



ÉTUDE DES TARIFS DES SERVICES DE TÉLÉCOMUNICATIONS AU LUXEMBOURG - 2018

Juin 2018



Service Statistiques et Veille des Marchés

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

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	3
2.	Synthèse des résultats	5
2.1.	Résultats de l'étude de l'offre de services mobiles	5
2.2.	Résultats de l'étude de l'offre de services d'accès Internet fixe	7
3.	Approche méthodologique	10
3.1.	Analyse de l'offre	10
3.1.1.	Fournisseurs de service de télécommunications	10
3.1.2.	Offres de services	11
3.1.3.	Plans tarifaires collectés	12
4.	Profils de consommation	15
4.1.	Profils de consommation des services mobiles	15
4.2.	Profils de consommation des services d'accès Internet fixe	16
4.2.1.	Typologie des produits	16
4.2.2.	Profils de consommation de services annexes d'offres groupées	17
5.	Étude des coûts mensuels	19
5.1.	Méthodologie générale	19
5.1.1.	Offres de services mobiles – Résultats par profil	20
5.1.2.	Offres de services d'accès Internet fixe – Résultats par profile	30
6.	Annexes	47

1. Introduction

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après l'Institut) reconduit l'étude sur les tarifs des offres de services mobiles et d'accès Internet fixe proposées par les prestataires de services sur le marché de détail luxembourgeois. Depuis 2016, l'Institut publie annuellement un état descriptif des tarifs des offres de services de télécommunications au Luxembourg.

La présente étude, élaborée selon une méthodologie définie par le régulateur, fournit un aperçu des offres de services mobiles (voix, sms, Internet mobile) et d'accès Internet fixe, proposées aux consommateurs au début de l'année 2018.

Les résultats de l'étude sont étroitement liés à l'approche préalablement définie par l'Institut, ainsi qu'à la méthodologie appliquée pour l'analyse des offres consultées. L'approche méthodologique inclut notamment la détermination des cinq profils de consommation P1 à P5 pour les services mobiles et des quatre profils de vitesse V1 à V4 pour l'accès Internet fixe.

Les profils de consommation mobile incluent les appels, sms et Internet mobile, dont le niveau d'usage varie de faible « P1 » à très intensif « P5 ».

Les profils relatifs à l'accès Internet fixe se distinguent par les vitesses descendantes affichées variant de « V1 » à « V4 ». Comme le service d'accès Internet fixe est en général commercialisé avec d'autres services, l'étude documente les coûts d'accès Internet groupés dans les combinaisons courantes, notamment avec le service de téléphonie fixe, le service de télévision et le service mobile. L'étude prévoit ainsi une codification 1P « Single Play » pour l'accès seul, 2P « Dual Play » pour l'accès groupé avec la téléphonie fixe, 3P « Triple Play » pour l'accès avec la téléphonie fixe et la télévision et finalement 4P « Quadruple Play » pour les offres groupées à quatre services (incluant en plus un abonnement aux services mobiles).

Les règles de calcul des coûts mensuels par profil et les principes de traitement des données complètent l'étude et sont documentés en détail au chapitre méthodologie.

Les prestataires de services de télécommunications ont été consultés et ont eu la possibilité d'émettre des commentaires au sujet des profils de consommation définis et des calculs des coûts mensuels de leurs offres qui ont été effectués suivant la méthodologie préalablement définie.

Pour le choix d'une offre de services, le client final ne devrait pas se baser uniquement sur les conclusions de cette étude des tarifs, mais il devrait choisir le prestataire et l'offre selon sa consommation personnelle et ses besoins spécifiques, notamment en termes de vitesses et volumes réellement identifiés et d'autres fonctionnalités proposés.

Du fait de l'évolution constante des offres proposées, en termes de forfait Internet mobile ou de vitesse Internet fixe et d'éventuelles options, il est conseillé au consommateur de revoir son contrat à échéance suivant ses besoins effectifs pour évaluer l'adéquation entre son niveau de consommation et les offres disponibles. Il peut donc être intéressant pour le consommateur de changer de contrat vers un nouveau dont les volumes correspondent mieux à sa consommation effective.

En annexe 1 et 2, l'Institut fournit les listes des plans tarifaires des offres analysées par fournisseur de services mobiles et d'accès Internet fixe permettant de saisir les informations pertinentes pour le consommateur.

Le marché des services mobiles étant très dynamique, ce rapport est susceptible de présenter des plans tarifaires qui ont évolué, voire qui ne sont plus commercialisés depuis la collecte du fait de l'évolution rapide de ce marché.

2. Synthèse des résultats

2.1. Résultats de l'étude de l'offre de services mobiles

D'un point de vue méthodologique, seules les offres de services mobiles, dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères, ont été retenues pour chacun des profils définis. Dans certains cas, des options d'offres complétant le forfait de l'offre de base ont été retenues afin de couvrir la consommation en voix/sms et/ou en Internet mobile d'un profil donné. Les profils ont été définis suivant l'évolution de la consommation en voix, en sms et notamment en Internet mobile telle que constatée dans les statistiques périodiques de l'Institut. L'évaluation des offres a été faite en tenant compte de la réglementation « RLAH Roam like at Home ».

Le tableau ci-dessous résume par profil de consommation selon la description énoncée le coût mensuel moyen des offres sélectionnées.

Type	Profil	Description	Coût mensuel moyen des offres sélectionnées (en €)
P1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	60 minutes d'appel (pas de roaming), 50 sms, pas d'Internet mobile <i>+ 30 minutes d'appel à l'international</i>	15.65
P2	Usage moyen en voix/sms/data	170 minutes d'appel, 200 sms, 1,250 GB d'Internet mobile <i>+ 30 minutes d'appel à l'international</i>	23.85
P3 *	Usage élevé en voix/sms/data	400 minutes d'appel, 500 sms, 2,5 GB d'Internet mobile <i>+ 60 minutes d'appel à l'international</i>	28.97
P4	Usage intensif en voix/sms/data	600 minutes d'appel, 500 sms, 5 GB d'Internet mobile <i>+ 60 minutes d'appel à l'international</i>	34.28
P5	Usage très intensif en voix/sms/data	600 minutes d'appel, 500 sms, 10 GB d'Internet mobile <i>+ 60 minutes d'appel à l'international</i>	48.02

Concernant la sélection des offres telle que définie dans la méthodologie, dix offres ont été sélectionnées, soit les deux plans les moins chers par prestataire. Les offres sélectionnées suivant la méthodologie définie répondent aux besoins de chacun des profils définis.

Concernant les forfaits inclus dans l'offre de base, le coût mensuel des offres sélectionnées correspond au tarif forfaitaire tel que proposé au consommateur pour les profils P2, P3, P4, P5.

Concernant les forfaits (voix, sms, data), ceux des trois offres les moins chères de chacun des profils (hormis P3) couvrent la consommation définie de chacun de ces profils. De fait, peu d'offres sélectionnées ont dû être complétées par une option dans le calcul des coûts mensuels moyens. Cependant, pour les profils P1, P3 et P5, une offre, au moins, a été complétée par au moins une option pour couvrir la consommation définie afin d'assurer un coût avantageux pour le profil concerné. Dans le cas du profil P3, trois offres ont été complétées par une option en Internet mobile et deux d'entre elles figurent parmi les trois offres les moins chères. En revanche, pour le profil P5, les deux offres complétées par une option en Internet mobile représentent les offres sélectionnées les plus chères.

Le paragraphe suivant présente, pour chacun des profils définis, une synthèse du calcul des coûts des offres de services mobiles sélectionnées par profil de consommation dont les graphiques sont présentés dans le chapitre 5.1.1 concernant les résultats des calculs des coûts mensuels des offres de services mobiles par profil de consommation.

P1 - Usage faible en voix/sms (pas de data, pas de roaming)

Le coût mensuel des dix offres sélectionnées varie du simple à plus du double, c'est-à-dire de 9,95 euros à 23,33 euros. Six offres présentent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s'élève à 15,65 euros.

La majorité des offres sélectionnées comprend des forfaits qui doivent être complétés par des communications nationales et internationales (appels et sms) facturées au tarif hors forfait. Seules deux offres sélectionnées pour le profil P1 disposent d'un forfait couvrant la consommation en appels et sms.

Trois offres sélectionnées pour le profil P1 le sont aussi pour les profils P2 et P3 et deux d'entre elles figurent parmi les trois offres les moins chères des profils P2 et P3.

P2 - Usage moyen en voix/sms/data

Cinq offres sur les dix sélectionnées enregistrent un coût mensuel inférieur au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui se situe à 23,85 euros. Le coût de l'offre la plus chère est de 30,30 euros et celui de l'offre la moins chère de 15 euros. Les offres sélectionnées couvrent la consommation en voix, en sms et en Internet mobile telle que définie dans ces deux profils.

Les dix offres sélectionnées pour le profil P2 sont également celles qui ont été sélectionnées pour le profil P3.

P3 – Usage élevé en voix/sms/data

Cinq offres des dix sélectionnées présentent un coût mensuel inférieur à 28,97 euros (coût mensuel moyen des offres sélectionnées). Le coût de l'offre la moins chère est de 19,95 euros et celui de l'offre la plus chère de 43,15 euros.

Les trois offres les moins chères du profil P3 figurent également parmi les quatre offres les moins chères du profil P2.

P4 - Usage intensif en voix/sms/data

Le coût mensuel moyen des offres sélectionnées pour P4 est de 34,28 euros et quatre des neuf offres sélectionnées présentent un coût mensuel inférieur à celui-ci. Le coût mensuel des offres varie entre 27 euros et 40 euros. Les offres sélectionnées couvrent la consommation en voix, en sms et en Internet mobile telle que définie dans ces deux profils.

Les cinq offres les moins chères du profil P4 figurent également parmi les offres sélectionnées pour les profils P2 et P3.

P5 – Usage très intensif en voix/sms/data

Dix offres ont été sélectionnées, et six d'entre elles ont un coût mensuel inférieur ou égal au coût mensuel moyen des offres sélectionnées qui s'établit à 48,02 euros. Le coût de l'offre la plus chère est de 67,65 euros et celui de l'offre la moins chère de 37,99 euros.

Les quatre offres les moins chères du profil P5 figurent également parmi les offres sélectionnées pour le profil P4.

Ainsi, très souvent, les offres sélectionnées pour un profil correspondent aussi bien aux offres pour un profil plus élevé. Ceci documente que les forfaits inclus dans les offres couvrent en général un besoin plus large que les seuils de consommation définis dans l'étude.

De même, les opérateurs proposent une gamme d'offres aux forfaits dépassant largement le profil P5 à usage très intensif de 10 GB d'Internet mobile. Ces offres sont adressées plutôt à des utilisateurs aux besoins exceptionnels. Comme les opérateurs (mais aussi les smartphones des consommateurs) indiquent la consommation en data, l'Institut invite les consommateurs à vérifier leur consommation avant de consulter le résultat du profil le plus proche aux offres sélectionnées dans la présente étude des tarifs.

2.2. Résultats de l'étude de l'offre de services d'accès Internet fixe

L'ensemble des offres d'accès Internet fixe est repris dans les graphiques au chapitre 5.1.2 Résultats par profile. Ci-dessous figure un résumé avec la vitesse descendante affichée de 100 Mbps en voie descendante comme principal repère. Les offres reprennent les combinaisons les plus courantes au Luxembourg et aux technologies basées sur cuivre VDSL, sur câble et sur fibre optique. Certaines offres n'étant disponibles que sur une partie du territoire, les clients sont invités à vérifier la disponibilité auprès de l'opérateur en question. Le service de téléphonie fixe comprend toujours une consommation réelle de minutes, les détails de consommation des profils groupés à l'accès Internet fixe sont repris dans le chapitre méthodologie.

Nbre de services groupés et catégorie de vitesse descendante	Description de l'offre	Coût moyen mensuel en €	Nbre d'offres sélectionnées
1P V1	Accès Internet fixe / vitesse inférieure à 100 Mbps	42.4	12
1P V2	Accès Internet fixe / vitesse de 100 Mbps	49.3	10
1P V3	Accès Internet fixe / vitesse entre 100 Mbps et 1000 Mbps	60.1	9
1P V4	Accès Internet fixe / vitesse de 1000 Mbps	136.0	3
2P V1	Accès Internet + téléphonie fixe / vitesse inférieure à 100 Mbps	49.7	11
2P V2	Accès Internet + téléphonie fixe / vitesse de 100 Mbps	56.7	9
2P V3	Accès Internet + téléphonie fixe / vitesse entre 100 Mbps et 1000 Mbps	65.6	8
2P V4	Accès Internet + téléphonie fixe / vitesse de 1000 Mbps	144.0	3

3P V1	Accès Internet + téléphonie fixe + TV / vitesse inférieure à 100 Mbps	65.1	13
3P V2	Accès Internet + téléphonie fixe + TV / vitesse de 100 Mbps	79.0	8
3P V3	Accès Internet + téléphonie fixe + TV / vitesse entre 100 Mbps et 1000 Mbps	80.2	8
3P V4	Accès Internet + téléphonie fixe + TV / vitesse de 1000 Mbps	164.8	2
4P V1	Accès Internet + téléphonie fixe + TV + serv. mobiles/ vitesse inférieure à 100 Mbps	88.1	8
4P V2	Accès Internet + téléphonie fixe + TV + serv. mobiles / vitesse de 100 Mbps	100.4	7
4P V3	Accès Internet + téléphonie fixe + TV + serv. mobiles / vitesse entre 100 Mbps et 1000 Mbps	105.5	8
4P V4	Accès Internet + téléphonie fixe + TV + serv. mobiles / vitesse de 1000 Mbps	189.8	2

Comme documenté au tableau ci-dessus, pour le « Triple-Play , 3P» comprenant trois produits, Internet fixe, téléphonie fixe et accès TV les moyennes des offres varient selon la vitesse de 65,1€ à 164,8. Pour les vitesses descendantes de 100 Mbps, la moyenne est de 79€, pour des vitesses supérieures à 100 Mbps et inférieures à 1000 Mbps, la moyenne des offres est de 80,2€.

