
Consultation publique sur la « neutralité du Net »

Réponse de l'UFC-Que Choisir
Mai 2010



Sommaire

Sommaire	2
1. Etes-vous d'accord avec la définition de la neutralité du Net et les dimensions du débat présentées ci-dessus ?.....	3
Internet est avant tout un outil	3
La question que l'on doit alors se poser est la suivante : brider l'outil est-il efficace ?.....	3
Le filtrage d'Internet est inefficace.....	4
Téléchargements et Industries culturelles.....	4
La différenciation de la tarification: une précarisation des offres Internet !	5
Une segmentation des prix difficile à justifier pour le consommateur final (sans justification économique ?).....	5
Un mauvais signal pour le marché.....	8
2. Parmi les problématiques identifiées, quelles sont celles qui justifieraient de façon prioritaire un engagement des pouvoirs publics ?	9
Le financement des réseaux.....	9
La gestion des contenus	10
4. Avez-vous déjà été confronté à des difficultés se rapportant à la neutralité du Net sur le marché français ? Si oui, lesquelles ?.....	11
5. Les règles existantes aujourd'hui en matière de réglementation sectorielle et en matière de concurrence vous semblent-elles suffisantes pour répondre aux questions suscitées sur la neutralité du Net ? Si non, dans quels domaines devraient-elles être précisées ou renforcées et par quel moyen (législation/réglementation, définition d'orientations générales par le régulateur, accord collectif...).....	11
6. Une distinction vous semble-t-elle nécessaire dans l'analyse entre l'Internet fixe et l'Internet mobile ?	12
7. Une distinction vous semble-t-elle nécessaire dans l'analyse en fonction des différents services de l'Internet ?	12

1. Etes-vous d'accord avec la définition de la neutralité du Net et les dimensions du débat présentées ci-dessus ?

Internet est avant tout un outil

Avant d'entrer la définition de la neutralité du Net, il nous semble utile de revenir sur la définition d'Internet. Internet doit être appréhendé comme un outil, une porte d'accès à un ensemble de services et de contenus disponibles sur la toile (le world wide web – WWW –). Plus précisément, constitué d'un ensemble de tuyaux, un réseau, il permet de faire circuler des données et d'interagir avec le WEB ou un ordinateur en particulier (p2p).

Internet ne crée donc rien et n'a pas de comportement spécifique. Les usages que l'on peut en faire sont uniquement de la responsabilité de ses utilisateurs. Ainsi, « réglementer Internet » n'a en réalité aucune signification si ce n'est brider l'outil.

La question que l'on doit alors se poser est la suivante : brider l'outil est-il efficace ?

A cette question, nous ne pouvons que répondre par la négative. En effet, l'utilisateur trouvera toujours un moyen de contourner les barrières en place pour contraindre son comportement. Il sera toujours en mesure de créer des portes de sortie, notamment via de nouvelles applications logicielles.

La lutte contre le téléchargement des œuvres culturelles est à ce titre riche d'enseignements. La lutte contre Napster et son réseau centralisé a conduit à l'émergence des eMule et autres Lime Wire avec leurs réseaux décentralisés. La poursuite de cette lutte contre le peer-to-peer a favorisé le streaming et le direct download et, avec Hadopi et LOPSI, se prépare l'explosion des VPN (réseaux privés virtuels) et autres solutions cryptées. Cette course en avant est non seulement coûteuse, stérile mais aussi et surtout très dommageable.

En effet, la succession de lois répressives pousse les consommateurs vers le cryptage de leur connexion. En réponse à cette demande, émergent un grand nombre de technologies faciles à utiliser et bon marché pouvant être utilisées par les auteurs d'actes illicites et dangereux qui deviennent invisibles et donc beaucoup plus difficiles à stopper.

De plus, que penser de cette course à l'armement qui s'engage contre Hadopi avec des applications comme seedfuck¹? La politique développée, jusqu'à présent, autour des problématiques liées à Internet est non seulement stérile, quant à l'objectif poursuivi, mais aussi et surtout porteuse de bien d'autres dangers.

De son côté le consommateur n'est pas plus en « sécurité », ne bénéficie aucunement d'une amélioration de l'offre légale et contribue de manière croissante au financement de démarches dont il ne bénéficiera peu ou pas du tout (Hadopi, la carte jeune, etc.)

