



I B P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 AVRIL 2016**

**CONCERNANT LE CONTRÔLE DE
LA TRANSPARENCE DES MESURES DE GESTION DU TRAFIC INTERNET EN
2015**

-

***Contrôle concernant le respect de l'article 113, §5 de la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques***

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	3
2. Dispositions légales contrôlées et contexte juridique	3
3. Méthodologie du contrôle	4
3.1. OPÉRATEURS CONTRÔLÉS	4
3.2. QUESTIONNAIRE SOUMIS AUX OPÉRATEURS.....	5
3.3. ÉTAPES DU CONTRÔLE.....	6
4. Analyse des résultats du contrôle	8
4.1. LA PUBLICATION D'INFORMATIONS (À PART) SUR LE SITE INTERNET DES OPÉRATEURS	8
a. <i>Au départ (phase 1)</i>	8
b. <i>À la fin (phase 2)</i>	8
4.2. LA NOTIFICATION.....	9
a. <i>Constatations</i>	9
b. <i>Conclusion et attentes de l'IBPT sur le plan de la notification</i>	10
4.3. LA CONCORDANCE AVEC LE CONTRAT.....	11
4.4. DESCRIPTION EN DÉTAILS	12
a. <i>Les informations sur la mesure du trafic doivent également être données</i>	12
b. <i>Des informations concrètes doivent être données concernant les mesures appliquées afin d'éviter une saturation</i>	12
c. <i>Il convient d'accorder une attention particulière aux informations relatives aux répercussions des procédures de gestion du trafic sur la qualité du service</i>	13
d. <i>La gestion des incidents doit également être mentionnée</i>	14
4.5. TRANSPARENCE	14
4.6. ACCESSIBILITÉ	15
5. Le rapport entre l'article 113, §5, LCE et le Règlement « Neutralité du réseau » du 25 novembre 2015	17
5.1. LE CONTRÔLE RÉALISÉ NE PORTAIT PAS SUR LE CONTENU OU L'ADMISSIBILITÉ DES MESURES APPLIQUÉES DE GESTION DU TRAFIC INTERNET	17
5.2. L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT 2015/2120 LE 30 AVRIL 2016 NE COMPORTE PAS UNE SUPPRESSION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE DE LA LOI DU 13 JUIN 2005.....	17
a. <i>Approche globale de l'IBPT</i>	17
b. <i>Analyse concernant la transparence des mesures de gestion du trafic Internet</i>	18
5.3. PROCHAINES ÉTAPES.....	21
6. Conclusion	23

1. Introduction

1. Dans le courant de l'année 2015, l'IBPT a effectué un contrôle¹ visant à examiner si les opérateurs informent les utilisateurs finals via leur site Internet quant aux répercussions de leurs mesures de gestion du réseau ou du trafic sur la qualité du service qu'ils fournissent.
2. C'est ce qu'exige l'article 113, §5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »).
3. Ces mêmes informations doivent également figurer dans le contrat conclu avec les abonnés (art. 108, §1er, b, quatrième tiret, LCE).
4. La présente communication vise à rendre compte du contrôle effectué, à résumer les constatations réalisées et à en tirer les conclusions nécessaires. Le contrôle portait sur la transparence des mesures de gestion du trafic dans des situations normales. Dans le cadre du contrôle effectué, le contenu de ces mesures ou le fonctionnement des réseaux dans des situations de crise n'ont pas été examinés. L'IBPT prévoit de le faire ultérieurement.
5. La présente communication traite enfin du rapport entre l'article 113, §5, LCE qui fait l'objet du contrôle et le Règlement en matière de « neutralité du réseau »² (ci-après « Règlement 2015/2120 »), qui entrera en vigueur le 30 avril 2016³.

2. Dispositions légales contrôlées et contexte juridique

6. La disposition fondamentale dont le respect a été contrôlé est l'article 113, §5, LCE.
7. Cet article, inséré par l'article 76 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (ci-après « la loi du 10 juillet 2012 ») stipule :

§ 5. Les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ainsi que les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public fournissent à l'Institut des informations sur toute procédure mise en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter la saturation ou la surcharge d'une ligne du réseau.

Ces mêmes entreprises publient sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations sur les répercussions éventuelles de ces procédures sur la qualité du service. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

¹Voir objectif opérationnel « I/3/2015/03 » du [Plan opérationnel 2015 de l'IBPT](#).

² 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) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union *Journal officiel de l'Union européenne*, 26.11.2015, N° L 310/1.

³ Voir article 10, alinéa 2, Règlement 2015/2120.

L'Institut dispose d'un délai d'un mois pour formuler ses observations éventuelles. Les entreprises ne peuvent publier les informations qu'après avoir tenu compte de ces observations. »

8. Les mesures dont il est question à l'article 113, §5, LCE, doivent avoir une base contractuelle.
9. L'article 108, §1er, b, quatrième tiret, LCE, tel que modifié par l'article 67 de la loi du 10 juillet 2012, stipule en effet :

« § 1er. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, ayant pour objet la fourniture d'un raccordement au réseau public de communications électroniques ou la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public contient au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible :

[...]

b) [les services fournis, notamment :

[...]

- *l'information sur toute procédure mise en place par l'entreprise pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau, et l'information sur la manière dont ces procédures pourraient se répercuter sur la qualité du service ;]* »

3. Méthodologie du contrôle

3.1. Opérateurs contrôlés

10. Vu le lien généralement établi entre les articles 108, §1er, b), quatrième tiret et 113, §5, LCE d'une part et la neutralité du réseau d'autre part⁴, l'IBPT a adressé son questionnaire aux fournisseurs de services d'accès à Internet (« ISP »).
11. Le questionnaire s'adressait en outre dans un premier temps aux ISP qui atteignent ensemble la grande majorité des consommateurs.
12. Le questionnaire a à savoir été adressé à :
 - Base Company
 - Coditel Brabant (nom de l'opérateur qui exploitait le service Numericable au moment de l'envoi du questionnaire ; l'appellation commerciale de ce service a entre-temps été modifiée en SFR)
 - Nethys et Brutélé (opérateurs qui exploitent ensemble le service VOO)
 - Mobistar
 - Proximus
 - Scarlet Belgium
 - Telenet.

⁴ Voir à ce sujet (certes au niveau européen), les BEREC Guidelines de décembre 2011 sur Transparency in the scope of Net Neutrality: Best practices and recommended approaches, [BoR \(11\) 67](#), en particulier, p. 11 et pp. 27-28 et « Summary of BEREC positions on net neutrality » du 30 novembre 2012, [BoR \(12\) 146](#), p. 2-3.

