

Consultation publique

ROB

Prise de position de POST Technologies par rapport aux commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique de l'offre de référence "ROB – Reference Offer for Broadband Services" du 30 juin au 30 juillet 2015



1. Introduction

A titre préliminaire, POST Technologies constate qu'outre l'organisation OPAL un seul opérateur, Tango, a pris position dans le cadre de la consultation publique portant sur l'offre ROB. En effet, Tango est le seul opérateur à avoir transmis un courrier à POST Technologies par lequel il indique que sa position est alignée sur celle de l'OPAL.

POST Technologies souhaite par ailleurs rectifier l'information figurant au dernier paragraphe de la page 2 du document de l'OPAL suivant laquelle *"EPT, via POST Technologies, a publié sur son site internet le 30 juin 2015 une nouvelle version de son offre de référence ROB (Reference Offer for Broadband Services) et a lancé une consultation qui fait l'objet de la présente prise de position des membres de l'OPAL"*.

Si la consultation publique a bien été lancée le 30 juin 2015, l'offre ROB a été publiée sur le site de POST Technologies dès le 27 mars 2015. Ainsi, les opérateurs alternatifs ont disposé de plus de 4 mois pour analyser cette offre.

2. Commentaires de l'OPAL du 30 juillet 2015

Commentaires sur l'offre / Remarques préliminaires
--

Selon l'OPAL, *"l'Offre doit émaner d'EPT, département Post Technologies, et l'OPAL demande à voir corriger toutes les références en ce sens faites à Post Technologies dans l'Offre de Référence."*

En réponse à ce point, nous attirons l'attention de l'OPAL sur le fait que « POST Technologies » est défini, en page 20 de la ROB (Glossaire) comme la division des télécommunications au sein de l'« EPT » (Entreprise des Postes et Télécommunications). Il s'agit ainsi d'une définition qui renvoie in fine à l'entité juridique « Entreprise des Postes et Télécommunications ».

POST Technologies est en effet une division de l'EPT distincte de la division postale (POST Courrier) et de la division financière (POST Finance). Ces divisions ne sont évidemment pas des entités juridiques et nous ne prétendons aucunement le contraire.

Nous vous invitons d'ailleurs à prendre connaissance du projet de "Broadband Agreement", également publié sur notre site, dans lequel l'EPT apparaît comme partie co-contractante.

Enfin, nous sommes d'avis que le débat soulevé par l'OPAL relatif au logo et aux dénominations sociales des entités EPT et POST Telecom S.A. n'ont pas leur place dans la présente discussion.

Nous avons bien noté et comprenons que *"la présente contribution de l'OPAL est exclusivement basée sur l'Offre de Référence publiée le 30 juin 2015 sur le site internet de Post Technologies, à l'exclusion de toute autre document et/ou correspondance provenant de EPT et/ou de l'ILR."*

Nous confirmons que *"l'ajout du texte proposé suivant mail précité de l'ILR du 24 juillet ne peut faire l'objet de la présente consultation"*. En effet, les changements proposés font partie d'une consultation à part lancée en date du 3 août 2015 et une séance d'information à ce sujet organisé par l'ILR a eu lieu le 18 août 2015.

Cette approche fait d'autant plus sens aux yeux de POST Technologies que seul le point relatif à la migration a été modifié. De là, il n'y a donc pas lieu de soumettre à consultation une nouvelle

fois l'ensemble de l'offre alors même que les opérateurs ont disposé d'un mois pour faire part de leurs commentaires, comme le prévoit la réglementation en vigueur.

Concernant la demande de l'OPAL *"de mentionner le respect de cette obligation d'équivalence non seulement de manière générale mais aussi à chaque étape de la chaîne de commande, pour la mise à disposition d'informations, pour toutes procédures et interventions de systèmes opérationnels impliqués (utilisation d'outils, d'interfaces...), de clauses sur les performances du service, les règlements des incidents, etc..."*, POST Technologies considère que cette obligation, en ce qu'elle concerne l'ensemble des offres des marchés 4 et 5, comme le prévoit la réglementation, et qu'elle fait l'objet d'un dossier à part entière devant être remis à l'ILR d'ici fin septembre, n'a pas à être mentionnée dans la ROB, ni dans les autres offres de référence.

POST Technologies souhaite par ailleurs rappeler aux Opérateurs qu'ils sont, par le biais du groupe de travail mis en place à l'initiative de l'ILR, partie prenante de la mise en œuvre de l'EoI par POST Technologies.

1. ROB Legal Terms (p.4)

« As from the effective date of a Broadband Agreement the Operator is subject to this ROB and any of its subsequent and/or to any reference offers replacing it, as from their date of definitive publication in compliance with the applicable regulations and, more particularly, in compliance with Regulation 14/177/ILR»

Concernant la proposition de l'OPAL que *"la nouvelle offre de référence ROB n'entre en vigueur entre POST Technologies et l'opérateur alternatif que lorsque ce dernier a manifesté auprès de POST Technologies (moyennant un courrier recommandé) sa demande d'adhésion à la nouvelle offre de référence"*, POST Technologies se réfère d'une part à l'Article 3, point 4, du Règlement 14/177/ILR qui stipule que *"l'offre de référence devient applicable après l'adaptation résultant des consultations menées, dès sa publication et au plus tôt deux mois après la publication du projet d'offre de référence"* et, d'autre part, à l'article 7, point 2, du Règlement 14/175/ILR suivant lequel *"en vertu de l'article 29 (1) de la Loi de 2011, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché publie une offre de référence unique pour la fourniture en gros d'accès à large bande (...)."*

POST Technologies est donc d'avis que l'entrée en vigueur de la nouvelle offre de référence entraîne automatiquement le remplacement des anciennes offres par la nouvelle ROB.

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

L'OPAL demande *"à ce que l'existence de toute offre commerciale soit notifiée formellement à l'ILR et à tout acteur du marché "*.

POST Technologies n'a, au regard de la réglementation en vigueur, l'obligation de communiquer ses offres commerciales qu'à l'ILR, et non pas aux autres acteurs du marché. Ainsi, il revient à l'ILR et seulement à lui de se prononcer quant à l'obligation de mettre ces offres à disposition de tous les opérateurs dans le cadre d'une offre commerciale voire leur inclusion dans l'offre de référence.

