

Préambule : ce projet de Décision nous paraît insuffisant pour satisfaire les objectifs visés.

L'objectif initial de ce projet de Décision est de rendre accessible au public une information fiable et comparable sur les performances des opérateurs, afin d'éclairer le consommateur dans son choix et afin de permettre au régulateur de veiller au bon fonctionnement du marché.

Par ses rapports sur l'état de l'internet en France ou encore par ses entretiens donnés à la presse, l'Autorité a constaté que les outils de mesure existant ne permettaient pas aujourd'hui d'atteindre l'objectif visé.

- Les comparateurs produisent des résultats dont l'hétérogénéité n'aide pas le consommateur dans son choix, l'ARCEP relève ainsi « *Qu'ils s'appellent Cedexis, IP Label, nPerf ou Ookla (Speedtest), ils fournissent des outils de contrôle de la qualité de service avec des méthodologies propres, qu'il s'agirait d'harmoniser. Il faut dire que les écarts mesurés par l'Arcep sur dix sites web de test sont importants.* »
- « *L'état de l'art n'est pas satisfaisant, les consommateurs ne sont bien pas éclairés. Les informations brutes ainsi obtenues peuvent les induire en erreur* »

L'Autorité expliquait que l'objectif visé n'était pas satisfait pour plusieurs raisons :

- La « *caractérisation de l'environnement utilisateur* » : cross-traffic, technologie d'accès, ...
- Le choix crucial des « *mires de tests* » : emplacement, capacités propres, ...
- L'hétérogénéité des « *méthodes de mesure* » : optimisation pile TCP/IP, mono ou multithread, ...
- Les différences « *d'interprétation des mesure* » : dédoublement, débit moyen ou max, ...
- La « *dépendance économique* » : « *cinq des huit entreprises à but lucratif [sur les dix] incluses dans l'étude ont un chiffre d'affaires qui provient en très grande partie des FAI* »
- Le risque de « *fraude* » ou « *d'optimisation* »

Par son projet de décision mis en consultation publique, le Régulateur demande aux opérateurs d'implémenter une API en faveur de ces outils de mesure, pour améliorer la « *caractérisation de l'environnement utilisateur* ».

Free constate que ce projet de Décision n'adresse pas la plupart des raisons pour lesquelles ces outils de mesure ne répondent pas aux attentes. L'API ne suffira pas à fiabiliser ces outils mais il n'y a pas de proposition pour régler les autres problème (mires, fraude, etc...). A défaut, ce projet ne convainc pas Free que ces outils de mesure puissent remplir demain les objectifs qu'ils ne remplissent pas aujourd'hui.

Free constate que cette API ne suffira pas à atteindre l'objectif visé, et considère que l'effort qui lui est demandé pour la mise en œuvre de cette API devrait être subordonnée à l'issue des autres chantiers de fiabilisation des outils actuels, tels que la mise en œuvre de la charte.

Free considère donc que, en l'état, cette décision ne serait pas proportionnée.

Question N°1 : Le périmètre opérateurs et box concernés par le projet de décision vous paraît-il pertinent ?

Périmètre « opérateurs » : pas de commentaire

Périmètre « box » : deux dispositions ne sont pas acceptables pour Free

1. Free n'implémentera pas cette API sur ses modèles de box les plus anciens (ex : Freebox V5)

Les évolutions demandées dans le cadre de cette API nécessiteraient une mise à jour majeure de leur firmware ce qui n'est pas possible. [...]. Il ne nous paraît pas raisonnable, ni proportionné au regard des objectifs visés, de remplacer toutes les box de ce modèle encore en service, y compris à échéance de quelques années.

Le projet de décision semble faire le pari que ces box anciennes ne seront plus commercialisées dans les douze mois suivant la Décision. Nous ne partageons pas ce point de vue. Ces box jouent encore un rôle essentiel pour Free et pour les consommateurs dont le pouvoir d'achat est faible[...].

Free propose donc d'exclure du périmètre de la décision tous les modèles dont la conception est trop ancienne pour supporter les évolutions demandées, quand bien même ces modèles continueraient à être commercialisés. Cette ancienneté pourrait être appréciée par rapport à la date de conception, plus de dix ans par exemple, peut-être aussi par rapport à la date de première commercialisation ou encore par un arbitrage entre l'opérateur et l'Arcep.

2. Free demande un délai raisonnable pour implémenter cette API sur ses futurs modèles de box

Les clients sont davantage sensibles à la qualité des services que propose une nouvelle box qu'à sa capacité à effectuer des mesures de débit.

