

Consultation publique de la ROB

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

Date : 11 décembre 2019



1. Introduction

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

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

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

2. Contribution de l'OPAL

2.1. Commentaires généraux

L'OPAL mentionne que « *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* », que la « *similitude dans les adresses email de ces deux entités distinctes engendre de la confusion chez leurs clients finals* » et demande qu' « *une différenciation plus visible de tous les éléments publics entre POST Telecom et POST Technologies* » soit implémentée.

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

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

2.2. ROB Legal Terms

- 1) Dans le cadre du « *plan de migration des services 'ADSL-based RDSLO'* », l'OPAL sollicite « *le maintien du prix le plus bas* », faisant référence ici au deux types d'installation possible, 'One Technician' à 77,84 € et 'On-site' à 124,13 €.

Afin de ne pas entraver l'atteinte de ces objectifs, POST Technologies accepte d'offrir ce type de migration des anciens services 'ADSL-based RDSLO' vers un nouveau service Bitstream au prix de 77,84 € pour tout type d'installation et de migration, c.à.d. 'One Technician' ou 'On-site', cuivre vers cuivre ou cuivre vers fibre.

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

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

2.3. ROB Operational Terms

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

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

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

2.4. Schedule 2 Broadband Service Description

- 1) L'OPAL remarque que la « *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.* »

POST Technologies a déjà exprimé son intention d'analyser le besoin d'adapter les valeurs des volumes inclus dans les profils Bitstream aux paragraphes 2.2.3.1 et 2.2.3.2 de la ROB (« These values will be reviewed once per year. »).

Pour ce faire, POST Technologies se basera sur les consommations de l'unité retail POST Telecom vu son obligation d'assurer que les offres et produits phares de l'unité retail soient techniquement et économiquement répliquables.

POST Technologies est d'avis que la réalisation d'une telle revue une fois par an est suffisante compte tenu du fait que les valeurs retenues ne se limiteront pas aux valeurs de la consommation actuelle, mais tiendront compte des prévisions d'évolution du trafic des deux années suivantes.

Si des événements exceptionnels devaient donner lieu à une augmentation anormale du trafic au courant de l'année, tout Opérateur aura la possibilité de demander à POST Technologies

d'effectuer une nouvelle analyse à courte échéance. En cas de besoin, une adaptation sera faite avant l'échéance annuelle afin de garantir la réplicabilité technique et économique des offres des services de détail.

POST Technologies propose de modifier le texte de la ROB aux paragraphes 2.2.3.1 et 2.2.3.2 dans ce sens en y indiquant également l'échéance annuelle pour la revue des volumes qui sera faite en décembre avec, au besoin, une adaptation des valeurs au sein de la ROB en janvier.

- 2) L'OPAL remarque que la description du service 'EtherConnect' « *mentionne trois (3) composantes, mais n'en liste que deux (2).* »

Cette erreur sera corrigée de manière à ne mentionner que deux composantes.

- 3) Quant aux informations publiées en cas de terminaison de services voire la fermeture de sites, « *l'OPAL est d'avis qu'il serait plus adéquat que Post notifie toute modification des informations de façon proactive aux opérateurs* ».

Cette proactivité existe déjà aujourd'hui. En cas de publication d'une nouvelle liste de sites à fermer, une telle publication sera accompagnée d'une newsletter renvoyant au nouveau document publié. En ce qui concerne les services individuels d'un Opérateur, une liste mentionnant les références des circuits, dédiée par Opérateur, est mise à jour de façon quotidienne. Elle pourra être téléchargée par l'Opérateur en même temps que les fichiers d'éligibilité qu'il utilise pour construire son moteur d'éligibilité.

