

Neutralité des réseaux: règles de conduite

Principe

Les opérateurs de réseaux signataires sont les garants d'un Internet ouvert.

Ce principe signifie que, sous réserve des dispositions légales en vigueur,

1) les internautes sont en droit d'obtenir dans le cadre de leur contrat client une connexion Internet qui leur permet

- d'envoyer et de recevoir les contenus de leur choix;
- d'utiliser les services et les applications de leur choix;
- d'utiliser le matériel et les logiciels appropriés de leur choix.

Ce principe ne saurait justifier les utilisations illégales ou nuisibles de la connexion Internet ou l'utilisation de matériel et de logiciels susceptibles de porter préjudice au réseau ou à d'autres internautes.

2) les opérateurs de réseaux signataires s'engagent à ne pas bloquer de services et d'applications Internet, et à ne pas limiter la liberté d'opinion et d'information.

Cela n'exclut pas les techniques de gestion du trafic d'un opérateur de réseau dans son propre réseau visant à bloquer certaines activités qui portent préjudice au réseau; à appliquer les décisions des autorités; à garantir la qualité de service d'applications spécifiques en fonction des exigences et pour lesquelles, dans le cas de fournisseurs tiers, des mesures de garantie de la qualité peuvent être convenues avec ceux-ci; à lutter contre les situations particulières de surcharge temporaire du réseau ou à prioriser le trafic sur la connexion individuelle d'un utilisateur, à sa demande. N'en sont pas non plus exclues les offres adaptées au client, qui traitent séparément certains services en termes de tarif ou de gestion du réseau, ainsi que les mesures de gestion du trafic appliquées en cas de dépassement des limites d'utilisation convenues contractuellement.

3) les internautes peuvent s'informer sur la capacité de leur accès Internet.

Les internautes peuvent s'informer auprès de leur fournisseur d'accès Internet si et dans quelle mesure la capacité disponible sur leur connexion Internet est partagée avec d'autres sous forme de services Internet.

Les opérateurs de réseaux signataires créent un organe de conciliation. Les internautes peuvent saisir cet organe de conciliation lorsqu'ils sont d'avis que leur fournisseur d'accès Internet enfreint ces règles de conduite et que les discussions préalables avec lui n'ont pas porté leurs fruits. L'organe de conciliation joue le rôle de médiateur entre les parties et peut émettre une recommandation. Il évalue constamment les règles de conduite et leurs effets sur l'ouverture d'Internet, et dresse chaque année un rapport sur ce sujet.