

POST Technologies
Département Développement et Vente
en Gros de Produits
L-2999 Luxembourg

Luxembourg, le 23 juillet 2015

Objet : Consultation publique RUO

Après analyse de votre proposition d'offre de référence RUO (version 30/06/2015), nous souhaitons vous faire part de notre étonnement concernant l'augmentation générale des tarifs.

Par exemple, nous notons une augmentation de plus de 10% des tarifs de connexion dans le cas d'un nouveau raccordement Cuivre.

Le montant passe ainsi de 95.81€ à 106.91€ pour la connexion et de 17.33€ à 19.37€ pour le « Hand-Back Charge ».

De même pour les connexions Fibre le tarif d'une nouvelle connexion passe de 119.51€ à 124.13€ et de 29.00€ à 32.00€ pour le « FA Hand-Back Charge ».

Ceci ne constitue que des exemples, puisque nous avons noté une augmentation de la plupart des tarifs.

Nous pensons que cette politique tarifaire est difficilement explicable et ne permet pas une concurrence saine visant à fournir un meilleur service aux clients finaux.

Nous restons à votre disposition pour toute autre information complémentaire et vous prions d'agréer nos plus sincères salutations.



Paul Retter
Administrateur Délégué



Entreprise des Postes et Télécommunications
Attn Monsieur Gaston BOHNENBERGER
Directeur
82, avenue Monterey
L-2020 Luxembourg

Bertrange, le 30 juillet 2015

VERSION NON-CONFIDENTIELLE

Par mail : regulatory-telecoms@post.lu

Objet: Consultation publique du 30 juin au 30 juillet 2015 concernant la publication d'une nouvelle offre de référence de dégroupage RUO.

Monsieur le Directeur,
Cher Monsieur BOHNENBERGER

Dans le cadre de la consultation référencée sous objet, nous vous informons que notre réponse est alignée sur la position qui vous sera transmise par l'Association des Opérateurs Alternatifs (OPAL) et nous vous prions dès lors de considérer la réponse de l'OPAL comme la réponse de Tango S.A.

Nous voulions rajouter une prise de position complémentaire sur la question du VULA (Virtual Unbundled Local Access). Dans l'avis de l'OPAL, les opérateurs se sont réservés sur ce point le droit de faire la démonstration de la non-viabilité économique du dégroupage de la sous-boucle locale, dans leur contribution individuelle, ce que nous entendons faire ici.

Nous avons en effet effectué des projections internes qui démontrent clairement que le dégroupage de la sous-boucle locale n'est économiquement pas viable, compte tenu notamment des investissements qu'il y a lieu d'entreprendre au préalable pour pouvoir atteindre seulement un nombre restreint de clients.

Nous avons pris comme base les éléments suivants :

(...)



Au vu de ce qui précède, nous sommes dès lors d'avis que cela n'est pas supportable du point de vue économique et qu'en conséquence, l'EPT doit introduire les caractéristiques du VULA dans son Offre de Référence RUO.

(...)

Pour le surplus, nous renvoyons à l'avis de l'OPAL.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Myriam Brunel", with a long horizontal flourish extending to the right.

Myriam BRUNEL

Directeur Légal et Régulateur



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

Commentaires de l'OPAL dans le cadre de la consultation publique lancée par POST Technologies

concernant la publication d'une nouvelle offre de référence de dégroupage (RUO
– Reference Unbundling Offer)

30 juillet 2015



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claud.bizjak@clc.lu

1. INTRODUCTION

Suite aux analyses de marché 4 de l'ILR et suivant règlement 14/175/ILR du 28 août 2014 (ci-après Règlement), l'Entreprise des Postes et Télécommunications (EPT) a été désignée comme opérateur puissant sur le marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau en position déterminée - marché 4/2007.

Aussi, selon l'article 28 (1) de la Loi de 2011, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché est soumis à diverses obligations lesquelles sont détaillées dans le Règlement 14/175/ILR du 28 août 2014.

Conformément à l'Article 32 a) de la Loi du 27 février 2011 (ci-après la Loi), l'opérateur identifié comme puissant a l'obligation de satisfaire les demandes raisonnables d'accès physique à l'infrastructure du réseau y compris à des éléments de réseau spécifiques et à des ressources associées, ainsi que d'autoriser l'utilisation. Il est ainsi obligé d'accorder aux entreprises notifiées, l'accès dégroupé à la boucle locale et à la sous-boucle locale de la paire de cuivre et de la fibre optique en mode point-à-multipoints (P2M) ainsi qu'en mode point-à-point (P2P).

Egalement et en vue de se conformer à l'obligation de transparence, l'opérateur identifié comme puissant doit publier, suivant l'article 29 (1) de la prédite Loi du 27 février 2011 et l'article 7 du Règlement, une offre de référence unique pour la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau en position déterminée. Celle-ci doit garantir que les bénéficiaires d'accès ne soient pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.

L'article 29 (1) (a), (b) et (c) de la prédite Loi du 27 février précise encore que l'offre de référence doit contenir :

- a) l'accès aux gaines permettant le déploiement de réseaux d'accès ;
- b) les informations relatives à l'emplacement des gaines et à la disponibilité dans les gaines ainsi que
- c) les modalités techniques de l'accès aux boucles et sous-boucles locales et aux gaines.

Enfin, l'EPT doit suivre les nouvelles procédures instaurées par le Règlement 14/177/ILR du 28 août 2014 concernant les procédures à suivre par un opérateur identifié comme puissant sur le marché dans le cadre de l'obligation de publication d'une offre de référence et doit soumettre à consultation son projet d'offre de référence de dégroupage aux acteurs du marché. A cet égard, EPT, via POST Technologies, a publié sur son site internet le 30 juin 2015 une nouvelle version de son offre de référence RUO (Reference Unbundling Offer) et a lancé une consultation qui s'étend du 30 juin 2015 au 30 juillet 2015 et qui fait l'objet de la présente prise de position des membres de l'OPAL



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claud.bizjak@clc.lu

2. COMMENTAIRES SUR L'OFFRE

Remarque préliminaire

A titre préliminaire, il est à relever que l'Offre de référence RUO (ci-après Offre de Référence ou Offre ou RUO) mise en consultation fait mention de « POST Technologies » comme contractant et/ou à l'initiative de ladite Offre de Référence et non de l'Entreprise des Postes et Télécommunications. Désigné comme opérateur PSM par le Règlement.: c'est donc à EPT de publier et d'être l'entité juridique de référence dans l'Offre.

D'autant que POST Technologies n'a pas de personnalité juridique propre, elle n'est pas une entité juridique à part entière et n'est pas non plus déclarée comme opérateur notifié auprès de l'ILR. A tout le moins, **l'Offre doit émaner d'EPT, département Post Technologies, et l'OPAL demande à voir corriger toutes les références en ce sens faites à Post Technologies dans l'Offre.**

La remarque vaut aussi de manière générale et l'OPAL souhaite à cet égard, souligner le flou qui continue d'être opérée au sein des dénominations utilisées par l'EPT ou par le groupe POST, respectivement l'utilisation d'un logo commun (y inclus entre Post Technologies et Post Telecom), situation qui génère, sur le marché mais surtout auprès des consommateurs et clients finaux, une confusion regrettable et dommageable. Sur ce point, l'OPAL entend se référer à l'avis de la chambre de salariés du 16 juillet 2015 sur le projet de loi 6794, visant à réformer la loi Poste :

« 5bis. La CSL craint sérieusement que l'assimilation voire la convergence entre la marque commerciale et la dénomination juridique de chacune des sociétés contribuant aux prestations de l'EPT ne risque de mener à un tas de confusions et à un manque de transparence tant pour les salariés y affectés que pour les consommateurs notamment lorsqu'il s'agit d'identifier la responsabilité civile ou contractuelle de l'entité visée.

5ter. A titre d'exemple, la CSL ne peut donner son aval qu'un service de l'entreprise „POST Luxembourg“, en l'espèce POST Technologies, ne disposant d'aucune personnalité juridique, élabore les conditions générales de vente sur papier avec l'enseigne POST Technologies en faisant croire au consommateur (et sans doute également à moult salariés travaillant dans ce service) que POST Technologies est respectivement le cocontractant du consommateur et l'employeur des salariés affectés dans ce service.

