

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE ET CONSOMMATION

Arrêté du 3 décembre 2013 relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à l'internet en situation fixe filaire

NOR : ESSC1327107A

***Publics concernés :** opérateurs de communications électroniques et consommateurs.*

***Objet :** renforcer l'information du consommateur sur les débits atteignables avec les offres d'accès à l'internet fixe.*

***Notice :** prévoir la mise à disposition d'informations pédagogiques, encadrer les annonces de débits dans les publicités, prévoir une information personnalisée sur le débit et les services de la ligne avant la souscription.*

***Références :** ce texte est pris sur la base de l'article L. 113-3 du code de la consommation.*

Le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, et la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique,

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 113-3 et L. 121-83 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32 et D. 98-6-2 ;

Vu l'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques ;

Vu l'arrêté du 15 janvier 2010 d'application de l'article D. 98-6-2 du code des postes et des communications électroniques relatif à la publication des informations sur la couverture du territoire par les services de communications électroniques ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 10 octobre 2013 ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Le présent arrêté est applicable aux fournisseurs de services de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, qui proposent un accès en situation fixe filaire à l'internet ou à certains de ses services.

Art. 2. – Le fournisseur de services met à la disposition du public les informations pédagogiques qui sont mentionnées à l'annexe A, au sein d'un espace en ligne dédié à ces informations.

Cet espace est facilement accessible depuis la page principale du site du fournisseur et accessible en un clic depuis la page de présentation de chacune des offres qu'il commercialise.

Art. 3. – Le débit mentionné dans les messages publicitaires et les documents commerciaux relatifs à une offre proposée par un fournisseur de services est le débit utile pour le consommateur, correspondant aux capacités dédiées au protocole internet (débit « IP »). Il est exprimé en quantité de données pouvant être échangées par unité de temps.

Art. 4. – Tout message publicitaire ou document commercial d'un fournisseur de services, dès lors qu'il mentionne un débit, précise si ce dernier est un débit montant ou descendant.

Lorsque le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement au réseau fixe ouvert au public, l'information sur le débit est accompagnée de la mention requise conformément au I de l'annexe B.

Cette mention figure à proximité du niveau de débit indiqué et dans des conditions d'audibilité et de lisibilité au moins égales, notamment en termes de volume sonore, de taille de caractère et de couleur.

Art. 5. – Tout message publicitaire ou document commercial d'un fournisseur de services, dès lors qu'il fait référence directement ou indirectement aux performances relatives au débit d'une technologie pour laquelle le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement du consommateur au réseau fixe ouvert au public, reproduit la mention requise conformément au II de l'annexe B.

Cette mention figure dans des caractères suffisamment importants, s'inscrit de façon distincte des autres mentions rectificatives et légales, et doit être clairement identifiée comme venant rectifier les références aux performances mentionnées au premier alinéa.

Cette mention n'est pas requise lorsque l'article 4 est applicable.

Art. 6. – Avant la souscription d'une offre incluant un accès visé à l'article 1^{er}, le fournisseur de services délivre au consommateur les informations suivantes relatives à la ligne pour laquelle il souscrit :

1° Le support physique de cette ligne ainsi que la ou les technologies auxquelles sa ligne est éligible chez le fournisseur de services, en précisant, le cas échéant, celle qu'il compte privilégier ;

2° Les catégories de services qui sont susceptibles de ne pas pouvoir être délivrés sur cette ligne en raison de ses caractéristiques physiques, notamment les services de télévision et les services de média audiovisuel à la demande. Pour chacun de ces services, le fournisseur teste l'éligibilité technique de l'accès et, à la suite de ce test, indique ceux qui sont inclus dans l'offre, options comprises. Il informe également le consommateur des conséquences contractuelles lorsque l'un des services souscrits n'est finalement pas accessible, notamment de la faculté de résiliation, sans frais ni pénalités, du contrat d'accès à l'internet ;

