

ARCEP  
OPERATEURS ET REGULATION DES  
RESSOURCES RARES  
7, SQUARE MAX HYMANS

F - 75730 PARIS CEDEX 15

**Cable&Wireless**

Le 12 juillet 2010

## NEUTRALITE DE L'INTERNET ET DES RESEAUX

Madame, Monsieur,

Nous vous prions de bien vouloir trouver en annexe la contribution de Cable & Wireless S.A.S. à la consultation publique sur la neutralité de l'Internet et des réseaux. Nous vous ferons parvenir une version française dans les dix prochains jours.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Dr Jutta Merkt  
Directrice du service Regulation

Cable & Wireless SAS est un opérateur de longue date des réseaux électroniques de communication et un prestataire de services de télécommunications internationales en France. Ses activités en France s'inscrivent dans le cadre d'un portefeuille de réseaux et de services spécifiquement conçus pour répondre aux besoins des services de communications vitaux des entreprises multinationales, des prestataires de services Internet, des opérateurs de réseaux de fourniture de contenu (réseaux CDN), des fournisseurs d'applications et autres opérateurs de télécommunications. Ses activités internationales sont regroupées sous l'entité Cable & Wireless Worldwide plc (ci-après dénommé C&W Worldwide), dont le siège social se trouve au Royaume-Uni. C&W Worldwide a pour mission de garantir aux utilisateurs des services de télécommunications transfrontalières efficaces. Dans ce contexte, les relations contractuelles entre l'opérateur (dans son rôle de prestataire de services) et le client intègrent un large éventail de paramètres de Qualité de Service (QoS) faisant individuellement l'objet d'accords avec le client et de rapports périodiques sur les services, tous assortis de clauses de pénalités contractuelles.

Cable & Wireless SAS se réjouit de pouvoir contribuer à la consultation menée par l'ARCEP sur la question de la neutralité de l'Internet et des réseaux.<sup>1</sup> Compte tenu de l'éclairage particulier apporté par les activités de C&W Worldwide sur les réseaux internationaux au service des utilisateurs professionnels, cette participation pourra éventuellement surprendre. Nous sommes toutefois convaincus qu'elle contribuera à éclairer des aspects importants du débat sur la neutralité des réseaux en France et en Europe, et nous demandons à ce qu'elle soit prise en compte par l'autorité compétente.

## LA NEUTRALITE DE L'INTERNET ET DES RESEAUX ACTUALISE LE DEBAT SUR INTERNET ET LE HAUT DEBIT

---

<sup>1</sup> « Éléments de réflexion et premières orientations sur la neutralité de l'Internet et des réseaux », ARCEP, mai 2010  
[http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx\\_gsactualite\\_pi1\[uid\]=1279&tx\\_gsactualite\\_pi1\[annee\]=&tx\\_gsactualite\\_pi1\[theme\]=&tx\\_gsactualite\\_pi1\[motscle\]=&tx\\_gsactualite\\_pi1\[backID\]=26&cHash=bda3405ef4](http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1[uid]=1279&tx_gsactualite_pi1[annee]=&tx_gsactualite_pi1[theme]=&tx_gsactualite_pi1[motscle]=&tx_gsactualite_pi1[backID]=26&cHash=bda3405ef4)

La neutralité de l'Internet et des réseaux est un concept si vaste que ses divers aspects doivent être examinés dans leurs contextes respectifs. Le document de consultation de l'ARCEP donne un excellent aperçu de la neutralité des réseaux sous différents angles et ouvre la voie à un large éventail de politiques possibles.

Le sujet étant particulièrement large, nous estimons qu'il est trop tôt pour tirer des conclusions sur les mesures à prendre. Nous proposons que soient envisagées de nouvelles consultations ciblées, par exemple sur la démarcation entre Internet et les services en ligne (services gérés), la neutralité des réseaux pour les marchés mobiles ou fixes, les objectifs des politiques pour les marchés grand public opposés aux marchés professionnels, les mesures de transparence, les questions de Qualité de Service et les normes de non-discrimination.

