



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

## **Commentaires de l'OPAL dans le cadre de la consultation publique lancée par EPT**

concernant la publication d'une nouvelle offre de référence pour les services lignes louées (ROLLS – Reference Offer for Leased Line Services).

29 février 2016



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

## **1. INTRODUCTION**

Suite aux analyses de marché 6 de l'Institut luxembourgeois de Régulation (ci-après ILR) et suivant règlement 15/187/ILR du 6 mars 2015, l'Entreprise des Postes et Télécommunications (ci-après EPT) a été désignée comme opérateur puissant sur le marché de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées (ci-après l'opérateur PSM), quelle que soit la technologie utilisée pour fournir la capacité louée ou réservée (marché 6/2007).

Aussi, selon l'article 28 (1) de la Loi du 27 février 2011 (ci-après Loi 2011), l'opérateur identifié comme puissant sur le marché est soumis à diverses obligations lesquelles sont détaillées dans le règlement 15/198/ILR du 18 décembre 2015.

Egalement et en vue de se conformer à l'obligation de transparence, l'opérateur identifié comme puissant doit publier, conformément à l'article 29 (1) de la Loi 2011, une offre de référence qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les entreprises ne sont pas tenues de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé, comprenant une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des prix.

Dans cette perspective, l'EPT est obligée de respecter les plafonds tarifaires instaurés suivant règlement 15/198/ILR du 18 décembre 2015 définis pour le marché 6. Elle doit également se conformer à l'obligation de publication d'une offre de référence qu'elle doit soumettre à consultation aux acteurs du marché.

A cet égard, l'EPT, via POST Technologies, a publié sur son site internet une nouvelle version de son offre de référence incluant les tarifs pour les services lignes louées (ROLLS – Reference Offer for Leased Line Services) (ci-après offre ROLLs ou offre de référence) et a lancé une consultation qui s'étend du 29 janvier 2016 au 29 février 2016, 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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

## 2. COMMENTAIRES SUR L'OFFRE

### Remarque préliminaire

A titre préliminaire, l'OPAL réitère ses remarques antérieures concernant l'entité juridique soumise à régulation. Il s'agit en l'occurrence de l'EPT qui a été déclaré PSM alors que l'offre de référence sous consultation est publiée et établie au nom de Post Technologies (certes département d'EPT mais dépourvue de personnalité juridique). Sans vouloir nécessairement s'engager dans une polémique stérile, l'OPAL s'interroge toutefois sur le bienfondé de cette approche, qui risque de créer confusion, sans que cela n'apporte la moindre valeur ajoutée au processus.

A titre d'exemple : en cas d'un litige juridique entre un opérateur alternatif et l'opérateur déclaré puissant, quelle est l'entité juridique qui représentera formellement l'opérateur déclaré comme puissant ?

\*

\* \*

Les réserves *infra* émises, l'OPAL entend présenter ses commentaires comme suit :

- dans une première partie (I) des remarques d'ordre général sur l'offre de référence et les principes que la régulation sur le marché 6 a entendu lui voir appliquer,
- dans une seconde partie (II) des commentaires plus particuliers sur certains articles.

\*

\* \*



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

## I. REMARQUES GENERALES

L'offre ROLLS définit dans son intitulé « Schedule 2 Leased Line Service Description » le champ d'application des segments terminaux de lignes louées. L'OPAL retient donc que le marché pertinent est le marché des segments terminaux de type « demi circuit » de tout débit sur la boucle locale de cuivre et sur la boucle locale optique, quel que soit l'interface utilisée.

De plus, deux types de services des segments terminaux de lignes louées sont fournis via l'offre ROLLS, à savoir, Ethernet « demi circuits » et E1 & STM-1 « demi circuits ».

Il s'en suit que les prestations d'accès aux segments terminaux de lignes louées permettent à l'opérateur alternatif d'obtenir un accès au tronçon d'une ligne louée qui relie un utilisateur final à un répartiteur principal de l'opérateur PSM (MDF/POP).

