



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

Bertrange, le 30 juillet 2015

Par mail : regulatory-telecoms@post.lu

Objet: Consultation publique du 30 juin au 30 juillet 2015 concernant la publication d'une nouvelle offre de référence pour les services large bande ROB.

Monsieur le Directeur,
Cher Monsieur BOHNENBERGER

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

Nous précisons encore ici que notre contribution est celle de l'OPAL est exclusivement basée sur l'Offre de Référence publiée le 30 juin 2015 sur votre site internet, à l'exclusion de toute autre document et/ou correspondance provenant de EPT et/ou de l'ILR.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

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

Myriam BRUNEL
Directeur Légal et Régulateur



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

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

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

concernant la publication d'une nouvelle offre de référence pour les services large bande (ROB – Reference Offer for Broadband Services)

30 juillet 2015



1. INTRODUCTION

Suite aux analyses de l'ILR du marché 5 et suivant règlement 14/176/ILR du 28 août 2014 (ci-après Règlement), l'Entreprise des Postes et Télécommunication (EPT) a été désignée comme opérateur puissant sur le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande - marché 5/2007. Egalement, selon l'article 28 (1) de la loi de 2011, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché est soumis à diverses obligations lesquelles sont détaillées dans le Règlement 14/176/ILR du 28 août 2014.

Conformément à l'Article 32 a) de la loi du 27 février 2011, l'opérateur identifié comme puissant a l'obligation d'accorder à des entreprises notifiées l'accès à large bande et à des ressources associées, ainsi que d'en autoriser l'utilisation. Aussi, l'Article 5 (2) du Règlement 14/176/ILR précise que l'opérateur identifié comme puissant sur le marché doit satisfaire les demandes raisonnables d'accès à large bande englobant plusieurs profils symétriques et asymétriques. L'opérateur identifié comme puissant n'a, ainsi, pas le droit d'imposer des limitations déraisonnables en termes de fonctionnalités et de capacités du service.

En vue de se conformer à l'obligation de transparence, l'article 29 (1) de la prédite loi du 27 février 2011 et l'article 7 (2) et suivants prévoient que l'opérateur identifié comme puissant publie une offre de référence unique pour la fourniture en gros d'accès à large bande. Celle-ci est suffisamment détaillée pour garantir que les bénéficiaires d'accès ne soient pas tenus de payer des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.

Enfin, l'EPT doit suivre les nouvelles procédures instaurées par le Règlement 14/177/ILR du 28 août 2014 concernant les procédures à suivre par un opérateur identifié comme puissant sur le marché dans le cadre de l'obligation de publication d'une offre de référence et soumet ainsi à consultation son projet d'offre de référence de dégroupage aux acteurs du marché. A cet égard, EPT, via POST Technologies, a publié sur son site internet le 30 juin 2015 une nouvelle version de son offre de référence 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.



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

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

2. COMMENTAIRES SUR L'OFFRE

Remarques préliminaires

(1) Le Règlement 14/176/ILR du 28 août 2014 déclare l'Entreprise des Postes et Télécommunications comme opérateur puissant sur le marché 5. Or, l'Offre de référence ROB (ci-après Offre de Référence ou Offre ou ROB) mise en consultation fait mention de « POST Technologies » comme contractant et/ou à l'initiative de ladite Offre de Référence et non de l'Entreprise des Postes et Télécommunications. Désigné comme opérateur PSM par le Règlement: c'est donc à EPT de publier et d'être l'entité juridique de référence dans l'Offre.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

(2) Nous entendons préciser dès l'ingrès 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.**

A cet égard, l'ILR a adressé en date du 24 juillet 2015 un mail aux opérateurs, indiquant que dans le cadre de la consultation publique relative à l'offre de gros ROB, l'Institut a demandé à l'EPT de prévoir un plan de migration de tous les accès à large bande existants aujourd'hui vers l'offre ROB de manière à ce que les contrats actuels (RDSLO, ORECE, ORATH, OGB, ...) puissent être annulés dans les plus brefs délais pour être remplacés par des nouveaux contrats basées sur l'offre ROB et ce pour respecter les dispositions de l'article 7(2) du règlement 14/176/ILR (marché 5) et l'obligation de ne maintenir qu'une seule offre par marché. L'ILR proposait dans ce sens, un calendrier de migration des produits de substitution « legacy products », déjà prévue dans l'Offre dont examen pour les convertir dans des profils réguliers figurant dans l'offre ROB. Dans ce mail était par ailleurs reproduit une nouvelle formulation et proposition des échéanciers de migration à entrevoir.

