

# Consultation publique de la RUO

**Prise de position de POST Technologies par rapport aux commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique de la „Reference Unbundling Offer (RUO)“ Version 2.0.1 du 27/09/2019 au 30/10/2019**

**Date : 11 décembre 2019**



# 1. Introduction

A titre préliminaire, POST Technologies tient à remercier les opérateurs pour les différentes contributions et propositions, et constate que trois opérateurs ont pris position dans le cadre des consultations publiques portant sur la mise en conformité des offres de référence RUO (Reference Unbundling Offer), ROB (Reference Offer for Broadband Services) et RCO (Reference Colocation Offer) dans le contexte des règlements ILR/T19/1, ILR/T19/2, ILR/T19/3, ILR/T19/4 et ILR/T19/5 du 13 mars 2019.

Il s'agit des opérateurs Luxembourg Online, Proximus Luxembourg et Orange Communications Luxembourg, ces deux derniers renvoyant également aux commentaires de l'OPAL (Fédération des Opérateurs Alternatifs du Luxembourg) à ces consultations.

Dans le présent document, nous allons prendre position quant aux commentaires qui se réfèrent à la RUO.

## 2. Contribution de l'OPAL

### 2.1. Commentaires généraux

L'OPAL attire l'attention « *au sujet de la question de distinction entre POST Technologies et POST Telecom et des confusions en découlant* » et « *plus particulièrement du cas des adresses email des différents points de contact de POST Technologies (...) qui se présentent sous des adresses email '@post.lu'* » et demande qu' « *une différenciation plus visible de tous les éléments publics entre POST Telecom et POST Technologies* » soit implémentée.

POST Technologies est d'avis qu'une telle implémentation n'est pas nécessaire et que la différenciation faite au niveau de tous les supports de communication suffit à rendre visible le caractère particulier de chacune de ces deux entités.

Quant aux différentes remarques faites en relation avec les définitions des termes « *business day/working day* », « *business hours/working hours* », mais aussi de la mise en page et des références, nous allons revoir le document dans ce sens et y apporter les rectifications nécessaires.

### 2.2. RUO Legal Terms

- 1) L'OPAL « *s'étonne de la suppression des services duct sharing* » et « *demande donc que POST Technologies réintègre ce service, et tous les paragraphes y afférant, dans l'Offre de Référence.* »

POST Technologies attire l'attention de l'OPAL sur le fait que le régulateur a jugé dans son analyse du marché 3a/2014 « *qu'il est dès lors disproportionné de maintenir l'obligation d'accès aux infrastructures de génie civil vu la demande quasi inexistante et la mise en place de la Loi de 2017 obligeant tout fournisseur de réseau, y inclus l'opérateur PSM, de donner l'accès à ses infrastructures de génie civil.* »

Cette obligation ayant été levée, une réintégration de ce service dans l'Offre de Référence serait contradictoire aux termes de la conclusion tirée par le régulateur. Cependant, nous confirmons que l'accès à la gaine reste toujours disponible et POST Technologies continuera à satisfaire toute demande raisonnable d'accès à des éléments de réseau spécifiques et des ressources associées de façon non-discriminatoire sur base d'une offre commerciale.

- 2) 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 1er août 2018 portant organisation de la Commission Nationale pour la Protection des Données et du régime général sur la protection des données. »

Le paragraphe suivant sera ajouté à l'offre de référence : « The Parties hereby declare and warrant that they comply with data protection and privacy laws, and any other laws in relation to the Unbundled Services, to the extent applicable to them. Each Party particularly undertakes to (i) comply with the legislation in force relating to personal data protection and computer security, including in particular the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation), the law of 1 August 2018 on the organization of the National Commission for Data Protection as well as the amended law of 30 May 2005 on the protection of privacy in the electronic communications sector (ii) hold and maintain such security infrastructure and organization as relevant or necessary to comply with and reasonably carry out its rights and obligations pursuant to this Agreement under optimum safety condition and in compliance with applicable laws. »

### 2.3. Schedule 2: Unbundling Service Description

- 1) « 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. »