1.5 ROB Tariffs (p.7)

« If any ROB Tariff or the means and/or methods of calculating such ROB Tariff is subject to a legal review by the ILR or with any other administrative or judicial authority, the concerned ROB Tariff or the concerned calculation method shall be treated as valid until the final conclusion of the legal review, unless the competent authority directs otherwise. If an authority finds a ROB Tariff or a ROB Tariff calculation method to be unlawful then POST Technologies shall make any necessary alterations to ROB Tariffs for the future.»

A notre connaissance, une rétroactivité de certains tarifs en cas de non-conformité légale de la part de POST Technologies ne constitue pas « best practice » et n'est pas commune sur le marché luxembourgeois, lequel est ici considéré comme marché de référence.

Nous ne pouvons malheureusement pas nous référer à un benchmark européen, du fait que la situation dans un pays n'est pas nécessairement comparable à celles d'autres pays, notamment en raison des spécificités nationales. De plus, les décisions de l'ILR dans ce contexte ne s'appliquent pas de manière rétroactive.

Par ailleurs, s'agissant dans ce cas seulement d'une revue légale de certains tarifs, une rétroactivité n'est pas justifiée vu que l'ILR donne son accord avant que POST Technologies n'applique une nouvelle offre de référence. POST Technologies justifie chaque prix voire les coûts y afférents pour les produits régulés, ce qui rend une rétroactivité de certains tarifs obsolète. Au regard de ce qui précède, POST Technologies ne peut pas donner suite à ce point.

1.7 Parties' obligations

Ce paragraphe décrit, entre autre, les intervenants pouvant connecter, déconnecter ou encore modifier les accès discutés dans cet avis.

Concernant le point suivant: *"(..) l'OPAL demande à ce que les interventions des équipes d'EPT ainsi que les équipements utilisés soient, d'un point de vue de la marque, neutres."*

Il n'est pas raisonnable, ni recevable, de demander à POST Technologies de banaliser l'ensemble de sa flotte de véhicules, ainsi que les tenues vestimentaires de ses techniciens et les équipements utilisés, alors même que les agents de POST Technologies respectent la plus grande neutralité lors de leurs interventions chez les clients finals de tous les opérateurs et que le principe de non-discrimination est garanti par la Charte de compliance en vigueur au sein de POST.

En ce qui concerne la demande de l'OPAL de *"(...) mise en œuvre d'un programme de certification de techniciens, visant à permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser leurs propres techniciens"*, nous tenons à signaler que cette possibilité existe via la participation à des cours organisés par POST Technologies sur les travaux de câblage relatifs aux points de terminaison (NTP) de son réseau donnant ainsi à tous les Opérateurs la possibilité d'exécuter les installations chez les clients finals par leurs propres techniciens.

Concernant le point suivant: *"(...) l'OPAL demande l'introduction d'une charte déontologique applicable à tous les intervenants de l'EPT dans le cadre des offres de référence."*

Comme exposé ci-dessus, une telle charte, dénommée "Charte de compliance spécifique aux EOI" est d'ores et déjà en vigueur au sein de POST et est communiquée au régulateur dans le cadre du dossier couvrant les aspects de la mise en œuvre de l'EoI.

2.4.2 POST Technologies shall in no case be liable for any shortage of access lines or cable saturation, e.g. due to broadband usage.

POST Technologies opérant comme un opérateur efficace et efficient, il ne lui est pas possible de garantir, pour des raisons techniques et économiques qu'il n'y ait pas de saturations ponctuelles dans son réseau d'accès.

En cas de survenance d'une telle saturation, POST Technologies procédera au renforcement de son réseau, sous réserve de faisabilité technique et sous condition qu'une telle extension puisse se faire à des conditions économiquement raisonnables. Toute demande y relative sera analysée en respect du principe de non-discrimination, qu'il s'agisse d'une demande émanant d'un opérateur alternatif ou de POST Telecom.

2.7.5 The exchange of information related to the ordering process for Bitstream Services shall be done exclusively by means of a Web Service Application communicating via XML-based SOAP (Simple Object Access Protocol) messages. The Operator shall commit to use said Web Service Application for the submission of all orders related to Bitstream Services and to comply with all of POST Technologies' procedures regarding the use of this Web Service Application and the structure of its XML/SOAP messages.

POST Technologies confirme que la non-discrimination entre les différents opérateurs est assurée par la mise en place de l'EoI et que les mêmes règles d'accès aux systèmes et base de données pertinentes seront appliquées aussi bien à POST Telecom qu'aux opérateurs alternatifs.

2.8.2 "The Parties agree not to offer any Broadband Service under any brand, including any trademark, trade name or company name of the other Party unless the use of the brand(s) of the other Party is expressly agreed upon in writing between the Parties. Such use of the brand will then be strictly limited to the service at stake.
POST Technologies is allowed to use, for all interventions in the context of this ROB, its normal vehicles and staff uniforms with all advertising on them as for its own products and services. "

POST Technologies renvoie à sa réponse au point 1.7.

3. "Procédure for reaching a Broadband Agreement"

Adresse:

« Entreprise des Postes et Télécommunications

POST Technologies

Département Développement et Vente en gros »

Nous nous référons à nos commentaires relatifs aux remarques préliminaires.

2.2 Bitstream Service Descriptions

"Bitstream Services are Broadband Services designed for mass-market consumption using standardised implementation processes."

Concernant la demande de l'OPAL de "*changer le terme "mass-market" en "end-users"*", nous aimerions attirer l'attention de l'OPAL sur le fait que cette précision n'a été introduite qu'afin de mieux différencier les services faisant l'objet de l'offre ROB. Ainsi, les services Bitstream se distinguent par rapport aux services EtherConnect, également repris dans l'offre ROB, de par leur degré d'automatisation et d'industrialisation des processus impliqués dans la réalisation de ces services et adaptés à un produit de masse vendu en grandes quantités. Ceci n'exclut pas son utilisation sur le marché professionnel. L'Opérateur choisira librement parmi les différents services de la ROB le service qui lui semble le mieux adapté aux besoins de ses clients.

2.2.1 **) "In case an activated FTTH infrastructure exists at the End User's site, xDSL infrastructures will not be eligible for new Bitstream Services even if a copper infrastructure is still active at this site or in use for existing services."

