
Commentaires de Proximus Luxembourg S.A.
dans le cadre de la consultation publique de POST TECHNOLOGIES
du 27.09.19 au 30.10.19 sur les nouvelles offres de référence :
ROB Reference Offer for Broadband Service
RUO Reference Unbundling Offer
RCO Reference Co-Location Offer

Proximus Luxembourg S.A. commercialise des services de télécommunications dont des services internet fixe aux clients résidentiels sous la marque Tango et aux clients professionnels sous la marque Telindus. Pour faciliter la compréhension du présent avis, Proximus Luxembourg S.A. sera ci-après désignée « Proximus ». A cet égard, Proximus utilise les 3 Offres de Référence sous consultation.

Proximus entend prendre position comme suit à la consultation concernant les offres de référence 2019 (ci-après Offre ou Offre de Référence) listées ci-dessus et émanant de Post Technologies (ci-après Post ou Post Technologies).

Un avis a également été rédigé par l'OPAL et Proximus se rallie à ce dernier pour faire partie intégrante de la présente et entend, en sus, exposer des commentaires complémentaires et/ou souligner certains points d'intérêt abordés par l'OPAL.

En premier lieu, Proximus tient à saluer l'intégration dans ces Offres, de plusieurs demandes émanant des différents acteurs du marché luxembourgeois dont Proximus comme par exemple mais sans s'y limiter, le One Technician ou encore le Virtual Unbundled Local Access (VULA). Cela illustre l'importance d'entretenir un dialogue constant entre les opérateurs et Post mais aussi de tenir compte des remarques des opérateurs au fait des demandes des clients et/ou des tendances du marché.

Proximus tient en second lieu à remercier Post Technologies pour la réunion de présentation qui s'est tenue en ses bureaux, en présence de l'Institut Luxembourg de Régulation ainsi que de nombreux acteurs du marché luxembourgeois des télécommunications. Cette démarche constructive contribue aussi à des échanges collaboratifs pour une meilleure compréhension des Offres.

En revanche, le délai de consultation de seulement 1 mois reste trop court pour l'examen de 3 Offres et pour pouvoir s'investir correctement dans l'exercice de l'ERT.

Enfin et pour la parfaite compréhension du présent avis, les commentaires se rapportant aux captures d'images sont repris en dessous de ces dernières.

1. QUANT À L'OFFRE DE RÉFÉRENCE ROB : REFERENCE OFFER FOR BROADBAND SERVICE

1.1 En ce qui concerne la migration pour le "phase out" des clients en RDSLO :

Extrait de l'offre de référence « ROB » article 1 :

The Operator having signed the Broadband Agreement should exercise its best efforts to also reduce its installed base of ADSL-based RDSLO services as quickly as possible and therefore has committed to the following migration plan :

- (i) 10% of its installed base ~~during the 1st year after the entry into force of this ROB~~ until 30/09/2016;
- (ii) ~~20%-30%~~ of its installed base ~~during the 2nd year after the entry into force of this ROB;~~ until 30/09/2017;
- (iii) ~~20%-50%~~ of its installed base ~~until 30/09/2018;~~ during the 3rd year after the entry into force of this ROB;
- (iv) ~~20%-70%~~ of its installed base ~~until 30/09/2019;~~ during the 4th year after the entry into force of this ROB;
- (v) ~~20%-90%~~ of its installed base ~~until 30/09/2020;~~ during the 5th year after the entry into force of this ROB;

Post Technologies a communiqué, lors de sa réunion de présentation des nouvelles Offres de Référence le 9 octobre dernier, qu'aucun opérateur n'avait atteint les objectifs (objectif de 70% au 30/09/2019). Nous sommes en train de vérifier nos chiffres en interne et le taux de migration nous semble atteindre les objectifs attendus, à charge pour Proximus dans l'un ou l'autre cas de sécuriser la résiliation *effective* des lignes RDSLO.

En tout état de cause, nous tenons à mettre en évidence un point d'importance en terme de coût de ces migrations à venir. Il n'est pas très clair dans l'offre ROB en vigueur si la conversion d'une ligne RDSLO vers la fibre est gratuite. La conversion RDSLO vers ROB est gratuite si elle est faite par batch et si elle ne nécessite pas de déplacement sur site (donc pas en cas de migration vers la fibre).