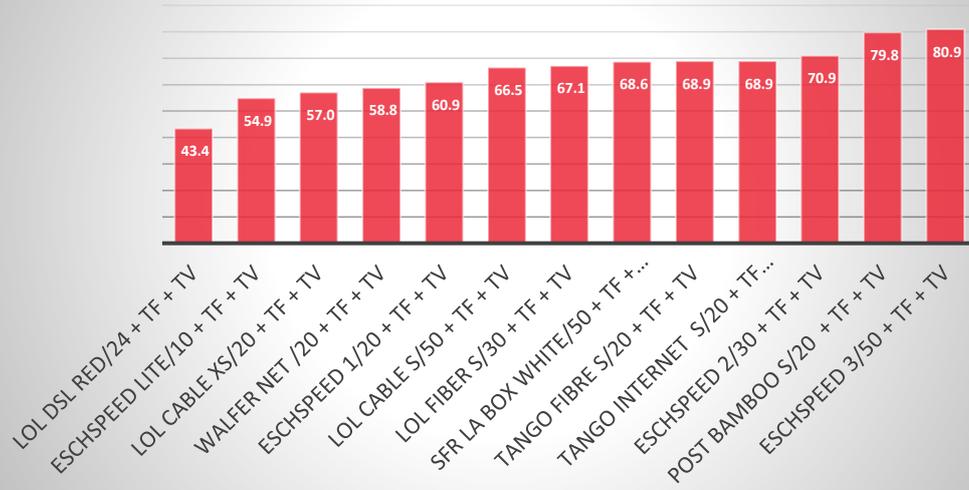
Les coûts mensuels ne varient donc pas nécessairement fortement selon les vitesses analysées. Cependant, pour la vitesse de 1000 Mbps, les coûts mensuels sont nettement plus élevés avec un nombre très réduit d'offres pour ce profil maximal.

Il est rappelé que les offres sont évaluées sur les vitesses annoncées et peuvent donc diverger fortement de la vitesse réelle, notamment en cas de raccordements en technologie VDSL.

La comparaison avec les résultats de l'étude de 2015 montre que les vitesses de l'accès Internet fixe des offres ont fortement évolué vers 100 Mbps et plus. Parallèlement, le coût mensuel des offres a également augmenté.

Les coûts mensuels pour un profil précis peuvent varier fortement comme documenté pour le 3PV1 (Triple Play, vitesse < 100 Mbps). Ils évoluent selon le graphique repris ci-dessous d'un minimum de 43,4€ à un maximum de 80,9€. Il est conseillé au consommateur d'évaluer ses besoins et de les comparer dans le large éventail d'offres sur le marché.

Internet fixe et Téléphonie fixe et TV - 3PV1



3. Approche méthodologique

3.1. Analyse de l'offre

3.1.1. Fournisseurs de service de télécommunications

PRESTATAIRES DE SERVICES MOBILES

Tous les prestataires actifs sur le marché national des services de télécommunications proposant des services mobiles ont été retenus pour la présente étude.

Prestataires de services mobiles actifs au Luxembourg
Join experience
Luxembourg Online Mobile
Orange
POST
Tango

L'échantillon des offres sélectionnées pour cette étude est représentatif de l'offre globale proposée sur le marché des services mobiles.

PRESTATAIRES DE SERVICES D'ACCÈS INTERNET FIXE

L'étude documente les offres de neuf fournisseurs d'accès Internet fixe. Le plus souvent, les fournisseurs commercialisent l'accès Internet avec d'autres services dans des offres groupées.

Fournisseurs de services d'accès Internet fixe
Administration communale d'Esch-sur-Alzette
Eltrona
Join experience
Luxembourg Online
Orange
POST
Tango
Telenet/SFR
Télédistribution Walferdange

Certains fournisseurs comme les câblo-opérateurs Telenet/SFR ou Télédistribution de Walferdange n'offrent pas de produits avec service mobile (quadruple play) et leurs offres sont limitées géographiquement à des régions bien précises. Les fournisseurs repris dans l'étude représentent plus de 90% des abonnements vendus au Luxembourg. La part de marché de POST reste élevée avec plus de 60% des abonnements Internet fixe. Les opérateurs proposant des offres groupées, notamment les

services mobiles, la TV et l'Internet avec une vitesse descendante supérieure à 100Mbps gagnent en parts de marché.

3.1.2. Offres de services

OFFRES DE SERVICES MOBILES

L'étude concerne uniquement les offres de services mobiles « SIM only », c'est-à-dire sans téléphone portable/ smartphone avec abonnement et basées sur une tarification post-paid.

En effet, les offres incluant un appareil sont plus difficiles à analyser étant donné la grande diversité des caractéristiques des téléphones portables pouvant être proposés dans les offres.

Les offres prépayées ne sont pas reprises dans la présente étude car, suivant les statistiques nationales sur les services mobiles établies par l'Institut¹, elles sont de moins en moins demandées par les clients finals.

OFFRES DE SERVICES D'ACCÈS INTERNET FIXE

L'étude des tarifs évalue les offres d'accès Internet fixe sur base de leur vitesse descendante affichée. Pour les vitesses réelles, qui peuvent fluctuer considérablement par rapport aux vitesses annoncées, il est indiqué de consulter préalablement à la signature du contrat, les mesures de transparence mises en place par les opérateurs dans le cadre de la neutralité² du réseau. De même, il est indispensable pour les clients finals de vérifier auprès de l'opérateur de leur choix la disponibilité effective, à l'adresse physique du client, des produits repris dans la présente étude. Ceci concerne notamment les offres basées sur le câble TV ou la fibre optique. En outre, certaines offres évaluées dans les graphiques sont basées sur un accès de gros à l'infrastructure en fibre optique de la POST. Cependant, le dégroupage de la fibre optique n'est pas disponible partout, de sorte que tous les clients finals ne peuvent pas accéder à ces offres (basés sur un accès de gros/dégroupage).

La non disponibilité du dégroupage par les opérateurs alternatifs a comme conséquence que des offres avec des vitesses affichées de 200Mbps ou 500Mbps ne sont disponibles que pour une minorité de clients en dégroupage et que les clients sont voient proposées des offres alternatives moins performantes – souvent liées à une revente d'une solution de la POST.

La disponibilité des offres est souvent décrite par les opérateurs par l'expression « éligibilité du client au réseau de l'opérateur ».

A noter que l'étude, et notamment les graphiques, ne tiennent pas compte de ces facteurs.

Comme la couverture³ du réseau VDSL atteint quasiment 100%, l'ensemble des clients peut profiter d'offres de plus de 30 Mbps qui sont souvent considérées en 2018 comme une entrée de gamme par les opérateurs. La majorité des ventes sont actuellement basées sur des offres avec 100Mbps ou même plus (200Mbps et 500Mbps) en voie descendante, la vitesse maximale étant de 1000Mbps. Il est rappelé que des offres avec le mot « fibre » dans leurs dénominations ne sont pas toujours basées sur la fibre optique. Ainsi, les offres affichant un vitesse de 100Mbps sont en large partie basées sur

¹ Voir Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2017, publié par l'ILR.

² Voir FAQ : https://web.ilr.lu/FR/Particuliers/Communications-electroniques/FAQ/_layouts/15/ILR.Internet/FAQ.aspx

³ Voir Rapport BCE : <https://assets.ilr.lu/telecom/Documents/ILRLU-1461723625-632.pdf#page=130>

la technologie VDSL (paire de cuivre traditionnelle). Bien que les vitesses réelles des installations VDSL sont souvent inférieures à celles disponibles sur des installations en fibre optique, elles sont malgré tout offertes aux clients au même tarif de vente. Cette tarification unique fibre/VDSL est particulièrement importante pour les vitesses ascendantes, plus rarement communiquées par les fournisseurs.

Peu d'opérateurs offrent à un tarif unique leurs produits groupés comme le font par exemple Orange ou Eltrona. Une large majorité d'opérateurs laisse aux clients le choix de composer leur offre groupée des services qui correspondent à leurs besoins. Le tarif total de l'offre groupée est dès lors composé de la somme des différents services que le client final souhaite intégrer dans l'offre groupée.

Pour les services de téléphonie fixe, les opérateurs offrent souvent des forfaits intéressants avec plusieurs heures de communications nationales et/ou internationales et des minutes vers les réseaux mobiles luxembourgeois. Ce type de forfait qui doit maintenant être commandé séparément par rapport à l'accès de téléphonie fixe était inclus dans les offres analysées les années précédentes.

3.1.3. Plans tarifaires collectés

- La collecte des offres sur les sites Internet des prestataires actifs sur le marché de détail luxembourgeois de services mobiles a eu lieu entre le 15 et le 19 janvier 2018. Celle des offres groupées incluant le service d'accès Internet fixe a été effectuée entre le 5 et 6 février 2018.
- Toute modification ou actualisation d'une offre à une date ultérieure au 6 février 2018 n'est pas prise en compte dans cette étude.
- Seuls les plans tarifaires publiés sur le site Internet de chacun des prestataires de service et dont les tarifs sont clairement indiqués sont pris en considération.
- Les fiches signalétiques, dont l'établissement et la publication relèvent d'une obligation réglementaire pour les prestataires, ont également été consultées.
- L'échantillon des offres collectées couvre une gamme de prix permettant la sélection suivant les calculs effectués, des offres les moins chères de chaque prestataire pour chacun des profils de consommation définis.
- Seules les offres « SIM only » sont retenues pour les services mobiles. Les offres incluant un téléphone portable/smartphone ne sont pas prises en compte.
- Le marché des services de télécommunications étant dynamique, ce rapport peut présenter des plans tarifaires qui ont évolué du fait de l'évolution rapide du marché. Pour rappel, les résultats de la présente étude correspondent aux offres de services, telles que proposées par les prestataires début 2018.
- L'annexe 1 présente la liste des plans tarifaires des services mobiles collectés pour cet exercice. L'annexe 2 reprend la liste des prestataires d'offres d'accès Internet fixe et de leurs plans tarifaires sélectionnés, y compris les services inclus dans une offre groupée.

ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES CARACTÉRISTIQUES DES OFFRES DE SERVICES MOBILES

La majorité des offres comportent des forfaits sans distinction entre voix et sms. Par ailleurs, ces mêmes forfaits ne distinguent plus les consommations nationales, roaming et internationales, aussi bien pour la voix/sms que pour l'Internet mobile. Depuis le 15 juin 2017, les communications (appels et sms) et la consommation d'Internet mobile en roaming effectuées par un consommateur luxembourgeois se trouvant dans un État membre de la Communauté européenne, sont comprises

dans le forfait national et ne sont plus facturées séparément. Ainsi, les surcharges tarifaires appliquées suivant le principe dit « Roam like at Home Plus : RLAH+ » ne sont plus facturées depuis le 15 juin 2017, sous réserve du respect des limites d'utilisation raisonnable « Fair Use Limits » déterminées par la Commission européenne.

À ce titre, les offres de services mobiles peuvent inclure le principe de « Faire Use Policy », qui établit une limite d'usage dans la consommation de voix, de sms et d'Internet mobile en roaming. Cette limite, qui est encadrée par la réglementation européenne, correspond à une utilisation raisonnable des services mobiles en roaming tout en offrant un usage de l'Internet mobile en roaming. Au-delà d'un certain seuil de consommation, une surcharge peut être appliquée⁴. Ainsi, certaines offres sélectionnées dans la présente étude comportent le principe « Faire Use Policy », pour autant, le niveau de consommation en voix/sms et en Internet mobile, tel que défini dans les cinq profils, reste en-deçà des seuils fixés selon ce principe.

Par rapport aux offres collectées en 2017, certains opérateurs ont relevé les forfaits d'usage moyen à très élevés, d'autres opérateurs ont rehaussés les forfaits plus modérés. Pour ce qui concerne l'Internet mobile, les forfaits en data ont été relevés pour toutes les offres proposées, mais à des niveaux différents. L'augmentation va d'environ 5 GB à 20 GB pour les offres de consommation très intensive (atteignant 40 GB dans certaines offres). Les forfaits proposant un niveau d'Internet mobile plus modéré, ont également été relevés et atteignent généralement de 1 à 2 GB en national/roaming.

Ainsi, d'un point de vue général, les forfaits en voix/sms et en Internet mobile des offres proposées par les prestataires de services mobiles ont augmenté par rapport aux offres sélectionnées pour l'étude 2017.

Enfin, la plupart des opérateurs proposent des offres dont le forfait Internet mobile va de 3000 à 6000 min/sms et jusqu'à 35 GB, voire même 40 GB en Internet mobile. Ces offres comportant des forfaits extrêmement élevés, bien supérieurs à la consommation moyenne constatée dans les statistiques établies par l'Institut, ainsi qu'à celle fixée dans les profils, n'ont pas été intégrées dans l'échantillon de collecte. De fait, le niveau des forfaits (en voix/sms et data), ainsi que les tarifs ne sont pas adaptés aux niveaux de consommation déterminés dans les différents profils. En outre, chacun des opérateurs propose des offres dont les forfaits et tarifs sont moins élevés, tout en répondant aux niveaux de consommation des différents profils définis à des tarifs attractifs.

ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES CARACTÉRISTIQUES DES OFFRES DE SERVICES D'ACCÈS INTERNET FIXE

Les offres d'accès Internet fixe de l'étude se caractérisent par un plus large éventail d'offres à des vitesses descendantes supérieures à 100 Mbps. La vitesse maximale est de 1000 Mbps, en 2016 lors de la dernière étude, cette limite était de 200 Mbps. Cette évolution est certainement due à l'utilisation beaucoup plus large de la fibre optique dans la commercialisation, mais aussi à l'utilisation accrue du VDSL pour des vitesses de notamment 100 Mbps. L'évolution des offres sur le câble TV a stagné, ce qui est en ligne avec son importance sur le marché des clients finals. Ce n'est que récemment qu'un acteur important a lancé une nouvelle gamme d'offres groupées. L'offre groupée 3P de POST autour de l'Internet fixe, la téléphonie fixe et la TV (triple-play) se positionne actuellement comme principal groupement de produits souscrit par le client.

⁴ Le montant de la surcharge par rapport au tarif national ne peut être supérieur à 3.2 centimes d'euro (+TVA) par minute d'appel, 1 centime (+TVA) par sms et moins d'1 centime (+TVA) par MB pour les données.

Le volume échangé sur l'accès Internet fixe n'est en général pas limité aux offres au Luxembourg, sauf pour des restrictions usuelles du type « utilisation raisonnable / en bon père de famille ». En conséquence, l'étude ne spécifie pas de volume data minimal, comme le volume ne représente guère un critère décisif.

4. Profils de consommation

4.1. Profils de consommation des services mobiles

Le présent bilan repose sur des profils de consommation définis à partir du comportement et des habitudes de consommation des clients finals. Les profils⁵ de consommation permettent de comparer les différentes offres des prestataires sur des bases identiques, objectives et connues.

Chaque profil de consommation correspond à un usage prédéfini de services mobiles (voix/sms/Internet mobile) et permet de déterminer le coût mensuel de l'usage d'un service donné pour un consommateur. Ainsi, il est possible de définir les plans tarifaires les plus avantageux en termes de coût de chacun des prestataires par profil de consommation défini.

Chacun des profils a été déterminé selon deux critères objectifs, à savoir le service considéré (voix/sms/Internet mobile) et le degré d'utilisation défini comme faible à très intensif.

Les profils retenus couvrent donc une large gamme de consommation de services mobiles sur la base des utilisations réelles des clients finals luxembourgeois.

Cependant, un client final peut avoir un profil de consommation différent des profils définis dans cette étude. De même, la comparaison des offres existantes sur le marché par le consommateur peut différer des résultats de cet exercice suivant ses besoins en termes de forfait et de services. A travers cette étude, il dispose toutefois d'un référentiel auquel il peut se rapporter pour sélectionner l'offre la plus adaptée à ses besoins en termes de services et de consommation.

Les profils de consommation des services de téléphonie mobile reposent sur la consommation nationale/roaming et sur la consommation internationale.

Ainsi, cinq profils combinant consommation nationale/roaming et consommation internationale représentatifs de la demande en services mobiles ont été déterminés suivant un niveau d'utilisation faible, moyen, élevé, intensif et très intensif.

Le présent exercice est basé sur les profils de consommation P1, P2, P3, P4, P5 qui reposent sur la consommation nationale/roaming et sur la consommation internationale. La composante roaming (appels et Internet mobile), qui est une composante importante de la demande de services mobiles sur le marché de détail luxembourgeois, est incluse dans le forfait national du fait de la réglementation en vigueur. Les niveaux de consommation concernant l'Internet mobile ont été réévalués suivant l'augmentation de l'usage de l'Internet mobile constatée dans les statistiques établies par l'Institut en 2018⁶.

⁵ Un profil de consommation est un ensemble de données qui caractérise le niveau d'usage de différents types de services de communication électronique d'un utilisateur type. Il décrit ainsi le comportement théorique d'un utilisateur d'un service de communication électronique.

⁶ Voir Rapport statistique des télécommunications du Luxembourg de l'année 2017, publié par l'ILR. La consommation en voix a augmenté de 1 146.2 à 1 175.5 millions de minutes entre 2016 et 2017, mais celle des sms a diminué de 711.6 à 608.5 millions d'unités. La consommation en Internet mobile est passée de 16 844.2 TB en 2016 à 22 029.2TB en 2017.

Les **profils de consommation** (P1 à P5) qui ont été définis par l'Institut pour les besoins de la présente étude, sont repris dans le tableau ci-dessous. Ils sont constitués d'une composante en consommation nationale/roaming, et d'une composante en consommation internationale qui se situent à des niveaux de référence dits faible, moyen, élevé, intensif et très intensif. Le profil P3 * est le profil correspondant à l'usage moyen en Internet mobile du consommateur luxembourgeois.

Type	Profil	Description
P1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	60 minutes d'appel (<u>pas de roaming</u>), 50 sms, pas d'Internet mobile + 30 minutes d'appel à l'international
P2	Usage moyen en voix/sms/data	170 minutes d'appel, 200 sms, 1,250 GB d'Internet mobile + 30 minutes d'appel à l'international
P3 *	Usage élevé en voix/sms/data	400 minutes d'appel, 500 sms, 2,5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international
P4	Usage intensif en voix/sms/data	600 minutes d'appel, 500 sms, 5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international
P5	Usage très intensif en voix/sms/data	600 minutes d'appel, 500 sms, 10 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international

4.2. Profils de consommation des services d'accès Internet fixe

4.2.1. Typologie des produits

Les services d'accès Internet fixe proposés sont très majoritairement vendus aux clients en combinaison avec d'autres services de télécommunications. Le critère principal de l'offre Internet fixe avancé par les fournisseurs est la vitesse en voie descendante affichée. Il en suit une catégorisation des produits dans l'étude des coûts selon les services compris dans l'offre groupée et la vitesse pour réaliser le calcul des coûts mensuels des offres. L'étude différencie ainsi les types de vitesses PB1 et PB2 avec comme seuil la vitesse de 100 Mbps. Le type PB2 inclut ainsi tous les vitesses descendantes supérieures à 100 Mbps avec dans les graphiques au chapitre des résultats une représentation allant de V1 à V4 selon le tableau ci-dessous.

	Vitesse (Profile BB)	Abréviation de l'Accès Internet	Abréviation de la vitesse	Types de vitesses aux graphiques
Accès Internet	≤ 100 Mbps	PB1	BB1	V1 (< 100 Mbps)
				V2 (= 100 Mbps)
	> 100 Mbps	PB2	BB2	V3 (> 100 Mbps)
				V4 (= 1000 Mbps)

Les différentes catégories d'offres groupées sont indiquées avec l'abréviation au tableau ci-dessous.

Catégories de produit	Vitesse (Profile BB)	« X – Play »	Encodage du produit	Abréviation du profil
Accès Internet	≤ 100 Mbps	1P	BB1,0,0,0	PB1
Accès Internet	> 100 Mbps	1P	BB2,0,0,0	PB2
Accès Internet + téléphonie fixe	≤ 100 Mbps	2P	BB1,TF,0,0	PB1TF
Accès Internet + téléphonie fixe	> 100 Mbps	2P	BB2,TF,0,0	PB2TF
Accès Internet + téléphonie fixe + TV	≤ 100 Mbps	3P	BB1,TF,TV,0	PB1TFTV
Accès Internet + téléphonie fixe + TV	> 100 Mbps	3P	BB2,TF,TV,0	PB2TFTV
Accès Internet + téléphonie fixe + TV+ services mobiles	≤ 100 Mbps	4P	BB1,TF,TV,SM	PB1TFTVSM
Accès Internet + téléphonie fixe + TV + services mobiles	> 100 Mbps	4P	BB2,TF,TV,SM	PB2TFTVSM

D'autres catégories éventuelles comme des groupements de type « Accès Internet et TV » ou « Accès Internet et TV et services mobiles » ne correspondent pas à des volumes de commercialisation importants et ne sont pas repris dans la catégorisation.

4.2.2. Profils de consommation de services annexes d'offres groupées

Le profil de consommation de téléphonie fixe pris en compte pour le calcul comparatif des tarifs des offres de services d'accès Internet Large Bande (Broadband) est le suivant :

- Profil TF :

Téléphonie fixe	Destination	Minutes
Appels nationaux fixes vers fixes	nationale	125
Appels nationaux fixes vers mobiles	nationale	30
Appels internationaux vers réseaux fixes	internationaux	50

Le profil de consommation des services mobiles pris en compte pour le calcul comparatif des tarifs des offres de services d'accès Internet Large Bande (Broadband) est le suivant :

- Profil SM :

Services mobiles	Destination	Minutes/Unités
Appels nationaux fixes/mobiles/sms	nationale	400
	50 min fixe natl. 50 min mobile natl. (moitié-moitié plein tarif et tarif réduit si applicable) 300 SMS	
Internet mobile	2,5 Gbyte (ou plus)	

Pour une lecture facile des offres reprises dans les graphiques, l'étude documente les offres comme suit :

« **Nom du fournisseur - Nom d'Offre** /vitesse descendante affichée + (si applicable :) Téléphonie fixe TF + télévision TV + services mobiles SM/data mobile mensuel inclus dans l'offre ».

Exemple :

Tango Internet S/20 + TF + TV + SM/2.5 => offre groupée de 4 services de Tango, nom de l'accès Internet fixe de « Internet S » avec une vitesse descendante affichée de 20 Mbps, téléphonie fixe et accès TV inclus, ensemble avec une offre des services mobiles à 2.5 GB Internet mobile.

5. Étude des coûts mensuels

5.1. Méthodologie générale

- Les résultats de l'étude des tarifs des offres de services mobiles et d'accès Internet fixe sont présentés dans des graphiques établis par profil de consommation présentant les coûts mensuels des plans tarifaires les moins chers par profil de consommation défini.
- Dans un souci de représentativité des offres de services mobiles, seules les offres, dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères, ont été retenues pour chacun des profils définis. Les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de service ont été retenus et présentés dans un graphique établi pour chacun des profils définis. Ainsi, les offres dont le coût mensuel s'avère trop élevé par rapport à celui des autres offres retenues pour un profil de consommation donné ne sont pas reprises dans les graphiques, car elles ne s'avèrent pas adaptées aux besoins du profil de consommation donné.
- Pour chaque plan tarifaire de services mobiles, le coût mensuel d'utilisation du service concerné (appels/sms et Internet mobile) est déterminé en fonction des spécificités du plan, des tarifs publiés au moment de la collecte des données, des options proposées, ainsi que des paramètres du profil de consommation considéré. Le coût mensuel comprend l'abonnement ou le forfait mensuel, la consommation mensuelle nationale/roaming et internationale en appels, en sms et en Internet mobile du profil considéré, et les éventuelles options tarifaires.
- Les promotions proposées sur certaines des offres sélectionnées au moment de la collecte des données ne sont pas prises en compte dans le calcul du coût mensuel par profil de consommation. En effet, les promotions sont limitées dans le temps et visent en général, un type de consommateurs comme par exemple, nouveaux clients ou clients existants du prestataire, nouveaux clients pour un service donné, clients appartenant à un groupe d'âge donné, à une catégorie socio-professionnelle... Du fait de leurs caractéristiques (durée limitée, type de clients), elles ne sont pas généralisables à l'ensemble des consommateurs répondant à un profil de consommation donné. Elles ne sont donc pas prises en considération dans le calcul des coûts des offres par profil de consommation. Néanmoins, le calcul des coûts des offres promotionnelles de services mobiles sont présentées en bas des résultats aux graphiques comme une alternative intéressante pour certains profils de consommation. Pour les offres d'accès Internet fixe dont le tarif « promotionnel » est applicable pendant toute la période d'évaluation de 24 mois à un tarif constant, ce tarif est pris en considération pour le calcul des coûts mensuels. Une telle approche répond à l'approche retenue d'exclure les promotions avec un impact temporel limité (moins de 24 mois), c'est-à-dire par exemple les ristournes aux frais d'activation ou réductions pendant 6 mois au tarif mensuel régulier applicable.
- La durée d'engagement contractuel des offres de services mobiles varie d'un à douze mois selon les prestataires et selon les offres. Un contrat de courte durée (un mois par exemple) est plus favorable pour le consommateur dans la mesure où il peut changer de prestataire ou d'offre dans un délai plus court (souvent sous certaines conditions) et choisir une offre plus adaptée à ses besoins. Cependant, la durée du contrat influence le niveau des tarifs, comme les calculs des coûts mensuels sont basés sur une durée de 12 mois. Cette durée de calcul est déterminée à 24 mois pour les offres d'accès Internet fixe (calcul prorata des frais uniques), comme il est présumé que les clients ne changent pas leurs abonnements fixes aussi fréquemment que leurs abonnements mobiles.
- Cette étude porte uniquement sur les aspects tarifaires des offres proposées par les prestataires de services sur le marché des télécommunications. Les caractéristiques concernant la qualité de service (helpdesk, indisponibilité du réseau, vitesses réelles, éligibilité ...) ou des fonctionnalités complémentaires telles que les possibilités d'identification du numéro d'appel ou d'appels en conférence

pour la téléphonie, l'accès à des points public WiFi, contenu TV... ne sont pas prises en compte dans l'examen des plans tarifaires.

