



# swisscom

## Transposition de la promesse de transparence

Dans leurs [directives relatives à la neutralité des réseaux](#), les associations asut et Suissedigital, de même que les entreprises Salt, Sunrise, upc et Swisscom s'engagent à ce que les internautes puissent s'informer sur la capacité de leurs accès Internet, sur les mesures de gestion du trafic et sur les éventuelles perturbations des réseaux.

Concrètement, les internautes peuvent s'informer auprès de leur fournisseur d'accès Internet pour obtenir les informations suivantes:

- a) avec quels «managed services», et dans quelle mesure la capacité disponible sur leur connexion Internet (bande passante) est partagée,

Les internautes peuvent déterminer la capacité de leur raccordement fixe, donc leur débit maximal, en suivant ce [lien](#).

Geschwindigkeit an Ihrem Anschluss prüfen  
Wo Sie wie schnell surfen

Wir bieten schweizweit Ultrabreitband Internet an. Mit einem Glasfaser-Anschluss surfen Sie mit symmetrischen Geschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s Up- und Download. Mit einem Kupfer-Anschluss erreichen Sie aktuell eine Geschwindigkeit von bis zu 100 Mbit/s Down- und 20 Mbit/s Upload.

Prüfung mit der Festnetznummer

Ihre Swisscom Festnetznummer

Prüfung mit der Adresse

Strasse Nr.

PLZ Ort

Keine Strassenbezeichnung

Prüfen Prüfen

La capacité de l'accès Internet par le canal de communication mobile dépend de plusieurs facteurs: la technologie disponible sur le site de connexion (voir à cet effet la [carte de couverture réseau de Swisscom](#)), le nombre d'utilisateurs se partageant une même cellule du réseau mobile à un moment spécifique, les services qu'ils utilisent et aussi le terminal utilisé, car tous les terminaux ne sont pas équipés des technologies les plus récentes. Le débit maximum atteignable dépend aussi du type d'abonnement choisi par l'utilisateur, car Swisscom échelonne les débits en fonction de l'abonnement (voir [ici](#)).

Dans le réseau fixe et le réseau de communication mobile de Swisscom, le service vocal passe par le protocole Internet (Voice over IP, VoIP, dans le réseau de communication mobile concrètement Voice over LTE, VoLTE), l'un de ces «managed services» (aussi appelé «service spécialisé»). Pour garantir le bon fonctionnement même en cas de surcharge, ce service prime sur les autres.

Quand il est fait appel à VoIP, le débit disponible pour les services Internet est réduit d'environ 100 kbit/s (en réception et en émission) par liaison vocale.

Etant donné que les débits prévus contractuellement aussi bien pour les raccordements Internet du réseau fixe que du réseau mobile de Swisscom sont généralement bien supérieurs aux largeurs de bande nécessaires à VoIP, l'effet sur les services Internet n'est guère notable.



Sur le réseau fixe, Swisscom TV fait également partie des «managed services». La hiérarchisation de ces services n'entre en jeu que si plusieurs se bousculent sur la ligne, p. ex. Swisscom TV et d'autres services Internet, parce qu'ils dépassent conjointement la capacité du raccordement Internet. Dans ce cas, Swisscom TV prime sur les autres, car il faut assurer une bonne qualité télévisuelle. Les contrats Swisscom TV prévoient donc qu'en cas d'utilisation simultanée de services télévisuels et de services Internet, il est possible que les services Internet soient passagèrement entravés dans leur débit.

*b) quel type d'activité de gestion du trafic est utilisée, si c'est le cas,*

Swisscom emploie des mesures de gestion du trafic afin d'assurer la qualité des services qui ne pourraient pas fonctionner de manière satisfaisante en l'absence de telles mesures dans des situations de surcharge. Ces mesures concernent les services qui demandent à être transmis en temps réel tels que les propres services vocaux par l'intermédiaire du protocole Internet (VoIP) de même que la Live TV (Swisscom TV).

Par ailleurs, des mesures de gestion technique sont également prises dans la communication mobile afin de s'assurer que les services avec des débits prévus contractuellement se voient également attribuer des largeurs de bande plus élevées que les services pour lesquels des débits plus bas sont stipulés contractuellement. Concrètement, ce point concerne les abonnements [répertoriés sur ce site web](#), qui se distinguent notamment par la largeur de la bande passante.

Swisscom ne cesse de développer son réseau fixe et son réseau mobile pour éviter les situations de surcharge dans la mesure du possible.

En ce qui concerne les offres de communication mobile avec limitations de volume (p. ex. les offres indiquées [ici](#)), le débit descendant est bridé à 128 kbit/s et le débit montant à 64 kbit/s dès que le volume forfaitaire contractuel inclus dans l'abonnement est épuisé. Toutefois, aucun frais supplémentaire n'est facturé. Ces débits suffisent pour recevoir et envoyer des emails par exemple, mais ne permettent plus d'utiliser des services plus gourmands en bande passante, comme l'écoute de musique ou le streaming vidéo.

Les offres de communication mobile qui permettent un usage illimité du téléphone, des SMS et du transfert de données, font l'objet d'une Fair Use Policy (FUP). Ces abonnements sont proposés pour une utilisation personnelle normale. Si Swisscom constate que la consommation diverge sensiblement d'une utilisation normale ou si des signes laissent supposer que l'abonnement est utilisé pour des applications spéciales (p. ex. applications de surveillance, communications entre machines, communications à sélection directe et liaisons permanentes), Swisscom se réserve à tout moment le droit d'interrompre, de limiter la fourniture des prestations ou de prendre toute autre mesure adéquate. De plus amples informations au sujet de la FUP se trouvent [ici](#).

Le prix d'un abonnement Swisscom TV inclut également la consommation de données qui a lieu lors de l'utilisation de ce service sur le réseau mobile de Swisscom, pour autant que le client s'y



# swisscom

connecte via l'[application Swisscom TV](#). Dans ce cas, le volume inclus dans l'abonnement de communication mobile n'est pas affecté par l'usage de l'application Swisscom TV.<sup>1</sup>

Pour veiller à l'intégrité et à la sécurité de notre réseau, nous analysons les flux de données, que nous relevons sous forme anonyme, pour y déceler des schémas d'attaque spécifiques ou des anomalies (p. ex. attaque DDoS). Le cas échéant, nous nous réservons le droit de supprimer ce trafic de données néfaste du réseau.

Demeure aussi réservé le blocage de contenus illégaux sur instruction d'un tribunal suisse ou d'une autorité habilitée pour ce faire (p. ex. SCOCI).

*c) la présence de problèmes de réseau.*

Les clients de Swisscom peuvent s'informer sur les dérangements ou travaux de maintenance en cours par le biais de ce [lien](#) ou de l'application «[My Swisscom App](#)» (iOS, Android, Windows Phone). Quoi qu'il en soit, le service à la clientèle les renseignera.

Si vous souhaitez des informations supplémentaires, veuillez vous adresser à notre service à la clientèle (au 0800 800 800 ou via ce [lien](#)).

---

<sup>1</sup> En ce qui concerne les clients titulaires d'un forfait de communication mobile illimité, ce dernier point importe peu, vu que le volume de données inclus dans le forfait est illimité.