¹ Voir <http://www.pcinpact.com/actu/news/56419-adresse-ip-torrent-poising-seedfuck.htm>

Le filtrage d'Internet est inefficace²

La poursuite de cette politique, quant à l'encadrement des activités sur Internet, ne peut que faire des perdants : bien entendu les victimes directes de ces actes, mais aussi les consommateurs qui pourraient se voir injustement privés de certains usages. Le seul moyen d'éviter le détournement de l'outil Internet à des fins malveillantes est bien entendu de stopper les individus qui en sont à l'origine. Nul n'ignore que filtrer un site, ne fait que le rendre invisible, il ne disparaît pas, pas plus que les pratiques qu'il promeut ou diffuse. Il reste donc accessible pour celui qui a la volonté de bénéficier de son contenu.

Plus précisément, qu'elle est l'intérêt de bloquer un site, si demain le même contenu peut revenir avec une nouvelle adresse ou si les internautes en paramétrant différemment leur connexion (DNS, VPN, etc.) parviennent, malgré tout, à accéder à ces sites ?

Le blocage, le filtrage ne sont clairement pas des solutions efficaces aux problèmes qui peuvent surgir sur la toile. De plus, comment être certain que cela ne conduise pas à des abus ? Des abus involontaires, un logiciel qui fait trop de zèle (voir l'exemple allemand³) ou un abus volontaire ? Si on laisse, par exemple, ce pouvoir entre les mains d'un opérateur ou d'une institution insuffisamment encadrés.

Téléchargements et Industries culturelles

S'agissant de la question relative au téléchargement d'œuvres culturelles, l'UFC-Que Choisir estime qu'il est préférable de favoriser l'émergence d'une offre légale attractive et de nouveaux modèles économiques⁴. Les mesures répressives, qui ont été la seule réponse proposée au bouleversement provoqué par le passage à l'ère numérique de nos économies (et de la société dans son ensemble), n'ont eu pour effet que de creuser un fossé entre les artistes et leur public et cela à grands frais pour la collectivité.

La politique répressive qui a été poursuivie jusqu'à présent est d'autant plus dommageable que les résultats produits sont nuls. Cet entêtement dans l'échec (on se souvient des promesses de chacun au moment du vote de la loi DADSI) peut s'expliquer par une erreur de diagnostic.

L'UFC-Que Choisir l'a démontré à plusieurs reprises, chiffres à l'appui⁵, il n'y a aucune crise sur le marché des biens et services culturels. Ainsi, selon les chiffres de l'Insee, le poids de ce poste de dépenses dans le budget des ménages a quadruplé en 20 ans. Les consommateurs

² Voir également : <http://www.pcinpact.com/actu/news/53817-filtrage-blocage-internet-hadopi-loppsi.htm>

³ Voir <http://www.numerama.com/magazine/14308-l-allemande-abandonne-le-filtrage-de-la-pedophilie-ne-sert-a-rien-maj.html>

⁴ Voir réponse de l'UFC-Que Choisir à la commission Zelnik : http://www.creationpublicinternet.fr/blog/public/mission_C_I_reponse_UFC-Que_Choisir.pdf

⁵ Voir par exemple : <http://www.quechoisir.org/positions/Une-mauvaise-solution-a-un-faux-probleme/3BCE70FA23559B9AC12575740037BDA4.htm>

consomment toujours plus mais différemment (en témoigne l'explosion du spectacle vivant ou de la fréquentation des salles de cinéma malgré la hausse des prix). Le vrai sujet est l'adaptation d'une industrie conservatrice à de nouvelles formes de consommations qui remettent en cause certaines positions établies.

En effet, aucune étude indépendante (et rigoureuse) n'est en mesure de mettre en évidence une relation entre le téléchargement et certaines difficultés de l'industrie culturelle⁶.

A contrario, un grand nombre d'études sérieuses et indépendantes⁷ semble montrer une relation positive entre le téléchargement et l'augmentation de la consommation globale de biens et services culturelles.

La différenciation de la tarification: une précarisation des offres Internet !

Les motivations de l'UFC Que Choisir de s'opposer à une telle segmentation du marché sont doubles. D'une part, celle-ci se justifie difficilement sur le plan économique, d'autre part, elle constitue un mauvais signal pour le marché.

