



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

NEUTRALITÉ DU RÉSEAU – RÈGLEMENT (EU) 2015/2120 (« TSM ») ET LIGNES DIRECTRICES DE L'ORECE

Luxembourg, le 8 novembre 2016



- 1 STRUCTURE RÈGLEMENT TSM & LIGNES DIRECTRICES
- 2 OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION
- 3 DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIE
- 4 DROITS DES UTILISATEURS FINALS
- 5 OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS
- 6 OBLIGATIONS DES RÉGULATEURS

Structure Règlement TSM & Lignes directrices

- Objet et champ d'application (Art. 1er)
- Définitions (Art. 2)
- Garantir l'accès à un internet ouvert (Art. 3)
 - Droits des utilisateurs finals (Art. 3(1))
 - Pratiques commerciales (Art. 3(2))
 - Gestion du trafic (Art. 3(3))
 - Gestion du trafic et données à caractère personnel (Art. 3(4))
 - Services spécialisés (Art. 3(5))
- Mesures de transparence (Art. 4)
- Surveillance et exécution (Art. 5)
- Sanctions (Art. 6)
- Entrée en vigueur et mesures transitoires (Art. 10)

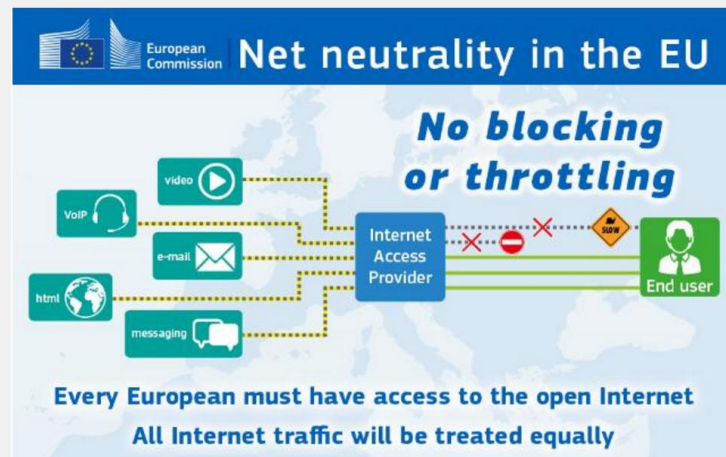


- 1 STRUCTURE RÈGLEMENT TSM & LIGNES DIRECTRICES
- 2 OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION**
- 3 DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIE
- 4 DROITS DES UTILISATEURS FINALS
- 5 OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS
- 6 OBLIGATIONS DES RÉGULATEURS



Objet et champ d'application

- « *règles communes destinées à garantir*
 - *le traitement égal et non-discriminatoire du trafic dans le cadre de la fourniture de services d'accès à l'internet*
 - *et les droits connexes des utilisateurs finals* »
- Respect du principe de neutralité technologique





- 1 STRUCTURE RÈGLEMENT TSM & LIGNES DIRECTRICES
- 2 OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION
- 3 DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIE**
- 4 DROITS DES UTILISATEURS FINALS
- 5 OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS
- 6 OBLIGATIONS DES RÉGULATEURS

Définitions et terminologie (1)

- Utilisateur final (*end-user*)
 - Utilisateur qui ne fournit pas de réseaux/services de communications électroniques accessibles au public
 - Personnes physiques et morales (aussi CAP)
- Fournisseur de contenus et applications (*content and application provider*, « CAP »)
 - Fourniture de contenus/applications/services disponibles sur l'internet/via services spécialisés
 - Même protection que pour les utilisateurs finals, si utilisation d'un service d'accès à l'internet pour joindre d'autres utilisateurs finals
- Fournisseur de communications électroniques au public (*provider of electronic communications to the public*, « PECP »):
 - Fourniture de services/réseaux accessibles au public
 - Fourniture de *virtual private networks* (« VPN »)
 - Fourniture de services/réseaux non-accessibles au public (p.ex. Wifi, réseaux internes d'entreprises)
→ évaluation au cas par cas par l'ARN

Définitions et terminologie (2)

- Service d'accès à l'internet (*internet access service*, « IAS »):
 - Service de communications électroniques accessible au public fournissant un accès à l'internet
 - Indépendamment de l'équipement terminal
 - Connectivité entre la quasi-totalité des points terminaux de l'internet
 - pas d'exigence pour offrir à la fois une connectivité avec IPv4 et IPv6
 - *Sub-internet service*
 - service limitant l'accès à des services/applications
 - service permettant l'accès à uniquement une partie prédéfinie de l'internet