3° Une estimation des débits montants et descendants accessibles sur cette ligne, effectuée conformément à l'annexe C ;

4° Un renvoi vers l'espace en ligne dédié mentionné à l'article 2 ;

5° Les niveaux de qualité minimum garantis en termes de débit prévus au contrat en application du b de l'article L. 121-83 du code de la consommation ;

6° Le cas échéant, la liste des services inclus dans l'offre bénéficiant d'une gestion priorisée du trafic, et l'information selon laquelle leur utilisation est susceptible d'affecter le débit disponible pour l'accès aux services de l'internet en précisant, pour les services de communication audiovisuelle, les informations complémentaires prévues au II de l'annexe C ;

7° Le cas échéant, les restrictions d'usage ou la liste des services faisant l'objet d'une dégradation résultant directement d'une pratique de gestion de trafic mise en œuvre par le fournisseur de services.

Les informations prévues au présent article sont communiquées conjointement et de manière distincte des autres informations commerciales ou contractuelles. Toutefois, celles listées aux 4° à 7° peuvent être délivrées au consommateur après la souscription, sur support durable, dans un délai raisonnable. Dans ce cas, les informations listées aux 1° à 3° sont rappelées.

Art. 7. – Les dispositions des articles 2 et 6 et des annexes auxquelles ils renvoient entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2014.

Art. 8. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 3 décembre 2013.

*Le ministre délégué
auprès du ministre de l'économie et des finances,
chargé de l'économie sociale et solidaire
et de la consommation,*
BENOÎT HAMON

*La ministre déléguée
auprès du ministre du redressement productif,
chargée des petites et moyennes entreprises,
de l'innovation et de l'économie numérique,*
FLEUR PELLERIN

A N N E X E S

A N N E X E A

I. – Les informations pédagogiques visées à l'article 2 comprennent :

a) L'existence d'outils permettant à un consommateur de mesurer le débit utile de sa ligne ;

b) Les usages ou services interdits, impossibles ou faisant l'objet d'une dégradation volontaire dans la gestion du trafic ;

c) Le cas échéant, la politique de priorisation ou de dégradation volontaire de certains flux de données en fonction de l'offre souscrite, du service en ligne ou de la nature du service en ligne et ses impacts, positifs et négatifs, pour le consommateur ;

d) L'information sur le fait que d'autres éléments peuvent influencer sur le débit des échanges de données entre le consommateur et le service de communication au public en ligne, notamment le dimensionnement du réseau amont du fournisseur de services, les éventuelles interconnexions avec d'autres réseaux, les capacités du raccordement au réseau de l'éditeur de service et le dimensionnement de ses plateformes de services ;

e) Un renvoi vers les résultats de mesures de qualité de service propres au fournisseur de services effectuées conformément au code des postes et des communications électroniques, lorsqu'ils sont publics.

II. – Elles comprennent également, pour chacune des technologies utilisées, lorsque cela est pertinent, les informations suivantes :

a) Le support physique de l'accès ;

b) Pour chacun des réseaux utilisés par le fournisseur de services, les éléments prévus au I de l'article D. 98-6-2 susvisé lorsque que le fournisseur est tenu de les rendre publics, notamment les cartes de couvertures et les services gratuits d'information sur l'éligibilité aux services de détail ;

c) Les équipements nécessaires à la réception du service au logement du consommateur, et l'information selon laquelle le fournisseur de services les fournit ou non ;

d) Le cas échéant, l'information que certains services ne sont pas disponibles sur l'ensemble du territoire accompagnée d'un renvoi vers l'outil permettant au consommateur de tester l'éligibilité de son logement à ces services ;

e) Le cas échéant, l'information selon laquelle le débit disponible dépend des caractéristiques physique de la ligne ;

f) Le cas échéant, si les débits proposés sont, au niveau de l'accès, dédiés au logement du consommateur ou partagés avec d'autres logements ;

g) Les éléments extérieurs pouvant affecter la qualité de l'accès tels que les perturbations électromagnétiques ou l'installation électrique du logement desservi ;

h) Des conseils relatifs à l'installation des équipements du fournisseur afin d'optimiser la qualité de l'accès.