13. La portée du questionnaire était ainsi vaste sans pour autant compromettre d'autres priorités de l'IBPT.
14. Cette sélection de destinataires n'implique donc en aucun cas une reconnaissance de l'IBPT du fait que d'autres fournisseurs de services d'accès à Internet ou les fournisseurs d'autres services et réseaux de communications électroniques soient dispensés du respect des obligations des articles 108, §1er, b, quatrième tiret, et 113, §5, LCE, au contraire.

3.2. Questionnaire soumis aux opérateurs

15. Afin d'expliquer la portée du questionnaire, l'introduction de ce dernier renvoyait à la définition de « *traffic management* », telle qu'expliquée dans le document du BEREC « A view of traffic management and other practices resulting in restrictions to the open Internet in Europe - Findings from BEREC's and the European Commission's joint investigation »⁵. De même, le « Traffic Management Questionnaire » conjoint de la Commission européenne et du BEREC de 2011 ainsi que l'explication correspondante (ci-après le « EC-BEREC TM Questionnaire ») ont été joints au questionnaire de l'IBPT.
16. Outre un champ relatif à l'identification du répondant et à la manière dont son service est fourni (à l'aide d'un réseau propre ou non) et un champ à la fin du questionnaire permettant aux répondants d'indiquer des commentaires ou informations complémentaires⁶, le questionnaire comportait les questions suivantes :

« Mesures appliquées de *traffic management* »

4. Avez-vous rempli le questionnaire « EC-BEREC TM Questionnaire » qui vous a été transmis par l'IBPT via courrier ou e-mail le 12 décembre 2011 sous la référence « IR/2011/37/GPL » ?
 Oui – *allez à la question 5*
 Non – *allez au point 6*
5. Appliquez-vous toujours les mêmes mesures ?
 Oui
 Non – *Veillez joindre à votre réponse au présent questionnaire une description des mesures que vous avez introduites entre-temps, que vous avez implémentées différemment et/ou une liste des mesures que vous avez entre-temps supprimées.*

⁵ Voir: [A View of Traffic Management and other practices resulting in restrictions to the open Internet in Europe – Finding from BEREC's and the European Commission's joint investigation](#), en particulier p. 4 : « the term "traffic management" was used with a broad meaning in the explanatory documents of the questionnaire. Instructions to respondents typically referred to traffic management practices, which are commonly understood as all technical means used to process through the network traffic sent or received by end users, including both application-specific and application-agnostic traffic management. These instructions also specified that the investigation covered all measures pursuing similar objectives, including through contractual terms that are not necessarily enforced technically. »

⁶ Aucun des répondants n'a rempli ce champ.

6. (Si vous avez répondu NON à la question 4) *Complétez le questionnaire en annexe et renvoyez-le avec les réponses au présent questionnaire.*

En ce qui concerne l'article 113, §5 LCE

7. Avez-vous publié les informations à l'intention des utilisateurs finals visées au deuxième alinéa de l'article 113, §5⁷ ?

Oui – indiquez l'URL ou les URL concernées :

Non

En ce qui concerne l'article 108, §1er, b), quatrième tiret, LCE

8. Dans quels articles de votre/vos contrat(s) standard de consommateurs relatifs à l'accès à Internet fournissez-vous des informations sur les procédures mises en place par votre entreprise pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau, et sur la manière dont ces procédures pourraient se répercuter sur la qualité du service ?

9. Indiquez l'URL ou les URL où figure(nt) ce ou ces contrats : »

17. L'IBPT a établi, dans l'introduction et la question 4 de son questionnaire, un lien avec le « EC-BEREC TM Questionnaire », parce qu'il n'y a pas de définition légale arrêtée de la gestion du trafic et que le questionnaire en question ainsi que l'explication correspondante sont une des sources faisant le plus autorité comportant une définition de la gestion du trafic et donnant des illustrations et explications en la matière.

18. La question 5 sondait l'évolution entre les réponses données fin 2011 - début 2012 et la situation en 2015. La question visait à obtenir des indications du degré auquel les opérateurs respectaient l'obligation de notification à l'IBPT des mesures mêmes (reprise à l'alinéa premier de l'article 113, §5, LCE).

19. L'IBPT posait la question 8 afin de pouvoir examiner efficacement si, par hypothèse, une concordance existait entre les informations à l'intention des utilisateurs finals publiées sur le site Internet et les conditions générales.

3.3. Étapes du contrôle

20. Le contrôle a débuté par l'envoi (par publipostage le 2 avril 2015) du questionnaire aux opérateurs sélectionnés (voir section 3.2).

21. Au cours de la période prévue pour fournir une réponse (qui prenait fin le 20 mai 2015), l'IBPT a organisé une réunion avec un opérateur afin de prendre connaissance de sa gestion du trafic et de poser des questions concernant sa notification prévue à l'article 113, §5, alinéa 2, LCE, reçue par l'IBPT avant le début du contrôle (en février 2015).

22. Pendant le délai de réponse au questionnaire, l'IBPT n'a pas reçu d'autres notifications.

⁷ Voir citation au Chapitre 2 ci-dessus.

23. L'IBPT a analysé ensuite les réponses au questionnaire. Celles-ci ont été reçues au cours de la période allant du 19 mai au 3 juin 2015.
24. Le 17 juillet 2015, l'IBPT a envoyé :
- des remarques concernant la notification d'un opérateur et
 - une lettre à 4 opérateurs qui, dans leur réponse au questionnaire de l'IBPT, avaient indiqué n'avoir publié aucune information concernant la gestion du trafic sur leur site Internet en dehors de la publication de leurs conditions générales. Dans ces lettres, l'IBPT invitait à lui notifier un projet de texte distinct concernant la gestion du trafic sur le site Internet. Ces lettres reprenaient également les attentes de base de l'IBPT en matière de notification.
25. Dans la période entre septembre et mi-novembre 2015, l'IBPT a évalué les notifications reçues des 4 opérateurs contactés en raison de l'absence d'informations relatives à la gestion du trafic sur leur site Internet. Dans la période d'un mois dont il disposait pour formuler des remarques, l'IBPT a demandé à un de ces opérateurs de postposer la publication jusqu'à ce qu'une réunion bilatérale ait eu lieu et qu'une liste de questions de l'IBPT ait été discutée. L'opérateur concerné a notifié un nouveau projet de texte à l'IBPT après la réunion. L'IBPT n'a formulé que quelques points de détail par rapport à ce texte.
26. Dans une deuxième phase du contrôle (lancée en décembre 2015), l'IBPT a contrôlé la publication effective et le degré auquel il avait été tenu compte des remarques de l'IBPT.
27. Lors de cette deuxième phase, l'IBPT a également contrôlé les 2 ISP ayant publié une URL distincte reprenant des informations sur leur gestion du trafic à l'intention des utilisateurs finals. Étant donné que ce contrôle démontrait qu'aucune information n'avait été publiée concernant l'Internet mobile que proposaient ces ISP, ces deux ISP ont été invités début février 2016 à également notifier à l'IBPT un projet de texte pour le site Internet pour cette partie de leur service.
28. L'IBPT s'est prononcé en mars 2016 sur les notifications concernées.

