

Communiqué de presse

L'ORECE lance une consultation publique sur les lignes directrices pour la mise en œuvre du nouveau Règlement européen sur la neutralité de l'internet

6 juin 2016

Le règlement européen¹ établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert a été adopté en novembre 2015. Ses dispositions relatives à la neutralité d'internet sont entrées en application le 30 avril dernier. Ce règlement prévoit que l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (l'ORECE) doit établir des lignes directrices sur la mise en œuvre des obligations qui incombent aux autorités de régulation nationales (ARN).

Aujourd'hui, l'ORECE met en consultation un projet de lignes directrices sur la mise en œuvre par les ARN de ce règlement, afin de recueillir les avis des acteurs concernés pendant les six semaines à venir. La consultation sera ouverte jusqu'au 18 juillet prochain.

La consultation publique sera lancée aujourd'hui à 14h30 (HEC) et sera diffusée en direct sur le site de l'ORECE (www.berec.europa.eu). Des questions peuvent être adressées au président de l'ORECE pour 2016, Wilhelm Eschweiler, au prochain président de l'ORECE (2017), Sébastien Soriano, ou au vice-président de l'ORECE, Henk Don, ainsi qu'aux co-présidents du Groupe de travail sur la Neutralité de l'internet, Frode Sørensen et Ben Wallis, soit sur Twitter en utilisant #BERECpublic, soit par courriel à : press@berec.europa.eu.

Le règlement précise que l'ORECE émettra ses lignes directrices après consultation des parties intéressées. Dans le cadre de l'élaboration des lignes directrices sur la neutralité de l'internet, l'ORECE a commencé par rencontrer de nombreux acteurs en vue de recueillir leurs avis et de récolter des informations. En décembre 2015, des auditions se sont tenues avec les organisations représentatives des acteurs concernés au niveau européen, y compris les fournisseurs d'accès à internet, les équipementiers, les fournisseurs de contenus et d'applications, les utilisateurs finals et les consommateurs, ainsi que la société civile.

Aujourd'hui l'ORECE sollicite l'avis des acteurs concernés et des citoyens sur le projet de lignes directrices. Les contributions peuvent être transmises en utilisant le formulaire dédié sur le site de l'ORECE, qui permet de commenter chaque paragraphe, ou par courriel à :

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) n° 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), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=FR>

NN-Consultation@berec.europa.eu. Les informations complètes sont disponibles sur le site de l'ORECE :

http://berec.europa.eu/eng/news_consultations/ongoing_public_consultations/3771-public-consultation-on-draft-berec-guidelines-on-implementation-of-net-neutrality-rules

A la suite de la consultation, l'ORECE prendra en compte des contributions reçues avant de publier la version finale des lignes directrices au plus tard le 30 août 2016.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter : press@berec.europa.eu.

A propos de l'ORECE

L'ORECE rassemble les ARN des 28 Etats membres de l'Union Européenne. Il joue un rôle de conseil auprès de la Commission Européenne et des ARN membres et assiste le Parlement Européen et le Conseil sur les questions de mise en œuvre du cadre réglementaire européen pour les communications électroniques. L'ORECE vise à garantir une concurrence équitable et une cohérence de la régulation du marché intérieur des communications électroniques, au bénéfice des consommateurs européens.

Quelles sont les règles sur la neutralité de l'internet ?

Le règlement introduit le principe que l'ensemble du trafic sur internet doit bénéficier d'un traitement égal, préservant ainsi la capacité des utilisateurs finals à accéder à l'information et aux contenus de leur choix, et à les diffuser.

Le règlement contient un certain nombre de dispositions qui visent « à protéger les utilisateurs finals et à garantir, en même temps, la continuité du fonctionnement de l'écosystème de l'internet en tant que moteur de l'innovation ». Ces mesures s'étendent aussi bien aux règles qui régissent les pratiques de gestion de trafic par des services d'accès à internet, qu'aux obligations en matière de transparence relatives aux contrats de fourniture d'accès des fournisseurs d'accès à internet (FAI). Elles prévoient également que les ARN doivent surveiller l'application de ces règles et veiller à leur respect.

