

Consultation publique

ROLLS

Prise de position de POST Technologies par rapport aux commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique de l'offre de référence "ROLLS – Reference Offer for Leased Line Services" du 29 janvier au 29 février 2016



1. Introduction

A titre préliminaire, POST Technologies constate qu'outre l'organisation OPAL, deux opérateurs, à savoir Cegecom et Tango, ont pris position dans le cadre de la consultation publique portant sur l'offre ROLLS en indiquant qu'ils s'alignent sur celle de l'OPAL.

2. Commentaires de l'OPAL du 29 février 2016

Commentaires sur l'offre / Remarque préliminaire
--

L'OPAL « réitère ses remarques antérieures concernant l'entité juridique soumise à régulation » et constate qu'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). »

En réponse à ce point, nous attirons l'attention de l'OPAL sur le fait que « POST Technologies » est défini, en page 19 de la ROLLS (Glossaire) comme la division des télécommunications au sein de l' « EPT » (Entreprise des Postes et Télécommunications). Il s'agit ainsi d'une définition qui renvoie in fine à l'entité juridique « Entreprise des Postes et Télécommunications ».

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

Dans le cadre des offres de références, nous utilisons le nom de « POST Technologies » afin de clairement identifier les activités et responsabilités qui sont gérées par la division de télécommunications et de son personnel au sein de l'entreprise.

En outre, il convient également de noter que, par la *Loi du 15 mars 2016 portant modification de la loi modifiée du 10 août 1992 portant création de l'entreprise des postes et télécommunications*, « dans toutes ses activités, l'entreprise est autorisée à utiliser le titre de POST Luxembourg ». Dorénavant, la dénomination de POST Luxembourg se substituera à celle de l'EPT au sein des offres de références et des contrats y associés.

I. Remarques Générales

«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.»

Conformément au règlement 15/187/ILR du 6 mars 2015, POST Luxembourg propose via son offre ROLLS « l'accès aux segments terminaux de lignes louées à partir de chaque répartiteur principal (MDF/POP) », mais n'y prévoit plus leur fourniture « au niveau d'un point de concentration pour la couverture nationale », cette obligation ayant été retirée par le régulateur.

Néanmoins, POST Luxembourg continuera à offrir cet accès au niveau d'un point de concentration national, mais le fera sous forme d'une offre complémentaire, sur une base commerciale, qui couvrira également la partie backhaul resp. le transport entre le MDF/POP local et un point de concentration national.

Avec cette offre l'Opérateur n'aura pas besoin de souscrire d'abord à une co-location dans un POP local afin d'offrir ses services aux clients qui y sont connectés, mais pourra, après mise en place d'une interconnexion nationale, commander un demi-circuit « national » via une commande unique, sans devoir accumuler les commandes pour les différentes parties du circuit (segment terminal, backhaul, prolongation vers POP de l'Opérateur).

Les tarifs proposés à l'Opérateur dans le cadre de tels demi-circuits « nationaux » tiendront évidemment compte des prix régulés des segments terminaux soumis au plafond tarifaire, augmentés du tarif pour le transport à travers le backbone de POST Luxembourg.

Nous invitons les Opérateurs actifs sur le marché des lignes louées à prendre contact avec le département compétent afin de leur faire découvrir les offres relatives à la partie « Backhaul » resp. l'interconnexion au niveau national.

II. Commentaires ponctuels

1.5 « unlawful tariffs »

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

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

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

1.8.3 « wherever possible, POST Technologies will give the Operator reasonable written notice (...) »

Les délais de notification en cas d'une maintenance planifiée sont repris au paragraphe 2.5 des « ROLLS Operational Terms ».

Pour différentes raisons (e.g. obligation légale, dégradation du réseau) POST Technologies pourra être forcée d'effectuer des interventions d'urgences. Dans ce cas POST Technologies fera tout son possible afin de prévenir les Opérateurs avant une éventuelle coupure de services resp. en informera les Opérateurs a posteriori de la nature de l'intervention.