Il y a lieu de différencier plusieurs cas de figure :

- Conversion P2MP en P2P d'un accès dégroupé de type FTTH Fibre Access Service en cas d'une transformation de réseau : cette conversion ne générera pas de frais additionnels si ce n'est les frais de colocation au cas où l'Opérateur n'est pas encore présent dans le POP auquel sera raccordé l'accès fibre en mode P2P.
- Conversion P2MP en P2P d'un accès VULA en accès dégroupé de type FTTH Fibre Access Service en cas d'une transformation de réseau. Dans ce cas il y a lieu de distinguer deux cas de figure :
  - Lors de la commande initiale de l'Opérateur il s'agissait d'une demande pour un nouvel accès VULA (et non pas d'une conversion d'un accès Bitstream en accès VULA) : dans ce cas la conversion de l'accès VULA en accès fibre dégroupé se fera sans frais additionnels.
  - Lors de la commande initiale, il s'agissait d'une demande pour la conversion d'un accès Bitstream en accès VULA : dans ce cas la conversion de l'accès VULA en accès fibre dégroupé P2P sera facturée selon les frais d'installation standard d'un tel accès. La conversion initiale de l'accès Bitstream en accès VULA se fait à distance, raison pour laquelle les frais y associés ont été fixés à un niveau très bas, alors qu'une conversion en accès (physique) dégroupé aurait nécessité une intervention sur site resp. au niveau des répartiteurs dans le réseau et généré des frais plus importants. Comme dans ce cas l'accès VULA est le produit de substitution de l'accès physique dont l'installation aurait donné lieu à la facturation des frais pour une telle intervention sur site, il ne s'agit ici que d'une refacturation reportée dans le temps des frais d'installation d'un tel accès physique.

Nous allons adapter les tableaux de prix dans la RUO afin de refléter la facturation différente selon les cas de figure décrits ci-avant.

- 2) « *Les membres de l'OPAL (...) 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* ».

POST Technologies a publié son planning pour 2020 et publiera également avant la fin du mois un planning pour 2021 et 2022. Tandis que les plannings pour 2020 et 2021 constituent des engagements fermes qui ne risquent d'évoluer que très peu et que l'influence de facteurs externes sur ce planning est très limitée, ceci n'est pas le cas pour les projets qui seront annoncés pour 2022 où la probabilité d'un décalage dans le temps à cause d'un besoin de coordination avec d'éventuels travaux publics et une dépendance d'autorisations de tels travaux est substantiellement plus élevée que pour les projets des deux prochaines années. Ceci n'aura cependant pas d'influence sur l'envergure de l'engagement pris et POST Technologies remplacera dans la mesure du possible les répartiteurs dont la conversion devra être reportée à une date ultérieure par d'autres répartiteurs où les infrastructures nécessaires pour leur transformation ont pu être achevées dans les délais.

Ce planning sera mise à jour chaque année afin de disposer à tout moment des prévisions pour une période de trois ans.

Le planning pour les trois prochaines années prévoit actuellement la transformation de 99 répartiteurs en 2020, 105 en 2021 et 113 en 2022 ce qui montre l'engagement de POST Technologies de réaliser la transformation des quelques 1100 répartiteurs concernés dans un délai de dix ans.

Nous sommes d'avis qu'une garantie quant à cet engagement n'a pas sa place dans une offre de référence. Les conditions économiques et technologiques donnant lieu à un tel engagement aujourd'hui pouvant changer sur une période de dix ans, POST Technologies se réserve le droit de pouvoir revoir sa stratégie quant à l'évolution de son réseau dans un environnement économique différent. Certes, un tel changement pourrait alors également inciter le régulateur à revoir les obligations imposées dans le cadre du marché de l'accès local et ainsi nécessiter une revue de l'offre de référence.