Opérationnellement, Proximus a l'habitude de résilier la ligne RDSLO puis activer une nouvelle ligne ROB. Ceci coûte actuellement 74,09€ et passerait :

- à 124,13€ pour une activation ROB Cuivre ou ROB Fibre (sans One Technician)
- ou à 77,84€ pour ROB Fibre avec One Technician.

Ce coût de 124,13€ pour migrer un RDSLO vers du ROB cuivre constitue manifestement un frein non acceptable et non justifié. Nous savons en effet que bon nombre des clients à migrer ne sont en fait pas éligibles à la fibre. Or, migrer des clients RDSLO vers une autre offre cuivre n'apporterait rien à Proximus, d'autant plus que le One Technician n'est pas disponible pour les offres cuivre.

Force est de constater que les prix affichés dans l'Offre de Référence ROB n'incite pas Proximus à atteindre les 90% demandés au 30/09/2020. De plus, si Proximus n'atteint pas l'objectif demandé, une facturation est prévue concernant les lignes manquantes, lignes non migrées.

Nous proposons donc que ces migrations RDSLO vers une offre ROB cuivre soient éligibles au One Technician et donc au prix de 77.84€ ou bien de ne les facturer qu'à 77.84€ même en absence de possibilité de One Technician, ce qui reviendrait dans tous les cas à ne facturer que 77,84€.

Proximus demande instamment à Post de justifier :

- (1) de l'augmentation à 124.13€ antérieurement à 74.09€ pour une même prestation
- (2) du montant de 77.84€ (antérieurement inférieur) pour une prestation pourtant allégée via le mécanisme de One Technician

Cette demande est valable pour les coûts de migration RDSLO mais pas seulement. En effet, une nouvelle activation ROB cuivre souffre de la même augmentation de 74.09 à 124.13, ceci a un énorme impact pour Proximus.

A tout le moins et concernant la transition vers les réseaux à très haut débit et l'extinction du réseau cuivre et leur incitation: nous estimons que les migrations doivent être encouragées par leur caractère gratuit. Il est en effet important si un client souhaite passer à la fibre et vu que cela nécessite la mise à niveau du câblage interne dans les locaux du client qu'au moins il soit remédié au coût élevé de la migration de l'accès bitstream aux fibres dégroupées. Ceci doit être conjugué avec des processus de migration optimisés afin de veiller à ce que les consommateurs et les clients finaux puissent effectivement retirer un bénéfice maximal de la concurrence sur le marché en termes de choix, de prix et de qualité.

1.2 En ce qui concerne la migration du cuivre vers la fibre :

Outre les migrations des clients existants en RDSLO, les tarifications applicables notamment en matière de migration vers la fibre doivent être incitatives, ce qui ne semble malheureusement pas être le cas dans l'Offre de Référence ROB.

Proximus rappelle à Post Technologies qu'une telle migration comporte des coûts pour les opérateurs comme par exemple mais sans s'y limiter, l'envoi d'un technicien au domicile du client final. A cela vient désormais s'ajouter une facturation à la migration d'une ligne « cuivre » vers une ligne « fibre » avec upgrade de vitesse, facturation qui n'existait pas auparavant. Toute cette évolution tarifaire est regrettable. Cela ne va pas dans la direction des objectifs poursuivis qui sont communs de voir accélérer le phase-out du réseau cuivre et va même à l'encontre de l'évolution du déploiement de la fibre optique soutenue notamment par le gouvernement !

Proximus demande, de ce fait, à Post Technologies de supprimer purement et simplement cette facturation lors de la migration d'une technologie « cuivre » vers la technologie « fibre » avec upgrade de vitesse et donc de revenir à la situation connue depuis 2015 par les opérateurs.

1.3 En ce qui concerne les Legacy Services :

Extrait de l'offre de référence « ROB » ancien article 2.2.6 :

2.2.6. Substitution Product for Legacy Services

Proximus remarque que l'article 2.2.6 ainsi que toutes les références aux Legacy Services ont été supprimées des Offres de Référence. Proximus aimerait en connaître la raison.

En supprimant ce service sans proposer d'alternative, Post Technologies répercute l'entièreté du coût vers l'opérateur alors que la migration est, ab initio, forcée par Post Technologies.

