

**RÉSULTATS NON-CONFIDENTIELS DE LA CONSULTATION PUBLIQUE NATIONALE  
DU 10 OCTOBRE 2018 AU 10 NOVEMBRE 2018**

**CONCERNANT LE PROJET DE RÈGLEMENT ILR/T18/XX DU DD-MM-YYYY PORTANT SUR LES MODALITÉS  
RELATIVES AU CONTRÔLE DE L'OBLIGATION DE L'ÉQUIVALENCE DES INTRANTS (EOI)**

**LUXEMBOURG, LE 11 JANVIER 2019**

---

**SECTEUR COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

---

Le présent document clôture le processus de la consultation publique nationale du 10 octobre 2018 au 10 novembre 2018 concernant le projet de règlement portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (EOI) (référence : CP/T18/6).

En application de l'article 4(3) du règlement 13/168/ILR du 21 août 2013 relatif à la procédure de consultation instituée par l'article 78 de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques, l'Institut tient à rappeler qu'il tient exclusivement compte des commentaires qu'il a reçus **durant la période de la consultation et qui se rapportent directement et uniquement au projet en question.**

Ainsi, tout commentaire reçu après ce délai, ou qui ne se rapporte pas strictement au projet soumis à une consultation publique ne saurait être pris en compte et ne fera donc **l'objet d'aucune publication** de la part de l'Institut.

L'Institut a reçu une contribution de la part de :

- Conseil de la Concurrence ;
- POST Luxembourg;
- Tango S.A. ;
- Orange communications Luxembourg S.A. ;
- Fédération des Opérateurs Alternatifs du Luxembourg (OPAL) A.s.b.l..

Le fait d'inclure ces commentaires dans ce document ne signifie nullement que l'Institut approuve ou désapprouve les opinions exprimées. L'Institut n'a pris en compte que les commentaires qui se rapportaient à l'étude en question. Les parties ne se rapportant pas au sujet spécifique qui étaient inclus dans les contributions n'ont pas été publiés.



Institut Luxembourgeois de  
Régulation  
Monsieur Luc TAPPELLA  
Directeur  
17, rue du Fossé  
L-2922 Luxembourg

**Dossier traité par :**

Département Compliance Telecom & Courrier en collaboration avec POST Technologies

**N.réf.:** T/2018/1317/R11

**V.réf.:**

Luxembourg, le 08 novembre 2018

**Objet :** Réponse de POST à la consultation publique portant (i) sur le projet de règlement et (ii) les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (EoI) en relation avec l'analyse des marchés 3a/2014 et 3b/2014

Monsieur le Directeur,

Dans le cadre de la consultation publique, lancée par l'ILR en date du 10 octobre 2018, relative au projet de règlement portant sur les modalités de contrôle de l'obligation de l'EoI sur les marchés 3a/2014 et 3b/2014, POST salue l'analyse réalisée par l'Institut et accueille favorablement, dans ses grandes lignes, les nouvelles dispositions réglementaires proposées. POST estime que les nouvelles modalités EoI offriront une transparence accrue à la fois vis-à-vis de l'ILR et des opérateurs du marché, ce qui sera *in fine* bénéfique à l'ensemble du marché.

POST souhaite néanmoins faire part des considérations ponctuelles suivantes :

➤ **Indicateurs financier**

POST se permet d'attirer l'attention du régulateur sur le fait que le respect des échéances prévues au règlement constitue un défi car la disponibilité de certaines données au sein même de POST dépendra de la date de clôture des travaux des auditeurs externes. Ainsi, il semble ambitieux de livrer les indicateurs aux échéances prévues par l'ILR, mais POST fera néanmoins le nécessaire pour respecter ce calendrier.

➤ **Indicateurs de performance**

S'agissant de la révision des indicateurs de performance, POST souhaite attirer l'attention sur la collaboration constructive avec l'OPAL pour la révision de ces indicateurs sur une base volontaire. Dans ce contexte, POST accueille favorablement le fait que l'ILR a repris en partie les conclusions du groupe de travail POST/OPAL pour la définition des indicateurs de performance.

