

Explications sur les règles de conduite en matière de neutralité des réseaux

Principe

Les opérateurs de réseaux signataires sont les garants d'un Internet ouvert.

Internet est et restera ouvert à tous – notamment aux nouveaux modèles commerciaux, aux nouvelles technologies et aux nouveaux produits. Il doit être possible à chacun, qu'il s'agisse des internautes, des fournisseurs de contenus et de services, des fournisseurs d'accès Internet, des opérateurs de réseaux et de tout autre acteur d'Internet, d'innover dans la course aux clients ou de rester attaché à des offres éprouvées. Internet pourra ainsi maintenir et renforcer son rôle visant à stimuler l'innovation et sa fonction d'infrastructure essentielle.

Internet doit rester ouvert à tous, mais requiert une gestion efficace du réseau, car ce dernier n'a jamais été et ne peut pas être absolument neutre, bien que le terme de «neutralité des réseaux» le suggère. Les données qui transitent par Internet ne sont pas toutes et ne peuvent pas toutes être traitées de la même manière.

- Il est impossible d'exclure les problèmes de capacités, bien que les opérateurs de réseaux investissent chaque année des milliards dans l'extension des réseaux. Une bonne gestion du réseau requiert donc de donner la priorité à certains paquets de données. Ainsi, il est particulièrement important pour la qualité des services vocaux basés sur les données (VoIP) et de la télévision basée sur le protocole IP que toutes les données arrivent le plus rapidement possible chez l'utilisateur. Dans le cas contraire, la qualité d'image et de son promise au client et qu'il paie ne peut pas être garantie. Les appels d'urgence requièrent eux aussi une priorisation, et de nouvelles applications, à l'instar de celles utilisées en télémédecine, peuvent nécessiter une définition des priorités, afin de remplir des fonctions visant à sauver des vies. Dans le cas du trafic des e-mails ou de certains streamings, cela est beaucoup moins important, ce qui signifie que ces services ne requièrent pas de priorisation. Une stricte neutralité des réseaux empêcherait cette nécessaire priorisation et ferait obstacle au développement de nouveaux services et de nouvelles applications, constituant ainsi un frein à l'innovation et au progrès technique.
- Les réseaux CDN (Content Delivery Networks) garantissent aux fournisseurs de contenus et de services (Content and Application Provider, CAP), moyennant paiement, une qualité de transmission et, ce faisant, un transport des données priorisé. De grands CAP tels que Google, Microsoft, Facebook et d'autres développent leur propre réseau et veillent ainsi eux-mêmes à la bonne qualité du transport des données. Ceux qui ne peuvent pas s'offrir les services d'un CDN ou leur propre réseau sont tributaires des modes de transport habituels (Peering et Transit), lesquels fonctionnent sur le principe du «Best Effort». Cela signifie qu'aucune qualité définie de transmission des données ne peut être garantie pour ces services.

Les données sur Internet ne sont pas toutes et ne doivent pas toutes être traitées de la même manière, comme pourrait le suggérer le terme de «neutralité des réseaux». Mais Internet doit rester ouvert. Les opérateurs de réseaux signataires en sont les garants.

A propos des engagements 1) et 2)

Sous réserve des dispositions légales en vigueur,

- 1) les internautes sont en droit d'obtenir dans le cadre de leur contrat client une connexion Internet qui leur permet**
 - **d'envoyer et de recevoir les contenus de leur choix;**
 - **d'utiliser les services et les applications de leur choix;**
 - **d'utiliser le matériel et les logiciels appropriés de leur choix.**
- 2) les opérateurs de réseaux signataires s'engagent à ne pas bloquer de services et d'applications Internet, et à ne pas limiter la liberté d'opinion et d'information.**

Le débat sur la neutralité des réseaux donne régulièrement lieu à l'expression de craintes selon lesquelles les opérateurs de réseaux pourraient bloquer certains services et certaines applications (en favorisant éventuellement ainsi leurs propres services) et, partant, ne respecteraient pas la liberté d'opinion et d'information. Pour dissiper ces craintes, les opérateurs de réseaux signataires prennent l'engagement cité ci-dessus.

Il va de soi que cet engagement ne saurait justifier les utilisations illégales ou nuisibles de la connexion Internet ou l'utilisation de matériel et de logiciels susceptibles de porter préjudice au réseau ou à d'autres internautes. Si un opérateur de réseau fournit du matériel ou des logiciels particuliers avec la connexion Internet, ceux-ci peuvent être utilisés pour l'accès à Internet. Toutefois, le client peut aussi utiliser, sous son entière responsabilité, un autre matériel ou d'autres logiciels appropriés.

Les mesures de gestion du réseau prescrites par la loi ou ordonnées par une instance judiciaire et les mesures visant à satisfaire les besoins des clients et à promouvoir les innovations doivent toutefois rester possibles. En font notamment partie les techniques de gestion du trafic sur son propre réseau ayant pour but

- de bloquer certaines activités qui portent préjudice au réseau;
- d'appliquer les décisions des autorités;
- de garantir la qualité de service d'applications spécifiques en fonction des exigences et pour lesquelles, dans le cas de fournisseurs tiers, des mesures de garantie de la qualité peuvent être convenues avec ceux-ci;
- de lutter contre les situations particulières de surcharge temporaire du réseau;
- de prioriser le trafic sur la connexion individuelle d'un utilisateur, à sa demande, ou
- de respecter les limites d'utilisation convenues par contrat.

Internet doit permettre également à l'avenir des modèles commerciaux innovants et des offres répondant aux besoins individuels des clients et traitant séparément certains services en termes de tarif ou de gestion du réseau. En accord avec le client, l'accès Internet doit notamment être conçu de telle manière que certains services ne soient pas pris en compte pour les limites de données convenues contractuellement ou que certains services ne soient disponibles qu'avec une capacité de

transmission réduite ou avec des limites de données. Il doit être possible de proposer au client de telles offres individuelles à des conditions attrayantes.

