

POST Technologies
Département Wholesale & Corporate Functions
L-2999 Luxembourg

Avis envoyé par e-mail à regulatory-telecoms@post.lu

Luxembourg, le 19 février 2021

Concerne : Réponse à la consultation publique concernant la publication d'une nouvelle Offre de Référence pour les services de haute qualité (ROLLS – Reference Offer for Leased Line Services)

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,
Géraldine Bélier
Secrétaire Générale

Pièce jointe :

- OPAL_20210219_POST_ROLLS_Avis

AVIS

Sujet	Consultation publique concernant la publication d'une nouvelle Offre de Référence pour les services de haute qualité (ROLLS – Reference Offer for Leased Line Services)		
Validité, de :	19 janvier 2021	A :	19 février 2021
Marchés	Marché 4/2014		
Offre	Reference Offer for Leased Line Services (ROLLS), version 2.0.1		
Auteur	OPAL		
Date	19/02/2021	Version	01.00
Statut	Final	Nombre de page(s)	10

Note

Le présent avis concerne la consultation pour l'Offre de Référence susmentionnée et reprend les questions et/ou commentaires globaux des membres de l'OPAL.

Il ne contient pas par nature d'information confidentielle et peut donc à cet égard faire l'objet d'une publication.

Une copie du présent avis est adressée à POST Technologies (regulatory-telecoms@post.lu) ainsi qu'à l'ILR (tom.mannes@ilr.lu).

1 Introduction

Suite aux analyses de marché sur le marché 4/2014 menées par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) en juin 2020, suivant le nouveau Règlement ILR/T20/5 du 27 octobre 2020 définissant POST Luxembourg (ci-après « POST Luxembourg » ou « POST » ou « POST Technologies ») comme opérateur puissant sur ce marché, et suivant le nouveau Règlement ILR/T20/7 du 3 décembre 2020 fixant les plafonds tarifaires pour ce marché 4/2014, POST Luxembourg, via sa division POST Technologies, a soumis en consultation nationale l'Offre de Référence „Reference Offer for Leased Line Services (ROLLS)“ dans sa version 2.0.1. (ci-après « Offre » ou « Offre de Référence ») le 19 janvier 2021 via son site internet.

Une réponse à cette consultation est attendue pour le 19 février 2021.

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 qui avait salué le format « track changes » lors des précédentes consultations sur les offres de références de POST, souhaite que cela devienne un standard. Ainsi pour chaque consultation modifiant une Offre de Référence, le document soumis à commentaires des parties intéressées serait disponible à la fois en version « track changes » et en version consolidée.

2 Commentaires sur l'Offre de Référence

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

Les extraits de l'Offre de Référence commentés sont repris de manière à éviter toute équivoque et se rapportent aux remarques qui les précèdent.

Commentaires généraux

Mise en page et références

L'OPAL souhaite porter à l'attention de POST Technologies qu'il semble y avoir une erreur dans la numérotation des paragraphes pour la section « Schedule 6 » (où est le § 6.1. ?)

Offre de Référence, page 39

Schedule 6 Tariffs

6.1.1. One-off Fees for Regional Ethernet Half-Circuits (REHC)

6.1.1.1. Activation Fees

L'OPAL a noté une faute de frappe au mot « repair ».

Offre de Référence (version « track changes »), page 43

5.1.1. ~~Standard~~ Service Level for Leased Line Service Restoration

POST Technologies will attempt to reestablish Leased Line Services ~~in accordance with the terms as specified in Table 3 before the end of the first (1) Working Day following the day at which a valid Fault Report has been submitted~~, except where the required clearance works are of such importance that they need substantial works to be carried out (e.g. civil works, ~~cable repair at street level, etc.~~) or that an appointment with the End User has to be made ~~in order to perform actions required to restore the services.~~

Adresses de contact

L'OPAL note que les différentes adresses de contact sont publiées sur le site web de POST Technologies dans la section « [Contacts](#) » de l'espace « OPERATORS'INFO ».

Afin de garantir la pérennité dans le temps de ces documents, **l'OPAL suggère** qu'il soit noté clairement dans la présente Offre de Référence (ainsi que toutes les autres offres de référence mentionnant des contacts) que les adresses de contact sont publiées sur le site web de POST Technologies, et qu'elles seront mises à jour dès que nécessaire via ce site web.

§ 1. ROLLS Legal Terms

§ 1.1 Services covered

L'OPAL comprend qu'il n'y aura pas de migration forcée par POST Technologies des services 'Local Ethernet' actuels vers les nouveaux services 'Regional Ethernet'. Cependant **L'OPAL demande** s'il est possible, à la demande de l'opérateur, de migrer ses services existants d'un POP local avers un POP régional. Et dans l'affirmative, **L'OPAL souhaite** savoir quel serait le coût de cette migration.

