

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**I B P T**

---

**Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en  
Belgique [Tarifs appliqués le 03 février 2014]**

À la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre, Ministre de  
l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord.

## TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION GENERALE .....	3
- Contexte .....	3
- Mises en garde méthodologiques .....	3
- Offres incluses .....	4
- Frais inclus .....	6
- Résultats .....	7
RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE .....	9
1. Téléphonie mobile.....	9
1.1. Téléphonie mobile postpaid.....	10
1.1.1. Profil 1 : Faible consommation postpaid.....	10
1.1.2. Profil 2 : Peu d'appels, nombreux SMS et données postpaid .....	11
1.1.3 Profil 3 : Consommation moyenne postpaid avec données.....	12
1.1.4 Profil 4 : Utilisation du smartphone postpaid .....	13
1.2. Téléphonie mobile prepaid .....	14
1.2.1. Profil 1 : Faible consommation prepaid .....	14
1.2.2 Profil 2 : Consommation moyenne prepaid .....	15
1.2.3. Profil 3 : Smartphone jeunes prepaid.....	16
2. Téléphonie fixe .....	17
2.1 Profil 1 : Faible consommation .....	18
2.2. Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end .....	19
2.3. Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine .....	20
2.4. Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end .....	21
2.5. Profil 5 : Consommation élevée, en journée durant la semaine.....	22
3. Internet fixe (postpaid).....	23
3.1. Profil 1 : Faible consommation.....	24
3.2. Profil 2 : Consommation moyenne « avec une faible exigence en matière de vitesse ».....	25
3.3. Profil 3 : Consommation moyenne « avec une haute exigence en matière de vitesse » .....	26
3.4 Profil 4 : Consommation élevée .....	27
4. Pack triple play fixe.....	28
4.1 Profils 1 et 2: Consommation faible à moyenne .....	28
4.2 Profil 3 : Consommation « moyenne haute ».....	29
4.3 Profil 4 : Consommation élevée .....	31

## INTRODUCTION GENERALE

### - Contexte

1. A la demande du Vice-Premier Ministre Johan Vande Lanotte l'IBPT publie une comparaison tarifaire nationale.
2. Les opérateurs ont été associés à la présente comparaison nationale des tarifs de télécommunications en Belgique. Ils ont en particulier eu l'occasion de formuler des remarques sur les résultats de la comparaison concernant leurs propres plans tarifaires.

### - Mises en garde méthodologiques

3. Cette comparaison nationale porte exclusivement sur les aspects tarifaires des produits actuellement offerts sur le marché résidentiel belge des télécommunications, à l'exclusion notamment de toute considération concernant la qualité de service<sup>1</sup>, des fonctionnalités connexes<sup>2</sup> ou de promotions conditionnelles.
4. Un changement méthodologique important a été apporté par rapport à la précédente comparaison nationale. La présente comparaison prend désormais en compte uniquement les promotions applicables à l'ensemble des consommateurs, sans aucune condition. Par conséquent, les promotions dites conditionnelles c'est-à-dire les promotions auxquelles le consommateur peut accéder pour autant qu'il réponde à l'une ou l'autre condition, ne sont pas prises en considération dans les résultats publiés, ceci afin de ne pas donner l'illusion aux consommateurs qu'ils ont tous accès à une promotion alors que celle-ci est conditionnelle.

Parmi les conditions susceptibles d'être imposées pour pouvoir bénéficier de ces promotions conditionnelles, l'IBPT a relevé les exemples actuels suivants sans que cette liste soit limitative :

- a. Être un nouveau client de l'opérateur ;
- b. Être un nouveau client pour le service concerné chez cet opérateur ;
- c. Être au contraire un client existant de l'opérateur ;
- d. Appartenir à une certaine catégorie socio-professionnelle du public.

Dans ces cas, seule la version du plan, sans la promotion conditionnelle, sera prise en compte dans la présente étude. Le consommateur qui voudrait savoir s'il pourrait bénéficier d'une promotion conditionnelle pour le plan qui l'intéresse peut trouver, en toute transparence, cette information sur le site du simulateur tarifaire de l'IBPT [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) dans le cadre rose sous l'intitulé du plan ou sur le site de l'opérateur concerné.

---

<sup>1</sup> Par exemple la couverture géographique des réseaux mobiles ou la corrélation entre vitesses réelles et vitesses nominales pour les produits d'accès large bande.