Proximus demande soit de conserver le service tel qu'il apparaissait dans l'Offre de Référence publiée en 2015, sinon de proposer une alternative viable, le cas échéant.

1.4 En ce qui concerne les Volume-based Billing Principles :

Extrait de l'offre de référence « ROB » article 2.2.3.2 :

(i) EIR "Best Effort" traffic

A basic usage is included in the monthly subscription fee of each Bitstream Service in order to cover the average peak hour usage generated by all End Users of an identical Service Profile. These values will be reviewed once per year. The following table gives you the average bandwidth usage included for each of the Bitstream Service Profiles.

Service Profile	Fix 20	Fix 30	Fix 100	Fix 200
Bandwidth included	0,735 Mbps	±2,0 Mbps	4,02 Mbps	6,03 Mbps

Table ~~1615~~: Bandwidth consumption included with each Bitstream Service Profile

If the total usage of all of the Operator's Bitstream Services exceeds the sum of all the usage already included in the basic subscription fee of the Bitstream Services, the excess traffic measured at RHD level will be invoiced according to Schedule 6. Details of the measurement are given in paragraph ~~2.3.3.22-3.4.2~~.

Extrait de l'offre de référence « ROB » article 2.2.4.2 :

In case the bandwidth measured on the RHD inter~~connections~~~~face~~ exceeds the sum of all the bandwidths included with each individual Bitstream Service connected to this RHD, this additional bandwidth is invoiced to the Operator on a monthly basis according to the terms specified in Schedule 6.

Proximus salue l'augmentation des volumes inclus dans les profils ROB car les volumes inclus dans l'offre de référence de 2015 étaient insuffisants étant donné l'augmentation constante de la consommation de données des clients finals.

Cependant, Proximus est d'avis qu'une revalorisation du RHD une fois par année n'est pas suffisante et requiert de Post Technologies qu'une revalorisation du RHD soit plus fréquente sinon la possibilité qu'elle ait lieu sur demande de Proximus ou de tout autre opérateur intéressé.

1.5 En ce qui concerne l'abandon par Post Technologies des infrastructures existantes ou la modification de celles-ci :

Extrait de l'offre de référence « ROB » article 2.4 du Schedule 2 :

2.4. Service Termination

In case of a network migration that causes POST Technologies to abandon existing infrastructures, close ~~or modify~~ existing sites (e.g. Local Exchanges, street cabinets, NTPs) and to terminate the delivery of existing Broadband Services or services contracted via the previously available RDSLO ~~and~~ ~~ORATH~~ ~~or~~ ~~OCB~~ offers delivered via these sites and specific infrastructures, POST Technologies will notify the concerned Operators one (1) year in advance in case of a site where no Operator is present and five (5) years in advance in case of sites where an Operator is present.

The list of the concerned sites and/or the individual affected circuits or NTPs is published on POST Technologies' Website and is updated regularly. It is the responsibility of the Operator to regularly consult POST Technologies' Website in this respect. At the end of the aforementioned period, no new Broadband Services will be delivered using the obsolete infrastructure of these sites and all remaining Broadband services or previously available RDSLO and ORATH services, which have not been migrated to a different infrastructure by that time, can be terminated.

Proximus comprend, de ce paragraphe, qu'en cas d'abandon ou de modification d'une infrastructure existante par Post Technologies qui provoque l'arrêt de la délivrance des services d'internet fixe, Post Technologies notifiera les opérateurs concernés un an à l'avance si aucune présence sur le site et cinq ans à l'avance si un opérateur est présent sur le site. Cependant, la phrase suivante dévoile qu'une liste des sites concernés sera publiée sur le site web de Post Technologies et sera régulièrement mise à jour. Vient ensuite une obligation pour les opérateurs de consulter et vérifier cette liste en se connectant sur le site web de Post Technologies.

Proximus en déduit donc que la notification prévue en début de paragraphe ne se fera que par liste publiée sur le site de Post Technologie ?

Proximus est d'avis que Post Technologies devrait proactivement notifier les opérateurs concernés. Il ne devrait pas appartenir à Proximus d'aller chercher l'information sur le site web de Post Technologies puisque de nature aléatoire.

