

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

Avis envoyé par email à regulatory-telecoms@post.lu

Luxembourg, le 30 octobre 2019

Concerne : Réponse à la consultation publique de la „Reference Unbundling Offer (RUO)“ Version 2.0.1 du 27/09/2019 au 30/10/2019

Madame, Monsieur,

Veuillez trouver ci-joint, l’avis de l’OPAL en réponse à la consultation publique susmentionnée.

En restant à votre entière disposition pour toute demande d’information additionnelle, nous vous prions de croire, Mesdames, Messieurs, en l’assurance de nos sentiments distingués.



Pour l’OPAL,
Myriam Brunel
Présidente

Pièces jointes :

- OPAL_20190927_POST_RUO_Avis

Réponse de l'OPAL à la Consultation publique de la „Reference Unbundling Offer (RUO)“ Version 2.0.1 du 27/09/2019 au 30/10/2019

Marché 3a/2014

1 Introduction

Suite aux analyses de marché sur le marché 3a/2014 qui ont eu lieu courant 2018 et qui ont été menées par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), et suivant les nouveaux Règlements ILR/T19/3 et ILR/T19/5 du 13 mars 2019, l'entreprise des postes et télécommunications (POST Luxembourg) a été désignée comme opérateur puissant sur ce marché (Marché 3a/2014 – fourniture en gros d'accès local en position déterminée).

De ce fait, POST Luxembourg, via POST Technologies, a soumis en consultation nationale une offre de référence, la „Reference Unbundling Offer (RUO)“ Version 2.0.1., (ci-après Offre ou Offre de Référence) le 27 septembre 2019 via son site internet.

Une réponse à la consultation est attendue pour le 30 octobre 2019.

C'est dans ce cadre que le présent avis fait état de la prise de position des membres de l'OPAL, fédération des opérateurs alternatifs du Luxembourg (ci-après désignés sous le nom 'OPAL').

2 Commentaires sur l'offre de référence

Hormis la section « Commentaires généraux », les remarques sont données dans la suite logique des paragraphes de l'offre.

Commentaires généraux

Différenciation entre POST Telecom et POST Technologies

L'OPAL reprend ici ses commentaires d'ores et déjà formulés dans sa réponse à la consultation ROB au sujet de la question de distinction entre POST Technologies et POST Telecom et des confusions en découlant qui portent préjudice à l'ensemble des opérateurs alternatifs. Il en est plus particulièrement du cas des adresses email des différents points de contact de POST Technologies mentionnés dans l'Offre de Référence et qui se présentent sous des adresses email '@post.lu'.

L'OPAL réitère donc ici sa demande à ce que POST Telecom et POST Technologies changent ceci et implémentent des adresses email avec des extensions différentes ainsi que de manière générale, une différenciation plus visible de tous les éléments publics entre POST Telecom et POST Technologies.

Définitions

A l'instar des commentaires sur la ROB, l'OPAL a noté que :

- § 3.7.1. : il est fait mention de 'business day' alors que le glossaire parle de 'working day'
- § 4.1.2.3: il est fait mention de 'working hours' alors que le glossaire parle de 'business hours'

L'OPAL demande à POST Technologies d'uniformiser les termes utilisés et de s'assurer qu'ils soient clairement définis dans la section 'Schedule 1. Glossary'.

Mise en page et références

L'OPAL souhaite porter à l'attention de POST Technologies les remarques générales suivantes :

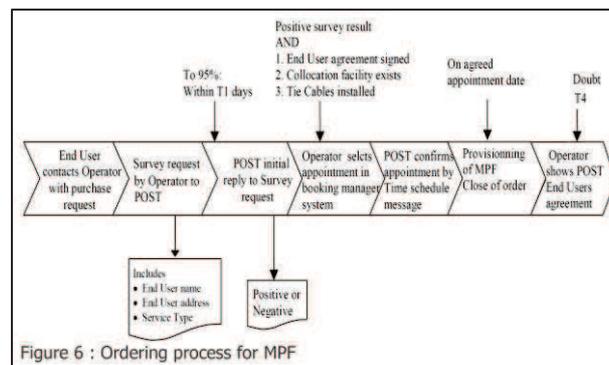
- Numérotation des différents paragraphes ➡ § 2.5.1. mais pas de § 2.5.2.