<sup>2</sup> Par exemple : les possibilités d'identification du numéro d'appel et d'appels en conférence en téléphonie ; l'accès à des points Wi-Fi, les anti-virus et la mise à disposition de boîtes mail pour les produits large bande ; le mode « multiscreen », les fonctionnalités du décodeur (double tuner, disque dur), les bouquets thématiques et la VoD en télévision numérique.

5. Les classements des différents produits et opérateurs présentés dans cette comparaison sous forme de graphiques ne préjugent aucunement de la qualité de service correspondant à ces produits. Il est possible que les attentes d'un consommateur déterminé soient mieux rencontrées par un produit un peu plus cher mais incluant des fonctionnalités additionnelles ou offrant une meilleure qualité de service (par exemple la disponibilité d'un service de helpdesk).
6. De même, il est possible qu'un client qui peut bénéficier d'une promotion conditionnelle bénéficiera d'un prix plus intéressant que celui précisé dans la comparaison au titre de cette promotion conditionnelle qui lui est applicable.
7. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la photographie prise le 03 février 2014 sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). Par photographie, il convient d'entendre qu'à la date précitée, l'IBPT a entré les profils de consommation dans le simulateur tarifaire et analysé les résultats produits à cette date. Le marché étant très dynamique, la comparaison des plans offerts par les opérateurs peut varier rapidement en fonction notamment des multiples promotions et du lancement de nouveaux plans tarifaires. Cela signifie donc que toute publication d'une comparaison des tarifs risque de contenir des plans tarifaires dépassés par l'évolution très rapide du marché.
8. L'attention est attirée sur le fait que la durée d'engagement contractuel peut varier selon les opérateurs et les produits : dans certains cas, il peut s'agir de contrats à durée indéterminée, résiliables sans frais à tout moment, tandis que d'autres contrats ne peuvent être résiliés sans frais qu'après le délai légal de six mois.

#### - Offres incluses

9. Cette comparaison ne concerne que les produits de télécommunications destinés aux consommateurs privés résidentiels et ne préjuge donc en rien de la situation pour les utilisateurs professionnels et les entreprises auxquels les opérateurs proposent d'autres produits spécifiques.
10. Les résultats présentés sont basés sur des profils de consommation standards. Il va de soi qu'un consommateur réel peut avoir un profil de consommation différent et que la comparaison des offres sur le marché peut conduire, pour un usager réel, à des résultats qui s'écartent substantiellement de ceux qui sont présentés dans la comparaison.
11. Le point de départ de cette comparaison nationale des tarifs a été la comparaison internationale avec les pays voisins effectuée par l'IBPT en 2012. Ce sont donc en principe les mêmes profils de consommation, fondés initialement sur les profils de l'OCDE, qui ont été pris en considération mais certaines adaptations ont été effectuées dans le déroulement du projet pour mieux correspondre aux spécificités du marché belge et rencontrer certains commentaires des opérateurs. Les opérateurs ont été associés à la présente comparaison nationale des tarifs de télécommunications en Belgique. Ils ont en particulier eu l'occasion de formuler des remarques sur les résultats de la comparaison concernant leurs propres plans tarifaires.
12. Dans cette seconde version de la comparaison, les services suivants ont été pris en considération : services mobiles avec abonnement, services mobiles à prépaiement, téléphonie fixe, accès large bande à l'Internet et offres combinées de type pack triple play fixe (c'est-à-dire téléphonie fixe +

accès large bande fixe + télévision numérique). Les profils de consommation définis visent à simuler un large éventail d'utilisations différentes de services de télécommunications sur la base des utilisations réelles des consommateurs. Outre la non prise en compte des promotions conditionnelles, il est à noter que certains profils ont été adaptés par rapport à la version antérieure du 03 juin 2013.

13. Dans la partie internet fixe et packs, les vitesses nominales et les volumes ont été revus à la hausse de la façon suivante:

	VITESSE VOLUME			VITESSE VOLUME	
	2013	2013		2014	2014
<b>PROFIL1</b>	0	0	<b>PROFIL1</b>	0	0
<b>PROFIL2</b>	20	0	<b>PROFIL2</b>	20	50
<b>PROFIL3</b>	20	50	<b>PROFIL3</b>	50	50
<b>PROFIL4</b>	100	100	<b>PROFIL4</b>	100	100