## LES SOLUTIONS NE POURRONT NAÎTRE QUE D'UNE VISION CLAIRE

L'envergure même du débat sur la neutralité de l'Internet et des réseaux aide à ouvrir la discussion sur le haut débit en tant qu'objectif social et politique et sur les éventuels droits des utilisateurs dans le cadre d'un Internet ouvert.

De ce point de vue, le concept de neutralité des réseaux concerne en premier lieu les utilisateurs. Toute conclusion politique devra d'ailleurs garantir qu'elle a pour objectif le service à ces mêmes utilisateurs. Chaque fois que possible, nous suggérons d'utiliser des terminologies différenciées pour éviter que les normes du marché grand public ne puissent nuire aux services de télécommunications destinés aux utilisateurs professionnels, pour lesquels les services et les réseaux sont conçus au cas par cas et fixés par des contrats spécifiques.

## LA CAPACITE ET LE SERVICE AU CŒUR DU DEBAT

La neutralité des réseaux doit notamment tenir compte de l'économie fondamentale des réseaux haut débit modernes, lesquels obligent à des compromis pour garantir un usage efficace de ressources rares.

Du point de vue des opérateurs, les questions de neutralité des réseaux se heurtent aux compromis entre les limitations de la bande passante d'une part et les exigences de QoS des utilisateurs de télécommunications d'autre part. Lorsque les réseaux atteignent leurs limites, par exemple aux heures de pointe,

la question se pose de savoir si les opérateurs doivent faire monter leurs réseaux en puissance afin de s'affranchir des limites de capacité maximale, ou au contraire gérer les flux de trafic, par exemple en limitant et en bloquant certaines applications. Les opérateurs tranchent ce compromis en appliquant des mesures de gestion du trafic de manière à ce que les niveaux de classe de QoS reflètent les divers besoins de services, tels que la vidéo (débit garanti), la voix (temps réel), les données professionnelles (débit garanti) et les données des utilisateurs (meilleur service possible). En outre, les questions de neutralité des réseaux se heurtent également aux obligations contractuelles que contiennent les contrats de télécommunications des utilisateurs professionnels, lesquels stipulent que l'opérateur est tenu de fournir des niveaux de service déterminés au cas par cas. Les niveaux de Qualité de Service se présentent sous forme d'engagements pour que soient garanties des classes de trafic prédéfinies, spécifiées en termes de débit, de perte maximale de paquets, et de maximum de latence et de jitter. Étant donné les limitations de la bande passante, en particulier sur les réseaux d'accès actuels, la capacité des opérateurs à décider de la gestion du trafic pour divers niveaux et applications réseau est essentielle pour satisfaire les besoins de télécommunications des utilisateurs.

## Questions

### N° 1) DEFINITIONS

#### S'agissant de la définition de « l'utilisateur final »

Les besoins de communication du grand public étant sensiblement différents de ceux des grandes entreprises, C&W Worldwide propose d'établir une distinction claire entre les utilisateurs grand public d'une part et les **utilisateurs professionnels** d'autre part. Ces derniers peuvent être considérés globalement comme des utilisateurs de services de communication dont les contrats contiennent des termes négociés, en particulier (mais pas uniquement) s'agissant des paramètres de QoS.

## N° 2) CONTEXTE ET PROBLEMATIQUE

La présentation par l'ARCEP du contexte et de la problématique que l'on tend à associer aux questions de neutralité des réseaux apporte une perspective extrêmement utile pour le débat à venir.

Comme il a été signalé plus haut, les problèmes mentionnés doivent être examinés dans un contexte différent lorsqu'il s'agit du fonctionnement de réseaux backbone, en particulier s'agissant des services de communication aux utilisateurs professionnels.

Ici, la définition et la garantie de certains paramètres de Qualité de Service sont des facteurs essentiels dans le choix d'un fournisseur de communication par un utilisateur professionnel (utilisateur final). La transparence ou l'asymétrie des informations n'est donc pas un problème sur ce type de marché. Par ailleurs, étant donné la concurrence farouche que se livrent les opérateurs pour servir ces groupes d'utilisateurs, C&W Worldwide est convaincu qu'aucune intervention réglementaire n'est nécessaire en termes de neutralité des réseaux pour les utilisateurs du marché de gros ou les entreprises.