2.5. Scheduled System Alteration
 2.5.1. Scheduled system alteration with major impact

- Références aux annexes ➡ § 3.5.2.3., « **Error! Reference source not found.** »

While performing a survey for MPF, POST Technologies will reserve the involved elements of POST Technologies Infrastructure for a period of five (5) working days, as defined in **Error! Reference source not found.**. If in the meantime no

- Délais T1, T2, etc. ➡ Supprimés, mais toujours mentionnés dans certains graphiques et le texte du § 3.5.3.5.



- Faute de frappe ➡ '4foru' et non 'four (4)' dans le Schedule 7

§ 1. RUO Legal Terms

§ 1.1. Services covered

Extrait de l'offre de référence

The LLU Services covered by this RUO are:

- (i) Unbundled fibre optic service
- (ii) Unbundled metallic path facility service,
- ~~(iii) Duct sharing service~~

L'OPAL s'étonne de la suppression des services « duct sharing », elle comprend que, même si ce service est retiré de l'Offre de Référence, il sera toujours possible de l'acheter via une offre commerciale. Cependant, l'OPAL attire l'attention sur ce point : si un service n'est plus dans une offre de référence, cela implique qu'il n'est plus régulé donc plus sous la supervision de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).

La loi sur les coûts de déploiement (Loi du 22 mars 2017 relative à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit) n'est pas suffisante à notre sens, pour exercer une pression régulatoire adéquate.

Les membres de l'OPAL ont régulièrement souligné que l'absence de demandes ne présupposait pas qu'il n'y ait pas de besoin mais que l'offre offerte n'était pas suffisamment attrayante.

L'OPAL demande donc que POST Technologies réintègre ce service, et tous les paragraphes y afférant, dans l'Offre de Référence.

§ 1.11. Information Exchange, Confidentiality

L'OPAL réitère ici comme pour le ROB l'adaptation du paragraphe 1.11.9 avec une référence aux nouvelles législations notamment au Règlement (UE) 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », ainsi qu'à la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission Nationale pour la Protection des Données et du régime général sur la protection des données.

§ Schedule 2. Unbundling Service Description

§ 2.6. VULA Services

2.6.1. The Need for a Substitute Product

Extrait de l'offre de référence

As the expansion of the P2P FTTH network continues, it will become possible to convert existing P2MP networks into a P2P topology and connect those fibres to the new purpose-built Fibre POPs. This conversion into P2P topologies of existing P2MP networks is carried out in parallel with the deployment of new FTTH networks and also depends on its progress. As P2P is the target

L'OPAL souhaite qu'il soit explicitement indiqué dans l'Offre que les conversions réseaux P2MP en P2P seront sans frais additionnels pour les opérateurs. Ces demandes ne font que refléter les discussions et accords faits lors des groupes de travail 'VULA' organisés pendant l'été 2019.

Extrait de l'offre de référence

deployment of new FTTH networks and also depends on its progress. As P2P is the target topology, which allows for easy unbundling of fibre infrastructures, further investments into building new adjacent street cabinets or expanding existing ones in order to temporarily enable

L'OPAL est favorable au P2P comme 'target topology'.

Cependant les membres de l'OPAL souhaitent savoir à quel horizon et **demandent à POST Technologies d'inclure dans l'Offre de Référence un planning de déploiement de cette technologie pour, au minimum, les trois (3) prochaines années.** Ainsi l'OPAL réclame que POST Technologies confirme son engagement mentionné lors des groupes de travail 'VULA', groupes de travail pendant lesquels un planning sur les dix (10) prochaines années a été présenté.

L'OPAL demande également à voir consacrer dans l'Offre de Référence les principes et les garanties à ce que ces informations sur le déploiement soient suffisamment détaillées et mises à jour chaque année.