5quater. Voilà pourquoi la CSL est d'avis que les conditions générales de vente portant l'enseigne „POST Technologies et ne mentionnant qu'en caractères minuscules en milieu de page que par POST Technologies est visée l'entreprise des P&T ne remplissent pas les conditions prévues à l'article 1135-1 du Code civil qui dispose que „les conditions générales d'un contrat préétablies par l'une des parties ne s'imposent à l'autre partie que si celle-ci a été en mesure de les connaître lors de la signature et si elle doit, selon les circonstances, être considérée comme les ayant acceptées“.



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claire.bizjak@clc.lu

5quinquies. La CSL ne peut accepter une telle approche de l'entreprise P&T ayant pour objet de se cacher derrière une telle dénomination commerciale commune qui, à la fin du compte, ne sert qu'à se protéger contre des réclamations et des actions en dommages et intérêts de la part des salariés y affectés ou de la part de cocontractants directs ou indirects de l'entreprise P&T. »

Tous les éléments et commentaires de la CSL renforce ici le propos de l'OPAL qui insiste à voir clarifier quelle entité juridique s'engage dans l'Offre de Référence. L'OPAL insiste sur le fait que les offres de références actuelles et à venir soit émises au nom de l'entité juridique soumise à la régulation.

Ceci aussi dans le but de s'assurer que les données confidentielles qui pourraient figurer dans les avis des opérateurs soient traitées de manière adéquate (et donc de manière confidentielle) et par une entité soumise à la régulation et aux obligations qui en découlent.

*
* *

Les réserves *infra* émises, l'OPAL entend présenter ses commentaires comme suit :

- dans une première partie (I) des remarques d'ordre général sur l'Offre et les principes que la régulation sur le marché 4 a entendu lui voir appliquer, sinon le rôle correctif qu'elle a à jouer
- dans une seconde partie (II) des commentaires plus particuliers sur certains articles.

*
* *



I. REMARQUES GENERALES

En premier lieu, il est à rappeler que lors de l'analyse de marché sur l'internet à large bande, l'ILR a relevé que la situation concurrentielle sur le marché restait très concentrée au mains de l'EPT, que les tarifs étaient supérieurs à ceux des autres marchés UE et qu'il présentait un défaut d'initiatives innovantes et de différenciations des produits sur le marché de détails.

Parmi les mesures correctrices à imposer sur ledit marché et par ricochet les obligations à imposer à EPT, comme opérateur PSM, figurait au titre de la transparence, la publication d'une offre de référence *pertinente*.

Or, il y a lieu de relever que l'Offre dont objet ne nous semble pas d'une manière générale, respecter tous les critères, respectivement garantir tous les principes que la régulation sur le marché 4 a entendu mettre en place en ce que la nouvelle version de l'Offre :

- ne présente aucune modification et/ou ajout majeur (excepté pour les ducts) du point de vue des conditions. Il s'agit ici davantage d'une compilation des anciennes versions RUO et FAO et ne contient aucune avancée majeure en terme de tarifs qui restent les mêmes ou équivalents (cf supra a)
- ne reprend pas tout le détail et tous les éléments que doit contenir une offre de référence (cf. supra b)
- ne contient aucune référence, aucune mention en relation avec l'obligation de non-discrimination et de l'EOI, (cf supra c)
- n'assure pas aux OA le droit de disposer d'une vision claire sur le déploiement du réseau (voir supra d)
- ne reprend pas au titre de l'obligation d'accès, ni la possibilité lorsque le dégroupage physique complet n'est pas faisable ou supportable du point de vue économique, de bénéficier du VULA (Virtual Unbundled Local Access) en remplacement jusqu'à ce que le dégroupage physique soit disponible physiquement ou viable économiquement. Il en est de même si le déploiement ne permettait pas le dégroupage de la sous-boucle locale (cf. supra e)

Aussi, nous entendons commenter ces points repris ci-dessous dans les développements qui vont suivre auxquels nous ajouterons les problématiques majeures suivantes :

- le sort des anciennes offres et l'application de la nouvelle RUO (cf. supra f)
- la question de la transparence sur le SLA (cf. supra g)
- les responsabilités décrites dans l'offre (cf. supra h)



a) Quant aux tarifs dans leur ensemble et quant au défaut d'évolution favorable des prix par rapport aux anciennes offres de référence

➤ **Quant aux tarifs dans leur ensemble**

Il est regrettable de constater qu'en ce qui concerne l'accès à la fibre optique, les tarifs sont identiques ou quasi-identiques par rapport aux anciennes offres (par exemple « monthly rental for FA service ; « monthly rental for FA sub-loop service »). Il n'y a aucune avancée, aucune modification favorable qui permettrait de régler la situation suivant laquelle les prix de détails sont les plus chers d'UE. Cela pose la question sur la conception de l'outil de reproductibilité économique. Pour la partie tarifaire soumise aux plafonds, il conviendra bien entendu de voir le résultat sur les plafonds tarifaires entrepris par l'ILR et d'adapter les tarifs le cas échéant.

Il n'en demeure pas moins que l'OPAL **demande formellement à POST Technologies de revoir tous les tarifs de l'offre de référence à la baisse, sinon d'en justifier formellement et en détail.**

➤ **Défaut d'indication des prix standards**

De manière générale, l'OPAL estime que la grille tarifaire reprise dans l'Offre devrait comporter davantage de prix standardisés, ce qui laisse d'être le cas. En effet, il existe encore plusieurs catégories dans l'offre pour lesquelles un prix n'est communiqué que sur demande, par exemple :

- Connection charge for External Fibre tie cables: "Bespoke"
- Connection charge for a Backhaul fibre link in the context of FA sub-loop services : "Bespoke"
- Connection charge FTTO – connection and measurement at ODF and at End User's premises including travelling : "Bespoke".

A ce titre, le Règlement 14/175/ILR du 28 août 2014 précité impose dans son Article 7 (3) que l'offre de référence contienne « *p) Les prix et les modalités de tarification de chaque service, fonction et ressource liés à la prestation d'accès* ».

Cette absence de renseignements et/ou de prix n'est pas acceptable, et ce à plusieurs titres :

- Sans ces informations définies au préalable, les opérateurs sont dans l'impossibilité de développer leur business plans (surtout sans les dévoiler) ;
- Cela laisse une marge de manœuvre trop importante à POST Technologies pour des offres sur mesure et non standardisées.

Nous demandons en conséquence que **POST Technologies fournisse à tout le moins une liste de prix de base/standard, sinon les principales modalités de tarification, si nécessaire à titre indicatif.**

b) Absence de détails suffisants et des éléments obligatoires dans une offre de référence



La précitée Loi du 27 février 2011 commande à ce que l'offre de référence contienne les éléments obligatoires suivants :

Art. 29. (1) L'Institut peut imposer à un opérateur puissant sur le marché de l'accès ou de l'interconnexion la publication d'une offre de référence qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les entreprises ne sont pas tenues de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé, comprenant une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des prix.

L'Institut précise les informations à fournir, le niveau de détail requis et le mode de publication. L'Institut peut imposer des modifications aux offres de référence afin de donner effet aux obligations imposées en vertu de la présente loi.

(2) Lorsqu'un opérateur est soumis à des obligations au titre de l'article 28 de la présente loi concernant l'accès de gros aux infrastructures de réseaux, l'Institut lui impose la publication d'une offre de référence contenant au moins les éléments suivants:

a. Éléments du réseau auxquels l'accès est proposé, couvrant notamment les éléments suivants ainsi que les ressources associées appropriées:

i) accès dégroupé aux boucles locales (accès totalement dégroupé et accès partagé);

ii) accès dégroupé aux sous-boucles locales (accès totalement dégroupé et accès partagé), y compris, si nécessaire, l'accès aux éléments de réseau qui ne sont pas actifs pour le déploiement des réseaux de transmission;

iii) le cas échéant, l'accès aux gaines permettant le déploiement de réseaux d'accès.

b. Informations relatives à l'emplacement des points d'accès physiques, y compris les boîtiers situés dans la rue et les répartiteurs et à la disponibilité de boucles, sous-boucles locales et des systèmes de transmission dans des parties bien déterminées du réseau d'accès et, le cas échéant, les informations relatives à l'emplacement des gaines et à la disponibilité dans les gaines.

c. Modalités techniques de l'accès aux boucles et sous-boucles locales et aux gaines et de leur utilisation, y compris les caractéristiques techniques de la paire torsadée métallique et/ou de la fibre optique et/ou de l'équivalent, distributeurs de câbles, gaines et ressources associées et, le cas échéant, les conditions techniques relatives à l'accès aux gaines.

d. Procédures de commande et d'approvisionnement, restrictions d'utilisation.

e. Informations concernant les sites pertinents existants de l'opérateur ou l'emplacement des équipements et leur actualisation prévue. Pour des raisons de sécurité publique, la diffusion de ces informations peut être restreinte aux seules parties intéressées.

f. Possibilités de colocalisation sur les sites mentionnés au point e (y compris colocalisation physique et, le cas échéant, colocalisation distante et colocalisation virtuelle).

g. Caractéristiques de l'équipement: le cas échéant, restrictions concernant les équipements qui peuvent être colocalisés.

h. Mesures mises en place par les opérateurs pour garantir la sûreté de leurs locaux.