A propos de l'engagement 3)

Les internautes peuvent s'informer sur la capacité de leur accès Internet.

Dans le débat sur la neutralité des réseaux, on avance que les opérateurs de réseaux favoriseraient leurs propres services, comme Swisscom TV, en les priorisant et en limitant ainsi la capacité restante à disposition du client pour d'autres services Internet.

La priorisation de ce que l'on appelle les «Managed Services», tels que Swisscom TV, s'effectue uniquement dans les rares cas où la capacité de la ligne n'est pas suffisante pour gérer l'intégralité du trafic Internet. Comme expliqué précédemment, cette mesure doit être possible dans un tel cas, faute de quoi la qualité garantie au client et le service qu'il demande et pour lequel il paie ne pourront lui être délivrés. Le client doit toutefois pouvoir s'informer auprès de son fournisseur d'accès Internet de la capacité de son accès, et si et dans quelle mesure la capacité disponible sur sa connexion Internet est partagée avec d'autres sous forme de services Internet.¹

Cet engagement concerne surtout le réseau fixe. La capacité de l'accès Internet via la télécommunication mobile dépend de plusieurs facteurs, notamment de la technologie disponible à l'endroit considéré – sur laquelle un opérateur mobile peut bien sûr fournir des renseignements – et du nombre d'utilisateurs se partageant à un moment donné une cellule de télécommunication mobile. Il existe cependant, également pour la communication mobile, des applications permettant à un utilisateur de s'informer en temps réel de la capacité disponible – capacité disponible qui peut changer très rapidement si d'autres utilisateurs se connectent à la cellule de télécommunication mobile ou s'en déconnectent.

A propos de l'organe de conciliation:

Les opérateurs de réseaux signataires créent un organe de conciliation. Les internautes peuvent saisir cet organe de conciliation lorsqu'ils sont d'avis que leur fournisseur d'accès Internet (qui est également signataire de ces règles de conduite) enfreint ces règles de conduite et que les discussions préalables avec lui n'ont pas porté leurs fruits. L'organe de conciliation joue le rôle de médiateur entre les parties et peut émettre une recommandation. Il évalue constamment les règles de conduite et leurs effets sur l'ouverture d'Internet, et dresse chaque année un rapport sur ce sujet.

L'organe de conciliation est indépendant des opérateurs de réseaux et neutre.

¹ Pour les clients Swisscom: DSL réseau fixe sur <http://www.swisscom.ch/fr/clients-prives/aide/loesung/tester-le-debit-internet.html>, utilisateurs mobiles avec l'application cnlab sur http://www.cnlab.ch/speedtest/index_mobile.jsp et en général, de façon transparente, avec d'autres fournisseurs: <http://www.cnlab.ch/speedtest/>, statistiques sur <http://www.cnlab.ch/speedtest/stats.jsp>

Il n'y a pas de violation de la neutralité des réseaux en Suisse

D'aucuns prétendent que certains produits tels que Zattoo et Spotify chez Orange ou Swisscom TV air compromettent la neutralité des réseaux, car la consommation de données de ces services n'est pas prise en compte pour un volume de données éventuellement limité. D'autres services de lecture de musique en streaming et services de télévision par Internet, comme Wilmaa ou Teleboy, s'en trouveraient lésés. Ces allégations sont fausses. Contrairement à Wilmaa ou à Teleboy, avec Zattoo, Spotify et Swisscom TV air, le client paie pour le service concerné et le volume de données soit de façon directe, au travers de son abonnement, soit de façon indirecte, au travers de la souscription d'un bouquet de services de valeur supérieure. Par ailleurs, les mêmes fournisseurs proposent d'autres produits sans services inclus ou des offres gratuites, comme Swisscom TV air easy, dans le cadre desquelles la consommation de données est prise en compte pour le volume de données et où de la publicité est présentée. Il en va de même pour l'abonnement de communication mobile sunrise24, qui connaît certaines limitations, mais qui est en revanche moins cher que d'autres abonnements de communication mobile de Sunrise.

Il a également été avancé que les produits TV de Sunrise et de Swisscom compromettaient la neutralité des réseaux en restreignant l'accès Internet durant l'utilisation de ces services. Comme expliqué plus haut, les priorisations s'effectuent uniquement dans les rares cas où la capacité de la ligne n'est pas suffisante pour gérer l'intégralité du trafic Internet. Cette mesure doit être possible dans un tel cas, faute de quoi la qualité garantie au client et le service qu'il demande et pour lequel il paie ne pourront lui être délivrés. De surcroît, les clients peuvent tout simplement opter pour des services de télévision par Internet tels que Zattoo, Wilmaa, Teleboy, etc., qui sont gratuits en qualité standard.

Toutes les offres citées sont décrites de manière transparente et le client choisit alors en conscience un produit qui lui convient. Tous ces produits ont en commun d'être nés dans un contexte de course aux clients et de constituer des tentatives d'exister dans cet environnement concurrentiel. Ils existent parce qu'ils répondent à un besoin des clients. Vouloir interdire ces produits au motif qu'ils contreviendraient à une neutralité mal comprise des réseaux se traduirait par la limitation des possibilités de conception des produits et, par voie de conséquence, de la diversité des produits. Cela ferait aussi obstacle à de nombreuses innovations et entraînerait un affaiblissement de la concurrence. La concurrence existant entre les réseaux et les services est le gage de la préservation de l'ouverture d'Internet. Un fournisseur qui bloque certains services ou certaines applications souhaités par les utilisateurs perdra des clients au profit de ses concurrents et ne tardera donc pas à changer de comportement.