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

L'OPAL est d'avis que ce paragraphe lui « semble être en contradiction avec le fait que POST Technologies souhaite contacter le client de l'opérateur directement ».

POST Technologies ne contactera le client final de l'Opérateur qu'avec son autorisation. L'Opérateur n'aura pas besoin de fournir à POST Technologies les coordonnées de son client (à l'exception des données qui sont nécessaires pour la réalisation de sa commande, comme l'adresse exacte du client) et pourra agir comme l'unique interface dans le cadre de toute intervention (à distance ou sur site) en rapport avec l'installation ou le dépannage d'un demi-circuit.

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

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

Comme l'offre ROLLS se limite, conformément au règlement 15/187/ILR du 6 mars 2015, à proposer des « accès aux segments terminaux de lignes louées à partir de chaque répartiteur principal (MDF/POP) » et ne prévoit pas sa fourniture au niveau d'un point d'interconnexion national, le seul POP éligible à la fourniture d'un demi-circuit de l'offre ROLLS est le MDF/POP auquel le site du client final est directement relié. Une prolongation à travers le backbone de POST Luxembourg n'y est pas prévue, mais, comme expliqué ci-avant, est disponible via une offre complémentaire en fonctions des desiderata des opérateurs.

Ainsi le premier demi-circuit ROLLS à livrer vers un MDF/POP particulier sera effectivement soumis à la mise en place au préalable d'un Access Point, pour lequel l'offre ROLLS indique un délai de livraison prévu dans l'offre. Toute commande consécutive pour un demi-circuit vers ce même POP bénéficie de délais d'installation plus courts. A noter que le délai prévu dans l'offre a été fixé afin de couvrir également les cas où l'installation d'un Access Point dans un POP nécessite le renforcement ponctuel de l'infrastructure de réseau de POST Technologies. POST Technologies déploiera ses meilleurs efforts afin d'optimiser ces délais dans le cas de commandes concrètes et mettre en œuvre la diligence nécessaire.

2.4.2 « not liable for cable shortage due to broadband usage »

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

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

2.5.2 « 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 (...) »

Le délai de 3 jours est le délai minimal prévu pour prévenir l'Opérateur dans le cadre d'une intervention sans impact majeur sur les services de lignes louées. POST Technologies essaiera de planifier les maintenances de manière à prévenir les Opérateurs dans les meilleurs délais.

2.7.1 Les heures de bureau

Cf. plus bas

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

L'OPAL considère que la définition du POI est « très restrictive, surtout si on considère une éventuelle offre backhaul ».

Comme déjà mentionné ci-avant, l'offre ROLLS se limite, conformément au règlement 15/187/ILR du 6 mars 2015, à proposer des « accès aux segments terminaux de lignes louées à partir de chaque répartiteur principal (MDF/POP) » et ne prévoit pas sa fourniture au niveau d'un point d'interconnexion national. D'autres options seront disponibles à travers une offre complémentaire, sur une base commerciale et non régulée, qui couvrira également la partie backhaul.

Procédures de commande

La sélection d'un « Rush Order » lors de la commande d'un demi-circuit se traduit par un traitement prioritaire de la réalisation de la commande. La sélection d'un SLA Business pour un demi-circuit est associée à un traitement prioritaire en cas de signalisation d'une panne. Il est donc normal que POST Technologies laisse le choix du niveau de service à offrir dans le cadre de la réalisation d'une commande voire du dépannage d'un circuit à l'Opérateur et ne l'oblige pas à souscrire à un SLA Business s'il n'en a pas besoin.

Lignes temporaires

L'OPAL demande « d'inclure une option dans l'offre qui permettrait d'offrir un service temporaire ».

Effectivement POST Technologies ne mentionne pas une telle option dans son offre ROLLS. Il est cependant indiqué que la période contractuelle minimale est de 6 mois.

Dans le cadre de la commande d'une ligne temporaire, quelle que soit la durée de son utilisation, POST Technologies facturera les frais d'installation normaux ainsi qu'un minimum de 6 mensualités.