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claud.bizjak@clc.lu

- i. Conditions d'accès pour le personnel des opérateurs concurrents.*
- j. Normes de sécurité.*
- k. Règles de répartition de l'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité.*
- l. Conditions dans lesquelles les bénéficiaires peuvent inspecter les sites sur lesquels une colocalisation physique est possible, ou ceux pour lesquels la colocalisation a été refusée pour cause de capacité insuffisante.*
- m. Conditions d'accès aux systèmes d'assistance opérationnels, systèmes d'information ou bases de données pour la préparation de commandes, l'approvisionnement, la commande, la maintenance, les demandes de réparation et la facturation de l'opérateur.*
- n. Délais de réponse aux demandes de fourniture de services et de ressources; accords sur le niveau du service, résolution des problèmes, procédures de retour au service normal et paramètres de qualité des services.*
- o. Conditions contractuelles types, y compris, le cas échéant, les indemnités prévues en cas de non-respect des délais.*
- p. Prix ou modalités de tarification de chaque service, fonction et ressource énumérés ci-dessus.*

L'article 7(3) du Règlement 14/175/ILR du 28 août 2014 indique également les éléments et détails obligatoires.

Nous estimons cependant que certains éléments font défaut (ou font partiellement défaut) et qu'il y a **lieu pour POST Technologies de compléter son Offre de Référence, d'une manière générale, ou individuellement pour les demandeurs d'accès si des impératifs de confidentialité le requerraient, le cas échéant.**



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claud.bizjak@clc.lu

Ainsi, nous reprendrons ci-dessous quelques illustrations des indications manquantes ou partielles qu'EPT se doit de compléter dans son Offre :

- L'offre de référence doit être suffisamment détaillée pour garantir que les entreprises ne sont pas tenues de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé :
 - Quid de l'accès aux gaines en cm^2/m ?
- Quid des informations relatives à l'emplacement des gaines et à la disponibilité dans les gaines :
 - Système d'informations géographique (voir ci-après commentaires infra sous « *transparence architecture du réseau d'accès* »)
- Quid des informations concernant les sites pertinents existants de l'opérateur et/ou l'emplacement des équipements et/ou leur actualisation prévue :
 - Développement/évolution réseau : la mise à disposition d'informations plus structurelles et actualisées vers les opérateurs est absolument requise et nécessaire. Il est impératif de disposer d'une visibilité garantie sur le déploiement.

A cet égard, il y a lieu de relever que la planification de l'évolution du réseau est primordiale. La recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) est sur ce sujet formelle pour dire que l'opérateur PSM aux fins du déploiement de réseaux NGA et au titre du principe d'équivalence, doit partager toutes les informations nécessaires sur les caractéristiques de l'infrastructure et que les offres de référence et les accords de niveau de service sont déterminants pour assurer une application correcte du principe d'équivalence. L'opérateur PSM devrait fournir aux demandeurs d'accès tiers autant d'informations sur son infrastructure de génie civil et ses points de mutualisation qu'il en détient en interne. L'opérateur PSM devra fournir les outils permettant d'accéder correctement à l'information, par exemple des répertoires, bases de données ou portails web aisément accessibles. Ces informations devront être mises à jour régulièrement de façon à refléter l'évolution et le développement de l'infrastructure et les nouvelles données recueillies, notamment lorsque des projets de déploiement de fibre optique sont lancés par l'opérateur PSM ou d'autres demandeurs d'accès.

Il est également impératif de prévoir une concertation avec opérateurs y compris pour les points viables d'accès, comme cela se pratique dans d'autres pays.

Nous demandons formellement à voir consacrer dans l'Offre de Références les principes et les garanties à ces informations reprises ci-dessus (détails, mise à jour et périodicité, visibilité etc...)

- Quid des délais de réponse aux demandes de fourniture de services et de ressources; accords sur le niveau du service :
 - Insuffisant (il n'y pas de timing concret pour dégroupage).

c) Conformité au principe Eol



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claire.bizjak@clc.lu

L'ILR a introduit pour réglementer les marchés à large bande dont le marché 4 et au titre de l'obligation de non-discrimination, l'obligation d'assurer que les services de gros fournis par PET le soit en respectant le processus d'équivalence des intrants (EOI). Or, il est à déplorer ici que l'Offre est absolument muette à cet égard. Il est cependant évident qu'à côté des mesures opérationnelles et structurelles à mettre en œuvre et qui sont discutées lors des workgroups, il est impératif que l'Offre en fasse également mention. **Nous demandons donc de mentionner le respect de cette obligation d'équivalence non seulement de manière générale mais aussi à chaque étape de la chaîne de commande, pour la mise à disposition d'informations, pour toutes procédures et interventions de systèmes opérationnels impliqués (utilisation d'outils, d'interfaces...), de clauses sur les performances du service, les règlements des incidents, etc....**

Nous voulions par ailleurs alerter sur les points qui vont suivre et sur lesquels une sécurisation écrite est nécessaire en vue de l'application effective de l'EOI.

➤ Terminologie

1. RUO Legal Terms (p.4)

*« This RUO defines the terms and conditions, which shall apply and be granted by POST Technologies to Other **Alternative** Operators ("**Operators**") for the provisioning of POST Technologies' LLU Services as required by Regulation 14/175/ILR. »*

Dans le cadre du principe du EOI, l'OPAL considère qu'il n'y a pas lieu de distinguer les entités de détail d'EPT (en l'occurrence Post Telecom) des opérateurs alternatifs.

Ainsi dans un souci de clarté, **nous préconisons de supprimer la mention « Alternative »** et de reprendre la formulation générique de l'offre de référence RCO comme suit : *« This RUO defines the terms and conditions, which shall apply and be granted by POST Technologies to **Operators**... »*.

➤ Offres commerciales

1.1. Services covered (p. 4)

« Nevertheless, POST Technologies reserves the right to provide more beneficial terms and conditions on a commercial basis, in accordance with the applicable regulatory framework, including the principle of non-discrimination. »

Même si cette faculté est prévue dans le règlement ILR relatif au marché 4, l'OPAL estime qu'elle est contraire au principe EOI qui préconise que la fourniture de services et d'informations aux demandeurs d'accès internes et tiers doit se faire dans les **mêmes conditions**. Nous craignons à cet égard que si des offres commerciales « aux conditions et termes plus favorables » coexistent avec des offres de référence, ces dernières seront délaissées au profit des premières. En conséquence, la transparence au



niveau des conditions accordées ne sera plus assurée laissant la porte ouverte à un possible traitement discriminatoire, lequel serait contraire au principe de l'Eol.

3. Procedure for reaching an Unbundling Agreement (p. 18)

«Unbundling Agreements will be negotiated and entered into, based on POST Technologies' standard terms and conditions...»

Nous remarquons qu'en comparaison avec la version du 27 mars 2015, la mention "approved by ILR" a été supprimée. Nous tenons à rappeler ici que cette Offre de Référence et le processus de consultation y afférent resteront néanmoins soumis au contrôle de l'ILR et ce, à tout moment, selon la procédure de surveillance mise en place par le régulateur et le règlement y relatif.

➤ **Certification des techniciens**

1.7. Parties' obligations (p. 7)

1.7.1. POST Technologies shall be responsible for: ...

« (ii) connecting or disconnecting tie cables and individual access lines in response to Operator confirmed orders submitted to POST Technologies in accordance with Schedule 3 – Planning, Ordering and Provisioning...»