Toutefois, s'agissant de l'échéance de fourniture de ces indicateurs, POST demande au régulateur de bien revoir les dates étant donné qu'il ne sera pas possible de fournir des données complètes le dernier jour du trimestre sous revue. POST propose de revoir cette échéance et suggère de fournir ces données au plus tard le 15 du mois suivant le trimestre écoulé (15 avril pour le 1er trimestre, 15 juillet pour le 2ème, 15 octobre pour le 3ème et 15 janvier pour le 4ème).

Enfin, POST se permet de signaler à l'ILR la non-inclusion, dans le tableau en annexe au projet de règlement, des indicateurs c) et h) de la catégorie fourniture de service. Ces deux indicateurs apparaissent bien en page 12 du document intitulé « Modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (« EOI »), mais ne sont repris ni au tableau en annexe à la page 22 dudit document, ni au tableau en annexe au projet de règlement, alors qu'ils sont bien énumérés en page 6 du projet de règlement.

➤ **Indicateurs Processus**

La description des systèmes, interfaces et processus de commandes, de prise de rendez-vous, de dépannage, des équipes techniques (...) représentera une charge de travail conséquente pour les équipes de POST dans le contexte actuel des migrations de systèmes informatiques actuellement en cours au sein de POST.

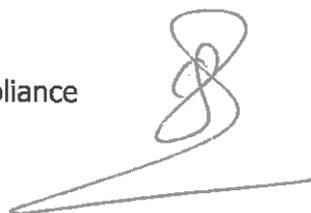
➤ **Rapport de conformité EoI**

Au regard de la charge de travail très conséquente que représentera la production de ce rapport de conformité, et eu égard aux étapes de validation internes qu'il conviendra de respecter, POST se permet d'attirer l'attention de l'ILR sur la difficulté de fournir ce rapport au 1<sup>er</sup> juillet de l'année. Un report de cette échéance au 31 juillet serait vivement souhaité.

Enfin, et de manière plus générale, POST estime qu'il est important, eu égard au renforcement ininterrompu de la dynamique concurrentielle sur le marché national et des investissements très importants réalisés, et à réaliser, dans les réseaux d'accès en fibre optique pour accompagner l'évolution vers la société du Gigabit, que, à l'horizon 2025, le cadre réglementaire sectoriel se caractérise par un allègement substantiel des obligations *ex ante* imposées à POST. Les conditions du marché devraient alors être propices, près de 30 années après l'ouverture du secteur à la concurrence, à une substitution croissante de la réglementation sectorielle spécifique aux communications électroniques par le cadre général du droit de la concurrence. Cette évolution vers le cadre général applicable à tous les acteurs du marché permettrait par ailleurs une réduction des coûts dans un environnement de marges bénéficiaires de plus en plus contraintes.

Vous assurant que mes services restent à la disposition des vôtres pour tout renseignement complémentaire, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Gabriel de La Bourdonnaye  
Directeur Juridique et Compliance





**ILR**

Att. Monsieur le Directeur  
Luc TAPELLA  
Et Monsieur le Chef de Service  
Tom MANNES

Bertrange, le 9 novembre 2018

Par mail à : [luc.tapella@ilr.lu](mailto:luc.tapella@ilr.lu);  
[tom.mannes@ilr.lu](mailto:tom.mannes@ilr.lu)  
[analyse-marches@ilr.lu](mailto:analyse-marches@ilr.lu);

**Objet :** Réponse à la consultation publique nationale CP/T18/6 du 10 Octobre 2018 au 10 Novembre 2018 –  
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 (EOI)

Cher Monsieur TAPELLA, Cher Monsieur MANNES

Par la présente, nous faisons référence à la consultation publique notée sous rubrique.

TANGO se rallie à la prise de position de l'OPAL qui vous sera adressée par courrier séparé.

En ce qui concerne l'équivalence des intrants, Tango se félicite du renforcement des mesures actuelles.

Nous avons toujours plaidé qu'il existait une asymétrie d'information entre l'ILR et POST que le mode fonctionnement actuel (qui consiste pour Post à s'autoproclamer conforme) ne permettait pas de lever et nous avons soutenu (dès l'ingrès de l'EOI), de l'importance d'un audit détaillé qui permettrait d'attester du respect par POST de ses obligations. Nous sommes heureux de constater que l'obligation d'un rapport annuel pour POST et la possibilité d'un auditeur externe indépendant sur demande de l'ILR y répondent.