- 3) L'OPAL mentionne que « *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.* »

POST Technologies est d'avis qu'une description plus détaillée de la procédure de commande et du Webservice y relatif n'a pas sa place dans l'Offre de Référence. Cette procédure sera publiée sur le site web de POST Technologies et sera accessible par tous les Opérateurs ayant signé un contrat pour la fourniture de services de dégroupage. Comme tous les Opérateurs actifs aujourd'hui dans le dégroupage ont également recours au produit Bitstream et utiliseront les procédures de commande VULA aussi bien pour la commande de nouvelles connexions VULA que pour la migration de circuits Bitstream existants vers des accès VULA, nous faisons le nécessaire pour faciliter « l'on-boarding » des Opérateurs en basant la procédure de commande VULA sur celle de la Bitstream. Ainsi la procédure SOAP actuelle « WS-ROB v1.12.0 » sera celle utilisée pour les commandes VULA. Le seul changement à faire sera l'ajout de valeurs additionnelles dans la liste des « bandwidth » à commander, à savoir les dix profils décrits dans la RUO, c.à.d. VULA100, VULA200, ..., VULA1000, cette liste ne mentionnant aujourd'hui que les profils de la Bitstream (e.g. FLEX100, etc.). Après exécution des derniers tests en interne, une documentation mise à jour de la procédure SOAP sera publiée.

Afin de ne pas retarder le déploiement technique de l'offre VULA au sein des réseaux des Opérateurs, nous avons d'ores et déjà proposé aux Opérateurs concernés de réaliser des tests d'interconnexion avant l'entrée en vigueur de la nouvelle RUO. Dès cette entrée en vigueur, nous proposons une entrevue technique pour lancer au plus vite la mise en place de toutes les interconnexions locales demandées.

- 4) *« 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. »*

Les fibres du réseau FTTO sont connectées en point-à-point aux CT (Centres de Télécommunications/répartiteurs principaux) de POST Technologies. Ces fibres sont dégroupables et ne nécessitent pas d'avoir recours à un produit de substitution tel qu'il a été défini pour les fibres en structure point-à-multipoint.

## **2.4. Schedule 3: Planning, Ordering and Provisioning**

- 1) *Mentionnant le cas particulier d'une « demande de dégroupage pour un site mobile (antenne/backhauling) », « l'OPAL demande donc que les numéros des terminaux FO-T soient ajoutés dans les fichiers fournis par POST Technologies aux opérateurs » vu que « le technicien de l'opérateur alternatif doit donc soit se rendre sur site pour retrouver cette information, soit appeler POST Technologies pour l'obtenir » et « 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. »*

La liste de tous les terminaux cuivre et fibre alimentant une adresse desservie par le réseau de POST Technologies sont disponibles dans le fichier « SamFeederTerminals.txt.zip » publié dans la partie réservée aux Opérateurs du site web de POST Technologies. L'Opérateur pourra consulter ce fichier pour passer commande à une adresse particulière.

En cas de multiples terminaux sur un même site, une vérification sur site par l'Opérateur, voire une demande auprès de POST Technologies, sera nécessaire afin de déterminer quel serait le terminal le mieux adapté pour le raccordement d'un équipement mobile dans un bâtiment particulier sans parler du cas des sites mobiles dédiés (càd. installation technique/ « antenne » isolée hors bâtiment) qui nécessite parfois des adaptations et la mise en place de terminaux dédiés à l'Opérateur alternatif. Retenons également que les coûts de 120 € ne s'entendent pas uniquement pour l'établissement d'une offre, mais également pour la réservation de la fibre demandée càd. le blocage de cette fibre à toute autre revente pendant cette durée. En plus, ces frais ne feront pas l'objet d'une facturation en cas d'une commande durant cette période de réservation.

- 2) *En cas de changement du format resp. de l'interface de communication (actuellement « XML based SOAP »), « l'OPAL demande donc qu'un délai raisonnable d'au moins six (6) mois soit accordé à ceux-ci pour adapter leurs systèmes. »*

Comme déjà annoncé par courrier du 5 juillet 2019 envoyé à tous les opérateurs connectés à l'interface SOAP actuel, POST Technologies est en train de développer une nouvelle interface basée sur une nouvelle plateforme OSS et prévoit une migration vers cette nouvelle plateforme en 2021. C'est la raison pour laquelle certaines références spécifiques au Webservice actuel (« XML based SOAP ») ont été enlevées de l'Offre de Référence.