L'OPAL estime que l'ajout du texte proposé suivant mail précité de l'ILR du 24 juillet ne peut faire l'objet de la présente consultation.



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

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

En effet et même si aux termes de l'article 5 du Règlement, l'Institut peut intervenir à tout moment au cours des procédures de consultation et imposer des modifications au projet d'offre de référence. La procédure impose cependant que l'opérateur identifié comme puissant sur le marché relance la procédure de consultation pour le projet d'offre de référence ainsi modifiée. De plus, il est regrettable qu'une telle proposition de modification intervienne aussi tardivement. Qui plus est, dans une période estivale où bon nombre des représentants et membres de services impactés des opérateurs sont absents. Pour être complet, nous entendons encore préciser qu'aux termes du projet d'Offre du 30 juin 2015, bon nombre de points sur les possibilités de migration et sur les produits de substitution « legacy products » ne sont pas encore suffisamment clairs et mériteraient un exposé par EPT lors d'une réunion avec les opérateurs.

Dans ces conditions, les membres de l'OPAL entendent se réserver expressément tous droits, dus moyens et actions et notamment de recours s'il était tenu compte d'une façon ou d'une autre, et à ce stade, des dispositions suivant mail de l'ILR du 24 juillet 2015. Nous estimons qu'une telle adjonction formelle nécessitait légalement une nouvelle consultation, sur l'ensemble de l'offre, la consultation partielle n'étant pas prévue par les textes.

L'OPAL est bien entendu ouverte pour tenir une réunion avec l'ILR et l'EPT afin de discuter et de convenir le cas à échéant des modalités de migration.

*

* *



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

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

Les réserves *infra* ainsi émises, l'OPAL souhaite rappeler en premier lieu que lors de l'analyse de marché sur l'internet à large bande, le marché de gros d'accès à large bande comprend les services d'accès en gros à haut débit, fournis sur DSL et sur fibre aux clients résidentiels *ou non* et que l'ILR a conclu qu'il était toujours nécessaire d'étendre les obligations réglementaires imposées à l'opérateur PSM dans le marché 5.

Il a été relevé que la situation concurrentielle sur le marché restait très concentrée au mains de l'EPT, que les tarifs étaient supérieurs à ceux des autres marchés UE et qu'il présentait un défaut d'initiatives innovantes et de différenciations des produits sur le marché de détails.

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

En ce qui concerne le contrôle des prix, l'ILR a posé l'obligation de définir des tarifs de gros de manière à permettre aux demandeurs d'accès de répliquer économiquement ses offres de détails pertinentes, conformément à l'essai de reproductibilité économique suivant le modèle de l'ILR.

L'ILR a aussi introduit pour réglementer les marchés à large bande dont le marché 5 et au titre de l'obligation de non-discrimination, l'obligation d'assurer que les services de gros fournis par EPT le soit en respectant le processus d'équivalence des intrants (EOI). Or, il est à déplorer ici que l'Offre est absolument muette à cet égard. Il est cependant évident qu'à côté des mesures opérationnelles et structurelles à mettre en œuvre et qui sont discutées lors des workgroups, il est impératif que l'Offre en fasse également mention. **Nous demandons donc de mentionner le respect de cette obligation d'équivalence non seulement de manière générale mais aussi à chaque étape de la chaîne de commande, pour la mise à disposition d'informations, pour toutes procédures et interventions de systèmes opérationnels impliqués (utilisation d'outils, d'interfaces...), de clauses sur les performances du service, les règlements des incidents, etc....**

*

* *



Pour le surplus, l'OPAL entend présenter ses commentaires subséquents en reprenant les articles d'intérêt ou sujet à discussion du projet de l'Offre.

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»

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

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

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

A cet égard, **nous proposons que la nouvelle offre de référence 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.** Les anciennes offres seront alors converties en offres commerciales afin d'être en règle avec la régulation.

