ARCEP
E-mail: cp_neutralite@arcep.fr

Luxembourg, le 13 juillet 2010

Réponse de Skype Communications sarl à la consultation de l'ARCEP sur ses Eléments de réflexion et premières orientations sur la neutralité de l'Internet et des réseaux

Skype (www.skype.com) est une société luxembourgeoise fournissant des applications logicielles 'peer-to-peer' qui permettent aux usagers de Skype de communiquer avec d'autres usagers de Skype, et qui permettent, optionnellement et quand cela est possible, certaines formes de communication avec les abonnés de services et réseaux de communications électroniques.

I. Contexte et enjeux

Question 1) l'Autorité invite les acteurs à commenter les définitions qu'elle propose
Question n°2) l'Autorité invite les acteurs à commenter sa présentation du contexte et des enjeux relatifs à la neutralité de l'internet et des réseaux

Skype soutient l'ensemble des considérations de l'ARCEP dans cette section, et notamment : (i) la volonté de clarifier que la fourniture d'accès à l'Internet ne devrait concerner qu'un accès à tout l'Internet public mondial, avec les seules restrictions d'accès à l'Internet concernant une gestion raisonnable et temporaire du trafic Internet lors des périodes de congestion, et (ii) la notion d'utilisateur final (lui-même, citoyen, association, administration ou entreprise, susceptible de mettre à disposition sur l'Internet différents contenus ou applications), bien distincte de la notion de consommateur.

Nous souhaitons ajouter (réf. sections I.b) et I.d) du document de l'ARCEP) que le «Paquet Télécom» affirme non seulement l'objectif primordial de l'accès aux contenus, mais également (article 8.4g directive cadre) que les ARN doivent promouvoir les intérêts des citoyens en favorisant la capacité des utilisateurs finals à accéder à l'information et à en diffuser, ainsi qu'à utiliser des applications et des services de leur choix.

L'ARCEP souligne très justement les bonnes pratiques qui commencent à émerger dans ce domaine, et notamment les lignes directrices norvégiennes (page 10). Il est important de rappeler dans ce contexte que ce ne sont pas seulement la concurrence et la transparence qui figurent dans ces bonnes pratiques mais, et c'est essentiel, le concept de non-discrimination**.** Ce principe de non-discrimination est d'ailleurs reconnu dans le considérant 34 de la directive 'droit des citoyens' révisée en 2009.

De plus, comme la consultation l'indique très justement cette notion de non-discrimination est clairement déjà inscrite et protégée à l'Article L. 32-1 du CPCE sur

la '*neutralité au regard du contenu des messages transmis*' (c'est d'ailleurs cette neutralité quant aux messages transmis qui est reconnue dans la directive 'e-commerce' protégeant les opérateurs comme n'étant que de 'simples transports' (« mere conduit ») et dans les principes de la FCC aux Etats-Unis).

A côté des principes de transparence et de concurrence, il nous parait donc crucial que le principe de non-discrimination dans le traitement des flux de données Internet soit clairement reconnu et protégé par l'ARCEP.

La définition d'accès à l'Internet

Concernant la définition d'accès à l'Internet (page 7 du document de l'ARCEP), il est primordial que l'intention louable de l'ARCEP ne soit pas contrecarrée par une interprétation abusive par certains opérateurs du détail de cette définition. En effet, à l'heure actuelle certaines technologies, notamment dans l'univers mobile, peuvent utiliser des adresses IP *privées* pour permettre l'usage de l'Internet. Il serait donc préférable de ne pas restreindre cette définition de l'accès à l'Internet aux seules adresses *publiques* pour éviter qu'on utilise des adresses privées afin de contourner les intentions de l'ARCEP par des moyens techniques. Il serait important que l'ARCEP soit prête à agir pour éviter que ses définitions soient ainsi abusées. **Nous suggérons donc une modification mineure mais importante de la définition d'accès à l'Internet, comme suit :**

« - Accès à l'Internet : *service qui consiste à offrir un accès à des services de communications au public en ligne*[4]*. Ce service offre au public la capacité de transmettre et de recevoir des données, en utilisant le protocole de communication IP, depuis toutes ou quasiment toutes les extrémités, ~~désignées par une adresse internet publique~~, de l'ensemble mondial de réseaux publics et privés interconnectés constituant l'Internet.* »

Nous tenons également à apporter quelques éléments supplémentaires par rapport à la gestion de la congestion.

Techniques de gestion du trafic

A propos de la gestion de trafic (page 9), le rapport de l'OCDE sur la 'prioritisation' du trafic Internet (*OECD: INTERNET TRAFFIC PRIORITISATION: AN OVERVIEW (DSTI/ICCP/TISP(2006)4/FINAL*) offre des détails intéressants quant aux différentes techniques utilisées par les opérateurs pour bloquer ou dégrader certains services et applications Internet, leur précision, et le fait que déjà en 2006, ces techniques étaient disponibles à un prix abordable pour la plupart des opérateurs mobiles.