2.5. Schedule 3 Planning, Ordering and Provisioning

- 1) L'OPAL est d'avis que « *POST Technologies ne peut en aucun cas se limiter à faire des prévisions sur les seuls derniers trois (3) mois passés en autorisant uniquement un dépassement de 10%* » et « *l'OPAL demande que 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.* »

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

- 2) L'OPAL se pose des questions au sujet des valeurs mises à disposition dans le cadre de la 'Net Neutrality' et « *demande donc à POST Technologies de revoir ce paragraphe et de fournir des informations adéquates pour une meilleure communication envers les clients finals* ».

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.
--

Le paragraphe en question fait référence à des raccordements souterrains encore en construction, donc inexistantes. Une indication sur la base de valeurs autres que théoriques ne peut donc pas se faire. Une modification de ce paragraphe n'est donc pas nécessaire.

De manière générale, si aucun équipement n'est branché au NTP du côté de l'utilisateur final, POST technologies ne pourra publier que des valeurs théoriques calculées sur base des caractéristiques du câble. Pour les services actifs, POST Technologies effectue des mesures une fois par jour et publie les résultats effectifs sur son site. L'Opérateur pourra donc consulter ces valeurs au cas où un client final migre d'un Opérateur vers un autre. Néanmoins, ces valeurs réelles ont aussi le désavantage de ne pas représenter les valeurs mesurées au niveau du NTP et sont ainsi tributaires de la qualité et longueur du câblage interne.

- 3) « *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* » et mentionne que « les membres de l'OPAL demandent donc que ce service soit aussi disponible dans le cas d'une installation 'cuivre'. »

POST Technologies est en train d'évaluer les possibilités d'offrir le service 'One Technician' également sur le cuivre. Néanmoins, ceci nécessite encore une analyse complémentaire et l'adaptation de différents processus en interne avant de pouvoir lancer ce service également pour les installations sur cuivre. POST Technologies contactera les Opérateurs ayant opté pour le service 'One Technician' dès que les procédures auront été mises en place afin de les évaluer dans le cadre d'une première phase 'Proof-of-Concept' (« PoC ») avant l'introduction du 'One Technician sur cuivre' dans l'Offre de Référence. En l'état actuel des choses, nous pensons pouvoir lancer cette phase PoC au deuxième trimestre 2020.

- 4) L'OPAL mentionne que « *Les membres de l'OPAL souhaitent connaître les différents scénarii d'éligibilité d'une ligne aux services « One Technician » ou « DIY » et « souhaite de la part de POST qu'elle complète en conséquence son Offre de Référence* ».

L'éligibilité d'une ligne existante au « DIY » (migration d'une ligne sans changement du routage/port existant) est déjà détectable aujourd'hui à travers les différents « flag » repris dans les fichiers d'éligibilité. Une interprétation des flags permettra également de déduire si une installation « One Technician » sera éligible. Cependant, il sera toujours nécessaire de réaliser une analyse manuelle pour certains cas. Nous allons revoir la documentation sur l'éligibilité afin de tenir compte des différents scénarios et de l'interprétation des « flag » dans ce contexte. Cette documentation sera disponible pour les Opérateurs, mais ne sera pas incluse dans l'Offre de Référence, étant donné qu'il s'agit d'une documentation trop détaillée et qui devra également être rapidement adaptable aux nouveaux besoins.

En ce qui concerne la demande de disposer d'une API afin de tester l'éligibilité d'une ligne, nous vous informons qu'une telle API sera mise à disposition des Opérateurs dans le cadre de la migration de POST Technologies vers sa nouvelle plateforme OSS. Les spécifications de cette API seront également publiées dans les prochains mois.

- 5) « *L'OPAL demande à ce que la possibilité de modifier une commande 'Bitstream' sans frais soit accordée pendant 24h* » et fait référence aux demandes de modification de la technologie d'accès (fibre vers cuivre) utilisée pour fournir le service 'Bitstream' au cas où une information sur le câblage vertical est incorrect ou indisponible.