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"

Même si cette faculté est prévue dans le règlement ILR relatif au marché 5, l'OPAL estime qu'elle est contraire au principe EoI qui préconise que la fourniture de services et d'informations aux demandeurs d'accès internes et tiers doit se faire dans les mêmes conditions. Nous craignons à cet égard que si des offres commerciales « aux conditions et termes plus favorables » coexistent avec des offres de référence, ces dernières seront délaissées au profit des premières. En conséquence, la transparence au niveau des conditions accordées ne sera plus assurée laissant la porte ouverte à un possible traitement discriminatoire, lequel serait contraire au principe de l'EoI.



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

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

En vue d'éviter d'éventuelles dérives, il semble indispensable d'encadrer ces offres commerciales.

Ainsi, l'OPAL demande à ce que l'existence de toute offre commerciale soit notifiée formellement à l'ILR et à tout acteur du marché. En vue de pouvoir assurer la non-discrimination, l'ILR devra avoir accès aux détails de l'arrangement commercial et recevoir copie intégrale des conditions de l'offre commerciale.

Concernant les conditions « plus bénéfiques » (more beneficial), l'OPAL s'interroge comment l'opérateur historique pourra accorder des avantages financiers à l'un ou l'autre, sans pour autant violer le principe de non-discrimination ?

L'OPAL plaide dans tous les cas à ce que les avantages accordés soient « monitorés » par l'ILR précisément afin d'éviter des conditions élaborées sur mesure d'un opérateur spécifique ou des avantages non proportionnels ou inatteignables par d'autres. Ainsi par exemple, il convient d'être très vigilant dans la détermination des « volume discounts ».

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.»

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

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

Nous demandons ici à voir supprimer la mention « *for the future* » et de la remplacer par « *in accordance with the decision of the relevant authority. EPT shall compensate operators for potential losses resulting from their wrong/unlawfull calculation* ».



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

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

1.7 Parties'obligations

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

(1) En premier lieu, l'OPAL estime que la proposition de l'EPT est très restrictive et risque de poser problème au niveau de l'application efficace de l'Eol.

Ainsi, à la commande d'un accès Broadband auprès de Post Telecom SA par un client (privé ou business), ce dernier ne sera en contact qu'avec une seule marque, la « POSTE » ou « POST » (voir la question du logo commun *supra* ; par exemple, le modem portera le logo commun aux différentes entités d'EPT). Le client final aura ainsi l'impression de ne travailler qu'avec un seul opérateur, (ce qui en réalité n'est pas le cas puisqu'il traitera avec Post Telecom SA, et EPT/ département POST Technologies). Cette approche crée une confusion avantageant EPT auprès des clients et a fortiori renforçant la position de Post Telecom.

A l'inverse, les clients d'opérateurs alternatifs seront confrontés à différents intervenants de différentes d'entités (dont EPT) et cette situation (sans unité avec une intervention ostensible d'EPT) est clairement défavorable aux opérateurs alternatifs.

Comment dans ces 2 situations données, pouvons-nous voir appliquer l'Eol ?

En conséquence, **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.** Ceci aurait pour avantage d'éliminer la confusion d'image auprès des clients finals et de mettre les OA et Post Telecom sur un même pied d'égalité.

(2) En parallèle, **l'OPAL propose la mise en œuvre d'un programme de certification de techniciens, visant à permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser leurs propres techniciens.**

Ces derniers seraient responsables tant de la connexion/déconnexion des câbles et des lignes d'accès que de la maintenance des services - à l'instar de ce qui se fait en Belgique ou aux Pays-Bas pour l'approvisionnement des lignes. Ceci évidemment en ligne avec les spécifications d'EPT. Cela répondrait au principe de l'Eol qui prévoit que POST Telecom et les OA travaillent dans les mêmes conditions. Ainsi, si les OA disposeraient de leurs propres techniciens et ne devraient plus faire appel aux techniciens de POST Technologies, la confusion auprès des clients finaux serait ainsi éliminée. Les visites seraient mieux maîtrisées par les OA et donc optimisées.



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

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

De surcroît, nous estimons que cette approche permettrait:

- d'offrir un meilleur service au client final, selon le principe du « one-stop » shop, dont bénéficie l'entité commerciale d'EPT ;
- de réduire les coûts totaux pour la mise en service d'une ligne (une visite au lieu de deux, etc...), ce qui, finalement, sera à l'avantage du client final.

