



# MODALITÉS RELATIVES AU CONTRÔLE DE L'OBLIGATION DE L'ÉQUIVALENCE DES INTRANTS

Prise de position de l'ILR suite à la  
consultation publique nationale du 10 octobre au 10 novembre  
2018  
(CP/T18/6)



17, rue du Fossé  
Adresse postale  
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228  
F +352 28 228 229  
info@ilr.lu

[www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)

## Sommaire

---

Sommaire.....	2
1. Introduction et contexte .....	3
2. Réponses à la contribution de POST Luxembourg .....	5
2.1. Les indicateurs EoI.....	5
2.1.1. L'indicateur « financier » .....	5
2.1.2. L'indicateur « performance » .....	5
2.1.3. Le rapport de « conformité EoI » .....	5
3. Réponses à la contribution de Tango .....	7
3.1. Les indicateurs EoI.....	7
3.1.1. L'indicateur « performance » .....	7
3.1.2. L'indicateur « processus » .....	7
4. Réponses à la contribution de OPAL .....	8
4.1. Champ d'application.....	8
4.2. Les indicateurs EoI.....	8
4.2.1. L'indicateur « gouvernance » .....	8
4.2.2. L'indicateur « financier » .....	9
4.2.3. L'indicateur « performance » .....	9
4.2.4. L'indicateur « processus » .....	10
4.2.5. Autres indicateurs.....	10
4.3. Le rapport de « conformité EoI » .....	11
4.4. La fonction de « conformité EoI » .....	12
5. Réponses à la contribution de Orange .....	14

## 1. Introduction et contexte

- (1) Le présent document constitue la prise de position de l'Institut luxembourgeois de régulation (ci-après « Institut » ou « ILR ») suite aux avis et commentaires reçus lors de la consultation publique nationale, ouverte du 10 octobre au 10 novembre 2018, concernant le projet de règlement portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants.
- (2) L'Institut répond ici à certaines positions exprimées par les acteurs du marché lors de la procédure de consultation publique nationale en vue d'apporter des précisions supplémentaires.
- (3) Le présent document reprend la structure et les titres du document « Modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (« Eol ») » mis en consultation le 10 octobre 2018.
- (4) L'Institut a reçu des contributions des acteurs suivants :
  - Conseil de la Concurrence ;
  - POST Luxembourg (ci-après « POST ») ;
  - Tango S.A.;
  - Fédération des Opérateurs Alternatifs du Luxembourg (OPAL) A.s.b.l. (ci-après « OPAL ») ;
  - Orange Communications Luxembourg S.A.
- (5) Suite aux commentaires reçus, l'Institut a apporté des modifications au texte du projet de règlement<sup>1</sup>, ainsi qu'à son document de motivation<sup>2</sup>, tel qu'exposé aux sections suivantes.

### (6) **A des fins de clarification, l'Institut a ajouté un certain nombre de précisions dans le projet de règlement:**

- **À l'article 1<sup>ier</sup>, paragraphe 2, la phrase : « en vertu de l'article 17 de la loi modifiée du 27 février 2011 » est insérée à la suite du terme « l'Institut ».**
- **A l'article 2, paragraphe 2, la phrase « telle que prévue à l'article 10 du présent règlement » est insérée après les termes « conformité Eol ».**
- **A l'article 3, aux paragraphes 2 et 3, les mots « à l'Institut » sont insérés à la suite du terme « fournies ».**
- **Ensuite, à l'article 3, paragraphe 5, les mots « à l'Institut » sont insérés à la suite du terme « annuellement ».**
- **De même, à l'article 4, paragraphe 2 et 4, les mots « à l'Institut » sont insérés à la suite du terme « fournit ».**
- **À l'article 4 paragraphe 4 le terme « opérateur client » est remplacé par le terme « bénéficiaire d'accès ».**
- **À l'article 8 paragraphe 1, les mots « à remettre à l'Institut » sont insérés à la suite des termes « un rapport de « conformité Eol ».**
- **À l'article 8 paragraphe 2, il est ajouté les termes : « et/ou unités organisationnelles » à la suite des termes « différentes fonctions ».**

### (7) **L'Institut propose de modifier l'article 4 du projet de règlement comme suit :**

<sup>1</sup> Projet de règlement ILR/T18/XX du DD-MM-2018 portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (Eol) (ci-après « projet de règlement »).