Dans le cadre de l'évolution des réseaux de POST Technologies et du déploiement de la fibre optique au niveau national, un abandon de l'infrastructure cuivre doit être envisagé dans les années à venir. Dès lors l'exploitation de deux réseaux en parallèle n'est économiquement pas justifiable ce qui nécessite, en cas de disponibilité, que les nouveaux services soient déjà réalisés sur infrastructure fibre afin de garantir la pérennité de ces services et d'éviter une migration forcée de services existants vers la fibre lors de l'abandon définitif du cuivre.

Les frais d'initialisation et d'activation de même que les frais mensuels repris dans l'offre ROB sont les mêmes qu'il s'agisse d'un service réalisé sur cuivre ou fibre et les mêmes règles d'éligibilité sont évidemment applicables pour tous les Opérateurs (y compris POST Telecom).

Quant à la question soulevée par l'OPAL au sujet de "*activated FTTH*", l'infrastructure FTTH d'un site est considérée comme "activée" lorsque celui-ci dispose d'un point de terminaison fibre (FO-NTP, Fibre Optic Network Termination Point) relié vers un POP de POST Technologies et repris dans la base de données mise à disposition des Opérateurs et actualisée de façon quotidienne.

2.2.2.2 Technical Parameters of the Access Component

Table 3: Minimum bandwidth for the Bitstream Service Profiles on xDSL infrastructures

Le tableau 3 susmentionné reprend les bandes passantes minimales qui servent de base à la définition des règles d'éligibilité des différents profils de services.

Ainsi l'Opérateur pourra commander p.ex. un profil "Flex 100" même si la bande passante de 100 Mbps (en downstream) et 50 Mbps (en upstream) ne pourra pas être assurée sur l'infrastructure cuivre en place. Cependant l'Opérateur aura, via le tool d'éligibilité et la base de données qui sont mis à sa disposition, la possibilité de connaître les valeurs (théoriques) des bandes passantes effectivement réalisables sur le site du client. Ceci permet donc à l'Opérateur de toujours commander ce même profil pour toutes les installations VDSL (et fibre) et de définir lui-même les paramètres du service qu'il offre à ses clients. L'Opérateur pourra ainsi adapter les règles d'éligibilité pour les services qu'il commercialise en toute connaissance des vitesses réalisables sur l'infrastructure existante chez le client final.

Ainsi le prix du profil Flex 100 et le trafic inclus sont également inférieurs à ceux des profils Fix 30 et Fix 100 afin de pouvoir servir de profil standard à l'Opérateur pour le développement de ses propres offres de service indépendamment de l'offre de service de l'entité retail de l'EPT.

En ce qui concerne le profil "Fix 20", ce profil permet de répliquer les profils ADSL Residential Light, Medium et Large de l'offre RDSLO actuelle à un prix unique.

Cependant l'offre RDSLO ne prévoyait pas de garantie pour la bande passante upstream minimale de ces profils. Nous avons rajouté une telle valeur minimale de 128 kbps pour l'upstream du profil Fix 20 afin de donner à l'Opérateur la certitude de pouvoir toujours offrir un service téléphonique fonctionnel à travers les services achetés via l'offre ROB.

En ce qui concerne le lien direct établi dans l'offre ROB entre ces bandes passantes minimales et le traitement des dérangements, l'OPAL propose *d'augmenter le seuil des vitesses minimales, ou alternativement de supprimer le § 4.2.* Nous faisons référence à notre réponse donnée ci-après en rapport avec ce paragraphe.

2.2.2.2 page 29 : " For the Bitstream Services with pre-defined bandwidth profiles a maximum capacity of 306,4 kbps is configured on the DSLAM/OLT port for each individual Bitstream access circuit in a Mono-VC configuration for the exclusive use of VoE services. This capacity is split according to the values shown in the following table." .
--

L'OPAL fait la remarque que *"le libellé de cette clause est à modifier"* et demande à la changer.

Nous ne voyons pas de problème à remplacer dans ce contexte le terme "*maximum*" par "*default*".

En ce qui concerne la capacité de 306,4 kbps mentionnée dans le texte de l'offre, il s'agit ici de la bande passante garantie aux services de la voix (CIR 268 kbps VoE Data, 19,2 kbps NC, 19,2 kbps Voice Signalling) tandis que la valeur de 384 kbps comprend également les 76,8 kbps non garantis (EIR) pour les données de la signalisation. Le tableau 10 de l'offre ROB tient déjà compte de ces spécifications. Le texte actuel ayant mené à la confusion, il sera changé comme suit :

"For the Bitstream Services with pre-defined bandwidth profiles a default guaranteed capacity of 306,4 kbps is configured on the DSLAM/OLT port for each individual Bitstream access circuit in a Mono-VC configuration for the exclusive use of VoE services."

En ce qui concerne la demande de l'OPAL de mentionner expressément la possibilité pour les Opérateurs de demander l'implémentation de profils divergeant de ceux proposés dans l'offre ROB, nous ne voyons pas l'utilité de rajouter cette mention à ce paragraphe. Le paragraphe 3.6 "Non-standard Requests" a été inséré spécifiquement pour couvrir de tels besoins en rapport avec tous les services de la ROB en mentionnant notamment comme exemple la possibilité de demander des profils Bitstream différents.

"3.6 Non-standard Requests

In case of non-standard requests related to Bitstream or EtherConnect Services which demand either a feasibility study including a detailed analysis of the Operator's requirements as well as an evaluation of the technical and financial aspects of a tailor-made implementation and the potential impact on processes and operations or any other special requests (including the request of the Operator to obtain other profiles for Bitstream and Ethernet services than those laid down in the present ROB), POST Technologies will bill the supplementary efforts on an hourly basis as defined in Schedule 6 and will, subject to the outcome of the feasibility study or its assessment, make its

best efforts to conclude an agreement with the Operator within a maximum of 3 (three) months after receiving from the Operator all the information required."

"A maximum of 15 MAC addresses for xDSL-based Bitstream Services and of 62 MAC addresses for FTTH-based Bitstream Services are allowed by default in POST Technologies' Network."

L'OPAL demande *"à l'EPT de clarifier à quel niveau cette limitation pourrait intervenir"*.