4. Analyse des résultats du contrôle

4.1. La publication d'informations (à part) sur le site Internet des opérateurs

a. Au départ (phase 1)

29. Lors de l'analyse des réponses au questionnaire dans la phase 1, l'IBPT a constaté que 2 des 7 opérateurs contrôlés avaient déjà publié des informations (à part) concernant une partie de leur gestion du trafic sur leur site Internet.
30. Un troisième opérateur avait également l'intention d'effectuer une publication, étant donné la notification transmise en février 2015 à l'IBPT.
31. Les quatre opérateurs restants estimaient que la publication sur leur site Internet de leurs conditions générales (reprenant, par hypothèse⁸, conformément à l'article 108, §1er, b), quatrième tiret, LCE, une description de leurs procédures de gestion du trafic) pouvait suffire.
32. Ce n'est pas le cas. L'article 113, §5, LCE est en effet indépendant et doit dès lors être implémenté en soi par une publication distincte sur une partie du site Internet de l'opérateur destinée à l'utilisateur final⁹.

b. À la fin (phase 2)

33. Suite à la deuxième phase du contrôle, l'IBPT a pu constater que tous les opérateurs contrôlés publiaient des informations relatives à la gestion du trafic sur leur site Internet¹⁰.
34. Cela a été réalisé sur les URL suivantes :
 - Telenet :
 - concernant son offre d'Internet fixe :
<https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/gestion-du-r-seau-telenet/>
 - concernant son offre d'Internet mobile :
<https://www2.telenet.be/fr/king-et-kong/king-et-kong/>
 - Voo : <http://www.voo.be/fr/gestion-reseau/>
 - Proximus :
http://www.proximus.be/dam/cdn/sites/iportal/documents/pdfs/common/GTC_Internet_traffic_FR.pdf/GTC_Internet_traffic_FR.pdf
 - Scarlet : <http://www.scarlet.be/fr/conditions-et-mentions-legales/declaration-concernant-la-gestion-du-traffic/>
 - Base : <https://www.base.be/fr/mentions-legales/declaration-traffic-management.html>

⁸ Un opérateur a indiqué dans sa réponse au questionnaire que ses conditions générales ne comportaient pas de description explicite des procédures de gestion du trafic et de leurs répercussions sur la qualité du service. Cet opérateur a comblé la lacune en question dans les conditions générales au cours du contrôle.

⁹ Et ce vu que l'article 113, § 5, alinéa 2 de la LCE vise la publication d'informations « à l'intention des utilisateurs finals ».

¹⁰ En outre, les opérateurs sont également tenus d'entreprendre des actions dans le cadre de la cybersécurité et de fournir des informations à ce sujet, mais ce point n'a pas été examiné et évalué dans le cadre de ce contrôle.

- Mobistar : <https://corporate.mobistar.be/fr/informations-l%C3%A9gales>
- SFR : <http://www.sfr.be/fr/gestion-du-traffic-internet>

4.2. La notification

a. Constatations

35. Un opérateur qui a fait une publication spécifique sur la gestion du trafic a déjà effectué précédemment (en 2011) une notification à l'IBPT.
36. Le deuxième opérateur qui a déjà fait une publication l'a fait sans informer préalablement l'IBPT du projet de texte.
37. Cet opérateur a souligné dans sa réponse au questionnaire qu'il a informé l'IBPT le 3 avril 2014 (soit un jour après l'envoi du questionnaire de l'IBPT) de la publication en juin 2015 d'informations relatives à la gestion du trafic.
38. Cet e-mail ne comportait toutefois pas le projet de texte pour la publication sur le site Internet.
39. Dans la mesure où ce deuxième opérateur indiquait, via sa remarque dans la réponse au questionnaire de l'IBPT, qu'il respectait l'obligation de notification visée à l'article 113, §5, ce point doit être contredit.
40. L'article 113, §5, est très clair : les informations à l'intention des utilisateurs finals sur le site Internet des opérateurs concernant la manière dont les procédures de gestion du trafic peuvent avoir des répercussions sur la qualité du service sont fournies à l'IBPT avant leur publication. La simple annonce d'une telle publication ne suffit pas.
41. L'IBPT a en outre (suite à l'analyse des réponses aux questions 5 et 6 du questionnaire) constaté que 5 des 6 opérateurs contrôlés ayant répondu au « BEREC-EC TM Questionnaire »¹¹ en 2011, ont fait parvenir à l'IBPT une mise à jour de leurs réponses de 2011¹².
42. Cela peut signifier que ces opérateurs ont *oublié* de notifier à l'IBPT (les informations sur) leurs procédures modifiées de gestion du trafic, comme l'exige pourtant l'article 113, §5, LCE.
43. D'autre part, ces mises à jour peuvent aussi uniquement être liées aux évolutions au niveau des data caps ou de (modalités relatives à) l'utilisation d'appareils des opérateurs contrôlés.
44. Dans le cas des data caps, une absence de notification ne constitue pas une infraction à l'article 113, §5 LCE, parce que les data caps relèvent des informations « *sur toutes autres conditions limitant l'accès à des services et applications et/ou leur utilisation, lorsque ces conditions sont autorisées en vertu des dispositions légales et réglementaires [...]»*, visées à l'article 108, §1er, b), 2e tiret LCE.

¹¹ Ces deux opérateurs ont indiqué dans leur réponse au questionnaire de l'IBPT ne pas avoir répondu au questionnaire BEREC-EC TM, alors que c'était bien le cas.

¹² Seul un opérateur a déclaré toujours appliquer les mêmes mesures.

