



Présentation des atteintes à la neutralité signalées sur la plate-forme RespectMyNet

Ce document s'appuie sur les informations signalées par les citoyens sur la plate-forme RespectMyNet.eu, dont l'objectif est de recenser les pratiques attentatoires à la neutralité du réseau mises en place par les opérateurs.

Bien que ne donnant qu'un bref aperçu de la situation, RespectMyNet fait état de 36 cas confirmés en France, et contrevenant plus ou moins aux critères généraux recommandés par l'Arcep en matière de gestion de trafic. Si de nombreux autres cas nous sont régulièrement signalés, le manque d'information les accompagnant nous empêche généralement de les confirmer, et ce bien que plusieurs d'entre eux soient particulièrement alarmants (blocages de VPN, de TOR, etc.). Les pratiques propres aux opérateurs mobiles sont elles aussi préoccupantes, puisque la quasi-totalité des conditions générales de leurs offres prévoient des discriminations contractuelles qui sont bel et bien mises en œuvre, ce qui conduit au développement d'un pseudo-Internet tronqué et limité.

Compte tenu de l'objet même de ce document, notre analyse des atteintes à la neutralité du Net se limitera ici aux critères et aux définitions développés par le régulateur, et non pas nécessairement sur ceux que La Quadrature estime souhaitables.

1. Pratiques non-spécifiques

Les pratiques présentées ici sont dites « non-spécifiques », c'est-à-dire s'appliquant indifféremment en fonction du service ou de l'application concernée. Des cas de pratiques non-spécifiques concernant des hotspots et de « fair use » sont constatés et rapportés par les utilisateurs sur la plate-forme RespectMyNet.eu. De plus, de nombreuses normes contractuelles attentent à la neutralité du Net, même si la plupart des cas nous ayant été rapportés à ce sujet n'ont pas pu être retenus ici par manque d'information.

a. Hotspots

Les utilisateurs rapportent par exemple que les hotspots wifi SFR ne permettent d'accéder ni aux services de P2P, ni à ceux de jeux vidéo en ligne. Les conditions d'utilisation du service prévoient en effet une connexion limitée « aux seuls protocoles http, https, pop3 et smtp (ainsi que sip pour le téléphone hybride TWIN) ». Ces pratiques de gestion de trafic ne respectent pas les critères généraux de pertinence, de proportionnalité.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
SFR	Hotspot wifi	Fixe	Blocage	Concerne les ports utilisés par les services de P2P	Oui	<u>186</u>
SFR	Hotspot wifi	Fixe	Blocage	Concerne les ports utilisés par les jeux en ligne	Oui	<u>36</u>

b. Fair use

Des pratiques de limitation du débit au-delà d'un certain seuil de données échangées sont actuellement prévues par la plupart des opérateurs mobiles, et des utilisateurs confirment que ces mesures sont effectivement appliquées. De plus, certains opérateurs facturent différemment les données selon leur nature, par exemple selon qu'il s'agisse de services "web" ou "VoIP". Ces mesures de gestion du trafic ne respectent ni les critères de pertinence, ni de proportionnalité tels qu'ils sont définis par l'Arcep.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
Orange	Origami	Mobile	Limitation	Extrait du contrat : "Pour une qualité de service optimale sur son réseau, Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage de 500 Mo/mois jusqu'à la date de facturation."	Oui	9 et 10

2. Pratiques spécifiques

Les pratiques présentées ici sont dites « spécifiques », c'est-à-dire s'appliquant différemment en fonction du service ou de l'application concernée.

a. En fonction de l'application (user-agent)

Certains opérateurs imposent aux utilisateurs un navigateur spécifique pour accéder à Internet, identifié par une entête "user-agent". Cette pratique semble avoir pour objectif d'éviter que les utilisateurs ne puissent utiliser leur téléphone comme un modem, afin de le connecter à un autre appareil pour le relier à Internet. Ces restrictions empêchent les utilisateurs d'utiliser le navigateur de leur choix, et selon la configuration de celui imposé, d'accéder aux sites Internet ne proposant pas de "version mobile". De plus, ce filtrage nécessite une inspection des paquets de données généralisée et permanente, et dont les résultats peuvent être archivés.

