

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

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

Luxembourg, le 30 octobre 2019

**Concerne : Réponse à la consultation publique de la „Reference Offer for Broadband Services (ROB)“
Version 2.0.1 du 27/09/2019 au 30/10/2019**

Madame, Monsieur,

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

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



Pour l’OPAL,
Myriam Brunel
Présidente

Pièces jointes :

- OPAL_20190927_POST_ROB_Avis

**Réponse de l'OPAL à la consultation publique
de la „Reference Offer for Broadband Services (ROB)“
Version 2.0.1 du 27/09/2019 au 30/10/2019**

Marché 3b/2014

1 Introduction

Suite aux analyses de marché sur le marché 3b/2014 qui ont eu lieu courant 2018 et qui ont été menées par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), et suivant le nouveau Règlement ILR/T19/4 du 13 mars 2019, l'entreprise des postes et télécommunications (ci-après « POST Luxembourg » ou « POST ») a été désignée comme opérateur puissant sur ce marché (Marché 3b/2014 – fourniture en gros d'accès central en position déterminée pour produits de grande consommation).

De ce fait, POST Luxembourg, via POST Technologies, a soumis en consultation nationale une nouvelle Offre de Référence, la „Reference Offer for Broadband Services (ROB)“ Version 2.0.1., publiée le 27 septembre 2019 sur son site internet (ci-après Offre de Référence ou Offre).

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

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

À titre préliminaire, l'OPAL salue le format de consultation en track changes qui facilite grandement la lecture et la mise en exergue des modifications proposées par rapport à la précédente Offre de Référence.

Il convient toutefois de regretter une nouvelle fois que seul un délai d'un mois est attribué aux opérateurs alternatifs pour un travail de revue portant sur pas moins de 3 consultations concomitantes sur deux marchés 3a et 3b de cette importance. Surtout lorsque l'on sait que la pression régulatoire doit peser au maximum sur ces marchés compte tenu du poids toujours aussi exorbitant de l'opérateur historique en décalage de toutes les valeurs et moyennes européennes. Ceci est d'autant plus pénalisant que ce laps de temps très court ne permet pas aux opérateurs de pouvoir mener toutes les études requises dont celle de pouvoir se consacrer pleinement à l'exercice de l'ERT et aux vérifications requises, pourtant d'intérêt primordial.

2 Commentaires sur l'Offre de Référence

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

Commentaires généraux

Différenciation entre POST Telecom et POST Technologies

Bien que POST Technologies soit définie comme « Telecommunications division of POST Luxembourg » (cf. Schedule 1) et que celle-ci soit une division distincte des divisions postale (POST Courrier) et financière (POST Finance) de POST Luxembourg, force est de constater que sur le terrain, pour les clients finals, POST Technologies est encore trop souvent associée à POST Telecom, voir confondue avec.

Et ceci porte préjudice à l'ensemble des opérateurs alternatifs.

A titre d'exemple, l'OPAL note que les adresses email des différents points de contact de POST Technologies mentionnés dans l'Offre de Référence sont des adresses email '@post.lu'. Or, il est remarquable que les adresses email du personnel de POST Telecom ont également l'extension '@post.lu'.

Certains membres de l'OPAL ont pu remarquer sur le terrain que cette similitude dans les adresses email de ces deux entités distinctes engendre de la confusion chez leurs clients finals.

L'OPAL demande donc que POST Telecom et POST Technologies changent ceci et implémentent des adresses email avec des extensions différentes.

Et de manière plus générale, **l'OPAL souhaite une différenciation plus visible de tous les éléments publics entre POST Telecom et POST Technologies.** Il doit être clair pour les clients finals, aussi bien résidentiels que professionnels, que POST Technologies n'est qu'un sous-traitant technique et qu'il intervient aussi bien pour les opérateurs alternatifs que pour POST Telecom.

Définitions

L'OPAL a noté que :

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

L'OPAL demande à POST Technologies de s'assurer que ces 2 vocables soient clairement définis dans la section 'Schedule 1. Glossary'.

Mise en page et références

L'OPAL souhaite porter à l'attention de POST Technologies les remarques générales suivantes concernant des coquilles/ menues erreurs de frappe sur :

- Le mot 'agreement' en page 74
- Le mot 'fees' en page 89.

§ 1. ROB Legal Terms

Un plan de migration des services ‘ADSL-based RDSLO’ avec des objectifs à atteindre est annoncé. En cas de non-respect de ces objectifs, les lignes non migrées suivant le plan annuel projeté seront facturées au nouveau prix de la présente Offre de Référence ‘ROB’ sous revue.