<sup>2</sup> Modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (« Eol »)(ci-après « document de motivation »).

- (8) « (2) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit à l'Institut, à une fréquence trimestrielle (~~au 31 mars, au 30 juin, au 30 septembre et au 31 décembre~~) (au 15 avril pour le 1er trimestre, au 15 juillet pour le 2ème, au 15 octobre pour le 3ème et au 15 janvier pour le 4ème) les données relatives à l'indicateur de performance avec une granularité mensuelle sur un historique de deux ans ainsi qu'un relevé des éventuelles modifications. »
- (9) « (7) ~~L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit, sur demande des bénéficiaires d'accès tiers et dans un délai de 15 jours, les données relatives à l'indicateur de performance existant les concernant.~~ Sur demande d'un bénéficiaire d'accès, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit les données relatives à l'indicateur de performance existant les concernant endéans les quinze jours et ensuite selon les modalités définies à l'article 4 (2). »
- (10) Les modifications ci-dessus (paragraphe (8) et (9)) sont aussi proposées aux paragraphes (59) et (64) du document de motivation.
- (11) L'article 8 du projet de règlement a été modifié comme suit :
- (12) (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché établit annuellement, ~~pour le 1er juillet~~ pour le 31 juillet, un rapport de « conformité Eol » attestant que ses services ont respecté l'Eol pour la période concernée. Ce rapport comprend une partie qualitative (extraits des relevés, des registres, ...), une partie quantitative (informations de tous les indicateurs), les attestations des réviseurs d'entreprises agréés et un constat concernant la conformité avec le concept de l'Eol.
- (13) L'Institut propose les modifications suivantes dans le document de motivation :
- (14) Au paragraphe (92) : (...) ~~pour 1er juillet~~ pour le 31 juillet (...)
- (15) Au paragraphe (100) : (...) ~~pour 1er juillet~~ pour le 31 juillet (...)
- (16) Le premier paragraphe de l'article 9 du projet de règlement est modifié de la façon suivante :
- (17) « L'opérateur identifié comme puissant sur le marché ~~nomme un approbateur pour chaque indicateur.~~ désigne parmi son personnel un approbateur unique pour chaque indicateur. »

## 2. Avis du conseil de la concurrence

---

- (18) Le Conseil de la Concurrence marque son accord avec les obligations envisagées par l'ILR dans son avis 2018-AV-05.

## 3. Réponses à la contribution de POST Luxembourg

---

### 3.1. Les indicateurs Eol

#### 3.1.1. L'indicateur « financier »

- (19) POST relève dans sa contribution que les échéances prévues par l'Institut pour la production des indicateurs financiers intermédiaires constituent un défi pour ses services. De plus, vu qu'une partie des indicateurs doit être revue et validée par un auditeur externe, POST se permet d'émettre des réserves quant à la disponibilité de ces données aux échéances prévues. Néanmoins, POST propose de faire le nécessaire pour respecter les échéances.

- (20) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

#### 3.1.2. L'indicateur « performance »

- (21) Dans sa contribution POST demande au régulateur de revoir les échéances prévues dans le projet de règlement. POST propose de fournir les données « au plus tard le 15 du mois suivant le trimestre écoulé (15 avril pour le 1<sup>er</sup> trimestre, 15 juillet pour le 2<sup>ème</sup>, 15 octobre pour le 3<sup>ème</sup> et 15 janvier pour le 4<sup>ème</sup>) ».

- (22) L'Institut ne s'oppose pas à la proposition de POST. L'Institut consent donc à décaler les échéances pour la fourniture des données au 15 du mois suivant le trimestre sous revue.