De plus, afin de prévoir au mieux les installations et d'éviter d'être dans le cas d'un refus de demande de colocalisation, **L'OPAL aimerait avoir** régulièrement un état des lieux des 6 POPs régionaux. Ceci permettra de connaître la place encore disponible dans chaque POP et de savoir si le POP aura la capacité de gérer toutes les interconnexions.

Enfin, l'Offre de Référence mentionne que les services SDH seront retirés dans les années à venir. **L'OPAL souhaite** plus de précisions quant à ce plan de « phase-out » des services SDH et **demande** que celui-ci soit rajouté dans l'Offre ou du moins annexé.

Offre de Référence (version « track changes »), page 6

Leased line services purchased under the terms of previous versions of the ROLLS and RIO reference offers which do not comply with the specifications of the Leased Line Services of the present version of the ROLLS shall remain in place and will still be supported after the entry into force of this version of the ROLLS. TDM-based circuits built over SDH (e.g. E1, STM-1) will be phased out in the coming years. Pricing of existing Local Ethernet Half-Circuits as available in ROLLS v1.0 will be adapted as to not exceed the price caps for Ethernet Half-Circuits with a regional interconnection as defined by Regulation ILR/T20/7.

§ 1.11.10

L'OPAL prend bonne note et salue l'ajout de la nouvelle réglementation européenne pour la protection des données, comme ceci avait été demandé lors de la consultation « ROB » d'octobre 2019.

Offre de Référence (version « track changes »), page 13

1-15-10-1.11.10. The Parties hereby declare and warrant that they comply with data protection and privacy laws, and any other laws in relation to the Leased Line 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 amended law of 2 August 2002 on the protection of persons with regard to the processing of personal data 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.

§ 2.7. Coordination between the Parties

L'OPAL remercie POST Technologies pour l'ajout de la précision sur la disponibilité du service pour les « fault repair » qui apporte plus de clarté quant aux heures d'ouverture de ce service.

Offre de Référence (version « track changes »), page 16

2.7. Coordination between the Parties

- 2.7.1. POST Technologies will put into place entities in order to manage provisioning, maintenance and fault repair of the Leased Line Services, which will be accessible from 8:00 to 12:00 and from 13:00 to 17:00 from Monday to Friday, except on legal, public and usage holidays in Luxembourg. For fault repair purposes related to Leased Line Services, support entities will also be available outside of business hours on a 24 hours a day, 365 days a year basis.

§ 3. Procedure for reaching a Leased Line Agreement

§ 2.2 Regional Interconnections for the Ethernet Half-Circuits

Concernant le fichier d'éligibilité qui sera disponible sur le site web de POST Technologies, **l'OPAL souhaite savoir** dans quelle section celui-ci sera stocké, et **demande** que les différents opérateurs soient prévenus individuellement par e-mail ou via la Newsletter de POST dès sa première mise en ligne et à chaque mise à jour.

Offre de Référence (version « track changes »), page 24

An eligibility file showing the associated regional exchange point for each end user address will be available on POST technologies' Website.

Concernant les demandes de redondances, il est mentionné qu'elles seront offertes « on a commercial basis ». **L'OPAL juge** cette information insuffisante et **demande** des précisions et un encadrement de la procédure pour faire de telles demandes, de manière à assurer notamment une prise en charge de la demande non discriminatoire et non équivoque.

Il est notamment nécessaire de mentionner un délai de réponse et d'envoi d'une proposition commerciale par POST Technologies à l'opérateur ayant fait une demande. A noter que l'OPAL estime que ce délai doit être *au maximum* de 2 fois le délai de réponse pour la ligne principale. Il ne faut en effet pas perdre de vue que cette demande qui peut sembler accessoire de prime abord ici – quod non – ou non inclus dans le scope du service régulé, pourrait en fait priver de tout intérêt l'opérateur à recourir au service principal, le service principal dans le cadre d'une demande d'un client final, ne pouvant être dissociés de la demande de redondance.

Offre de Référence (version « track changes »), page 24

Ethernet Half-Circuits as described in this ROLLS can only be connected to one unique regional exchange point which has been assigned to the End User address. In case the Operator requires circuits to terminate at a different exchange point or a different location (e.g. for redundancy purposes), POST Technologies will offer such circuits on a commercial basis.

§ 2.3 Ethernet Half-Circuits Specifications

Concernant le « QoS (Quality of Service) », l’OPAL apprécie que les valeurs reprises dans l’Offre de Référence soient celles convenues entre l’OPAL et POST lors de la réunion de concertation OPAL – POST du 29 juillet 2020 organisée par l’ILR dans le cadre de l’analyse du marché 4/2014 (ci-après « réunion de concertation du 29 juillet 2020 »).