Nous continuons de défendre qu'à côté des mesures d'EOI, les IPCS détaillés et relevants sont aussi de nature à contrôler, à haut niveau, certains aspects de l'Eoi et qu'ils méritent attention. Nous pensons également indispensable qu'un groupe de travail spécifique adresse cet aspect et travaille sous l'égide de l'ILR à définir des KPI communs et exploitables.

Le recours à des groupes de travail nous semble aussi d'importance sur les questions opérationnelles et des processus. Eventuellement sur la base des cas ou de sujets qui lui sont rapportés par les opérateurs alternatifs. Il nous paraît important que des groupes de travail soient initiés sous le regard du régulateur - qui seul a le moyen et le pouvoir de vérifier les dires du PSM- pour faire avancer des pratiques qui aujourd'hui pénalisent l'opérateur challenger par rapport à l'historique.

A minima, ces cas doivent donner lieu à des explications précises de la part de POST, partagées avec tous les opérateurs et ouvrir la voie à des travaux pour rectifier les dysfonctionnements qui auraient été établis.

A tout le moins, il doit être possible de vérifier que les procédures imposées aux opérateurs alternatifs et que Post ne s'applique pas à lui-même n'aboutissent à des distorsions (par exemple sur les procédures de raccordement.)

Nous estimons également que le régulateur devrait intervenir comme tiers facilitateur dans les processus de raccordements qui sont actuellement définies par POST alors que TANGO réclame depuis des mois déjà un process « one technicien », sans succès pour l'heure. Le but est de disposer tout comme POST TELECOM dans nos installations d'un seul technicien par intervention ==> Les techniciens Tango doivent pouvoir être certifiés POST de manière de disposer d'un accès au NTP. En effet et jusqu'alors, nous restons tributaire de POST qui doit actuellement déplacer son technicien (Le plan de déploiement de la solution Colokey étant trop lent). Au final, cela fait 2 techniciens sur place pour un OAO ; ce qui rend la solution coûteuse, moins fiable, et donc inacceptable. Nous demandons donc une surveillance active des processus opérationnels de la part de l'ILR.

Veuillez agréer, Cher Monsieur TAPPELLA, Cher Monsieur MANNES, l'expression de notre parfaite considération.



Myriam BRUNEL  
Directeur Legal et Régulateur

## Feiereisen Claude

---

**From:** Jeannot Grethen <Jeannot.Grethen@orangeluxembourg.lu>  
**Sent:** 07 November 2018 14:46  
**To:** analyse-marches  
**Cc:** armelle.paillaud@orange.com  
**Subject:** Consultation publique nationale du 10 octobre au 10 novembre 2018 - EOI

Madame, Monsieur,

A l'égard de la consultation publique nationale portant sur le projet de règlement des modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (EOI) en relation avec l'analyse des marchés 3a/2014 et 3b/2014), nous vous informons que l'OPAL fournira, sous peu, à l'Institut, le résultat de notre travail commun.

En effet, dans le cadre d'un groupe de travail ensemble avec l'OPAL, Orange a exprimé ses commentaires et doléances dans le contexte de la présente consultation et a ainsi activement contribué à l'élaboration d'un document qui reprend les points essentiels et importants pour Orange.

Dans ce sens, nous restons à votre disposition et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

**Jeannot Grethen**

director

Regulatory affairs & Business development

M: +352 661 888 260

Tel: +352 27 888 260



[Orange Communications Luxembourg S.A.](#)

[8, Rue des Mérovingiens](#)

[L-8070 Bertrange](#)

[Luxembourg](#)



## AVIS

<b>Sujet</b>	CP/T18/6 - Consultation publique nationale		
<b>Validité, de :</b>	10 octobre 2018	<b>A :</b>	10 novembre 2018
<b>Marchés</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Marché 3a/2014 – marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau en position déterminée</li><li>2. Marché 3b/2014 – marché de la fourniture en gros d'accès central en position déterminée pour produits de grande consommation</li></ol>		
<b>Règlements</b>	Projet de règlement ILR/T18/XX du DD-MM-YYYY portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (Eol)		
<b>Documents de support</b>	Modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (« Eol »)		
<b>Auteur</b>	OPAL		
<b>Date</b>	09/11/2018	<b>Version</b>	01.00
<b>Statut</b>	Final	<b>Nombre de page(s)</b>	8
<b>Pièces jointes</b>	OPAL_2018_Marches 3a 3b_Indicateurs_Traduction technique		

## Note

Le présent avis concerne la consultation pour le projet de règlement susmentionné.