- (23) ***Au vu de ce qui précède, l'ILR propose de modifier l'article 4 du projet de règlement :***

- (24) ***« (2) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit à l'Institut, à une fréquence trimestrielle ~~(au 31 mars, au 30 juin, au 30 septembre et au 31 décembre)~~ (au 15 avril pour le 1<sup>er</sup> trimestre, au 15 juillet pour le 2<sup>ème</sup>, au 15 octobre pour le 3<sup>ème</sup> et au 15 janvier pour le 4<sup>ème</sup>) les données relatives à l'indicateur de performance avec une granularité mensuelle sur un historique de deux ans ainsi qu'un relevé des éventuelles modifications. »***

- (25) ***Cette modification est aussi reprise dans le paragraphe (59) du document de motivation.***

#### 3.1.3. Le rapport de « conformité Eol »

- (26) POST émet, dans sa prise de position, des doutes par rapport à la faisabilité de la compilation du rapport pour le 1<sup>er</sup> juillet et propose de reculer l'échéance au 31 juillet.

- (27) L'Institut comprend que la préparation du rapport Eol mobilise des ressources utilisées parallèlement pour établir d'autres documents légaux (comptes annuels, etc.). Plus particulièrement, l'Institut conçoit que l'opérateur PSM puisse avoir besoin d'une phase d'adaptation, ce qui pourra avoir un impact sur les échéances. Ainsi, l'Institut est d'accord de retarder la remise annuelle du rapport de « conformité Eol » du 1<sup>er</sup> juillet au 31 juillet.

- (28) ***Au vu de ce qui précède, l'ILR propose de modifier l'article 8 du projet de règlement :***

- (29) ***« (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché établit annuellement, ~~pour le 1er juillet pour le 31 juillet,~~ un rapport de « conformité Eol » attestant que ses services ont respecté l'Eol pour la période***

*concernée. Ce rapport comprend une partie qualitative (extraits des relevés, des registres, ...), une partie quantitative (informations de tous les indicateurs), les attestations des réviseurs d'entreprises agréés et un constat concernant la conformité avec le concept de l'Eol. »*

**(30) Cette modification est aussi reprise dans le paragraphe (64) du document de motivation.**

## 4. Réponses à la contribution de Tango

- (31) En plus des commentaires émis à travers la réponse de Tango à la consultation publique nationale CP/T18/6, Tango se rallie à la prise de position de l'OPAL.

### 4.1. Les indicateurs Eol

#### 4.1.1. L'indicateur « performance »

- (32) Tango propose dans son avis l'instauration de groupes de travail spécifiques pour qu'ils puissent « adresse(r) cet aspect et travaille(r) sous l'égide de l'ILR à définir des IPCs communs et exploitables ».
- (33) L'Institut est conscient de l'importance que représente les IPC pour les opérateurs alternatifs. En revanche, l'Institut propose une approche alternative consistant pour OPAL et POST de se réunir pour définir des IPC communs et exploitables qui pourront ensuite être présentés à l'Institut.
- (34) L'Institut est d'avis que justement, les dispositions prévues par ce règlement, permettront de faciliter, par la suite, l'intégration de nouveaux indicateurs dans la liste des indicateurs de performance que l'opérateur PSM doit fournir. En effet, l'article 7 du projet de règlement prévoit : « (1) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché est libre d'établir des indicateurs supplémentaires qui contribuent à la preuve du maintien de l'Eol. Pour ce faire, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché suit les mêmes schémas d'approbation et d'application prévus pour les indicateurs imposés par l'Institut tels que décrits aux articles 9 et 10 du présent règlement. »
- (35) Idéalement, l'opérateur PSM propose ces indicateurs supplémentaires à l'issue de groupes de travail avec les opérateurs alternatifs.
- (36) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