(vii) the maintenance of the LLU Services between the POI with the Operator and the network termination point (NTP/FO-NTP) on the End User's premises. »

Les OA sont d'avis qu'un système de certification des techniciens qui seraient responsables aussi bien de la connexion/déconnexion des câbles et des lignes d'accès que de la maintenance des services de dégroupage devrait être introduit au Luxembourg, à l'instar de ce qui se fait déjà depuis plusieurs années en Belgique ou aux Pays-Bas pour l'approvisionnement des lignes. Cette approche est soutenue par le principe de l'Eol qui prévoit que POST Telecom et les OA travaillent dans les mêmes conditions. Ainsi, si les OA pourraient utiliser leurs propres techniciens au lieu des techniciens de POST Technologies. Ceci aurait pour avantage :

- d'éliminer la confusion auprès des clients finals, l'image des OA n'en serait que préservée et
- que les visites puissent être optimisées par les OA et plus efficaces; elles pourraient être réalisées par des techniciens certifiés (les OA pouvant soit faire appel à leurs propres techniciens certifiés soit à des techniciens tiers certifiés).

➤ **Account number EPT**

3.7.3. MPF combined with Number Porting (MPFNP)

3.7.3.5. Submission of an MPFNP survey request (p. 58)

A submitted MPFNP survey request shall contain at least the following information: ...



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

- *End User's POST Technologies account number (required for automated process), (this number has to be given by the End User to the Operator, and the End User has the easy possibility to obtain this number by following the procedure mentioned in Schedule 9 of this RUO)*

Les opérateurs considèrent qu'il est inconcevable que leurs clients portent encore un numéro de client libellé EPT et que la commande de dégroupage soit conditionnée par ce numéro. L'utilisateur final fait un amalgame entre son opérateur et POST Technologies ou d'autres entités EPT et ne comprend pas auprès de quel opérateur il est véritablement client. Dans le cadre de l'Eol, cet avantage de perception n'est pas tolérable. **Nous demandons la suppression de ce numéro.**

d) Transparence sur l'architecture du réseau d'accès et de son déploiement

La Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération NGA prévoit que :

*18. Lorsqu'un opérateur PSM déploie un réseau FTTH, les ARN devraient rendre obligatoire, outre l'accès à l'infrastructure de génie civil, l'accès au segment terminal du réseau d'accès de l'opérateur PSM, y compris au câblage à l'intérieur des bâtiments. À cet effet, **les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à fournir des informations détaillées sur l'architecture de son réseau d'accès et, après consultation des demandeurs d'accès potentiels à des points d'accès viables, déterminer où doit se trouver le point de mutualisation du segment terminal du réseau d'accès, conformément à l'article 12, paragraphe 1, de la directive 2002/19/CE. En procédant à cette détermination, les ARN devraient prendre en compte le fait que, pour être commercialement viable pour le demandeur d'accès, tout point de mutualisation devra héberger un nombre suffisant de raccordements d'utilisateurs finals.***

Actuellement, les OA n'ont que peu de visibilité sur l'architecture du réseau d'accès de POST Technologies - boucle-locale, sous-boucle locale, FTTH, FTTO et DSS - ce qui oblige souvent les OA à faire des demandes écrites et voir le résultat au cas par cas.

Par ailleurs, POST Technologies ne renseigne aucun délai ni de réponse ni de mise à disposition d'accès à l'infrastructure civile. Dans les pays où l'accès à l'infrastructure civile fonctionne bien (Portugal, Espagne, France) et est utilisée à échelle significative, l'obligation de transparence inclut l'accès par les OA à un système géographique d'information aux fins de planification de réseau, de passation de commandes etc.

A tout le moins et dans l'objectif légitime de faire (ou de pouvoir faire) des choix pertinents en termes de déploiement et d'investissements et in fine d'offres commerciales, les OA doivent avoir accès à différentes informations préalables, pertinentes et précises. Ceci doit être reconnu comme un moyen



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

associé à l'accès à l'infrastructure civile ainsi qu'à l'accès dégroupé au réseau proprement dit et permettrait aux OA de garantir leur secret des affaires sans devoir au préalable dévoiler leurs plans d'investissements.

L'OPAL estime qu'un système adéquat doit être mis en œuvre au Grand-Duché de Luxembourg, sous le régime Eol, tel que prévu à l'Annexe II de la Recommandation du 20 septembre 2010, pour l'accès à l'infrastructure civile et pour l'accès passif et actif au réseau et que les engagements majeurs de la recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 à cet égard soient repris dans l'Offre de Référence. A ce titre, nous réclamons la mise en place d'un système géographique d'information aux fins de planification de réseau et de passation de commandes. Nous sollicitons enfin l'introduction dans l'Offre de délais de réponse et de mise à disposition d'accès à l'infrastructure civile plus explicites.

e) Absence de VULA

Bien qu'il soit prévu dans le Règlement, nous déplorons que l'Offre de Référence, n'introduit pas la possibilité lorsque le dégroupage physique complet n'est pas faisable ou supportable du point de vue économique, de bénéficier du VULA (Virtual Unbundled Local Access) en remplacement jusqu'à ce que le dégroupage physique soit disponible physiquement ou viable économiquement. Il en est de même si le déploiement ne permettait pas le dégroupage de la sous-boucle locale

Nous estimons que faute d'un accès complet, le VULA devrait être offert et inclus dans l'Offre et nous demandons que cela soit ajoutée dans l'Offre. Nous nous référons à cet égard tant au Règlement qu'aux déclarations qu'a faite l'ILR auprès de la Commission Européenne sur le fait que les caractéristiques du produit VULA devront être détaillées dans l'Offre de Référence. Nous reprendrons ici les observations de la Commission qui a souligné que le VULA est un produit essentiel pour reproduire les avantages résultant d'une concurrence effective et que l'ILR doit garantir que le VULA soit fourni avec des caractéristiques, qui en terme de fonctionnalités, soit équivalentes aux produits inclus dans le marché de l'accès physique local, le VULA devant offrir un contrôle complet du réseau aux opérateurs.

f) Sort des anciennes offres et application de la nouvelle RUO

RUO Legal Terms (p.4)

« As from the effective date of an Unbundling Agreement the Operator is subject to this RUO and any of its subsequent and/or to any reference offers replacing it, as from their date of definitive publication in



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

compliance with the applicable regulations and, more particularly, in compliance with Regulation 14/177/ILR. »

Par principe, chacun des opérateurs alternatif souhaite disposer du choix de pouvoir décider eux-mêmes et individuellement :

- soit de continuer à travailler selon les termes des contrats ou des offres de référence actuellement en vigueur
- soit de migrer vers le nouveau régime vers la nouvelle RUO.

Il ne nous semble pas correct que la RUO soit automatiquement appliquée dès son entrée en vigueur alors que les termes pourraient ne pas en être favorables. Ainsi, il est à noter qu'en France ou au Royaume-Uni, certains opérateurs continuent à travailler suivant les termes des versions précédentes des contrats.

A cet égard, **nous proposons que la nouvelle offre de référence RUO n'entre en vigueur entre POST Technologies et l'opérateur alternatif que lorsque ce dernier a manifesté auprès de POST Technologies (moyennant un courrier recommandé) sa demande d'adhésion à la nouvelle offre de référence.**

1.5 RUO Tariffs (p.6)

*« If any RUO tariff or the means and/or methods of calculating such RUO tariff is subject to a legal review by the ILR or with any other administrative or judicial authority... If an authority finds a RUO tariff or a RUO tariff calculation method to be unlawful, then POST Technologies shall make any necessary alterations to RUO tariffs **for the future.** »*

Lorsqu'un tarif ou une méthode de calcul s'avèrerait avoir été illégal, les corrections tarifaires doivent être appliquées non seulement pour le futur mais aussi de manière rétroactive afin de corriger précisément cette situation illégale. Il existe des précédents au niveau européen de corrections rétroactives, notamment sur les tarifs du dégroupage en Italie.

Il ne peut non plus être présumé, sinon passé outre dans les clauses d'une offre de référence, des attendus respectivement des effets d'une décision judiciaire.

Nous demandons ici à voir supprimer la mention « for the future » et de la remplacer par « in accordance with the decision of the relevant authority ».

g) la question de la transparence sur le SLA – Quality of Service



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

En premier lieu, les Opérateurs Alternatifs **demandent qu’une totale transparence soit appliquée dans le cadre des SLA et que par conséquent, tous les SLA disponibles soient portés à connaissance des OA** (y compris Premium ainsi que ceux accordés à POST Telecom).