Le règlement prévoit que l'ORECE doit émettre des lignes directrices pour la mise en œuvre des obligations qui incombent aux ARN, et que celles-ci doivent être adoptées au plus tard le 30 août 2016. Les lignes directrices doivent en particulier porter sur l'obligation imposée aux ARN de surveiller l'application et de veiller au respect des règles visant à garantir un traitement égal et non discriminatoire du trafic, dans le cadre de la fourniture de services d'accès à l'internet et des droits correspondants des utilisateurs finals, conformément aux articles 3 et 4 du règlement.

Les lignes directrices de l'ORECE constituent des recommandations dont les ARN doivent tenir le plus grand compte lors de la mise en œuvre du règlement. Les lignes directrices contribueront ainsi à l'application cohérente du règlement, et par la même occasion à la sécurité juridique pour les acteurs concernés.

Quel est le champ d'application des règles de l'ORECE ?

Les lignes directrices suivent la structure du règlement : elles intègrent le texte des articles et des considérants pertinents pour en faciliter la consultation. L'introduction contient un descriptif général du sujet et du champ d'application du règlement, ainsi qu'une définition des termes employés dans les lignes directrices.

Elles examinent ensuite les pratiques commerciales. Le « *zero rating* » est aujourd'hui le type de pratiques commerciales le plus répandu sur le marché, et les lignes directrices font état de plusieurs types d'offres « *zero rating* ». Les lignes directrices prévoient un certain nombre de critères que les ARN pourraient utiliser afin d'évaluer les pratiques commerciales des FAI. En effet, une évaluation de ces pratiques s'avère nécessaire afin d'apprécier leur compatibilité avec le Règlement.

Une autre grande question concerne l'analyse par les ARN des pratiques de gestion de trafic des FAI. Cette analyse est précisée étape par étape, et s'étend au traitement égal du trafic, à la gestion de trafic raisonnable de certaines catégories spécifiques de trafic, et à la gestion de trafic exceptionnelle – allant au-delà des mesures raisonnables de gestion de trafic. Le règlement précise les trois cas de figure où une mesure de gestion du trafic exceptionnelle peut être mise en œuvre : (a) pour se conformer aux obligations légales nationales et européennes ainsi qu'aux décisions de justice, (b) pour préserver l'intégrité et la sécurité du réseau, et (c) pour éviter la congestion imminente du réseau.

Les lignes directrices traitent aussi de l'évaluation des services spécialisés, afin de mieux comprendre et d'évaluer les deux conditions cumulées établies dans le règlement. En premier lieu, conformément à l'exigence en matière de « *nécessité* », la mesure doit être objectivement nécessaire pour répondre au besoin d'un certain niveau de qualité qui ne peut être satisfait en mode « *best effort* » (« *meilleur effort* ») sur internet. En second lieu, conformément à l'exigence en matière de « *capacité* », la capacité du réseau doit être suffisante pour pouvoir fournir les services spécialisés en sus de tout service d'accès à internet fourni.

Les lignes directrices précisent ensuite la manière dont les ARN doivent veiller au respect par les FAI de leurs obligations en matière de transparence par rapport aux services d'accès à internet qu'ils fournissent. En particulier, elles couvrent les informations contractuelles, ainsi que celles que les FAI doivent publier, concernant les pratiques de gestion de trafic, les débits et les autres paramètres de qualité relatifs aux services d'accès à internet fixes et mobiles, ainsi que toute incidence que les services spécialisés pourraient avoir sur les services d'accès à internet.

Enfin, les lignes directrices traitent des responsabilités de surveillance et d'exécution du règlement par les ARN. Ces dernières doivent surveiller étroitement l'application des articles 3 et 4 sur l'accès à un internet ouvert et les mesures de transparence le garantissant, veiller au respect et encourager la disponibilité permanente de services d'accès à internet non discriminatoires, à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état d'avancement des technologies. En outre, les ARN sont tenues de publier un rapport annuel faisant état de leur travail de surveillance, et de leurs conclusions.