Pour sa part, pour information Skype estime que les trois moyens techniques principaux qui peuvent d'ores et déjà être utilisés par les opérateurs pour bloquer l'accès aux produits de Skype (comme d'autres produits et services en ligne), sont les suivants:

(i) ***Par une passerelle HTTP GGSN ('Gateway GPRS Support Nodes') qui permet de bloquer l'accès à des pages Internet individuelles ou un nom de domaine tout entier, l'accès à un site spécifique peut être bloqué***

(par exemple www.skype.com). Ces systèmes sont normalement utilisés pour bloquer l'accès à des sites illégaux tels que ceux à contenu adulte illégal. Toutefois, les mêmes systèmes peuvent être utilisés pour bloquer n'importe quel site, sur la base d'une configuration choisie par l'opérateur. L'accès au domaine skype.com, ou aux pages de téléchargement sur skype.com, peut être spécifiquement restreint en incluant les pages pertinentes dans la liste de filtrage (ce qui était le cas pour la plupart des produits offerts par Vodafone et ses filiales, dont SFR, qui bloquaient l'accès au site www.skype.com jusqu'à peu sous couvert de filtrer les contenus à caractère adulte).

(ii) ***À travers les « firewalls » (pare-feu) ou autres 'nœuds du réseau' ('edge nodes'), qui sont généralement conçus pour empêcher les attaques contre les réseaux ou les équipements de l'opérateur par des virus ou 'malware', le logiciel Skype peut être spécifiquement ciblé.*** Ces mêmes 'nœuds' peuvent également bloquer le trafic sortant des utilisateurs : ainsi, quand un utilisateur désire accéder à un certain protocole Internet (IP), une certaine gamme d'adresses IP, ou certains ports Internet, l'opérateur mobile peut programmer les 'nœuds' afin que l'accès soit bloqué, ou facturé à un taux plus élevé. Les gammes d'adresses IP ou les ports utilisés par le logiciel Skype peuvent ainsi être spécifiquement ciblés.

(iii) ***Par des routeurs spéciaux ou autres 'nœuds' qui emploient des techniques comme la « Deep Packet Inspection » ou des méthodes heuristiques permettant à l'opérateur d'analyser en temps réel le trafic provenant d'un utilisateur, puis décider de bloquer ou dégrader le trafic correspondant, les paquets de données voix et vidéo de Skype peuvent être spécifiquement ciblées.*** Cette méthode peut être aussi utilisée au niveau de l'utilisateur individuel, ou par catégories d'utilisateurs (telles que l'âge ou le type d'abonnement) ou pour le réseau tout entier.

Ces techniques sont difficiles à analyser, et la voie la plus sûre et la plus directe pour vérifier l'existence de telles pratiques est d'avoir accès au 'data log' de l'opérateur, c'est-à-dire la 'boîte noire' interne dans laquelle les techniciens de l'opérateur entrent les paramètres de gestion du réseau – et qui normalement garde une trace des conditions de gestion des réseaux mises en place par l'opérateur dans le passé. Le régulateur devrait pouvoir obtenir l'accès à ces 'data logs' dans le cadre de ses enquêtes sur des abus de neutralité de l'Internet.

La congestion du trafic (page 13)

Quelques points de détail méritent aussi d'être relevés. Si la croissance du trafic Internet dans les prochaines années semble sûre, il est important de noter que l'évolution des technologies pourrait considérablement améliorer les capacités des opérateurs à faire face à ce que certains aiment appeler une 'explosion du trafic'. La combinaison de plusieurs techniques, par exemple allier la 3G à des infrastructures de collecte en fibre adéquates et de déviation en WiFi dans des zones très denses et à l'intérieur de bâtiments, promettent d'améliorer considérablement la donne par

rapport à l'accès mobile à l'Internet. Les efforts des pouvoirs publics d'utiliser au mieux le dividende numérique contribueront à ces améliorations.

De plus, et c'est un point important, si on prévoit « *une croissance des revenus internationaux annuels pour les services voix et données de l'ordre de 2,5% et 12,8% entre 2010 et 2013, tandis que le trafic de données devrait connaitre une hausse de 131% sur la même période* », le coût d'accroitre la capacité de trafic est bien moindre que les revenus que l'on peut en tirer : même dans l'univers mobile, la marge faite par un opérateur entre l'achat d'un 'gigaoctet' de capacité supplémentaire et le tarif de détail pour ce même gigaoctet est tout simplement énorme. L'arrivée des réseaux de nouvelle génération rendra le coût du transport plus faible pour les opérateurs.

Enfin, la transition vers une tarification basée (de manière raisonnable) sur les volumes de consommation plutôt que l'illimité véritable pourrait aussi contribuer à améliorer la situation considérablement.