2.6.2. Service Description

Extrait de l'offre de référence

POST Technologies will propose multiple bandwidth profiles to the Operator of which he will choose the ones most adapted to his needs. The Operator will act in good faith and order the profile matching most closely the requirements of the product purchased by the End User.

Concernant la procédure pour les commandes de services VULA, **l'OPAL requiert qu'une telle procédure soit décrite en détail dans l'Offre de Référence**. Cela constitue un des critères de vérification pour évaluer si l'Eol est respecté.

L'OPAL tient également à souligner que, indépendamment de la solution technique choisie par POST Technologies, des développements seront nécessaires pour mettre en place ce système de commande et qu'un délai raisonnable doit être accordé aux opérateurs. De ce fait, les membres de l'OPAL proposent que la définition de cette solution technique pour les commandes, soit définie de concert entre POST Technologies et les opérateurs.

§ 2.7. Fibre-To-The-Office (FTTO) Services

§ 2.7.6. Exceptions regarding POST Technologies' FTTO infrastructures

Concernant l'utilisation du réseau FTTO pour des besoins concernant des particuliers, **l'OPAL souhaite, dans le cas où, à une certaine adresse, la fibre n'est pas disponible pour le dégroupage, que celle-ci soit éligible au VULA**. Ainsi, l'OPAL demande à POST Technologies que ces adresses soient éligibles au VULA comme solution de substitution.

§ Schedule 3. Planning, Ordering and Provisioning

§ 3.2. Preliminary exchange of information

L'OPAL entend ici faire remonter un point spécifique lié à une demande de demande de dégroupage pour un site mobile (antenne/backhauling).

Pour passer une commande chez POST Technologies, les opérateurs ont besoin de spécifier le numéro du terminal FO-T (Fiber Optic Terminal). Or celui-ci n'est pas présent dans les fichiers fournis par POST Technologies. Le technicien de l'opérateur alternatif doit donc soit se rendre sur site pour retrouver cette information, soit appeler POST Technologies pour l'obtenir. Dans ce dernier cas, POST Technologies facturera à l'opérateur alternatif 140 € (coût pour une 'site survey' selon le paragraphe 9.3 de l'offre de référence) respectivement 120 € (coût pour une 'request for quote and reservation of fibre for a duration of 3 months (per fibre)' selon le paragraphe 9.3 de l'offre de référence) car seule la demande d'une offre fournira le numéro FO-T.

L'OPAL demande donc que les numéros des terminaux FO-T soient ajoutés dans les fichiers fournis par POST Technologies aux opérateurs.

§ 3.3. Electronic Information exchange

Extrait de l'offre de référence

Except for the FTTO Fibre Access Services, the exchange of ordering information shall be exclusively done by means of electronic messaging transfer via Web service.

To be accepted, the structure of the files transmitted shall comply with POST Technologies' specifications and instructions. For this purpose, a complete documentation describing the Web service interface and the procedures for message exchange between an Operator and POST Technologies in relation to LLU Services will be published and timely updated as appropriate on POST Technologies' Website.

L'OPAL comprend que POST Technologies souhaite que tous les échanges d'information soient faits exclusivement par web services et non plus par 'XML based SOAP'. Les membres de l'OPAL n'y sont pas opposés de prime abord. Cependant, changer les formats de communication a un impact pour les opérateurs **et l'OPAL demande donc qu'un délai raisonnable d'au moins six (6) mois soit accordé à ceux-ci pour adapter leurs systèmes.**

Cette remarque et demande est valable pour tous les paragraphes dans lesquels POST Technologies fait référence au protocole d'échanges d'information avec les opérateurs.

§ 3.4. Forecasting

Extrait de l'offre de référence

3.4.1.2. To dimension its work staff, POST Technologies will use a rolling forecast based on the orders received via the online booking manager system during the last 3 months period. No committed forecasts have to be provided by the Operator. POST Technologies will respect the installation time as specified in this RUO if the deviation of the aforementioned rolling forecast is less than 10%.

POST Technologies ne peut en aucun cas se limiter à faire des prévisions sur les seuls derniers trois (3) mois passés en autorisant uniquement un dépassement de 10%. Ceci est trop restrictif et ne représente nullement la réalité du marché.