Pour de plus amples renseignements : www.berec.europa.eu/eng/net

Suivez l'ORECE

Sur Twitter : [@BERECEuropaeu](#)

[LinkedIn](#)

[YouTube](#)

A propos des lignes directrices de l'ORECE sur la neutralité de l'internet

INTRODUCTION

Qu'est-ce que la neutralité de l'internet, et pourquoi est-elle importante ?

La neutralité de l'internet fait référence au débat relatif à la manière dont les FAI gèrent les flux de données (ou « trafic ») qui transitent sur leurs réseaux lorsque leurs abonnés accèdent aux contenus proposés par des fournisseurs de contenus, d'applications ou de services (FCA) tels que YouTube ou Spotify, et lorsque les utilisateurs finals échangent du trafic entre eux.

L'internet « *best effort* » repose sur un traitement égal de tout le trafic qui transite sur internet. Autrement dit, les FAI font leur « meilleur effort » pour transmettre les flux de données indifféremment des contenus acheminés, de l'application qui transmet les données (agnosticisme applicatif), de leur provenance ou de leur destination. La séparation entre couche réseau et couche applicative fait partie des avantages de l'internet « meilleur effort ». Cette séparation permet d'innover au niveau applicatif indépendamment du FAI, donnant ainsi plus de choix aux utilisateurs.

Quelle est l'expérience de l'ORECE en matière de neutralité de l'internet ?

L'ORECE mène un travail approfondi sur le sujet depuis 2010, à travers des chantiers sur des questions telles que la [transparence](#), [la concurrence](#), [la qualité de service](#), [le suivi de la qualité](#) et [l'interconnexion IP](#) dans le contexte de la neutralité de l'internet. L'ORECE a mené une enquête sur les [pratiques de gestion de trafic](#) et a rendu public ses recherches sur l'importance de la neutralité de l'internet pour [les consommateurs](#). En outre, l'ORECE a conseillé les institutions européennes lors des négociations sur le règlement sur le marché unique de télécommunications, devenu le règlement sur l'internet ouvert, qui établit ces nouvelles règles.

Pourquoi l'ORECE est-il impliqué dans la mise en œuvre des règles sur la neutralité de l'internet ?

Organe européen rassemblant toutes les ARN, l'ORECE se nourrit de l'expérience « *du terrain* » et de l'expertise technique des ARN qui le composent. Le règlement européen qui institue l'ORECE prévoit que ce dernier doit conseiller à la fois les institutions européennes et les autorités de régulation dans le secteur des communications électroniques.

Le fait d'opter pour un règlement – plutôt que pour une directive, par exemple – garantit que les mêmes dispositions s'appliquent dans tous les Etats membres de l'UE/EEE. Toutefois, l'ORECE peut, par l'intermédiaire de ces lignes directrices, tirer parti de son expertise technique et réglementaire pour contribuer de manière encore plus poussée à l'application uniforme du règlement dans tous les pays de l'UE et de l'EEE.

Quel impact aura le règlement sur la neutralité de l'internet ?

Les FAI ont interdiction de bloquer ou de ralentir le trafic internet, sauf lorsque cela s'avère nécessaire. Les exceptions sont limitées au cas suivants : lorsqu'un FAI doit se conformer à des actes législatifs de l'Union, à la législation nationale ou aux décisions d'une juridiction ou d'une autorité investie des pouvoirs nécessaires, pour préserver l'intégrité ou la sécurité du réseau, ou pour éviter la congestion imminente de celui-ci – pourvu que les catégories équivalentes de trafic reçoivent un traitement égal. En outre, le règlement consacre le droit des utilisateurs « *d'accéder aux informations et aux contenus et de les diffuser, et d'utiliser et de fournir des applications et des services de leur choix* ». Des dispositions spécifiques assurent que les ARN peuvent assurer l'application de ce nouveau droit.