(3) Concomitamment, **l'OPAL demande l'introduction d'une charte déontologique applicable à tous les intervenants de d'EPT dans le cadre des offres de référence.** En vue d'assurer le Eol, une telle charte semble indispensable et l'OPAL se propose de collaborer étroitement avec EPT en vue de son élaboration.

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.

Cette proposition nous semble à nouveau très restrictive, surtout que le terme « in no case » est utilisé.

Nous comprenons que l'EPT soit confrontée à cette problématique. Néanmoins, cette restriction de la clause 2.4.2 est inacceptable, notamment dans le cadre d'une demande raisonnable. A tout le moins, l'EPT devrait essayer de proposer, pour satisfaire l'offre faite au client final et le résultat qualitatif attendu, une solution alternative. **Nous demandons à ce que le texte soit modifié en ce sens.**

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

L'OPAL tient à rappeler ici les principes du Eol et demande à EPT de confirmer que tous les acteurs, incluant leurs filiales, seront traités de la même manière. Dans ce contexte, il est à noter qu'il ne suffit pas que les filiales de l'EPT utilisent exclusivement les mêmes systèmes que les opérateurs alternatifs. L'accès à toute autre base de données ou croisement avec des systèmes auxquels les OA n'ont pas accès doit être interdite.



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

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

2.8.2 “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.”

Nous nous référons à nos commentaires sous l’article 1.7. parties’obligations.

Nous estimons que la proposition actuelle est contraire aux principes de non-discrimination et nous **demandons l’implémentation des mesures indiquées et proposées par l’OPAL sous 1.7.**

3. “Procédure for reaching a Broadband Agreement”

Adresse:

« Entreprise des Postes et Télécommunications
POST Technologies
Département Développement et Vente en gros »

Ce paragraphe confirme que « Post Technologies » n’est qu’un département et non une entité juridique susceptible de s’engager dans une relation contractuelle. Nous renvoyons sur ce point à nos développements sous « remarques préliminaires» infra.

*

* *



Schedule 2

2.2 Bitstream Service Descriptions

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

OPAL demande à voir changer le terme « mass-market » en « end-users ». En effet, les produits discutés ne se limitent pas à une utilisation uniquement sur le marché résidentiel de sorte que le vocable « mass-market » est mal approprié.

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."

L'OPAL est très étonnée qu'EPT glisse ce point crucial sous un simple astérisque.

Dans tous les cas, cette proposition n'est, à ce stade, pas acceptable alors qu'aucun détail n'est fourni aux opérateurs

Des questions se posent également : que veut dire « *activated FTTH* » ? Qu'en est-il des clients avec un câblage cuivre préexistant ? Dans quelle mesure et comment forcer un client à investir alors qu'il a déjà une solution en place ?

A ce stade, ce point n'a pas été discuté entre les OA et EPT et mériterait discussion. Dès lors, l'OPAL n'est pas en mesure de pouvoir prendre une position définitive. Nous souhaitons toutefois faire remarquer qu'en l'état, cette mesure risque d'être en défaveur du client final. Selon l'OPAL, toute proposition dans ce sens devrait être neutre, aussi bien au niveau procédural que financier (monthly, setup, CPE, etc...) pour le client final ET l'opérateur alternatif.

2.2.2.2 Technical Parameters of the Access Component

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

L'OPAL estime que les bandes passantes minimales proposées ne sont pas acceptables, surtout que ce paramètre est en lien direct avec la question des « Faults reports » (voir 4.2).



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

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

A titre d'exemple : le profil « Fix 20 » est commercialisé en annonçant une bande passante de 20/0,768(down/up) kbps. Selon la proposition d'EPT, le client et l'opérateur devront se satisfaire avec 1/0,128(down/up) : ce qui revient, en download à 20 fois moins que la promesse commerciale.