Afin de respecter ce plan de migration des services RDSLO, l’opérateur alternatif doit résilier les lignes RDSLO puis activer une nouvelle ligne ROB. L’activation d’une nouvelle ligne ROB coûtait jusqu’à présent 74.09€. Cette activation passe, dans la nouvelle Offre de Référence, à 124.13€ pour une activation non éligible au One Technician ou 77.84€ pour une activation éligible au One Technician. Un client en RDSLO qui n’est pas éligible à la fibre devra donc être migré par l’opérateur alternatif vers du ROB cuivre et coûtera dès lors 124.13€ soit une augmentation de 67% (124.13€ contre 74.09€ actuellement).

L’OPAL sollicite donc le maintien du prix le plus bas. Dans le cas d’un refus de la part de POST Technologies, l’OPAL demande à connaître la justification d’une telle augmentation.

§ 1.11. Information Exchange, Confidentiality

Au paragraphe 1.11.10., l’OPAL s’étonne de ne pas voir de référence à la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment le Règlement (UE) 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », ainsi que la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission Nationale pour la Protection des Données et du régime général sur la protection des données.

L’OPAL demande donc que ce paragraphe soit adapté conformément aux nouvelles législations.

§ 2. ROB Operational Terms

§2.7. Coordination between the Parties

Extrait de l’Offre de Référence

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. 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 messages. Related specifications can be found on POST Technologies’ Website.

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

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

§ Schedule 1 Glossary

L'OPAL note que la définition du terme 'Business hours' est manquante et **demande à voir compléter le glossaire de manière adéquate.**

§ 2.2.4. RHD Component of the Bitstream Service

L'OPAL salue la hausse des valeurs prises en compte pour le RHD étant donné l'accroissement constant de la consommation de données internet observé de manière générale et sur le marché luxembourgeois en particulier.

Nous avons également noté lors de la présentation de la présente Offre ensemble avec l'ILR, le 9 octobre 2019 que POST Technologies modifierait ces valeurs si elles venaient à ne plus convenir aux usages observables. Cette volonté de revoir les profils RHD compte tenu de la réalité du marché et des comportements des utilisateurs finaux est très appréciable et **l'OPAL souhaite que cela figure comme un réel engagement dans l'Offre.** En effet et comme déjà commenté lors la consultation sur la précédente Offre de Référence, l'OPAL refuse catégoriquement qu'une telle approche tarifaire avec l'inclusion d'une variable comme le « RHD component » conduise à mettre les opérateurs alternatifs dans une incertitude financière telle.

Or, l'OPAL s'inquiète de voir que la revalorisation du RHD n'est prévue qu'une fois par année. **L'OPAL est d'avis que cette revalorisation devrait également, en sus de la réévaluation prévue par année, avoir lieu sur demande d'un opérateur.**

Qui plus est, l'OPAL estime que la revalorisation doit intervenir à meilleurs délais et sollicite à cet égard que le process de révision y inclus les délais soit détaillé dans l'Offre pour un meilleur encadrement. Ceci est d'ailleurs justifié tant par le Règlement sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (EOI) que par les obligations de transparence posées par le Règlement du 13 mars 2019 portant sur la définition du marché pertinent de la fourniture en gros d'accès central en position déterminée pour produits de grande consommation (marché 3b/2014), l'identification de l'opérateur puissant sur ce marché et les obligations lui imposées à ce titre (cf. Chapitre III - Obligation de transparence - Art. 7 (2) *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 central en position déterminée. Cette offre de référence est suffisamment détaillée pour garantir que les bénéficiaires d'accès ne soient pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. (...).*

§ 2.3. EtherConnect Service Description

§ 2.3.1. EtherConnect Service Components and Service Profiles

Extrait de l'Offre de Référence

The EtherConnect Service is composed of the following three components:

- (i) Connectivity
- (ii) RHD interconnection

L'OPAL note que POST Technologies mentionne trois (3) composants mais n'en liste que deux (2). Il y a donc lieu de corriger.

§ 2.4. Service Termination

Extrait de l'Offre de Référence

The list of the concerned sites and /or individual affected circuits or NTPs is published on Post Technologies Website and updated regularly.

L'OPAL note que les informations seront données et tenues à jour sur le site de POST Technologies. **L'OPAL est d'avis qu'il serait plus adéquat que Post notifie toute modification des informations de façon proactive aux opérateurs** et demande à ce que cette pratique perdure en plus de l'information disponible sur le site web de POST Technologies.