L'unité de terminaison du réseau auprès de l'utilisateur final correspond à l'équipement actif installé par l'opérateur PSM.

L'OPAL constate avec regret que l'offre ROLLS ne couvre que l'accès au tronçon d'une ligne louée du POP vers le client final et que la solution « Backhaul ». La connexion de l'opérateur alternatif vers le POP, n'est donc pas couverte. Dans ce même contexte il y a lieu de constater qu'il ne semble pas réaliste pour un petit pays comme le Luxembourg, qu'un opérateur alternatif soit interconnecté sur plus de 100 POPs locaux. A titre de comparaison : Au Pays-Bas, l'opérateur historique a 130 POPs locaux mais a aussi l'alternative de s'interconnecter au niveau régional (15 POPs) ou au niveau national (2 POPs).

Outre que les exemples réglementaires montrent que les offres de référence relatives à l'accès de lignes louées incluent dans la prestation de segment terminal les prestations du type « backhaul », l'« agencement » de l'offre ROLLS conduit au résultat inepte que cette offre ROLLS ne constitue en fait qu'une partie du « puzzle » nécessaire pour offrir des services aux clients finaux. En effet, les opérateurs alternatifs ne pourront pas offrir les services proposés dans l'offre ROLLS, sans recourir à d'autres offres régulées voire même encore non-régulées (commerciales). **Il est dès lors manifeste qu'il est impossible en l'état de conclure à l'existence d'une offre répondant aux critères de transparence et de non-discrimination requis, encore moins d'en commenter les prix étant donné que l'offre ROLLS en tant que telle ne représente pas la vue globale.**

Lors de l'analyse de marché 6, l'ILR avait certes retenu que l'accès aux POPs était concurrentiel et n'a pas inclus cet accès dans les remèdes imposés à l'opérateur PSM. Aujourd'hui il n'en demeure pas moins que les opérateurs alternatifs n'ont quasi que le choix de passer via l'EPT pour accéder aux POPs. En effet, aucun opérateur autre qu'EPT n'est présent dans tous les POPs et aucun autre opérateur n'annonce son intention de le faire. Au contraire, certains opérateurs ont depuis clarifié de ne pas pouvoir, respectivement vouloir un accès généralisé aux POPs.



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

Qui plus est, la nécessité de devoir recourir à des offres complémentaires/externes complique encore plus largement son analyse :

Par exemple : en vue de d'analyser le « leadtime » pour mettre en service une ligne décrite dans l'offre actuelle, il faudra prendre en compte d'autres délais, comme ceux indiqués dans l'offre RCO. En parallèle, les opérateurs feront aussi face à de multiples procédures émanant de diverses offres régulées et commerciales, qui ne sont cependant pas forcément alignées. Cela peut conduire à ralentir le processus de fourniture d'offres de segments terminaux de lignes louées, ce qui conduiraient alors par un jeu de retards de fausser le jeu de la concurrence.

Dans le même temps, l'EPT a annoncé une offre commerciale couvrant l'accès « backhaul » aux POPs. Malheureusement cette offre et ses conditions ne sont pas encore disponibles.

En conséquence, l'OPAL s'interroge si le caractère très limitatif de l'offre ROLLS actuelle répond réellement aux besoins du marché, ceci surtout d'un point de vue consommateur qui risque de faire face à des délais très importants.

**Cette situation est susceptible de compromettre à notre sens, la finalité qui est celle de mettre les opérateurs alternatifs en position de pouvoir concurrencer équitablement l'opérateur PSM sur le marché de détail dépendant de la fourniture d'offres de segments terminaux de lignes louées : en effet, les prix « globaux finaux », les délais repris dans l'offre ROLLS tout comme ceux afférents aux autres offres complémentaires peuvent entraîner *in fine* des contraintes qui vont peser négativement sur les services que les opérateurs alternatifs vont pouvoir proposer à leurs utilisateurs finaux.**

Néanmoins l'OPAL tient à féliciter l'EPT pour son intention de proposer un tel accès, qui, nous l'espérons dans tous les cas, devra absolument combler les déficits réglementaires dans ce contexte.