#### 4.1.2. L'indicateur « processus »

- (37) Dans sa prise de position, TANGO propose que cet indicateur soit suivi par des groupes de travail, « éventuellement sur la base des cas ou des sujets qui lui (ndlr : le régulateur) sont rapportés par les opérateurs alternatifs. » Tango estime que ces groupes de travail devront permettre de donner lieu à des explications précises de la part de POST et ouvrir la voie à des travaux pour rectifier les dysfonctionnements qui auraient été établis.
- (38) L'Institut salue ces propositions et souhaite encourager les efforts de concertation et de communication entre l'opérateur historique et les opérateurs alternatifs. Néanmoins, l'Institut ne souhaite pas instaurer le principe de ces groupes de travail par un règlement et plaide en faveur d'une approche offrant plus de flexibilité aux parties concernées. L'Institut considère que la mise en place de tels groupes pourra se faire de façon *ad hoc* et en relation avec des problèmes spécifiques détectés.
- (39) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

## 5. Réponses à la contribution de OPAL

### 5.1. Champ d'application

- (40) Dans sa contribution, OPAL demande que POST fasse une présentation de synthèse sur la manière dont toutes les nouvelles mesures demandées seront mises en place aux opérateurs alternatifs ainsi qu'à l'Institut. L'OPAL estime que ceci permettrait d'augmenter davantage la transparence envers les opérateurs alternatifs et d'améliorer la compréhension des actions menées par POST.
- (41) L'Institut est d'avis que les dispositions du règlement sont compréhensibles et laissent guère de place à différentes options d'implémentation. De plus, la quantité des nouvelles dispositions ainsi que l'effort administratif demandé à l'opérateur historique, justifie que l'opérateur historique n'ait pas besoin de présenter, avant la mise en place des mesures, le fonctionnement exact desdites mesures. L'Institut souhaite aussi préciser qu'en cas de doute ou d'interrogations de la part d'un opérateur alternatif, il est libre de contacter la fonction « conformité Eol » mise en place à cet effet, voire également l'Institut pour clarifier des cas de doutes.
- (42) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

### 5.2. Les indicateurs Eol

#### 5.2.1. L'indicateur « gouvernance »

- (43) OPAL souhaite qu'un programme d'amélioration continue soit imposé à l'opérateur historique. L'OPAL défend cette demande en stipulant qu'il ne suffit pas de constater une anomalie mais qu'il faut ensuite une procédure pour résoudre cette anomalie au plus vite. Dans ce contexte, OPAL suggère que POST mette en place une solution rapide ainsi qu'un programme de corrections sur le long terme.
- (44) L'Institut se permet de renvoyer vers la partie « 5. L'élaboration des indicateurs et des rapports » du document de motivation. Cette partie détaille le schéma de l'établissement des indicateurs. En effet, l'Institut prévoit un certain nombre de contrôles afin de garantir la véracité et la pertinence des indicateurs. Le schéma défini par l'Institut stipule qu'un approbateur ne doit pas donner son accord pour autant que l'indicateur n'ait pas fait l'objet d'une validation et soit ainsi approuvé par cette personne.
- (45) L'Institut considère que ce schéma permet d'induire, implicitement, un processus d'amélioration continue, voir même plus, une démarche de zéro défaut, puisque chaque approbateur sera responsable de la bonne production, à temps, des indicateurs. L'Institut juge cette disposition suffisante et ne propose sur ce point, aucun changement au projet de règlement.
- (46) Dans sa prise de position, OPAL recommande « d'ajouter au rapport annuel la preuve que le personnel a été formé, de façon régulière, au principe de l'Eol. »
- (47) À cet égard, l'Institut se permet de renvoyer vers l'article 2 du projet de règlement, paragraphe 2 6° : (ndlr : l'indicateur de gouvernance comprend notamment) « le détail des formations dispensées dans le cadre de l'Eol ainsi que le nombre de participants, y inclus les dates de formation et la version des documents de formation ;
- (48) L'Institut juge que la teneur de l'article 2 paragraphe 2 6° répond suffisamment à la demande de OPAL.
- (49) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