1.6 En ce qui concerne le One Technician ainsi que le Do-It-Yourself :

Extrait de l'offre de référence « ROB » article 3.3.2.1 :

For ~~each xDSL-based~~ Bitstream Service installations at the End User's premises, the Operator may ~~alternatively~~ opt, at its discretion and unless prevented by technical constraints specific to the End User's site, for the on-site installation to be carried out either by

(i) POST Technologies' specialised technicians; or

(ii) the Operator's own staff ("One Technician") or the End User himself/herself ("Do-It-Yourself Installation"), all this in compliance with the terms and conditions set forth below.

(#) One Technician (OT) installations are currently only available for Fibre-based Bitstream Services. Do-It-Yourself (DIY) installations should only be used in case of existing circuits which are replaced by new Bitstream Services which use the same routing at the End User's NTP or FO-NTP.

Comme précisé dans l'introduction, Proximus tient à saluer l'introduction de One Technician dans l'Offre de Référence.

Cependant, Proximus regrette de découvrir que ce service ne soit disponible qu'en fibre et demande que celui-ci soit étendu au cuivre. À défaut, Proximus demande à ce que l'activation cuivre soit au prix du One Technician (77.84€). Car en définitive, dans la nouvelle Offre de Référence, le prix d'activation d'une ligne cuivre a augmenté de 67.5% (124.13€ contre 74.09€) ! Ceci n'est pas acceptable sinon cette augmentation doit être dument justifiée par Post.

Qui plus est, dans l'Offre de Référence ROB publiée en 2015, le tarif d'une activation ROB était de 74.09€ alors que dans la nouvelle Offre de Référence ROB, le coût d'une prestation équivalente s'élève à 124.13€ sans One Technician ou pour les activations éligibles au One Technician à 77.84€, ce qui vient s'ajouter aux coûts internes de main d'œuvre que Proximus doit désormais payer alors que cette même main d'œuvre était fournie par Post Technologies auparavant.

Nous y voyons un défaut de cohérence manifeste et in fine, une augmentation aléatoire et détournée de certaines prestations. Nous nous réservons tous droits, dus moyens et actions à cet égard.

Notons enfin que Proximus est favorable pour en être à l'initiative, à la possibilité de choisir la solution One Technician mais estime toutefois que cette avancée ne doit pas engendrer des effets pervers. Il est patent que cette solution du « One Technicien » décharge Post de certains frais et qu'à tout le moins, cela devrait avoir un impact positif et devrait se refléter dans les prix d'activation.

Proximus souhaite dès lors une nouvelle proposition de prix à cet égard et insiste sur une revue tarifaire adéquate.

1.7 En ce qui concerne les installations OT et DIY :

Extrait de l'offre de référence « ROB » article 3.3.2.3 :

One Technician Installations do not require the booking of an installation time and date as the activation of the Bitstream Service will be triggered by the Operator's technician using the tools and applications made available by POST Technologies to the Operator for this purpose, when on site and after connecting the ONT to the FO-NTP. POST Technologies will endeavour to achieve for at least 95% of all OT installations the completion of all works (e.g. patching and connections at ODF level) within five (5) working days following the successful order validation for said Bitstream Service.

Proximus se demande comment savoir, au moment de la commande, si celle-ci est éligible au One Technician ou au DIY. Une telle information est pourtant nécessaire à ce moment afin de savoir s'il y a lieu de réserver un slot dans l'outil « booking manager » ou non.

Il est crucial pour Proximus d'obtenir cette information dès la commande afin de garantir au client final une date d'installation à sa convenance.

Proximus demande à Post Technologies de pallier cette situation qui, en pratique, nuit à l'expérience de ses clients et enjoint Post à préciser une procédure opérationnelle plus adéquate et détaillée tel que requis pour les activations OT et DIY.

1.8 En ce qui concerne les contrats de Service Bitstream :

Extrait de l'offre de référence « ROB » article 3.3.6 :

3.3.6. Cancellation of a Bitstream Service

A Bitstream Service cancellation request may only be sent by the Operator to POST Technologies if so requested expressly by the End User or in case of contractual breach by the End User.

In addition, the Operator undertakes not to send a cancellation request to POST Technologies in case he has previously received a valid Migration request from another Operator.

A Bitstream Service cancellation will be carried out within the timeframe agreed between the Parties. The due date for the cancellation of the Bitstream Service shall not exceed the period of 3 months from the day of receipt of the cancellation request.