Cependant, les membres de l'OPAL (ci-après désignés sous le nom 'OPAL') souhaitent souligner que cet avis est étroitement lié avec l'avis émis pour la consultation CP/T18/3.

## 1 Introduction

Dans le cadre de la consultation CP/T18/3 de l'ILR portant sur la définition des marchés 3a/2014 et 3b/2014, l'opérateur historique (ci-après nommé 'POST') a été identifié comme l'opérateur puissant sur les deux marchés 3a/20014 et 3b/2014.

De fait, l'ILR lui impose l'obligation de fournir les produits d'accès sur la base de l'équivalence des intrants (ci-après nommé Eol), telle que décrite dans la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence.

Le concept de l'Eol est un élément clé pour qu'aussi bien l'ILR que les opérateurs alternatifs, puissent s'assurer que les principes de non-discrimination soient respectés à tous les niveaux.

En effet, tel que l'indique l'ILR dans le document accompagnant le projet de règlement, afin d'avoir un marché dynamique et concurrentiel au niveau national, il faut permettre à tous les demandeurs d'accès de concurrencer l'activité en aval de POST en recourant exactement au même ensemble de produits de gros réglementés, à des tarifs identiques et en utilisant les mêmes procédures et systèmes opérationnels.

Il est à noter que le concept de l'Eol a été introduit lors de l'analyse des marchés 4/007 et 5/2007 en 2014 et qu'il a déjà été imposé par l'ILR à POST, et encadré dans ses modalités via les règlements 14/175/ILR et 14/176/ILR du 28 août 2014. Règlements au vu desquels POST avait un délai d'un an pour mettre en place les mesures nécessaires à la fourniture des services de gros selon le concept de l'Eol.

Pendant cette période de mise en place, des réunions de travail dirigées par l'ILR ont eu lieu pour mener à bien l'implémentation de l'Eol par POST. Ces réunions avaient le mérite de réunir les opérateurs alternatifs et POST. Lors de ces rencontres, POST présentait les différentes modalités d'implémentation de l'Eol, et les opérateurs alternatifs pouvaient les commenter et faire part le cas échéant de leurs observations. Ce processus de transparence et d'échange s'est interrompu, au sens de l'OPAL, brusquement : en effet, après la réunion du 16 juin 2016, l'ILR était d'avis qu'il n'était plus nécessaire d'échanger alors que l'analyse des marchés 4/2017, 5/2017 et 6/2007 allait commencer.

Or l'OPAL est fortement convaincue que l'Eol nécessite un effort constant et durable avec un contrôle continu à la clé.

L'OPAL se réjouit donc qu'une certaine notion de contrôle des obligations de non-discrimination imposées par les règlements soumis en consultation CP/T18/3 dans le cadre de l'analyse des marchés 3a/2014 et 3b/2014, soit détaillée et encadrée dans un règlement séparé desdits règlements, et qu'un rapport annuel 'Eol' soit introduit et imposé à POST.

L'OPAL espère ainsi que la mise en œuvre et le contrôle du concept de l'Eol seront plus transparents et visibles par tous, ce qui implique entre autres :

- Une diffusion et présentation des documents clés du rapport 'Eol' non seulement à l'ILR mais aussi aux opérateurs alternatifs ; en effet, la transparence est le meilleur remède pour identifier d'éventuels vrais problèmes sinon pour assurer et renforcer une confiance réciproque en éliminant les suspicions entre les différentes parties prenantes
- Des groupes de travail et des réunions d'échange avec POST, l'ILR et les opérateurs alternatifs sur des sujets d'importance, y inclus un niveau opérationnel si requis

## 2 Champ d'application

L'OPAL salue l'obligation imposée à POST sur la fourniture d'un rapport annuel détaillé constitué de plusieurs indicateurs permettant de qualifier objectivement le niveau de conformité de l'Eol.