II - Neutralité des réseaux d'accès à l'internet

N°3) l'Autorité invite les acteurs à commenter son approche générale des conditions de l'accès à l'internet
N°4) l'Autorité invite les acteurs à commenter les six orientations proposées

Dans l'ensemble, Skype soutient l'approche proposée par l'ARCEP pour adresser la question de la neutralité de l'Internet.

Comme l'Autorité le souligne en introduction à cette section, la situation concurrentielle dans le marché de l'accès au haut débit Internet doit être améliorée, et plus généralement le maintien d'un Internet ouvert doit être assuré, et ce pas seulement en ce qui concerne les opérateurs éventuellement identifiés comme ayant une position dominante sur le marché.

En effet, pour déterminer si la situation concurrentielle est 'satisfaisante' (voir page 17 de la consultation) l'ARCEP doit prendre en compte non seulement des critères de concentration et contrôle de parts de marché, mais aussi estimer si la situation concurrentielle présente un choix véritable pour les utilisateurs finals. Ainsi, même si le marché de détail des services mobiles est jugé concurrentiel, jusqu'à récemment en France (et en Allemagne) les usagers n'avaient le choix d'aucun opérateur leur permettant d'utiliser leur accès mobile à l'Internet pour la Voix sur IP.

On doit d'ailleurs noter que la situation des consommateurs s'est peu améliorée cette année, puisque l' 'ouverture' d'Orange France à la Voix sur IP se traduit au mieux par une surcharge à payer par les usagers voulant utiliser la Voix sur IP, voire toujours une interdiction pure et simple de l'usage de la Voix sur IP sur de nombreux forfaits, les bornes WiFi Orange et les clés 3G USB ('dongles'). Notre analyse succincte des nouveaux tarifs d'Orange sur ce sujet apparait en Annexe 1.

b.1) L'ouverture et la neutralité d'accès

<u>Nous soutenons très fortement la première orientation proposée</u>, et nous demandons à l'ARCEP de n'en permettre aucun affaiblissement

L'Autorité a correctement défini que l'accès à l'Internet doit signifier l'accès à un Internet ouvert, plutôt qu'à une version édulcorée du réseau des réseaux, choisie par le fournisseur d'accès plutôt que l'utilisateur final. Cette clarification correspond avec justesse aux considérations soulevées entre autres par l'Union Française de Consommateurs (voir par exemple le communiqué de presse de l'UFC / Que Choisir du 19 Novembre 2009 intitulé « *Connexion 3G : ce n'est pas de l'illimité ni de l'Internet* ! » qui demandait *« à ce que les opérateurs n'utilisent plus les termes « Internet » et « Illimité » pour vendre des prestations qui ne sont finalement que l'accès en ligne à des services spécifiques et de manière limitée»*).

S'il est bienvenu de reconnaitre que toute offre d'accès 'Internet' doit l'être pour 'tout' l'Internet plutôt que pour une sous-partie de ce réseau, le danger est de voir se multiplier des offres pour un accès à seulement certains services et contenus attirant les consommateurs grâce à des terminologies alléchantes mais cachant la pauvreté de l'offre en question, avec pas ou peu de fournisseurs d'accès à tout l'Internet. Un tel résultat serait dommageable à un nombre d'objectifs de politique publique, tel que le choix des usagers finals, la diffusion de l'information et autres ressources en ligne et leur contribution à la citoyenneté, l'innovation en ligne, la croissance économique, etc.

Nous voyons malheureusement ce genre de pratiques d'ores et déjà en existence, et même 'contaminer' l'accès à l'Internet par les ordinateurs (plutôt que par les téléphones mobiles). L'opérateur SFR a en effet récemment étendu les restrictions d'accès à l'Internet non plus seulement aux téléphones mobiles mais aussi aux ordinateurs. En effet, ses nouveaux forfaits de connexion Internet pour l'ordinateur tablette 'iPad' interdisent l'utilisation de la voix sur IP et du 'pair a pair' entre autres. (voir Annexe 2 . L'opérateur Vodafone a également mis en place ce genre de restrictions en Allemagne : http://www.vodafone.de/privat/mobiles-internet-dsl/auf-dem-ipad.html). Une analyse de la brochure tarifaire de SFR[1] révèle même que, pire que seulement la Voix sur IP et le P2P, les usages de 'streaming' et de newsgroups sont aussi interdits et SFR menace ses usagers de déconnexion et résiliation du contrat en cas d'usage de ces applications VoIP, P2P, newsgroups ou streaming, Comme l'ARCEP, nous trouvons de telles pratiques totalement illégitimes, infondées, notamment car elles reviennent à interdire une grande partie des applications et services Internet préférés des usagers. Ces méthodes confirment qu'il serait néfaste de donner aux opérateurs la capacité de choisir à la place les utilisateurs quels usages faire d'Internet.

En conséquence, **nous encourageons ARCEP et le législateur français d'assurer que tout fournisseur d'accès soit tenu d'offrir au moins un accès fonctionnel à**

[1]Voir notamment page 9 et sections 4.2.3 et 7.2, http://www.espacesfr.com/v5/wcsstore/EspaceSFR/filesWebPublish/FORMULE_1443/FORMULE_1443_BROCHURE.pdf,

l'Internet 'best efforts' (Internet ouvert, sans aucune discrimination), à un prix et à des conditions raisonnables.