## II. Commentaires ponctuels

### 1.5 « unlawful » tarifs.

L'OPAL réitère son commentaire concernant la rétroactivité des prix dans une situation de « unlawful » tarifs. Il est évident que les opérateurs ne peuvent pas être tenus responsables des erreurs d'un tiers et qu'ils ne peuvent nullement être lésés financièrement dans une telle situation.

L'OPAL propose de revoir ce scénario précis et d'inclure formellement le principe de la rétroactivité des tarifs.

### 1.8.3 “wherever possible, Post Technologies will give the Operator reasonable written notice (...)”.

L'OPAL estime que l'EPT devrait toujours notifier les opérateurs au moins 10 jours à l'avance. Si tel n'est pas le cas, c'est à l'EPT d'informer les opérateurs dans les meilleurs délais, tout en justifiant le retard de la notification. Dans l'éventualité que l'EPT devrait agir immédiatement et serait dans l'impossibilité



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

matérielle d'en informer l'opérateur, l'OPAL propose que l'EPT informe l'opérateur a posteriori de son intervention. Ainsi les opérateurs seraient informés dans tous les cas de figures.

#### 1.9.4 « operator shall keep POST free and harmless of any (...) ».

Ce paragraphe nous semble être en contradiction avec le fait que Post technologies souhaite contacter le client de l'opérateur directement. Dès que POST intervient, en tant que « POST », directement auprès le client, ce dernier devra évidemment en prendre la responsabilité. Une autre option serait d'avoir des équipes d'intervention neutres d'un point de vue « branding ». Ainsi l'intervention de l'EPT n'est plus visible et l'opérateur pourra assumer à cent pour cent (100%) la relation avec le client final.

#### Détermination du point d'accès, respectivement du POP pour la commande d'une ligne louée.

L'OPAL comprend, en l'occurrence, que c'est uniquement l'opérateur PSM qui décide quel point d'accès sera attribué à l'opérateur alternatif.

Il s'en suit alors que, dans l'hypothèse où l'opérateur alternatif est présent sur le POP, l'opérateur PSM s'oblige de lui confirmer, dans un délai de cinq (5) jours, la réception de la commande du point d'accès. Si par contre, l'opérateur alternatif n'est pas présent sur le POP, il est non seulement obligé d'accepter le POP proposé par l'opérateur PSM mais est également soumis à un délai d'installation du point d'accès, de 60 jours ouvrables. Ce délai nous semble largement démesuré et incompatible avec les contraintes et demandes du marché de détail auquel on s'adresse.

Vu les besoins du marché, les délais de fourniture prévus pour les lignes louées en gros doivent être aussi courts que possible et devraient du moins s'aligner sur les délais sur le marché de détail résidentiel.

Plus concrètement, l'utilisateur final, qui décide de s'engager avec un opérateur alternatif, ne souhaite certainement pas attendre soixante (60) jours ouvrables ainsi que les cinq (5) jours d'activation du point d'accès, ce qui revient à presque quatre (4) mois d'attente, afin d'obtenir l'accès à la ligne louée. Ce délai risque de diriger des clients *corporate* sur des produits qui ne sont pas adaptés à leurs besoins.

De plus, l'OPAL considère, que l'opérateur alternatif devrait avoir une influence sur quel POP, respectivement quel point d'accès l'EPT entend réaliser sa demande.

#### 2.4.2. « Not liable for cable shortage due to broadband usage ».

Cette affirmation nous semble être en contradiction avec les bandes passantes garanties dans cette offre de référence. Il nous semble logique que l'EPT doit assurer, dans le cadre d'une bande passante garantie, que son réseau ne sature pas. Nous demandons donc la reformulation de ce paragraphe, en conséquence.