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 ».

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

Sur le site du client final, les demi-circuits seront fournis à travers un interface Ethernet (électrique/RJ45, ou optique en option) d'un équipement terminal (NTU – Network Termination Unit) qui sera installé par POST Technologies. Ainsi, le point de terminaison du circuit auquel se connecte l'Opérateur ne change pas quelle que soit l'infrastructure (cuivre ou fibre) utilisée.

L'utilisation systématique des infrastructures fibre facilite également les upgrades futurs et permet de garantir des performances plus stables, deux aspects dont profitent aussi bien les Opérateurs que les clients finals.

3.1 Forecasting.

L'OPAL « ne voit aucune utilité pour ce type de prévision ». En effet, comme mentionné au paragraphe 3.1, « no committed forecasts have to be provided by the Operator ». POST Technologies se base sur ses propres données afin d'établir les prévisions nécessaires afin de garantir le respect des délais de livraison et des niveaux de service décrits dans l'offre ROLLS.

Disponibilité des services de l'EPT.

L'OPAL juge « qu'aussi bien pour les commandes que pour le fault clearance, l'EPT propose des heures d'ouvertures très limitées ».

POST Technologies offre à l'Opérateur le choix de souscrire à un SLA Business qui lui garantit le dépannage en dehors des heures de bureau standard, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En ce qui concerne l'installation des demi-circuits, étant donné que les lignes louées s'adressent surtout à un marché professionnel, l'installation de nouveaux demi-circuits se fait majoritairement endéans les heures de bureau, même si une migration de services utilisant ces circuits comme technologie de transport sous-jacente se fait en dehors des heures de bureau.

En cas de besoin, l'Opérateur peut à tout moment demander une offre pour une assistance technique en dehors des heures de bureau.

Service Level Agreement.

Dans le cadre des observations faites par l'OPAL dans le cadre du SLA, nous tenons à confirmer les informations déjà fournies à l'OPAL :

- facturation du service de dépannage par incréments de 15 minutes (sur base du tableau au paragraphe 6.1.1.3 de l'offre ROLLS)
- SLA Standard et SLA Business définis par un temps d'intervention garanti (et non pas par un temps de réparation). Cependant le respect du taux de disponibilité garanti pour les différents niveaux de service implique également le respect d'un taux de réparation qui en résulte (e.g. une disponibilité de 99,80% sur une période de 3 mois (assimilée à 90 jours) équivaut à une non-disponibilité maximale de 4,38 heures).

En ce qui concerne la demande d'obtention de pénalités, conformément à la pratique généralement admise en matière commerciale, c'est à la partie qui est victime du non-respect d'un engagement contractuel par une autre partie de faire valoir ce non-respect auprès de cette autre partie.

4.4 « Incident ticket closing ».

L'OPAL juge que le délai de quatre (4) heures jusqu'à la clôture d'un ticket d'incident après résolution du problème par POST Technologies soit « bien trop limité ». Le délai a été fixé par POST Technologies à ce niveau afin de s'assurer que l'Opérateur puisse vérifier de son côté si les mesures prises afin de solutionner les problèmes de connectivité ont abouti au rétablissement du service. En cas de doute, l'Opérateur pourra demander endéans ces 4 heures en commun accord avec les services techniques de POST Technologies de ne pas clôturer le ticket jusqu'à ce qu'il ait eu l'occasion d'effectuer les tests nécessaires sur les infrastructures de son client.

III. Conclusion

L'OPAL mentionne « qu'il est essentiel de discuter en amont des diverses problématiques qui pourraient entraver le travail quotidien des opérateurs et prévoir une réunion d'échange ».

POST Technologies reste ouvert à tout point de contact et à toute discussion en rapport avec des problématiques éventuelles et invite tous les Opérateurs intéressés à prendre contact avec son service commercial Wholesale afin de discuter de l'offre de référence ROLLS, les processus de commande et de mise en oeuvre de cette offre ainsi que des offres complémentaires telles que mentionnées à plusieurs reprises dans cette prise de position.