### 5.2.2. L'indicateur « financier »

- (50) OPAL s'interroge sur la possibilité de publier certaines parties des données financières composant l'indicateur financier.
- (51) L'Institut est d'avis que les informations issues de l'indicateur financier relèvent du secret d'affaires de l'opérateur PSM. En revanche, l'Institut ne voit pas d'inconvénient à ce que l'opinion de l'auditeur externe (dans une version non-confidentielle si nécessaire), qui est incluse dans le rapport annuel, soit publiée.
- (52) De plus, OPAL dans sa contribution, s'interroge sur le manque de contrôle de la profitabilité de la branche de détail de l'opérateur PSM, puisque les opérateurs alternatifs se comparent à celle-ci pour évaluer leur propre performance. L'Institut comprend cette interrogation mais tient à signaler que les obligations réglementaires auxquelles l'opérateur PSM est soumis s'appliquent sur le marché de gros (i.e. en aval du marché de détail). C'est à ce niveau que l'opérateur PSM est obligé de ne pas discriminer les opérateurs alternatifs et d'agir en toute transparence comme requis selon l'analyse de marché.
- (53) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

### 5.2.3. L'indicateur « performance »

- (54) Dans sa contribution OPAL souhaite que l'opérateur PSM soit obligé de fournir mensuellement les IPC puisque ceux-ci sont essentiels pour piloter l'activité économique des opérateurs alternatifs.
- (55) L'Institut reconnaît l'importance pour les opérateurs alternatifs de se voir livrer leurs IPC à échéance plus courte mais l'Institut est d'avis que la production des IPC à un rythme mensuel représente une charge disproportionnée pour l'opérateur PSM. Par ailleurs, l'Institut juge les échéances prévues sous **Error! Reference source not found.** suffisantes afin de répondre au but poursuivi, c'est-à-dire la non-discrimination de tous les acteurs du marché.
- (56) Le projet de règlement prévoit, sous l'article 4 paragraphe 7, l'obligation pour l'opérateur PSM de fournir, sur demande des bénéficiaires d'accès tiers et dans un délai de 15 jours, les données relatives à l'indicateur de performance existant les concernant. L'OPAL souhaite qu'après une première demande d'un tel indicateur, l'opérateur historique soit obligé de continuer spontanément, sans que le bénéficiaire d'accès refasse la demande, à lui fournir cet indicateur spécifique.
- (57) L'Institut comprend cette demande et juge en effet utile de clarifier la procédure en ce sens. L'Institut est d'avis qu'une première demande vaut « point de départ » afin que l'opérateur PSM fournisse :
- L'indicateur dans un délai de 15 jours suivant cette demande ;
  - L'indicateur ainsi demandé de façon régulière selon les modalités décrites à l'article 4 (2).
- (58) L'Institut est d'avis que la mise en place de cette procédure à travers un règlement n'est pas disproportionnée et que cela permettra à l'ensemble des acteurs d'avoir une compréhension claire de la procédure.
- (59) ***Par conséquent, l'Institut propose les modifications suivantes au projet de règlement ainsi qu'au document de motivation :***
- (60) ***~~(7) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit, sur demande des bénéficiaires d'accès tiers et dans un délai de 15 jours, les données relatives à l'indicateur de performance existant les concernant. Sur demande d'un bénéficiaire d'accès, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit les données relatives à l'indicateur de performance existant les concernant endéans les quinze jours et ensuite selon les modalités définies à l'article 4 (2).~~***
- (61) ***Les modifications (paragraphe (60)) sont proposées au paragraphe (64) du document de motivation.***

- (62) OPAL propose également une « traduction technique » des indicateurs énoncés dans le projet de règlement.
- (63) L'Institut considère que, vu que certains indicateurs existent déjà et que d'autres ont été proposés par OPAL conjointement avec POST, l'intérêt d'une telle traduction technique peu importante. L'Institut est d'avis que l'opérateur alternatif devra lui-même aussi mesurer ses propres indicateurs, ce qui lui permettrait de se comparer objectivement aux données diffusées par POST. Si, le cas échéant, l'opérateur alternatif constate ainsi des divergences, il sera libre d'en informer l'Institut et POST pour résoudre ce différent. Ainsi, l'Institut conclue qu'il n'y a pas lieu de retenir cette proposition.
- (64) ***Outre les modifications détaillées sous (60) et (61), l'Institut ne propose pas de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