Mais l'OPAL souhaite demander à l'ILR qu'une présentation de synthèse soit faite par POST à l'ILR ainsi qu'aux opérateurs alternatifs, sur la manière dont toutes les nouvelles mesures demandées seront mises en place. Ceci permettra plus de transparence et une meilleure compréhension des actions menées par POST.

De plus, au moment de la publication du rapport, l'OPAL suggère que les résultats soient présentés par POST à l'ILR et aux opérateurs alternatifs, et ce de façon annuelle. Ceci encore dans un souci de collaboration et transparence.

## 3 Indicateurs

### 3.1 Introduction

L'OPAL se réjouit de voir que le rapport annuel 'Eol' présentera les informations regroupées dans 5 volets clés assurant le respect du principe de l'Eol :

- Gouvernance
- Finance
- Performance
- Contrats et offres de référence
- Processus

Malgré cela, à l'instar de la possibilité offerte à l'ILR, l'OPAL souhaite que les opérateurs alternatifs puissent également demander à l'ILR la mise en place d'indicateurs supplémentaires. Cette demande sera bien évidemment documentée afin de justifier la pertinence des éléments supplémentaires demandés.

### 3.2 Indicateur de « gouvernance »

L'objectif de cet indicateur est d'instaurer un haut niveau de transparence et de qualifier objectivement le niveau de conformité de l'Eol.

Dans ce contexte, l'OPAL souhaite qu'il soit imposé à POST d'avoir un programme interne de type « amélioration continue ».

Il ne suffit pas seulement de constater une anomalie et de la noter dans un rapport en attendant que l'ILR demande de rectifier la situation lors de sa phase de contrôle.

POST doit mettre une place une solution rapide pour corriger la situation (type 'quick fix') ainsi qu'un programme de corrections sur le long terme pour que l'incident ne se reproduise plus (type 'root causes analysis').

L'OPAL recommande donc que POST établisse un rapport d'incidents et que ce rapport soit communiqué et expliqué mensuellement ou à tout le moins périodiquement à l'ILR et aux opérateurs alternatifs. Ce rapport doit contenir le nombre d'incidents détectés mais aussi les actions correctives prévues par POST. De plus, ces actions correctives doivent être discutées en concertation avec l'ILR et les opérateurs alternatifs pour vérifier leur pertinence et leur adéquation avec le problème détecté.

Concernant la formation des employés de POST, mais aussi de toute la chaîne de production incluant obligatoirement les sous-traitants de POST, l'OPAL recommande d'ajouter au rapport annuel la preuve que le personnel a été formé, de façon régulière, au principe de l'Eol. Ceci reprend le principe de preuves demandées dans le cadre d'audits de conformité à une norme qualité par exemple.

### 3.3 Indicateur « financier »

Cet indicateur a pour but de prouver le respect de l'obligation de non-discrimination tarifaire.

L'OPAL approuve que les données fournies par POST à l'ILR soient contrôlées par un réviseur agréé externe.

Cependant, l'OPAL souhaite s'assurer que l'ILR a la capacité en termes de moyens et de temps pour vérifier toutes ces informations. L'OPAL s'interroge donc dans quelle mesure certaines parties des données financières peuvent être publiées pour que l'OPAL, respectivement les opérateurs alternatifs puissent coopérer aux contrôles nécessaires.

L'OPAL s'interroge également sur le manque de contrôle de la rentabilité de la branche de détail de POST. En effet, c'est avec cette branche que les opérateurs alternatifs se comparent, et non avec la branche de gros de POST. Ainsi l'OPAL souhaite sensibiliser l'ILR sur la pertinence d'ajouter cette préoccupation d'importance au rapport 'Eol'.

### 3.4 Indicateur de « performance »

L'OPAL prend bonne note que ce nouveau règlement 'Eol' englobe les obligations liées aux indicateurs de performance clé qui faisaient jusque-là l'objet du règlement 14/180/ILR du 28 août 2014, règlement qui sera de fait abrogé.