QU'EST-CE QUI EST PRÉVU ET PROTÉGÉ PAR LE RÈGLEMENT ?

Quels utilisateurs sont protégés par le règlement, et de quelle façon ?

Le règlement établit des droits pour les « *utilisateurs finals* » par rapport à l'internet ouvert. En utilisant les définitions juridiques établies par le cadre réglementaire européen pour les communications électroniques, l'ORECE comprend que ces droits sont reconnus aussi bien aux consommateurs individuels qu'aux entreprises qui utilisent les services d'accès à internet. Parmi ces entreprises figurent notamment les fournisseurs de contenus et d'applications (FCA), dans la mesure où ils utilisent un service d'accès à internet pour fournir des contenus ou des applications aux autres utilisateurs finals. Un FCA est une entreprise qui produit des contenus (p. ex des pages web, des blogs, des vidéos) et / ou des applications (p. ex des moteurs de recherche, des applications VoIP) et / ou des services disponibles sur internet.

En plus de reconnaître des droits aux utilisateurs finals, le règlement établit des règles communes destinées à « *garantir le traitement égal et non discriminatoire du trafic* ». Il est généralement admis que l'internet a contribué de façon importante à la croissance et à l'innovation dans nos économies. Internet, en tant que plateforme ouverte caractérisée par de faibles barrières à l'entrée, constitue un terrain particulièrement propice au développement de nouveaux contenus et applications, et à la libre circulation des informations. Ces nouvelles règles sur la neutralité de l'internet visent à garantir que l'écosystème de l'internet puisse continuer à se développer en tant que moteur de l'innovation et de la liberté d'expression.

Quels types de services sont couverts par le règlement ?

Le règlement couvre les services d'accès à internet et les services spécialisés (voir ci-dessus). **Les services d'accès à internet**, sont définis comme des **services de communications accessibles au public**, qui **fournissent une connectivité entre la quasi-totalité des points terminaux connectés à internet**, quels que soient la technologie de réseau (fibre, câble, mobile) ou les équipements terminaux utilisés (téléphone portable, tablette, ordinateur portable).

C'est pour cette raison que l'ORECE considère que les cas suivants ne relèvent pas du champ d'application du règlement, et ne sont donc **pas soumis aux règles qu'il introduit** :

- , L'accès à l'internet fourni par des cafés ou des restaurants (p. ex les points d'accès publics Wifi) et les réseaux privés des entreprises est sujet à une évaluation par

l'ARN au cas par cas, étant donné qu'ils sont généralement limités à un groupe préétabli, et pourraient donc ne pas être « *accessibles au public* » ;

- Les services pour lesquels l'accès à internet est limité par la nature du terminal, par exemple les terminaux « *M2M* » comme les compteurs intelligents ou les liseuses électroniques.

Par contre, l'ORECE considère que les « **services sous-internet** » relèvent du champ d'application du règlement, dont ils méconnaissent les règles. L'ORECE estime qu'un service sous-internet est de nature à limiter l'accès aux services ou aux applications (p. ex interdire l'utilisation du VoIP ou de la vidéo en continu), ou qui donnerait accès uniquement à une portion prédéfinie de l'internet (p. ex seulement certains sites web).

Pourquoi les FAI doivent-ils fournir une connectivité entre « *la quasi-totalité des points terminaux connectés à l'internet* » plutôt qu'à la totalité de l'internet ?

L'ORECE comprend que les règles font référence à une connectivité entre « *la quasi-totalité* » des points terminaux de l'internet puisque le FAI qui fournit cette connectivité ne contrôle qu'une petite partie de l'internet, et qu'il est possible que toutes les parties de l'internet ne soient pas accessibles à tout moment pour des raisons indépendantes de la volonté du FAI, par exemple à cause de la réglementation en vigueur dans d'autres pays.

Est-ce que le règlement couvre les services d'interconnexion ?