Ainsi, **l'OPAL demande que POST Technologies prenne en compte une plus grande durée afin quantifier ses prévisions et qu'un dépassement de 20% soit accordé.**

Extrait de l'offre de référence

3.4.1.3. In case an Operator foresees a substantial increase of MPF, FTTH, FTTO or VULA orders, POST Technologies will do every possible effort to respect the installation time as specified in this RUO by increasing the necessary workforce as far as the Operator informs POST Technologies by mail hereof at least 3 months in advance.

L'OPAL s'offusque de l'expression « *will do every possible effort* ». Dans un environnement business de plus en plus concurrentiel, ceci n'est pas suffisant. **L'OPAL exige que les délais annoncés dans l'Offre soient respectés en tout temps et en toutes circonstances** sinon laisser une telle marge de manœuvre revient à tout bonnement annihiler tout engagement à un délai contraignant pour Post, ce qui n'est pas acceptable.

§ 3.6. Provisioning procedure of FTTH Fibre Access Services

§ 3.6.4. Submission of an FTTH Fibre Access Service Activation Request

Extrait de l'offre de référence

The Operator shall submit a FTTH Fibre Access Service Activation Request of the provision type "FAO New" to POST Technologies using the Web service interface as described in the documentation published on POST Technologies' Website.

L'OPAL rappelle sa remarque faite au sujet du paragraphe 3.3. concernant le protocole d'échange d'information entre POST Technologies et les opérateurs.

§ 3.6.5. Connection of the in-house cabling at the End User premises

Extrait de l'offre de référence

To get familiar with the different types of FO-NTPs and avoid service interruptions at the End User's premises, the Operator has to follow a mandatory training course on fibre management and installation at POST Technologies' offices ~~at 2 rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg~~. This course handles the theory and practice of the fibre management and installation of pigtails and patch cords on all of ~~POSTest~~ Technologies' FO-NTP types. ~~The related phone number for an appointment is 4991-5779 and t~~he applicable fee is specified in ~~Schedule 9Schedule 9Schedule 10~~.

L'OPAL s'interroge sur la suppression du numéro de téléphone pour réserver une formation, et souhaite savoir quelle est la nouvelle procédure à suivre. Ceci d'autant plus que la formation est indiquée comme obligatoire. L'OPAL demande donc à POST Technologie de compléter ce paragraphe avec ces informations.

§ 3.7. Provisioning procedure of VULA Services

L'OPAL félicite POST Technologies d'avoir ajouté un tableau récapitulatif des différents 'lead time' pour le VULA.

L'OPAL souhaiterait voir reproduire dans l'Offre pour des raisons de commodité, un tel tableau synthétique et ce, disponible pour chaque technologie.

L'OPAL demande donc à ce que ce tableau récapitulatif existe pour tous les autres services de dégroupage.

Extrait de l'offre de référence

Implementation of a VULA interconnection	60 Working Days
--	-----------------

L'OPAL estime que le 'lead time' de 60 jours est exagéré pour le poste 'Implementation of an RHD link to POST Technologies-sited co-location facilities'. Un délai de 30 jours ouvrés semble plus acceptable ; il ne s'agit pas de construction mais de mise en production du service.

L'OPAL demande donc une modification de ce délai dans l'Offre de Référence.

Extrait de l'offre de référence

Using forecasts based on the amount of orders received during the previous 3-month period, POST Technologies aims to provide sufficient time slots for on-site interventions by POST Technologies' field technicians so as to accomplish 95% of all on-site VULA installations in less than 20 Working Days.
--

Quant aux prévisions du nombre de commandes, l'OPAL rappelle ici ses commentaires faits au sujet du paragraphe 3.4 et des fluctuations possibles des commandes sur une année entière.