§ Schedule 3 Planning, Ordering and Provisioning

§ 3.1. Forecasting

Extrait de l'Offre de Référence

To dimension its workforce, POST Technologies will use a rolling forecast based on the orders received during the last 3-month period. No committed forecasts have to be provided by the Operator. POST Technologies will respect the installation time as specified in paragraphs 3.3.8 and 3.4.3 if the deviation from the aforementioned rolling forecast is less than 10%.

Il est d'usage que les opérateurs fassent des offres promotionnelles à certaines périodes de l'année (ex : offres 'Back to School', promotions de Noël, etc.) et il en découle, de ce fait, une forte hausse de la demande de la part des consommateurs, et donc un pic d'installations.

POST Technologies ne peut donc en aucun cas se limiter à faire des prévisions sur les seuls derniers trois (3) mois passés en autorisant uniquement un dépassement de 10%. Ceci est trop restrictif et ne représente nullement la réalité économique et les tendances relevées de manière récurrente ces dernières années.

Ainsi, l'OPAL demande que les prévisions de POST Technologies prennent en compte une certaine saisonnalité basée sur l'expérience de ces dernières années et qu'un dépassement de 20% soit accordé et spécifié dans l'Offre de Référence.

§ 3.3. Procedures for Bitstream Services

§ 3.3.1. Ordering Procedures for Bitstream Services

§ 3.3.1.1. Initial Request, Feasibility Check and Ordering

Extrait de l'Offre de Référence

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. For copper connections estimations are based on theoretical values and may partially differ from the values measured on actual Bitstream Services upon final completion of the underground connection.

Dans le cadre de la 'Net Neutrality' les opérateurs doivent annoncer aux clients finals, pour la vitesse, la moyenne disponible dans 90% des cas. Or, pour le cas du cuivre, POST Technologies ne fournit que des valeurs théoriques. Ceci pose donc un problème aux opérateurs pour donner aux clients finals les informations imposées par la 'Net Neutrality'.

Il convient, en effet, de tenter, avec tous les moyens raisonnables, d'offrir le service acheté par le client final à des conditions prédéfinies, et ceci quel que soit l'opérateur choisi par le client.

L'OPAL rappelle donc que la problématique des vitesses réelles qui diffèrent de celles annoncées est un sujet de controverse non résolu. Les associations actives dans la protection des consommateurs en font, par ailleurs, régulièrement échos.

Ceci est un facteur et source de plaintes de clients insatisfaits et qui peut nuire in fine, à la réputation de tous les opérateurs actifs au Luxembourg. Ce point avait déjà été relevé dans notre précédent avis, sans réponse adéquate.

L'OPAL demande donc à POST Technologies de revoir ce paragraphe et de fournir des informations adéquates pour une meilleure communication envers les clients finals.

§ 3.3.2. Installation Procedures for Bitstream Services

§ 3.3.2.1. Installation Services

Extrait de l'Offre de Référence

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

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

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

L'OPAL apprécie de voir que suite aux différentes interventions de certains opérateurs alternatifs et au travail fait entre eux et POST Technologies, le service 'One Technician' a pu voir le jour et est repris dans l'Offre de Référence. Ceci est d'autant plus une avancée notable en ce que l'OPAL a depuis longtemps milité en faveur de solutions de terrain qui effacent autant que faire se peut, la confusion que peut engendrer l'intervention des techniciens de POST sur site auprès des clients. Nous poursuivons également le but que les opérateurs alternatifs aient la pleine maîtrise des visites sur site.

Cependant, l'OPAL déplore que ce service ne soit disponible que dans le cas d'une installation 'fibre'. Afin de garantir un point de contact unique envers leurs clients finals, **les membres de l'OPAL demandent donc que ce service soit aussi disponible dans le cas d'une installation 'cuivre'**. Certes le cuivre n'est pas la technologie de l'avenir mais la question n'est pas là : ici c'est l'autonomie des opérateurs alternatifs qui est en jeu et la perception des clients finals vis-à-vis de leur opérateur. Toute interférence de l'image de POST et celles des opérateurs doit être limitée au minimum voire être supprimée : cela aurait aussi le mérite de régler les doléances d'OPAL sur le sujet de l'utilisation de marques et logos visibles de POST lors des installations.