Les services d'interconnexion sont distincts des services d'accès à internet. L'interconnexion permet aux réseaux qui constituent l'internet d'échanger du trafic entre eux, et les services d'interconnexion peuvent être fournis par de nombreux opérateurs différents, y compris les opérateurs d'accès en gros (*backbone*) et les opérateurs de télécommunications, les fournisseurs de réseaux de diffusion de contenu (*Content delivery networks*, ou CDN) et les principaux fournisseurs de contenus (p. ex YouTube, Netflix) qui exploitent leurs propres CDN.

Etant donné que le règlement se concentre sur les services d'accès à internet fournis aux utilisateurs finals, **l'ORECE considère que l'interconnexion ne relève pas du champ d'application du règlement.** Cependant, l'ARN peut tenir compte des politiques et des pratiques d'interconnexion des FAI dans la mesure où elles ont pour effet de limiter l'exercice du pouvoir des utilisateurs finals au titre de l'article 3(1). Ceci pourrait être pertinent dans certains cas, par exemple si l'interconnexion est mise en œuvre d'une façon qui vise à contourner le règlement.

« ZERO RATING »

Qu'est-ce que le « *zero rating* » ?

« *Zero rating* » fait référence à la pratique utilisée par certains FAI consistant à ne pas déduire du forfait de données d'un client le trafic associé à une certaine application ou catégorie d'applications. Autrement dit, les données consommées dans l'emploi de ces applications ne seront pas comptabilisées dans le forfait associé au service d'accès à internet. Par exemple, si un service d'accès à internet ne facture pas le client pour le trafic associé à une certaine application de musique en continu ou à toutes les applications de musique en continu, alors le FAI applique un « *zero rating* » à ces applications. Dans la mise

en œuvre du règlement, les lignes directrices de l'ORECE considère le « *zero rating* » comme étant l'une des pratiques commerciales visées par l'article 3(2) du règlement.

Est-ce que le règlement autorise le « *zero rating* » ?

Cela dépend. Il y a différents types de pratiques « *zero rating* » dont certaines sont plus problématiques que d'autres. Les lignes directrices de l'ORECE examinent différents exemples, et donnent une orientation sur la mesure dans laquelle elles pourraient être admissibles dans le cadre du règlement.

Les lignes directrices de l'ORECE expliquent que certaines pratiques sont clairement interdites, notamment celles qui bloquent ou ralentissent toutes les applications une fois que l'utilisateur atteint son plafond de consommation de données, à l'exception de(s) l'application(s) qui bénéficie(nt) du « *zero rating* ». D'autres sont moins claires, et devront être évaluées par l'ARN selon un certain nombre de critères définis dans les lignes directrices.

Comment les autorités de régulation vont-elles évaluer les instances autorisées de « *zero rating* » ?

Lorsqu'elles évaluent le « *zero rating* » ou d'autres pratiques commerciales devront en particulier examiner les critères suivants :

- si les pratiques contournent les principaux objectifs du règlement (de « *garantir un traitement égal et non discriminatoire du trafic* » et de « *garantir, en même temps, la continuité du fonctionnement de l'écosystème de l'internet en tant que moteur de l'innovation* ») ;
- les positions sur le marché des FAI et des FCA concernés ;
- toute incidence sur les droits des utilisateurs finals, consommateurs ou entreprises, p. ex la réduction de la gamme d'applications accessibles, des incitations aux utilisateurs finals à utiliser certaines applications, ou une réduction considérable du choix offert aux utilisateurs finals ;
- l'ampleur de la pratique (p. ex le nombre d'utilisateurs finals abonnés à un tel service) et la mesure dans laquelle les utilisateurs finals ont accès à des offres alternatives et / ou à d'autres FAI ;
- toute incidence sur la liberté d'expression ou sur le pluralisme des médias.

GESTION DE TRAFIC

Qu'est-ce que la gestion de trafic, et que signifie « *traitement égal* » ?

