour apporter des améliorations ciblées.

Orange continue d'investir dans une capacité supplémentaire pour le réseau mobile. En fonction de la charge actuelle du réseau et des prévisions de croissance du trafic de données mobiles, il évalue les investissements nécessaires. Cela peut inclure le déploiement de bandes de fréquences supplémentaires ou l'augmentation de la capacité des routeurs. Certains investissements nécessitent de longues périodes de préparation et peuvent être affectés par des circonstances extérieures.

Saturation du réseau

Malgré ces mesures, il est possible que des clients rencontrent une saturation du réseau, ce qui peut se manifester par :

- Des vitesses de navigation plus lentes
- Une qualité vidéo réduite
- Dans des cas exceptionnels, l'impossibilité d'établir des appels vocaux ou des connexions de données

La capacité est répartie équitablement entre tous les utilisateurs, indépendamment de l'application utilisée, avec une priorité donnée aux appels vocaux par rapport au trafic Internet général. Les appels via WhatsApp, Teams, etc., sont traités comme du trafic Internet ordinaire et ne bénéficient pas de priorités.

Fonctionnement du réseau mobile

Une connexion mobile est établie avec l'antenne la plus proche (ou celle offrant le meilleur signal réseau). La capacité disponible d'une antenne GSM dépend de l'environnement : en zone rurale, moins de capacité est nécessaire et une antenne couvre une zone plus grande, tandis qu'en zone urbaine, les antennes sont plus proches et offrent une capacité plus importante par antenne.

La couverture du réseau influence également la vitesse : une couverture plus faible entraîne une vitesse moindre.

Lors d'événements importants, comme des festivals, Orange renforce le réseau en installant des sites temporaires avec une capacité maximale pour éviter la saturation locale.