Cette limitation à un maximum de 15 adresses MAC pour les services Bitstream basés sur l'infrastructure xDSL est due à une limitation globale du nombre d'adresses MAC supportés au niveau des équipements DSLAM. Afin de ne pas dépasser ce nombre, une limitation a été introduite par service Bitstream individuel.

La limitation à un maximum de 62 adresses MAC par service Bitstream basé sur l'infrastructure FTTH est due à des limitations au niveau de certains équipements GPON (OLT) utilisés dans le réseau d'accès de POST Technologies.

2.2.3.1/ 2.2.3.2- Volume based charging

"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. "

L'OPAL demande *"une suppression de ce mode de tarification", " à défaut et en cas de maintien de ce principe, l'OPAL sollicite, de prévoir une révision des valeurs tous les 6 mois et non de manière annuel. En même temps, nous demandons à l'EPT de détailler le processus de cette mise à jour et de sa mise en oeuvre."*

Le but de POST Technologies n'est pas de procéder à une augmentation cachée des tarifs ni de faire augmenter les tarifs pour l'utilisateur final. C'est aussi pour cette raison que POST Technologies a prévu une révision régulière des volumes compris dans les profils proposés afin de les adapter à la réalité du marché et du comportement des utilisateurs.

POST Technologies a déjà introduit cette méthode de facturation avec l'offre OGB (Offre de Gros Bitstream) et l'a adapté pour les besoins de l'offre ROB en donnant encore plus de sécurité tarifaire à l'Opérateur en limitant les mesures aux seuls points d'interconnexion (RHD) et en réduisant ainsi l'impact de quelques "power users" sur le trafic facturé.

Le principe du Volume-Based Billing a été mis en place dans le souci de donner plus de flexibilité et de liberté aux Opérateurs qui n'auront plus à justifier leur besoin de bande passante aux points d'interconnexion (RHD) et ne devront plus passer par un processus de commande d'upgrade de la bande passante du RHD avant de pouvoir disposer de la capacité nécessaire pour desservir ses clients finals. En effet, dans les offres de référence précédentes, la bande passante maximale disponible au niveau du point d'interconnexion était liée au nombre d'utilisateurs finals resp. à la somme des lignes individuelles sous contrat. En plus, le principe du Volume-Based Billing devrait également inciter les Opérateurs à prévoir des mesures de précautions et des mécanismes de protection dans leur réseau afin de limiter l'impact d'attaques potentiels (e.g. DDoS) dans l'intérêt de tous les Opérateurs y connectés.

POST Technologies a aussi prévu que durant la phase de migration vers les nouveaux profils de la ROB, aucune facturation des excès de volume ne sera effectuée.

Quant à la demande de l'OPAL à *"l'EPT de nous fournir le détail de leur proposition tarifaire notamment quelle partie du coût est attribué à la location de la ligne et quelle partie au volume inclus. (bandes passantes)"*, POST Technologies renvoie au Chapitre IV Art. 8 (2) du Règlement 14/176/ILR du 28 août 2014 portant sur la définition du marché pertinent de la fourniture en gros d'accès à large bande (Marché 5/2007) qui définit les obligations liées au contrôle des prix auxquelles est soumis l'opérateur identifié comme puissant sur le marché.

"Priority markings for EIR traffic will not be taken into account in POST Technologies' Metro Ethernet network. Nevertheless, the Operator can use prioritisation of its EIR traffic at the End User's HAG and in its terminal equipment."

L'OPAL constate que "cette restriction devra s'appliquer évidemment à tous les acteurs, incluant les filiales de l'EPT" et "demande à l'EPT de définir des procédures, qui garantissent un traitement égalitaire à ce niveau."

Les services de la ROB sont soumis aux principes de l'Equivalence des Intrants, les mêmes procédures s'appliquant à tous les Opérateurs, y inclus POST Telecom, garantissant ainsi le traitement non-discriminatoire de tous les Opérateurs.

2.2.5.1

"All of POST Technologies' Local Exchanges and Area POPs (for which no closing date has already been announced at the time of requesting the RHD) are eligible for local RHD interconnections. Local RHD interconnections will only be deployed for Operators committing to implement this type of RHD interconnection in at least 30% of POST Technologies' Local Exchanges and Area-POPs over a period of two (2) years."

"L'OPAL sollicite la suppression pure et simple de cette condition des 30%, sinon demande à EPT de justifier de la raison objective de cette modalité."

La raison pour ce seuil minimum est liée aux coûts moyens pour le transport du trafic dans le backbone de POST Technologies. Un Opérateur n'ayant recours qu'à un nombre très limité d'interfaces RHD locales dans les zones d'agglomération profiterait ainsi pour tous ses autres services terminés sur un interface RHD centralisé d'un prix basé sur le coût moyen du trafic à travers tout le backbone de POST Technologies, bien qu'il n'utilise que les parties "les plus chères" du réseau POST. Afin de ne pas devoir différencier les prix des services en fonction de leur localisation géographique ou introduire un prix différent des services sur RHD centralisé pour les détenteurs de RHD locaux, nous avons introduit une telle clause minimale pour empêcher un usage abusif de l'offre ROB.

Cependant nous sommes d'accord à réduire ce seuil fixé précédemment à 30% au nombre de 12 CT et/ou POP du réseau de POST Technologies.

Le paragraphe susmentionné sera donc changé de la façon suivante :

"All of POST Technologies' Local Exchanges and Area POPs (for which no closing date has already been announced at the time of requesting the RHD) are eligible for local RHD interconnections. Local RHD interconnections will only be deployed for Operators committing to implement this type of RHD interconnection in at least 12 of POST Technologies' Local Exchanges and Area-POPs over a period of two (2) years."

2.2.5.2 Volume-based Billing Principles

Nous nous référons à nos explications données au sujet des points "2.2.3.1/ 2.2.3.2- Volume based charging".

2.2.6 Substitution Product for Legacy services

L'OPAL *"estime que ce point mériterait d'être exposé aux opérateurs de vive voix et d'être débattu avec eux"* et demande au nom des opérateurs *"qu'une telle migration « forcée » soit réellement neutre, au moins d'un point de vue financier. Les opérateurs proposent d'analyser, ensemble avec EPT, les coûts éventuels en vue de trouver un arrangement financièrement neutre pour les « end-users » et les opérateurs."*

Ce produit de substitution a été introduit afin de permettre à POST Technologies de continuer à fournir un service à tous les clients finals refusant d'opter pour un produit de nouvelle génération dans des régions ne pouvant plus être desservies par des infrastructures vétustes en cuivre et nécessitant une migration vers la fibre.