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

2.5.2 « it shall give to the concerned Operator(s) a prior notice having regards to the circumstances which shall in no case be less than three (3) business days prior to the foreseen date (...) ».

L'OPAL estime que le délai de trois (3) jours, par défaut, est bien trop court. Nous proposons d'étendre la règle par défaut à, au moins, dix (10) jours ouvrables. Des exceptions pourraient évidemment être prévues.

#### 2.7.1. Les heures de bureau.

Les heures de bureau ne nous semblent plus adaptées et nous demandons à les revoir urgemment. Nous y revenons plus bas.

#### 3. Procedure for reaching a Leased Line Agreement, Schedule 1 Glossary.

Définition du POI : l'OPAL estime que cette définition est très restrictive, surtout si on considère une éventuelle offre « backhaul ». Il faudra éventuellement revoir cette définition en vue de l'offre mentionnée.

#### Procédures de commande.

L'EPT propose de mettre en place plusieurs procédures dépendant du type de commande (comme par exemple « RUSH order » diffère d'une commande standard).

En vue de simplifier l'implémentation de processus informatiques de commande, l'OPAL suggère à l'EPT de prévoir qu'une seule procédure, qui, avec des champs supplémentaires, pourrait satisfaire les différentes commandes. Dans ce contexte l'OPAL s'interroge pourquoi le « RUSH order » ne prévoit pas l'activation du SLA business ?

#### Lignes temporaires.

L'offre en question fait défaut d'une proposition qui permettrait d'offrir des lignes louées temporaires, utilisées, par exemple, sur des événements publics et autres. L'OPAL demande à l'EPT d'inclure une option dans l'offre qui permettrait d'offrir un service temporaire (même sous conditions divergentes). En effet, aussi bien l'entité commerciale de l'EPT que les opérateurs alternatifs font souvent face à de telles demandes.

#### Cu ou FO ?

« In case an activated fibre infrastructure exists at the End User's site, copper infrastructures will not be eligible for new Ethernet Half-Circuits even if a copper infrastructure is still active at this site or in use for existing services ».



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

L'OPAL estime que cette proposition n'est pas acceptable. En effet, une solution basée sur le Cu peut toujours être viable pour certains clients/besoins. Forcer les clients par défaut sur la FO ne donne, considérant le débit garanti, aucune valeur ajoutée pour le client final. En fin de compte, cette proposition est purement stratégique pour l'EPT et il n'est pas concevable que les opérateurs alternatifs ou leurs clients soient lésés par le choix technologique de l'EPT.

Dans tous les cas de figure, l'OPAL demande à l'EPT de documenter en détail sur base de quelles critères l'EPT choisira le réseau d'accès et quelles seront les options d'« upgrade ». Nous estimons que l'EPT devrait fournir de manière automatique et pour chaque demande une justification concernant le choix de l'EPT.

### 2.1. Forecasting.

L'OPAL ne voit aucune utilité pour ce type de prévision, surtout que la proposition actuelle risque de porter la mise en service par l'EPT à plus de soixante (60) jours ouvrables.

### Disponibilité des services de l'EPT.

Aussi bien pour les commandes que pour le « fault clearance », l'EPT propose des heures d'ouvertures très limitées. Dans un temps où même les administrations et banques optent pour des horaires plus adaptés à l'ère du temps, l'EPT maintient des heures d'ouvertures qui nous semblent largement obsolètes. L'OPAL demande à l'EPT de revoir ce point en général. En effet, considérant le rôle de l'EPT dans la fourniture de services large bande au Luxembourg, il semble qu'une extension de heures de travail serait au bénéfice d'une grande partie des utilisateurs au Luxembourg, ceci aussi bien au niveau *corporate* que résidentiel.