III. – Un avis du CNC peut préciser le contenu et la présentation des informations pédagogiques mentionnées à l'article 2. Elles sont alors communiquées conformément à cet avis.

ANNEXE B

I. – Débits et mentions devant figurer dans les messages publicitaires et les documents commerciaux visés à l'article 4

Les mentions prévues à l'article 4 sont fixées, en fonction du débit annoncé, dans le tableau ci-dessous pour les accès supportés par le réseau de cuivre. Elles ne s'appliquent pas aux annonces des niveaux de qualité minimum garantis en termes de débit prévus au contrat. Les valeurs indiquées dans ces mentions sont remplacées par les seuils de débit définis au contrat lorsque ces seuils sont inférieurs.

DÉBIT FIGURANT dans les messages publicitaires et les documents commerciaux visés à l'article 4	MENTIONS DEVANT ÊTRE REPRODUITES STRICTEMENT DANS LES MESSAGES publicitaires et les documents commerciaux visés à l'article 4	
	Lorsque les technologies VDSL ne sont pas susceptibles d'être proposées	Lorsque les technologies VDSL sont susceptibles d'être proposées
Débit descendant inférieur ou égal à 15 Mb/s	« Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s »	
Débit montant inférieur ou égal à 1 Mb/s	« Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s »	
Débit descendant supérieur à 15 Mb/s et inférieur ou égal à 50 Mb/s	« Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s » précédée de la mention complémentaire	« Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) »
Débit montant supérieur à 1 Mb/s	« Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s. » précédée de la mention complémentaire	« Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s, pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) »
Débit descendant supérieur à 50 Mb/s	–	« Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) » précédée de la mention complémentaire
Débit montant supérieur à 8 Mb/s		« Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mb/s, pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) » précédée de la mention complémentaire

La mention complémentaire prévue dans le tableau ci-dessus est ainsi rédigée : « *Débit atteignable sur des lignes inférieures à [X] m, en l'absence de perturbations* » où X est la longueur, exprimée en mètres, en deçà de laquelle le débit annoncé dans le message publicitaire ou le document commercial est atteint chez le fournisseur de services.

La grammaire des propositions peut être adaptée en vue d'insérer ces mentions dans un message plus long comportant le niveau de débit. Si plusieurs annonces de débit figurent dans un même document et sur une même page, les termes communs aux différentes mentions autres que les niveaux de débits peuvent n'être cités qu'une seule fois. Ces aménagements ne doivent pas remettre en cause la signification, le niveau de précision ou l'intelligibilité du message transmis.

II. – Mention devant figurer dans les messages publicitaires et les documents commerciaux visés à l'article 5

La mention visée à l'article 5 est ainsi rédigée pour les accès supportés par le réseau de cuivre : « *Débit variable en fonction de la longueur de la ligne* ».

En outre, si la technologie visée à l'article 5 fait partie des technologies VDSL, les messages publicitaires ou les documents commerciaux comportent également, à proximité de chacune des mentions de performance relatives à cette technologie, les termes : « *uniquement sur les lignes les plus courtes (en général moins de 1 km)* ».

ANNEXE C

I. – Méthode de calcul de l'estimation du débit communiquée avant la souscription

Si, dans des conditions normales d'utilisation, la ou les technologies utilisées pour l'accès permettent d'offrir les mêmes débits indépendamment des caractéristiques physiques de cet accès, ce sont ces débits qui sont communiqués au consommateur en application du 3° de l'article 6. Le cas échéant, ils sont limités aux seuils de l'offre définis au contrat.