POST Technologies est bien conscient du fait que changer ce format a un impact important sur les systèmes et procédures de l'Opérateur et qu'un délai d'au moins six mois est nécessaire afin de s'y adapter. POST Technologies communiquera des informations sur le format et les procédures d'échanges d'information bien avant la date de migration de ses plateformes et assurera également le maintien de la procédure de commande et de communication actuelle pendant au moins une phase de transition de 6 mois après la première date annoncée pour un onboarding d'un Opérateur à la nouvelle interface.

- 3) L'OPAL est d'avis que *« 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% »* et *« l'OPAL demande que POST Technologies prenne en compte une plus grande durée afin de quantifier ses prévisions et qu'un dépassement de 20% soit accordé. »*

POST Technologies prendra en compte les effets saisonniers et basera ses prévisions sur la valeur maximale observée au courant des trois derniers mois. En plus, ces prévisions ne se baseront pas sur les commandes d'un seul Opérateur, mais sur la globalité des commandes reçues de tous les Opérateurs, ainsi des variations vers le haut du nombre de commandes d'un seul Opérateur, dues p.ex. à des offres promotionnelles de cet Opérateur, sont souvent compensées par une variation vers le bas du nombre des commandes d'un autre Opérateur. Nous considérons que la variation de 10% accordée afin de garantir le maintien des objectifs mentionnés dans l'Offre de Référence est donc suffisante.

- 4) Si un Opérateur s'attend à un accroissement significatif de ses commandes dans les mois à venir, celui-ci peut s'adresser à POST Technologies qui analysera les possibilités d'augmenter son effectif afin de pouvoir assurer le maintien des délais pour chacun des Opérateurs. Dans ce contexte, *« l'OPAL s'offusque de l'expression 'will do every possible effort' »* et *« exige que les délais annoncés dans l'Offre soient respectés en tout temps et en toutes circonstances »*.

Une augmentation significative des prévisions à court terme (3 mois) nécessite l'augmentation de l'effectif dédié à ces types d'installation et peut dépendre de la disponibilité de personnel compétent sur le marché de l'emploi ou parmi les sous-contractants potentiels. Ceci est la raison pour laquelle POST Technologies ne peut pas garantir une réponse positive dans tous les cas, mais *« fera de son mieux »* pour trouver une solution à un tel besoin exceptionnel de l'Opérateur. Notons que dans un tel cas où POST Technologies donnerait une réponse positive à la demande de l'Opérateur et activerait des ressources supplémentaires – générant ainsi des coûts supplémentaires – l'Opérateur devrait également s'engager à respecter ses prévisions et se verrait refacturer des frais pour ressources non-utilisées en cas de non-respect de ses prévisions.

- 5) *« 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. »*

POST Technologies a enlevé les informations trop spécifiques et sujettes à des changements potentielles de l'Offre de Référence.

Les points de contact pour les différents produits et offres sont regroupés au sein de la rubrique « Contacts » de la partie du site web réservée aux Opérateurs.

Une prise de rendez-vous pour une telle formation constituant également une commande, il sera évidemment possible d'envoyer cette demande à l'adresse email *« order.technologies@post.lu »* ou de contacter par téléphone sa personne de contact habituelle du service commercial de POST Technologies. Nous allons compléter la RUO dans ce sens en y rajoutant une phrase explicative.

- 6) « L'OPAL félicite POST Technologies d'avoir ajouté un tableau récapitulatif des différents 'lead time' pour le VULA » et « demande donc à ce que ce tableau récapitulatif existe pour tous les autres services de dégroupage. »

POST Technologies adaptera le texte de la RUO et insérera des tableaux récapitulatifs également pour les autres services de dégroupage.

- 7) « 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. »

Il s'agit bien de la « construction » de ce service dans le sens qu'il faudra mettre à disposition des interfaces Ethernet dans les équipements OLT/OFX ce qui pourra également nécessiter de commander du nouveau matériel chez le fournisseur de ces équipements.