#### 5.2.4. L'indicateur « processus »

- (65) OPAL partage l'avis de Tango (cf.(37)) sur ce point et plaide aussi en faveur d'instauration de groupes de travail.
- (66) L'Institut salue ces propositions et souhaite encourager les efforts de concertation et de communication entre l'opérateur historique et les opérateurs alternatifs. Néanmoins, l'Institut ne souhaite pas instaurer le principe de ces groupes de travail par un règlement et plaide en faveur d'une approche offrant plus de flexibilité aux parties concernées. L'Institut considère que la mise en place de tels groupes pourra se faire sur demande et en relation avec des problèmes spécifiques détectés.
- (67) OPAL souhaite que le système de contrôle ainsi que les sanctions afférentes au non-respect des mesures soient mentionnées dans le règlement.
- (68) L'Institut estime que les modalités de contrôle définies par le présent règlement devront servir comme preuve du respect de l'Eol par l'opérateur PSM. Elles constituent ainsi le système de contrôle. De plus, les opérateurs alternatifs pourront comparer leur traitement respectif aux informations reçues à travers le rapport Eol. Ce type de contrôle est, aux yeux de l'Institut, le plus important.
- (69) À l'égard des sanctions, l'Institut rappelle qu'un non-respect de l'Eol correspond à un non-respect de l'obligation légale de non-discrimination et in fine à une entorse à la loi la Loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques. L'Institut se permet dans ce contexte de renvoyer vers les sanctions prévues à l'article 83 (1) de la Loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques. Par ailleurs, il convient également de garder à l'esprit que dans l'hypothèse où l'opérateur PSM ne respecte pas l'Eol, il risque également de se voir retirer la flexibilité tarifaire accordée par l'Institut sur les prestations d'accès en fibre optique, étant donné qu'il s'agit là d'une condition sine qua non pour que l'opérateur PSM puisse bénéficier d'une dérogation au principe de l'orientation des tarifs en fonctions des coûts.
- (70) Ainsi, l'Institut juge les dispositions existantes suffisantes et n'estime pas nécessaire d'apporter des modifications sur ce point.
- (71) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

#### 5.2.5. Autres indicateurs

- (72) OPAL suggère que les opérateurs alternatifs puissent proposer, tout comme l'Institut ou l'opérateur PSM, des indicateurs complémentaires s'ils en voient le besoin.
- (73) L'Institut ne partage pas cet avis. En effet, l'Institut pense que cette possibilité pourrait contribuer à la création d'indicateurs peu cohérents (en relation avec le cadre global de l'Eol). En revanche, l'Institut

émet à nouveau son souhait que les parties prenantes de l'Eol mettent en place, comme cela fut le cas par le passé, des groupes de travail à ce sujet. Si, à l'issue de ces groupes de travail, l'ensemble des parties prenantes proposent d'autres indicateurs, alors, l'opérateur PSM pourra facilement les mettre en place à travers les nouvelles dispositions. De même, si l'OPAL constate que certains indicateurs manquent ou que d'autres sont peu utiles pour eux, alors ils pourront toujours en notifier l'Institut.

**(74) Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.**

### 5.3. Le rapport de « conformité Eol »

(75) OPAL propose plusieurs clarifications dans son avis au sujet du rapport de « conformité Eol ». Notamment :

- a. OPAL suggère que le rapport annuel soit présenté par POST à l'Institut et aux opérateurs alternatifs après sa publication ;
- b. Que le rapport comporte une description des interventions de POST pour corriger les anomalies survenues, ainsi que les améliorations apportées aux différents indicateurs.
- c. OPAL insiste qu'un auditeur externe vérifie également le bon respect du principe de l'Eol et que l'audit soit consultable par les opérateurs alternatifs (pour les parties qui puissent être communiqués).
- d. Que l'ILR stipule le planning des améliorations et de la résolution des incidents.
- e. OPAL demande que POST ne soit pas seule à décider de ce qui est confidentiel ou pas dans le rapport de « conformité Eol », mais que POST décide cela en concertation avec l'ILR.
- f. OPAL apprécie que l'Institut puisse procéder, à tout moment, à des contrôles supplémentaires, mais OPAL souhaite, le cas échéant, que ces contrôles supplémentaires fassent ensuite partie du rapport annuel.
- g. OPAL souhaite aussi que le règlement précise la procédure pour porter plainte à l'égard de l'opérateur PSM pour non-respect des obligations Eol.