Schedule 6. Business SLA (p. 79/80)

6.2. Terms and conditions of the Business SLA

The applicable fees are as follows:

SLA Business monthly lump sum fee covering up to 100 circuits in addition to the monthly fee for each service concerned: 2.000,- euros

6.4. Business SLA characteristics (p. 81)

Intervention time : 4.5 hours

6.5. Penalties

Tout d’abord, les **opérateurs estiment que la quantité minimale de 100 circuits est trop élevée notamment dans le cas précis des clients business et doit être revue à la baisse**. En effet, les opérateurs ne doivent payer qu’en fonction de leurs besoins. Nous renvoyons sur ce point aux obligations posées par l’article 29 (1) de la Loi du 27 février 2011 précisant que l’Offre doit garantir que les bénéficiaires d’accès ne soient pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.

De plus, nous estimons que le **tarif de 2.000,- euros est trop élevé. Nous demandons, dès lors, une réduction radicale de ce tarif, sinon les justifications financières objectives ayant conduit à ce tarif.**

Le temps d’intervention Business SLA nous paraît réaliste. Néanmoins, si un SLA à un temps réduit devait être disponible, les opérateurs doivent en être informés afin de garantir un traitement non-discriminatoire.

Les pénalités introduites, respectivement de 40,- euros (pour un délai d’intervention entre 4.5h et 8 h) et 80,- euros (pour un délai d’intervention supérieur à 8h) ne sont absolument pas dissuasives de sorte qu’elles ne seront nullement efficaces pour garantir la qualité attendue. Les pénalités doivent constituer un incitant pour un niveau de qualité élevé, et ne pas être un ‘cost of doing business’. **Nous demandons une révision des pénalités à un niveau suffisant de manière à remplir leur rôle.**

Helpdesk.

Nous insistons ici à avoir la garantie que le Helpdesk de POST Technologies, desserve de la même manière l’ensemble des opérateurs, y compris toutes les entités de l’EPT.

h) Responsabilités



1.9. Limitation of Liability et 1.10. Property (p.11)

Une stricte symétrie des clauses de responsabilités entre POST Technologies et les OA est à garantir. En conséquence, **nous demandons à rendre bilatérales, les obligations et les responsabilités décrites et/ou listées dans le paragraphe 1.9 en ce sens que « Both parties have no obligation of any kind to the other Party beyond the obligations to ».**

A titre d'exemples, **d'autres clauses sont à considérer comme asymétriques et doivent en conséquence être amendées et/ou modifiées.** Il s'agit de :

- 2.8.6. Damages (p. 43)

POST Technologies shall not be liable in case of force majeure events or where the installation of the Operator will be damaged by vandalism or by a third party.

*If an installation of POST Technologies is damaged during the execution of works, the costs for the repair of facilities and **the financial consequences of POST Technologies' operational loss or of another operator, will be at the cost of the Operator.***

Nous estimons que les compensations financières pour "perte opérationnelle" sur les gains ne devraient en aucun cas être imputées à l'opérateur.

4.1. Reporting de défaillance et Réparation (p. 73/74)

In any such cases, POST Technologies shall not be held liable to pay any compensation or indemnity to the Operator

Il ne peut être accepté que POST Technologies ne soit pas tenue à payer des compensations ou indemnités dans certains cas

- 1.11 Information exchange, confidentiality (p.12)

Nous demandons à voir préciser ici la notion de « *Its employees* » et voir expressément exclu le partage de quelque information avec les employés et/ou consultants et/ou agents de POST Telecom, y inclus son management.

- 2.4. Configuration and technical constraints (p.16)

2.4.2. POST Technologies shall in no case be liable for any shortage of access lines or cable



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claud.bizjak@clc.lu

saturation, e.g. due to broadband usage.

Les OA ne comprennent pas que POST Technologies ne soit pas responsabilisée en cas de saturation des câbles, les conséquences en termes d'image pouvant être désastreuses pour un opérateur (mauvaise qualité, clients non servis...). Par ailleurs, les OA n'ont à ce jour, pas la connaissance objective du point de saturation. L'OPAL demande donc :

- 1) que POST Technologies fournisse au minimum une définition du terme « saturation » et
- 2) que POST Technologies soit chargée d'éviter et de résoudre les cas de saturation éventuels.

II. REMARQUES PARTICULIÈRES SUR CERTAINS ARTICLES

i) Accès cuivre

2.2. Metallic Path Facility Sub-Loop Unbundling (p. 27)

2.2.1. Description



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claud.bizjak@clc.lu

2.2.1.1. Sub-Loop Unbundling (SLU) means the provision to an Operator of the access to a partial local loop connecting the Network Termination Point (NTP) at the End User's premises to a Sub Loop Connection Point (SLCP) in the local network. Those SLCPs are defined in a separate document published on POST Technologies' Website.

Such SLCPs or new concentration points do exist in buildings and in indoor or outdoor Shelters. The connection between the SLCP and the Operator's equipment shall be achieved with external tie cables installed by POST Technologies.

In order to accommodate the additional cable terminations, POST Technologies may need to adapt, rebuild or replace the existing SLCP cabinet as far as this is possible under the given local circumstances. However, the costs of this work (The common adaptation, Site Survey and installation costs) shall be borne by the first Operator requesting access to Sub-Loop Unbundling (including POST Technologies). If another or more operator(s) wish to access those same Unbundled Sub-Loops, the costs of the works completed will be shared proportionally in order for every operator including POST Technologies.

Dans le cadre de ce partage de coûts entre opérateurs, **il serait opportun que les SLCP nouvellement établis soient préparés dès l'ingrès à recevoir l'équipement de plus qu'un seul opérateur. Cette notion doit être indiquée dans l'Offre.**

2.3.1.2. Boundary conditions and prerequisites

All installations shall be done by POST Technologies or by POST Technologies' subcontractors. The routing of the internal tie cables shall be at POST Technologies' sole discretion.

Les opérateurs acceptent que le routage des câbles de renvoi soit à la discrétion de POST Technologies à condition que cela se fasse dans une optique d'efficacité maximale. **Cette condition est à reprendre dans l'Offre.**

j) Accès fibre optique (p. 31)

➤ **Réserve de fibres optiques**

Dans le respect de l'Eol, les opérateurs jugent inacceptable que POST Technologies (i.e pour compte de Post Telecom ?) se réserve au minimum une des 4 fibres disponibles, voire dans le cas des appartements, une sur 2. **Le principe du « first come, first serve » devrait être rigoureusement appliqué. L'Offre est à amender en ce sens.**

➤ **Option VULA**



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

Nous constatons que l'option VULA ne fait pas partie de l'offre de référence, l'accès à la sous-boucle locale étant proposé. Néanmoins, nous estimons tel que repris *infra*, que faute d'un accès complet, le VULA devrait être offert.

Nous estimons par ailleurs que le dégroupage de la sous-boucle locale n'est économiquement pas viable, vu les investissements qu'il faut entreprendre au préalable pour pouvoir atteindre seulement un nombre restreint de clients potentiels. Les opérateurs se réservent sur ce point le droit d'en faire la démonstration dans leur contribution individuelle et à titre confidentielle.

➤ **Connections Backhaul**

2.5.5. Backhaul Connections in the context of a FA Sub-Loop (p. 34)

Backhaul connections are provided on a FTTO infrastructure as described in Schedule 3. It has to be noted, that for each 16 ordered fibre access – sub loop unbundling services, the operator receives in relation to Schedule 10, one Backhaul fibre connectivity.

Est-ce que cela implique que pour obtenir des connexions backhaul, les opérateurs devraient payer pour 16 fibres d'accès à la sous-boucle locale même si ils n'ont besoin que d'une seule fibre? Si c'est le cas, nous craignons que la concurrence ne soit mise en péril grave. Les opérateurs estiment de plus que cette condition est contraire à l'obligation de transparence retenue pour le marché 4 :

« Chapitre III: Obligation de transparence . Art. 7. (1) En vertu des articles 28 (1) a) et 29 de la Loi de 2011, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché est soumis à des obligations de transparence concernant la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau en position déterminée. (2) En vertu de l'article 29 (1) de la Loi de 2011, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché publie une offre de référence unique pour la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau en position déterminée.

Cette offre de référence est suffisamment détaillée pour garantir que les bénéficiaires d'accès ne soient pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle contient une description des différents services offerts et est structurée en fonction des besoins du marché tout en indiquant les modalités et conditions correspondantes, y compris les tarifs applicables. »

Nous demandons sur ce point à voir faudrait clarifier et donc préciser dans l'Offre que le choix du splitting factor doit rester le choix de l'opérateur.