45. Ces informations sont à différencier de « l'information sur toute procédure mise en place par l'entreprise pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau, et l'information sur la manière dont ces procédures pourraient se répercuter sur la qualité du service », dont il est question à l'article 108, §1er, b), quatrième tiret LCE.
46. Seules les informations au sens de ce dernier passage (et les modifications qui y sont apportées) doivent, conformément à l'article 113, §5, être transmises à l'IBPT, et ce avant leur application en tant que telle.
47. De même, (une modification de) l'information concernant un autre thème soulevé par le questionnaire EC-BEREC TM de 2011 ne doit pas pour l'IBPT être notifiée sous l'article 113, §5, LCE.
48. Il s'agit de « *Restriction on the type of terminal allowed, or tiered pricing depending on the terminal used* ». Pour l'IBPT, ces pratiques ne semblent en effet pas (directement) viser à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau, de sorte qu'elles ne relèvent pas du champ d'application de l'article 113, §5, LCE.

b. Conclusion et attentes de l'IBPT sur le plan de la notification

Dans la mesure où un opérateur introduit ou adapte des procédures de gestion du trafic menant aux constatations suivantes :

- le partage de fichiers P2P est bloqué ou limité (« throttled »)
- le VoIP est bloqué ou limité
- d'autres types spécifiques de trafic (port, protocole, application, utilisation etc.) sont bloqués ou limités
- des prestataires spécifiques d'applications ou de contenu (par ex. le prestataire du site Internet ou de VoIP) sont bloqués ou limités
- des types spécifiques de trafic over-the-top reçoivent un traitement de faveur (par ex. les prestataires de contenu ou d'applications spécifiques et/ou des applications ou contenu spécifiques)
- le trafic d'accès à Internet sur le même accès est influencé par l'offre de services spécialisés (par ex. la téléphonie basée sur les infrastructures (facility-based telephony) et la télévision via la large bande, contrairement aux applications over-the-top)
- d'autres mesures au niveau du trafic de réseau sont appliquées qui ont une influence sur la capacité des utilisateurs finals à obtenir l'accès aux informations de leur choix, sur la diffusion de ces informations ou sur la liberté des utilisateurs finals de choisir d'utiliser des applications et services

l'IBPT attend des opérateurs qu'ils l'en informent avant l'application en tant que telle, de sorte que l'IBPT puisse exercer son droit légal de fournir des commentaires sur les projets de texte dans un délai d'un mois.

4.3. La concordance avec le contrat

49. Les mesures de gestion du trafic doivent avoir une base contractuelle (cf. article 108, § 1er, b, quatrième tiret, LCE¹³) et déjà être élaborées au niveau contractuel « *sous une forme claire, détaillée et aisément accessible* ».
50. Deux des sept répondants au questionnaire de l'IBPT n'ont pas indiqué dans leur réponse au questionnaire d'articles spécifiques de leurs conditions générales (bien que cela ait pourtant été demandé). Aux fins du contrôle, l'IBPT a analysé les conditions générales en question et a sélectionné les articles les plus parlants qui pouvaient être liés aux informations devant être mentionnées dans le contrat, conformément à l'article 108, §1er, b), quatrième tiret, LCE.
51. Un opérateur a répondu n'avoir aucune clause spécifique dans ses conditions générales qui traite des procédures de gestion du trafic et de l'impact de ces procédures sur la qualité du service¹⁴. Cet opérateur a dès lors été invité à concevoir une telle clause pour ses conditions générales et à l'intégrer aux conditions générales. L'opérateur concerné a répondu à cette invitation de l'IBPT au cours de la période pendant laquelle le contrôle a été réalisé.
52. Un autre opérateur a annoncé, suite au contrôle, qu'il adapterait légèrement ses conditions générales au niveau de la gestion du trafic.
53. L'IBPT a vérifié s'il y avait une concordance entre la description des mesures de gestion du trafic dans le contrat et les informations à l'intention des utilisateurs finals à ce sujet sur le site Internet.
54. L'IBPT n'a pas constaté de problème à ce niveau.
55. À l'occasion du contrôle de concordance décrit ci-dessus, l'IBPT a également examiné si la description des procédures de gestion du trafic dans le contrat et/ou la publication sur le site Internet correspondaient également aux réponses (adaptées) des opérateurs au questionnaire BEREC-EC Traffic Management.

¹³ « § 1er. Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, [ayant pour objet la fourniture d'un raccordement au réseau public de communications électroniques ou la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public] contient au moins les informations suivantes [sous une forme claire, détaillée et aisément accessible] :

[...]

b) [les services fournis, notamment :

[...]

- l'information sur toute procédure mise en place par l'entreprise pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau, et l'information sur la manière dont ces procédures pourraient se répercuter sur la qualité du service ;]

¹⁴ Cet opérateur renvoyait toutefois à ses clauses relatives à la responsabilité pour la qualité du service et à la Fair Use Policy.

56. À ce sujet, l'IBPT a dû constater qu'un opérateur réseau souhaitait conserver la confidentialité de son throttling de trafic P2P¹⁵. Conformément à l'article 23, §3 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'IBPT a invité cet opérateur à expliquer pour quelles raisons les informations concernées devaient selon lui être considérées comme confidentielles. En effet, cette demande était douteuse pour l'IBPT, étant donné que la loi, et plus particulièrement les articles 108, §1er, b, quatrième tiret, et 113, §5, deuxième alinéa, LCE, chargent les opérateurs de faire toute la transparence sur les procédures de gestion du trafic et leurs répercussions sur la qualité du service dans leur contrat et sur leur site Internet.
57. Lors de la notification du projet de texte dans la phase 2 du contrôle, l'IBPT a pu constater que l'opérateur concerné avait retiré sa demande de confidentialité à ce sujet.

4.4. Description en détails

a. Les informations sur la mesure du trafic doivent également être données

58. L'article 113, §5, LCE charge les opérateurs de faire la transparence sur « *les procédures mises en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic* ». Il convient donc à la fois de donner des informations sur la mesure du trafic et sur la gestion du trafic sous la forme de « *traffic shaping* ».
59. Dans les projets de texte notifiés à l'intention des utilisateurs finals, l'IBPT a souvent constaté que les informations concernant les procédures permettant de mesurer le trafic n'étaient pas reprises ou que des descriptions de procédures très larges et très vagues étaient utilisées (par ex. l'opérateur applique des « *procédures diverses* »).
60. Dans une série de textes définitifs, ce manque a été comblé.
61. Les passages concernant la mesure du trafic ne doivent pas, pour l'IBPT, expliquer en détail de quelle manière et selon quels instruments (par ex. « *dashboards* ») le monitoring se fait précisément. Cela pourrait en effet entraîner une explication trop technique (voir plus loin section 4.5). Mais donner une définition de problèmes et associer les objectifs de monitoring du trafic au fait que le trafic sur le réseau est surveillé en continu constitue le minimum absolu pour l'IBPT.
62. Cela peut se faire par exemple en reprenant un passage dans la déclaration concernant la gestion du trafic, qui stipule ce qui suit : « *afin de pouvoir assurer en permanence un service de qualité, [l'opérateur X] surveille de manière continue si le réseau est surchargé ou non et s'il est nécessaire de prendre des mesures afin d'éviter une saturation du réseau.* » avant de détailler plus avant les mesures permettant d'éviter une saturation du réseau.

b. Des informations concrètes doivent être données concernant les mesures appliquées afin d'éviter une saturation

63. Dans les projets de texte, l'IBPT a parfois constaté que les mesures éventuelles pour éviter la congestion étaient également décrites de manière très large et vague. Un opérateur a par exemple indiqué dans son projet de texte à l'intention des utilisateurs finals qu'il peut prendre « *les mesures nécessaires* » pour éviter une congestion.