Dans un souci de transparence et de non-discrimination au niveau de la qualité des services offerts, l'OPAL se réjouit de la publication des indicateurs de performances de façon anonymisée. En effet c'est un point déjà soulevé et demandé par l'OPAL précédemment.

Concernant la fréquence de publication de ces indicateurs de performance, comme elle l'a déjà mentionné lors de groupes de travail organisés à son initiative avec POST, l'OPAL souhaite que la fréquence soit mensuelle et non plus trimestrielle. En effet ces indicateurs sont essentiels pour piloter l'activité business de chaque opérateur. Ainsi, pour avoir plus de réactivité, une fréquence mensuelle est primordiale.

Concernant la communication des indicateurs 'privés' à l'opérateur alternatif qui en fait la demande, l'OPAL encourage cette décision car cela a été déjà mis en place entre POST et certains opérateurs. Toujours est-il qu'une fois que la demande a été faite par l'opérateur alternatif de recevoir ses chiffres individuels, l'envoi devrait être systématique à chaque nouvelle publication, c'est-à-dire sans que l'opérateur alternatif refasse une demande explicite à POST.

Pour l'aspect pratique de l'utilisation de ces indicateurs de performance, l'OPAL recommande à l'ILR de donner un identifiant unique à chaque indicateur (ex : I001, I002, etc.) et de toujours utiliser le même terme pour le même objet (ex : panne, défaut, défaillance, 3 termes différents pour parler de panne).

En complément de cela, l'OPAL souhaite avoir des définitions plus précises des indicateurs. Il s'agit d'avoir une traduction « technique » du règlement et de s'assurer que chaque partie, l'ILR, POST, et les opérateurs alternatifs, a la même compréhension de l'indicateur à fournir. L'OPAL propose donc de prendre comme base le travail qu'elle a fait avec POST dans son groupe de travail « indicateurs » (cf. pièce jointe). Une présentation de ce travail à l'ensemble des opérateurs (non membres de l'OPAL) peut également être envisagée.

### 3.5 Indicateur relatif aux « contrats et offres de référence »

Cette section du rapport permet de montrer l'absence de discrimination au niveau des produits et des services.

L'OPAL approuve l'obligation de signature d'un contrat entre POST et chacun des demandeurs d'accès, filiales de POST comprises, ainsi que le relevé des litiges qui auraient pu survenir lors de la conclusion de ces contrats.

Concernant l'obligation de vue d'ensemble des offres en cours, l'OPAL approuve cette décision. En effet, tout comme l'ILR le fait pour les analyses de marchés, ce récapitulatif permettra aux demandeurs d'accès d'avoir une vue complète sur la situation et les possibilités qui leur sont offertes.

### **3.6 Indicateur relatif aux « processus »**

Cette partie du rapport permet de s'assurer qu'aucune discrimination dans le traitement des demandes n'a été faite.

L'OPAL est satisfaite que ceci soit mentionné dans le rapport 'Eol' car il s'agit d'un point crucial.

Comme indiqué en introduction du présent avis, cette partie « processus » pourrait faire l'objet de groupe de travail. En effet, c'est dans le détail des processus que peuvent se cacher certaines différences de traitements. L'OPAL insiste également pour que tous les demandeurs d'accès, filiales de POST comprises, assistent à ces réunions. Les expériences terrain doivent être partagées et confrontées avec l'ensemble des parties prenantes.

De plus, l'OPAL s'interroge sur les conséquences pour POST si les mesures demandées dans le règlement ne sont pas respectées. Ainsi, l'OPAL souhaite que le système de contrôle ainsi que les sanctions afférentes au non-respect des mesures soient mentionnés dans le règlement.

De plus, comme déjà indiqué précédemment, il est important que, en plus du recensement des anomalies, le rapport mentionne de quelle manière chaque anomalie a été corrigée dès constatation et quelles améliorations ont été apportées au processus pour ne plus voir reproduire ces anomalies dans le futur.

Concernant l'inventaire des outils et plateformes utilisées par POST, l'OPAL juge ceci comme un excellent complément d'information.

Enfin, l'OPAL souhaite que ceci soit réellement mis en application et visible dans le « day-to-day » ; cela ne doit pas rester de la théorie.