De plus, lorsque la gestion des réseaux est temporairement nécessaire durant les périodes de congestion, **tout accès à l'Internet 'best efforts' ne peut être sujet à une dégradation disproportionnée du débit au profit de services gérés, et doit rester suffisante pour assurer un usage *fonctionnel* de l'Internet**, conformément aux directives européennes. La qualification d'une qualité de service fonctionnelle suffisante peut être clarifiée grâce aux travaux envisagés par l'ARCEP au paragraphe 2.b.3) auxquels Skype serait heureux de participer dès leur début.

b.2) L'encadrement des mécanismes de gestion de trafic

Nous soutenons la seconde orientation proposée, et nous demandons à l'ARCEP de n'en permettre aucun affaiblissement. Les critères définissant les mécanismes 'raisonnables' de gestion des réseaux nous semblent à la fois pertinents et équilibrés, donnant aux opérateurs beaucoup de flexibilité quant à leur gestion actuelle ou future du trafic, tout en niant la possibilité de pratiques abusives.

Nous suggérons notamment que l'ARCEP mette en exergue dans ses recommandations ou lignes directrices finales le dernier paragraphe de cette section qui clarifie l'importance de l'investissement continu dans la capacité des réseaux et l'illégitimité de pratiques arbitraires de gestion des réseaux, **spécifiquement que les '*pratiques limitatives ne doivent être possibles que lorsqu'elles répondent à de réelles justifications techniques ; en aucun cas, elles ne peuvent consister en une interdiction ou un blocage d'application ou de protocole (y compris Voix sur IP, pair à pair, « streaming ») ; elles ne doivent pas non plus se substituer à l'investissement dans l'extension des capacités des réseaux qui doit prévaloir à moyen terme*.'**

b.3) Le niveau de qualité de service de l' « accès à l'internet »

Nous soutenons la troisième orientation proposée, et nous demandons à l'ARCEP de n'en permettre aucun affaiblissement

Comme mentionné ci-dessus, Skype serait heureux de participer aux travaux envisagés par l'ARCEP pour définir une qualité de service 'suffisante'.

c) Les services gérés

La quatrième orientation proposée comprend des risques, car elle laisse au droit de la concurrence l'appréciation ex-post de pratiques qui pourraient nuire gravement à l'innovation et à la concurrence, aussi bien au niveau des services et applications reposant sur des « services gérés » que sur l'Internet, sachant que les innovateurs et nouveaux entrants n'ont que très rarement les moyens d'engager de longues procédures en droit de la concurrence. Cette orientation risque également de

méconnaitre le fait que les innovateurs fonctionnent d'habitude à l'échelle européenne ou planétaire, et ne seront pas généralement équipés pour défendre leurs intérêts dans un pays individuel, voire vis-à-vis d'un opérateur individuel dans un pays individuel.

Quelques exemples viennent à l'esprit : négociations complexes et longues avec chaque opérateur de réseau qui contrôle les utilisateurs finals pour pouvoir lancer un service ou une application qui repose sur des « services gérés » ; tarification excessive pour les « services gérés » sous le couvert qu'elle est d'application à tous ; capture de services ou de contenus d'une telle importance que le marché (également pour l'accès à Internet) 'tourne' vers un seul opérateur (ou un oligopole) de réseau(x) qui contrôle(nt) les utilisateurs finals ; extension progressive de la proportion du réseau dédiée à des autoroutes pour « services gérés », **laissant l'Internet devenir un 'chemin de terre' qui n'évoluera plus en dépit des évolutions techniques et des besoins, etc.**

ARCEP doit donc assurer que quand / si des « services gérés » sont commercialisés aux fournisseurs d'applications et contenus, c'est selon des conditions équitables et raisonnables. De plus, **nous tenons notamment à souligner l'importance de la considération faite par ARCEP à la fin de cette section et qui mériterait d'être réitérée dans ses lignes directrices finales :**
«Quel que soit le modèle retenu, afin que le développement des services gérés ne se fasse pas aux dépens de l'« accès à l'internet », il convient de respecter la règle de bonne conduite suivante : dans le cas d'une demande de paramètres spécifiques par l'utilisateur final pour son accès à l'internet, comme dans le cas d'un accord premium pour le service d'un PSI également accessible sur l'internet, les processus mis en place ne doivent pas conduire à une dégradation des autres trafics et de la qualité de service de l'accès à l'internet des autres utilisateurs. »

d) Les conditions de l'équilibre entre accès à l'internet et services gérés
d.1) Le rôle clé de la concurrence