§ 3.9. Key Performance Indicators

L'OPAL reprend ici ses observations émises sur la consultation de la ROB concernant les indicateurs et sollicite ici aussi de disposer d'**indicateurs de façon mensuelle et dans un format plus exploitable par les opérateurs pour faire un suivi approprié.**

§ Schedule 6. Business SLA

§ 6.4. Business SLA characteristics

Extrait de l'offre de référence

	Business SLA
Intervention Time	4,5 hours
Call-back Delay	0,5 hour

L'OPAL souhaite attirer l'attention de POST Technologies sur le fait que les standards du marché sont d'avoir une réparation effectuée de maximum 4 heures suite à la déclaration de l'incident.

De ce fait, afin que les SLAs de cette Offre de Référence soient en phase avec les SLAs que les opérateurs alternatifs se doivent de fournir à leurs clients 'B2B', **l'OPAL demande à ce que les délais soient changés de la façon suivante, pour tous les types de service, afin d'obtenir au total un 'Repair Time' de maximum 4 heures:**

	Business SLA
Call-back delay	0.5 hours
Repair Time	3.5 hours

Pour appuyer et illustrer sa demande, l'OPAL fait référence au cahier des charges « Accord-cadre pour la fourniture de connexions réseaux type WAN pour le compte du CTIE » du 3 avril 2018.

Extrait du cahier des charges « Accord-cadre pour la fourniture de connexions réseaux type WAN pour le compte du CTIE » du 3 avril 2018

4.3.1.8 Résolution des incidents

Suite à la détection d'une panne ou d'une notification d'un problème par le client, l'adjudicataire doit intervenir endéans les deux heures. La connexion doit être rétablie après un délai maximal de quatre heures après l'apparition de la panne si un équipement actif est en cause. Si une rupture de fibre est en cause, le délai maximal pour le rétablissement du service est de 8 heures.

§ 6.5. Penalties

Extrait de l'offre de référence

6.5.1. MPF, FTTH and VULA Services	
Intervention Time (I)	Penalty
$I \leq 4,5h$	0
$4,5h < I \leq 8h$	40 EUR
$8h < I$	80 EUR

6.5.2. FTTO services	
Intervention Time (I)	Penalty
$I \leq 4,5h$	0
$4,5h < I \leq 8h$	1 monthly fee
$8h < I$	2 monthly fees

Concernant les pénalités en cas de non-respect des Business SLAs, celles-ci ne sont pas appropriées et l'OPAL demande une révision des valeurs afin de pouvoir répondre aux exigences du marché.

Si le délai d'intervention dépasse les 8 heures, les pénalités doivent augmenter de façon croissante pour chaque heure de retard. En effet, les pénalités actuellement proposées ne sont en aucun cas dissuasives et ne poussent pas POST Technologies à traiter les cas rapidement. Un dossier laissé en attente 1 semaine se verra appliquer la même pénalité qu'un dossier laissé en attente 9 heures !

En règle générale et concernant les SLA (tous SLA confondus) et SLG :

L'OPAL observe de façon très amère le caractère non contraignant des actuels SLA et de leur totale inefficacité en ce qu'aucun des opérateurs ni ne monitore ni ne valorise vraiment financièrement par l'application des pénalités, tout non- respect par POST des SLA et/ou des délais contenus dans la RUO comme les autres offres de référence pour l'internet fixe.

Autant dire qu'on ne peut pas se targuer d'engagements sur la qualité de service, sur le respect des délais de livraisons d'un accès, sur des traitements à temps d'une commande ou de corrections « Fault Repair etc.) satisfaisantes faite dans un timing acceptable! Le niveau des pénalités et leur mécanisme n'incitent aucunement à prendre les mesures nécessaires pour permettre un bon niveau de qualité rendus par POST Technologies, les opérateurs alternatifs supportant tout le poids et la responsabilité auprès des clients finals !

L'OPAL est d'avis que ces questions sur le niveau de qualité et les pénalités à appliquer en cas de manquements doivent être réglées de manière plus sérieuse dans l'Offre sous revue et invite POST Technologies à revoir, à ce titre, sa copie sur les différents postes (SLAs, délais, proportionnalité des pénalités, etc...)