¹⁵ Un MVNO et bénéficiaire qui utilisait ce réseau a formulé la même demande de confidentialité.

64. Des procédures et/ou éventuelles mesures décrites de manière aussi large n'ont pas de valeur informative et ne peuvent dès lors pas ou à peine être qualifiées d'informations pour l'IBPT.

65. Dans les textes définitifs sur le site Internet, l'IBPT a pu constater une série d'améliorations en la matière. Concrètement, les opérateurs contrôlés ont par exemple mentionné :

- L'installation de sites temporaires ou la mise en service de spectre supplémentaire sur des sites existants lors de grands événements, comme les festivals d'été (Werchter, Tomorrowland, Dour, Couleur Café...) et les événements sportifs (matches de football, le Mémorial Van Damme, le cyclocross...)
- Le ralentissement du trafic Internet en cas de trafic intensif afin de conserver suffisamment de capacité pour pouvoir utiliser et/ou atteindre les services prioritaires (par ex. appeler les services d'urgence).

66. Certains opérateurs ont également donné, à proximité des précisions concernées, des conseils aux utilisateurs finals afin de contribuer à l'évitement de la congestion. Par exemple :

- En cas de situations de crise, préférer les messages SMS ou les connexions de données aux appels téléphoniques, qui nécessitent plus de capacité
- Échanger les fichiers lourds plutôt pendant les heures creuses
- Fermer les programmes P2P après l'échange de fichiers.

c. Il convient d'accorder une attention particulière aux informations relatives aux répercussions des procédures de gestion du trafic sur la qualité du service

67. Les informations au sens de l'article 113, §5, LCE, doivent, au vu des résultats de l'enquête du BEREC en 2015¹⁶, surtout traiter des répercussions de ces procédures sur la qualité du service.

68. Sur ce dernier point, l'IBPT a d'abord constaté une série de manquements.

69. L'impact des procédures de gestion du trafic sur la qualité du service dans l'expérience de l'utilisateur final (« *Quality of Experience* »), même si cet impact est limité dans le temps ou très exceptionnel, a été mieux formulé dans les textes définitifs.

70. Une formulation adéquate à ce niveau est par exemple : « *Malgré les mesures adoptées par [l'opérateur X], une saturation sporadique du réseau n'est pas à exclure. Les clients constateront alors un ralentissement de leur trafic internet. Cette latence se manifeste, par exemple, par une lecture saccadée d'une vidéo en ligne ou un délai de téléchargement (envoi et réception) plus long pour une page web ou un document.* » Pour compléter l'information de l'utilisateur final, l'on peut ajouter à une telle formulation que d'autres facteurs peuvent également ralentir le trafic, comme :

- la taille du fichier : plus il est grand, plus cela dure longtemps
- la vitesse du serveur qui envoie le fichier et la charge de celui-ci (combien de demandes sont faites simultanément)

¹⁶ Voir [BEREC Rapport, BoR 15 \(65\)](#): « HOW DO CONSUMERS VALUE NET NEUTRALITY IN AN EVOLVING INTERNET MARKETPLACE? A report into ecosystem dynamics and demand-side forces »

- la largeur de bande du serveur vers Internet (plus il y a de largeur de bande, plus c'est rapide) et le trafic qui passe par cette largeur de bande à ce moment.
- le type d'appareil (PC, smartphone, ordinateur portable...) qu'utilise l'utilisateur final et la vitesse de celui-ci.
- le nombre de programmes (applications) utilisés simultanément sur l'équipement terminal
- la qualité de la connexion entre le réseau et l'équipement terminal (par ex. l'interface Wi-Fi du routeur/modem ou le câblage interne).

d. La gestion des incidents doit également être mentionnée

71. L'IBPT a également constaté que l'on parlait parfois trop peu ou pas du tout de la gestion des incidents. Il est justifié que les opérateurs mettent l'accent sur les mesures préventives de gestion du trafic qu'ils implémentent afin d'éviter de saturer ou sursaturer la ligne du réseau, mais l'article 113, §5, LCE, englobe toutes les procédures de gestion du trafic, donc également les procédures et mesures correctives qui sont appliquées quand le réseau est tout de même sursaturé et que la qualité est détériorée (même si cela est très exceptionnel et si la diminution de la qualité est limitée dans le temps).
72. Dans les textes définitifs, différents opérateurs ont souligné que des équipes étaient constamment prêtes à remédier aux pannes et aux autres incidents.

4.5. Transparence

73. Conformément aux recommandations du BEREC¹⁷, les informations en matière de neutralité du réseau et de gestion du trafic doivent être formulées de manière transparente et « *effects based* ».
74. L'IBPT a constaté que dans certains projets de texte, du jargon technique, des constructions ou des termes vagues étaient utilisés. Cela doit être évité¹⁸. Le texte sur le site Internet à l'intention des utilisateurs finals doit être compréhensible pour le consommateur moyen.
75. L'IBPT estime également que pour être transparentes, les répercussions des procédures de gestion du trafic sur la qualité du service doivent être illustrées, de préférence à l'aide d'exemples qui correspondent à l'expérience utilisateur des clients¹⁹. Par exemple, lorsque le service est limité en cas de sursaturation : quelles sont les conséquences de ce « *throttling* » sur des applications très courantes comme la vidéo, le chat, le VoIP (Skype, Youtube, Netflix...) ?
76. Ces remarques de l'IBPT ont été prises à cœur dans la plupart des publications finales.

¹⁷ Voir récemment : BEREC Rapport, BoR 15 (65), *l.c.*, en particulier p. 8 : « *Transparent, effects-based information can be effective in helping consumers with their purchase choice decision, and is more effective than educating them about the technical nature and operation of traffic management.* » Voir aussi : BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality de 2011, [BoR \(11\) 67](#), décembre 2011.

¹⁸ Voir également les BEREC Guidelines on Transparency, *l.c.*, p. 14 : « *Information that is too technical for end users to understand will not lead to well-informed choices.* »

¹⁹ Voir également les BEREC Guidelines on Transparency, *l.c.*, p.15 : « *Effective transparency requires information to be meaningful to end users. Simply providing information will not enable end users to make informed choices if it is not the relevant information, is ambiguous or is not presented in a way that is useful.* »

77. L'IBPT a également invité deux opérateurs ayant répondu dans leur réponse actualisée au questionnaire BEREC-EC TM ne bloquer, limiter ou accorder un traitement de faveur à aucun type de trafic ou application spécifique (par ex. VoIP), à reprendre, dans leur déclaration concernant la gestion du trafic, un passage l'exprimant effectivement.
78. Un de ces deux opérateurs a répondu à l'invitation de l'IBPT d'insérer une telle déclaration négative sur le plan de la gestion du trafic dans sa déclaration de gestion du trafic.