Ces pratiques soulèvent de nombreuses interrogations vis-à-vis du respect de la confidentialité des communications, et de la liberté de communication. Elles contreviennent également aux recommandations de l'Arcep, qui recommande de limiter ces mesures à des besoins ponctuels et spécifiques. Elles sont également en contradiction avec la 3ème proposition (et les critères de pertinence, de proportionnalité, d'efficacité, et de transparence).

D'après les cas recensés sur la plate-forme RespectMyNet. Ces restrictions ne sont généralement pas indiquées dans les conditions d'utilisations, et parfois mises en place dans le cadre d'offres promettant un « *Surf sur Internet et mails illimités 24h/24* ». Celles-ci sont à la fois nuisibles pour les utilisateurs ordinaires, qui se voient ainsi privés d'un usage légitime, et facilement contournables pour les

utilisateurs capables de mettre en place certaines techniques relativement simples de contournement.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
SFR	Illimythics 3G+	Mobile	User-agent	Affichage d'une page blanche en cas d'utilisation d'un autre navigateur	Non	<u>43</u>
LaPoste Mobile	2h SMS & Internet illimité	Mobile	User-agent	Message d'erreur en cas d'utilisation d'un autre navigateur	Non	<u>128</u>
Zéro forfait	Internet illimité	Mobile	User-agent	Pas de chargement des pages en cas d'utilisation d'un autre navigateur	Non	<u>240</u>

b. En fonction du service

Des interdictions propres à certains services sont mises en place par les opérateurs, en contradiction avec les principes fondamentaux de la neutralité du Net et les 3 premières propositions formulées par l'Arcep.

i) VoIP

Des normes particulières aux services de VoIP sont prévues dans les conditions d'utilisation de la plupart des opérateurs mobiles, et de nombreux cas sont rapportés sur la plate-forme RespectMyNet. Les services de voix sur IP sont rendus inaccessibles par la plupart des opérateurs mobiles, soit par un blocage complet des ports utilisés, soit par des limitations de débit rendant leur utilisation impossible, afin d'empêcher les utilisateurs de passer des appels non décomptés de leur forfait GSM. Des cas d'opérateurs fixes limitant eux-aussi ces usages nous sont également rapportés, ces services étant parfois accessibles en souscrivant à des offres ou options payantes (par exemple chez Orange avec l'option « voix sur IP » à 15€/mois), ou facturées différemment des autres données.

Ces pratiques ne visent qu'à maintenir les opérateurs dans une position d'acteurs incontournables, et peuvent déboucher sur la facturation d'usages qui devraient être considérés comme des utilisations indifférenciées du réseau. Si les contrats stipulent généralement ces limitations, elles n'en sont pas pour autant moins préoccupantes, puisqu'elles vont à l'encontre des critères de pertinence, de proportionnalité, d'efficacité, de non-discrimination des acteurs, et de transparence, tels que définis par l'Arcep.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
Orange	Origami	Mobile	Bridage	Extrait du contrat : « Usages Peer to Peer et Newsgroup interdits. Contenus et services payants non compris. Usages modem et voix sur IP accessibles si options correspondantes. » Une option payante permet d'accéder à ce service. (15€/mois)	Oui	<u>9</u> , <u>10</u> , <u>61</u> et <u>441</u>
SFR	Toutes les offres mobiles	Mobile	Interdiction et blocage	Extrait du contrat : « Navigation sur tous les sites Internet, exclusivement sur et depuis votre mobile (non relié à un ordinateur). Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes et sont décomptées de votre compte principal. Tout autre usage est interdit et notamment Voix sur IP, Peer to peer et Newsgroups. »	Oui	<u>11</u> et <u>41</u>
NRJ Mobile	Ultimate smartphone	Mobile	Interdiction et blocage	Extrait du contrat : « Voix sur IP, P2P et newsgroups non inclus dans les usages illimités. »	Oui	<u>149</u>
LaPoste Mobile	2h SMS & Internet illimité	Mobile	Interdiction et blocage	Extrait du contrat : « Les usages modem, Voix sur IP, Peer to Peer et Newsgroups sont interdits et facturés en hors forfait au tarif en vigueur. » Blocage du port 5060	Oui	<u>182</u>
Outremer télécom	ADSL	Fixe	Blocage	Blocage du service pour privilégier un service payant proposé par l'opérateur.	?	<u>227</u>
Zéro forfait	Internet illimité	Mobile	Interdiction et blocage	Extrait du contrat : « Les usages modem, voix sur IP, peer to peer, newsgroups, envois de spams sont interdits et facturés en supplément au tarif en vigueur. »	Oui	<u>240</u>
Bouygues	Toutes les offres mobiles	Mobile	Interdiction et blocage	Extrait du contrat : « Usages interdits : les usages de type (...) voix sur IP (selon les offres). » Une option payante permet d'accéder à ce service.	Oui	<u>433</u> , <u>436</u> et <u>448</u>

ii) P2P et newsgroups

Des interdictions particulières pour les services de P2P et de newsgroups sont elles aussi prévues dans les conditions d'utilisation de la plupart des opérateurs mobiles, et des cas de blocage ou de bridage confirmés pour de nombreux opérateurs.