Par ailleurs et pour être certain d'une réelle efficacité des SLA/SLG, l'OPAL demande à POST Technologies de revoir dans son Offre les mécanismes des pénalités avec une description détaillée des conditions dans lesquelles ces pénalités doivent être demandées et s'appliquent, les montants associés en euros afin que ceux-ci soient suffisamment dissuasifs pour contraindre POST Technologies à respecter tous ses engagements.

§ Schedule 9. Tariffs

§ 9.1. FTTH Fibre Access Service

Extrait de l'offre de référence

Monthly rental for a FTTH Fibre Access Service	19,00
--	-------

Dans nos commentaires en 2015 sur la précédente offre RUO, l'OPAL avait fermement rappelé que la situation concurrentielle sur le marché de marché sur l'internet à large bande, restait très concentrée aux mains de Post et que les tarifs étaient supérieurs à ceux des autres marchés de l'Union Européenne. Nous étions soucieux sur le défaut d'initiatives innovantes et de différenciations des produits sur le marché de détails. Nous savons en cela que les tarifs de la RUO doivent rester intéressants afin de soutenir une dynamique de différenciation bénéfique à la concurrence.

L'OPAL demande à POST Technologies de justifier de l'augmentations de prix du point de vue « Monthly Rental » repris ci-dessus que vis-à-vis de tous les coûts associés dans l'Offre.

Comment justifier d'une augmentation de 7% pour le 'monthly rental for a FTTH Fibre Access' ? Quels paramètres et/ou coûts sont à l'origine d'une telle augmentation de prix ?

Même si on considère d'un point de vue global, la baisse du coût de l'installation FTTH (124,13 €– 77,84 € =46,29 €), il n'en demeure pas moins qu'après 37 mois la balance est très défavorable car le coût mensuel par client sera en hausse de 1,25 €.

L'OPAL s'interroge donc légitimement sur la politique tarifaire de POST Technologies.

L'OPAL rappelle que celle-ci doit permettre une concurrence saine afin de fournir le meilleur service possible aux clients finals.

Cela pose aussi indirectement question sur la conception de l'outil de reproductibilité économique.

L'OPAL insiste pour connaître les éléments de calcul bottom-up des coûts qui justifient cette augmentation non-négligeable alors que les tarifs pour le dégroupage du cuivre sont en baisse.

La fibre est et sera le produit phare de tous les opérateurs au Luxembourg, car comme l'indique l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) dans son rapport « Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2018 », la fibre optique reste le 1^{er} choix des consommateurs.

De plus, avec une croissance en hausse de 31,40 % en 2018¹ pour les accès en FTTH/FTTB il est à présager qu'un déploiement croissant durant les années à venir soit nécessaire pour continuer de répondre à la demande du marché. Or l'augmentation de prix ne s'explique d'autant pas dans un tel contexte.

Sans compter que les parts de marché des opérateurs alternatifs dans cette branche restent une des plus faible en Europe avec seulement 36,20 % des parts¹.

L'OPAL demande formellement à POST Technologies de revoir les tarifs de l'Offre de Référence à la baisse, sinon d'en justifier formellement et en détail.

Si jamais une augmentation de prix se justifierait à ce stade-ci, l'OPAL demande une analyse sur une diminution des coûts à venir compte tenu de l'augmentation des installations et migrations considérables de la fibre en dégroupage dans les années à venir avec des diminutions de prix par paliers d'année en année par exemple.

§ 9.3. FTTO Fibre Access Service

Extrait de l'offre de référence

Site survey	140,-
-------------	-------

L'OPAL est surprise de voir un coût additionnel de 140 € pour un 'site survey' et demande à POST Technologies d'en donner la justification sinon de revoir ce prix à la baisse.

De plus, si un opérateur demande une offre pour l'installation de la fibre et que ceci demande une analyse sur place par POST Technologie, est-ce que l'opérateur devra payer les postes suivants ? En d'autres termes, les prix listés ci-dessous s'accumulent-ils ? :

- 'Request for quote and reservation of fibre for a duration of 3 months (per fibre)' (120 €)
- 'Site survey' (140 €) ?

En tous les cas, aucun cumul ne serait acceptable.

