

Avis n° 2015-1492
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 3 décembre 2015
portant sur un projet d'arrêté portant modification de l'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

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « ARCEP » ou « Autorité »),

Vu le code de la consommation ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), notamment son article L. 36-5 ;

Vu l'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 ;

Vu l'avis n° 2013-1168 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 10 octobre 2013 portant sur un projet d'arrêté relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à l'internet en situation fixe filaire ;

Vu la lettre reçue le 5 novembre 2015 par laquelle la directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (ci-après « DGCCRF ») a saisi l'Autorité d'un projet d'arrêté portant modification de l'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 ;

Après en avoir délibéré le 3 décembre 2015,

Formule l'avis suivant :

Contexte de la saisine

À la suite de la transposition du troisième « paquet télécoms » de 2009 par l'ordonnance du 24 août 2011¹, qui a inséré dans le CPCE et dans le code de la consommation des dispositions renforçant les obligations d'information du consommateur, des travaux ont été lancés en octobre 2011 par la DGCCRF, la DGE et l'ARCEP, dans le cadre d'un groupe de travail « transparence » associant également les fournisseurs d'accès à internet (« FAI ») et les associations de consommateurs, afin d'améliorer l'information du consommateur et de favoriser l'exercice d'un choix éclairé entre les offres de services de communications électroniques.

¹ Ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques.

L'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 (ci-après « arrêté relatif à l'information sur les débits »), pris au terme des travaux du groupe « transparence », encadre les informations précontractuelles et les communications commerciales fournies aux consommateurs sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à internet en situation fixe filaire ; il prévoit :

- l'obligation de délivrer au consommateur, préalablement à la conclusion du contrat, une information sur le support physique de la ligne, les débits et les services disponibles (notamment les services de télévision) ;
- l'obligation de mettre à disposition du public, à travers un espace pédagogique en ligne, une information détaillant l'ensemble des caractéristiques techniques de l'offre, y compris les conditions et limitations d'usage des services souscrits ;
- l'obligation d'apposer des mentions légales sur les supports publicitaires et commerciaux des opérateurs lorsqu'il est fait référence au niveau de débit d'une offre dont « *le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement au réseau fixe ouvert au public* », c'est-à-dire d'une offre xDSL (ADSL et VDSL). Ces mentions précises sont relatives notamment à l'atténuation du débit en fonction de la longueur de la ligne du consommateur.

Dans son avis sur le projet d'arrêté initial rendu le 10 octobre 2013, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire que les dispositions relatives à l'encadrement de la communication commerciale des opérateurs soient applicables à l'ensemble des offres d'accès à internet en position fixe afin de ne pas risquer de biaiser l'exercice d'une concurrence loyale et non faussée entre les FAI et *in fine* le choix du consommateur.

Compte tenu du déploiement des réseaux à très haut débit et de la migration des abonnés vers les offres fournies sur ces réseaux, le ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique a souhaité apporter davantage d'information aux utilisateurs en élargissant le périmètre de l'arrêté relatif à l'information sur les débits aux messages publicitaires et documents commerciaux des opérateurs portant sur les offres « *utilisant une technologie pour laquelle le débit ne varie pas significativement en fonction des caractéristiques du raccordement du consommateur au réseau fixe ouvert au public* », c'est-à-dire des offres s'appuyant sur des supports physiques pour lesquels l'atténuation du signal injecté est faible et le débit reçu par tous les utilisateurs, similaire. A ce jour, il s'agit des réseaux dont la partie terminale (jusqu'au raccordement du consommateur) est en câble coaxial ou en fibre optique.

Observations de l'Autorité

1. Sur l'extension de l'encadrement de la communication commerciale et des documents contractuels

L'Autorité estime en premier lieu que l'obligation, prévue par l'article 1^{er} du projet d'arrêté, de mentionner le débit montant lorsque le débit descendant est indiqué permettra de mieux distinguer les performances des différents supports d'accès à internet.

En effet, une telle obligation apparaît nécessaire et justifiée, compte tenu du développement d'usages et de services qui requièrent un débit montant élevé tels que les services de médias photos et vidéo, de sauvegarde de contenus personnels sur serveurs externes, de télétravail ou plus généralement des applications de type *cloud computing*².

Dans ce contexte, la mention du débit montant, dès lors qu'un débit descendant est précisé, répond à un besoin d'information pour le consommateur.

Sur ce point, l'Autorité propose de modifier le projet d'arrêté afin que les obligations réglementaires imposées aux fournisseurs lorsqu'ils mentionnent le débit montant soient identiques à celles imposées lorsqu'ils mentionnent le débit descendant.

En second lieu, l'Autorité est favorable à l'encadrement de l'usage du terme « fibre », prévu par l'article 3 du projet d'arrêté.