(76) L'Institut comprend que les opérateurs alternatifs souhaitent avoir des explications détaillées au regard du rapport de conformité Eol. Or, l'Institut pense qu'une telle présentation représente une charge supplémentaire non justifiée à l'égard de l'opérateur PSM. Chaque opérateur alternatif sera libre de prendre contact avec la fonction de « conformité Eol » pour avoir des précisions à l'égard du rapport.

(77) Au sujet de b., l'Institut se permet de renvoyer vers le paragraphe (92) modifié du document de motivation qui stipule : « Le rapport détaillera annuellement, pour le 31 juillet, l'état de tous les indicateurs définis dans le présent document et ceux éventuellement rajouté(s) par l'opérateur PSM ainsi que les contrôles effectués, les anomalies détectées et les remèdes appliqués ou prévus. »

(78) L'Institut comprend le souhait de l'OPAL que l'Eol soit systématiquement audité par un auditeur externe. L'Institut est d'avis néanmoins que la plus-value d'un audit externe serait limitée vu la spécificité de la matière. En effet, l'auditeur externe devra dans une première phase se familiariser avec le métier de l'opérateur PSM, de l'encadrement réglementaire national et européen, du fonctionnement et de l'organisation interne de l'opérateur PSM et d'analyser ensuite tous ces aspects et identifier les risques associés à une faille de l'Eol par rapport au contexte du marché de l'opérateur PSM. De plus, l'Eol n'étant pas encadré par une norme d'audit spécifique, l'auditeur externe n'a pas à sa disposition de lignes directrices lui permettant d'identifier facilement les risques associés et d'évaluer les impacts dans le cadre de l'Eol ainsi que d'un éventuel manquement à celui-ci. Ces aspects pourront rendre coûteux et peu efficace la mise en place d'un système d'audit externe. Ainsi, l'Institut juge plus efficace de donner la

possibilité à l'opérateur PSM de mandater son propre service d'audit interne qui connaît d'ores et déjà l'encadrement réglementaire ainsi que les procédures et l'organisation interne de l'opérateur PSM. L'Institut estime que ces mesures sont suffisantes dans ce contexte et ne prévoit pas d'obliger l'opérateur PSM à opérer un audit externe systématique.

- (79) Dans le cas où l'Eol serait sujet à un audit externe, l'Institut est d'avis que l'opérateur PSM devrait pouvoir choisir de la confidentialité des résultats et des commentaires émis par l'auditeur externe et que l'opérateur PSM devrait juger au cas par cas si ceux-ci sont communiqués à des parties tierces, autres que l'Institut.
- (80) En réponse au point d., l'Institut est d'avis que la fonction de « conformité Eol », au sein de l'opérateur PSM est la plus apte à définir le planning des améliorations et de la résolution d'incidents. En effet, le paragraphe (128) du document de motivation stipule entre autres : « *Sur base des informations et indicateurs lui fournis, la fonction « conformité Eol » identifie et évalue de surcroît, de manière permanente, les potentiels risques de non-conformité. Les travaux ainsi que les résultats de ces analyses sont à expliciter dans le rapport de « conformité Eol ».* L'opérateur PSM assure ainsi un suivi permanent des risques associés à un problème de non-conformité » Ce suivi permanent doit permettre à la fonction de conformité Eol de définir au mieux la priorisation des résolutions des anomalies et aussi de définir le planning le plus approprié pour les travaux d'amélioration.
- (81) L'Institut comprend qu'OPAL s'interroge sur la justification de la confidentialité de certaines parties. L'Institut informe OPAL que l'Institut demande justement que l'opérateur PSM justifie le choix de l'application de la confidentialité lors de réponses à des consultations publiques à l'Institut de même que l'Institut demandera à l'opérateur PSM de justifier son choix dans le rapport Eol. Par contre, outre cette justification, l'Institut est d'avis qu'il n'est pas possible de choisir, en lieu et place de l'opérateur PSM, du niveau de confidentialité à donner aux parties concernées.
- (82) Au regard du point f., la compréhension de l'Institut est que, en se référant à nouveau au paragraphe (128) précité du document de motivation, l'opérateur PSM devra inclure l'occurrence de contrôles supplémentaires par l'Institut ainsi que le résultat de ces contrôles dans son rapport annuel.
- (83) OPAL souhaite aussi que le règlement précise la procédure pour porter plainte à l'égard de l'opérateur PSM. Sur ce point, l'Institut se permet de renvoyer vers l'article 81, paragraphe (1) et (2) de la Loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques qui prévoit :