§ 3.3.2.2. One Technician and Do-It-Yourself Installations

Extrait de l'Offre de Référence

In case of OT or DIY Installations, POST Technologies will not carry out any work at the End User's premises and its responsibilities will be limited to the logical configuration of the Bitstream Services in its network as well as the necessary interventions within its POPs, Local Exchanges and/or street cabinets for the physical connection of the NTP or FO-NTP from the End User sites to POST Technologies' active access network equipment.

Les membres de l'OPAL souhaitent connaître les différents scénarii d'éligibilité d'une ligne aux services « One Technician » ou « DIY » et ceci, au moment où ils servent leurs clients. Les opérateurs aimeraient pouvoir connaître quelle ligne est éligible au « One Technician » et quelle ligne est éligible au « DIY » au moment de la commande du client quand celui-ci est en magasin.

Cette information est en effet essentielle pour savoir s'il faut réserver ou non une intervention de la part d'un technicien de POST Technologies (cf. § 3.3.2.3. de l'Offre de Référence).

L'OPAL sollicite de la part de POST qu'elle complète en conséquence son Offre de Référence, en incluant :

- (1) les scénariis d'éligibilité d'une ligne propre aux services « One Technician » ou au « DIY » dès la commande**
- (2) la disponibilité de l'information au moment de la commande de quelle ligne est éligible au « One Technician » et quelle ligne est éligible au « DIY ».**

Et de manière plus générale, afin de faciliter les manipulations dans les points de vente, les membres de **L'OPAL souhaite pouvoir tester l'éligibilité d'une ligne directement depuis le système d'informations de l'opérateur sans avoir à se connecter séparément sur la plate-forme de POST Technologies.** Les membres de L'OPAL restent à la disposition de POST Technologies pour définir, ensemble, la solution technique la plus appropriée à cela (ex : API).

Extrait de l'Offre de Référence

If no information was available at the time of ordering on existing in-house cabling compatible with fibre-based Bitstream Services at the End User premises or if the available information was incorrect, Bitstream Service orders may be modified free of charge until the time of installation from the selected fibre-based infrastructure to an xDSL-based technology, if a copper infrastructure is still operational at the End User premises.

De plus, **L'OPAL demande à ce que la possibilité de modifier une commande 'Bitstream' sans frais soit accordée pendant 24h.** En effet, si l'information est manquante ou erronée au moment de la commande, ce n'est qu'au moment de l'intervention que le technicien de l'opérateur s'en rendra compte. Il faut donc accorder un délai aux services de l'opérateur pour modifier sa commande.

§ 3.3.6. Cancellation of a Bitstream Service

Dans l'Offre de Référence sous revue, POST Technologies impose aux opérateurs une durée de contrat minimum de six (6) mois, et dans le cas d'une résiliation avant cette période minimum pour laquelle que raison que ce soit, le reste de la période minimale de six (6) mois sera facturée à l'opérateur.

L'OPAL exige plus de souplesse quant à cette période de contrat minimum et demande à POST Technologies **soit de réduire celle-ci à un (1) mois, sinon de ne rien facturer** lorsque le motif de résiliation est **un motif légitime** (ex : déménagement à du client à l'étranger, déménagement vers une zone non éligible au service, décès, etc.).

En effet, les opérateurs imposent également une durée d'engagement minimum à leurs clients mais dans des cas dûment justifiés, des exceptions sont faites. Ceci doit être aussi reflété à tout le moins dans l'offre de gros.

Les membres de l'OPAL restent à la disposition de POST Technologies pour partager et établir une liste commune de motifs légitimes.

§ 3.3.8. Lead Times for Bitstream Service Activation

§ 3.3.8.1. Lead Times for Standard Requests

Extrait de l'Offre de Référence

Installation or modification of a Bitstream Service with on-site intervention by POST Technologies' field technicians	95 % of all installations will be carried out on the due date as requested by the Operator ^{*)}
---	--

L'OPAL s'interroge d'une manière globale sur **le niveau d'exigence en terme de délais d'exécution et/ou d'intervention ainsi que sur les SLA mis à disposition des opérateurs dans l'Offre de Référence**. Ici par exemple peut-on considérer que 95% correspond à un standard du marché ? L'OPAL a relevé dans différentes consultations et discussions auprès de l'ILR, la limitation opérationnelle due à des créneaux de disponibilité trop restreints, à des niveaux de services (SLA) non satisfaisants ainsi qu'à des niveaux de disponibilité ou des temps d'interventions discutables. Il est regrettable que le sujet n'ait jamais reçu de réponse. Pareillement, l'OPAL a, à maintes fois, suggéré que la preuve du respect des délais et des SLA devait provenir de POST Technologies, elle seule étant à même de monitorer et produire les mesures, requête sans succès jusqu'alors.