POST Technologies a fait tous les efforts possibles afin de minimiser les coûts pour les Opérateurs en prenant en charge les frais d'installation et d'activation du service Bitstream de même que les travaux de câblage dans les locaux du client final. Le CPE/routeur faisant partie de l'installation de l'Opérateur devra être fourni par celui-ci.

Afin de favoriser la migration vers les produits de nouvelle génération et de ne pas avoir besoin de recourir à des produits de substitution, POST Technologies proposera également de prendre en charge les frais d'installation et d'activation prévus dans l'offre ROB dans le cadre d'une commande pour un nouveau service Bitstream pour tous les clients finals/circuits désignés pour une telle migration forcée.

POST Technologies invitera également tous les Opérateurs à des réunions d'information afin de discuter des procédures à suivre en rapport avec une telle migration forcée dès qu'une première liste de raccordements concernés sera dressée.

L'OPAL *"s'interroge de quelle manière EPT entend imputer comptablement ces coûts de ces migrations"* et précise que *"ces coûts ne doivent pas avoir d'influence sur les offres régulées"*. POST Technologies peut confirmer que les coûts liés à ces migrations n'auront pas d'impact sur la détermination des prix de l'offre ROB.

2.2.7.2 Technical Parameters of the Multicast Option

"Besides bandwidth limitations, a maximum of 10 simultaneous SD streams will be supported on an End User's VDSL-based Bitstream Service, while a maximum of 62 simultaneous SD streams will be supported on an End User's FTTH-based Bitstream Service."

L'OPAL *"propose de supprimer la mention « SD », qui introduit une restriction superflue, vu qu'elle est cumulative avec les limitations des bandes passantes."*

POST Technologies accepte de supprimer, comme proposé par l'OPAL, la mention "SD":

"Besides bandwidth limitations, a maximum of 10 simultaneous streams will be supported on an End User's VDSL-based Bitstream Service, while a maximum of 62 simultaneous streams will be supported on an End User's FTTH-based Bitstream Service."

2.2.7.3 Multicast Billing Principles

"multiple parameters. Therefore POST Technologies will submit a tailor-made quote to each Operator requesting this Multicast Option based on the aforementioned principles (in order to determine the bandwidth needed) and the tariffs for the CIR traffic component as set out in Schedule 6."

L'OPAL *"demande à EPT de définir un service de base pour les services multicast et d'inclure une proposition financière dans l'offre actuelle."*

Une offre financière pour un service Multicast de base a déjà été introduite au paragraphe 6.1.2.4 *Multicast Option : Recurring Fees for Bitstream Services* à la page 86 de la version de l'offre ROB mise en consultation publique le 30 juin 2015. Cette proposition ne figurait pas encore dans la version publiée en date du 27 mars 2015.

2.3.1 EtherConnect Service Components and Service Profiles

Si l'OPAL *"apprécie le fait d'avoir accès à des services comme le xDSL bonding sur le cuivre, cette proposition suscite néanmoins quelque incompréhension de la part des opérateurs. En effet, d'un côté, EPT incite les opérateurs à migrer leur client sur la FO, d'un autre côté de nouveaux services sont proposés sur le cuivre."*

Dans certains cas la réalisation à court terme d'un accès fibre n'est pas réalisable. Afin de ne pas priver les clients de ces zones ayant réellement besoin d'un accès à plus haut débit dans le cadre de l'exercice de leurs activités, POST Technologies a prévu pour le produit EtherConnect la possibilité d'une étude approfondie de la situation particulière du client final et l'élaboration d'une solution sur mesure en tenant compte de toutes les spécificités du réseau de POST Technologies.

Une telle approche plus individuelle est possible vu qu'il s'agit ici d'un produit à niveau de prix plus élevé permettant une implémentation en dehors des processus d'implémentation industrialisés pour le service Bitstream.

Néanmoins l'utilisation de l'infrastructure fibre optique reste la priorité et les solutions sur mesure basées sur le réseau cuivre ne constituent qu'une alternative en cas d'absence d'un réseau fibre ou de l'impossibilité de raccorder le site du client final au réseau fibre à court terme voire à des conditions économiquement justifiables.

En ce qui concerne la demande de l'OPAL *"de recevoir un plan de migration détaillée du phasing out du cuivre"*, POST Technologies tient à signaler qu'elle a déjà publié une première liste de centres de télécommunication qui seront fermés pour tout nouveau service en cuivre à partir de décembre 2019 ainsi qu'une liste de sous-répartiteurs dont les dates de fermeture se situent entre juillet 2017 et septembre 2020. POST Technologies continuera à fournir des informations supplémentaires suivant l'avancement de sa planification.

2.3.2 "A basic usage is included in the monthly subscription fee of each EtherConnect Service. The following table gives you the average bandwidth usage included for each of the EtherConnect Service Profiles."

Nous nous référons à nos commentaires faits au sujet des points 2.2.3.1/ 2.2.3.2- Volume based charging.

2.3.4 . RHD Component of the EtherConnect Service

"RHD interconnections for Bitstream Services cannot be used for EtherConnect Services."

L'OPAL demande *"à voir supprimer cette limitation"* et juge que *"cette proposition n'est techniquement pas justifiée"*.

Il s'agit bien d'une incompatibilité technique qui prévient l'utilisation d'une même interface RHD pour les deux types de services. En effet, la spécification des VLAN dans le cadre du produit EtherConnect prévoit que le S-tag est utilisé pour l'identification du circuit dédié à un client final et non pas pour l'identification du DSLAM/OLT auquel il est connecté. L'utilisation d'un même RHD limiterait les futures extensions du réseau d'accès (resp. son accessibilité pour l'Opérateur se limitant à un seul RHD) vu le nombre limité de VLANs disponibles par interface RHD. D'un autre côté les mêmes valeurs S-tag sont déjà utilisés aujourd'hui aussi bien pour la réalisation des VLANs des offres RDSLO/ORATH/OGB que pour l'offre ORCE. Un changement à ce niveau entraînerait une reconfiguration des VLANs dans les réseaux de POST Technologies et des Opérateurs ainsi qu'une redéfinition des règles d'attribution des VLANs afin d'éviter le "VLAN Overlapping".