In case the cancellation is carried out before the end of the initial minimum contract period for said Bitstream Service, the Operator will be charged for the entire remaining contract period.

The minimum contract period for all Bitstream Services is 6 months. Requests for temporary installations of a Bitstream Service with a duration shorter than the minimum contract period will be handled as a standard request for a new Bitstream service and a subsequent premature cancellation of this temporary service will lead to the invoicing of the monthly charges for the remainder of the initial minimum contract period.

Proximus déplore que la durée minimum d'un contrat de Bitstream Service soit de 6 mois et que, dans le cas d'une résiliation de la ligne avant la fin de cette période de 6 mois, l'opérateur soit facturé du temps restant jusqu'à la fin de cette période. Ceci peut être directement comparé à une durée d'engagement minimum comme prévue dans les offres adressées à nos clients finals.

Proximus aimerait que des exceptions soient prévues. Lorsqu'un client Proximus résilie son service broadband, avec un motif légitime, celui-ci n'est pas tenu de payer les mois restants de sa durée d'engagement.

Proximus est prêt à échanger avec les membres de l'OPAL et avec Post Technologies sur une liste des motifs légitimes qui devraient être intégré ici.

*
* *
* *

2 QUANT À L'OFFRE DE RÉFÉRENCE RUO – REFERENCE UNBUNDLING OFFER :

2.1 En ce qui concerne les VULA Services :

Proximus salue l'introduction du VULA comme solution de substitution au dégroupage mais craint que cela ne retarde la conversion des P2MP en P2P. À ce titre, Post Technologies ne s'est toujours pas réellement engagé à accomplir l'entièreté des conversions dans un délai précis. Un planning de conversion en « best effort » ne suffit pas étant donné les investissements à la clé pour Proximus.

Aussi, nous profitons de la présente pour solliciter ici un calendrier de conversion des P2MP en P2P et des engagements sérieux de la part de Post. De plus, pour un déploiement financièrement adéquat du service VULA, Proximus est en droit de demander à Post Technologies de fournir ce calendrier des conversions prévues, avec les emplacements de celles-ci pour les 3 années à venir. Il s'avère qu'au moment de l'écriture de cet avis, Post Technologies vient de publier un calendrier pour les années 2019 et 2020 en format PDF. Proximus aimerait pour des raisons pratiques d'exploitation que ce calendrier soit publié en format .xlsx ou .csv. Proximus demande au surplus, que ce calendrier soit mis à jour et communiqué chaque année.

En somme, 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.

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.

Enfin, Proximus estime que la procédure de commande des services VULA devrait figurer dans l'Offre de Référence et demande à Post Technologies de faire le nécessaire en ce sens.

2.2 En ce qui concerne les SLA Business :

Extrait de l'offre de référence « RUO » article 6.2 :

The applicable fees are as follows:

	Business SLA
SLA Business monthly lump sum fee covering up to 100 circuits in addition to the monthly fee for each Service concerned allowing access to Business Service Level ordering for MPF, FTTH, FTTO and VULA Services	12.000,- EUR
Business SLA - Activation fee per 1 MPF, or FTTH or VULA Service	9,- EUR
Business SLA - Monthly rental fee per 1 MPF, or FTTH or VULA Service in addition to (i) the monthly fee as from the first circuit concerned and (ii) the monthly fee applicable for the concerned Service.	9,- EUR
Business SLA - Activation fee per 1 FTTO Service	100,- EUR
Business SLA - Monthly rental fee per 1 FTTO Service in addition to (i) the monthly fee as from the first circuit concerned and (ii) the monthly fee applicable for the concerned Service.	2550,- EUR

Proximus remarque une différence entre les « Activation fee » 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.

Proximus se pose la même question par rapport aux « Monthly fee » et à ce propos, Proximus est d'avis que le « Monthly fee » pour le FTTO devrait être le même que celui proposé pour le FTTH.