Définitions et terminologie (3)

- *Zero-rating*
 - Pratique commerciale
 - Application d'un prix zéro au trafic de données associé à une (catégorie d') application(s) spécifique(s)
- Services spécialisés
 - Services autres que les services d'accès à l'internet optimisés pour des contenus/applications/services spécifiques
 - Niveau de qualité spécifique requis, niveau de qualité *best effort* insuffisant (exemples: IPTV, VoLTE)



- 1 STRUCTURE RÈGLEMENT TSM & LIGNES DIRECTRICES
- 2 OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION
- 3 DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIE
- 4 DROITS DES UTILISATEURS FINALS**
- 5 OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS
- 6 OBLIGATIONS DES RÉGULATEURS



Droits des utilisateurs finals

- Accéder aux et diffuser des informations et des contenus
- Utiliser et fournir des applications et services
- Utiliser les équipements terminaux de leur choix



- 1 STRUCTURE RÈGLEMENT TSM & LIGNES DIRECTRICES
- 2 OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION
- 3 DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIE
- 4 DROITS DES UTILISATEURS FINALS
- 5 OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS**
- 6 OBLIGATIONS DES RÉGULATEURS

Obligations des opérateurs

- Pratiques commerciales et de gestion du trafic
 - Pratiques commerciales
 - Gestion du trafic
 - Gestion du trafic et données à caractère personnel
 - Services spécialisés
- Mesures de transparence

Pratiques commerciales (1)

- **Accords** sur les conditions commerciales et techniques, caractéristiques des services d'accès à l'internet et **pratiques commerciales** des fournisseurs de services d'accès à l'internet
 - ne pas limiter l'exercice par les utilisateurs finals de leurs droits respectifs
 - ne pas contourner les objectifs du Règlement TSM
- Traitement non-discriminatoire des applications concernant le volume de données et les caractéristiques liées aux débits (*application-agnostic*)

Pratiques commerciales (2)

- Exemples de pratiques conformes aux termes du Règlement TSM
 - Offres permettant aux utilisateurs finals un accès non plafonné à l'internet pendant une période de temps limitée, en l'absence de toute discrimination au niveau des applications
 - Possibilité pour un utilisateur final de demander un volume d'utilisation de données supplémentaires, lorsque le plafond d'utilisation est atteint
 - Offres « groupées » comprenant une souscription gratuite à une application spécifique pendant une période de temps limitée, dont aucun traitement préférentiel n'est appliqué au trafic correspondant
- Pratiques interdites aux termes du Règlement TSM
 - Blocage/ralentissement de toutes les applications, sauf pour celles faisant l'objet du *zero-rating*, lorsque le plafond d'utilisation de données est atteint
 - *Sub-internet services*
 - Évaluation des pratiques au cas par cas

Pratiques commerciales (3)

- Critères d'évaluation
 - Contournement éventuel des objectifs du Règlement TSM
 - Positions de marché des ISPs et CAPs impliqués, conformément aux principes du droit de la concurrence
 - Effets sur les droits des utilisateurs finals des consommateurs et entreprises
 - Effets sur les droits des utilisateurs finals des CAPs
 - Ampleur de la pratique et présence d'offres alternatives
 - Etc.

Pratiques de gestion du trafic (1)

- Gestion du trafic = Manière de transmettre le trafic sur le réseau
- Traitement du trafic « *de façon égale et sans discrimination, restriction ou interférence (...)* »
- Mesures **raisonnables** de gestion du trafic
 - **Transparentes**
 - **Non-discriminatoires**
 - **Proportionnées**
 - Fondées sur différences objectives entre les exigences techniques en matière de qualité de service de catégories spécifiques de trafic (p.ex. *latency, jitter, packet loss*, bande passante)
 - Pas fondées sur des considérations commerciales
 - Surveillance du contenu particulier non concernée
 - « *ne sont pas maintenues plus longtemps que nécessaires* »
 - Justification requise

Pratiques de gestion du trafic (2)

- Mesures interdites, sauf en cas d'exception spécifique, entre (catégories de) contenus/applications/services spécifiques
 - Blocage
 - Ralentissement
 - Modification
 - Restriction
 - Perturbation
 - Dégradation
 - Discrimination

Pratiques de gestion du trafic (3)

- 3 exceptions spécifiques
 - Application de la législation nationale, conforme au droit de l'UE, ainsi que des actes législatifs de l'UE
 - Préservation de l'intégrité et de la sécurité du réseau, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau ainsi que des équipements terminaux des utilisateurs finals
 - Prévention d'une congestion imminente du réseau et atténuation des effets d'une congestion exceptionnelle/temporaire du réseau
- Préconditions
 - mesure de gestion du trafic nécessaire pour réaliser une de ces exceptions
 - mesure uniquement en place jusqu'à ce que le but respectif soit atteint
- Traitement de données à caractère personnel uniquement si nécessaire et proportionné afin de réaliser les objectifs précités