C&W Worldwide apprécierait que l'ARCEP reconnaisse ces différences par rapport aux risques potentiels existant sur le secteur grand public et les intègre à son concept de neutralité des réseaux.

## N° 3) CONDITIONS GENERALES REGISSANT L'ACCES A INTERNET

Comme il a été signalé plus haut, des conditions générales spécifiques régissant l'accès à Internet pourraient entraîner davantage d'effets négatifs pour le marché des communications professionnelles. En effet, pouvoir gérer le réseau est un impératif si l'on veut garantir les paramètres de niveaux de service conclus avec le client. Par ailleurs, il n'y a aucun bénéfice supplémentaire à attendre de la transparence et de la garantie des niveaux de QoS, ceux-ci étant soumis sur le marché à un processus dédié d'offre et de demande entre le client et les opérateurs candidats. Les concepts de protection du consommateur et d'amélioration de la transparence tendent à s'écarter très sensiblement des

règles régissant la fourniture de services de communications professionnelles, voire à s'y opposer.

## N° 4) ORIENTATIONS PROPOSEES

### S'agissant de la 6<sup>ème</sup> orientation (1<sup>er</sup> élément)

Cette orientation propose une mesure potentielle obligeant les PSI à fournir de façon comparable des informations transparentes sur les services et les applications. Elle suggère également de rendre obligatoire la publication périodique des indicateurs de QoS.

Comme il a été précisé plus haut, sur les marchés de gros et des services de communications professionnelles, les informations mentionnées sur les services et les applications sont soumises à des négociations préalables détaillées entre le consommateur (l'utilisateur) et les opérateurs. Tout au long d'un processus comprenant les phases types de demande d'information, de proposition, puis de deuxième, troisième proposition et de proposition finale, le consommateur professionnel (l'utilisateur final) s'assure qu'il bénéficiera du plus haut niveau d'informations possible de la part des opérateurs du marché. Les niveaux de QoS conclus sont alors fixés par un contrat et renforcés par des rapports réguliers sur le service et des clauses de pénalités contractuelles.

Les problèmes d'asymétrie des informations risquant de prévaloir sur le marché grand public ne s'appliquent pas aux marchés des utilisateurs professionnels. C'est pourquoi C&W Worldwide propose de réserver l'orientation ci-dessus aux « consommateurs grand public », qui diffèrent des « utilisateurs professionnels » (voir les définitions).

## N° 5) AUTRES DIMENSIONS

### S'agissant de la « mise en place de dispositions spécifiques » (page 43)

Cette section traite des écarts par rapport aux principes de neutralité des réseaux qu'entraînent les obligations imposées aux opérateurs d'intervenir sur le transport du trafic, par exemple le blocage du Web, à des fins d'application de la réglementation. Cela pose la question de savoir si la capacité technique des opérateurs, liée à l'obligation qui leur est faite de réaliser légalement ces analyses dans des circonstances spécifiques, entraîne des risques supplémentaires de violation du droit à la vie privée des utilisateurs. Le document désigne en particulier la technologie DPI d'analyse du trafic comme l'une de celles actuellement soumises à étude.

L'exploitation des réseaux et des services de communication est encadrée par des réglementations très détaillées et très strictes en matière de confidentialité. Les opérateurs travaillent en effet dans un domaine où la création et la conservation des données ne sont autorisées que dans certaines circonstances très particulières. Les principes de confidentialité des communications et de liberté d'expression sont des concepts qui se trouvent au cœur de l'exploitation des réseaux de télécommunications d'aujourd'hui. À l'heure actuelle, C&W Worldwide ignore si des technologies telles que le DPI sont de nature à modifier en quoi que ce soit la qualité de l'exploitation des réseaux. Nous serions heureux que l'ARCEP puisse étayer davantage ses préoccupations en la matière avant d'envisager des changements dans la mise en conformité avec les règles de sécurité.

\* \*