Enfin une telle approche compliquerait également le dépannage et risquerait de prolonger le rétablissement des services, comme il s'agit ici de deux services avec des configurations fondamentalement différentes. Afin de pouvoir garantir les niveaux de service offerts dans le cadre de la ROB (SLA Business et Premium), il est indispensable de séparer les deux services afin de faciliter les interventions en cas de panne.

3.3 Procedures for Bitstream services

L'OPAL demande *"selon l'Art 18 de la NGA recommandation de la CE de 2010, une vue plus structurée et détaillée sur l'évolution du réseau."*

Comme mentionné à plusieurs reprises, POST Technologies a déjà commencé à publier des informations sur l'évolution de son réseau et continuera à fournir encore plus de détails en rapport avec les projets et planifications actuellement en cours. Ces informations sont disponibles à tous les Opérateurs sur le site Web de POST Technologies.

3.3.1.1

"In case of a new building which is not yet connected to POST Technologies' network infrastructure (copper or fibre), the Operator can also send a request to POST Technologies on behalf of its End User for the building's connection to POST Technologies' Network, using the related form available on POST Technologies' Website. This formal request has to be signed by the End User..."

L'OPAL demande *"à l'EPT de changer la procédure de manière à ce que l'opérateur puisse introduire cette demande sans passer via un document Post."*

Le formulaire que POST Technologies fournira pour la demande d'un raccordement souterrain devra être signé par l'Opérateur. Une signature par le client final n'est pas requise sur ce formulaire. L'Opérateur pourra donc utiliser son propre formulaire dans ses relations avec son client. En tout état de cause, quel que soit le formulaire utilisé, POST Technologies devra pouvoir s'assurer que le client final a été informé que le matériel installé restera la propriété de POST Technologies et pourra être utilisé pour la fourniture de services à d'autres opérateurs et/ou clients finals.

POST Technologies changera le texte du paragraphe 3.3.1.1. de la façon suivante :

"In case of a new building which is not yet connected to POST Technologies' network infrastructure (copper or fibre), the Operator can also send a request to POST Technologies on behalf of its End User for the building's connection to POST Technologies' Network, using the related form available on POST Technologies' Website.

The End User has to confirm in writing to the Operator his/her being informed that the equipment installed in relation with the building's connection to POST Technologies' Network remains the property of POST Technologies and can also be used to provide services to other Operators and/or End Users.

Upon first request, notably in case of doubt or claim, the Operator shall provide to POST Technologies within a maximum of five (5) Working Days, a copy of the above-mentioned confirmation.

The costs in relation with the building's connection to POST Technologies' Network will be billed to the Operator according to POST Technologies' applicable price structure for underground network connections.

POST Technologies will provide information to the Operator about the type of infrastructure which will be deployed at the End User's premises (fibre and/or copper) and the Bitstream Service Profiles which will be available upon completion of the underground connection."

3.3.1.2. Order Acceptance and Processing

"In case POST Technologies rejects the Operator's request, POST Technologies will charge the Operator the amount defined in Schedule 6 for a negative response, if a feasibility check made via its online tool shows that a Bitstream Service is not available at the specified address."

L'OPAL "*plaide plutôt pour une mise à jour des systèmes qui éviterait des commandes fautives*" et "*défend le principe d'une centralisation et simplification des outils liés aux commandes des opérateurs.*"

Cette simplification des processus a été implémentée à ce niveau. Par conséquent POST Technologies supprimera le passage susmentionné dans l'offre ROB ainsi que dans la partie tarifaire 6.1.1.1. *Access and Connectivity : One-off Fee for Bitstream Services* la mention "*Negative answer to a Bitstream Service order^{*)}*" ainsi que la note en bas du tableau "**) only in case POST Technologies' online tool clearly showed that the specific address is not eligible for the requested Bitstream Services*".

A ce niveau le tableau n'affichera uniquement l'objet "*Cancellation of an order before activation*" au prix de 14,98 €.

3.3.1.3 Booking of Time Slots for Bitstream Service Provisioning

"No fee will be charged if a duly notified appointment is cancelled or changed by the Operator before 16:00 of the business day preceding the scheduled appointment. Beyond this period, POST Technologies will charge for any cancellation of an appointment the installation fee for this service as set out in Schedule 6."

L'OPAL "*se réfère à ses commentaires concernant l'utilisation de ses propres techniciens.*" POST Technologies se réfère à ses commentaires faits au sujet du point 3.3.2.2 Do-it-yourself Installations.

L'OPAL *"ne s'oppose pas à l'introduction d'une pénalité en cas d'annulation en dernière minute ou de non-respect du RDV"*, mais estime *"qu'elle devrait néanmoins être bilatérale."*

POST Technologies accepte d'introduire une telle clause dans l'offre ROB. Le texte ci-dessus sera complété dans ce sens :

"No fee will be charged if a duly notified appointment is cancelled or changed by the Operator before 16:00 of the business day preceding the scheduled appointment. Beyond this period, POST Technologies will charge for any cancellation of an appointment the installation fee for this service as set out in Schedule 6. In case POST Technologies cancels a scheduled appointment after 16:00 of the business day preceding the appointment, POST Technologies will not invoice the fee due for the installation carried out at a later date."

3.3.2.2 Do-it-yourself installations

L'OPAL *"insiste pour que l'EPT fasse une proposition qui permettra l'installation via les DIY-Kits, aussi en FTTH."*

POST Technologies accepte d'enlever la phrase excluant les services Bitstream réalisés à base d'infrastructures FTTH de l'offre ROB.

L'Opérateur aura ainsi la possibilité d'utiliser ses propres techniciens ayant suivi auprès de POST Technologies le cours sur les travaux de câblage relatifs aux points de terminaison fibre ("Training course for the fibre management and installation works at the FO-NTP") pour exécuter les installations chez le client final.

3.3.2.4 - 2-BOX solution.