Le délai supplémentaire de 24 heures devrait être accordé vu que le technicien ne s'en rendrait compte qu'au moment de l'intervention chez le client final. Le texte de la ROB mentionne que la

modification pourra se faire gratuitement jusqu'au moment de l'installation. Selon le type d'installation, deux cas de figure pourraient se présenter :

- Installation en mode 'One Technician', c.à.d. le technicien de l'Opérateur lance l'activation du service 'Bitstream' sur site et clôture la commande. Ayant repéré le besoin de modifier la technologie d'accès de la commande, il ne procédera pas à l'installation et le changement se fera gratuitement.
- Installation avec prise de rendez-vous c.à.d. en présence d'un technicien de POST Technologies. Ayant fixé un rendez-vous, le technicien de l'Opérateur sera présent lors de l'installation et, ayant repéré le besoin de modifier la technologie d'accès de la commande, demandera au technicien de POST Technologies de ne pas poursuivre l'installation et lancera une demande pour une modification de la technologie d'accès qui se fera alors sans frais supplémentaires.

Nous pensons qu'il n'est pas nécessaire d'introduire la notion d'un délai supplémentaire, étant donné que la définition reprise dans la ROB est suffisante pour rassurer l'Opérateur quant aux conditions de la gratuité des modifications demandées.

- 6) *Concernant la période de contrat minimale de 6 mois, « 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 ».*

POST Technologies est d'avis qu'une période de contrat minimale de 6 mois au niveau de la vente de gros est tout à fait acceptable compte tenu du fait que la majorité des services de détail est vendue avec un engagement de 24 mois aux clients finals. Limiter la période de contrat à un mois nécessiterait en contrepartie que la mensualité de l'abonnement Bitstream soit augmentée. Quant à la possibilité de résilier gratuitement l'abonnement avant terme en cas d'un motif légitime (p.ex. déménagement), ceci équivaldrait à introduire une gestion particulière au marché de détail au sein de la vente de gros ce qui augmenterait également les frais de gestion des abonnements et nécessiterait l'échange de preuves et l'application de contrôles. Les quelques cas où un client final déménagerait plus tôt que 6 mois après avoir signé un nouveau contrat auprès de son fournisseur Internet, sans avoir la possibilité de renouveler son abonnement à sa nouvelle adresse, devraient constituer une exception que l'Opérateur de détail devra prendre en compte lors du calcul de son business case resp. de l'évaluation du risque commercial y associé.

- 7) *Concernant le 'lead time' de 60 jours pour l'implémentation d'un port RHD (Bitstream) qui lui paraît « exagéré », « l'OPAL demande donc une modification de ce délai dans l'Offre de Référence. »*

POST Technologies essaiera de minimiser le délai d'installation en cas d'une commande, mais se doit d'indiquer un délai dans ses offres de référence qui pourra également être respecté en cas de plusieurs commandes simultanées de plusieurs opérateurs qui nécessiteraient la commande d'un nouvel équipement. Si généralement une telle installation pour un seul port RHD pourra se faire endéans 30 jours, la date de la mise en production dépendra souvent de la disponibilité simultanée des techniciens de POST Technologies et de l'Opérateur, ainsi que de la date et heure qui permettra de minimiser l'impact sur la production c.à.d. les services des clients de l'Opérateur.

- 8) *En ce qui concerne la prise de rendez-vous, l'OPAL rappelle « 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 ».*

POST Technologies estime que sa garantie de disposer d'assez de slots pour fixer un rendez-vous pour toutes les installations des Opérateurs endéans un délai de 20 jours ouvrables est mieux adaptée à garantir la disponibilité d'assez de rendez-vous pour les installations que de se limiter à la garantie des 10% dans un délai maximum de 10 jours calendaires, difficilement gérable p.ex. en cas d'une forte d'augmentation des taux d'occupation par un seul Opérateur à un moment donné.

Les expériences récentes montrent que la gestion actuelle des rendez-vous permet aux Opérateurs de facilement fixer un rendez-vous pour leurs clients dans des délais plus que raisonnables. POST Technologies est par conséquent d'avis que les conditions actuellement offertes répondent bien aux attentes de l'OPAL et de ses membres.