Aussi l'OPAL propose qu'un groupe de travail puisse être créé sur le sujet de manière à aborder la matière de manière constructive. Pour l'heure, l'OPAL soumettra ses remarques sur les délais et les paramètres SLA qui sont les plus importantes dans la prise de position qui va suivre.

Extrait de l'Offre de Référence

Implementation of an RHD link to POST Technologies-sited co-location facilities	60 Working Days
---	-----------------

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

Extrait de l'Offre de Référence

^{*)} POST Technologies ensures that enough Booking manager slots will be available so that all installations can be scheduled within a timeframe of 20 working days at the time of ordering (using a 3-month rolling forecast based on Operators' current number of orders for Bitstream installations)

Quant aux prévisions du nombre de commandes, l'OPAL rappelle ses commentaires faits au sujet du paragraphe 3.1 concernant la saisonnalité des commandes et l'absence de pénalités en cas de non-respect des délais par POST Technologies et renouvelle ici ses observations.

Pour ce qui est du nombre de 'slots' disponibles dans l'outil 'Booking Manager', l'OPAL estime que l'obligation de 'best effort' décrite ici n'est pas suffisante.

Lors de réunions courant 2018 au sujet de la définition technique des différents KPIs imposés par l'ILR à POST Technologies, l'OPAL avait déjà notifié à POST Technologies son souhait d'avoir un engagement plus ferme quant à la disponibilité des 'slots' dans le 'Booking Manager'.

L'OPAL rappelle donc sa demande d'avoir un délai maximum de 10 jours calendaires entre la date à laquelle le rendez-vous est pris, et la première date à laquelle 10% des rendez-vous sont encore disponibles. Ceci afin d'offrir aux clients finals un certain choix dans la date d'installation ainsi que de garantir une installation dans les plus brefs délais. Il appartient à l'offre de gros de coller aux desideratas du marché et des demandes des clients finals. Ces facultés sont d'autant plus cruciales dans la position des opérateurs alternatifs qui doivent conquérir des parts de marchés alors que l'opérateur historique reste durablement en position dominante.

§ 3.4. Procedures for EtherConnect Services

§ 3.4.3. Lead Times for EtherConnect Services

§ 3.4.3.1. Lead Times for Standard Requests

Extrait de l'Offre de Référence

Implementation of an RHD link to POST Technologies-sited co-location facilities	60 Working Days
---	-----------------

Tel que mentionné au sujet du paragraphe 3.3.8.1. pour les 'Bitstream services', **l'OPAL demande à ce que le délai de 60 jours soit réduit à 30 jours ouvrés** pour le poste 'Implementation of an RHD link to POST Technologies-sited co-location facilities'.

§ 3.5. Key Performance Indicators

Extrait de l'Offre de Référence

POST Technologies will measure applicable Broadband Services KPIs and inform the ILR in compliance with Regulation ILR/T19/1 from 13 th March 2019.
--

Concernant les indicateurs, l'OPAL rappelle le travail fait en 2018 pour convenir avec POST Technologies d'une traduction technique des indicateurs imposés par l'ILR, ces indicateurs ayant vocation à être des indicateurs de non-discrimination de traitement entre les différents opérateurs.

Dans ce cadre, l'OPAL réitère son vœu – resté encore pieux - d'avoir les indicateurs de façon mensuelle et dans un format plus exploitable par les opérateurs pour faire un suivi approprié. Dans ce cadre l'OPAL fait référence aux commentaires émis lors de la consultation sur le Règlement 'Eol' (consultation publique nationale CP/T18/6) et lors des groupes de travail conduits en 2019 avec POST sur ce sujet.

§ Schedule 4 Fault Repair and Reporting

§ 4.1. POST Technologies' Fault Contact Point, Fault Acceptance and Billing

Extrait de l'Offre de Référence

Updated lists of Fault Contact Points (e.g. phone numbers, e-mail addresses, ...) will feature on POST Technologies' Website and will also be handed over to the Operator at the time of signing the Broadband Agreement.

POST Technologies indique que la liste des points de contact sera disponible sur son site internet et remise aux opérateurs lors de la signature d'un 'Broadband Agreement'.

Les opérateurs de l'OPAL jugent cette communication insuffisante et **demandent que chaque mise à jour soit clairement indiquée sur le site internet de POST Technologies mais aussi communiquée explicitement et individuellement à tous les opérateurs**. Il n'est en effet pas toujours aisé de retrouver les documents sur le site internet de POST Technologies.