L'OPAL *"rejette tout simplement cette proposition"* et est d'avis que *"l'EPT ne peut pas dicter aux opérateurs de quelle manière ils commercialisent leurs produits."*

POST Technologies n'a pas du tout l'intention de dicter aux Opérateurs de quelle manière ils commercialisent leurs produits. La fourniture d'un modem DSL par POST Technologies ne constitue qu'une proposition faite afin de faciliter les installations et le dépannage pour certains Opérateurs. Il s'agit donc d'une simple option voire alternative sans aucun caractère obligatoire. Chaque Opérateur reste libre d'utiliser ses propres équipements DSL validés et de ne pas avoir recours à la solution alternative proposée par POST Technologies.

Afin d'éviter tout malentendu à ce niveau, POST Technologies supprimera ce paragraphe dans l'offre ROB ainsi que la ligne correspondante dans le tableau des tarifs à la page 81 (6.1.1.1. Access and Connectivity : One-Off Fee for Bitstream Services => "Provision of xDSL modem for End User's site").

Une telle offre restera néanmoins disponible pour tous les Opérateurs intéressés sous forme d'une offre commerciale à part.

3.3.8. Provisioning of the Bitstream Legacy Substitution Product

In case the evolution of POST Technologies' Network in certain regions does not allow for the continuous support of two separate infrastructures – copper and fibre - nor the economic delivery of xDSL-based services, while FTTH infrastructures are already available in these regions, every effort should be made to have existing legacy DSL services initially purchased via the RDSLO agreement moved to new Bitstream Services using FTTH technologies. Therefore the Operator should try, with the End User's consent, to have all its RDSLO services converted to **commercially** available Bitstream Services as specified in this ROB. "

L'OPAL mentionne qu'elle *"ne peut accepter des formulations comme « every effort »"*.

POST Technologies accepte de supprimer le texte susmentionné.

Afin de clarifier ce point, POST Technologies tient à signaler que la migration forcée vers un produit de substitution sur fibre ne se fera que de façon très ponctuelle et ne met pas en cause les dates des fermetures de site déjà annoncées.

Nous nous référons également à nos commentaires faits au sujet du point 2.2.6 Substitution Product for Legacy services.

Finalement et en réponse à la demande de clarification de l'OPAL, nous tenons à préciser que les *"commercially available Bitstream Services"* sont les services Fix 20, Fix 30, Fix 100, Fix 200, Flex 100 et Flex 1000 de l'offre ROB de même que tout autre profil défini selon la procédure prévu au paragraphe 3.6 *Non-standard Requests* de l'offre ROB.

3.4 Procedures

POST Technologies prend note des *"réticences des opérateurs à utiliser le simple email en tant qu'outil pour le orderhandling"*, mais juge que l'utilisation de l'e-mail est adaptée au nombre restreint de commandes attendues pour le produit EtherConnect, commandes dont la validation nécessite des interventions manuelles et des prises de contact personnelles.

4.1 Fault clearance :

L'OPAL *"estime que les créneaux spécifiés pour la résolution de problèmes techniques sont bien trop limités."*

POST Technologies rappelle qu'un service de dépannage est également disponible en dehors des heures de bureau moyennant la souscription individuelle du niveau de service "SLA Business" ou "SLA Premium" pour les services plus critiques.

Pour tous les services de son offre ROB pour lesquels l'Opérateur n'a pas souscrit à un tel niveau de service, POST Technologies propose également le dépannage en dehors des heures de bureau moyennant le paiement en régie des heures effectivement prestées (cf. 6.1.1.6 et 6.2.1.5 de la partie tarifaire de la ROB).

Signalons également qu'une offre est disponible pour des outils donnant accès aux ports d'accès ("Operational system offering access to the network ports serving broadband services", voir site web de POST Technologies sous *"Commercial services"*) qui permettent à l'Opérateur d'exécuter lui-même certaines manipulations dans le cadre du dépannage d'un raccordement large bande.

4.2 "Referring to the specifications set forth in 2.2.2.2, POST Technologies shall only accept Fault Reports issued by the Operator for Bitstream Services using xDSL technologies, if the synchronisation speed of the xDSL circuit is below the minimum capacity threshold of the concerned Bitstream Service Profile as available maximum bandwidth of xDSL circuits may vary in time due to a changing cable fill rate (i.e. the number of DSL systems sharing the same cable)."

L'OPAL propose *"d'augmenter le seuil des vitesses minimales, ou alternativement de supprimer le § 4.2."*

POST Technologies changera le texte de ce paragraphe de la manière suivante :

In case of xDSL-based Bitstream Services, POST Technologies reserves the right to reject Fault Reports without further investigation if the synchronisation speed of the xDSL circuit varies by less than 25% of the speed measured at the time of its initial installation as available maximum bandwidth of xDSL circuits may vary in time due to a changing cable fill rate.

4.4 "POST Technologies reserves the right to contact and make an appointment with the Operator's End User for the restoration of the Broadband Service. In case contact with the End User is necessary for fault location and/or restoration and the Operator failed to provide the contact information, the related Fault Report will be rejected and deemed invalid."

L'OPAL demande *"le rajout de la mention : « sous réserve d'acceptation préalable de l'opérateur », "*

POST Technologies changera le texte de la façon suivante :

- Sous 4.2 *Fault reporting to POST Technologies by the Operator :*

(ii) *Contact point and phone number of the End User, unless the Operator does not approve of POST Technologies entering into direct contact with the End User. In this case the Operator indicates its own contact point and phone number for further investigations.*

- Sous 4.4. *POST Technologies and Operator Liabilities for the Fault Clearance :*

In case contact with the End User is necessary for fault location and/or restoration, POST Technologies reserves the right to contact and make an appointment with the Operator's End User for the restoration of the Broadband Service, unless the Operator has not indicated an End User contact point in its Fault report. In this case POST Technologies will contact the Operator in order to fix an appointment at the End User's premises for further investigation and fault resolution. The time elapsed between the contact with the Operator and the scheduling of an appointment will not be considered for the fault repair time computation.