Pour Free, il n'est pas envisageable de retarder la sortie d'une nouvelle box juste pour implémenter cette API. Il faudrait donc introduire un délai entre la sortie des futures boxes et l'implémentation de l'API.

Il ne serait pas non plus souhaitable que cette API retarde des correctifs majeurs ou des fonctionnalités très attendues par les clients. De plus, l'API requiert des développements internes, mais aussi des développements externes (OS, pilotes des nouveaux composants, ...), que le FAI ne maîtrise pas.

Free propose donc de laisser plus de flexibilité aux FAI pour implémenter l'API. Il semble raisonnable de laisser au FAI un délai de 12 à 24 mois pour implémenter cette API dans ses futures boxes, à partir de la date de première commercialisation.

Question N°2 : L'objectif retenu vous paraît-il pertinent ?

L'Autorité évoque deux objectifs pour cette API, estimant qu'elle serait d'une part indispensable à la réalisation d'observatoires plus pertinents pour le consommateur, et d'autre part intéressante pour établir un diagnostic précis d'un problème de qualité de service.

Sur le premier objectif, c'est-à-dire la fiabilisation des comparatifs entre opérateurs, l'objectif est évidemment pertinent pour Free. Mais est-ce vraiment l'objectif de l'API ? Comme l'a déjà rappelé Free, cette API ne sera pas suffisante pour atteindre l'objectif, d'autres chantiers restent nécessaires pour fiabiliser le « thermomètre ».

Sur le second objectif, attendre que le thermomètre établisse aussi le diagnostic, pour Free, c'est faire fausse route.

- Le thermomètre a déjà bien du mal à produire des mesures fiables, comment pourrait-il alors produire un diagnostic fiable ? Cet objectif de diagnostic de l'API s'écarte clairement des objectifs initiaux de la Décision, alors que ces objectifs ne sont pas encore atteints. Free estime aussi que l'Autorité s'écarterait du cadre Réglementaire de la Décision. Pour Free, la priorité reste la fiabilisation du thermomètre.
- Free craint que cette nouvelle orientation soit aussi une fausse bonne idée. Dans la vie courante, le thermomètre mesure un symptôme, mais vous allez voir un médecin pour établir le diagnostic puis vous prescrire un traitement. Chacun a un rôle et ce n'est pas sans raison. Pour le SAV, c'est pareil. Le testeur de débit pourrait jouer le rôle de thermomètre, mais le diagnostic relève de la responsabilité de l'opérateur, tout comme le rétablissement. Les techniciens des Free sont formés pour cela, comme les médecins. Pour établir un diagnostic précis, nos techniciens se déplacent chez les clients et disposent de nombreux autres outils, contrairement aux testeurs de débit en ligne. Chacun a un rôle et celui du thermomètre est de produire des mesures fiables.

Question N°3 : Les paramètres proposés dans l'Annexe 1 vous paraissent-il pertinents pour la mise en place de l'API ? Quel(s) autre(s) paramètre(s) trouvez-vous utiles d'ajouter ou de supprimer ?

Free est fermement opposé à la communication des données relatives au modèle de box.

- Toute information qui n'est pas justifiée pour mesurer et déterminer la qualité de service n'a pas à figurer dans l'API.
- Les outils de mesure tiennent-ils compte des marques et des modèles de terminaux pour leurs mesures ? Non. Or les informations sur la box ne sont pas nécessaires non plus pour effectuer des mesures fiables, elles n'aideront pas non plus à comparer les opérateurs entre eux.
- Enfin et surtout, la répartition du parc par box est une donnée stratégique et confidentielle. Il n'est pas raisonnable d'imposer aux FAI de rendre cette donnée publique ou de permettre à des concurrents d'y accéder.

Sur les débits, Free propose de réduire la liste à quatre champs plus un flag :

- Valeurs min : les débits minimum contractuels (CGU)
 - Upstream min
 - Downstream min
- Valeurs max : les débits maximum contractuels, le débit de l'offre souscrite dans le cas du FTTH/DOCSIS/Wireless ou le débit de la synchro dans le cas du XDSL
 - Upstream max
 - Downstream max
- Ajout d'un flag dans l'API pour dire si le trafic "hors internet" est à l'extérieur ou à l'intérieur de l'enveloppe du "débit max", en d'autres mots si le trafic TV/VoD/Phonie utilise la bande passante aussi allouée au trafic internet ou une bande passante dédiée.