Bien sûr, une commande isolée pour une seule interface Ethernet 10GE ne devrait pas engendrer une telle commande et serait réalisable avec les interfaces disponibles sur site ou le matériel en stock chez POST Technologies, mais le délai à respecter doit également tenir compte d'une commande simultanée de plusieurs Opérateurs pour une multitude de POP différents. En ce qui concerne les commandes qui devraient arriver en début d'année après entrée en vigueur de la nouvelle RUO, nous avons pris les précautions nécessaires afin de pouvoir réaliser ces installations le plus vite possible.

- 8) « L'OPAL (...) sollicite ici aussi de disposer d'indicateurs de façon mensuelle et dans un format plus exploitable par les opérateurs pour faire un suivi approprié. »

Actuellement le règlement prévoit la mise à disposition trimestrielle de ces indicateurs de performance et inclut également en annexe le format à utiliser pour soumettre ces informations au régulateur. Comme la production de ces KPI nécessite la consolidation d'informations de plusieurs sources et bases de données et constitue une charge de travail importante pour la vérification et la validation des données transmises, nous ne prévoyons pas à l'heure actuelle d'augmenter cette fréquence de publication des KPI. Nous allons cependant étudier cette possibilité dans le cadre de la mise en production de nos nouveaux systèmes OSS.

## **2.5. Schedule 6: Business SLA**

- 1) « 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 » et, pour illustrer sa demande, fait référence à un cahier de charges particulier qui impose des garanties SLA encore plus sévères.

Dans le contexte d'un service de dégroupage il ne serait pas réaliste de garantir un service de réparation endéans 4 heures sachant qu'avant la réparation d'un câble endommagé p.ex. suite à des travaux de génie civil, il convient d'abord de localiser l'endroit exact de la coupure afin de déterminer la section du câble à remplacer, puis de procéder à son remplacement (càd. éventuellement retirer le ou les ancien(s) câble(s) avant d'injecter (souffler) le(s) nouveau(x) câble(s), opération devant parfois même être accompagnée de travaux de génie civil, jointage à faire des deux côtés de toutes les fibres de ce(s) câble(s) (p.ex. câble à 192 brins).

Si certains clients finals imposent des SLA plus sévères à leurs fournisseurs, il n'appartient pas à POST Technologies d'assumer le risque commercial que prend le fournisseur en se pliant aux exigences de son client et d'accorder des pénalités à l'Opérateur en cas du non-respect de garanties opérationnelles irréalistes, mais il est du devoir de l'Opérateur de proposer une solution à son client à base d'un design redondant qui, ainsi, lui permettra d'effectivement offrir ces garanties au client en ne les reléguant pas à un simple calcul du risque commercial à encourir.

Dans la mesure du possible, POST Technologies pourra dans ce cas proposer des solutions redondantes sur base de son réseau FTTO ou étudier la possibilité de la construction d'une solution resp. d'un « tracé » de fibre sur mesure afin de répondre aux exigences particulières du client final.

- 2) *« 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. »*

L'OPAL estime que les pénalités proposées ne sont pas *« dissuasives et ne poussent pas POST Technologies à traiter les cas rapidement. »*

Pour les services dégroupés de type MPF (sous-boucle), MPF (boucle locale), FTTH et VULA, la pénalité forfaitaire de 40 € en cas de non-respect des garanties représente respectivement 735%, 465%, 211% voire 199% d'une mensualité pour ce service, pénalité qui est doublée si le temps d'intervention est supérieur à 8 heures. POST Technologies est d'avis que le niveau de ces pénalités est bien adapté au produit et qu'il ne lui appartient pas de supporter le risque commercial de l'Opérateur qui utilise une telle infrastructure pour réaliser et vendre des services à haute valeur ajoutée à des clients professionnels lui générant ainsi également un revenu dépassant substantiellement celui qui lui est refacturé par POST Technologies.

Ainsi, POST Technologies ne partage pas la conclusion de l'OPAL qui s'interroge sur la disproportionnalité des pénalités proposées.