Une segmentation des prix difficile à justifier pour le consommateur final (sans justification économique ?)

Le réseau fixe : un modèle concurrentiel à coûts fixes

Cette pratique est difficile à justifier lorsque l'on parle d'Internet via les réseaux fixes. En effet, quelle que soit leur consommation, les consommateurs utilisent tous la même infrastructure-réseau. Le consommateur paie un accès au réseau et non, comme on voudrait le faire croire, une consommation (le Mo utilisé). Ceci tient simplement au fait que le secteur fonctionne avec des coûts fixes, dé-corrélés des usages.

Par conséquent, l'idée selon laquelle une segmentation des prix permettrait aux consommateurs qui utilisent peu Internet de moins payer est erronée. Un internaute qui consomme peu, coûte aussi cher à l'opérateur qu'un consommateur qui consomme beaucoup. Les coûts étant équivalents, la tarification du service par l'opérateur ne peut qu'être la même. Certains peuvent objecter, qu'il serait alors possible de payer moins que les 30 euros demandés aujourd'hui pour un forfait Internet, dans la mesure où plus le nombre d'abonnés

⁶ Voir notamment l'étude de l'UFC-Que Choisir, Etude de la loi Création et Internet. Une mauvaise solution à un faux problème

<http://www.quechoisir.org/positions/Une-mauvaise-solution-a-un-faux-probleme/3BCE70FA23559B9AC12575740037BDA4.htm>

⁷ Voir par exemple : Economic and cultural effects of file sharing on music, film and games, Ministries of Education, Culture and Science, Economic Affairs and, Justice, Netherland

http://www.ivir.nl/publicaties/vaneijk/Ups_And_Downs_authorized_translation.pdf

augmente plus le coût unitaire diminue. Cependant, c'est oublier qu'au-delà de leurs investissements, les coûts des opérateurs sont, pour l'essentiel, liés à l'usage de l'infrastructure de France Télécom (la boucle cuivre ou plus s'ils choisissent de faire du bitstream). Par conséquent, ils paient pour chaque client, chaque mois, au moins 9 euros. Dès lors, les 30 euros demandés pour bénéficier d'un accès à Internet semblent proches du prix planché que peut proposer une entreprise cotée en bourse. Le consommateur peut donc difficilement payer moins.

Figure 1 : Les offres triple play de l'opérateur Belgacom en Belgique

Package	Internet	Telephony	Belgacom TV Comfort	Price (€/mois)	Economie (€/mois)
Internet Light	Upload : 256 kbps Download : 4 Mbps Volume/mois : 4 GB	Ligne Classic + option Happy Time	Belgacom TV Comfort	€ 49,95	€ 18,50
Internet Go	Upload : 1 Mbps Download : 12 Mbps Volume/mois : 25 GB	Ligne Classic + option Happy Time	Belgacom TV Comfort	€ 60,15	€ 18,50
Internet Plus	Upload : 1,2 Mbps Download : 18 Mbps Volume/mois : 60 GB	Ligne Classic + option Happy Time	Belgacom TV Comfort	€ 70,15	€ 23,80

Prix éléments séparés :
 - Internet Light: € 68,45/mois
 - Internet Go: € 78,65/mois
 - Internet Plus: € 93,95/mois

Il y a donc fort à parier qu'une segmentation de l'offre conduirait à une offre assez pauvre, vendue à des tarifs proches de ceux que l'on connaît aujourd'hui pour un vrai accès à Internet⁸. Et ce dernier pourrait alors être facturé beaucoup plus cher. Par exemple, un triple

⁸ Voir également : <http://www.pcinpact.com/actu/news/54430-adsl-debit-edouard-barreiro-ufc-que-choisir.htm>

play, moins complet que celui dont bénéficient aujourd'hui les consommateurs français, est facturé 70 euros en Belgique (cf. image ci-dessus). Ce type de segmentation conduirait à une marginalisation des consommateurs qui ne sont pas en mesure de payer les offres complètes.