- Les calculs des coûts des communications (appels, sms et Internet mobile) sont effectués en considérant les principes énoncés notamment dans la réglementation européenne⁷ en vigueur concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.
- Conformément à la réglementation, les offres proposées par les opérateurs peuvent inclure le principe de « Faire Use Policy », c'est-à-dire une limite d'usage raisonnable dans la consommation de voix, de sms et d'Internet mobile en roaming. Cette limite correspond à une utilisation raisonnable des services mobiles en roaming en-deçà d'un seuil défini dans l'offre concernée. Au-delà d'un certain seuil de consommation, une surcharge peut être appliquée. Concernant les offres incluant le principe de « Faire Use Policy » sélectionnées dans le présent exercice, le niveau de consommation défini en voix/sms et en Internet mobile de chacun des profils est inférieur au seuil prescrit au titre de ce principe.
- Les prestataires de services de télécommunications ont été consultés au sujet de la définition des profils de consommation et des calculs des coûts mensuels par profil des offres sélectionnées les concernant.

5.1.1. Offres de services mobiles – Résultats par profil

PRINCIPES DE CALCULS DES COÛTS MENSUELS

- Les offres sont répertoriées dans les graphiques par le nom du prestataire de service et le nom de l'offre.
- Le coût mensuel calculé comprend l'abonnement ou le forfait mensuel initial, le nombre de minutes d'appel, le nombre de sms envoyés et la consommation d'Internet mobile, et selon le cas, les options tarifaires et les tarifs hors forfait voix/sms/data. Ces paramètres permettent de calculer le coût mensuel d'une offre donnée pour chacun des profils de consommation.
- Le calcul mensuel est basé sur les conditions renseignées sur le site Internet des prestataires de service, en retenant, le cas échéant, les options proposées pour obtenir le coût mensuel le plus bas.
- Lorsque le forfait inclut les communications nationales/roaming et internationales, le forfait est alloué, en premier lieu à la consommation nationale/roaming, puis le restant est alloué aux communications internationales pour le calcul du coût mensuel pour un profil donné.
- Certaines offres prévoient la facturation des appels entrants. Cependant, ce coût (ou impact) n'a pas été répercuté dans le calcul des coûts mensuels.
- Lorsqu'une offre prévoit un forfait global pour les appels et les sms, le nombre total d'unités a été partagé en 50% pour les appels et 50% pour les sms ; le restant des appels et des sms a été calculé sur base des tarifs hors forfait.
- Dans le cas d'une offre proposant des tarifs off-net/on-net, la part de marché du prestataire de services concerné est prise en compte pour le calcul du coût mensuel.
- Dans le cas des communications hors forfait, le calcul est basé sur le tarif hors forfait vers une ligne mobile si l'offre prévoit des tarifs différents vers le fixe et vers le mobile.
- Dans certains cas, des options proposées dans les offres ont été retenues afin d'obtenir le coût mensuel le plus bas pour le consommateur. Lorsqu'une option a été activée pour un profil de consommation

⁷ Voir le règlement (UE) n°531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union et le règlement d'exécution (UE) 2016/2286 de la Commission du 15 décembre 2015 fixant des règles détaillées relatives à l'application de la politique d'utilisation raisonnable, à la méthode pour évaluer la viabilité de la suppression des frais d'itinérance supplémentaires au détail et aux informations que le fournisseur de services d'itinérance doit transmettre aux fins de cette évaluation.

donné, le nom de l'offre concernée est complété par un astérisque dans les graphiques. En revanche, toute consommation en voix, en sms ou en Internet mobile au-delà du forfait et hors options induit une augmentation significative du coût mensuel du plan tarifaire tant en consommation nationale/roaming qu'en consommation internationale.

- Dans les cas où des frais d'activation sont prévus dans les offres, ceux-ci n'ont pas été pris en compte car ce sont des frais ponctuels qui ne sont facturés qu'une seule fois en début de contrat. De plus, si le montant de ces frais est mensualisé sur la durée minimum du contrat (en général 12 mois), leur effet est négligeable dans le calcul des coûts mensuels de l'offre concernée.
- Conformément au règlement (UE) n°531/2012 et au règlement d'exécution (UE) 2016/2286, les communications (appels et sms) et les consultations Internet mobile en roaming relèvent du forfait national et du tarif national hors forfait si le forfait national en voix/sms et Internet mobile n'est pas suffisant.⁸
- Les prix mentionnés sont TVA comprise afin de refléter le coût réellement supporté par le client final.

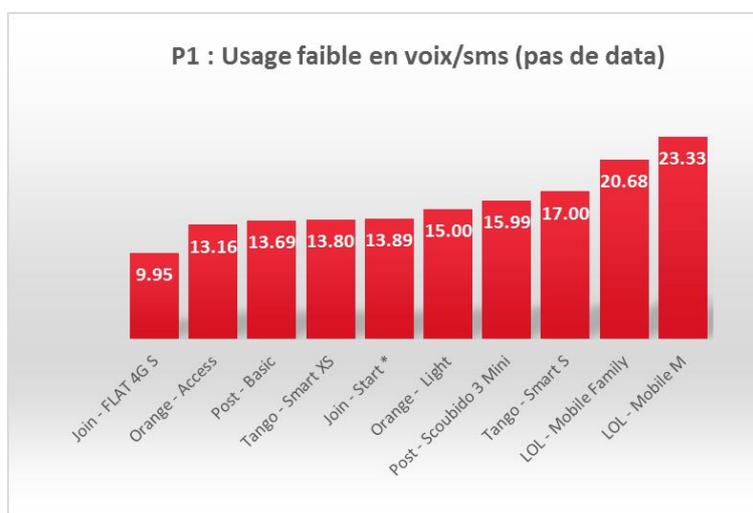
⁸ Depuis le 15 juin 2017, le principe « Roam like at Home Plus : RLAH +» n'est plus en vigueur, c'est-à-dire que la surcharge de 0.0585 euros qui était appliquée sur la consommation en appels et en Internet mobile en roaming dans le décompte du forfait national ou dans les tarifs hors forfait, a été supprimée en juin 2017.

CALCULS DES COÛTS MENSUELS DES OFFRES DE SERVICES MOBILES

PROFILS DE CONSOMMATION P1

Le profil de consommation P1 est caractérisé par un niveau faible de communications (voix et sms) nationale et internationales, sans communication en roaming et sans utilisation d'Internet mobile.

Type	Profil	Description
P1	Usage faible en voix/sms (pas de data)	60 minutes d'appel, 50 sms, pas d'Internet mobile, pas de roaming + 30 minutes d'appel à l'international



Coût mensuel moyen des offres sélectionnées 15.65 €

OPTIONS

Dans le cas d'une offre dont le nom des offres est suivi d'un astérisque, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P1 et d'obtenir le coût le plus bas de l'offre donnée.

Opérateur + Offre + Durée	Options
Join + Start *	Appel Small 100 min : 10 EUR

ACTIONS PROMOTIONNELLES

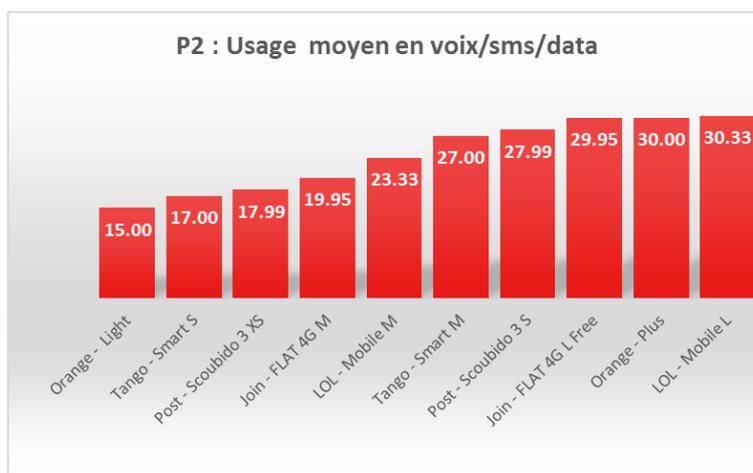
Une offre sélectionnée pour le profil P1 a fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2018. Cette action promotionnelle a eu lieu durant le mois de janvier 2018 et était réservée aux nouveaux clients et à ceux ayant un abonnement pouvant être résilié durant le mois de janvier 2018. De fait, limitée dans le temps et accessible qu'à une certaine catégorie de clients, la promotion n'a pas été prise en compte dans le calcul des coûts du profil de consommation P1. Elle est cependant reprise, à titre d'information, dans le tableau suivant.

Opérateur + Offre + Durée	Action promotionnelle	Coût mensuel
Orange + Light	Durée : janvier 2018 Conditions : 7.50 EUR/mois pendant 6 mois puis 15 EUR/mois pour un contrat d'une durée de 12 mois	11.25 EUR

PROFIL P2

Le profil de consommation P2 est caractérisé par un niveau moyen de communications (voix et sms) nationales/roaming et internationales et un usage faible d'Internet mobile en national/roaming.

Type	Profil	Description
P2	Usage moyen en voix/sms/data	170 minutes d'appel, 200 sms, 1,250 GB d'Internet mobile + 30 minutes d'appel à l'international



Coût mensuel moyen des offres sélectionnées 23.85 €

ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le profil P2 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2018.

De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en compte dans le calcul des coûts du profil de consommation P2. Elles sont cependant reprises, à titre d'information, dans le tableau suivant.

Opérateur + Offre + Durée	Action promotionnelle	Coût mensuel
Orange + Light	Durée : janvier 2018 Conditions : 7.50 EUR/mois pendant 6 mois puis 15 EUR/mois pour un contrat d'une durée de 12 mois	11.25 EUR
Join + FLAT 4G M	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 17.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat)	17.00 EUR

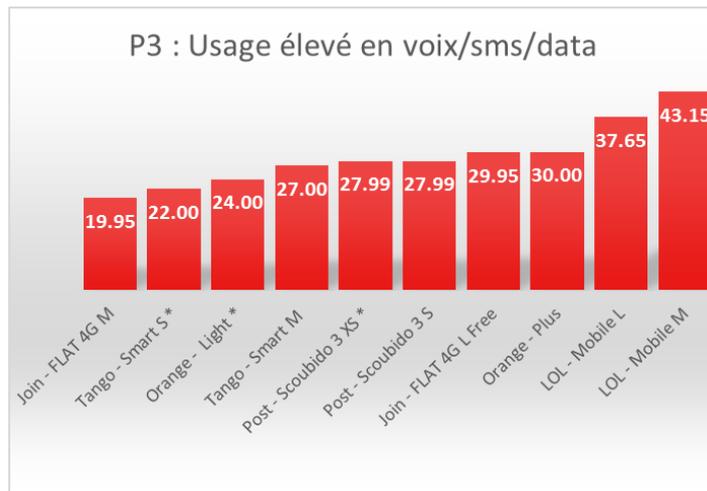
Join + FLAT 4G L Free	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 25.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat)	25.00 EUR
-----------------------	---	-----------

PROFIL P3

Le profil de consommation P3L3 est caractérisé par un niveau élevé de communications (voix et sms) et un niveau moyen de consultation d'Internet mobile.

Le profil P3 (*) est le profil correspondant à l'usage moyen en Internet mobile du consommateur luxembourgeois selon les statistiques établies par l'Institut.

Type	Profil	Description
P3 *	Usage élevé en voix/sms/data	400 minutes d'appel, 500 sms, 2,5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international



Suivant la méthodologie adoptée par l'Institut, les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de service ont été retenus. Plus précisément, pour chacun des prestataires, les deux offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été retenues pour chaque profil défini.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	28.97 €
--	----------------

OPTIONS

Concernant certaines offres, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P3 tout en assurant le coût le plus bas de l'offre donnée (nom des offres suivi d'un astérisque).

Opérateur + Offre + Durée	Options
Tango + Smart S *	Data : 5 EUR/pack 500MB
Orange + Light *	Lux+EU Data 1GB : 9 EUR
Post + Scoubido 3 XS *	ExtraVolume 5GB: 10 euros

ACTIONS PROMOTIONNELLES

Trois offres sélectionnées pour le profil P3 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2018.

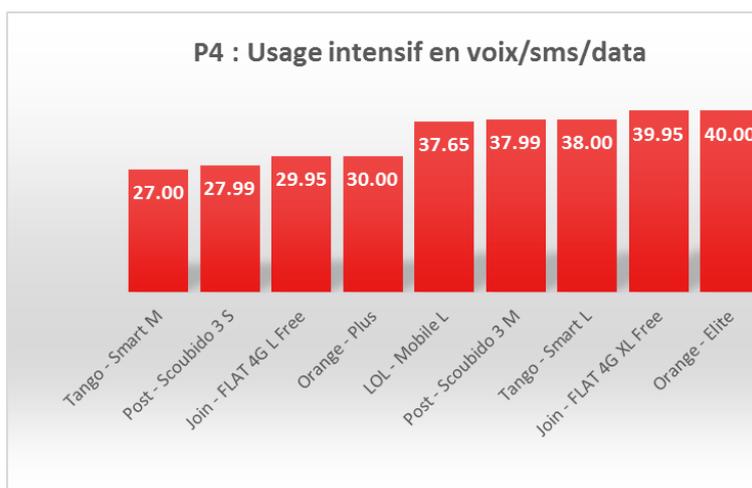
De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en compte dans le calcul des coûts du profil de consommation P3. Elles sont cependant reprises, à titre d'information, dans le tableau suivant.