## **2.6. Schedule 9: Tariffs**

- 1) *« L'OPAL demande à POST Technologies de justifier de l'augmentation de prix du point de vue 'Monthly Rental' » de l'accès à la fibre FTTH « repris ci-dessus que vis-à-vis de tous les coûts associés dans l'Offre. »*

Le prix fixé dans l'offre RUO de 2015 de 17,75 €/mois pour la fibre dégroupée de type FTTH est basé sur un calcul qui remonte déjà à l'année 2011 lors de l'introduction de l'accès dégroupé à la fibre. Le prix retenu à l'époque ne reflète pas l'évolution des coûts pour le déploiement du réseau fibre optique au courant des huit dernières années et a dû être adapté afin de s'accorder à la réalité économique actuelle. L'OPAL constate bien correctement que l'augmentation actuelle représente une augmentation de 7% de la mensualité due pour ce service, alors que l'évolution de l'échelle mobile des salaires par simple application des cinq dernières augmentations de l'indice des prix entraîne déjà une augmentation des coûts de plus de 13%.

Ainsi, POST Technologies estime que cette augmentation est largement justifiée, étant donné qu'elle reste toujours soumise au test de reproductibilité économique des produits phare de POST Telecom.

- 2) *« 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 €) ? »*

Dans l'offre RUO de 2015 un seul prix était mentionné, à savoir celui du « Survey Request » et qui était offert au prix de 120 €. En effet, il s'agissait là du service que nous avons renommé en «*Request for quote and reservation of fibre for a duration of 3 months (per fibre)* » afin d'introduire plus de clarté dans l'Offre de Référence. Il s'agissait donc effectivement d'une demande pour une analyse en interne de la situation particulière et de la réservation de la fibre, c.à.d. le blocage pour toute autre revente, pendant une durée de 3 mois. En cas d'une commande ultérieure le montant de 120 € n'était pas facturé. Le « Site survey » mentionné dans l'offre RUO en consultation correspond effectivement à une visite sur site, effectuée sur demande, afin de vérifier sur place qu'une infrastructure existante convient aux besoins du client ou si une nouvelle construction doit être envisagée et chiffrée.

Les deux prestations sont donc bien différentes et leurs prix justifiés. Une facturation des deux prestations sera uniquement nécessaire dans le cas d'une visite des lieux qui ne sera pas suivie d'une commande pour la fibre offerte.

- 3) « *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.* »

Sur demande, l'Opérateur aura toujours la possibilité de demander une prolongation de la durée de réservation. En plus, dans le cas de l'exemple susmentionné des constructions de grande envergure, deux cas de figure sont les plus fréquentes, à savoir : a) la construction de grande envergure nécessite également la réalisation d'un nouveau raccordement fibre qui ne sera disponible qu'à la fin des travaux de construction et ne nécessite donc pas forcément une réservation au préalable ou b) l'Opérateur dispose déjà d'une commande de son client avant l'achèvement des travaux et pourra donc placer la commande définitive pour la location de la fibre dégroupée, commande qui équivaut ainsi à la « réservation » de la fibre jusqu'à sa mise en service.

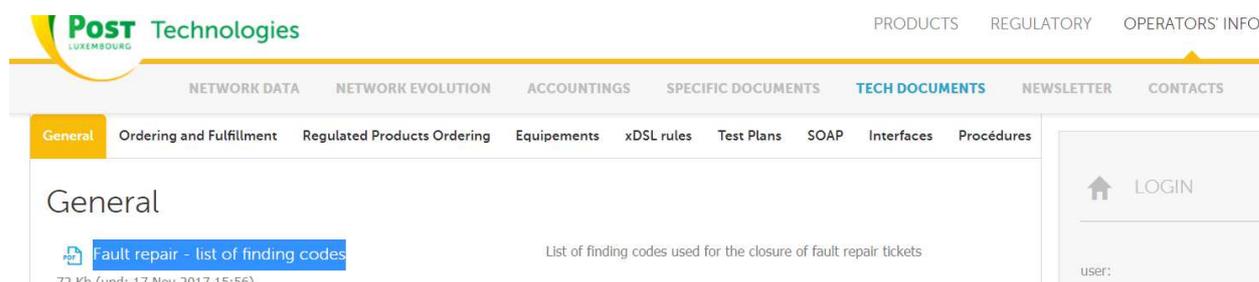
- 4) « *L'OPAL souhaite connaître les motifs de POST Technologies concernant l'augmentation des tarifs » des 'Rush Orders' « ainsi que la séparation de ceux-ci en 3 catégories.* »

L'introduction des trois catégories s'est faite dans un souci de harmonisation des offres visant à assurer la cohérence avec les trois niveaux proposés également au sein de l'offre ROB.