Extrait de l'offre de référence « RUO » article 6.4 :

6.4. Business SLA characteristics	
6.4.1. MPF, and FTTH and VULA Services	
	Business SLA
Intervention Time	4,5 hours
Call-back Delay	0,5 hour
6.4.2. FTTO Services	
	Business SLA
Intervention Time	4,5 hours
Call-back Delay	0,5 hour

Ces Business SLA ne font mention que d'« Intervention Time », ce qui ne garantit pas une réparation dans les temps repris ci-dessus. Proximus demande que ces « Intervention Time » deviennent des « Repair Time » et que ces derniers soient revus dans un sens d'une résolution plus rapide et plus en phase avec les obligations liées au marché professionnel.

En effet, Proximus se doit de fournir à ses clients « B2B » des SLA exprimés en « Repair Time » et dans une période de 4 heures maximum au total. Afin de garantir une réponse adéquate aux demandes du marché, Proximus doit donc absolument avoir un « back to back » de Post Technologies sur ce point.

Proximus demande dès lors à ce que le « Call Back Delay » soit de 0.5 heures et que le « Repair Time » soit de 3.5 heures comme illustré dans le tableau ci-dessous.

	Business SLA
Repair Time	3.5 hours
Call.back Delay	0.5 hours

Extrait de l'offre de référence « RUO » article 6.5.1 et 6.5.2 :

6.5.1. MPF, and FTTH and VULA Sservices	
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 recurring cost
$8h < I$	2 monthly recurring cost fees

Les pénalités reprises ci-dessus, respectivement de 40 EUR (pour un délai d'intervention entre 4.5h et 8h) et 80€ (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, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Proximus insiste sur des SLA-SLG dignes de ce nom et qui répondent aux obligations légales en ce que « l'opérateur identifié comme puissant sur le marché assortit ses engagements relatifs au niveau de qualité de service standard et au niveau de qualité de service supérieur de pénalités adéquates (service level guarantees, « SLG ») qui sont dues en cas de non-respect du niveau de qualité de service convenu. » Proximus demande que les pénalités soient dès lors revues à la hausse afin d'être contraignantes. Proximus est d'avis que des pénalités de 400 EUR et 800 EUR seraient plus adéquates.

D'une manière générale, Proximus demande une révision de toutes les pénalités contenues dans les Offres de Référence que ce soit pour la RUO, ROB ou RCO et ce, à un niveau suffisant de manière à remplir leur rôle.

On pourrait, dans cette révision d'ensemble et pour tenir compte des impondérables, introduire une clause limitative de responsabilité relative aux cas de force majeure, ce qui serait en faveur de Post Technologies. Post Technologies ne devrait pas, dans les cas de force majeure, alors être tenue de respecter ces délais si et seulement si un cas de force majeure réunissant les trois éléments d'être extérieur, imprévisible et irrésistible se présentait à elle.

2.3 En ce qui concerne le monthly fee FTTH Fiber Access :

Extrait de l'offre de référence « RUO » article 9.1 :

Monthly rental for a FTTH Fibre Access SA service	19,007,75
---	-----------

Le tarif mensuel d'une ligne FTTH Fiber Access passe de 17.75€ à 19€ soit une augmentation de 7%. Malgré la justification de Post Technologies présentée lors de la réunion du 9 octobre, l'augmentation d'index ne saurait justifier une telle hausse. Par ailleurs, l'augmentation des volumes de clients finals sur ce produit devrait faire baisser ce prix car Post Technologies est, de ce fait, en mesure de faire des économies d'échelle.

En fait, aucun élément tangible ne justifie une telle hausse. Qui plus est, la question est d'autant plus cruciale si on compare cette hausse avec la diminution des tarifs de la ROB.

Sans compter qu'au niveau européen, Proximus remarque que plusieurs pays sont largement moins cher au niveau de ce monthly fee. Le Danemark demande par exemple 11.12€, la Finlande 17€, la Lituanie se situe sous la barre des 10€ et les Pays-Bas ont un minimum à 11.47€. Étant donné le prix plus élevé proposé par Post Technologies, Proximus entend que Post Technologies justifie cette majoration de manière adéquate et avant l'entrée en vigueur de l'Offre de Référence.

*
* *

3 QUANT À L'OFFRE DE RÉFÉRENCE RCO – REFERENCE CO-LOCATION OFFER :

Quant aux délais de livraison.

Lorsque Proximus est intéressée à établir une colocation dans une salle de colocation spécifique, Proximus observe dans certains cas, des délais de livraison de la part de Post Technologies qui sont assez élevés.