Néanmoins, nous allons suivre l'évolution au courant de l'année et également analyser l'impact de l'adoption de l'offre 'One Technician' sur les ressources engagées. Nous pourrions ainsi dresser le bilan de la situation actuelle au moment de présenter le rapport EoI au milieu de l'année 2020.

- 9) Concernant le 'lead time' de 60 jours pour l'implémentation d'un port RHD (EtherConnect) qui lui paraît « *exagéré* », « l'OPAL demande à ce que le délai de 60 jours soit réduit à 30 jours ouvrés. »

Dans ce contexte, POST Technologies renvoie au commentaire donné au point 7) ci-avant.

2.6. Schedule 4 Fault Repair and Reporting

- 1) « *L'OPAL réitère son vœu (...) d'avoir les indicateurs de façon mensuelle et dans un format plus exploitable par les opérateurs pour faire un suivi approprié.* »

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

- 2) « *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.* »

Etendre les heures de support standard de la façon suggérée entraînerait une augmentation des coûts du service, càd. de la mensualité Bitstream. C'est pourquoi l'option SLA Business à 14,-€/mois peut être commandée à part afin de ne pas impacter le prix des services standards. En cas d'urgence particulière, une demande pour un dépannage prioritaire en dehors des heures normales de travail peut aussi être introduite même si le service ne bénéficie pas de l'option SLA Business.

En cas d'une panne qui impacte l'entièreté des clients d'un Opérateur et qui se situe au niveau de la configuration du backbone de POST Technologies ou de l'interconnexion RHD avec l'Opérateur, cette panne est traitée comme incident critique de façon prioritaire 24h/24, 7j/7.

- 3) « *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.* »

POST Technologies s'engage à rétablir dans 95% des cas les services Broadband (Bitstream ou EtherConnect) au plus tard le jour ouvrable (càd. lundi à vendredi) suivant (à l'exception des cas qui nécessitent l'exécution de travaux exceptionnels (e.g. génie civil) ou qui dépendent de la fixation au préalable d'un rendez-vous à la convenance de l'utilisateur final). Une non-atteinte de cet objectif donne droit à la réclamation d'une mensualité pour les services concernés. Il existe donc bien une pénalité, même dans le cas des SLA Standard, contrairement à ce que mentionne l'OPAL dans ses commentaires. Quant aux SLA Business et Premium optionnels, il existe des pénalités cumulables en cas de non-respect des temps d'intervention et de la disponibilité du service (annuelle voire trimestrielle).

POST Technologies est par conséquent d'avis que le niveau des pénalités ne nécessite pas d'adaptations particulières et que les garanties données sont en ligne avec les attentes du marché.

- 4) En ce qui concerne la garantie de disponibilité d'un EtherConnect avec SLA Premium, *« L'OPAL demande que ce taux soit de 99,99%. »*

Le taux de disponibilité garanti par POST Technologies dans le cas d'un SLA Premium est de 99,95% ce qui correspond à une non-disponibilité cumulée maximale du service de 4,38 heures par an. Ceci correspond à l'offre de base prévue dans le produit EtherConnect. En cas de besoin, POST Technologies peut réaliser une analyse et élaborer une offre sur mesure qui tiendra compte des travaux d'infrastructures (e.g. double entrée, etc.) éventuellement à réaliser afin de pouvoir garantir le taux demandé.