Opérateur + Offre + Durée	Action promotionnelle	Coût mensuel
Orange + Light	Durée : janvier 2018 Conditions : 7.50 EUR/mois pendant 6 mois puis 15 EUR/mois pour un contrat d'une durée de 12 mois	11.25 EUR
Join + FLAT 4G M	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 17.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat) – au lieu de 19.95 EUR	17.00 EUR
Join + FLAT 4G L Free	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 25.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat) – au lieu de 29.95 EUR	25.00 EUR

PROFIL P4

Le profil de consommation P4 est caractérisé par un niveau intensif de communications (voix et sms) ainsi que de consultation d'Internet mobile en national/roaming.

Type	Profil	Description
P4	Usage intensif en voix/sms/data	600 minutes d'appel, 500 sms, 5 GB d'Internet mobile + 60 minutes d'appel à l'international



Suivant la méthodologie adoptée par l'Institut, les deux plans tarifaires les moins chers de chaque prestataire de service ont été retenus. Plus précisément, pour chacun des prestataires, les deux offres dont le coût mensuel est inférieur au double de la moyenne des coûts mensuels des trois offres les moins chères ont été retenues pour chaque profil défini.

Coût mensuel moyen des offres sélectionnées 34.28 €

ACTIONS PROMOTIONNELLES

Deux offres sélectionnées pour le profil P4 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2018.

De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en compte dans le calcul des coûts du profil de consommation P4. Elles sont cependant reprises, à titre d'information, dans le tableau suivant.

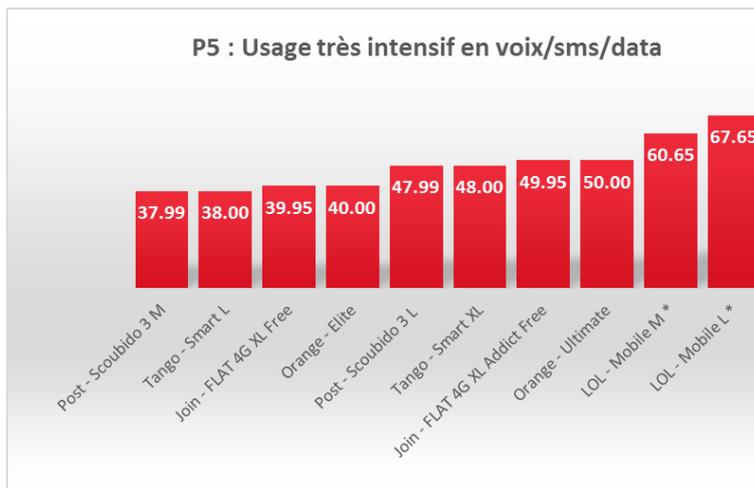
Opérateur + Offre + Durée	Action promotionnelle	Coût mensuel
Join + FLAT 4G L Free	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 25.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat) – au lieu de 29.95 EUR	25.00 EUR

Join + FLAT 4G XL Free	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 35.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat) – au lieu de 39.95 EUR	35.00 EUR
------------------------	--	-----------

PROFIL P5

Le profil de consommation P5 est caractérisé par un niveau très intensif de communications (voix et sms) ainsi que de consultation d’Internet mobile.

Type	Profil	Description
P5	Usage très intensif en voix/sms/data	600 minutes d’appel, 500 sms, 10 GB d’Internet mobile + 60 minutes d’appel à l’international



Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	48.02 €
--	----------------

OPTIONS

Concernant certains cas, une option a été activée afin de répondre au mieux aux besoins du profil de consommation P5 pour bénéficier du coût le plus bas de l’offre donnée (nom de l’offre suivi d’un astérisque).

Opérateur + Offre + Durée	Options
LOL + Mobile M *	Data 10GB: 30 EUR
LOL + Mobile L *	Data 10GB : 30 EUR

ACTIONS PROMOTIONNELLES

Deux offres sélectionnées pour le profil P5 ont fait l'objet d'une action promotionnelle lors de la collecte des données en janvier 2018.

De fait, limitées dans le temps et accessibles qu'à une certaine catégorie de clients, ces promotions n'ont pas été prises en compte dans le calcul des coûts du profil de consommation P5. Elles sont cependant reprises, à titre d'information, dans le tableau suivant.

Opérateur + Offre + Durée	Action promotionnelle	Coût mensuel
Join + FLAT 4G XL Free	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 35.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat) – au lieu de 39.95 EUR	35.00 EUR
Join + FLAT 4G XL Addict Free	Durée : 17 janvier au 31 mars 2018 Conditions : 45.00 EUR /mois pour une durée de 24 mois (durée du contrat) – au lieu de 49.95 EUR	45.00 EUR

5.1.2. Offres de services d'accès Internet fixe – Résultats par profile

Principes de calculs des coûts mensuels

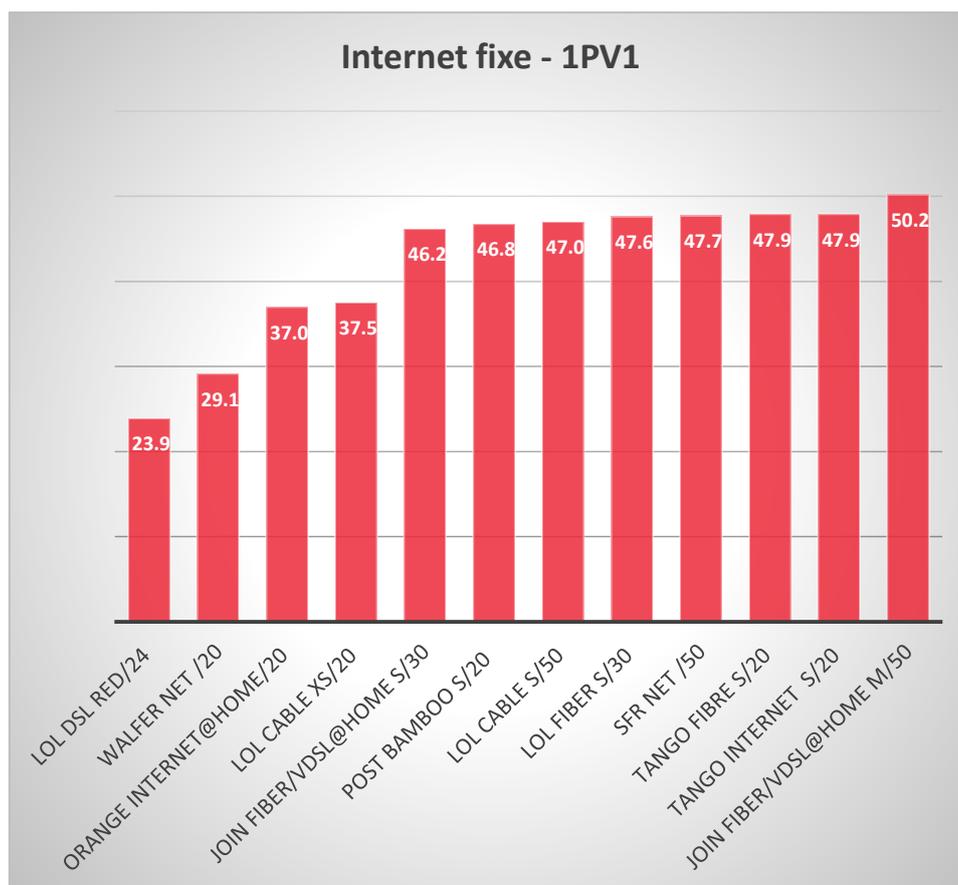
- Les offres sont répertoriées dans les graphiques par le nom du prestataire de service et le nom de l'offre complété par la vitesse descendante affichée de l'offre.
- Le coût mensuel calculé comprend l'abonnement d'accès Internet fixe seul ou pour les offres groupées le tarif unique ou la somme des différents services compris. Pour les offres groupées quadruple-play, le service mobile est indiqué avec le volume Internet mobile compris dans l'offre (au moins 2.5 Gbyte par mois).
- Le calcul mensuel est basé sur les conditions renseignées sur le site Internet des prestataires de service, en retenant, le cas échéant, les options proposées pour obtenir le coût mensuel le plus bas. Les options sont primordiales pour calculer les coûts les moins chers des plans de consommation pour la téléphonie fixe et les services mobiles.
- Les services des abonnements télévision de base sont pris en compte pour les calculs, indépendamment des nombre de canaux TV et des services compris comme l'enregistrement ou la diffusion retardée.
- Les tarifs uniques des offres sont bien compris dans les calculs avec des proratisations du tarif sur 24 mois. Ceci concerne par exemple les tarifs de l'activation du service ou l'achat de la set top box TV ou du modem/router de l'accès Internet fixe.
- Les résultats des coûts sont calculés de sorte à recevoir le coût le plus bas, notamment par les proratisations d'un achat en alternative au frais de location mensuels.
- Les promotions limitées dans le temps ne sont pas répertoriées dans les calculs.
- Les frais de raccordement – souvent lié à une intervention d'un technicien à l'adresse du client ne sont pas pris en compte dans les calculs comme la situation peut diverger trop d'une adresse à une autre.
- Les prix mentionnés sont TVA comprise afin de refléter le coût réellement supporté par le client final.

Calculs des coûts mensuels des offres de services Internet fixe

Offres d'accès Internet fixe

Les sous chapitres suivant documentent les coûts mensuels calculés pour l'accès Internet fixe.

PROFILS DE CONSOMMATION 1P V1 (< 100 MBPS)

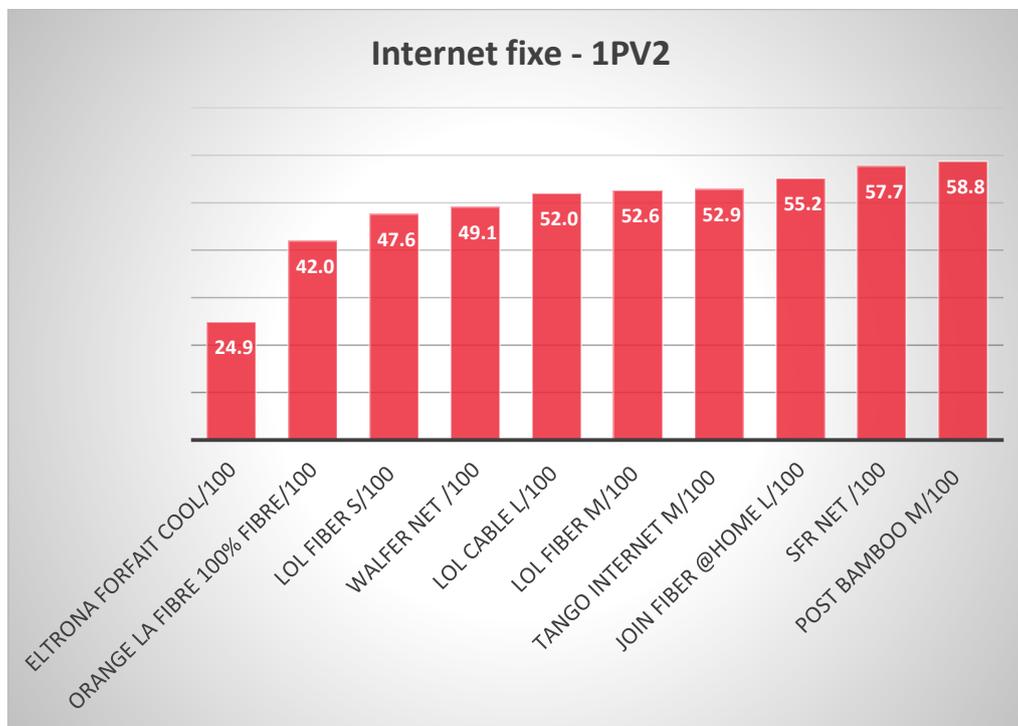


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

1P V1 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées

42.4 €

PROFILS DE CONSOMMATION 1P V2 (= 100 MBPS)

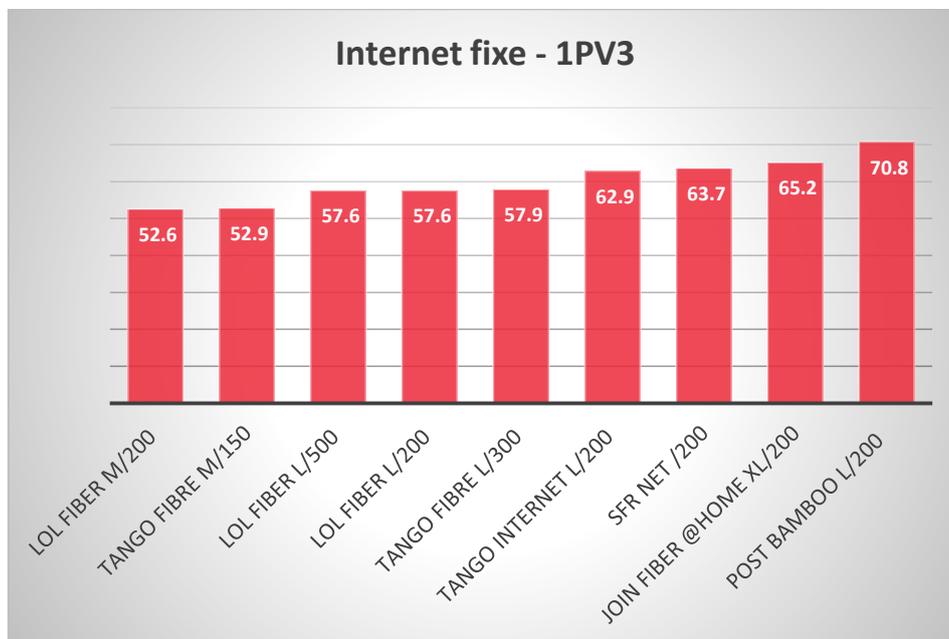


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

1P V2 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées

49.3 €

PROFILS DE CONSOMMATION 1P V3 (> 100 MBPS)