En conséquence - et comme EPT décline toute responsabilité pour remédier à la situation du client-final - nous estimons que cette proposition mènera à une très mauvaise qualité de service et in fine à une mauvaise expérience pour le client final. **Nous proposons donc d'augmenter le seuil des vitesses minimales, ou alternativement de supprimer le § 4.2.**

En effet, nous estimons que si le client, via son opérateur, a commandé un service avec des conditions prédéfinies, il convient de tenter, avec tous les moyens raisonnables, de lui offrir le service initialement offert. L'OPAL tient à souligner que la problématique des vitesses réelles qui diffèrent de celles annoncées est un sujet d'actualité, aussi bien au niveau politique qu'au niveau des associations actives dans la protection des consommateurs. La proposition actuelle ne permettra pas aux opérateurs alternatifs de garantir ou de s'engager a-mimima sur les caractéristiques du service à délivrer au client final. Nous recommandons à EPT de s'inspirer des propositions faites par Proximus (WBA VDSL2 Annex 2 technical specifications version 03/03/2015 - page 19-22) ou encore par Telefonica (pages 135-139 de l'offre NEBA).

L'OPAL demande au vue de ce qui précède de revoir cette clause du ROB qui risque de focaliser des plaintes de clients insatisfaits et de nuire in fine, à la réputation de tous les opérateurs actifs au Luxembourg.

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.” “.

1) Le libellé de cette clause est à modifier et l'OPAL demande à la changer comme suit :

“For the Bitstream Services with pre-defined bandwidth profiles a ~~maximum~~ default 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. Operators may request the implementation of other profiles allowing operators to fulfil customer requests and offer differentiated service.”



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

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

2) Il est encore à noter que la valeur de 306,4 kbps diverge de celle des contrats actuellement en place qui proposent 384kbps. Nous nous demandons si cela provient d'une erreur matérielle et rédactionnelle du projet de ROB dont consultation ou est-ce un changement volontaire ? Dans ce dernier cas, nous tenons à souligner que ceci est contraignant pour les offres notamment business car il limite le nombre d'appels simultanés possibles.

De plus, en limitant la capacité maximale du profil voix à 306,4kbps, cela reviendrait à introduire une standardisation unilatérale pour les produits Broadband, qui n'est pas acceptable. Cette restriction limiterait fortement les opérateurs dans le développement de produits sur mesure et entraverait gravement toute différenciation. Ainsi, il semble que la proposition de l'EPT ne permette pas de proposer des services comme le HD-Voice. In fine, cette limitation lèsera avant tout le client final.

"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. Sans information additionnelles, il nous est impossible de commenter ce passage.

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. "

1) Bien que l'OPAL soit consciente des augmentations constantes de l'utilisation de la bande passante, il est important de souligner ici que ce n'est pas une situation nouvelle et qu'au contraire, depuis la démocratisation de l'internet, tous les acteurs Broadband sur le marché luxembourgeois doivent faire face à ce phénomène et ont tous, opté jusqu'alors, pour une approche transparente et favorable au client : le « flat-rate », et donc un abonnement sans limitation de trafic.

L'OPAL refuse catégoriquement l'approche tarifaire établie par EPT qui consiste à inclure un élément variable, la bande passante, dans le calcul tarifaire. Cette approche met, aussi bien les clients finaux, que les opérateurs dans une situation d'insécurité financière et risque d'entraîner une régression grave du marché large bande en général au Luxembourg.

L'OPAL craint que ce mode de facturation proposée par EPT se traduira inmanquablement par une augmentation des tarifs et aboutira à une limitation de l'utilisation de l'internet par les clients finaux.



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

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

Ceci aurait aussi comme effet contre-productif et fâcheux de freiner la pénétration de l'Ultra haut débit sur le marché. Ces principes de facturation avancés par l'EPT, ne sont au demeurant pas en ligne avec les ambitions du gouvernement qui souhaite faire du Luxembourg une Smart Nation et lui donner l'image d'une société moderne, ouverte et hautement connectée.

L'OPAL requiert donc une suppression de ce mode de tarification.

A 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 œuvre.

2. Concernant la tarification proposée :

L'OPAL s'interroge quant à la justification de tarifs divergents entre les différents profils, surtout au niveau de l'accès large bande sur la fibre optique.

L'OPAL demande en conséquence à 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)

"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."

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



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 estime qu’il n’est pas concevable que l’accès à un type infrastructure soit lié aux conditions qui plus est, sont cumulatives, des 30% pendant une période de 2 ans repris audit article.

Cette proposition semble favoriser un amortissement rapide des infrastructures de l’EPT, tandis que les opérateurs alternatifs devront en supporter les coûts. Sans compter que dans le même temps, en signant une telle clause, l’opérateur dévoile clairement sa stratégie d’investissement. Cela risque de surcroît de canaliser fortement le choix technologique des opérateurs alternatifs.