- 5) Quant à la demande de l'OPAL de redéfinir les 'Business hours' pour également inclure les soirées et samedis, nous renvoyons à la réponse donnée au point 2).
- 6) Quant aux pénalités associées aux différents Service Level, *« L'OPAL propose que les pénalités soient appliquées pour les trois (3) niveaux de SLA et avec des montants différents ».*

POST Technologies précise que des pénalités sont également appliquées dans le cas du SLA Standard (cf. point 3) ci-dessus). Quant à sa demande de doubler les pénalités en cas d'un SLA Premium par rapport à un SLA Business, nous tenons à préciser que le SLA Premium (offert au même prix que le SLA Business) n'est disponible que dans le cas d'une configuration redondante càd. en présence de deux lignes. Vu que le paiement des pénalités se fait donc en cas d'une non-disponibilité des deux lignes, une pénalité est due pour chacun de ces deux services EtherConnect, ce qui en fin de compte revient au doublement de la pénalité.

- 7) En ce qui concerne le paiement des pénalités qu'aborde l'OPAL, POST Technologies est d'avis que l'Opérateur devrait également monitorer l'état de ses lignes et services souscrits, si ce n'est pour vérifier les données reçues par POST Technologies, et ainsi être en position de réclamer les pénalités dues en cas de non-observation des SLAs.

2.7. Schedule 6 Tariffs

- 1) *« L'OPAL demande à Post de justifier le fait que les prix ROB puissent baisser alors que les prix RUO augmentent ».*

POST Technologies a déjà fourni des explications sur l'augmentation des prix de la RUO, càd. de la mensualité du prix de la fibre dégroupée qui passe à 19,- €, dans sa prise de position portant sur les commentaires relatifs à la consultation de l'offre RUO.

Il est à noter que la partie infrastructure passive (e.g. fibre, génie civil) ne représente qu'une partie du service Bitstream, voire EtherConnect, les tarifs des services large bande dépendant également des évolutions des prix des équipements, que ce soit dans l'accès ou le backbone. Ceci est la raison pour laquelle le « prix du Mbps » baisse et donc que le prix des profils Bitstream et EtherConnect peuvent baisser en conséquence, malgré une augmentation des volumes inclus dans la plupart des profils. Ceci affecte en particulier les profils à haute bande passante, tandis que les profils à moindre bande passante sont plus sensibles à une augmentation des coûts de l'infrastructure passive.

2) S'agissant des frais d'installation du service Bitstream, « L'OPAL demande à POST Technologies de justifier des augmentations de tarifs ».

Les tarifs facturés jusqu'à présent par POST Technologies pour l'installation d'un service Bitstream sont inchangés depuis 2011. Ils avaient alors été définis dans le cadre des offres de référence RDSLO et ORATH.

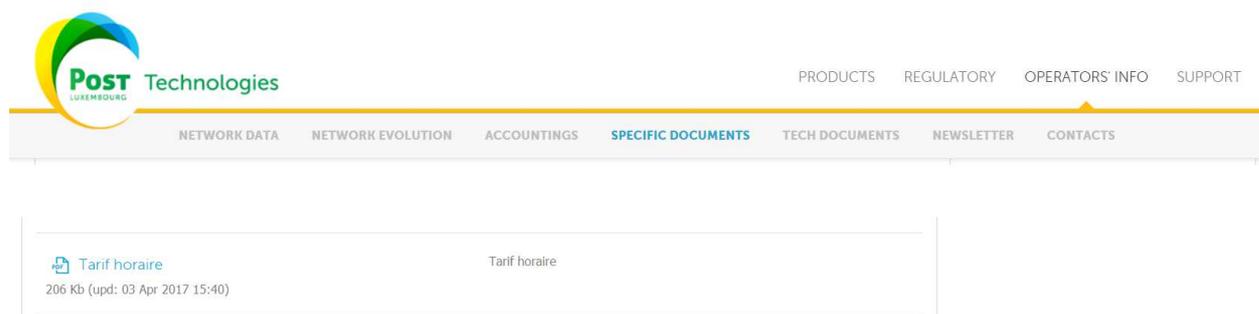
Outre l'application de l'indexation des prix à la main d'œuvre, POST Technologies a procédé à une réévaluation des temps nécessaires à l'installation d'un service Bitstream, que ce soit l'intervention sur le site du client final ou celle nécessaire dans les POPs et répartiteurs de rue, sans oublier les frais de déplacement également engendrés par de telles interventions.