### **3.7 Autres indicateurs**

L'OPAL apprécie que l'ILR souhaite travailler de façon collaborative avec toutes les parties prenantes pour supprimer/modifier/ajouter un indicateur mais déplore que la modification de la liste d'indicateurs ne puisse se faire que sur l'initiative de l'ILR.

L'OPAL souhaite que les opérateurs alternatifs puissent aussi proposer des ajouts/modifications d'indicateurs qu'ils jugeraient pertinents pour le bon suivi et contrôle du principe de l'Eol.

## 4 Rapport de « conformité Eol »

Ce rapport est la pierre angulaire de l'encadrement de l'Eol et de son contrôle. Avoir toutes les informations regroupées en un seul document est un point positif pour l'OPAL.

En effet, il paraît indispensable à l'OPAL de disposer d'un document qui explique et atteste de la mise en œuvre de l'Eol ; élément qui a quelque peu manqué lors de la 1<sup>ère</sup> phase d'implémentation en 2014 suite à l'analyse des marchés 4/2007 et 5/2007.

La démonstration de la conformité est essentielle et l'OPAL salue ici les obligations supplémentaires nouvellement introduites.

Ainsi, l'OPAL note que le directeur général de POST sera le garant que le principe de l'Eol est bien suivi et mis en application au sein de POST. Cependant l'OPAL insiste à ce qu'un auditeur externe vérifie également le bon respect du principe de l'Eol et que l'audit puisse être, pour la partie ou les parties communicables, consultable par les opérateurs alternatifs.

Concernant le comparatif d'une année à l'autre, l'OPAL juge ce point essentiel mais il faut que POST montre clairement ce qui a été amélioré. Il faut être dans une dynamique constante d'amélioration de ce qui a été mis en place, et donc démontrer de façon claire et transparente les ajustements apportés aux différents processus de POST.

Dans ce même esprit, après sa phase de contrôle, l'ILR devrait faire des recommandations d'amélioration en donnant un planning d'application et des sanctions si ces mesures ne sont pas mises en place.

L'OPAL est consciente du travail fait depuis août 2014 pour la mise en place du concept de l'Eol, mais il ne faut pas relâcher l'effort et viser à continuellement améliorer les processus pour garantir son respect.

Pour la publication du rapport, l'OPAL comprend que certaines parties des informations sont confidentielles. Néanmoins l'OPAL demande que POST ne soit pas seule à décider de ce qui est confidentiel ou pas, mais que POST décide cela en concertation avec l'ILR.

L'OPAL approuve le fait que l'ILR puisse faire des contrôles supplémentaires à tout moment. Cependant, l'OPAL recommande que ceux-ci soient présentés dans un rapport annuel. En effet, dans un souci de transparence, les opérateurs alternatifs se doivent d'être informés des actions menées par l'ILR dans le cadre du contrôle du principe de l'Eol.

Enfin l'OPAL déplore le manque de possibilité accordée aux opérateurs alternatifs pour contester la conformité de l'application du principe de l'Eol. L'OPAL souhaite une procédure pour que les opérateurs puissent déposer une plainte auprès de l'ILR en cas de doute. Et l'ILR doit s'engager à instruire et suivre la plainte soumise par un opérateur alternatif.

## 5 Elaboration des indicateurs et des rapports

Comme indiqué précédemment, il ne faut pas juste constater des anomalies et non-conformités, il faut aussi mettre en place des actions correctives à court et moyen terme.

Pour cela, l'OPAL demande qu'il soit clair que la fonction de « conformité Eol » au sein de POST soit hiérarchiquement libre, avec une certaine indépendance et autonomie afin d'avoir un vrai pouvoir d'approbateur, c'est-à-dire la possibilité de dire 'non'.

## 6 Conclusion

L'OPAL approuve pour une grande partie les conclusions et propositions de l'ILR. La nouvelle réglementation est sur la bonne voie pour garantir de façon transparente la bonne application des principes de l'Eol par POST.

L'OPAL renouvelle également sa proposition de mettre en place des groupes de travail pour collaborer, ILR, POST et opérateurs alternatifs, afin d'assurer le bon contrôle des principes de l'Eol et leur maintien.