Extrait de l'Offre de Référence

Fault clearance for all Broadband Services will be performed during normal Working Days, Mondays to Fridays from 8:00 to 12:00 and from 13:00 to 17:00.

Concernant les heures d'ouverture du support, l'OPAL souhaite une meilleure amplitude ; les créneaux spécifiés sont trop restrictifs. Les plages horaires doivent permettre en outre de couvrir aussi bien les demandes des clients résidentiels que des clients professionnels. Nous ne pourrions accepter ici l'argument suivant lequel il est possible de souscrire à des SLA Business et/ou Premium qui inclut du dépannage en dehors des heures de bureau. Nous savons que même pour le segment résidentiel, des installations sont faites usuellement le samedi pour des questions de disponibilité des clients. Par ailleurs, les services comme l'IPTV sont des composantes sensibles à la question de temps de résolution, aux conditions de dépannage... Au vu de ces contraintes, l'Offre de Référence doit pouvoir objectivement répondre aux standards requis, ce qui n'est pas le cas dans l'Offre alors que le consommateur et/ou les entreprises ont des attentes sans cesse plus exigeantes en termes d'information et de délais de mise en service.

Afin de répondre au mieux aux habitudes et besoins des clients, **l'OPAL suggère d'avoir un support de 08h00 à 20h00 du lundi au samedi, sinon d'ouvrir le support à des conditions moins limitatives pour répondre aux exigences du marché.**

§ 4.5. Wrongful Repair Request

Extrait de l'Offre de Référence

In case of a repair where the detected fault lies outside the scope of POST Technologies' responsibility under this ROB or in case of a wrongful Fault Report, all costs related to works and travelling already performed by POST Technologies in relation to such Fault Report will be charged to the Operator.

L'OPAL souhaite connaître les coûts mentionnés dans ce paragraphe et qui seraient éventuellement facturés aux opérateurs. Afin d'éviter tout malentendu, l'OPAL demande de rajouter la référence à une liste de prix qui sera mise à disposition de tous les opérateurs.

De plus, l'OPAL s'interroge sur la réciprocité de cette facturation. Si le technicien d'un opérateur alternatif se déplace à tort à la demande de POST Technologies, l'opérateur doit aussi avoir le droit de facturer POST Technologies pour les coûts de cette intervention.

Et ceci devrait également être appliqué par les opérateurs alternatifs dans le cas d'une activation. En effet, dans certains cas, POST Technologies dit avoir procédé à l'activation de la ligne, mais lorsque le technicien de l'opérateur alternatif se déplace pour réaliser son intervention, il constate que ce n'est pas le cas et son déplacement a donc été inutile.

L'OPAL sollicite en conséquence l'introduction dans l'Offre de Référence, de la possibilité pour les opérateurs de refacturer POST Technologies dans les cas précités. Les opérateurs tiendront à jour et mettront à disposition de POST Technologies la liste des prix afférente à cette refacturation.

§ Schedule 5. Service Level Agreement

§ 5.1. Service Level for Broadband Service Provisioning

Extrait de l'Offre de Référence

POST Technologies will make every effort to realise ninety-five percent (95%) of all activation requests received for Broadband Services by one Operator on the due date demanded by said Operator. If POST Technologies fails to provide the above-mentioned Broadband Service in compliance with Schedule 3, 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.

L'OPAL reprend ici sa position et son questionnement sur **le niveau d'exigence en terme de délais d'exécution et/ou d'intervention ainsi que sur les SLA mis à disposition des opérateurs dans l'Offre de Référence.**

L'OPAL déplore que la plupart des KPI de l'Offre ne présente pas de pénalités (principalement pour les SLA standards), contrairement à la majorité des offres européennes de référence. La fréquence de mesures des KPIs n'est pas non plus mentionnée alors que dans la plupart des cas en Europe, elle est effectuée mensuellement. Ces deux lacunes démontrent à elle seules que les KPIs ne peuvent avoir dans ces conditions de valeur contraignante et coercitive. **L'OPAL est d'ailleurs en droit de se poser légitimement la question d'une réelle application par le passé.** En tout état de cause, ce constat et ses lacunes ne concourent absolument pas à un monitoring sain et non discutable des prestations de POST Technologies de nature à asseoir la confiance des acteurs.