Nous sommes d'accord avec l'importance d'assurer un marché concurrentiel sur toute la chaine de valeur Internet, et qu'un marché de l'accès concurrentiel de gros et de détail peut grandement éviter les abus. Mais il est clair qu'en sus d'une politique continue d'encouragement de la concurrence, des garde-fous sont nécessaires pour éviter les abus, notamment compte tenu (i) du manque de dynamique concurrentielle du marché mobile en France comme l'avait récemment noté l'Autorité de la Concurrence, et que (ii) même si la dynamique concurrentielle s'améliore à terme grâce à l'octroi bienvenu d'une quatrième licence 3G, la concurrence seule, sans principe clair de non-discrimination, ne pourra garantir le respect de l'Internet ouvert et de la liberté de choix des utilisateurs.

d.2) Le suivi du marché de l'interconnexion de données

<u>Concernant la cinquième décision</u>, nous ne voyons aucun problème avec la suggestion d'ARCEP de collecter de l'information sur les marchés de l'interconnexion des données, et prendre les mesures nécessaires si des pratiques abusives ont lieu sur ce

marché. Comme l'ARCEP le mentionne, ce type d'approche devrait dans tous les cas être faite en coordination avec la Commission européenne et avec les autres régulateurs présents dans l'ORECE, notamment à cause de la nature (transfrontalière) de ce marché, et les différents travaux en cours par ces différents organismes.

Cependant, nous avons plusieurs observations à apporter.

De manière liminaire, nous ne sommes pas convaincus que l'article 20 de la directive cadre puisse être interprété comme permettant à une ARN de régler un différend entre un fournisseur de contenu (n'étant pas lui-même opérateur de réseau ou de service de communications électroniques, et ne bénéficiant donc pas de droits et/ou obligations en matière d'accès et d'interconnexion) et un opérateur.

Il est important de noter que les marchés de l'interconnexion des données n'ont jamais été réglementés jusqu'à présent et n'ont pas à notre connaissance connu de problèmes. Dans le cadre d'une notification de la part du régulateur polonais, la Commission Européenne a encore récemment fait usage de son droit de véto par rapport à la définition de marché et la présence d'un opérateur dominant à ce sujet[2]. De plus nous notons, et nous étonnons même, que ce sujet a été mentionné par certains acteurs tardivement dans le cadre des débats sur la neutralité des réseaux, avec lesquels il n'a que peu à voir, et le traiter ne devrait pas diminuer l'urgence et l'efficacité des efforts louables d'ARCEP pour résoudre les pratiques abusives des opérateurs quant à la neutralité de l'Internet.

Nous aimerions apporter quelques éléments de détail sur ce sujet (que nous avons d'ailleurs mentionnés également dans le cadre de notre réponse à la consultation du Ministère des Finances et de l'Industrie fin avril). Les accord d'acheminement de trafic entre opérateurs de réseaux et éditeurs de services Internet existent depuis longtemps et sont toujours l'objet de négociations commerciales. Ces accords peuvent prendre plusieurs formes : la location d'une ou plusieurs connexions à Internet, le 'peering' et le 'transit'. Si le 'peering' repose sur un échange tel-pour-tel (et implique que chacun se procure les moyens pour rejoindre le point de rencontre), le 'transit' inclut une rémunération basée principalement sur les quantités de données échangées par les deux parties.

Les méthodes de 'transit' et 'peering' ont été étudiées et avalisées par les institutions internationales depuis de nombreuses années, et sont notamment décrites dans la Recommandation D50 de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et son Annexe (voir : http://www.itu.int/rec/recommendation.asp?type=folders&lang=e&parent=T-REC-D.50 et pour télécharger la Recommandation : http://www.itu.int/rec/T-REC-D.50-200810-I/en). L'UIT décrit spécifiquement que la pratique est pour les parties concernées « *dans la fourniture de connexions Internet internationales de négocier et de conclure des accords commerciaux bilatéraux permettant d'établir des connexions Internet internationales directes qui tiennent compte du besoin éventuel d'une compensation […] en ce qui concerne la valeur d'éléments tels que le flux de trafic,*

2 http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/ecctf/library?l=/poland/registered_notifications/pl20091019-1020/act_part1_v4pdf/_EN_1.0_&a=d

le nombre de voies de routage, la couverture géographique et le coût de la transmission internationale »

C'est un système qui a fait ses preuves depuis de nombreuses années, et les opérateurs de télécommunications ont bien les ressources, légales et autres, nécessaires pour mener des négociations commerciales avec tel ou tel éditeur de services ou de contenus Internet sans qu'il y ait quelconque besoin d'une intervention des pouvoirs publics. C'est une décision purement commerciale de la part des parties engagées dans ces acheminements de savoir s'ils préfèrent continuer à utiliser l'échange tel-pour-tel du 'peering' ou négocier une compensation financière pour le transport des flux en méthode 'transit'. Si un acteur de ce marché possède une position qui lui permet de flouer les négociations commerciales, c'est exactement le genre de cas que le droit de la concurrence peut résoudre.