Lorsque les utilisateurs finals communiquent *via* internet, les flux de données sont transmis entre leurs équipements terminaux. Le trafic transite sur les réseaux des FAI grâce auxquels les utilisateurs finals accèdent à internet, ainsi que sur des réseaux intermédiaires le cas échéant. La manière dont les flux de données sont acheminés est appelée « *gestion de trafic* », ce qui peut comprendre à la fois la gestion habituelle des flux selon le principe du « *premier arrivé, premier servi* » ou des approches plus avancées d'acheminement des flux à travers les réseaux.

Lorsque les flux sont acheminés selon le principe du premier arrivé, premier servi, on parle de « *traitement égal* ». Tel que précisé par les lignes directrices de l'ORECE, ceci n'implique pas nécessairement que tous les utilisateurs finals connaîtront une performance identique. Mais tant que tout traitement de flux est appliqué indépendamment des applications et des utilisateurs finals, les flux sont généralement considérés comme ayant fait l'objet d'un traitement égal. Le règlement et les lignes directrices cherchent ainsi à préserver le principe bout-à-bout de l'internet.

Quelles pratiques de gestion de trafic sont autorisées par le règlement ?

Le règlement autorise la gestion de trafic alternative dans certains cas limités. En deuxième lieu, le règlement autorise « *la gestion raisonnable du trafic* » qui peut être utilisée pour établir une distinction objective avec « *certaines catégories spécifiques de trafic* » présentant des exigences techniques en matière de qualité de service. En troisième lieu, le règlement précise trois exceptions spécifiques, qui sont autorisées dans des conditions plus strictes. Ces exceptions sont les suivantes :

- a) pour respecter d'autres lois et décisions ;
- b) pour protéger l'intégrité et la sécurité du réseau ;
- c) pour éviter la congestion imminente du réseau.

Voir ci-dessous pour plus de détails concernant l'analyse réglementaire de la gestion de trafic tel que précisée dans ces deuxième et troisième cas.

Comment les ARN vont-elles évaluer le caractère « *raisonnable* » des pratiques de gestion de trafic ?

Pour être jugée « *raisonnable* », la gestion de trafic doit répondre aux différences objectives entre les exigences techniques en matière de qualité de service propres à des catégories spécifiques de trafic. L'ARN pourrait interroger les FAI sur leur utilisation de catégories de trafic, par exemple sur les catégories mises en œuvre, sur les exigences en matière de qualité de service qu'ils appliquent à chaque catégorie, ou sur les paquets de données traités par chaque catégorie. En fonction des réponses, l'ARN pourra évaluer si la pratique de gestion de trafic est conforme aux exigences du règlement – et plus précisément avec le second alinéa du troisième de l'article 3.

L'ORECE considère que les catégories de trafic pourraient être définies, par exemple au regard du protocole de couche applicative ou du type d'application générique, mais uniquement dans la mesure où :

- i. ceci est lié à des exigences en matière de qualité de service qui sont objectivement différentes ;
- ii. les applications avec des exigences équivalentes sont traitées dans la même catégorie ; et
- iii. la justification fournie est pertinente à la catégorie de trafic concernée.

En outre, l'ARN devrait s'assurer que de telles mesures ne contrôlent pas des contenus particuliers (provenant du protocole de couche de transport, autrement dit des contenus spécifiques provenant des utilisateurs finals eux-mêmes : textes, images ou vidéos) et que,

en vertu du principe de non-discrimination, les flux chiffrés seront traités de la même manière que les flux normaux.

Comment les ARN vont-elles évaluer le caractère « *exceptionnel* » des pratiques de gestion de trafic ?

Le troisième alinéa du troisièmement de l'article 3 précise les pratiques de gestion de trafic qui sont interdites, suivant sept principes de base que l'ARN devrait vérifier pour évaluer les pratiques des FAI. Les pratiques suivantes sont interdites entre des contenus, des applications ou des services spécifiques, ou entre des catégories spécifiques de ceux-ci :

- le blocage ;
- le ralentissement ;
- la modification ;
- la restriction ;
- la perturbation ;
- la dégradation ; et
- la discrimination.