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.

2.2.5.2 Volume-based Billing Principles

L’OPAL renvoie sur ce point à ses commentaires relatifs à l’article 2.2.3.1. / 2.2.3.2 / 6.1.2.1

2.2.6 Substitution Product for Legacy services

1) L’OPAL relève beaucoup d’inconnues sous ce chapitre et en conséquence, **l’OPAL estime que ce point mériterait d’être exposé aux opérateurs de vive voix et d’être débattu avec eux.**

En effet, l’OPAL ne connaît pas en détail les plans de EPT concernant le phasing-out du réseau cuivre. Egalement et au niveau technique, il n’est pas à 100% clair, de quelle manière s’effectueront les migrations.

2) Au niveau de coûts, l’OPAL comprend que EPT entend prendre en charge tous les coûts, incluant un éventuel câblage interne. En même temps, EPT indique que le modem devra être fourni par l’opérateur (voir 3.3.8). Ainsi, les opérateurs ne devront pas seulement gérer cette migration (et donc en supporter les coûts administratifs) mais devront aussi remplacer le modem du client à leur frais.



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

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

Les opérateurs demandent en conséquence 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.

3) Comme EPT propose de prendre en charge une partie des coûts liés à ces migrations. L’OPAL s’interroge de quelle manière EPT entend imputer comptablement ces coûts de ces migrations ? En effet, selon l’OPAL, ces coûts ne doivent pas avoir d’influence sur les offres régulées. Ainsi ils devront être affectés à un centre de coût isolé, qui exclut toute influence sur les offres régulées.

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.

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. Ainsi tous les opérateurs auront accès à un service de base, ce qui nous garantira, du moins en grande partie, le respect des règles de non-discrimination. Les opérateurs qui souhaitent souscrire à un service différent ou supérieur, pourront recourir à une offre faite sur mesure, qui se greffera sur l’offre de base.

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’une autre côté de nouveaux services sont proposés sur le cuivre.

En conséquence, l’OPAL réitère sa demande de recevoir un plan de migration détaillée du phasing out du cuivre.



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

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

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 ici à nos commentaires repris sous les articles 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."

OPAL demande à voir supprimer cette limitation. Cette proposition n'est techniquement pas justifiée et n'entraînerait qu'une augmentation de l'OPEX des opérateurs sans apporter de valeur ajoutée.

3.3 Procedures for Bistream services

En général, **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.**

3.3.3.1

"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 réfute catégoriquement l'approche d'EPT. La procédure de faire signer le client des opérateurs alternatifs un contrat « Post », remet les opérateurs dans une position d'infériorité par rapport aux entités commerciales de l'EPT.

Nous demandons à l'EPT de changer la procédure de manière à ce que l'opérateur puisse introduire cette demande sans passer via un document Post.



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

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

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.”

Cette proposition témoigne du manque de cohérence entre les différents outils mis à disposition par l'EPT.

Tandis qu'un système indique la non-disponibilité d'un service, l'interface de commande permet tout de même la commande. Au lieu de pénaliser et d'encadrer ces défaillances contractuellement, **l'OPAL plaide plutôt pour une mise à jour des systèmes qui éviterait des commandes fautives.**

En général, l'OPAL défend le principe d'une centralisation et simplification des outils liés aux commandes des opérateurs.

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. En effet, cette possibilité faciliterait grandement le processus pour trouver un RDV avec le client et l'EPT ne serait même plus concernée par une grande partie des interventions.

Si l'OPAL se s'oppose pas à l'introduction d'une pénalité en cas d'annulation en dernière minute ou de non-respect du RDV, nous estimons **qu'elle devrait néanmoins être bilatérale.** Ainsi dans l'éventualité où l'EPT ne respecte pas le RDV ou annule en dernière minute, l'EPT accordera une remise, à hauteur du coût d'installation défini en annexe 6, à l'opérateur en question.

3.3.2.2 Do-it-yourself installations

L'OPAL insiste sur la possibilité de proposer de DIY kits, même pour les clients FTTH et demande de supprimer la clause y afférente. Nous tenons à souligner que l'EPT favorise un déploiement des services sur le FTTH et souhaite limiter les nouveaux accès basés sur le cuivre. Ainsi, la grande majorité des installations sera basée sur le FTTH et selon la proposition de l'EPT, elles devront être obligatoirement installées par un technicien de l'EPT. L'OPAL se réfère dans ce contexte à ses commentaires concernant la possibilité d'utiliser ses propres techniciens ainsi que les problèmes résultant des marques/logos communs entre EPT et certaines de ces filiales.