Il est en effet observé que la communication commerciale des opérateurs sur les offres d'accès à très haut débit est aujourd'hui fortement axée sur le terme « fibre ». L'Autorité constate à cet égard que ce terme, qui désigne la nature du support physique de tout ou partie de la ligne, est utilisé dans la communication des opérateurs pour qualifier des offres reposant sur des technologies et architectures de réseau distinctes : d'une part, les réseaux FttH, sur lesquels la fibre optique est déployée de bout en bout, c'est-à-dire jusqu'à l'intérieur du logement, et, d'autre part, les réseaux câblés (notamment les réseaux FttLA – *Fiber to the Last Amplifier* ou FttB – *Fiber to the Building*), sur lesquels un câble coaxial en cuivre est utilisé sur les dernières centaines ou dizaines de mètres jusqu'à l'intérieur du logement.

Or chaque option de terminaison présente des propriétés différentes (cf. notamment les mesures effectuées par l'Autorité dans le cadre de son observatoire de la qualité de service de l'accès à internet fixe).

Par ailleurs, l'article L. 34-8-3 du CPCE, issu de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, prévoit le principe de mutualisation de la partie terminale des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné afin de garantir l'accès de tout opérateur commercial aux infrastructures en fibre optique en vue de fournir des services aux utilisateurs. Les réseaux en fibre optique sont de ce fait des réseaux mutualisés sur lesquels tout opérateur peut proposer ses services à un client dont le logement est raccordable ou raccordé. Cette disposition législative ne s'applique pas aux réseaux câblés.

Il apparaît donc nécessaire que l'utilisateur final dispose d'une information précise sur la nature du raccordement final du support sur lequel s'appuie son offre d'accès à internet.

Au regard de ces éléments, l'Autorité estime que l'obligation prévue par le projet d'arrêté de mentionner, lorsqu'il est fait usage du terme « fibre » alors que le réseau n'est pas en fibre optique de bout-en-bout, le support physique du raccordement final, à proximité immédiate et dans des conditions de lisibilité ou d'audibilité au moins égales à celles du terme « fibre », est nécessaire à la bonne information du consommateur et de nature à contribuer à l'objectif de transparence poursuivi par le texte.

² Informatique dans le nuage

2. Sur l'amélioration de la transparence lors du processus de conclusion du contrat

L'Autorité souscrit à la volonté d'améliorer l'information du consommateur lors du processus de souscription et est donc favorable à ce qu'il soit clairement précisé, avant la souscription d'une offre, la nature du support physique du raccordement jusqu'à l'intérieur du logement.

Conclusion

Les principaux opérateurs français se livrent actuellement une concurrence intense sur le marché du très haut débit fixe. Ce marché est sorti de sa phase d'amorçage et commence à nettement décoller, avec une migration croissante des abonnés haut débit vers le très haut débit. La dynamique concurrentielle de ce marché se conjugue avec un important cycle d'investissement, qui se traduit dans les zones denses du territoire par le déploiement massif de réseaux en fibre optique dans les rues, avec différentes options de terminaison du réseau (fibre optique ou câble coaxial) sur le dernier tronçon, proche de l'abonné.

Chaque option de terminaison présente des propriétés différentes, et il appartient au premier chef au consommateur de pouvoir arbitrer entre ces options, ce qui suppose que ce dernier soit pleinement éclairé en la matière.

L'ARCEP participe à l'information des consommateurs notamment à travers ses publications en matière de qualité de services de l'accès fixe et de l'accès à internet fixe. Ces publications sont de nature relativement technique et l'Autorité se félicite de la volonté du Gouvernement de veiller plus largement à éclairer le choix des utilisateurs, et de contribuer ainsi à établir la confiance et la transparence qui sont indispensables pour accompagner le cycle d'investissement du très haut débit.

L'ARCEP accueille ainsi favorablement le projet d'arrêté qui lui est soumis dans la mesure où celui-ci permettra d'apporter aux consommateurs une meilleure information sur les offres disponibles sur le marché et leurs caractéristiques, avant et après la souscription.

Dans ce cadre, l'ARCEP estime qu'il convient de tenir compte du développement très significatif des usages qui nécessitent un débit élevé sur la voie montante (services « dans le nuage », partage de fichiers, etc.). Aussi l'ARCEP propose de modifier le projet d'arrêté afin que le débit descendant et le débit montant soient considérés de manière identique du point de vue des obligations réglementaires imposées aux fournisseurs d'accès à internet en matière de communication.

Par ailleurs, le texte soumis pour avis à l'Autorité, en tant qu'il encadre l'usage du terme « fibre », devrait contribuer à clarifier la communication des opérateurs sur les technologies et supports techniques des offres d'accès à internet, en rendant compte non seulement des performances de l'offre et des garanties en termes d'ouverture à la concurrence, mais aussi plus simplement de la réalité de l'installation dans le domicile de l'utilisateur.

Le présent avis sera notifié à la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire ainsi qu'à la secrétaire d'Etat chargée du numérique. Il sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 3 décembre 2015

Le président

Sébastien SORIANO