(1) Sans préjudice des recours de droit commun, un litige entre entreprises notifiées portant sur les obligations découlant du cadre de la présente loi et de ses règlements et décisions d'exécution peut être soumis à l'Institut.

(2) Le différend est soumis à l'Institut sur initiative d'une des parties au litige par envoi recommandé à l'Institut.

L'Institut est d'avis que ces dispositions sont suffisantes pour encadrer la procédure à suivre en cas de plainte.

- (84) ***Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

#### **5.4. La fonction de « conformité Eol »**

- (85) Dans sa contribution, OPAL émet le souhait que la fonction de « conformité Eol » devra être hiérarchiquement libre.
- (86) L'Institut se heurte à la définition d'un service « hiérarchiquement libre ». En effet, l'Institut est d'avis qu'il est impossible, dans cette constellation d'opérateur verticalement intégré, de positionner la fonction de

« conformité Eol » « en dehors » de l'organigramme de l'opérateur PSM. L'Institut juge néanmoins que l'encadrement Eol sous revue donne une autonomie d'action et surtout responsabilise la fonction de « conformité Eol ». En effet, comme définit (paragraphe 128 point 4), « *sur base des informations et indicateurs lui fournis, la fonction « conformité Eol » identifie et évalue de surcroît, de manière permanente, les potentiels risques de non-conformité. Les travaux ainsi que les résultats de ces analyses sont à expliciter dans le rapport de « conformité Eol ».* Cette responsabilisation ainsi que tout le schéma d'approbation et de transmission des indicateurs devra permettre de créer un encadrement dans lequel la fonction de « conformité Eol » est libre de prendre ses propres décisions, en prenant en compte les risques associés, et d'agir de façon autonome en respectant ses propres objectifs.

(87) Par ailleurs l'Institut ne peut pas, en vertu des limites qui lui sont imposées par sa loi, intervenir dans l'organisation interne de l'opérateur PSM. Une telle mesure risquerait d'être caractérisée de disproportionné eu égard d'un côté, à l'immixtion dans l'organisation interne de l'entreprise qu'elle engendrerait et d'un autre côté, au but poursuivi par cette mesure. De plus, l'Institut conçoit que le personnel de la fonction de « conformité Eol » reste employé de l'opérateur PSM, ce qui rendrait davantage compliqué une éventuelle liberté hiérarchique. L'Institut estime néanmoins que les mesures complémentaires de l'encadrement (engagement du directeur général, possibilité d'audit interne, possibilité d'audit externe) sont suffisantes pour éviter tout risque de partialité au niveau de la fonction de « conformité Eol » et que ces mesures confèrent aussi par la même occasion un certain degré d'indépendance à la fonction de « conformité Eol ».

**(88) *Il n'est, par conséquent, pas proposé de modifier les dispositions prévues dans le projet de règlement ainsi que dans le document de motivation.***

## 6. Réponses à la contribution de Orange

---

- (89) Orange a exprimé ses commentaires et doléances dans le contexte de la présente consultation dans le cadre d'un groupe de travail ensemble avec l'OPAL et a ainsi activement contribué à l'élaboration d'un document qui reprend les points essentiels et importants pour Orange.
- (90) L'Institut considère donc avoir répondu aux commentaires d'Orange à travers ses réponses sous 5.