Notre position sur ce sujet est objective car Skype ne transporte pas de trafic et n'a donc pas d'accord de peering ou de transit majeur, à l'inverse d'autres acteurs de l'Internet.

Nous pensons que soulever les questions des méthodes de 'peering' et de 'transit' dans le cadre d'une discussion sur l'Internet ouvert risque de diluer le débat et de diminuer l'efficacité de l'effort louable entrepris par les autorités françaises pour résoudre les vrais problèmes posés par les restrictions abusives des opérateurs (mobiles) en France pour le choix des consommateurs et l'avenir des entreprises innovantes en France et en Europe.

d.3) La transparence accrue vis-à-vis des utilisateurs finals

<u>Nous soutenons la sixième orientation</u> proposée mais elle nécessite des clarifications et additions importantes. Il est important qu'ARCEP assure que la transparence soit véritable, c'est-à-dire que :

(i) les utilisateurs finals doivent avoir l'accès à l'information sur toute limitation de service avant la signature de leur contrat et suite à tout changement des conditions contractuelles – auquel cas, ils doivent pouvoir changer de contrat et/ou de fournisseur sans frais et le plus aisément possible ; et

(ii) l'information fournie doit être véritablement claire et compréhensible par un utilisateur final / consommateur 'beta'. A l'heure actuelle, dans la réalité les utilisateurs finals n'ont le plus souvent pas d'informations claires à leur disposition. Par exemple, malgré la déclaration des dirigeants de France Telecom au colloque de l'ARCEP sur la neutralité qui mentionnaient leur désir d'améliorer leur transparence, la brochure tarifaire d'Orange destinée aux utilisateurs finals fait 60 pages, chacune contenant au moins deux colonnes de texte. Il a été difficile même à des lecteurs avertis de la comprendre sans grande difficulté (voir Annexe 1). De telles pratiques ne peuvent continuer et l'ARCEP doit prendre des mesures correctives si des améliorations significatives ne sont pas apportées rapidement par les opérateurs.

(iii) Toute limitation doit être justifiée. Si dans tous les cas les pratiques abusives devraient être tout simplement interdites suivant le principe de non-discrimination sous-entendu dans les orientations proposées par l'ARCEP, il y a besoin d'expliquer clairement aux utilisateurs (et indirectement aux sociétés en ligne concernées et aux pouvoirs publics) pourquoi des limites pourraient être en place.

De plus, simplement informer les utilisateurs finals ne leur donne pas automatiquement la possibilité d'exercer leur choix librement : la transparence doit aller de pair avec le respect du principe de non-discrimination dans l'accès aux contenus, services et applications en ligne.

Dans ce contexte, **nous encouragerons l'ARCEP à mettre en exergue dans ses recommandations finales son opinion que toute limitation ne peut en aucun cas constituer un frein à l'innovation et au développement de l'Internet, ou une excuse pour rationner artificiellement la capacité et l'investissement dans les infrastructures** (page 33):
'Il convient toutefois d'encadrer ces pratiques, afin qu'elles ne constituent ni un frein au développement des usages et de l'innovation via l'internet, ni un moyen pour les FAI de ne pas investir dans leurs réseaux afin d'accroître leurs capacités.'

Quant aux pratiques portant sur les plafonds de consommation (page 33), nous sommes tout à fait d'accord avec la position de l'ARCEP et notamment **nous suggérons qu'il soit rappelé clairement dans ses recommandations finales les points suivants :**
'Concernant le plafond de consommation, il apparaît nécessaire qu'il soit fixé par les FAI de façon à n'affecter en pratique qu'une part très limitée des utilisateurs finals. Dans le cas contraire, ceci pourrait conduire une large majorité des utilisateurs à « sous-consommer » leurs offres de données, par crainte du dépassement du seuil, ou à les empêcher d'accéder à certains nouveaux services innovants fortement consommateurs de bande passante […]

Concernant les mécanismes d'alerte à mettre en place, il convient que la minorité d'utilisateurs finals concernée par un éventuel dépassement du plafond de son offre soit informée suffisamment en amont d'un risque de dépassement, afin de leur permettre s'ils le souhaitent de réduire leurs usages en s'autolimitant.' […]

Enfin, les clauses d'« usage raisonnable » constituant de fait une limitation de l'accès aux services de données et en particulier à l'internet, elles ne doivent pas pouvoir s'appliquer dans le cas d'offres d'accès à l'internet dites « illimitées ». Plus généralement, il convient que les FAI utilisent avec une grande précaution, de manière pertinente et compréhensible, les termes « internet » et « illimité » pour décrire les offres de détail de service de données proposées aux utilisateurs finals.'