L'augmentation des tarifs s'explique aussi par le fait que POST Technologies a fait des efforts pour minimiser les délais d'installation (p.ex. lead time de 5 jours pour la mise en place du patching dans le POP fibre en cas d'une commande FTTH) et que la nécessité de recourir à une installation en mode 'Rush Order' a été fortement réduite tout en réduisant les frais d'installation standard y relatifs (77,84 € au lieu de 124,13 €). Le besoin pour un 'Rush Order' devrait donc être limité dans la plupart des cas à des installations FTTO auprès de clients professionnels, 'Rush Order' dont le prix n'était pas encore défini dans la RUO précédente et que POST Technologies introduit ici pour la première fois.

- 5) « *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.* »

Lors d'un dépannage, l'Opérateur reçoit une notification reprenant le « finding code » qui informe sur le type et la source de la faute. Ces codes peuvent être consultés sur la partie du site web de POST Technologies réservée aux Opérateurs (fichier « Fault repair - list of finding codes »).



Comme les prix de la main d'œuvre peuvent changer indépendamment de l'évolution de la régulation ou des offres de produits régulés, ces prix ne sont pas détaillés dans l'Offre de Référence, mais sont disponibles dans la partie du site web de POST Technologies réservée aux Opérateurs (fichier « Tarif horaire » sous l'onglet SPECIFIC DOCUMENTS également visible sur la capture d'écran reprise ci-avant).

Tout changement tarifaire à ce niveau devra également faire l'objet d'une consultation publique avec soumission des preuves de leur orientation vers les coûts (PCO – Proof of Cost Orientation) au régulateur. Une entrée en vigueur ne sera donc pas possible avant 2 mois après la première publication d'un tel projet tarifaire.

### 3. Contribution de Proximus Luxembourg

#### 3.1. En ce qui concerne les VULA Services

- 1) « *Proximus requiert de Post Technologies de s'engager réellement à la conversion des P2MP en P2P sur une durée de 10 ans et l'établissement d'un calendrier précis de conversion reprenant les lieux de ces conversions sur 3 ans.* »

Un planning détaillé pour 2021 et 2022 sera publié avant la fin de l'année, ce qui prouve bien l'engagement de POST Technologies de réaliser la conversion de son réseau P2MP endéans une période de 10 ans. Pour plus de détails sur la position de POST Technologies, nous vous renvoyons aux explications données au point 2) du paragraphe 2.3 ci-avant.

- 2) « *De plus, Proximus aimerait voir apparaître dans l'Offre de Référence le fait que les modifications de profil VULA sont gratuites car cela n'est pas repris noir sur blanc.* »

POST Technologies confirme que les modifications des profils VULA seront gratuites (càd. upgrade/downgrade de la « bande passante », e.g. upgrade de VULA100 vers VULA300 ou downgrade de VULA1000 vers VULA100) et insérera une référence à ce sujet dans le tableau de prix de la RUO.

### 3.2. En ce qui concerne les SLA Business

- 1) « *Proximus remarque une différence entre les 'Activation fee' du Business SLA « du FTTO par rapport à celles du FTTH et du VULA. Proximus demande dès lors à Post Technologies de justifier de cette différence, sinon de revoir la tarification appliquée. »*

La différence lors de l'activation du Business SLA d'une FTTO s'explique par le traitement manuel d'une telle commande d'activation et son approvisionnement sur toutes les plateformes et dans les documentations différentes.

En ce qui concerne les autres commentaires de Proximus Luxembourg relatifs aux autres aspects SLA et pénalités, nous renvoyons aux explications données au paragraphe 2.5 ci-avant.