Des opérateurs d'offres fixes mettent eux aussi en place ce genre de pratiques, sans pour autant les annoncer aux utilisateurs. Des cas de bridages systématiques des services de P2P et de newsgroups à certaines heures de la journée sont constatés par les internautes. Ces mesures semblent permettre aux opérateurs de gérer simplement des problèmes de congestion du réseau, notamment aux heures où les utilisateurs se connectent massivement. Cependant, si ces discriminations sont efficaces du point de vue des opérateurs, elles sont disproportionnées, impertinentes, inefficaces, et non transparentes. Une fois de plus, ces limitations en fonction de l'usage, parfois réalisées en s'abritant derrière une suspicion d'usage illégal, sont donc contraires aux droits des utilisateurs, aux principes de neutralité du Net, et contreviennent aux recommandations de l'Arcep.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
Orange	Toutes les offres mobiles	Mobile	Interdiction et bridage	Extrait du contrat : « Usages Peer to Peer et Newsgroup interdits. »	Oui	<u>9</u> , <u>10</u> , <u>61</u> et <u>63</u>
SFR	Toutes les offres mobiles	Mobile	Interdiction et blocage de ports	Extrait du contrat : « Navigation sur tous les sites Internet, exclusivement sur et depuis votre mobile (non relié à un ordinateur). Les surtaxes des téléchargements et services restent payantes et sont décomptées de votre compteur principal. Tout autre usage est interdit et notamment Voix sur IP, Peer to peer et Newsgroups. »	Oui	<u>11</u> , <u>12</u> et <u>41</u>
Bouygues	Nomad	Mobile	Interdiction et blocage	Extrait du contrat : « Usages interdits : les usages de type modem, newsgroup, peer to peer, et voix sur IP (selon les offres). » Une option payante permet d'accéder à ce service.	Oui	<u>14</u>
Free	ADSL non dégroupé	Fixe	Blocage et bridage	Déconnexion automatique en cas d'utilisation trop longue d'un client torrent à certaines heures, et bridage des services de P2P	Non	<u>45</u> et <u>211</u>
SFR	Hotspot	Fixe	Blocage	Services de P2P bloqués.	Oui	<u>186</u>
Outremer télécom	ADSL 1Mo + VoIP	Fixe	Blocage	Les services de P2P sont bloqués du matin jusqu'à 23h.	Non	<u>228</u>
Zéro forfait	Internet illimité	Mobile	Interdiction	Extrait du contrat : « Les usages modem, voix sur IP, peer to peer, newsgroups, envois de spams sont interdits et facturés en supplément au tarif en vigueur. »	Oui	<u>240</u>
Free	ADSL freebox V6	Fixe	Bridage P2P	Débits des services de P2P limités.	Non	<u>277</u>

iii) Fonction modem

L'utilisation de la fonction modem des appareils mobiles, dans le but de connecter un autre appareil à Internet, fait parfois l'objet de dispositions particulières dans les conditions générales des offres des opérateurs mobiles. Ainsi, des cas d'interdiction et de blocage sont rapportés par les usagers.