4.6. Accessibilité

79. L'IBPT a en outre constaté que les informations concernant la gestion du réseau ou du trafic étaient publiées à différents endroits du site Internet des opérateurs : dans la rubrique informations consommateurs²⁰, le service clients, la publicité pour une offre, dans ou à côté des mentions légales ou à part à un endroit uniquement visible en cliquant sur le plan du site.
80. Dans la mesure où les publications concernées se trouvaient sur une partie du site Internet destinée aux utilisateurs finals²¹ (pas par exemple la partie du site Internet destinée à la presse ou aux investisseurs (institutionnels)), cette constatation, à la lumière de la lettre de l'article 113, §5, LCE, était satisfaisante.
81. L'article 113, §5, LCE établit toutefois le lien entre les procédures de gestion du trafic et la qualité du service. En ce qui concerne le trafic Internet, l'on peut supposer que les attentes de base en matière de qualité de l'utilisateur final ont un rapport avec un accès assez constant à Internet à la vitesse convenue et un décompte du volume Internet. Afin de pouvoir être qualifié de facilement accessible, l'information de l'article 113, §5 doit dès lors être indiquée visiblement et de manière bien lisible sur les parties du site Internet de l'opérateur où ces éléments de qualité (dont la vitesse) entrent en ligne de compte.
82. À ce sujet, l'IBPT recommande dès lors une publication sur la partie du site Internet où d'autres aspects de la qualité du service, comme les indicateurs qualité, sont également traités.
83. Afin de rendre l'information accessible, le titre de celle-ci doit également correspondre aux termes de recherche que pourrait introduire l'utilisateur final. L'IBPT recommande en la matière le titre « Déclaration relative à la gestion du trafic ».
84. Outre un texte transparent, l'IBPT a enfin également recommandé dans certaines réponses aux notifications la publication de petits films explicatifs. Le contenu audiovisuel peut en effet pour certains types d'utilisateurs davantage augmenter la conscience et la compréhension (des répercussions) de la gestion du trafic (et des intérêts qu'elle sert) qu'un texte continu²².

²⁰ Plus précisément : la page reprenant les informations et les cartes sur le réseau concerné, qui est un onglet des « informations consommateurs » du site Internet en question (cette partie du site Internet reprenait également la publication nécessaire des indicateurs de qualité)

²¹ Et ce vu que l'article 113, § 5, alinéa 2 de la LCE vise la publication d'informations « à l'intention des utilisateurs finals ».

²² Voir par exemple le film « Understanding the Internet and Traffic Management » à l'adresse https://www.youtube.com/watch?v=y2mB_wmaKwE

85. Un opérateur a signalé avoir placé pendant un temps un film de ce genre sur son site Internet, mais que ce n'était plus le cas maintenant. Pour le reste, aucun des opérateurs à qui cette recommandation a été faite n'y a réagi.

5. Le rapport entre l'article 113, §5, LCE et le Règlement « Neutralité du réseau » du 25 novembre 2015

5.1. Le contrôle réalisé ne portait pas sur le contenu ou l'admissibilité des mesures appliquées de gestion du trafic Internet

86. Dans ses lettres reprenant des remarques dans le cadre du contrôle, l'IBPT a toujours souligné le fait qu'il examinait, par le biais de son questionnaire et contrôle, la transparence concernant d'éventuelles procédures de gestion du trafic et ne se prononçait pas sur le contenu et l'admissibilité de ces procédures.
87. Les remarques formulées dans le cadre de ce contrôle ont été données sur la base de l'article 113, §5, LCE et des recommandations du BEREC dans ses rapports concernant la neutralité du réseau (voir également les renvois dans certaines notes de bas de page dans d'autres sections de ce rapport).
88. L'IBPT a toujours clairement indiqué que ses remarques ne dispensaient pas les ISP de réexaminer leurs obligations en matière de neutralité du réseau et de transparence suite à l'entrée en vigueur du Règlement européen 2015/2120 concernant la neutralité du réseau le 30 avril 2016 et/ou des éventuelles directives harmonisées à ce sujet.
89. Les directives harmonisées renvoient dans un premier temps aux futures directives du BEREC (voir également l'art. 5.3 du Règlement 2015/2120). Il est en effet recommandé, dans une matière comme la neutralité du réseau, qu'il y ait une interprétation harmonisée à l'échelle européenne.
90. Si les futures directives du BEREC n'abordent pas la transparence des mesures de gestion du trafic et/ou si des problèmes spécifiques persistent et/ou apparaissent sur le marché belge à ce niveau, l'IBPT n'exclut toutefois pas des directives nationales, complémentaires.

5.2. L'entrée en vigueur du Règlement 2015/2120 le 30 avril 2016 ne comporte pas une suppression des exigences en matière de transparence de la loi du 13 juin 2005

a. Approche globale de l'IBPT

91. L'on pourrait se demander si l'article 113, §5 LCE et les remarques communiquées par l'IBPT dans le cadre du contrôle sont encore valables une fois le Règlement européen 2015/2120 entré en vigueur, le 30 avril 2016.
92. Un Règlement européen a, dans la hiérarchie des normes, en effet priorité sur la loi nationale.
93. Il est toutefois important de souligner que l'article 4.3 du Règlement 2015/2120 sur le plan des « Mesures de transparence garantissant l'accès à un internet ouvert » (voir le titre de l'article 4 du Règlement 2015/2120) donne une large marge aux états membres pour maintenir la législation existante :

« 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. »

94. Les dispositions en matière de transparence de la LCE qui peuvent être mises en lien avec le contenu du « Règlement Neutralité du réseau » sont, selon l'IBPT :

- l'article 108, §1er, b), deuxième et quatrième tirets LCE : les informations relatives à la vitesse, aux limitations de volume, à la gestion du trafic... dans les contrats ;
- l'article 108, §1er, g), LCE : les modalités de règlement des litiges dans les contrats ;
- l'article 111, §1er, 2°, LCE : la publication d'informations sur les sites Internet des opérateurs concernant l'utilisation de réseaux et services ;
- l'article 113, §5, LCE : la publication spécifique de mesure et d'orientation du trafic (+ leur impact sur la qualité du service) sur le site Internet des opérateurs.

95. L'IBPT ne voit pas de quelle manière ces articles ne constitueraient pas une transposition correcte de la Directive Cadre 2002/21/CE et de la Directive Service universel 2002/22/CE.