Sur les compteurs d'octets WAN, Free propose d'étendre la liste à quatre champs :

- Internet
 - Nombre d'octets émis (Upstream)
 - Nombre d'octets reçus (Downstream)
- WAN (peut être différent des octets « Internet », notamment si l'IPTV passe sur un canal séparé)
 - Nombre d'octets émis (Upstream)
 - Nombre d'octets reçus (Downstream)

Enfin, il pourrait être pertinent d'ajouter des compteurs d'octets LAN (cross-traffic local).

Question 4 : L'implémentation de l'API et les restrictions d'accès retenues par l'Arcep (détaillées à l'annexe 2) vous paraissent-elles les plus appropriées ? Sinon, quelles modifications proposez-vous ?

Free remercie l'Autorité pour les progrès accomplis depuis la précédente version en matière de protection des réseaux, de protection de la qualité de service du client final et de protection des données confidentielles de l'utilisateur.

L'API de Free sera activée par défaut mais elle ne sera accessible qu'aux domaines autorisés par l'opérateur (whitelist) et elle pourra être désactivée par le client s'il le souhaite.

Mais, malgré l'API et pour les raisons qui ont déjà été constatées par l'Autorité et rappelées dans cette réponse, ces nouveaux outils présentent encore un risque majeur d'induire le consommateur en erreur et, par conséquent, un risque de préjudice pour le FAI contre lequel il doit raisonnablement se protéger.

Pour ouvrir l'accès à son API, au moins tant que l'ARCEP n'aura pas abouti sur les autres chantiers, Free compte demander une relation contractuelle avec l'éditeur ou l'exploitant de l'outil de mesure. Ce contrat entre le FAI et l'éditeur apporterait

- Des précisions sur l'accès à l'API :
 - Des conditions d'éligibilité pour cet accès (testeur de débit filiale d'un concurrent, ...)
 - Des règles pour protéger la qualité de services des clients (pas de mesures robotisées...),
 - Des règles claires sur la confidentialité, la propriété et la commercialisation des données,
 - Des spécifications techniques explicites (multithreading, mesures à exclure, ...)
- Des précisions sur l'exploitation de l'API :
 - Une Phase de recette préliminaire avant toute forme de publication,
 - Un processus d'alerte et d'audit, en cas de mesures incohérentes,
 - Des tarifs proportionnés
- Des précisions sur la fin du contrat :
 - Durée, critères de rupture, conséquences d'un manquement au contrat...
 - Critères de suspension ou de refus définitif de l'accès à l'API
- Eventuellement, un accès à des fonctionnalités enrichies (API pour tester les performances LAN, octets échangés sur les autres ports LAN, WiFi voisins, etc...)

**Question 5 : Le calendrier retenu vous paraît-il réaliste et adapté aux contraintes de développement ?
Pour quelles raisons ? Sinon, quelles modifications proposez-vous ?**

Oui, ce calendrier paraît « adapté aux contraintes de développement » de Free, sous réserve bien entendu que ces délais ne concernent que les modèles de box inclus dans le périmètre, en retenant les demandes exprimées par Free dans sa réponse à la question n°1.

En revanche, il est plus difficile de se prononcer sur le caractère « réaliste » du calendrier.

La première réserve de Free porte sur l'issue encore inconnue des chantiers complémentaires à poursuivre avec les éditeurs par l'Autorité sur les autres problématiques (mire, fraude, neutralité, etc.) et par Free au travers de ses contrats.

La seconde réserve de Free porte sur la nécessité d'ajouter dans ce calendrier une phase de recette préalable pour éviter les mesures incohérentes avant toute publication. Ce travail peut être très long, comme le sait l'Arcep qui travaille sur la charte de déontologie depuis plusieurs années. Cette recette sera d'autant plus longue que les éditeurs de ces outils de mesure sont nombreux. Pour se rapprocher au mieux du calendrier, peut-être faudra-t-il restreindre le nombre d'outils qui auront accès à l'API dans un premier temps. Il faudra construire pas-à-pas les moyens qui seront nécessaires pour auditer les mesures incohérentes. Il faudra obtenir des éditeurs une transparence réciproque (partage des algorithmes sous NDA avec les opérateurs, ...), les mesures et conclusions devront être reproductibles par un tiers (peer-review). Bref, il reste trop d'incertitudes aujourd'hui pour s'engager sur ce calendrier.

Question 6 : Les acteurs sont invités à formuler, le cas échéant, d'autres observations ou propositions sur le projet de décision en consultation.

Free reste à la disposition pour apporter à l'Autorité tout éclaircissement qui pourrait être utile sur les réponses apportées.

Free se réserve la possibilité de formuler ultérieurement des observations ou propositions complémentaires.