Extrait de l'offre de référence

Request for quote and reservation of fibre for a duration of 3 months (per fibre)	120,-
---	-------

En ce qui concerne la durée de trois (3) mois pour la réservation d'une fibre, **l'OPAL juge cette durée trop courte et demande à ce qu'elle soit augmentée à six (6) mois.** Il s'avère, en effet, que dans certains cas, un délai allongé soit nécessaire pour certains chantiers tels que des constructions de grande envergure.

¹ Source: Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2018, de l'ILR

§ 9.5. Rush Order Fees for MPF, FTTH, FTTO and VULA Services

Extrait de l'offre de référence

Item	Euro
Rush Order type 1 (within 2 Working Days)	1.000,-
Rush Order type 2 (within 5 Working Days)	750,-
Rush Order type 3 (within 10 Working Days)	500,-

Concernant les 'Rush Orders', l'OPAL souhaite connaître les motifs de POST Technologies concernant l'augmentation des tarifs ainsi que la séparation de ceux-ci en 3 catégories. Dans l'offre de référence précédente, il n'y avait qu'un seul type de 'Rush Order' facturé au prix de 250 €.

L'OPAL s'oppose à toute augmentation des prix et coûts annexes en dehors du tarif mensuel régulé car cela revient à une augmentation globale non surveillée par l'ILR. L'OPAL souhaite donc revenir à un seul 'rush order' au prix de 250€.

§ 9.6. Fault Repair Fees for MPF, FTTH, FTTO and VULA Services

Extrait de l'offre de référence

Item	Euro
During business hours (8:00 – 17:00), fault in POST Technologies' Network	Free of charge
During business hours (8:00 – 17:00), fault in the Operator's Network	Invoiced per hour
Priority intervention Monday to Friday 7:00 – 19:00, Saturday 8:00 – 12:00, fault in POST Technologies' or the Operator's Network	Invoiced per hour Min. 250,- EUR per intervention ^{*)}
Priority intervention Monday to Friday 19:00 – 7:00, Saturday 0:00 – 8:00 and 12:00 – 24:00, Sundays and public holidays, fault in POST Technologies' Network or the Operator's Network	Invoiced per hour Min. 500,- EUR per intervention ^{*)}

^{*)} Minimum charge will not apply if the Operator has chosen the Business Service Level for its MPF, FTTH, FTTO or VULA Service

Concernant les 'Fault Repairs', l'OPAL souhaite connaître les critères permettant de décider si la faute incombe à POST Technologies ou à l'opérateur.

De plus, pour les cas où le dépannage est facturé à l'heure, l'OPAL souhaite que les prix soient explicitement mentionnés dans l'Offre. L'Offre de Référence est donc à compléter de ce chef.

§ 9.7. POST Technologies Manpower Fee - per hour

Extrait de l'offre de référence

The current tariffs for manpower fees are published on POST Technologies Website and will be applied in case of carrying out additional works requested by the Operator, but not covered by any of the aforementioned fixed price services.

L'OPAL n'a pas trouvé le document mentionné dans l'Offre de Référence et après demande écrite faite auprès de POST Technologies, le document reçu concerne les prix pour le câblage interne ([lien](#)).

L'OPAL suggère donc à POST Technologies de mettre une référence plus explicite de l'endroit où la liste des prix est stockée sur son site internet.

3 Conclusion

Comme indiqué précédemment, l'augmentation de certains tarifs est clairement un point bloquant pour l'OPAL.

Nous escomptons également que POST Technologies traitera les demandes de l'OPAL avec la plus grande attention, ceci afin d'éviter tout entrave dans le travail quotidien des opérateurs et afin d'assurer une saine concurrence sur le marché luxembourgeois des Télécom. Tout cela, in fine, dans l'intérêt des clients finals.

Quant aux SLAs, l'OPAL s'attend à des réponses appréciables sur son questionnement sur le niveau d'exigence en terme de délais d'exécution et/ou d'intervention ainsi que sur les SLA mis à disposition des opérateurs dans l'Offre de Référence.

Les membres de l'OPAL restent à votre entière disposition pour traiter des différents points plus en détail et seront ravis de pouvoir vous rencontrer pour échanger en la matière.