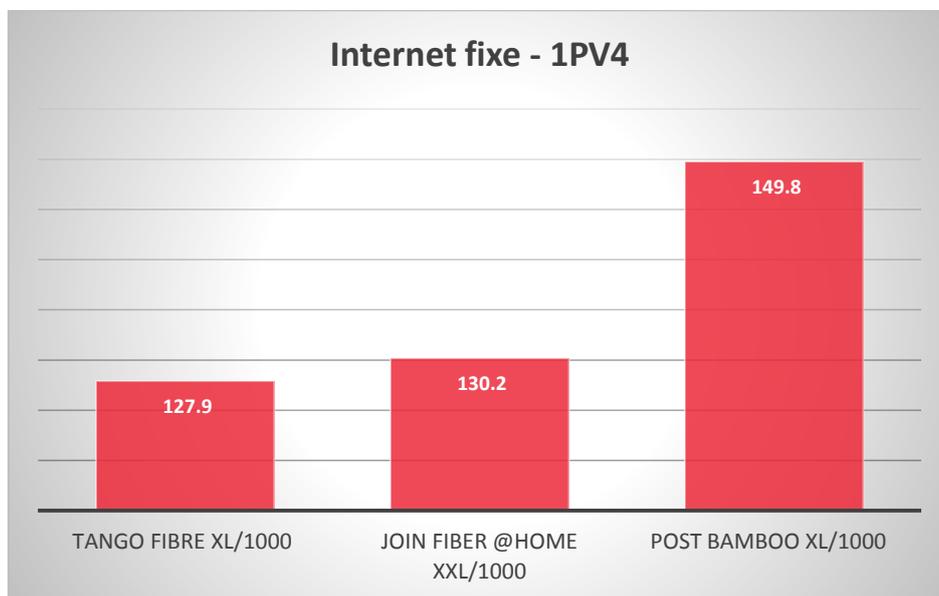


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

1P V3 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées

60.1 €

PROFILS DE CONSOMMATION 1P V4 (= 1000 MBPS)



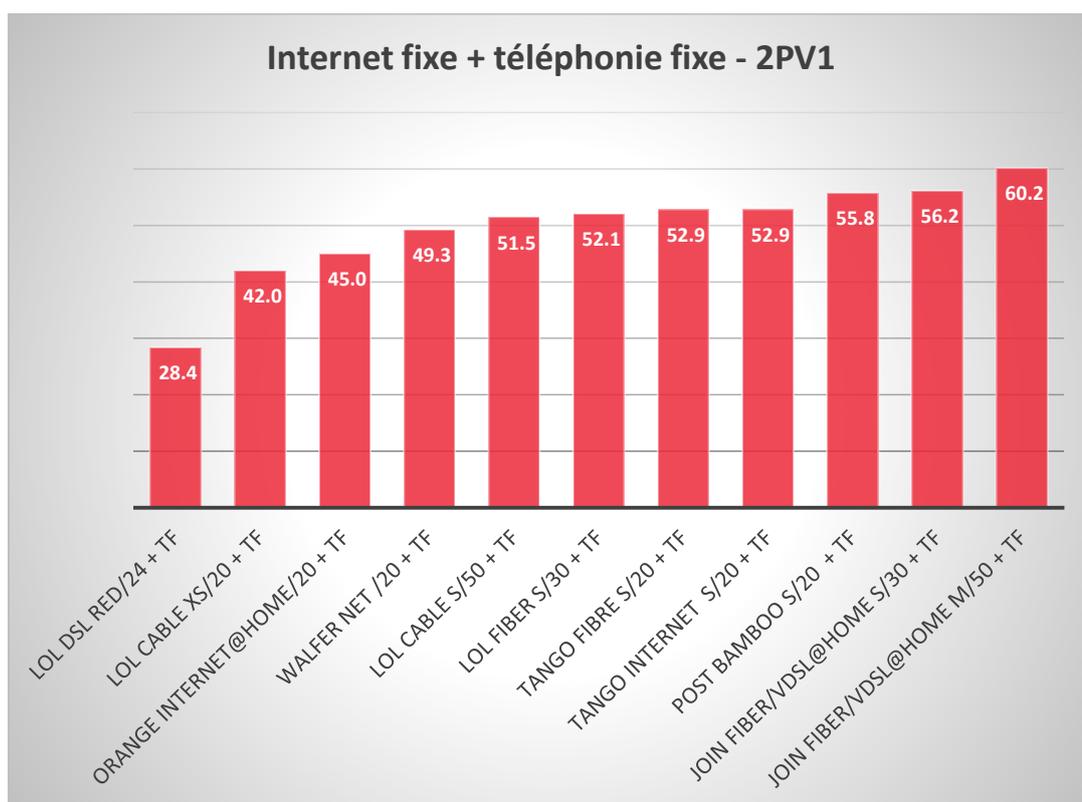
Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

1P V4 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	136.0 €
--	----------------

Offres d'accès Internet fixe groupé avec la téléphonie fixe

La téléphonie fixe selon le profil de consommation défini incluant 205 minutes sortantes représente des coûts mensuels entre 4.0 € et 20.1 €. La moyenne du coût de la téléphonie fixe varie selon les 4 catégories de vitesse analysées entre 5.3€ et 7.8€. Ce volet n'est donc pas négligeable, bien que souvent l'abonnement téléphonie fixe sans consommation soit souvent inclus sans frais aux offres consultées.

PROFILS DE CONSOMMATION 2P V1 (< 100 MBPS)

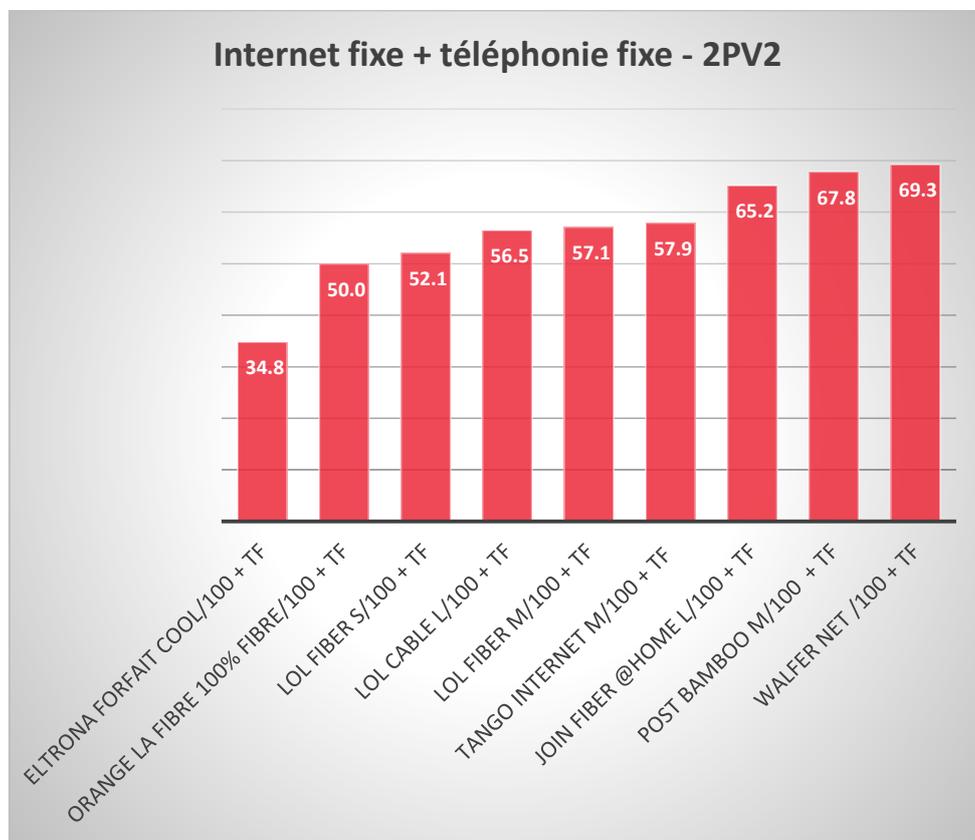


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

**2P V1 : Coût mensuel moyen des offres
sélectionnées**

49.7 €

PROFILS DE CONSOMMATION 2P V2 (= 100 MBPS)

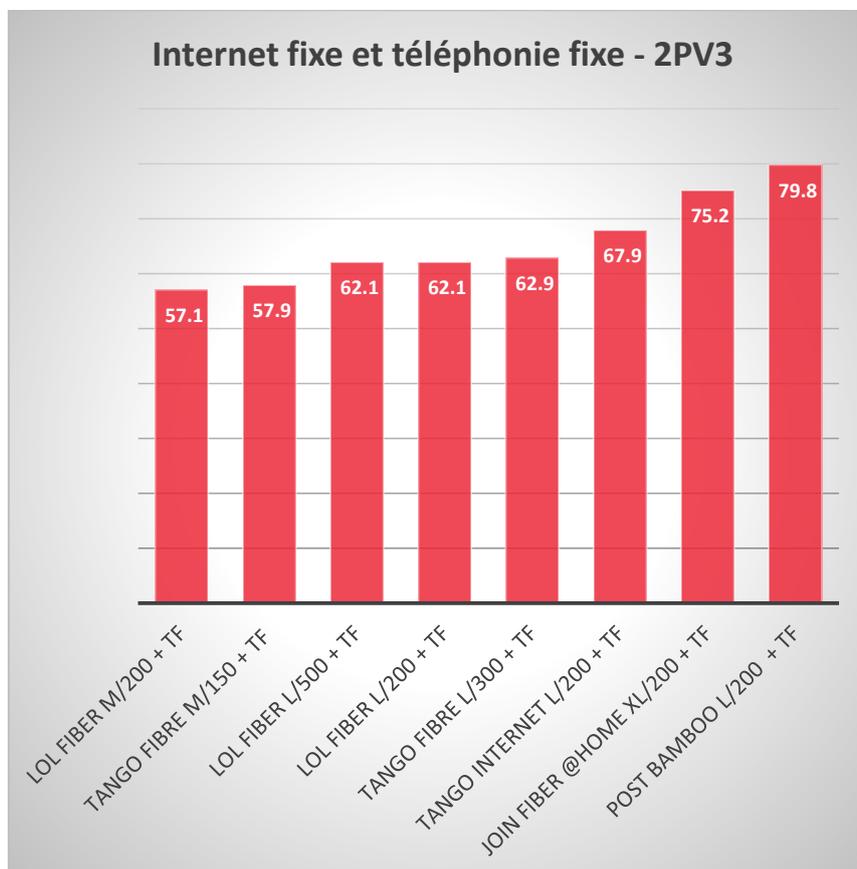


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

**2P V2 : Coût mensuel moyen des offres
sélectionnées**

56.7 €

PROFILS DE CONSOMMATION 2P V3 (> 100 MBPS)

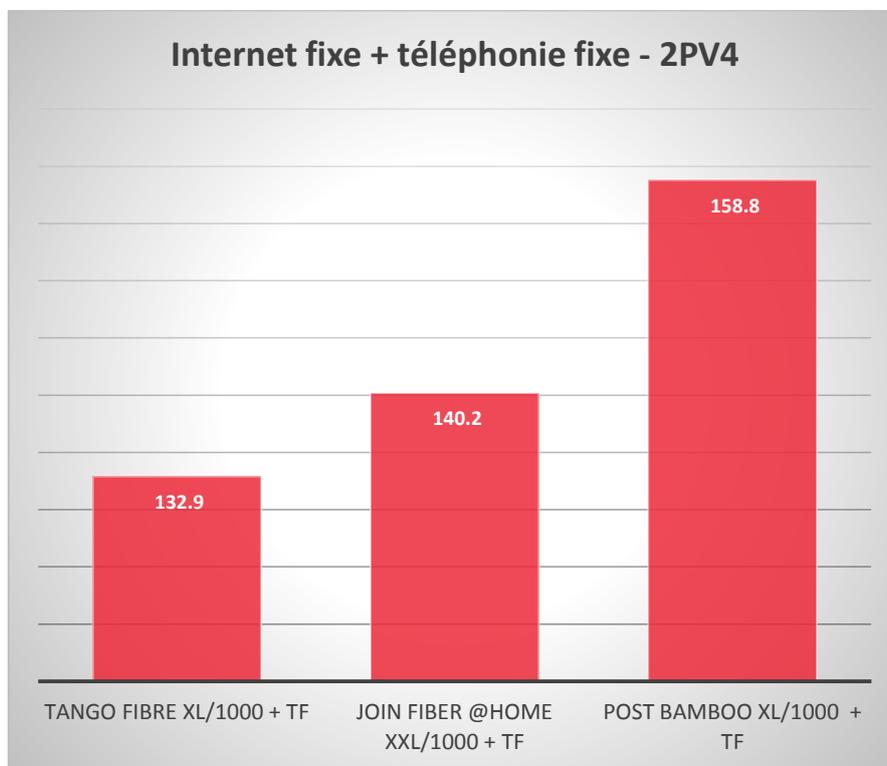


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

**2P V3 : Coût mensuel moyen des offres
sélectionnées**

65.6 €

PROFILS DE CONSOMMATION 2P V4 (= 1000 MBPS)



Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

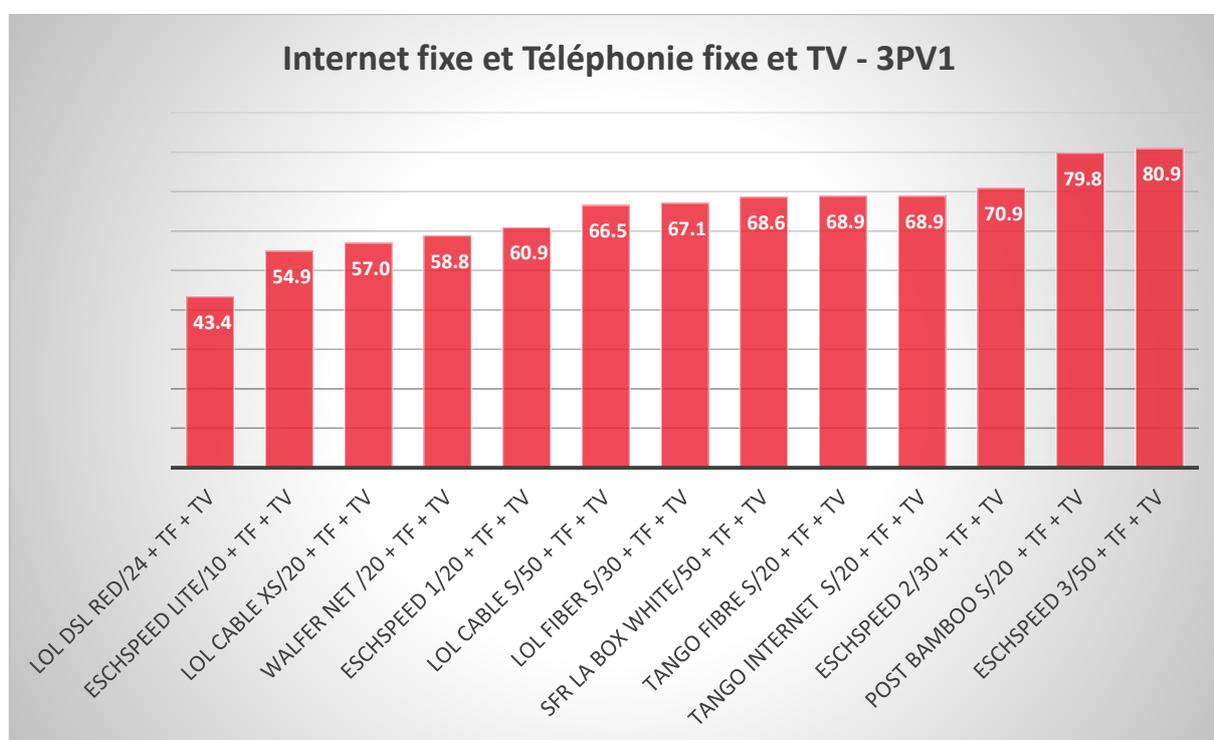
2P V4 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	144.0 €
--	----------------

Profil 3P : Offres d'accès Internet fixe groupées avec la téléphonie fixe et la télévision

Les graphiques ci-dessous présentent les offres groupées incluant trois services. L'étude évalue les coûts mensuels en catégorisant par les vitesses descendantes affichées allant de V1 à V4 ; plus petit que 100Mbps, égales à 100 Mbps, supérieures à 100Mbps et égales 1000 Mbps.

L'abonnement au service télévision varie dans l'ensemble des offres consultées entre 14.0€ et 17.6€ par mois pour la location de la Set-Top box de base. Pour les calculs des coûts, il est rappelé que le service TV proposé (nombre de programmes, facilités d'enregistrement etc.) peut varier fortement d'une offre à une autre.

PROFILS DE CONSOMMATION 3P V1 (< 100 MBPS)

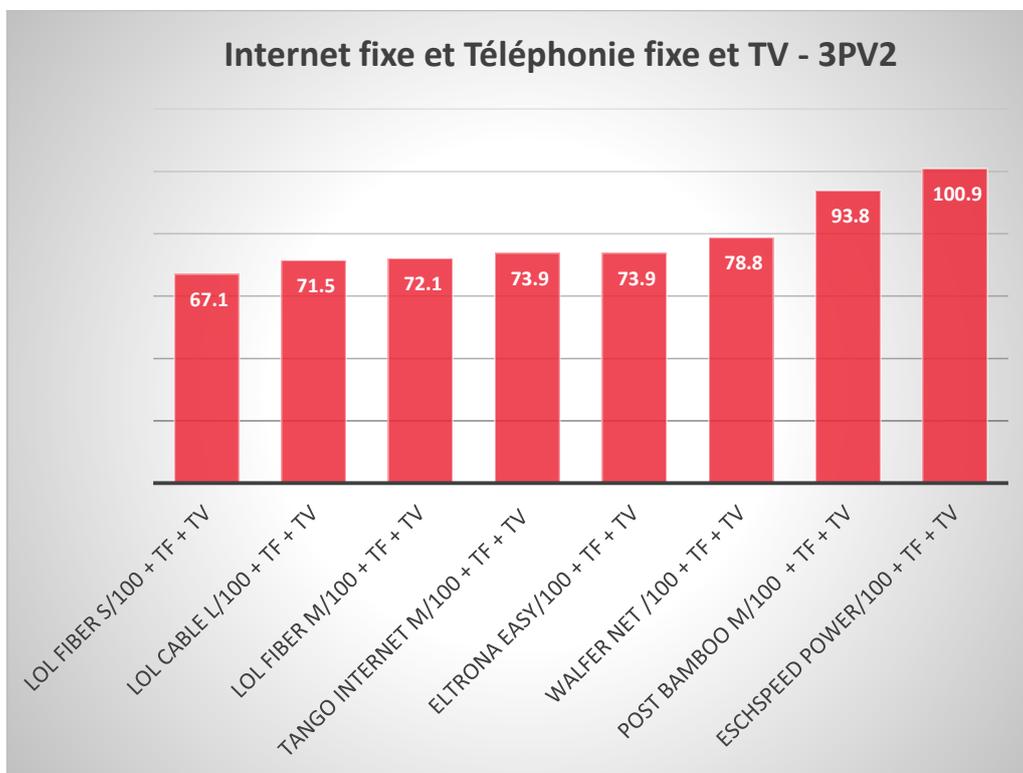


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

**3P V1 : Coût mensuel moyen des offres
sélectionnées**

65.1 €

PROFILS DE CONSOMMATION 3P V2 (= 100 MBPS)

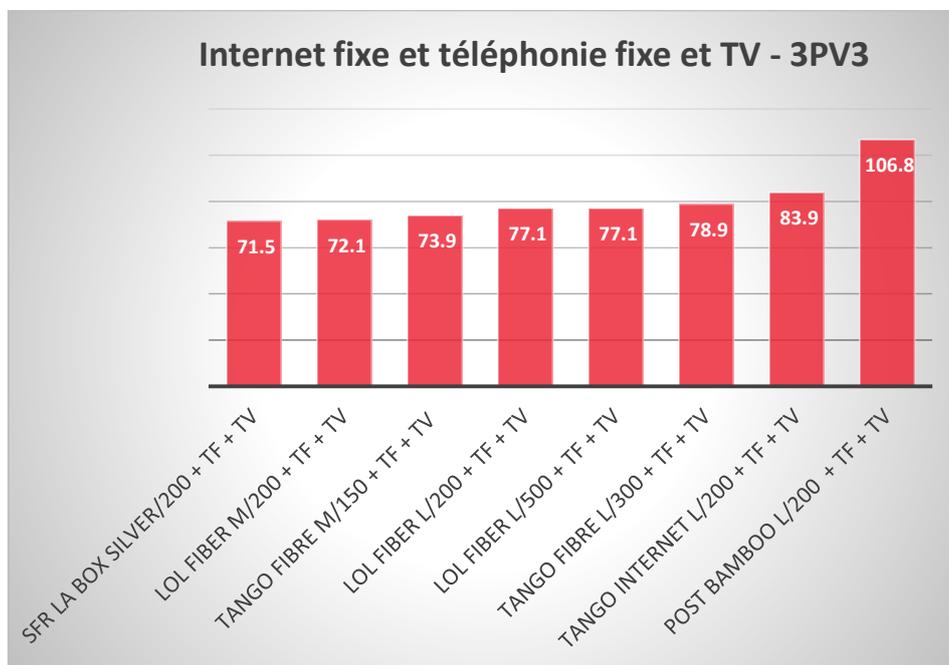


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

**3P V2 : Coût mensuel moyen des offres
sélectionnées**

79.0 €

PROFILS DE CONSOMMATION 3P V3 (> 100 MBPS)

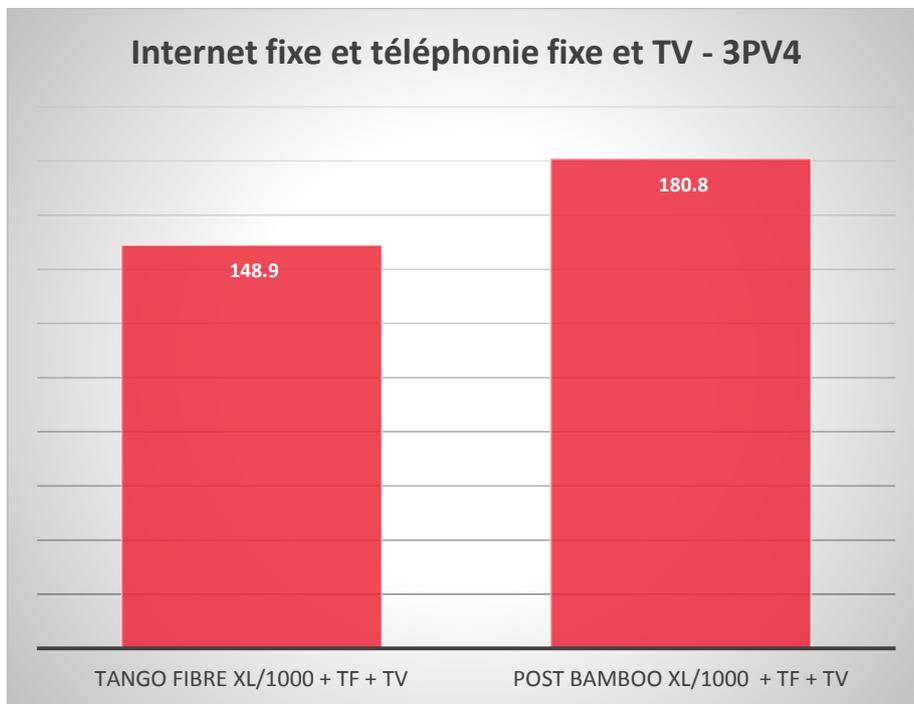


Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

**3P V3 : Coût mensuel moyen des offres
sélectionnées**

80.2 €

PROFILS DE CONSOMMATION 3P V4 (= 1000 MBPS)



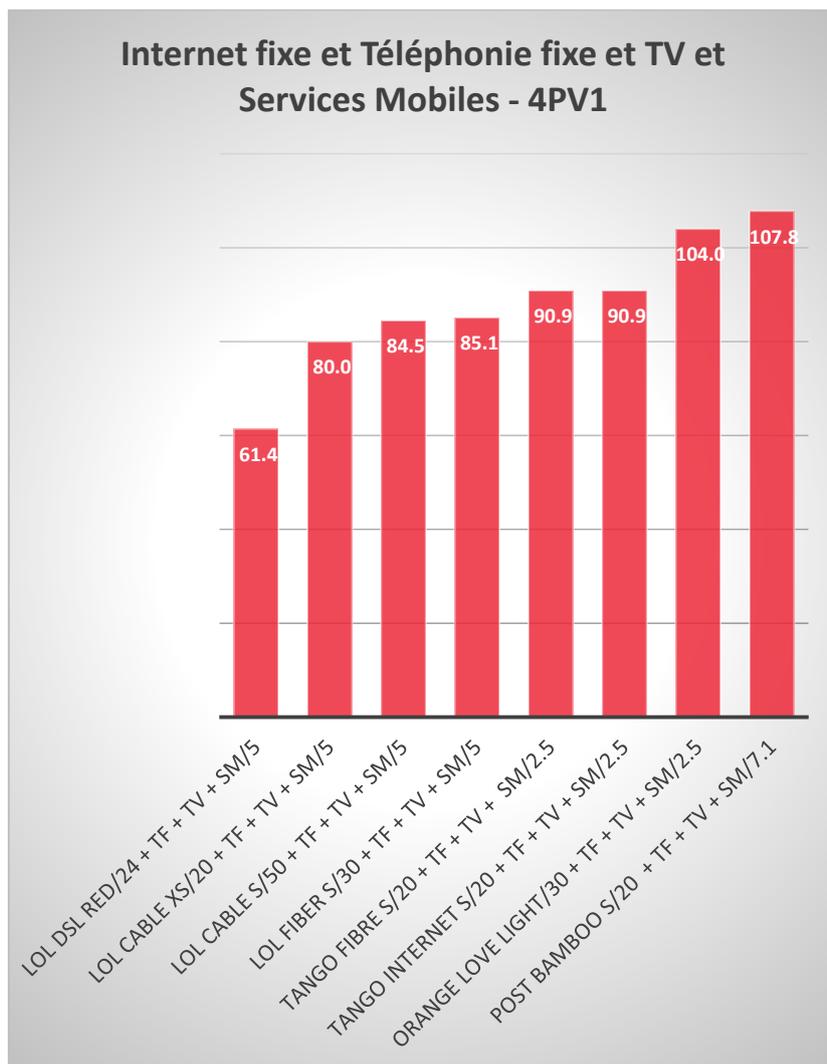
Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

3P V4 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	164.8 €
--	----------------

Profil P4 : Offres d'accès Internet fixe groupées avec la téléphonie fixe, la TV et un abonnement services mobiles

Les graphiques ci-dessous présentent les offres groupées incluant quatre services. L'étude évalue les coûts mensuels en catégorisant par les vitesses descendantes affichées allant de V1 à V4 ; plus petit que 100Mbps, égales à 100 Mbps, supérieures à 100Mbps et égales 1000 Mbps.