### 3.3. En ce qui concerne le monthly fee FTTH Fiber Access

- 1) Proximus est d'avis « *qu'aucun élément tangible ne justifie une telle hausse* » de la mensualité de la fibre dégroupée FTTH qui passe de 17,75 € à 19,- €.

POST Technologies est d'avis qu'il existe assez d'éléments tangibles justifiant une telle hausse et renvoie aux explications données au point 1) du paragraphe 2.6 ci-avant.

Quant aux prix pratiqués dans d'autres pays, étant donné que Proximus Luxembourg mentionne e.a. le prix minimum de 11,47 € aux Pays-Bas, il convient de relever qu'il s'agit là d'un prix applicable en 2019 dans le cas où l'Opérateur choisit d'être facturé selon un système tarifaire qui se base sur des classes d'investissements et que dans un tel cas, le prix peut monter jusqu'à 30,57 €. L'Opérateur peut également opter pour la facturation selon le prix moyen national pondérée qui en 2019 est de 19,53 € et passe même en 2020 à 20,05 €.

## 4. Contribution de Luxembourg Online

### a) *Augmentation du prix mensuel de la Fibre FTTH*

Quant au commentaire relatif au prix mensuel des fibres FTTH, POST Technologies renvoie aux explications données au point 1) du paragraphe 2.6 ci-avant.

En ce qui concerne le coût de conversion d'un raccordement Fibre de P2MP vers P2P, POST Technologies ne partage pas l'avis que Luxembourg Online et estime que ces coûts de conversion sont nettement plus élevés que ceux d'un « simple » raccordement P2P. En effet, la conversion nécessite des interventions de transformations et de jointage au niveau des répartiteurs de rue en plus des travaux requis au niveau des POP, sans parler des efforts de coordination nécessaires et des travaux effectués en dehors des heures ouvrables normales afin de limiter l'impact pour les clients connectés à ces fibres. Baser le coût d'un raccordement fibre sur une moyenne pondérée des coûts de raccordement P2P et de P2MP vers P2P aurait eu un effet pénalisant sur le prix de l'installation d'un tel raccordement, c'est pourquoi nous n'avons retenu qu'un prix unique pour les deux cas de figure.

### b) *VULA*

Luxembourg Online se montre « *surpris par le faible nombre d'adresses éligibles au service VULA* ».

Nous avons du mal à interpréter les chiffres mentionnés par Luxembourg Online qui estime que seuls 60% des adresses éligibles à la fibre (55.218 sur un total de 92.657 adresses) seraient éligibles au service VULA. En cas de doute sur le taux d'éligibilité nous demandons à Luxembourg Online de bien vouloir nous préciser la source précise de ces chiffres (i.e. 55.218 adresses et 92.657 adresses) pour pouvoir les mettre en rapport avec les chiffres resp. le nombre d'adresses figurant dans le fichier point2multi\_routes.csv.

Cependant, nous souhaitons préciser à cet endroit :

- Que les adresses du fichier 'point2multi\_routes.csv' sont du type « SGGL » et que plusieurs adresses différentes de type « SAM » peuvent correspondre à une même adresse « SGGL ».
- Que la fourniture du produit de substitution est possible dans les cas d'une non-faisabilité technique du dégroupage physique du réseau P2MP tel que présenté au sein des workshops avec le régulateur. Ceci limiterait effectivement le taux d'éligibilité des adresses du réseau P2MP, cependant POST Technologies offrira à tous les Opérateurs intéressés également la possibilité d'acquérir une connexion VULA aux conditions de la RUO sur l'entièreté de son réseau P2MP. Ainsi toutes les adresses éligibles du fichier 'point2multi\_routes.csv' devraient être éligibles pour le produit VULA.

## 5. Conclusion

POST Technologies publiera une nouvelle version de l'offre RUO qui tiendra compte des modifications décrites dans ce document. POST Technologies publiera également une version en Track Changes afin de mieux retracer tous les changements faits entre la version 2.0.1 mise en consultation et la version modifiée 2.0.2 qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020.