



Paris, le 12 juillet 2010.

Madame, Monsieur,

Veillez trouver ci-dessous les commentaires de la CLCV relatif aux éléments de réflexion et aux orientations sur la neutralité de l'internet et des réseaux de l'ARCEP.

Nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien cordialement  
Reine-Claude MADER

En France, la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 a instauré « un droit d'accès au très haut débit » comme existait jusqu'alors « un droit à l'antenne ». Ce droit technique et juridique suppose, compte tenu des enjeux sociaux et sociétaux, que l'on assure que personne n'en sera exclu pour des raisons économiques.

Nous pensons qu'Internet est devenu un service de base, tout comme les services de communications vocales, essentiel aussi bien pour la vie quotidienne que pour les affaires. Ne pas y avoir accès détériore à la fois la qualité de vie et les chances d'une reprise économique rapide au sein de certaines zones géographiques en Europe.

La téléphonie mobile et Internet sont devenus des dépenses contraintes en moins de 15 ans. Ils correspondent aujourd'hui à un service essentiel, comparable à d'autres services publics tels que l'approvisionnement en eau, gaz et électricité. Ils devraient être disponibles à un prix raisonnable pour tous les citoyens de l'UE.

La CLCV demande que les prestataires fournissent un Internet le plus ouvert et le plus neutre possible. Les consommateurs doivent pouvoir accéder au contenu, au service et à l'application de leur choix quelle que soit la personne qui les délivre ou les utilise, de façon transparente et non discriminatoire.

Nous demandons que les FAI fournissent au consommateur des informations claires, facilement compréhensibles, précises, comparables (les informations doivent obéir à des présentations analogues permettant aux consommateurs d'effectuer des comparaisons) et facilement accessibles sur les services et les débits qu'ils proposent et sur leurs pratiques de gestion du trafic qui induisent des limitations éventuelles de leur offre.

A cet effet, la terminologie employée des offres (« illimité ») doit être revue, les mots employés induisant le consommateur en erreur.

Le consommateur doit avoir reçu une information claire sur son plafond de consommation, les mécanismes d'alerte préalable et les conséquences en cas de dépassement en termes de surfacturation, de bridage de son débit... En amont du dépassement, il doit être averti par le FAI (par email, SMS...).

Le plafond de consommation doit être le plus compréhensible possible : quota précis de données... La mise en place d'un compteur en temps réel de la consommation peut être une solution pour chacun.

Les consommateurs doivent être informés des caractéristiques techniques de leur accès à Internet afin qu'ils sachent quelles ressources leur sont attribuées (capacité mise à disposition) et quelles performances ils peuvent en attendre en régime « normal » où des mécanismes de gestion du trafic ne se sont pas mis en place.

Si Internet doit être restreint (les opérateurs devant se prémunir contre les attaques sur le réseau, faire face à une congestion, mettre en place des mécanismes répondant à des obligations légales...), la CLCV défend plusieurs exigences :

- que les restrictions soient annoncées et transparentes,
- quelles soient justifiées par des raisons objectives et non discriminatoires,

- qu'elles soient neutres en ce qui concerne les contenus,
- qu'elles demeurent exceptionnelles.

Les mécanismes de gestion du trafic doivent être encadrés. Il est aussi nécessaire en cas de mise en place de ces mécanismes que les opérateurs soient soumis à des obligations de livraison de qualité de service minimale. Ces mécanismes ne doivent en aucun cas aboutir à une coupure totale de l'accès à Internet.