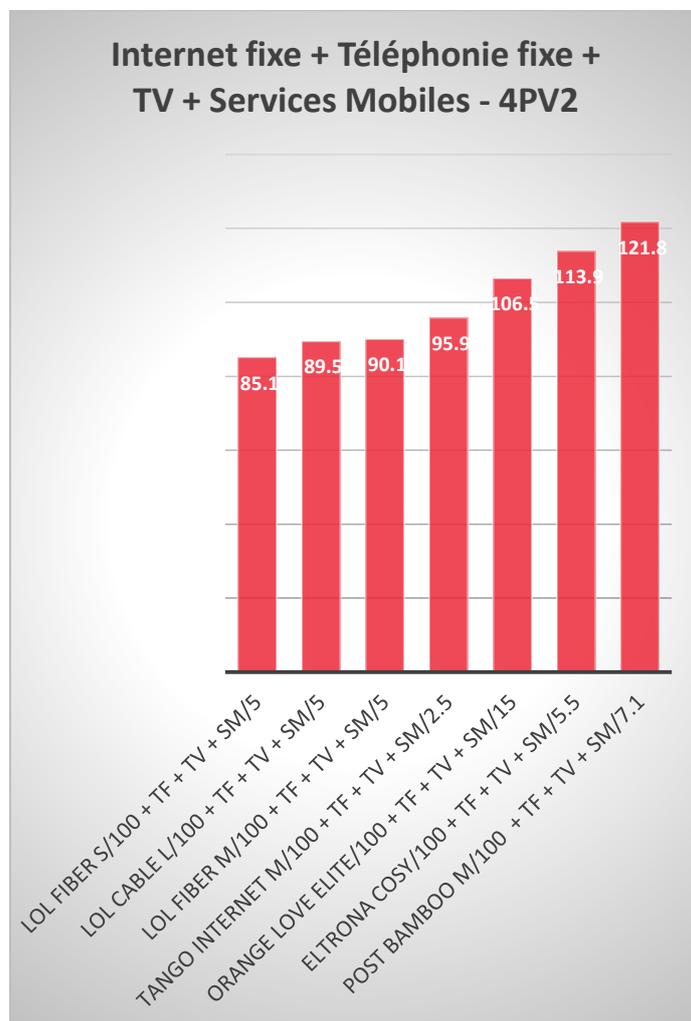
PROFILS DE CONSOMMATION 4P V1 (< 100 MBPS)



Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

4P V1 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	88.1 €
--	---------------

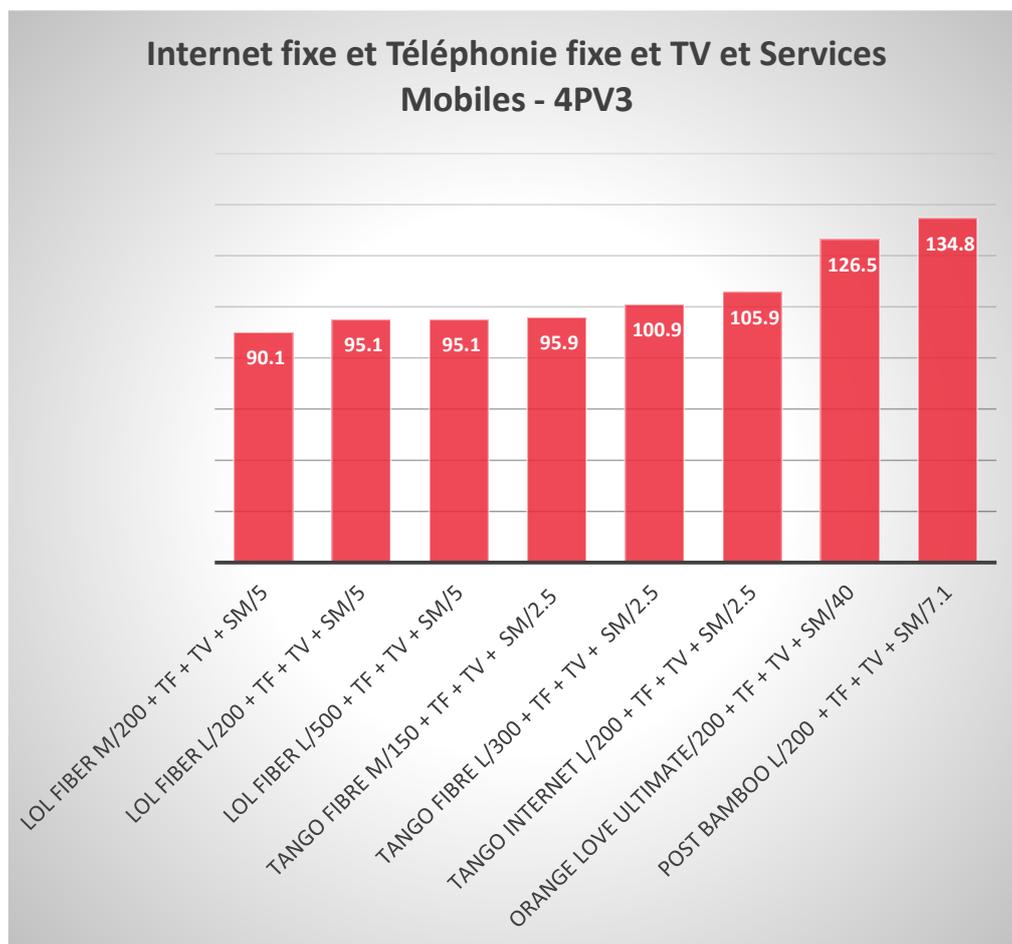
PROFILS DE CONSOMMATION 4P V2 (= 100 MBPS)



Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

**4P V2 : Coût mensuel moyen des offres
sélectionnées**

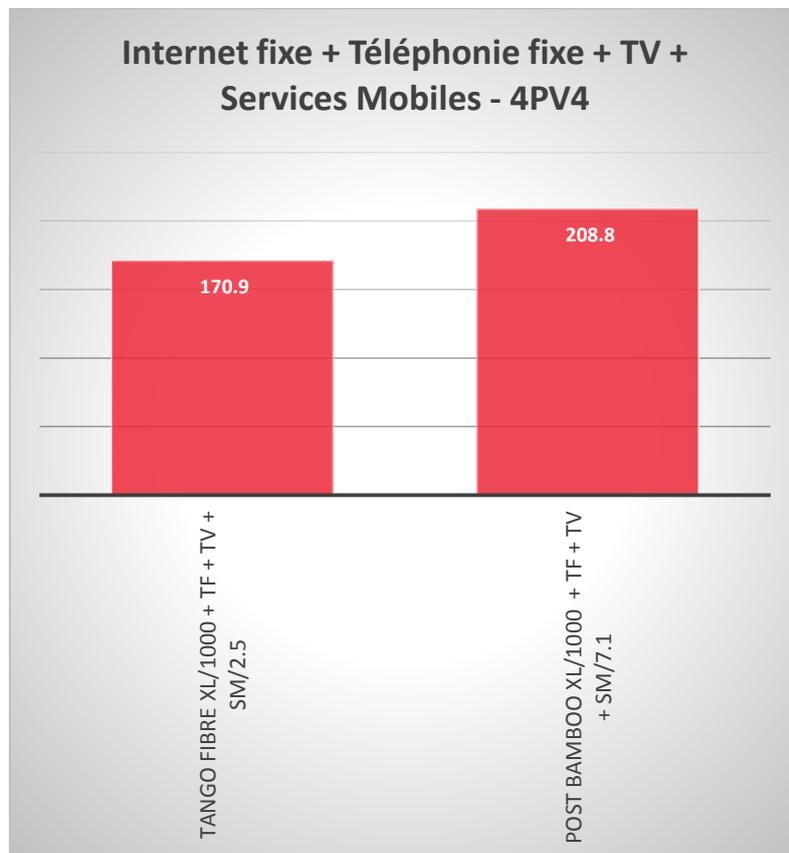
100.4 €



Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

4P V3 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	105.5 €
--	----------------

PROFILS DE CONSOMMATION V4 (= 1000 MBPS)



Pour la disponibilité géographique d'une offre à une adresse précise, le consommateur devra contacter le fournisseur de l'offre en question.

4P V4 : Coût mensuel moyen des offres sélectionnées	189.8 €
--	----------------

6. Annexes

ANNEXE 1 LISTE DES PLANS TARIFAIRES PAR PRESTATAIRE DE SERVICES MOBILES

Les plans tarifaires ainsi que les données y afférentes répertoriés ci-dessous ont été collectés sur le site Internet de chacun des prestataires de services concernés entre le 15 et le 19 janvier 2018.

Les données répertoriées sont le nom du prestataire, l'offre, le tarif forfaitaire, ainsi que le forfait inclus en termes de minutes d'appels, de sms et de consommation d'Internet mobile.

Offre (Opérateur - Produit)	Tarif €	Minutes	SMS	Data GB
Join - FLAT 4G L Free	29.95	3000 min/sms		6
Join - FLAT 4G M	19.95	1000 min/sms		3
Join - FLAT 4G S	9.95	1000 min/sms - Join 200 min/sms - autres		1
Join - FLAT 4G S+	14.95	1000 min/sms - Join 200 min/sms - autres		2
Join - FLAT 4G XL Addict Free	49.95	4000 min/sms		25
Join - FLAT 4G XL Free	39.95	4000 min/sms		15
Join - Start	2.50	30 min/sms		0.025
LOL - Mobile Family	0.00	3000 min/sms – LOL		-
LOL - Mobile L	23.00	3000 min/sms		5
LOL - Mobile M	16.00	3000 min/sms		2
Orange - Light	15.00	3000 min/sms		2
Orange - Access	2.00	30 min/sms		-
Orange - Connect	15.00	3000	3000	10
Orange - Elite	40.00	3000 min/sms		15
Orange - Plus	30.00	3000 min/sms		6
Orange - Ultimate	50.00	3000 min/sms		40
Post - Basic	6.99	100 min/sms		0.1
Post - Scoubido 3 L	47.99	3000 min/sms		22
Post - Scoubido 3 M	37.99	3000 min/sms		11
Post - Scoubido 3 Mini	9.99	1000 min/sms		1
Post - Scoubido 3 S	27.99	3000 min/sms		5.5
Post - Scoubido 3 XS	17.99	1000 min/sms		2.1
Tango - KO	0.00	0	0	-
Tango - Smart L	38.00	6000 min/sms		11
Tango - Smart LU M	15.00	6000 min/sms		5
Tango - Smart M	27.00	6000 min/sms		5.5
Tango - Smart S	17.00	2000 min/sms		2
Tango - Smart XL	48.00	6000 min/sms		22

Tango - Smart XS	5.00	100 min/sms	0.1
------------------	------	-------------	-----

ANNEXE 2 LISTE DES PLANS TARIFAIRES PAR PRESTATAIRE DE SERVICES D'ACCÈS INTERNET FIXE

Cette annexe présente une liste des fournisseurs d'offres d'accès Internet fixe avec indication de la vitesse descendante et du coût mensuel calculé pour l'accès Internet fixe.

Offre Internet fixe (Opérateur - Produit – vitesse descendante)	Coût mensuel calculé en €
LOL DSL RED/24	18.9
walfer net /20	29.1
Orange Internet@Home/20	37.0
LOL CABLE XS/20	37.5
join Fiber/VDSL@Home S/30	46.2
Post BAMBOO S/20	46.8
LOL CABLE S/50	47.0
LOL FIBER S/30	47.6
SFR NET /50	47.7
Tango Fibre S/20	47.9
Tango Internet S/20	47.9
join Fiber/VDSL@Home M/50	50.2
Eltrona Forfait Cool/100	24.9
Orange La Fibre 100% Fibre/100	42.0
LOL FIBER S/100	47.6
walfer net /100	49.1
LOL CABLE L/100	52.0
LOL FIBER M/100	52.6
Tango Internet M/100	52.9
join Fiber @Home L/100	55.2
SFR NET /100	57.7
Post BAMBOO M/100	58.8
LOL FIBER M/200	52.6
Tango Fibre M/150	52.9
LOL FIBER L/500	57.6
LOL FIBER L/200	57.6
Tango Fibre L/300	62.9
Tango Internet L/200	62.9
SFR NET /200	63.7
join Fiber @Home XL/200	65.2
Post BAMBOO L/200	70.8
Tango Fibre XL/1000	127.9
join Fiber @Home XXL/1000	130.2
Post BAMBOO XL/1000	149.8

Pour les services mobiles groupés aux produits 4P répondant au profil de consommation SM (400 min/SMS et 2.5GByte Internet mobile), l'étude a sélectionné les offres suivantes :

Fournisseurs	Nom de l'offre	Internet mobile inclus (en Gbyte)	Option (si applicable)	Offre groupée à tarif unique
Eltrona	Eltrona Cosy	5.5	n.a.	oui
LOL	LOL Mobile L	5	Tarif spécial pour offre groupée	non
Orange	Love Light	2.5	n.a.	oui
Orange	Love Elite	15	n.a.	oui
Orange	Love Ultimate	40	n.a.	oui
POST	Scoubidoo XS	7.1	5GB pour 10€	non
Tango	Smart S	2.5	0.5GB pour 5€	non