### Service Level Agreement.

L'offre de référence présente dans son article 2.7.1. les heures d'ouverture des entités qui se chargent de la gestion d'intervention sur les lignes louées que ce soit en cas de fourniture, maintenance ou de délais de réparation de ces dernières.

Concrètement, le service sera accessible de 8:00 à 12:00 et de 13:00 à 17:00 de lundi à vendredi.

De cette manière l'OPAL estime que les lignes louées devront être de priorité absolue et dans cet ordre d'idée ne pourront pas être traités uniquement pendant une période que nous considérons, par ailleurs, trop limitée.

Dans cette perspective, l'OPAL considère que les heures d'ouvertures sont obsolètes et devront nécessairement être orientées davantage dans l'intérêt du client et la demande du marché en aval.



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

De plus, l'offre de référence stipule dans l'intitulé « Service Level Agreement », (ci-après SLA), une distinction entre le service SLA standard et SLA professionnel.

Etant donné que le support SLA standard n'est prévu que pendant les heures d'ouverture officielles et que tout autre service offert allant au-delà des heures d'ouverture prévues est payant, l'OPAL estime que SLA standard n'est pas acceptable et doit être revu en ce qu'il s'adresse à des lignes professionnelles.

Le SLA professionnel, par contre, confère, uniquement dans certains cas très spécifiques isolés, un meilleur service d'un point de vue financier.

De manière générale, nous estimons que la proposition actuelle, qui consiste dans un cumul des coûts (abonnement ET coûts par intervention) est, dans la majorité des cas, trop onéreuse. En effet, dans certains scénarios il semble que l'intervention de l'EPT pourrait être plus onéreuse que la pénalité proposée.

Encore, l'offre de référence stipule dans son article sur le service de dépannage, à savoir 6.1.1.3. « Fault Repair », que le service prénommé sera facturé à l'heure. Suite à un échange, avec l'EPT il a été clarifié que le service sera facturé par incréments de 15 minutes.

Par ailleurs, l'OPAL estime qu'il y a lieu de clarifier les conditions de l'article 5.1.2. « Enhanced Service Level for Leased Line Service Restoration » de l'offre de référence. Plus précisément, le tableau dudit article précise que le temps d'intervention du SLA varie entre 4,5 à 8 heures. Or, s'agit-il du temps d'intervention ou bien du temps de réparation ? Dans ce contexte, Post Technologies a répondu à l'OPAL, que le temps d'intervention de moins de 4,5 heures renvoi effectivement au temps d'intervention et non pas au temps de réparation. Cependant, un temps de réparation supérieur à 4,5 heures donnerait également droit à une pénalité vue que le SLA professionnel définit aussi une période de disponibilité garantie.

De manière générale, l'OPAL doit assurer de réfuter l'obligation de devoir faire une demande d'obtention de pénalités. Si pénalité est due, déjà que l'opérateur et son client ont fait face à un problème technique « majeur », il semble donc évident que l'EPT, qui est soumis au SLA, rembourse de manière proactive son client (l'opérateur alternatif). Nous demandons à l'EPT d'appliquer les pénalités directement en l'intégrant dans les factures envoyées aux opérateurs. Ces éléments devront évidemment être identifiables.

#### 4.4 « incident ticket closing ».

Le délai de quatre (4) heures nous semble bien top limité. Les opérateurs doivent disposer d'un temps raisonnable pour s'assurer, ensemble avec son client, que le problème soit bien résolu. L'OPAL demande d'étendre ce délai à huit (8) heures, voir N+1 (partant de l'heure de résolution de l'incident).



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](mailto:claire.bizjak@clc.lu)

### III. Conclusion

Dans l'optique d'une meilleure compréhension et coopération entre les membres de l'OPAL et POST Technologies et puisque cette offre de référence restera en vigueur pour une période de temps certaine, nous sommes d'avis qu'il est essentiel de discuter en amont des diverses problématiques qui pourraient entraver le travail quotidien des opérateurs et de prévoir une réunion d'échange.

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.