96. Selon une première analyse de l'IBPT, il n'y a pas non plus dans ces articles de la LCE de normes allant directement à l'encontre du Règlement européen et/ou nécessitant une modification de la loi.

97. Si l'IBPT se heurtait tout de même à de telles normes dans l'application quotidienne de la LCE, l'IBPT écarterait ces dispositions de la LCE éventuellement contraires au Règlement ou les interpréterait « en conformité avec le Règlement ».

b. Analyse concernant la transparence des mesures de gestion du trafic Internet

98. Au niveau de la transparence des mesures de gestion du trafic Internet, les articles suivants²³ du Règlement 2015/2120 sont particulièrement pertinents :

- 1) L'article 4, paragraphe 1er, alinéa 1er, a), qui stipule : « 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 ; » ;
- 2) L'article 4, paragraphe 1er, alinéa 2, qui stipule : « Les fournisseurs de services d'accès à l'internet publient les informations visées au premier alinéa. ».

²³ Outre les considérations préliminaires du Règlement qui peuvent constituer une source d'explication et d'interprétation pour le texte du Règlement.

99. L'IBPT précise que le premier alinéa de l'article 4.1 traite des éléments qui doivent être repris dans les contrats et que le deuxième alinéa de l'article 4.1 stipule que le prestataire de services d'accès à Internet doit publier les informations visées au premier alinéa (pas les contrats mêmes).
100. L'IBPT en conclut que le Règlement, tout comme l'article 21.3, premier alinéa, d), de la Directive Service universel, dont l'article 113, §5, LCE est une transposition, prescrit que la transparence relative aux mesures de gestion du trafic doit également être réalisée via une publication distincte (c'est-à-dire distincte de la publication des conditions générales et/ou du contrat), comme énoncé ci-dessus à la section 4.1.
101. La forme la plus logique de publication dans une matière comme l'accès à un Internet ouvert est une publication sur le site Internet de l'opérateur.
102. La publication des informations relatives à la gestion du trafic sur les sites Internet à l'intention des utilisateurs finals est donc conforme au Règlement 2015/2120.
103. La section de l'article 113, §5 LCE qui comporte cette prescription peut donc être maintenue.
104. Ensuite, l'IBPT précise que l'article 4.1, a), du Règlement 2015/2120, tout comme l'article 113, §5 LCE et l'article 21.3, premier alinéa, d) de la Directive Service universel, impose aux ISP d'accorder une attention particulière aux informations relatives aux répercussions des procédures de gestion du trafic sur la qualité du service (voir également la section 4.4.c ci-dessus).
105. Un aspect sur lequel le Règlement Neutralité du réseau va plus loin que l'article 21.3, premier alinéa, d), de la Directive Service universel (ou du moins un aspect sur lequel le Règlement met plus explicitement l'accent) est le fait de rendre transparente la manière dont les mesures de gestion du trafic appliquées par le fournisseur concerné peuvent avoir une incidence sur le respect de la vie privée des utilisateurs finals et sur la protection de leurs données à caractère personnel.
106. Sur ce plan, l'IBPT estime que la plupart des opérateurs devront préciser leurs déclarations en matière de gestion du trafic.
107. Cet aspect (qui, selon l'IBPT, joue surtout dans la phase de mesure du trafic (voir section 4.4.a ci-dessus)) n'a en effet déjà été traité que dans une seule déclaration de gestion du trafic contrôlée, via un passage sous le titre « Privacy », qui indiquait que la gestion du réseau sur le réseau concerné se passait de manière « *entièrement anonyme* ».
108. Ceci étant dit, l'on pourrait, troisièmement, se demander si l'obligation de notification préalable du projet de texte à l'intention des utilisateurs finals, reprise à l'article 113, §5, LCE, mais pas à l'article 21.3, premier alinéa, d) de la Directive Service universel et à l'article 4.1 du Règlement 2015/2120, peut être maintenue sous l'empire du nouveau Règlement.

109. À ce sujet, l'IBPT renvoie au fait que l'article 4.3 du Règlement n'empêche pas les États membres de maintenir des exigences supplémentaires en matière de surveillance concernant la forme, le contenu et la méthode de publication des mesures d'information et de transparence. Une obligation de notification préalable de textes à l'intention des utilisateurs finals concernant la gestion du réseau est, pour l'IBPT, un mécanisme de surveillance qui :

- est en ligne avec l'article 21.3, alinéa premier, d) de la Directive Service universel et
- aide l'IBPT à remplir ses tâches afin de veiller aux intérêts des utilisateurs en :
 - améliorant la fourniture d'informations claires (voir l'article 8, 4°, LCE, visant à transposer l'article 8.4, d) de la Directive Cadre) et
 - favorisant la capacité des utilisateurs finals à accéder à l'information et à en diffuser ou à utiliser des applications et services de leur choix (voir l'article 8, 7°, LCE, visant à transposer l'article 8.4, g) de la Directive Cadre).

110. Enfin, l'IBPT souligne le fait que le champ d'application de l'article 113, §5, LCE est de toute manière plus large que celui de l'article 4.1 du Règlement 2015/2120, étant donné que le Règlement vise uniquement les fournisseurs de services d'accès à Internet²⁴, alors que l'article 113, §5, LCE, conformément à l'article 21.3, alinéa premier, d) de la Directive Service universel, s'applique à toutes les entreprises pour tous les services (et réseaux) de communications électroniques publics qu'elles fournissent, y compris les services qui ne sont pas des services d'accès à Internet²⁵.

111. Afin de transposer correctement l'article 21.3, alinéa premier, d) de la Directive Service universel (dans le choix politique d'activer cette obligation via la voie législative en Belgique²⁶), il reste donc nécessaire de maintenir les aspects de l'article 113, §5 LCE qui ne relèvent pas du champ d'application du Règlement 2015/2120 dans l'ordre juridique belge.

²⁴ Un service d'accès à Internet est défini à l'article 2.2 du Règlement comme un « *service de communications électroniques accessible au public, qui fournit un accès à l'internet et, partant, une connectivité entre la quasi-totalité des points terminaux de l'internet, quels que soient la technologie de réseau ou les équipements terminaux utilisés.* »

²⁵ Lors du contrôle, l'IBPT a, notamment dans les (projets de) textes concernant les services mobiles, d'ailleurs souvent constaté que ces textes traitaient également de la gestion du réseau vis-à-vis de la téléphonie mobile. Par exemple en indiquant que le trafic téléphonique mobile (qui se fait en temps réel) via l'antenne reçoit une priorité plus élevée que le trafic Internet mobile ou que la gestion du trafic permet de diminuer le nombre d'appels défectueux et d'améliorer la qualité vocale.