Avec la fibre, la logique est la même, tout le monde bénéficie de la même infrastructure quelle que soit sa consommation. Il est donc injustifié de faire payer en fonction de la consommation. Le consommateur ne paie qu'un accès et non pas du trafic. Cependant, dans la mesure où, pour son déploiement, le réseau fibre nécessite d'importants investissements, un accès fibre peut être plus cher qu'un accès ADSL.

Là encore, notre position est claire, les prix doivent être représentatifs des coûts. Ce qui signifie également, qu'à terme, lorsque le réseau sera amorti, et que les consommateurs seront en nombre suffisant pour que s'amorce une baisse effective du coût unitaire, le prix de l'accès devra diminuer. **Ce qui est la tendance naturelle de tout marché fonctionnant à coûts fixes dans un environnement concurrentiel.**

La segmentation des offres crée de la complexité

En effet, comme le montre l'exemple belge (cf. supra) une segmentation de l'offre pourrait nuire à sa lisibilité. En effet, le consommateur pourrait être contraint d'arbitrer entre des offres très différentes dans leur présentation. Cette difficulté serait d'autant plus importante que chaque fournisseur de service pourrait développer une gamme de services basée sur des critères qui lui sont propres (vitesse, volume, services accessibles, qualité de service, etc.).

Le marché Français de la téléphonie mobile est à ce titre une bonne illustration de la complexité qui découle d'une segmentation excessive des offres. Le consommateur est aujourd'hui incapable d'arbitrer entre les différents forfaits mobiles proposés tant il est difficile de savoir ce qu'ils contiennent.

Serait-il raisonnable d'introduire une telle complexité et une telle opacité sur un marché qui fonctionne, jusqu'à présent, plutôt bien sur cet aspect ?

Le réseau mobile : vers un modèle à coûts fixes ?

Sur le mobile, les choses sont différentes car l'infrastructure ne permet pas de traiter un trafic important en continu. Le signal prix peut être nécessaire pour réguler le trafic. Cependant, on peut imaginer qu'à long terme les usages finissent par stagner et que l'infrastructure déployée, notamment grâce aux évolutions technologiques, pourra satisfaire la demande. Nous serions alors dans un régime classique de coûts fixes. La facturation devrait alors s'adapter.

Cependant, même si les caractéristiques techniques du réseau mobile invitent à plus de souplesse, un encadrement très rigoureux des pratiques des opérateurs est nécessaire. Par exemple, il est inadmissible qu'Orange ait pu brider la vitesse de connexion des smartphones

sur son réseau et cela sans en informer le consommateur⁹. On peut, d'ailleurs, souligner qu'il peut s'agir d'un comportement discriminatoire envers certains services. En effet, selon la vitesse de connexion certains usages peuvent devenir difficiles, voir impossibles.

De plus, brider la vitesse a-t-il un intérêt lorsque l'on impose un « fair use »¹⁰ ? N'est-ce pas anormal dans la mesure où cela peut dissuader le consommateur de se connecter et donc de consommer le quota de données qu'il a payé ?

Enfin, une offre incomplète n'est pas une offre « Internet ». Toute offre de services qui ne comprends pas l'accès à tous les sites et l'usage de toutes les applications (P2P, VoiP, etc.) n'est qu'un abonnement « data » ou, en français, de « donnés ».

Un mauvais signal pour le marché

Sur le réseau fixe, s'il existe un **risque de congestion**, il ne peut se situer qu'en amont du réseau, **au niveau de la collecte ou du transport**¹¹. Le problème, si problème il y a, ne se situerait alors, donc pas, entre le consommateur et le FAI, mais bien entre le FAI et les acteurs de l'Internet. Dès lors, une concertation entre ces différents acteurs pour une optimisation du réseau peut sembler nécessaire.

Malgré tout, certains opérateurs rêvent d'une régulation par une segmentation des offres. Cela leur éviterait de fastidieuses négociations avec des acteurs comme Facebook ou Dailymotion mais, aussi et surtout, ils seraient ainsi en mesure de créer plus de valeur sans avoir à investir.