Services spécialisés

- Conditions requises pour la fourniture de tels services
 - Capacités de réseau suffisantes
 - Pas de dégradation de la disponibilité/qualité générale des services d'accès à l'internet
 - Pas de remplacement des services d'accès à l'internet
- Utilisation interdite en vue de contourner les dispositions du Règlement TSM portant sur les pratiques de gestion du trafic s'appliquant aux services d'accès à l'internet
- Justification concernant le niveau de qualité spécifique
- Évaluations au cas par cas
 - en vue de tenir compte de l'évolution technologique et des services
 - des *business services*

Mesures de transparence (1)

- Explications relatives
 - à l'incidence des mesures de gestion du trafic sur
 - la qualité des services d'accès à l'internet
 - le respect de la vie privée des utilisateurs finals
 - la protection de leurs données à caractère personnel
 - aux éventuelles limitations de volume, de débits et d'autres paramètres de qualité de service pouvant avoir une incidence sur les services d'accès à l'internet
 - à l'incidence éventuelle des services spécialisés sur les services d'accès à l'internet
 - aux débits pour le téléchargement ascendant et descendant des services d'accès à l'internet
 - aux voies de recours ouvertes au consommateur

Mesures de transparence (2)

- Informations
 - claires et compréhensibles
 - génériques et techniques détaillées (valeurs et paramètres)
 - publiées et incluses dans le contrat
- Procédures en vue des réclamations de la part des utilisateurs finals
 - à mettre en place par les fournisseurs de services d'accès à l'internet
 - « *transparentes, simples et efficaces* »
- Introduction éventuelle des exigences supplémentaires par les Etats membres
- « *Mécanisme de surveillance agréé par l'[ARN]* »
 - identifier des performances non conformes aux termes du Règlement TSM
 - déclencher des voies de recours ouvertes au consommateur

Entrée en vigueur et dispositions transitoires

- Dispositions des Articles 3 et 4 applicables pour tous les contrats existants et nouveaux
- Dispositions de l'Article 4(4) uniquement applicables aux contrats conclus/renouvelés à partir du 29 novembre 2015



- 1 STRUCTURE RÈGLEMENT TSM & LIGNES DIRECTRICES
- 2 OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION
- 3 DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIE
- 4 DROITS DES UTILISATEURS FINALS
- 5 OBLIGATIONS DES OPÉRATEURS
- 6 OBLIGATIONS DES RÉGULATEURS**

Obligations des régulateurs

- Surveillance
- Exécution
- Rapport annuel

Surveillance

- **Contrôle**
 - des restrictions des droits des utilisateurs finals
 - des conditions contractuelles et des pratiques commerciales
 - des pratiques de gestion du trafic
 - et évaluation de la performance des services d'accès à l'internet et de l'impact des services spécialisés sur la qualité générale des services d'accès à l'internet
 - des exigences en matière de transparence

Exécution

- Exigences en matière de caractéristiques techniques (p.ex. QoS min., capacité de réseau suffisante)
- Interdiction de pratiques commerciales et de gestion du trafic non-conformes aux termes du Règlement TSM
- Sanctions en cas de violation des dispositions du Règlement TSM

→ Mesures/exigences **efficaces, nécessaires et proportionnées**

Rapport annuel (1)

- Période d'analyse : **1^{er} mai – 30 avril**
- Publication : **30 juin**
- Remise à
 - Commission européenne
 - ORECE

Rapport annuel (2)

- Informations requises
 - Description générale de la **situation nationale** quant au respect du Règlement TSM
 - Description des **activités de surveillance** réalisées par l'ARN
 - Indication quant au **nombre et types des réclamations et des violations** liées au Règlement TSM
 - Principaux **résultats des analyses effectuées** dans le cadre des missions de surveillance et d'exécution du Règlement TSM
 - Principaux **résultats et valeurs obtenus des mesures techniques** ainsi que des évaluations menées dans le cadre des missions de surveillance et d'exécution du Règlement TSM
 - Evaluation de la **disponibilité permanente** de services d'accès à l'internet non-discriminatoires, compte tenu des niveaux de qualité correspondant à l'état d'avancement des technologies
 - **Mesures** adoptées/appliquées par l'ARN conformément à l'Art. 5(1)
 - Etc.



INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu