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 27

POST Technologies guarantees that Ethernet Half-Circuits comply with the following QoS (Quality of Service) parameters between the NTU and the regional interconnection:

- For fiber-based circuits:
 - Frame loss < 0,01 %
 - Frame delay < 10 ms
 - Frame delay variation < 5 ms
- For copper-based circuits:
 - Frame loss < 0,01 % in case of circuits built on SHDSL connections, < 0,1 % in case of circuits built using other technologies
 - Frame delay < 25 ms
 - Frame delay variation < 10 ms

Compte rendu de la réunion de concertation OPAL – POST du 29 juillet 2020

4. Conclusion et suites de la réunion

Le tableau suivant résume les valeurs initialement proposées par l’ILR, les valeurs revendiquées par OPAL ainsi que les valeurs retenues après la concertation entre OPAL et Post :

	Valeurs prévues par l’ILR	Valeurs proposées par OPAL	Valeurs retenues lors de la réunion de concertation	
			Accès totalement ou partiellement en cuivre	Accès totalement en fibre
Perte de paquets	< 0,1 %	< 0,01%	< 0,01 % (si SDSL) < 0,1 % (autres cas)	< 0,01 %
Latence	< 45 ms	< 10 ms	< 25 ms	< 10 ms
Gigue	< 10 ms	< 5 ms	< 10 ms	< 5 ms
Temps de réparation garanti	Endéans 4,5 heures sept jours sur sept	Endéans 3h30 à partir du moment où la panne survient	Endéans 4 heures à partir de l’ouverture du ticket de réparation 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.	
Disponibilité de service garantie	> 99.8%	> 99.8% tracé simple > 99.95 tracé double avec 1 seule entrée > 99.9% tracé double avec 2 entrées	> 99.8%	

§ 2.4. Maps

L'Offre de Référence mentionne que les opérateurs pourront demander des cartes indiquant les différents raccordements. Cependant l'OPAL déplore que la procédure pour demander ces cartes ne soit pas indiquée dans l'Offre. **L'OPAL demande** donc que des indications complémentaires en ce sens soient ajoutées à l'Offre de Référence.

Offre de Référence (version « track changes »), page 27

2.4. Maps

The Operator can request maps which give a detailed overview of the path of the fiber and/or copper infrastructure between the End User's site and POST Technologies' local exchange the site is connected to. These maps will allow the Operator to verify if the proposed circuit's routing fulfils specific redundancy requests in order for the Operator to guarantee enhanced service availabilities.

Schedule 3 Planning, Ordering and Provisioning

§ 3.3.1. Initial Request, Feasibility Check and Ordering

L'OPAL constate que les opérateurs ne sont plus obligés d'indiquer les coordonnées du client final et remercie POST Technologie d'avoir pris en compte cette demande plusieurs fois formulée par les membres de l'OPAL lors de précédentes consultations.

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 32

The order must contain at least the following information:

- (i) the Operator's name;
- (ii) the Operator's contact point for this specific request including related e-mail address and telephone number;
- (iii) in case of modifications, moves or cancellations the existing Leased Line Service reference number;
- (iv) the Leased Line Service Profile to be implemented;
- ~~(v) the service level option;~~
- ~~(vi)(v)~~ End User installation address (for office buildings, datacenters or industrial sites: building, floor, room/rack, etc.);
- ~~(vii)(vi)~~ contact point with phone number and e-mail address of the End User, *unless the Operator prefers POST Technologies not to enter in contact with the End User, in this case, the Operator's contact point mentioned under (ii) will be the sole contact point for arranging on-site interventions (site surveys, installations, etc.);*
- ~~(viii)(vii)~~ in case of non-standard installations, reference of the feasibility check and acknowledgment of the additional costs;
- ~~(ix)(viii)~~ if required, request for the feasibility check of a Rush Order.

§ 3.3.2. Installation Procedures for Leased Line Services

Concernant le délai de résiliation d'un contrat, étant donné l'existence d'une durée minimum de contrat, l'OPAL estime que le préavis de 3 mois est disproportionné. Il est en outre non en adéquation avec les

standards. Il n'est pas non plus justifié par des causes et raisons objectives par POST. Aussi, un préavis de 1 mois étant assurément suffisant, **l'OPAL requiert** que ce délai soit changé.

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 35

A cancellation request for a Leased Line Service may be sent by the Operator to POST Technologies if so requested by the End User or in case of contractual breach by the End User. A Leased Line Service cancellation will be carried out within the timeframe agreed between the Parties. The due date for the cancellation of the Leased Line Service shall not exceed the period of 3 months from the day of receipt of the cancellation request.