En effet, plus le réseau de l'opérateur sature, plus la bande passante est rare et plus elle devient chère. **Il suffit alors d'augmenter les prix quand la demande augmente. Ce qui permet à l'opérateur de dé-saturer le réseau (si saturation il y a !), et d'augmenter ses revenus et cela sans avoir à investir.** La gestion du trafic consistera alors à rationner la demande, le consommateur aura une offre incomplète ou très chère. Cette baisse de la demande aurait également des effets désastreux sur le marché **puisqu'elle figerait (voir contracterait) les usages limitant ainsi l'entrée de nouveaux acteurs.**

La segmentation tarifaire envoie également un signal négatif aux acteurs du web qui auraient peu d'incitations à investir pour améliorer leurs services. En effet, pourquoi investir dans de nouvelles technologies, moins gourmandes en bande passante, ou investir dans les réseaux – pour se rapprocher des consommateurs – si les opérateurs font ce travail de « régulation » ?

⁹ Cette situation est d'autant plus intolérable que, selon le code des postes et des communications électroniques, les opérateurs doivent mettre "à la disposition du public des informations sur (...) les conditions relatives à la qualité de service" (D. 98-12).

¹⁰ Toutes les offres « Internet mobile » dites « illimité » intègre en réalité un quota de donnée utilisable dans les conditions optimales de l'abonnement. Ensuite le Mo supplémentaire est soit payant (de plus en plus rare) soit fourni avec une mauvaise qualité de service. Le quota de données disponible dans les conditions optimales s'appelle « Fair use » que l'on peut traduire par « usage raisonnable ».

¹¹ Les opérateurs ne cachent d'ailleurs pas qu'il n'y a aucune congestion sur leur réseau interne ou dans leur trafic sortant.

Puis, pourquoi développer de nouveaux services, s'ils ne sont accessibles qu'à un nombre limité de consommateurs ?

Comme nous pouvons le voir, si l'enjeu est de remédier à d'éventuels problèmes de congestion du réseau, le signal économique doit être ailleurs.

La segmentation des offres revient, finalement, à remettre en cause les bénéfices que la société a tirés d'Internet. Cette technologie a permis à l'ensemble des citoyens, quels que soient leur localisation ou leurs revenus, d'avoir un accès universel à la connaissance, à la culture et à l'information. Par conséquent, le bien être collectif serait clairement altéré au profit de quelques acteurs qui dégageraient une rente grâce à la segmentation des prix qui autorise une gestion du réseau par la rareté.

Pour la téléphonie mobile, il faut également rester vigilant. Car si les acteurs ont des obligations quant à la couverture du territoire, il n'en est rien s'agissant des investissements en termes de capacité. Commercialement cela permet de vendre des offres 3G sans être engagé à satisfaire la demande, même quand celle-ci reste raisonnable.

2. Parmi les problématiques identifiées, quelles sont celles qui justifieraient de façon prioritaire un engagement des pouvoirs publics ?

Le débat sur la neutralité d'Internet renvoie en réalité à deux questions :

- le financement des réseaux
- la gestion des contenus (notamment, la problématique des exclusivités)

Ces problématiques doivent faire l'objet d'un examen voir d'un encadrement par les autorités publiques.

Le financement des réseaux

Sur ce point, nous avons suggéré dans notre première réponse qu'il peut exister un problème de congestion dû à un sous-dimensionnement des infrastructures qui mettent en relation les réseaux des opérateurs et des fournisseurs de services web (le peering). Se pose aussi la question du transport lorsque les acteurs n'ont pas d'infrastructures en propre.

Certains opérateurs défendent l'idée que certains « pure players » induisent un important trafic vers leurs réseaux, ce qui les contraint à déployer de nouvelles infrastructures pour éviter l'engorgement. Ils souhaiteraient, par conséquent, que ces derniers participent à leur financement.

Il semble important qu'une autorité (l'ARCEP?) se penche sur cette question. Tout d'abord pour vérifier la réalité de ces affirmations. Ensuite, elle doit déterminer dans quelle mesure ces investissements sont ou non l'activité « normale » d'un opérateur. En effet, son activité

n'est-elle pas justement de développer les infrastructures pour accueillir sur son réseau ces acteurs qui donnent de la valeur au service qu'il commercialise ?

Si toutefois, il apparaît que les « pure players » peuvent être à l'origine de coûts spécifiques, le régulateur doit identifier les frontières des activités à considérer (Peering ? Trafic ?) et encadrer leur éventuelle facturation de manière à ce que celle-ci soit transparente et non discriminatoire. Seul le coût incrémental devrait alors être pris en compte, cette activité ne devant pas devenir un centre de profits.

La gestion des contenus

Le principe de base, lorsque l'on parle de contenus, est la « **non-discrimination** ». Quoiqu'il arrive (congestion, problèmes de sécurité, etc.) l'opérateur ne doit pas appliquer un traitement différencié aux contenus en fonction de leur source ou de la technologie utilisée pour leur transport et leur diffusion. Si un opérateur intervient également sur le marché des contenus, il doit appliquer le même traitement à ses services et à ceux de la concurrence. **Ce principe doit être intégré dans le code des postes et des communications électroniques.**

Par ailleurs, si un opérateur décide qu'un traitement spécifique doit être appliqué à certains types de contenus **il doit, en amont, démontrer au régulateur la nécessité de cette pratique.** Il devra faire la démonstration, par exemple, de dysfonctionnements puis de l'intérêt concret pour le consommateur – pour tous les consommateurs sans une distinction basée sur le consentement et/ou la capacité à payer – des solutions de traitements spécifiques envisagées.

Si toutefois, il s'agit d'une intervention ponctuelle et urgente à cause, par exemple, d'un incident technique, **l'opérateur pourra en donner la justification a posteriori.**

Ces principes doivent également être intégrés dans le code des postes et des communications électroniques.

Concernant les exclusivités, l'UFC-Que Choisir estime qu'un diffuseur de contenus (comme Canal+) peut bénéficier d'exclusivités mais uniquement sur les contenus qu'il édite (car il investit et donc supporte un certain risque). L'exclusivité de transport, en revanche, doit absolument être interdite, y compris dans la situation où l'éditeur est également transporteur (comme c'est le cas d'Orange qui réserve sa chaîne foot à ses seuls abonnés). La différence entre Canal+ et Orange est que les contenus du premier sont disponibles sur tous les réseaux (de communications électroniques). Cependant, il ne s'agit pas d'accorder un blanc-seing à Canal+, ce dernier n'étant pas exempt de tout reproche. En effet, comme nous l'avons souligné à plusieurs occasions¹², ce dernier a une stratégie d'exclusivités des contenus trop excessive, qui est à l'origine de nombreux comportements anticoncurrentiels.

¹² Voir notamment le rapport de Madame Hagelsteen sur les exclusivités de diffusion et de transport. <http://www.droit-medias->

Canal+ doit également être encadré et contraint de libérer les chaînes dont il n'est pas éditeur. Ceci pourrait permettre que de nouveaux acteurs puissent créer des bouquets alternatifs, voir même que les fournisseurs d'accès à Internet puissent développer eux-mêmes des offres spécifiques (bien entendu sans aucune exclusivités !), ou distribuer les chaînes libérées à l'unité et à la demande (toujours sans exclusivités).

4. Avez-vous déjà été confronté à des difficultés se rapportant à la neutralité du Net sur le marché français ? Si oui, lesquelles ?

L'UFC-Que Choisir reçoit parfois ce type de plaintes de la part des consommateurs. Cependant, on ne peut dire s'il s'agit de difficultés liées à la congestion ou à la gestion du trafic. Même si parfois, épisodiquement, nous constatons des blocages de sites définis chez un opérateur spécifique. Mais ces derniers sont souvent imputés, par l'opérateur, à un incident technique et sont rapidement résolus.

Certains témoignages font état de ralentissements de certains sites et/ou de certaines applications. Mais il est très difficile d'en identifier le responsable (L'opérateur? Le prestataire du service?), la cause (Bridage ? Problème technique ? Etc.) et le périmètre (Concernent-ils plusieurs opérateurs ? Est-ce localisé ou national? Etc.).

Par exemple, nous ont déjà constaté des ralentissements chez un opérateur défini de la catch up TV d'un grand groupe de télévision ou du streaming sur une grande plateforme de vidéos. Est-ce un problème de congestion ? Un bridage volontaire de la part de l'opérateur ? Ou le consommateur ne bénéficie-t-il pas d'une vitesse de connexion suffisante (car trop loin du répartiteur, par exemple) ?