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

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

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

3.3.2.4 - 2-BOX solution.

L'OPAL rejette tout simplement cette proposition. L'EPT ne peut pas dicter aux opérateurs de quelle manière ils commercialisent leurs produits.

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'EPT demande aux opérateurs alternatifs de supporter, à leurs propres frais, le choix stratégique unilatéral de l'EPT. Si l'OPAL comprend que l'EPT souhaite migrer rapidement ses services vers la fibre optique, l'OPAL n'acceptera cependant pas de conditions restrictives dans ce contexte. Si l'EPT souhaite avoir le soutien des opérateurs en vue de soutenir leur stratégie technologique, **nous estimons que l'EPT devrait créer des incitatives pour les OAs.**

En conséquence, l'OPAL ne peut accepter des formulations comme « every effort ». De même l'OPAL souhaite que toute migration soit à 100% financièrement neutre, aussi bien pour l'OA que pour le client final.

Nous voudrions également être éclairés sur l'utilisation de « commercially » dans ce contexte.

3.4 Procedures

Veillez noter les réticences des opérateurs à utiliser le simple email en tant qu'outil pour le orderhandling.



4.1 Fault clearance :

L'OPAL estime que les créneaux spécifiés pour la résolution de problèmes techniques sont bien trop limités. Les heures de bureau traditionnelles proposées par l'EPT ne correspondent plus aux besoins et habitudes des clients. En vue de pouvoir garantir un service raisonnable, nous demandons l'extension des heures « fault clearance » :

- Du lundi au samedi de 8 à 20h

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)."

Nous nous référons à nos commentaires repris sous 2.2.2.2.

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 »

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, SM S ou d'un email et de lui donner l'occasion de permettre l'entrée du technicien ou de fixer un nouveau RDV.

*
* *
*



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

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

Schedule 5:

Général

Les OAs demandent un niveau de transparence exemplaire concernant les SLA que propose l'EPT. Ainsi tous les SLA disponibles devront être portés à connaissance des OA, y compris ceux accordés aux filiales de l'EPT.

L'OPAL est d'ailleurs très étonné que le SLA standard ne comporte aucune pénalité. Quelle sont alors les conséquences si le SLA standard n'est pas respecté ?

Aussi, l'OPAL demande à voir inclure des pénalités dans la proposition standard. A défaut, l'OPAL estime que ceci ne pourrait être considéré comme un SLA et que cette partie devrait être renommée en : « Monitoring du service en absence de SLA ».

“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. En effet, l'EPT propose ceci comme un service payant et devrait en conséquence aussi offrir un service adéquat.

*
* *
*



Schedule 6:

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.

L'OPAL demande de revoir ces prix à la baisse.

6.1.2.1. Access and Connectivity : Recurring Fees for Bitstream Services

1) Nous nous référons à nos commentaires émis dans le cadre du “Volume charging”.

2) Dans ce contexte, nous souhaitons aborder l'éventualité qu'un opérateur soit largement en-dessus du calcul des bandes passantes incluses dans le prix de base d'un profil.

Pourquoi les opérateurs seraient-ils obligés de payer un forfait qui ne serait pas utilisé ? Ne devraient-ils pas seulement payer les ressources qu'ils utilisent réellement ? La proposition de l'EPT force les opérateurs à acheter des ressources, dont ils n'ont pas besoin le cas échéant.

Dans tous les cas de figure, nous ne pouvons accepter une tarification qui sera toujours en faveur de l'EPT. **En conséquence, nous demandons que les coûts des capacités non-utilisées, soient remboursées aux opérateurs alternatifs.**

3)

4) Nous avons compris dans le projet d'Offre 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.

*

* *

Conclusion

Dans le cadre du partenariat « membres de l'OPAL - POST Technologies » et puisque cette offre de référence ROB restera en vigueur pour une période de temps certaine, nous sommes d'avis qu'il est essentiel de discuter des diverses problématiques qui pourraient se poser.



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

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

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