La discrimination de la Voix sur IP (6e orientation 2e volet)
Nous sommes satisfaits de la position exprimée par ARCEP sur l'accès à la Voix sur IP exprimée en page 34 :

‘Il convient toutefois que toute restriction relative à ces offres de données par rapport à une offre d’accès à l’internet respecte également les principes généraux de pertinence, proportionnalité, efficacité, transparence, et non discrimination présentés en II.b.2 du présent document. En particulier, même dans le cadre d’offres de données non labellisées « accès à l’internet », l’interdiction de services de voix sur IP (ex : Skype) n’apparaît en principe pas légitime, dans la mesure où ce service ne consomme pas davantage de ressources que d’autres services accessibles aujourd’hui via les réseaux mobiles.’

Nous encourageons l’ARCEP à mettre en exergue ce paragraphe, et aussi clarifier que ce n’est pas seulement l’interdiction *contractuelle* de l’usage de la VoIP mais aussi l’interdiction *pratique* de la VoIP qui est inacceptable. En effet, la surcharge tarifaire pratiquée par Orange sur l’usage de la Voix sur IP revient à rendre l’usage de la Voix sur IP tellement chère qu’il est peu probable que les utilisateurs finals puissent se permettre d’en profiter (voir Annexe 1), ce qui revient à interdire indirectement cet usage. On peut facilement imaginer que de telles pratiques pourraient être étendues à d’autres usages jugés non désirables ou concurrents par l’opérateur, par exemple les usages vidéo. Il faudra donc bien mettre l’accent ici sur le principe de non-discrimination.

Travaux sur les ‘usages raisonnables’ (6e orientation 3e volet)
Nous encourageons l’ARCEP à inclure dans ses futurs travaux sur ce sujet des représentants des sociétés en ligne tels l’ASIC et/ou l’AFDEL, en plus des associations de consommateurs (ce qui est bien sûr bienvenu) et les FAI. Nous nous tenons à votre disposition pour informer ce processus.

III - Autres dimensions de la neutralité

Les autres dimensions sont certes importantes mais ne devraient pas diluer l’effort de l’ARCEP, que nous encourageons de focaliser ses efforts actuels sur les orientations proposées (les chapitres I et II de cette consultation). S’il est important d’assurer une concurrence véritable à tous les échelons de la chaine de valeur Internet, et une gouvernance de l’Internet ouverte et transparente, nous ne considérons pas que ces importants sujets doivent être traités au sein du débat sur la neutralité de l’Internet mais plutôt en parallèle.

Nous ne jugeons pas approprié d’étendre les règles de l’ouverture Internet aux fournisseurs d’applications et de services qui se situent à un échelon de la chaine de valeur bien différent du marché de l’accès à l’Internet. Cet échelon présente une situation de dynamique concurrentielle bien supérieure, si ce n’est inhérente à la plateforme Internet : justement, la concurrence inhérente à cet échelon sera maintenue tant que l’accès Internet restera ouvert et donc permettra l’ ‘innovation sans devoir obtenir de permission préalable’ et l’apparition sans barrières de technologies ‘disruptives’ qui empêchent le cloisonnement du marché. Détourner l’attention de l’ARCEP vers ces considérations et loin des problèmes constatés dans le choix des consommateurs, et qui doivent être réglés rapidement, serait regrettable.

Nous souhaitons également ajouter un point important quant à la 'neutralité des terminaux' qui est directement lié à l'Internet ouvert (plutôt qu'à d'autres aspects de neutralité ailleurs dans la chaine de valeur). Il s'est avéré au cours de la dernière décennie qu'à de nombreuses occasions, les opérateurs de réseaux ont fait pression sur les équipementiers dans leurs efforts de discrimination contre certains services innovants. Si le fait que l'application '*Flash*' n'est pas disponible sur l'iPhone est mentionné dans la consultation, celle-ci ne mentionne pas les pressions continues exercées sur les équipementiers de téléphonie mobile par les opérateurs, notamment pour inhiber toute fonctionnalité permettant l'usage plus aisé par les consommateurs de la Voix sur IP à partir de terminaux mobiles. Ce fut le cas par exemple pour le téléphone 'N95' de Nokia voici quelques années, et les rumeurs persistent sur les pressions mises sur Nokia et Apple quant à ces mêmes applications VoIP dans les deux dernières années[3].

Nous suggérons donc qu'ARCEP soulève ce point dans le futur et soit prête à convoquer les parties prenantes – opérateurs comme équipementiers – (et collecter des informations de leur part) pour s'assurer que des discriminations contre certains usages ne sont pas mis en place indirectement par une pression sur les équipementiers, ce qui aurait des conséquences déplorables à la fois pour l'innovation dans les contenus en ligne et dans les équipements.

Nous remercions l'ARCEP pour l'opportunité de répondre à cette consultation. Nous restons à votre disposition pour apporter de plus amples informations et suggestions sur ce sujet crucial pour l'avenir de la société de l'information en France et dans le monde.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués,

Jean-Jacques Sahel

Directeur | Affaires gouvernementales et réglementaires | Europe, Moyen-Orient et Afrique | Skype
Jean-Jacques.Sahel@skype.net , SkypeID : JSahel

[3] Voir ces articles de presse : « Les nouveaux Nokia Serie N amputés de la VoIP », 28/09/08, http://www.bestofmicro.com/actualite/25588-nokia-voip-smartphone.html;
'Vodafone & Orange Strip VoIP Settings From Nokia N95', 28/04/2007.