²⁶ L'article 21.3, premier alinéa de la Directive Service universel permet aux états membres d'activer les mesures énumérées dans cet article (utilisation de « pouvoir » dans cette section) et l'article 21.3, deuxième alinéa, stipule : « *Avant d'imposer toute obligation, les autorités réglementaires nationales peuvent, si elles le jugent approprié, promouvoir des mesures d'autorégulation ou de corégulation.* »

En résumé, l'IBPT considère donc que les (importantes) similitudes et différences suivantes existent entre l'article 4, alinéa 1er du Règlement 2015/2120 et l'article 113, §5 LCE :

Similitudes	
1) Donner des informations sur la manière dont les mesures de gestion du trafic peuvent avoir des répercussions sur la qualité du service	
2) Publication de ces informations	
Différences	
Article 113, § 5, LCE	Article 4.1 Règlement 2015/2120
1) Champ d'application - <u>toutes</u> les entreprises qui offrent des réseaux de communications électroniques publics ou qui fournissent des services de communications électroniques publics	Fournisseurs de services d'accès à Internet
2) Mesure du trafic - Également donner des informations sur les procédures pour mesurer le trafic	Ce n'est pas prévu explicitement
3) Notification préalable du projet de texte sur le site Internet à l'IBPT en tant qu'ARN pour commentaires	Ce n'est pas prévu explicitement
4) Incidence des mesures de gestion du trafic sur le respect de la vie privée des utilisateurs finals - Ce n'est pas prévu explicitement	À traiter dans les contrats et déclarations en matière de gestion du réseau

MAIS que les points sur lesquels l'article 113, §5, LCE diffère de l'article 4.1 du Règlement 2015/2120 peuvent être maintenus, parce que ces points sont conformes au Règlement 2015/2120, aux Directives Cadre et Service universel, et, le cas échéant, relèvent de la permission, donnée aux états membres par le Règlement, de maintenir des exigences supplémentaires en matière de surveillance, d'information et de transparence.

5.3. Prochaines étapes

112. Via les exemples et les liens donnés dans les autres parties de ce rapport, le lecteur a déjà un aperçu des mesures de gestion du trafic appliquées en Belgique par les principaux ISP.
113. Sur la base des déclarations en matière de gestion du réseau et des (autres) réponses (parfois confidentielles) reçues par l'IBPT à son questionnaire en 2015, l'IBPT a également une idée plus précise et actuelle de la gestion du trafic.

114. Il ressort des données collectées qu'une série de services peuvent nécessiter un examen supplémentaire afin de déterminer s'ils sont conformes sur le plan du contenu avec la réglementation relative à la neutralité du réseau.
115. Dès le 30 avril 2016, l'article 3, alinéa 3 du Règlement détermine les conditions et critères selon lesquels les fournisseurs de services d'accès à Internet peuvent appliquer des mesures de gestion du trafic. Les directives du BEREC préciseront ces conditions et critères.
116. L'IBPT prévoit dès lors dans les prochains mois (« phase 3 ») de réagir sur le plan du contenu à quelques pratiques de gestion du trafic constatées dans le cadre du contrôle et d'effectuer ce faisant un examen plus approfondi selon les critères susmentionnés de l'article 3, alinéa 3 du Règlement²⁷.

²⁷ L'IBPT prévoit également d'examiner le fonctionnement des réseaux dans les situations de crise.

6. Conclusion

117. Le contrôle a démontré que les pratiques, formulations et approches formelles des opérateurs contrôlés concernant l'information relative à la gestion du trafic et son incidence sur la qualité du service sont diverses.
118. Le principal message de l'IBPT sur le plan formel est qu'une publication sur le site Internet de conditions générales reprenant une description des procédures de gestion du trafic ne suffit pas pour satisfaire à l'article 113, §5, LCE.
119. L'article 113, §5, LCE est en effet indépendant et doit dès lors être implémenté en soi par une publication distincte sur une partie du site Internet de l'opérateur destinée à l'utilisateur final.
120. L'IBPT recommande en outre également une publication sur la partie du site Internet où d'autres aspects de la qualité du service, comme les indicateurs qualité, sont également traités.
121. Afin de rendre l'information accessible, le titre de celle-ci doit également correspondre aux termes de recherche que pourrait introduire l'utilisateur final. L'IBPT recommande le titre « Déclaration relative à la gestion du trafic ».
122. Outre un texte transparent, l'IBPT appelle enfin également à la publication de petits films explicatifs. Le contenu audiovisuel peut en effet pour certains types d'utilisateurs davantage augmenter la conscience et la compréhension (des répercussions) de la gestion du trafic (et des intérêts qu'elle sert) qu'un texte continu.
123. Là où il y avait au départ peu de notifications de projets de texte destinés au site Internet et donc peu d'opportunités pour l'IBPT d'orienter les textes via ses remarques, dans le cadre d'un contrôle marginal, vers plus de convergence, cet objectif a pu, suite aux lettres de juillet 2015 et les notifications supplémentaires au cours de la période de septembre 2015 à mi-février 2016, mieux être atteint.
124. Les remarques les plus fréquentes de l'IBPT par rapport aux projets de texte étaient :
- 1) que les textes en question n'indiquaient pas clairement l'impact des mesures décrites de gestion du trafic sur la qualité du service telle que l'utilisateur final la ressent (« *Quality of Experience* ») et/ou que cet impact n'était pas illustré à l'aide d'exemples qui correspondaient à l'expérience utilisateur des clients : quelles sont les conséquences des mesures que prend ou peut prendre l'ISP sur les applications courantes, comme les vidéos, le chat, le VoIP (Skype, Youtube, Netflix...);
 - 2) que les pratiques de gestion du trafic vis-à-vis de l'Internet mobile et leurs conséquences sur la qualité du service n'étaient pas décrites.
125. L'IBPT vise, avec ce rapport, à donner un meilleur aperçu des attentes qu'il a sur les déclarations en matière de gestion du trafic que tous les opérateurs doivent publier sur leur site Internet (pas seulement ceux qui ont été contrôlés lors ce contrôle pour les raisons mentionnées à la section 3).

126. L'IBPT souligne également le fait qu'il a examiné, par le biais de son questionnaire et contrôle, la transparence concernant d'éventuelles procédures de gestion du trafic et ne s'est pas prononcé sur le contenu et l'admissibilité de ces procédures.
127. L'IBPT prévoit dans les prochains mois de réagir sur le plan du contenu à quelques pratiques de gestion du trafic constatées dans le cadre du contrôle et d'effectuer ce faisant un examen plus approfondi selon les critères de l'article 3, alinéa 3 du Règlement UE 2015/2120 relatif à la neutralité du réseau et/ou d'éventuelles directives d'harmonisation à ce niveau²⁸.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

²⁸ L'IBPT prévoit également d'effectuer une analyse du fonctionnement des réseaux dans les situations de crise.