In case the cancellation is carried out before the end of the initial minimum contract period for said Leased Line Service, the Operator will be charged for the entire remaining contract period.

Pour la durée minimale des contrats, l'OPAL ne trouve pas, dans l'Offre de Référence, de justification quant à l'augmentation de celle-ci de 6 à 12 mois. **L'OPAL demande** instamment donc que la durée minimale des contrats reste à 6 mois. On ne peut raisonnablement « simuler » une baisse des tarifs d'ensemble de l'Offre tout en renforçant des conditions annexes ou connexes qui risquent in fine d'augmenter le coût final du service recherché pour l'opérateur ou de le dissuader d'utiliser l'Offre.

A défaut, l'OPAL se réserve le droit, le cas échéant, de porter ce point à discussion auprès de l'ILR.

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 35

The minimum contract period for all Leased Line Services is 126 months.

§ Schedule 4 Fault Repair and Reporting

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

L'OPAL apprécie que POST Technologies ait adapté les horaires pour le support « fault clearance », ceci conformément à la réunion de concertation du 29 juillet 2020.

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 39

Fault clearance for all Leased Line Services will be performed during normal Working Days; Mondays to Fridays from 8:00 to 12:00 and from 13:00 to 17:00 on a 24 hours a day, 365 days a year basis.

§ 4.4. POST Technologies and Operator Liabilities for the Fault Clearance

L’OPAL note et salue l’amélioration du délai de réponse pour les « fault clearance », ceci conformément à la réunion de concertation du 29 juillet 2020.

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 40

Fault clearance shall be terminated **by the end of the Working Day within 4 hours** following the Incident Ticket Opening except where the restoration of the Leased Line Service requires works of such importance that they need substantial works to be carried out (e.g. civil works, **cable**

§ Schedule 5 Service Level Agreement

§ 5.1. Service Level for Leased Line Service Provisioning

§ 5.1.1. Service Level for Leased Line Service Restoration

L’OPAL apprécie l’adaptation des SLAs conformément à ce qui a été convenu entre l’OPAL et POST lors de la réunion de concertation du 29 juillet 2020, et notamment le changement du terme « intervention time » en « repair time ».

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 44

The following table summarises the **available Service Level options and their characteristics for all delivered Leased Line Services purchased under the terms of this ROLLS.**

Service Level Parameter	Service Level Guarantee Business
Additional-subscription-fee	Yes
Coverage ¹⁾	24/7 (incl. public holidays)
Extended-coverage	n/a
Repair Intervention time	4,05 hours
Quarter Yearly availability	99,80 %

Table 3: Service Level parameters

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 46

Service Level Parameter	Business
Repair Intervention time (RIT)	4,05 hours < RIT ≤ 8 hours
Penalty	1 monthly fee
Intervention Repair time (RIT)	> 8 hours
Penalty	2 monthly fees

Table 5: Penalties in case of delayed **repair** intervention time

§ Schedule 6 Tariffs

§ 6.1.1. One-off Fees for Regional Ethernet Half-Circuits (REHC)

§ 6.1.1.1. Activation Fees

L'OPAL a noté les changements de prix, mais n'ayant pas trouvé d'explication dans l'Offre de Référence elle s'interroge sur le prix pour les actions « one-off fee ». **L'OPAL souhaite** donc des explications et justifications quant aux deux prix « one-off fee » qui sont à 1.500 €.

Pour les autres tarifs, l'avenir de cette offre et son utilisation (ou non) par les opérateurs nous dira si les aménagements nouvellement introduits (y compris au niveau tarifaire) sont incitatifs et assez qualitatifs pour la rendre suffisamment attractive.

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 47

Item	One-off fee (EUR excl. VAT)
One-off fee for installation of a new regional interconnection	1.500,;
One-off fee for modifying an existing regional interconnection	1.500,;
One-off fees for new standard Ethernet Half-Circuit Leased-Line Service-installations on existing infrastructures, any bandwidth/service profile:	625,;

§ 6.1.2. Recurring Fees for Ethernet Half-Circuits

L'OPAL salue l'initiative de POST Technologies d'avoir introduit des remises selon la durée du contrat.

Offre de Référence POST (version « track changes »), page 51

The following discount scheme will be applied if the Operator commits to a long-term subscription:

Initial contract duration	1 year	2 years	3 years	4 years	5 years
Discount ≤ 100 Mbps	n/a	5%	10%	12,5%	15%
Discount > 100 Mbps	n/a	7,5%	15%	20%	25%

3 Conclusion

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.