Cet usage, qui n'entraîne ni augmentation de la consommation en bande passante utilisée, ni mise en danger du réseau, n'entre donc en aucun cas dans les mesures de gestion de la congestion tolérées dans le cadre des propositions de l'Arcep. En effet, elles ne sont ni pertinentes, ni proportionnelles, ni efficaces. De plus, l'existence d'offres payantes permettant aux utilisateurs de disposer de ces services suggèrent que ces restrictions ne sont imposées que pour encadrer les usages des utilisateurs, en plus de contribuer à la segmentation des offres.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
SFR	Toutes les offres mobiles	Mobile	Interdiction	Extrait du contrat : « Navigation sur tous les sites Internet, exclusivement sur et depuis votre mobile (non relié à un ordinateur). »	Oui	<u>11</u>
Bouygues	Nomad	Mobile	Interdiction	Extrait du contrat : « Usages interdits : les usages de type modem, newsgroup, peer to peer, et voix sur IP (selon les offres). »	Oui	<u>14</u>
Orange	Open	Mobile	Interdiction	Extrait du contrat : « Voix sur IP et usages modem accessibles si option correspondante »	Oui	<u>61</u>
Zéro forfait	Internet illimité	Mobile	Interdiction	Extrait du contrat : « Les usages modem, voix sur IP, peer to peer, newsgroups, envois de spams sont interdits et facturés en supplément au tarif en vigueur. »	Oui	<u>240</u>

iv) Mail

Des mesures de blocage ou de détournement des services mail (concernant principalement le port 25) sont mises en place par des opérateurs proposant des accès fixes ou mobiles, parfois en parallèle d'offres payantes levant ces limitations. Des cas de facturations différentes des données pour les emails nous ont également été rapportés. Ces mesures vont à l'encontre des critères de pertinence, de proportionnalité, d'efficacité, de non-discrimination des acteurs, et de transparence, telles que définies par l'Arcep.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
Orange	ADSL	Fixe	Blocage port 25	Blocage de tout trafic SMTP sortant, sauf vers les serveurs de l'opérateur. Désactivable pour les abonnements pro avec IP fixe.	?	<u>40</u>
Orange	Open 1	Mobile	Comptabilisation différente des données	Comptabilisation différentes des données data/web/email/autres.	?	<u>61</u>
SFR	Illimythics 4h	Mobile	Blocage de ports	Blocage de tous les ports tcp/25 smtp, sauf vers ses propres serveurs.	?	<u>96</u>
SFR	Offre avec option internet et mail illimités	Mobile	Blocage	Accès POP autorisé uniquement vers les services de messagerie commerciaux importants et blocage des serveurs personnels	?	<u>127</u>
Bouygues	Evasio	Mobile	Blocage	Détournement des ports TCP25 vers les serveurs de l'opérateur	Non	<u>185</u>
IZI	20 Mega illimités	Fixe	Blocage port 25	Le port 25 (TCP) systématiquement bloqué en sortie.	Non	<u>268</u>

v) Divers

Des cas d'atteintes à la neutralité du Net nous sont également rapportés, concernant par exemple le bridage de services de streaming ou de services de jeux vidéos en ligne, qui comme pour les limitations de débit pour les services de p2p permettent aux opérateurs de gérer les épisodes de congestion de réseau en restreignant les usages considérés comme consommateurs de grandes quantités de bande passante. Des blocages de réseaux VPN particulièrement préoccupants ont eux aussi été constatés, tout comme le blocage de services de messagerie instantanée, ou d'applications GPS gratuites alors que l'opérateur propose une offre payante. Ainsi, ces mesures contreviennent, dans des proportions plus ou moins larges, aux critères de pertinence, de proportionnalité, d'efficacité, de non-discrimination des acteurs, et de transparence, tels que définis par l'Arcep.

Opérateur	Offre	Mode d'accès	Type	Description	Prévu par le contrat	N° du cas RespectMyNet
Free	ADSL dégroupé	Fixe	Bridage	Concerne les services de streaming, principalement aux heures « de pointe »	Non	<u>205</u>
Orange	ADSL	Fixe	Bridage	Concerne les services de streaming	?	<u>55</u>
Orange	Net plus	Fixe	Bridage	Concerne les services de streaming	?	<u>98</u>
SFR	Hotspot	Fixe	Blocage	Concerne les services de jeux vidéos en ligne	Oui	<u>364</u>
Outremer télécom	20mb & appels illimités	Fixe	Blocage	Concerne les services de jeux vidéos en ligne, de minuit à 9h	Non	<u>162</u>
Orange	Internet 1go de données & mails illimités	Mobile	Blocage	Concerne les ports utilisés par défaut par les VPN	?	<u>56</u>
SFR	Illimythics 5+ Connect L 1h	Mobile	Blocage	Concerne le réseau Jabber	Non	<u>207</u>
SFR	Illimythics 5 Webphone L 2H	Mobile	Blocage	Concerne une application GPS gratuite, alors que l'opérateur propose une option payante pour un service identique	Non	<u>243</u>