L'OPAL demande à ce que les SLA soient revus par POST Technologies dans un sens de renforcement significatif des pénalités, notamment dans la proposition standard. (Cf. infra)

§ 5.1.2. Enhanced Service Level for Broadband Service Restoration

Extrait de l'Offre de Référence

Service Level	Standard	Business	Premium
Eligible Service	Bitstream Service EtherConnect Service	Bitstream Service EtherConnect Service	Only for EtherConnect Services bundled with an EtherConnect Backup Service
Additional subscription fee	No	Yes	Yes
Coverage **)	8/5 (business hours) **)	24/7 (incl. public holidays)	24/7 (incl. public holidays)
Extended coverage	Optional (one-time fee per incident)	n/a	n/a
Intervention time	8 (business) hours	4,5 hours	4,5 hours
Availability ***)	99,60 %	99,80 %	99,95 % ****)

Table 26: Service Level parameters

Concernant la description des 3 niveaux de 'Service Levels' disponible dans le tableau 26, l'OPAL souhaite notifier à POST Technologies que pour le niveau 'Premium' un taux de disponibilité ('availability') de 99.95% est clairement insuffisant. **L'OPAL demande que ce taux soit de 99,99%.**

Extrait de l'Offre de Référence

**) Business hours: Working Days from 8:00 to 12:00 and from 13:00 to 17:00

Pour ce qui est des 'Business hours' définies dans la note **), l'OPAL souhaite que ces horaires soient étendus et couvrent une plage horaire de 08h00 à 20h00, du lundi au samedi (cf. commentaire au sujet du § 4.1.).

Extrait de l'Offre de Référence

Service Level	Business	Premium
Intervention time (IT)	4,5 hours <IT ≤ 8 hours	4,5 hours <IT ≤ 8 hours
Penalty	1 monthly fee	1 monthly fee
Intervention time (IT)	> 8 hours	> 8 hours
Penalty	2 monthly fees	2 monthly fees

Table 28: Penalties in case of delayed intervention time for Enhanced Service Levels

Pour ce qui est des pénalités indiquées dans le tableau 28, celles-ci ne sont pas suffisamment dissuasives pour garantir une bonne qualité de service. Les pénalités doivent constituer un incitant pour un niveau de qualité élevé.

De ce fait, l'OPAL propose que les pénalités soient appliquées pour les trois (3) niveaux de SLA et avec des montants différents. En effet, si les opérateurs font la démarche de payer un service supplémentaire en choisissant un SLA Business ou Premium, ceux-ci doivent leur apporter une qualité de service supplémentaire.

Ainsi, l'OPAL suggère de faire les modifications suivantes et demande à POST de les introduire comme telles dans l'Offre de Référence :

	Standard	Business	Premium
4 h < I.T. ¹ < 8h	1 mois de fees	2 mois de fees	3 mois de fees
8h > I.T.	2 mois de fees	4 mois de fees	6 mois de fees

De plus, l'OPAL demande à ce que :

- POST Technologies fournisse sur une base mensuelle un rapport indiquant à chaque opérateur si les SLAs ont été respectés ou non et
- que dans le cas d'un non-respect des SLAs, les pénalités soient automatiquement payées par POST Technologies à l'opérateur concerné sans que celui-ci n'ait à faire une demande explicite.

¹ I.T.: Intervention Time

§ Schedule 6 Tariffs

§ 6.1. Bitstream Services

L'OPAL constate que les tarifs des Bitstream Services sont maintenus et dans un cas de figure diminués. **L'OPAL demande à Post de justifier le fait que les prix ROB puissent baisser alors que les prix RUO augmentent** sans se retrancher invariablement derrière les calculs et projections de l'ERT.

En terme de concordance/corrélation, cela ne s'explique pas !

Du point de vue concurrentiel, cela participe d'un doute sérieux sur un possible frein au développement d'activités des opérateurs dans le dégroupage plus différenciateur que le ROB. En effet, le dégroupage est, pour les opérateurs alternatifs, le meilleur moyen d'évoluer et de se démarquer. Or l'augmentation des prix RUO va à l'encontre de cette possibilité.

L'OPAL demande donc à POST Technologies de justifier les changements de prix non concordants dans les deux offres de référence ROB et RUO. L'OPAL exige des justificatifs des augmentations des prix de la RUO avant de clôturer la consultation. Nous considérons que les résultats anonymisés (ERT disponibles sur le site de Post Technologies) même s'ils répondent aux critères d'information posées par l'ILR, ne sauraient être considérés comme étant un justificatif suffisant et probant, des nouveaux tarifs applicables. Les données dans cette présentation sont inexploitable pour être discutées ou challengées par les opérateurs alternatifs.