Ces facteurs combinés expliquent cette augmentation qui était nécessaire afin d'être en phase avec la réalité économique et les coûts réellement encourus.

En ce qui concerne la gratuité de la migration d'un circuit cuivre vers fibre, pratique qui avait été introduite en 2011, cette même réalité économique et une orientation nécessaire vers les coûts nous a amenés à mettre un terme à cette pratique de subventionnement et de revenir à des prix en ligne avec les coûts engendrés.

3) S'agissant des tarifs de la main d'œuvre, ils se trouvent sous l'onglet SPECIFIC DOCUMENTS de la partie réservée aux Opérateurs du site web de POST Technologies

La capture d'écran (partielle) ci-après permet de localiser cette liste de prix sur le site de POST Technologies.



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

- 4) En ce qui concerne les tarifs pour les « rush orders », « l'OPAL demande à POST Technologies d'appliquer les mêmes délais et prix » pour l'EtherConnect que pour la Bitstream.

Les travaux nécessaires dans le cadre d'un EtherConnect resp. de son « Rush Order » sont différents de ceux d'un Bitstream et nécessitent beaucoup plus de coordination de ressources et d'interactions manuelles afin d'assurer la fourniture d'un tel service dans l'environnement d'une clientèle professionnelle. C'est la raison pour laquelle les prix des « Rush Order » EtherConnect sont différents de ceux du Bitstream.

- 5) Concernant la période de contrat pour un service EtherConnect, « l'OPAL souhaite plus de souplesse quant à cette période de contrat minimum de six (6) mois ».

Le service EtherConnect s'adresse au marché professionnel, marché où l'engagement contractuel sur une année, ou plus, constitue une normalité. Nous ne voyons donc pas de nécessité d'adapter la durée minimale pour le service EtherConnect qui nous obligerait à revoir à la hausse la tarification standard d'un tel service.

Cependant, il arrive qu'un tel service soit demandé par des clients professionnels pour une plus courte durée afin d'assurer la continuité de services existants p.ex. en cas de déménagement vers un autre site. Dans de tels cas très particuliers, l'Opérateur pourra adresser une demande à POST Technologies afin de vérifier si une offre exceptionnelle à plus courte durée est possible. Dans un tel cas de figure, POST Technologies communiquera à l'Opérateur demandeur les conditions tarifaires d'une telle offre, en tenant compte des spécifications et de l'envergure du projet.

3. Contribution de Proximus Luxembourg

3.1. En ce qui concerne la migration pour le « phase-out » des clients RDSLO

Proximus Luxembourg mentionne « qu'il n'est pas très clair dans l'offre ROB en vigueur si la conversion d'une ligne RDSLO vers la fibre est gratuite ».

Dans l'offre ROB actuellement en vigueur (Version 1.1), la conversion d'une ligne ADSL de l'ancienne offre RDSLO vers un circuit Bitstream basé sur fibre nécessite une intervention sur site et est facturé au prix de 74,09 €. Dans la version sous consultation le même principe s'applique, cependant l'Opérateur a alors le choix entre l'installation 'One Technician' à 77,84 € et par rendez-vous avec l'intervention d'un technicien de POST Technologies sur site à 124,13 €.

Ceci correspond donc également à la pratique opérationnelle actuelle de Proximus Luxembourg.

Quant aux frais d'installation, comme déjà mentionné dans la réponse au commentaire de l'OPAL au paragraphe 2.2, POST Technologies adaptera son Offre de Référence et facturera dans tous les cas de migration d'une telle ligne « RDSLO-ADSL » (vers Bitstream cuivre ou fibre) le prix 'One Technician', c.à.d. 77,84 €, qu'il s'agisse d'une installation de type 'One Technician' ou d'une installation avec intervention sur site client d'un technicien de POST Technologies.