ANNEXE 1: Analyse de la brochure tarifaire d'Orange (France)

Ouverture d' Orange à la VoIP en France

En avril 2010, Orange a annoncé que la société serait la première à autoriser ses clients à utiliser la Voix sur IP à partir des mobiles. L'analyse de détail de la brochure tarifaire d'Orange montre qu'en fait, la Voix sur IP reste sujette à des interdictions pour de nombreux forfaits, ou à des prix et surcharges tellement élevés que cette évolution ne change rien en pratique à la discrimination arbitraire de la part d'Orange contre ce type d'usage Internet.

Ces pratiques sont en complète contradiction avec les déclarations des dirigeants de France Télécom au colloque de l'ARCEP sur la neutralité de l'Internet en avril 2010, durant laquelle ils se disaient soutenir totalement l' 'Internet ouvert' - une différence tout bonnement scandaleuse entre les belles paroles dites en présence des pouvoirs publics et la manière de traiter les consommateurs dans la pratique.

Sommaire

- Si certaines offres permettent désormais aux abonnés d'Orange d'utiliser la Voix sur IP (VoIP), ce qui est un bon début, c'est malheureusement assujetti à une demande explicite de déblocage de la part de l'usager, et à un prix supplémentaire prohibitif pour la plupart des offres où cela est possible, en comparaison avec d'autres types de données Internet. Le déblocage et l'activation de la VoIP coûte 15 Euros par mois, en sus du forfait Internet basique, ce qui semble impliquer un double-paiement par les consommateurs pour leur utilisation d'Internet.

- Par ailleurs, la plupart des offres d'Orange continuent d'interdire l'usage par les consommateurs de la Voix sur IP, du peer-to-peer et des newsgroups, y compris certaines offres iPhone et Origami, WiFi et Clés 3G.

- En résumé, c'est un premier pas mais pas suffisant : la VoIP et le P2P restent largement discriminés à l'inverse d'autres usages d'Internet, et l'information présentée au public est loin d'être claire et transparente.

Détail

Notre analyse de la brochure tarifaire (http://boutique.orange.fr/doc/contrat2497.pdf) semble montrer qu'Orange requiert les usagers de faire une demande spécifique à l'opérateur afin de débloquer et d'activer la Voix sur IP dans tous les cas, ce qui peut prendre jusqu'à 60 heures. Ensuite, un paiement supplémentaire est requis pour la plupart des abonnements (15€/mois, page 23 de la brochure, comparé à l'option Internet de base facturée apparemment 6€/mois, selon la page 46, qui bien sûr exclut la VoIP). Le paiement supplémentaire ne semble pas être d'application pour les offres ayant déjà un tarif élevé telles que Origami Plus et Jet et iPhone apparemment, au-dessus de 3 heures d'appels.

Orange précise que le '*trafic voix sur IP [est] facturé par ailleurs au titre de connexions de type internet, selon l'offre souscrite'*. (page 23)

Cependant le détail est plus compliqué et la plupart des forfaits, y compris certaines offres iPhone et *Origami*, WiFi et Clés 3G, semblent continuer d'interdire la VoIP (et le P2P et les newsgroups):

- Le tarif 'bon plan' continue d'interdire la Voix sur IP, le peer-to-peer et les newsgroups (page 7 de la brochure tarifaire d'Orange)

- Certaines offres *Origami* continuent d'interdire la Voix sur IP, le peer-to-peer et les newsgroups (pages 18/19 de la brochure tarifaire d'Orange)

- Même les bornes WiFi ('hotspots') d'Orange continuent d'interdire la voix sur IP, le P2P et les newsgroups (pages 20/21 de la brochure).

- Les offres *iPhone Origami Zen* and *Zen plus* continuent d'interdire la VoIP, P2P et les newsgroups (page 23 de la brochure). Idem pour *Origami Star* and *Star plus* et *Origami First* et *First plus* (page 24/25 de la brochure).

- Les Clés 3G (*Internet Everywhere*) interdisent également la VoIP, le P2P et les newsgroups (page 29 de la brochure). Même chose pour les passes (page 31 de la brochure).

- Les Options mentionnées en pages 46/47 de la brochure d'Orange interdisent elles aussi la VoIP, le P2P et les newsgroups.

- Orange n'a pas déterminé de volume maximum de consommation mensuelle, mais ses offres mentionnent que des maximas de 500Mb ou 1Gb *peuvent* être appliqués : p.ex. « *Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage de 500 Mo/mois jusqu'à la date de facturation* ».

ANNEXE 2 : L'Offre de connexion de SFR pour l'ordinateur-tablette'iPad'

"Peer to Peer, Voix sur IP et newsgroups interdits."

http://www.sfr.fr/mobile/ipad.jspe#)