➤ **FTTH vs FTTO**

D'une part et dans le contexte du Eol et puisqu'il s'agit en réalité d'un réseau unique, **l'OPAL estime qu'il ne revient pas à POST Technologies d'imposer qu'un service soit FTTO ou FTTH, avec la**



tarification de gros différenciée y afférente. Ceci reviendrait à structurer le marché à travers les conditions de gros, et à imposer in fine des choix techniques et commerciaux aux opérateurs, ce qui n'est pas acceptable.

D'autre part, nous nous interrogeons quant à la **différence de prix facturé pour un service FTTO en comparaison à celui du FTTH, raison pour laquelle nous souhaitons ici à le voir justifier.**

➤ FTTO

Dans son ensemble, nous observons que la section FTTO n'est pas assez détaillée. Il s'agit d'un système basé sur du cas par cas non documenté, sans système d'information géographique et pour lequel des outils de planification, de commande et de maintenance font défaut.

C'est pourquoi, nous demandons à voir intégrer dans l'offre des informations complémentaires notamment mais pas exclusivement celles qui vont suivre :

- Pour chaque FO-NTP, nous voulons savoir combien de fibres optiques sont encore disponibles et à quel street cabinet, il est rattaché.
- Pour chaque street cabinet, nous voulons connaître combien de fibres sont disponibles vers le CT ou le PoP et à quel CT ou PoP, il est raccordé
- Pour chaque PoP et/ou CT, il nous faut savoir vers quels autres CT ou PoP, il existe des câbles à fibres optiques et combien de fibres sont encore disponibles dans chacun de ces câbles.

Nous renvoyons pour le surplus au document en annexe de l'ARCEP – industrialisation des processus FO.

k) Service de partage des gaines - DSS (p. 40)

Dans son ensemble, nous observons que cette section n'est pas assez détaillée. Il s'agit d'un système basé sur du cas par cas non documenté, sans système d'information géographique et pour lequel des outils de planification, de commande et de maintenance font défaut.

Aussi, les opérateurs sollicitent que **l'Offre de Référence fournisse un descriptif des processus opérationnels et la documentation détaillée du réseau** - informations essentielles aux OA pour être en mesure de planifier et de bâtir leurs réseaux de manière efficace. A titre de comparaison, les offres de référence portugaise, espagnole et française sont beaucoup plus complètes. **Voir lien XXX**

2.8. Duct Sharing Service (DSS) (p. 40)

2.8.1. Service Description

2.8.1.1. Types of offered ducts

The following lines are offered in the DSS:



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

- Duct with inner diameter 32mm/26mm – External/Internal variation: +/- 2mm
Reference Unbundling Offer 2015 41/89
- Micro-Tube with inner diameter 14mm/10mm – External/Internal variation:
+/- 0.1mm

Les membres de l'OPAL prennent note de la disponibilité de gaines ou sous-gaines d'un diamètre intérieur de 10mm. **Ils s'interrogent si de telles gaines ou sous-gaines sont utilisées également en dehors des salles de colocalisation.**

2.8.1.2. Availability of ducts (p. 41)

It has to be noted that due to maintenance, safety and technical reasons, POST Technologies also requires unoccupied ducts that cannot be taken into account for the duct sharing services. The general rule is POST Technologies requiring 20% unoccupied ducts for normal ducts laid in sand pipes and in concrete pipes. In any case, at least one (1) duct shall be kept vacant as a maintenance duct and as an alternative to any damages one(s).

Sharing shall be based on practicability, technical feasibility and availability. However there might be smaller ducts available than the ones requested.

However, for the Operator, reservations of ducts are not possible...

Nous estimons que le fait de réserver de la capacité est difficile à réconcilier avec le principe de l'Eol. Aussi nous **recommandons de préciser que toute capacité disponible (à l'exclusion de la réserve) pourra être allouée à tout opérateur qui en fait la demande, qu'il soit un opérateur alternatif ou toute entité de l'EPT. De plus, un système doit être mis en place pour la capacité « réservée » afin que la non-discrimination soit strictement garantie dans son allocation future.**

Enfin, il est mentionné que POST Technologies se réserve 20% des gaines non occupées qui sont posées dans le sable ou le béton. **Nous nous interrogeons quant aux autres endroits où ce serait oui ou non le cas.**

Nous sollicitons une prise de position formelle de POST Technologies sur ces différents points.

I) Planification, Commande et Fourniture

Certification de l'équipement

2.1.3. Boundary Conditions and Prerequisites (p. 25)

2.1.3.3. *When ordering one of the loop types being offered under this RUO, the Operator shall notify to POST Technologies what equipment it intends to connect to the metallic pair...*

2.1.3.5. *POST Technologies needs and has to ensure the coexistence of all transmission services provided by any Operator on the same cable.*

Therefore, the Operator shall comply with the following terms:



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

- An Operator's request for renting a metallic pair circuit shall always be accompanied by information on the concerned equipment type.

Les OA n'acceptent pas l'obligation de devoir notifier à POST Technologies l'équipement qu'ils comptent connecter encore moins celle de le faire pour chaque ligne. Les raisons en sont que cela représenterait un travail administratif démesuré et non justifié. De plus, cela a pour conséquence fâcheuse que POST Technologies serait informée des desseins et stratégies de développement des OA voire même des solutions fournies à des clients spécifiques, ce qui n'est pas admissible. Il ne peut être opposé aux OA que cette mesure serait de nature préventive et servirait des raisons de sécurité/compatibilité ou autres alors qu'il n'est manifestement pas dans l'intérêt pour les OA d'installer des équipements non-standardisés et/ou de causer des interférences préjudiciables.

Les OA **demandent donc à voir supprimer cette obligation de notification de l'équipement et à pouvoir choisir librement leurs équipements.**

➤ **3.3. Electronic Information exchange (p. 46)**

Except for the DSS and FTTO Services, the exchange of information shall be exclusively done by means of electronic messaging transfer of XML files via Web service in SOAP (Simple Object Access Protocol) format.

Before the first data transmission can take place, the Operator has to perform transmission tests with POST Technologies. A period of maximum T52 is foreseen between the Operator's declaration of its interest in LLU Services and the first file to be accepted.

Dans le cadre de l'Eol, le système XML SOAP devrait être muni des informations pertinentes. Par ailleurs, nous estimons que les services DSS et FTTO ne devraient pas être exclus à priori du système. **Nous voulons voir préciser ces différents points dans l'Offre.**

Enfin, le délai de 20 jours entre le moment à partir duquel un opérateur montre un intérêt pour des services de dégroupage et celui à partir duquel un dossier est accepté, est inutilement long et non justifié. **Nous demandons à le voir réduire à de plus justes proportions.**

➤ **3.4. Forecasting (p. 46/47)**

3.4.1.4. During the first six (6) months after the Operator has signed the Unbundling Agreement it will not be possible to use rolling forecasts. During this phase POST Technologies will accept up to 20 orders per month per Operator.

3.4.1.3. In case of major problems reported by an Operator POST Technologies will provide, on request, to ILR the detailed figures regarding the Operator orders as well as the orders of EPT's retail entity. In such case, the reason of major variations in the number of orders placed either by an Operator or EPT's retail entity have to be provided, on request, to the ILR.



Il est inconcevable que pendant les 6 premiers mois, POST Technologies ne traite que 20 commandes par mois, ce serait pénalisant pour les opérateurs. **Cette mention doit être supprimée purement et simplement.**

Nous nous interrogeons quant à la raison pour laquelle le paragraphe 3.4.1.3. a été supprimé en comparaison avec la version du 27 mars dernier. **Nous demandons à Post Technologies de justifier de ce choix.**

➤ **Provisioning of Operator Rack connections (p. 47)/ Provisioning of Tie Cable (p. 49)**

3.5.2. General principles for ordering RCFs (p. 48)

In any case, the effective Ready for Service Date of RCFs shall not occur before T30 as from the firm order effective date.

3.6. Provisioning of tie cable (p. 49)

3.6.2. Ordering Procedure

The Operator can order tie cabling through a firm order, which shall define and detail precisely for all concerned Local Exchange(s) all the capacity(ies) requested per type of tie and specify the Ready for Service Date at which the Operator wants the said tie cabling to be ready. In any case, the effective Ready for Service Date of tie cabling shall not occur before T30 as from the firm order effective date.