Dans le but d'y remédier de manière efficace, il serait judicieux d'avoir dans l'Offre de Référence des temps de livraison prédéfinis pour chacune des actions et ou étapes suivantes :

- Rendez-Vous avec Post Technologies pour identifier l'emplacement où Proximus peut installer le rack dans la salle de colocation ou le rack que nous pouvons utiliser dans le cas d'un Area POP.
- Installation de l'alimentation électrique par Post Technologies dans le rack de l'opérateur.
- Mise sous tension de l'alimentation électrique dans le rack après que l'opérateur ait notifié Post Technologies que son équipement a été installé.
- Mesure et connexion des câbles de breakout à 24 fibres dans une salle de colocation.
- Mise à disposition d'un cabinet extérieur dans le cas d'une colocation POP Type C.
- Installation d'un ODF pour pouvoir terminer des fibres optiques dans un cabinet extérieur dans le cas d'une colocation POP Type C.

Extrait de l'offre de référence « RCO » article 5.4 :

5.4. Tie Cables and Rack Connection Facilities (RCF)	
Rack Connection Facilities - Fibre	Euro
<u>Connection charge for RCFs with 24 fibres Area POP type B)</u>	<u>1.179,-</u>
<u>Connection charge for RCFs with 48 fibres Area POP type C)</u>	<u>2.358,-</u>
<u>Monthly charge for RCFs – per 24 fibres</u>	<u>3,17</u>

Proximus aimerait également souligner que le prix de 1179€ pour la connexion d'un câble breakout de 24 fibres dans un POP Type B est absolument exagéré. C'est l'opérateur alternatif qui doit fournir le câble, qui en est de surcroît totalement responsable et qui doit le remplacer à ses frais en cas de défaut. Nous ne voyons donc pas comment un prix tellement élevé puisse être justifié. Nous demandons une révision draconienne à la baisse.

De plus et pour les mêmes raisons, Proximus se pose la question de savoir à quoi correspond la « monthly charge » qui s'ajoute à cela. Proximus requiert que ce prix de 3.17€ soit revu à la baisse car celui-ci augmente, in fine, le prix de chaque fibre dégroupée.

Conclusion :

Dans le cadre de la relation “opérateur alternatif – Post Technologies”, et puisque ces offres de référence resteront en vigueur pour une période de temps certaine, nous sommes d’avis qu’il est essentiel de résoudre certaines problématiques notamment dues à l’évolution des exigences du marché et des utilisateurs finals. Il conviendrait par ailleurs de coller aux spécificités des marchés résidentiels et entreprises. Enfin, les Offres doivent refléter les besoins opérationnels des demandeurs d’accès et de l’opérateur de réseau, y compris dans la durée.

Nous sommes prêts à approfondir l’un ou l’autre point d’importance.

À ce titre, nous insistons sur le fait que les SLA et SLG sont des facteurs contributifs très importants. Les Offres de Référence n’ont pas de SLA ou de SLG qualitatif pour les services résidentiels, ce qui signifie que l’incitation à fournir des services de manière efficace et qualitative reste trop limitée et inacceptable en l’état.

En outre, les SLAs dans les Offres de Référence actuelles n’ont pas toujours le niveau de détail attendus. Comme développé dans le Rapport Frontier, les SLAs actuels n’apparaissent pas comme suffisants pour la fourniture d’un service de qualité à l’utilisateur final et pour l’exercice d’une concurrence effective. En effet, certaines prestations ne sont assorties d’aucun engagement. Il est impératif de disposer de SLAs contraignants (y compris en termes de délais). En effet, lorsque les délais sont élevés, ils peuvent contribuer à figer le marché et à constituer pour les utilisateurs finals une barrière à la migration d’un opérateur à un autre. De plus tous les services doivent être couverts : provisionnement, réparations, pannes, migrations, etc... Il faut y prévoir le calcul des pénalités, les procédures pour surveiller la conformité aux SLA ainsi que le paiement des SLGs. Tout cela doit apparaître dans les Offres. De plus, il est indispensable que des pénalités sérieuses soient prévues en cas de leur non-respect. Ils doivent véritablement compenser les pertes subies par les opérateurs alternatifs (pertes de clients, compensations financières pour dédommager un client, etc.).

Copie de la présente est également adressée à l’ILR.