3.2. En ce qui concerne la migration du cuivre vers la fibre

Quant aux modifications Bitstream (upgrade/downgrade) qui étaient encore gratuites dans l'Offre de Référence actuelle, même si, en cas d'upgrade, un changement de profil nécessitait le passage du cuivre vers la fibre, « Proximus rappelle à POST Technologies qu'une telle migration comporte

des coûts pour les opérateurs comme par exemple mais sans s'y limiter, l'envoi d'un technicien au domicile du client final ».

Ceci est certainement vrai, mais il en est de même pour POST Technologies qui, dans tous ces cas, doit également supporter ces coûts de modification, notamment pour des interventions dans le réseau, que ce soit au niveau du POP, des répartiteurs de rue ou sur site client. La gratuité à ce niveau représentait donc en quelque sorte un subventionnement pour faciliter le passage vers des bandes passantes plus élevées resp. l'infrastructure fibre optique. POST Technologies se doit maintenant de revoir sa tarification et de proposer des tarifs afin de couvrir les coûts de ces interventions ce qui explique l'application des mêmes tarifs que pour une nouvelle installation Bitstream en laissant à l'Opérateur le choix du mode d'installation ('One Technician' ou par POST Technologies).

3.3. En ce qui concerne les Legacy Services

POST Technologies avait introduit le profil « Bitstream Legacy » dans son Offre de Référence ROB en 2015 afin de pouvoir effectuer des « migrations forcées » nécessaires au phase-out d'anciennes technologies (e.g. « Conklink ») tout en reproduisant le service existant de type « PSTN+ADSL », c.à.d. en offrant un profil Bitstream particulier y inclus un service VoIP sur la plateforme voix de POST Technologies et non pas de l'Opérateur.

Bien qu'une telle solution avait été annoncée dans la ROB en 2015, ce produit de substitution n'a jamais été implémenté ou vendu et les migrations ont pu être réalisées à l'aide des profils Bitstream « traditionnels ». C'est la raison pour laquelle ce « produit » a disparu de la ROB en consultation et qu'il n'aura pas de remplacement. Offrir un tel produit de substitution lierait le service large bande à nouveau obligatoirement à un service téléphonique fourni par POST Technologies.

3.4. En ce qui concerne les Volume-based Billing Principles

POST Technologies renvoie à la réponse donnée à l'OPAL au point 1) du paragraphe 2.4 de ce document.

3.5. En ce qui concerne l'abandon par POST Technologies des infrastructures existantes ou la modification de celles-ci

POST Technologies renvoie à la réponse donnée à l'OPAL au point 3) du paragraphe 2.4 de ce document.

3.6. En ce qui concerne le One Technician ainsi que le Do-It-Yourself

POST Technologies renvoie à la réponse donnée à l'OPAL au point 2) du paragraphe 2.7 de ce document.

3.7. En ce qui concerne les installations OT et DIY

POST Technologies renvoie à la réponse donnée à l'OPAL au point 4) du paragraphe 2.5 de ce document.

3.8. En ce qui concerne les contrats de Service Bitstream

POST Technologies renvoie à la réponse donnée à l'OPAL au point 6) du paragraphe 2.5 de ce document.

4. Contribution de Luxembourg Online

Luxembourg Online détaille les différents changements de prix applicables aux installations des produits Bitstream voire aux modifications de profils de Bitstream existants.

Comme déjà mentionné dans les réponses données aux commentaires de l'OPAL et de Proximus Luxembourg, ces frais d'installation s'orientent vers les coûts réels et l'adaptation tarifaire a été nécessaire afin de permettre à POST Technologies de récupérer les coûts encourus lors des interventions pour l'installation voire la modification d'un service Bitstream. Il en est de même pour les frais de changement de profil par activation à distance qui doivent également prendre en considération les frais d'automatisation et de maintenance des systèmes, tout comme les frais pour les systèmes de facturation et les frais des ressources impliquées dans tous ces processus.

5. Conclusion

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