Les pratiques qui ne respectent pas ces sept principes de base, ou qui vont au-delà des mesures raisonnables de gestion de trafic tel qu'explicitées plus haut, peuvent être mises en œuvre par un FAI uniquement lorsque elles se conforment aux trois exceptions précisées plus haut : a) pour se conformer à des dispositions légales ou à des décisions prises par des autorités compétentes, b) pour protéger l'intégrité et la sécurité du réseau et c) pour éviter la congestion imminente du réseau. Dans tous les cas, ces mesures de gestion de trafic « *ne devraient pas être appliquées plus longtemps que nécessaire* ».

SERVICES SPÉCIALISÉS

Que sont les services spécialisés, et en quoi sont-ils pertinents au règlement ?

L'ORECE emploie le terme « *service spécialisé* » comme raccourci d'un terme utilisé dans le règlement : « *des services qui ne sont pas des services d'accès à l'internet qui sont optimisés pour des contenus, des applications ou des services spécifiques, ou une combinaison de ceux-ci, lorsque l'optimisation est nécessaire pour que les contenus, les applications ou les services satisfassent aux exigences correspondant à un niveau de qualité spécifique* ».

Les lignes directrices de l'ORECE donnent quelques exemples de ce qui pourrait être considéré un service spécialisé : IVoLTE (service de voix de haute qualité sur réseau mobile), ou la diffusion linéaire de TV sur IP avec des exigences spécifiques en matière de qualité de service. Un autre exemple serait les services de santé en temps réel, p. ex la chirurgie à distance. L'ORECE considère que de tels services peuvent être autorisés pourvu qu'ils répondent aux exigences strictes du règlement (définies dans au paragraphe 5 de l'article 3).

Quelle est l'exigence en matière de nécessité, et comment les ARN vont-elles l'évaluer ?

Pour qu'un service spécialisé soit conforme au règlement, il doit répondre à des exigences spécifiques en matière de niveau de qualité de service. Les lignes directrices de l'ORECE préconise que l'ARN évalue « *l'exigence en matière de nécessité* » d'abord en sollicitant des informations des FAI concernant leurs services, pour ensuite déterminer si les exigences sont satisfaites.

Lorsqu'elles effectuent leur évaluation, les ARN s'intéresseront en particulier aux paramètres techniques, par exemple en termes de latence, de gigue ou de pertes de paquets. En tenant compte de ces paramètres techniques, les autorités de régulation doivent évaluer si le niveau de qualité spécifique est objectivement nécessaire et ne peut être garanti autrement sur l'internet. Sinon, ces services ne seraient pas autorisés. Si le service répond à ces exigences, l'ARN devra aussi évaluer « *l'exigence en matière de capacité* » définie ci-après.

Quelle est l'exigence en matière de capacité, et comment les ARN vont-elles l'évaluer ?

La capacité du réseau est un second critère important. En effet le règlement autorise la fourniture de services spécialisés lorsque la capacité du réseau est suffisante pour les fournir en plus de tous services d'accès à internet et sans dégrader la disponibilité ou la qualité générale de ces derniers pour les utilisateurs finals. Pour évaluer la pratique de gestion de trafic, l'ORECE préconise que l'ARN obtienne des informations des FAI sur la manière dont ils assurent une capacité suffisante, et sur l'ampleur du service spécialisé offert.

Les lignes directrices précisent également que l'ARN peut évaluer l'existence d'une capacité suffisante en effectuant des mesures du service d'accès à internet. Les ARN pourraient effectuer des mesures de qualité avec et sans les services spécialisés, pour ensuite analyser les paramètres de qualité, par exemple en termes de latence, de gigue ou de perte de paquets. Cette analyse devrait permettre aux ARN d'évaluer si la qualité générale de l'accès à internet est réduite par la fourniture de certains services spécialisés en particulier.

TRANSPARENCE

Quelles exigences en matière de transparence le règlement introduit-il pour les FAI ?