3.6.5. External tie cables

Subject to priory agreed Forecasts, POST Technologies shall make reasonable endeavours to provide the ordered external tie cables within T31 to the Operator.

Ces délais de 21 jours pour l’approvisionnement des câbles de renvoi, la mise en service de la connexion au rack ou de 35 jours pour l’approvisionnement des câbles externes sont trop longs et doivent être **réduits à de plus acceptables valeurs. Nous demandons un amendement de l’Offre de ce chef.**

➤ **Provisioning Procedure for Metallic Path Facility (p. 50/51)**

3.7.1. Appointment Handling (p. 50)

The cancellation of an appointment on behalf of the Operator must be notified to POST Technologies at the latest the previous day of the agreed appointment before 16:00. In case POST Technologies receives the cancellation of an appointment later than the above mentioned timeframe, POST Technologies will charge the full connection charge for that type of service as defined in Schedule 10.

3.7.6. Cancellation of an order before activation (p. 62)

In case POST Technologies receives the cessation order less than T5 before the agreed appointment date with the End User or in case of a MPFNP order, POST Technologies will cancel



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

the order and charge the full connection charge for that type of service as defined in Schedule 10, while the survey charge shall not be due.

Même si nous comprenons que des pénalités soient introduites au motif d'annulation, il ne nous semble pas raisonnable et justifié de devoir payer la totalité du montant du service lorsque ce dernier n'aura pas été rendu et qu'aucun déplacement n'aura été réalisé. **Nous sollicitons un amendement de l'Offre de ce chef.**

Nous demandons également à voir introduire dans l'Offre des pénalités lorsque POST Technologies commet des erreurs de processus.

3.7.2. Metallic Path Facility without Number Porting (MPF) (p. 51)

- In case of a positive reply (survey success), the Operator can specify an appointment for that specific MPF on the on-line booking manager system, while POST Technologies shall confirm the date on which the MPF line will be activated by sending a time schedule message.

- In case of a negative reply (survey no-success or survey reject), POST Technologies will give to the Operator a valuable reason why this order request was rejected.

En vue d'optimiser le système et ainsi éviter de devoir introduire plusieurs fois les mêmes données, **nous demandons à voir combiner l'outil d'éligibilité à l'outil de réservation (booking manager)** et ce, dans le but de n'avoir qu'une seule plateforme.

A lire « valid » au lieu de « valuable » de même qu'en page 65, 3.9. Provisioning Procedure of FA, sous-titre 3.9.1. avant dernier alinéa.

➤ **Provisioning Procedure of DSS (p. 62/63)**

Il est impératif qu'un système d'informations et d'échange électronique des informations nécessaires aux opérateurs soit mis en place pour le service de partage des gaines. En effet, l'introduction d'un tel système permettrait aux OA de planifier sérieusement leur réseau. Nous estimons que la méthode actuelle basée sur du cas par cas est difficile à réconcilier avec le principe du Eol.

3.8.3. Implementation Process (p. 64)

The Operator or its subcontractor carrying out civil works must be in full possession of all the authorizations required for the execution of the installation work. Whenever the supervision of POST Technologies is required, then the installation works will have to be carried out on Working days within Business Hours.

...

The Operator is not allowed to install any of their equipment into a chamber belonging to POST Technologies. Joint closures, excess of cables or micro-tubes must be accommodated in one of the



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

Operator's separate chambers and, depending on the type of works, on-site supervision of POST Technologies might be required.

Nous craignons que le fait que des travaux ne puissent être entrepris qu'aux jours ouvrables et aux heures de bureau rende en pratique infaisable ou inopérante l'accès aux gaines, au détriment de la concurrence. **Les horaires définis sont beaucoup trop restrictifs et doivent être élargis.**

En outre, nous ne comprenons pas que les opérateurs ne puissent pas installer leurs équipements et agir de la même manière que POST Technologies dans ses chambres. Selon nous, cette différence dans le traitement de l'équipement ne respecte pas le principe de l'Eol.



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

➤ 3.9. Provisioning procedure of FA

3.9.5. Connection of the in-house cabling at the End User premises (p. 69)

In multi-dwelling buildings where the Operator detected a fully installed optical fibre in-house cabling connected to the FO-NTP and connected inside the End User's premises, POST Technologies will realise inside the FO-NTP the connection between incoming optical fibre and the fibre optical in-house riser cable.

...

If the Operator decides to install itself the optical fibre in-house cabling of the multi dwelling building, it should connect all the apartments of the building, thus avoiding the blocking of the mounting in-house infrastructure only for the cabling of a single End User.

The Operator is responsible for any connection and installation inside the End User's premises.

Comme déjà souligné précédemment, les OA n'ont actuellement pas accès aux points de terminaison du réseau, ils ne devraient par conséquent, pas en avoir la responsabilité. Il est à noter que ce fait devrait changer au mois de septembre avec la mise en œuvre de la « Procédure accès NTP » de POST Technologies et d'ores et déjà publiée.

L'OPAL est d'avis qu'il ne revient pas à POST Technologies de décider de la thématique du câblage interne laquelle ne devrait pas figurer dans l'Offre de Référence. Selon nous, cette matière devrait être statuée par le régulateur ou discutée par l'ensemble des opérateurs. Nous ne pouvons concevoir que POST Technologies puisse imposer que si un opérateur décide de faire du câblage interne dans les résidences multi-familiales, il doive connecter tous les appartements de la résidence.

3.9.6. Hand-back Procedure (p. 69)

This allows the Operator to re-use an eventual "Tie-Cable Connection point number" from that time onwards.

Nous constatons qu'il n'est pas prévu de procédure de migration/transfert, équivalente à celle proposée pour le dégroupage cuivre ou de synchronisation avec portabilité des numéros. **Nous demandons à ce que ces services soient rajoutés, sinon que Post technologies justifie de cette absence.**

Par ailleurs, nous ne comprenons pas le sens de la phrase énoncée ci-dessus. **Nous demandons à Post de clarifier.**



➤ **3.10. Provisioning Procedure of FTTO Services (p. 70)**

*In case of a positive answer, POST Technologies will provide to the Operator a **tailor-made** offer with standard installation fees, standard monthly rental fee based on a price per km, and, as the case may be, transparent supplementary costs in order to deliver the FTTO Service at the earliest possible date.*

Il est impératif qu'un processus automatisé muni des informations nécessaires aux opérateurs soit mis en place pour le service FTTO. En effet, l'introduction d'un tel système permettrait aux OA de planifier leur réseau. Nous estimons que la méthode actuelle basée sur du cas par cas est difficilement réconciliable avec le principe du Eol.

m) Maintenance corrective

4.1. Reporting de défaillance et Réparation (p. 73/74)

4.1.1.2. Fault clearance interventions

Fault clearance will be performed during Business Hours...

4.1.1.4. Feedback on requested repair

4.1.2. Fault reporting and repair for MPF, FA, FTTO and DSS (p. 75)

The Operator may pass any additional information it considers relevant to the Fault Report while POST Technologies shall not be obliged to use such additional information, whichever may be the reason.

4.1.2.3. POST Technologies and Operator liabilities for the fault clearance (p. 76)

The Operator shall cooperate with POST Technologies' reasonable requests in an effort to locate and if possible resolve any fault. POST Technologies reserves the right to contact and make an appointment with the Operator's End User for the repair of the MPF, FA, FTTO or DS Services.

Nous ne pouvons concevoir que les interventions et levée de dérangement ne se fassent qu'aux heures de bureau, ces plages horaires étant beaucoup trop restrictives et non en adéquation avec les impératifs d'ordre commerciaux auprès des clients finaux. **Nous demandons une correction dans l'Offre.**

Aussi, nous **considérons que la procédure concernant le retour à fournir par POST Technologies aux opérateurs en cas de réparation, doit être allégée** afin que les échanges soient facilités. En effet, dans ces moments cruciaux, il est vital de pouvoir réagir au plus vite et de disposer d'informations qui puissent être données aux clients.



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

En outre, que POST Technologies n'utilise pas les informations apportées par les opérateurs (et donc qu'ils jugent pertinentes) ne nous semble pas correct. Ceci pourrait entraîner une surfacturation aux OA pour un travail qui n'aurait pas été requis.