§ 6.1.1. One-Off Fees for Bitstream Services

§ 6.1.1.1. Access and Connectivity: One-off Fees for Bitstream Services

Extrait de l'Offre de Référence

Installation charges (incl. activation) for a new Bitstream Service requiring intervention at the End user's site	124,13
---	--------

L'OPAL demande à POST Technologies de justifier des augmentations de tarifs et en particulier pour :

- 'Installation charges (incl. activation) for a new Bitstream Service requiring intervention at the End user's site'
- 'Installation charges (incl. activation) for a new Bitstream Service only requiring intervention at POP/street level (no intervention at End User site) – also applicable to "One Technician installations'

L'OPAL est en effet étonnée de voir ces prix augmenter car dans le cas des installations, de plus en plus d'installations seront faites via le processus 'One Technician' qui est, finalement, moins coûteux pour POST Technologies.

L'OPAL se demande, dès lors comment POST Technologies justifie l'augmentation du prix des activations avec intervention sur site qui passe de 74.09€ à 124.13€ (+67%) pour la même prestation et le nouveau prix d'activation sans intervention sur site de 77.84€ (+5%) alors que cette activation est moins coûteuse pour POST Technologies.

De plus, l'OPAL est surprise de voir qu'un changement du cuivre vers la fibre avec augmentation de vitesse n'est plus un service gratuit. Avoir rendu ceci payant n'incite en aucun cas les opérateurs à migrer leurs clients 'cuivre' vers de la fibre. L'OPAL déplore ces objectifs contradictoires et demande à ce que POST réintroduise la cohérence requise.

Dans ce contexte, l'OPAL réitère ses observations du paragraphe 1 quant aux objectifs de migrations annoncés par POST Technologies.

§ 6.1.1.7. Labour Costs

Extrait de l'Offre de Référence

The currently applicable hourly rates related to labour costs are available on POST Technologies' Website.

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

Le lien précité est, de plus, un lien vers le site public de POST Telecom, accessible pour les clients résidentiels. Ceci démontre encore une fois le manque de différenciation entre POST Technologies et POST Telecom comme expliqué dans le présent avis.

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

§ 6.2. EtherConnect Services

§ 6.2.1. One-off Fees for EtherConnect Services

§ 6.2.1.3. Rush Order: One-off Fees for EtherConnect Services

Extrait de l'Offre de Référence

Item	One-off fee (EUR excl. VAT)
Rush Order type 1 (within 2 - 5 Working Days)	2.000,-
Rush Order type 2 (within 6 – 10 Working Days)	1.500,-
Rush Order type 3 (within 11 - 15 Working Days)	1.000,-

Concernant les délais et tarifs pour les 'Rush Order', l'OPAL souhaite une uniformisation entre les services 'Bitstream' et les services 'EtherConnect'. Ainsi l'OPAL demande à POST Technologies d'appliquer les mêmes délais et prix, à savoir :

Tarifs pour 'bitstream services' (extrait de l'Offre de Référence soumise en consultation)

6.1.1.4. Rush Order : One-off Fees for Bitstream Services	
Item	One-off fee (EUR excl. VAT)
Rush Order type 1 (within 2 Working Days)	1.000,-
Rush Order type 2 (within 5 Working Days)	750,-
Rush Order type 3 (within 10 Working Days)	500,-

§ 6.2.1.6. Labour Costs

Extrait de l'Offre de Référence

The currently applicable hourly rates related to labour costs are available on POST Technologies' Website.

L'OPAL renvoie au commentaire fait au sujet du paragraphe 6.1.1.7.

§ 6.2.2. Recurring Fees for EtherConnect Services

Extrait de l'Offre de Référence

Minimum contract period for each EtherConnect Service: 6 months

Comme indiqué au sujet du paragraphe 3.3.6., l'OPAL souhaite plus de souplesse quant à cette période de contrat minimum de six (6) mois.

3 Conclusion

Les résultats des analyses des marchés 3a/2014 et 3b/2014 et les Offres de Référence en découlant dont la ROB seront valables jusqu'au moins 2021 voire plus suivant la transposition qui sera faite du nouveau Code européen des télécommunications.

Aussi, l'OPAL espère que POST Technologies traitera ses demandes de modification et ses commentaires avec la plus grande attention, ceci afin d'assurer une saine concurrence sur le marché luxembourgeois des Télécom, tout cela dans l'intérêt des clients finals et de l'expansion de la fibre.

L'OPAL fait référence en particulier à ses remarques concernant les SLAs et la justification des tarifs entre la ROB et la RUO.

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