Le règlement exige que les FAI fournissent des informations sur leurs services d'accès à internet, par exemple sur les débits, les éventuelles limitations de volume et toute mesure de gestion de trafic qu'ils pourraient employer, de préciser si et de quelle manière les services spécialisés pourraient avoir une incidence sur les services d'accès à internet qu'ils fournissent. Les FAI sont tenus d'inclure ces informations dans leurs contrats et de les publier (p. ex dans leur documentation commerciale ou sur leurs sites *web*).

Que disent les lignes directrices de l'ORECE au sujet de ces exigences en matière de transparence ?

Les provisions en matière de transparence constituent des obligations qui incombent aux FAI plutôt qu'aux ARN. Cependant, les ARN doivent veiller à ce que les FAI respectent ces exigences en matière de transparence. Les lignes directrices établissent les bonnes pratiques auxquelles les FAI devraient adhérer pour rendre transparentes leurs informations,

p. ex elles doivent être facilement accessibles, fiables, pertinentes et permettre une comparaison avec d'autres offres.

Quel type d'informations sur les débits est requis ?

Le règlement exige que les FAI fournissent des informations sur les débits auxquels chaque utilisateur final peut s'attendre. Pour les services fixes, cela concerne le débit minimum, le débit normalement disponible et le débit maximum, ainsi que tout débit annoncé. Pour les services mobiles, des informations doivent être mise à disposition sur les débits maximum estimés et sur tout débit annoncé.

Les lignes directrices de l'ORECE donnent des exemples d'exigences que l'ARN pourrait établir pour les différents types de débits, et observent entre autres que :

- pour les services fixes, l'utilisateur doit pouvoir atteindre le « *débit maximum* » au moins une partie de temps (p. ex au moins une fois par jour) ;
- le « *débit normalement disponible* » pour les services fixes est le débit auquel l'utilisateur peut s'attendre la plupart du temps, et il comporte deux dimensions : le débit lui-même et la proportion du temps de disponibilité durant une période donnée ;
- le « *débit maximum estimé* » pour les services mobiles doit être expliqué de façon à ce que l'utilisateur final puisse comprendre le débit maximum disponible qui est raisonnablement envisageable à différents endroits, dans des conditions réalistes d'utilisation. Une façon de communiquer ces informations serait par le biais de plans indiquant les débits à l'intérieur et à l'extérieur des immeubles.

LES RESPONSABILITÉS DES AUTORITÉS DE RÉGULATION

Comment les ARN pourront-elles s'assurer que les nouvelles règles sont mises en œuvre intégralement et correctement ?

Le règlement exige que les ARN « *surveillent étroitement et veillent au respect* » des nouvelles règles, et « *encouragent la disponibilité permanente de services d'accès à internet non discriminatoires à des niveaux de qualité qui correspondent à l'état d'avancement des technologies* ». Les lignes directrices de l'ORECE précisent que ceci implique plusieurs responsabilités pour l'ARN :

- **Supervision.** Les ARN seront tenues de surveiller divers éléments, comme par exemple les conditions contractuelles, la transparence des informations, les pratiques commerciales (p. ex les offres « *zero rating* » disponibles sur le marché), les pratiques de gestion de trafic pour les services d'accès à internet, ou les services spécialisés. Cette supervision se fera par le biais de l'analyse du marché, de la réalisation de mesures techniques, ou du recueil d'informations auprès de sources diverses, notamment les FAI et les utilisateurs finals.
- **Mise en œuvre.** Les lignes directrices précisent diverses formes d'intervention possibles pour l'ARN. Figurent parmi elles la possibilité d'imposer aux FAI de traiter toute dégradation du service d'accès à internet, de mettre fin à ou de modifier des pratiques de gestion de trafic problématiques, de suspendre la fourniture de services spécialisés à moins qu'une capacité suffisante soit mise à la disposition des services

d'accès à internet, ou de leur imposer des sanctions financières en cas de manquement.

- **Suivi.** Le règlement exige que les ARN soumettent à la Commission Européenne et à l'ORECE un rapport annuel de leurs conclusions concernant la mise en œuvre des ces règles. Les lignes directrices de l'ORECE précisent le calendrier de remise de ces rapports et les informations qui devraient y figurer.