Par ailleurs, en ce qui concerne le fait que POST Technologies se réserve le droit de contacter les clients des OA, **nous demandons à ce que la condition/mention « sous réserve d'acceptation préalable de l'opérateur » soit rajoutée.**

4.2. *End Users' liabilities (p. 77)*

In case the End User is absent during POST Technologies' technicians' visit, POST Technologies will leave a card in the mailbox requesting the End User to contact POST Technologies' helpdesk to schedule an appointment.

En cas d'absence de l'utilisateur final, il serait plus opportun d'envisager de le prévenir immédiatement au moyen d'un appel, SMS ou d'un e-mail, et de lui donner l'occasion de permettre l'entrée du technicien ou de fixer un nouveau rendez-vous. **Nous sollicitons un ajout en ce sens.**

n) Schedule 7 Rush Orders (p. 82)

After reception of a XML/SOAP message "survey success" the Operator should reply to POST Technologies by sending a "rush order" as defined in the applicable documentation on POST Technologies' Website. Every Operator has the right to submit up to three (3) rush orders per month to POST Technologies.

All rush order installations will be charged to the Operator as defined in Schedule 10- Tariff.

Les opérateurs souhaiteraient connaître la raison de cette limitation à 3 rush orders mensuels. Ceci est très restrictif et pose notamment problème pour les clients business multi-sites. Cette restriction suscite également des questions en termes de non-discrimination vis-à-vis des autres entités EPT.

Sauf erreur de notre part, font défaut dans l'Offre les tarifs relatifs aux rush orders dans le « Schedule 10 ».

o) Schedule 8. "Demande de raccordement souterrain" (p. 83)



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

8.2. Invoicing

Within a delay of five Working Days (5) days after the day of receipt of the “Demande de raccordement souterrain”, the End User on behalf of whom the Operator has transmitted to POST Technologies the request, will receive a letter from POST Technologies indicating the charges for realising the “raccordement souterrain” according to its price list in force.

Les opérateurs refusent catégoriquement que POST Technologies envoie des courriers directement à leurs clients. Toute forme de communication doit impérativement passer par l’opérateur. En effet, comme déjà cité plus haut, l’utilisateur final fera un amalgame- inadmissible - entre son opérateur et POST Technologies ou d’autres entités de l’EPT.

p) Grille tarifaire (p. 85)

Nous réitérons ici nos réserves les plus fermes sur l’absence de modifications favorables des tarifs repris sous a) *infra* et sur lesquelles nous demandons une prise de position de EPT.

➤ Défaut d’indication des prix standards

De manière générale, l’OPAL estime que la grille tarifaire devrait comporter davantage de prix standardisés. En effet, il existe encore plusieurs catégories dans l’offre pour lesquelles un prix n’est communiqué que sur demande, par exemple :

- Connection charge for External Fibre tie cables: “Bespoke”
- Connection charge for a Backhaul fibre link in the context of FA sub-loop services : “Bespoke”
- Connection charge FTTO – connection and measurement at ODF and at End User’s premises including travelling : “Bespoke”.

Cette absence de renseignements et/ou de prix n’est pas acceptable, et ce à plusieurs titres :

- Sans ces informations définies au préalable, les opérateurs sont dans l’impossibilité de développer leur business plans (surtout sans les dévoiler) ;
- Cela laisse une marge de manœuvre trop importante à POST Technologies pour des offres sur mesure et non standardisées.

Nous demandons en conséquence que POST Technologies fournisse à tout le moins une liste de prix de base/standard, sinon les principales modalités de tarification, si nécessaire à titre indicatif. A ce titre, le Règlement 14/175/ILR du 28 août 2014 précité impose dans son Article 7 (3) que l’offre de référence contienne « p) Les prix et les modalités de tarification de chaque service, fonction et ressource liés à la prestation d’accès ».



➤ **Quant aux tarifs dans leur ensemble**

En ce qui concerne les tarifs pour le dégroupage cuivre (« monthly rental MPF » ; « monthly rental SLU »), nous supposons qu'ils seront actualisés en fonction des plafonds tarifaires qui seront fixés par l'ILR. Cette remarque est également valable pour le DSS (« monthly rental for a DSS (30 mm inside diameter) per meter »). **Nous sollicitons des clarifications complémentaires sur ces points.**

➤ **Quant aux tarifs relatifs aux câbles**

Nous estimons que les tarifs de connexion de respectivement 1.179,- euros et 2.358.-euros pour 24 et 48 fibres sont trop élevés, les opérateurs fournissant les câbles.

De plus, nous ne comprenons qu'un « management fee » soit facturé : « monthly charge for RCFs- per 24 fibers » à 3.17 euros ou encore le « monthly charge for External Fibre tie cables » en « bespoke ». De quel 'management' s'agit-il ?

Nous sollicitons des corrections dans l'Offre sur ces points.

➤ **Quant aux tarifs liés à l'accès fibre**

Nous estimons que le tarif de la « Connection charge for a Backhaul fibre link in the context of FA sub-loop services » devrait être aligné au « Connection charge FA » et s'élever à 124.13 euros.

Nous observons que le tarif pour le « Monthly rental per fully connected in-house optical fibre in multi-dwelling buildings installed by an Operator or POST Technologies at its own costs » est sujet aux conclusions du Groupe de Travail. Nous constatons, néanmoins, qu'un agenda n'est toujours pas disponible et que POST Technologies n'a pas encore fait de propositions à ce jour.

Nous nous étonnons qu'un tarif pour « FA Migration » soit listé alors que nous n'avons aucune procédure à l'appui.

Nous sollicitons des corrections dans l'Offre sur ces points.

➤ **Quant aux tarifs liés au FTTO**

Nous nous interrogeons quant au tarif défini pour le « Monthly rental for a FTTO service », pour lequel le plafond fixé à 288,-euros actuellement en vigueur a disparu. Il semblerait que dans cette nouvelle version de l'Offre, le price cap à 6km ait disparu. En sachant qu'aujourd'hui la majorité de nos lignes FTTO sont facturées au maximum de 6km, ceci est très pénalisant pour nous.

q) Schedule 11. Paramètres délais (p. 88)

11.1. Provisioning of MPF (p.88)



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claude.bizjak@clc.lu

Nous considérons que le délai de 20 jours ouvrables pour le “Maximum time period for MPF reservation as from the date the positive survey request has been send by electronic mail” n’est pas acceptable.

De plus, nous nous étonnons qu’un délai pour l’approvisionnement du dégroupage ne soit pas listé.
Nous sollicitons un ajout/précision dans l’Offre sur ce point.

11.3. Fault Reporting and Repair (p.88)

L’OPAL estime que le délai T40 de 2 jours ouvrables n’est pas raisonnable au 21^e siècle dans un monde connecté, et devrait être réduit au lendemain maximum. Nous **demandons une correction de l’Offre sur ce point.**

Conclusion

Nous tenons à souligner qu’il nous apparaît comme crucial – en sus de la prise en compte de nos remarques *infra* - et puisque cette Offre de Référence RUO restera en vigueur pour une période de temps certaine d’au moins 3 ans, nous sommes d’avis qu’il est essentiel de discuter (en amont de préférence) avec les opérateurs des diverses problématiques qui pourraient entraver le travail quotidien des opérateurs sinon leur efficacité.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour traiter des différents points plus en détail et serions ravis de pouvoir vous rencontrer pour échanger en la matière.



Association sans but lucratif
Membre de la clc
7, rue Alcide de Gasperi
B.P. 482

L-2014 Luxembourg
Tél. +352 43 94 44 1
Fax +352 43 94 50
Mail claud.bizjak@clc.lu

Annexe et références :

1. Offres de référence accès aux infrastructures du Portugal, de l'Espagne et de la France (les pays où l'accès aux infrastructures fonctionne bien et est effectivement utilisé).

Portugal :

http://ptwholesale.telecom.pt/NR/rdonlyres/990140D4-90D2-415F-90EF-64C4DF9B284D/1472783/ORAC_52.zip

Espagne :

http://telecos.cnmc.es/documents/10138/2026312/1306_MARCo.zip/363b975c-32e1-4862-9a96-616ebcc2b097

France

http://www.orange.com/fr/content/download/6244/91340/version/11/file/Offre_unique_iBLO_27f%C3%A9vrier2015.pdf

2. ARCEP : industrialisation des processus FO

http://arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/Decision_operationnelle_FttH_.pdf

Note : la commission européenne a approuvé cette proposition de l'ARCEP en date du 18 août 2015.