4.6 End User's Liabilities. "In case the End User is absent during POST Technologies' field technician's visit, POST Technologies will leave a message in his/her mailbox requesting the End User to contact POST Technologies' helpdesk to make a new appointment"

L'OPAL *"considère qu'en cas d'absence de l'utilisateur final, il serait plus opportune d'envisager de le prévenir immédiatement au moyen d'un appel, SMS ou d'un email et de lui donner l'occasion de permettre l'entrée du technicien ou de fixer un nouveau RDV".*

POST Technologies propose de changer le texte de la façon suivante :

In case of the End User's absence at the agreed time of the appointment, POST Technologies' field technician will use the contact information (phone number) provided by the Operator to get in touch with the End User while still on site. If the field technician cannot reach the End User, he/she will alert the Operator who may have additional means to contact the End User.

In case no access to the premises is granted by the End User or any other person entitled to do so after a maximum waiting time of 15 minutes after the initial appointment, POST Technologies' technician will leave the site and place a message in the End User's mailbox requesting him/her to contact POST Technologies' helpdesk to make a new appointment.

Schedule 5: Service Level Agreement

L'OPAL réclame que *"tous les SLA disponibles devront être portés à connaissance des OA, y compris ceux accordés aux filiales de l'EPT."*

POST Technologies confirme que les filiales de l'EPT, en particulier l'unité de retail POST Telecom, n'ont pas accès à des niveaux de service autres que ceux accordés à tous les autres opérateurs et que tous les SLA disponibles sont bien publiés via l'offre de référence ROB.

L'OPAL *"demande à voir inclure des pénalités dans la proposition standard."*

POST Technologies attire l'attention sur le fait que des pénalités sont bien prévues pour le niveau de service standard au paragraphe 5.1. Service Level for Broadband Service Provisioning

"... the Operator will be granted a financial indemnity equivalent to one monthly fee for the Broadband Service concerned, while should this delay fall beyond fifteen (15) calendar days, the said indemnity will be increased to be equivalent to two monthly fees for the Broadband Services concerned"

et 5.1.1. Standard Service Level for Broadband Service Restoration

"... the Operator will be granted upon written express request with a financial indemnity equivalent to one monthly fee of the Broadband Services concerned."

Dans le cas des niveaux de service "SLA Business" et "SLA Premium" une garantie supplémentaire est également donnée au niveau de la disponibilité du service et des temps d'interventions garanties. L'inclusion du service "SLA Standard" dans les tableaux 28 et 29 avec la notion "n/a" dans toutes les cases de ces tableaux (e.a. sous "Penalties") a probablement conduit l'OPAL à une mauvaise interprétation du niveau de support standard. Les conditions reprises sous 5.1 et 5.1.1. restent toujours applicables à tous les services, quelque soit le niveau de support souscrit pour un service particulier.

POST Technologies supprimera la colonne *Service Level "Standard"* des tableaux 28 et 29 afin de remédier à cette confusion.

"the Operator fails to claim the above-mentioned financial indemnity within thirty (30) calendar days as from the day after which the warranted intervention time has elapsed or thirty (30) days after the beginning of a new quarter or calendar year for indemnities related to the quarterly or yearly availability; or"

L'OPAL *"estime que l'EPT doit surveiller le niveau des SLA et informer les opérateurs en cas de dépassement de certains seuils."*

Conformément à la pratique généralement admise en matière commerciale, c'est à la partie qui est victime du non-respect d'un engagement contractuel par une autre partie de faire valoir ce non-respect auprès de cette autre partie. Ainsi, bien que POST Technologies s'efforcera d'exécuter ses obligations conformément au niveau des SLA, il ne peut être mis à sa charge d'informer elle-même l'opérateur en cas de dépassement de certains seuil. C'est à l'opérateur qu'il appartiendra de porter un tel dépassement, le cas échéant, à l'attention de POST Technologies et de demander les pénalités correspondantes.

Schedule 6: Tariffs

6.1.1.5. Rush Order : One-off Fees for Bitstream Services

L'OPAL *"estime que les prix pour le « rush orders » exorbitants et semble faire abstraction de tout coût réel"* et *"demande de revoir ces prix à la baisse."*

Une intervention de type "rush order" nécessite des interventions manuelles dans les différentes étapes de la commande et nécessite la réservation de ressources supplémentaires afin de ne pas provoquer un dérangement au niveau du traitement des commandes "standard" et une augmentation au niveau des délais garantis pour la réalisation de ces dernières. De ce fait, nous estimons que les prix facturés pour ces interventions en urgence soient bien justifiés, tout en plus que les délais d'activation standard actuels se situent à un niveau très raisonnable de manière à ne pas nécessiter un usage excessif de ce type de commande d'urgence. Ainsi ces conditions s'appliquent à tous les Opérateurs en ce compris POST Telecom.

6.1.2.1. Access and Connectivity : Recurring Fees for Bitstream Services

Nous renvoyons également à nos explications données au sujet des points "2.2.3.1/ 2.2.3.2- Volume based charging".

L'OPAL prétend *"que EPT suggère et pousse à une migration de l'infrastructure cuivre vers la fibre optique et de ce point de vue, il conviendrait que EPT encourage aussi cette tendance avec des prix sur la fibre qui engagent à ce faire et/ou par des incentives vers les OAS directement liés à la migration."*

La substitution de l'infrastructure cuivre par la fibre optique est devenu une nécessité afin de répondre à tous les besoins des clients finals en terme de vitesse et de capacité et de supporter le développement sans entrave des applications futures, ouvrant ainsi à chaque Opérateur les opportunités pour le développement de nouvelles activités commerciales. Ainsi le passage dès maintenant à une infrastructure fibre pour les nouveaux services est une simple conséquence de cette réalité afin d'assurer la pérennité des services nouvellement réalisés.

Conclusion

L'OPAL mentionne *"qu'il est essentiel de discuter des diverses problématiques qui pourraient se poser."*

POST Technologies reste toujours ouvert à toute discussion en rapport avec des problématiques qui pourraient se poser dans le cadre de la mise en oeuvre de la nouvelle offre de référence. Cependant nous aimerions également attirer l'attention au fait qu'aucun membre de l'OPAL n'a cherché le contact avec POST Technologies depuis la présentation fin janvier des grandes lignes de cette nouvelle offre de référence bien que POST Technologies ait signalé lors de cette présentation son ouverture pour discuter avec les partis concernés et fournir des informations supplémentaires, et que même après avoir publié l'offre détaillée fin mars, aucun commentaire quant au contenu de l'offre ne lui a été communiqué.