ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Internet

Question écrite n° 15076

Texte de la question

M. Frédéric Barbier attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur les difficultés de connexion d'un grand nombre d'abonnés à certains services internet. Une enquête réalisée par l'UFC-Que choisir afin d'étudier les problèmes d'accès des consommateurs à certains services montre que la qualité des connexions est insuffisante chez presque tous les opérateurs. Ainsi, en l'absence d'un accord sur l'interconnexion entre Free et Google (propriétaire de Youtube), 83 % des abonnés Free ayant répondu au sondage indiquent qu'ils ne peuvent utiliser correctement Youtube. Ce chiffre se monte à 47 % des abonnés Orange et 46 % chez SFR. Nombre de consommateurs rencontrent par ailleurs des problèmes d'accès aux services de *streaming* ou de télévision de rattrapage *via* leur *box* ; ainsi, la moitié des clients Bouygues Télécom ne sont pas satisfaits par ce dernier service. Ces problèmes d'interconnexion pénalisent les consommateurs qui ne bénéficient dès lors plus de la totalité des services payés, sans même en avoir été informés au préalable. Si des règles claires ne sont pas rapidement établies, les difficultés d'accès entre les différents acteurs vont se multiplier, mettant en danger le principe d'un internet libre et ouvert à tous. Il lui demande donc quelles sont les propositions du Gouvernement pour mettre fin aux problèmes d'interconnexion entre opérateurs.

Texte de la réponse

Internet joue aujourd'hui un rôle fondamental dans l'exercice effectif de la liberté d'expression et de communication. L'accès à l'information et à l'ensemble des contenus disponibles sur internet sans discrimination est donc essentiel. Aucun acteur, qu'il s'agisse de fournisseurs d'accès, de terminaux, de contenus, d'hébergement, d'applications ou moteurs de recherche, n'est ainsi légitime à faire obstacle ou à restreindre l'accès aux informations disponibles sur l'internet. Outre le droit commun de la concurrence, certains dispositifs existent déjà pour traiter les problèmes relatifs à l'acheminement du trafic et garantir la qualité de l'accès à l'internet. En effet, à l'occasion de la révision du cadre règlementaire européen des communications électroniques en 2009 et de sa transposition en droit français en 2011, de nouvelles compétences ont été confiées à l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). En premier lieu, les pouvoirs d'enquête administrative de l'autorité ont été étendus afin de lui permettre de recueillir des informations et documents auprès des personnes fournissant des services de communication au public en ligne concernant les conditions techniques et tarifaires d'acheminement du trafic appliquées à leur service. Grâce à ces nouvelles compétences, l'ARCEP a ouvert une enquête administrative en application de l'article L. 32-4 du code des postes et des communications électroniques sur le cas de dégradation présumée de la qualité de service de l'internet évoqué dans la question. Cette enquête, actuellement en cours, permettra d'expliquer les enjeux du désaccord entre les groupes Iliad et Google et d'identifier avec précision la réalité, l'ampleur et les causes des dysfonctionnements signalés. Par ailleurs, de façon plus générale, l'autorité a mis en place en 2012 une collecte régulière auprès des fournisseurs d'accès à internet et des fournisseurs de services de communication au public en ligne concernant les informations relatives à leurs conditions techniques et tarifaires d'interconnexion et d'acheminement de données afin de disposer d'une meilleure visibilité de l'évolution de ce

marché. En outre, l'autorité est dorénavant compétente pour intervenir dans le cadre d'un différend qui opposerait par exemple un opérateur à un éditeur de contenus. En deuxième lieu, l'ARCEP a été chargée de suivre la qualité de l'accès à l'internet et devrait à cet effet prochainement adopter une décision introduisant un dispositif de mesure de la qualité du service dont les résultats seront publiés trimestriellement. L'ARCEP pourra également fixer des exigences minimales de qualité de service aux opérateurs. Le non respect de ces exigences fixées par une décision homologuée par arrêté du ministre chargé des communications électroniques sera contrôlé par l'ARCEP qui pourra faire l'objet d'une sanction notamment financière. Par ailleurs, les obligations en matière de transparence et d'information des consommateurs prévues par le code de la consommation ont été renforcées. Afin d'assurer la mise en oeuvre de ces dispositions et permettre aux utilisateurs de disposer d'informations claires et comparables sur les services réellement accessibles via l'internet et la qualité de ces derniers, un groupe de travail a été mis en place par les pouvoirs publics avec la participation des opérateurs et des représentants des consommateurs dont les conclusions sont attendues dans les tous prochains mois. Enfin, le conseil national du numérique, saisi par la ministre en charge de l'économie numérique, a récemment jugé que le cadre juridique actuel était insuffisant pour protéger la liberté d'expression et de communication des internautes. Des dispositions législatives devront en conséquence être adoptées.

Données clés

Auteur : M. Frédéric Barbier
Circonscription : Doubs (4e circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 15076
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique
Ministère attributaire : PME, innovation et économie numérique

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 9 avril 2013
Question publiée au JO le : 1er janvier 2013, page 53
Réponse publiée au JO le : 16 avril 2013, page 4239