5. Les règles existantes aujourd'hui en matière de réglementation sectorielle et en matière de concurrence vous semblent-elles suffisantes pour répondre aux questions suscitées sur la neutralité du Net ? Si non, dans quels domaines devraient-elles être précisées ou renforcées et par quel moyen (législation/réglementation, définition d'orientations générales par le régulateur, accord collectif...).

Voir réponses aux questions 1 et 2.

6. Une distinction vous semble-t-elle nécessaire dans l'analyse entre l'Internet fixe et l'Internet mobile ?

Comme nous l'avons souligné dans notre réponse à la question 1, les réseaux fixes et mobiles ne peuvent pas être mis sur le même plan.

En effet, les ressources sont moindres (spectre) et les technologies sont plus contraignantes (les réseaux locaux peuvent saturer) dans le domaine de l'Internet mobile. Ce qui signifie qu'une limite quantitative peut se justifier, au moins à court terme. En effet, elle est susceptible de garantir une « certaine qualité » de service. Quant à la limite qualitative (on supprime un certain nombre d'usages, comme la VoIP, le P2P, etc.) nous rappelons qu'elle est inacceptable dans le cadre d'offres proposant un accès à « Internet ». En effet, comme nous l'avons souligné, « Internet » est un accès universel à un ensemble de services et de contenus incompressibles. Par conséquent, les abonnements proposés sur le marché de la téléphonie mobile (ou les clés 3G) ne sont pas des forfaits « Internet » mais des forfaits de données.

D'ailleurs, il est clair que le consommateur ne sait pas ce qu'il peut faire et ne peut pas faire avec de tels forfaits. Cette difficulté tient pour l'essentiel à deux raisons : le consommateur a pris l'habitude d'un « Internet » ouvert et universel avec sa connexion fixe, d'une part, et il est peine à s'orienter parmi l'incroyable complexité des offres mobiles, d'autre part.

Ce dernier point constitue, selon l'UFC-Que Choisir, l'exemple même de ce qui ne doit pas être fait sur le marché fixe.

Cependant, si un traitement différencié du marché de l'accès mobile peut se concevoir à court terme, cela ne peut être que transitoire. En effet, les technologies évoluent et autorisent une plus grande efficacité (plus de connexions simultanées, meilleure qualité de la connexion, etc.)¹³. En outre, cela pourrait conduire à un sous investissement dans la capacité. Ainsi, on peut s'interroger sur l'investissement réalisé dans certaines communes où la couverture est, certes, assurée mais où l'accroche du réseau reste difficile, ce que ne saurait expliquer la seule rareté des fréquences.

Enfin, comme nous l'avons déjà évoqué, on ne peut pas exclure qu'à long terme le réseau mobile soit dimensionné à la mesure de la demande. Dans ce cas aucune restriction ne serait nécessaire. Le marché fonctionnerait à coûts fixes et les offres devraient être adaptées en conséquence.

7. Une distinction vous semble-t-elle nécessaire dans l'analyse en fonction des différents services de l'Internet ?

L'UFC-Que choisir n'ignore pas que certains services sont déjà gérés. L'objectif étant bien entendu d'assurer une certaine qualité de service, notamment pour des prestations aussi essentielles que la téléphonie fixe qui fait partie du service universel. L'association est

¹³ Voir par exemple : <http://www.businessmobile.fr/actualites/saturation-des-reseaux-3g-et-si-la-solution-etait-d-optimiser-le-transport-de-la-voix-39751372.htm>

également consciente que tous les services n'impliquent pas les mêmes contraintes techniques. Par exemple, la vidéo nécessite une latence assez élevée, ce qui n'est pas le cas pour les courriels. Dès lors, donner une certaine priorité à la vidéo (ce qui est déjà le cas pour les chaînes de télévision accessibles via une box), par exemple, peut être envisagée dans le futur. Néanmoins, trois conditions devront alors être respectées :

1. La non-discrimination : Si un opérateur estime, par exemple, qu'il est nécessaire de donner la priorité aux applications vidéo, il devra appliquer ces conditions à toutes les applications vidéo quelle que soit leur source.
2. L'information : le consommateur doit être informé par son opérateur que la vidéo est traitée différemment sur son réseau.
3. Le FAI doit faire la démonstration au régulateur de la nécessité de la décision et de l'avantage réel de celle-ci pour le consommateur.