Si au contraire, les débits permis par la ou les technologies utilisées dépendent des caractéristiques physiques de l'accès, en particulier la distance entre l'équipement de réseau situé chez le consommateur et l'équipement de réseau actif le plus proche parmi ceux localisés à l'extérieur de son logement, le fournisseur de services communique une estimation effectuée sur la base d'informations publiques en tenant compte des perturbations qu'il peut raisonnablement anticiper. Cette estimation est accompagnée d'une mention précisant les conditions dans lesquelles elle est effectuée.

En particulier, s'agissant des accès supportés par le réseau de cuivre, le calcul de cette estimation est effectué conformément à la méthode suivante :

1. Le fournisseur calcule l'atténuation théorique à 300 kHz à partir de la longueur de la ligne, entre le palier du logement du consommateur et l'équipement de réseau actif le plus proche parmi ceux localisés à l'extérieur de son logement, et de sa section, en respectant les règles suivantes :

- a) 15 dB/km pour une section de 4/10 mm ;
- b) 12,4 dB/km pour une section de 5/10 mm ;
- c) 10,3 dB/km pour une section de 6/10 mm ;
- d) 7,9 dB/km pour une section de 8/10 mm ;
- e) 1,5 dB pour les connexions (branchement, jarretiérage).

2. Le fournisseur identifie la valeur minimale, x, et la valeur maximale, y, associées à cette atténuation et à la technologie ou aux technologies communiquées en application du 1° de l'article 6, conformément au tableau ci-dessous, en les limitant le cas échéant, aux seuils de l'offre définis au contrat :

ATTÉNUATION (dB)	TECHNOLOGIES VDSL (Mb/s)				TECHNOLOGIES ADSL (Mb/s)			
	Montant		Descendant		Montant		Descendant	
	x	y	x	y	x	y	x	y
[0-8]	4	12	20	70	0,5	1	12	20
]8-14]	1	10	15	40	0,5	1	10	15
]14-21]	0,5	1	8	12	0,5	1	8	12
]21- 30]	0,5	1	4	12	0,5	1	4	12

ATTÉNUATION (dB)	TECHNOLOGIES VDSL (Mb/s)				TECHNOLOGIES ADSL (Mb/s)			
	Montant		Descendant		Montant		Descendant	
	x	y	x	y	x	y	x	y
[30-43]	0,5	1	2	8	0,5	1	2	8
[43-65]	0,5	1	0,25	5	0,5	1	0,25	5
[65-78]	0,5	1	0	2	0,5	1	0	2

3. Le fournisseur de services communique au consommateur, pour le débit montant et descendant, l'information qu'il sera, en général, compris entre x et y. Si, à la fois des technologies VDSL et ADSL sont susceptibles d'être utilisées sur la ligne du consommateur, et si les estimations de débit sont différentes pour les deux types de technologies, le fournisseur de services communique au consommateur les éléments suivants, dans cet ordre :

- a) L'estimation relative aux technologies ADSL ;
- b) L'information selon laquelle il est possible qu'il soit en mesure de faire bénéficier le consommateur des performances des technologies VDSL et l'offre commerciale ou les équipements qui lui permettrait d'accéder au VDSL ;
- c) L'estimation relative aux technologies VDSL.

4. Les estimations précédentes sont directement suivies de la mention ci-dessous :

« Cette évaluation est effectuée selon une méthodologie fixée par les pouvoirs publics et commune à tous les opérateurs. Le débit dont vous disposerez pourra être différent compte tenu de nombreux autres éléments. Pour plus d'information, veuillez visiter notre espace d'information en ligne. »

II. – Informations complémentaires relatives aux services audiovisuels prioritaires sur l'accès à l'internet

Les informations visées au 6° de l'article 6 sont complétées par une mention ainsi rédigée : *« Le débit utilisé par chaque chaîne regardée ou enregistrée varie en fonction de la chaîne, de la qualité de l'image et des méthodes de transmission utilisées notamment par votre opérateur. Une chaîne en simple définition nécessite généralement un débit descendant compris entre 2Mb/s et 4Mb/s et une chaîne en haute définition un débit descendant compris entre 5Mb/s et 8Mb/s. »*