14. Pour les produits d'accès large bande à l'Internet, seules les vitesses nominales annoncées par les différents opérateurs ont été prises en compte. Les résultats présentés dans cette comparaison ne préjugent en aucune manière des vitesses réelles dont les utilisateurs peuvent bénéficier en pratique auprès des différents fournisseurs d'accès.
15. L'attention est attirée sur le fait que la vitesse réelle de transfert des données dont bénéficie en pratique un client peut parfois fluctuer au cours du temps et s'avérer dans certains cas substantiellement inférieure à la vitesse maximale annoncée par l'opérateur d'accès large bande à Internet. La vitesse réelle peut être influencée par divers facteurs tels que la qualité du câble de raccordement, la longueur du raccordement jusqu'aux équipements électroniques de l'opérateur, le nombre d'utilisateurs accédant simultanément à Internet dans le voisinage du client, le câblage interne de l'habitation, le matériel informatique employé, etc. Les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant la signature du contrat, des vitesses réelles dont ils pourront effectivement bénéficier. En effet, l'opérateur est obligé de mentionner dans le contrat l'information relative à la vitesse et au volume réels de transfert<sup>3</sup>.
16. En ce qui concerne les packs, la portée de cette étude est limitée à la comparaison des seules offres groupées commercialisées sous la dénomination « pack » ou « tout-en-un » dans les différents canaux de vente des opérateurs de télécommunications opérant sur le marché résidentiel belge. En particulier, nous insistons sur le fait que la comparaison relative aux packs n'a en aucun cas pour vocation de permettre la comparaison d'offres « panachées » que ce soit par le même opérateur ou par des opérateurs différents.
17. Les résultats présentés tiennent compte des éléments dynamiques du marché c'est-à-dire des options tarifaires (« add-ons ») et des promotions qui étaient en vigueur et activés dans le simulateur tarifaire le jour de la photographie du marché opérée par l'IBPT, à l'exception cependant des promotions conditionnelles<sup>4</sup>. On entend par option tarifaire ou add-on un

<sup>3</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 4 décembre 2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit

<sup>4</sup> Pour la détermination de ces coûts, la présente comparaison nationale prend uniquement en considération les éléments tarifaires non conditionnels c'est-à-dire accessibles à tout usager (c'est-à-dire autant aux nouveaux clients qu'aux clients existants).

complément de service qui peut être activé, généralement moyennant paiement supplémentaire, permettant au client d'obtenir une certaine quantité de minutes d'appels, de messages SMS ou de données. Lorsqu'un add-on a été utilisé dans un des plans affichés dans cette présente étude, nous le signalons par l'affichage d'une astérisque derrière le nom du plan. De surcroît, une note sous le graphe spécifie quel add-on a été utilisé. Une promotion correspond à un avantage accordé à un client, quel qu'il soit, pour autant qu'il souscrive le contrat avant une certaine date, sur les conditions normales du produit : il s'agit en général d'une réduction sur le montant de l'abonnement accordée pendant un certain nombre de mois. Dans certains cas, l'obtention de la promotion peut être dépendante de conditions additionnelles, comme par exemple le fait d'être déjà client d'un autre service chez l'opérateur. Ce type de promotion, conditionnelle, est en dehors du champ d'application de cette comparaison nationale.

18. Dans un souci de neutralité, cette comparaison présente l'ensemble de l'offre commerciale belge sans préjuger de la couverture territoriale de tel ou tel opérateur. Il est à noter que certains opérateurs ont une couverture territoriale partielle ne desservant pas l'entièreté du territoire national de la Belgique (couverture régionale, couverture communale, couverture locale, ...). Il est donc indispensable que l'utilisateur résidentiel vérifie la disponibilité effective du service fixe pour la localisation géographique de son raccordement avant de s'engager auprès d'un opérateur.
19. Au moment de la photographie opérée par cette comparaison nationale, le simulateur tarifaire de l'IBPT contenait les nombres suivants de plans tarifaires correspondant aux différents types de profils de la comparaison internationale : 12 plans de 6 opérateurs en téléphonie fixe, 94 plans de 19 opérateurs en mobile postpayé, 109 plans de 20 opérateurs en mobile prépayé, 32 plans de 11 opérateurs en accès large bande, 58 plans de 7 opérateurs pour les packs triple play. Au total, ce sont donc 305 plans tarifaires qui ont été pris en considération dans cette comparaison nationale.

#### - Frais inclus

20. Dans le cas des services fixes (téléphonie fixe, accès fixe large bande à Internet, pack triple play), il n'est pas tenu compte des éventuels coûts spécifiques pour le raccordement<sup>5</sup> de l'habitation du client dus en sus des frais d'installation du produit en question.
21. Dans le cas des services mobiles, il n'est pas tenu compte des offres incluant la fourniture d'un équipement terminal subsidié par le fournisseur de service.
22. Les graphiques de la comparaison donnent, dans chaque cas, le coût mensuel moyen d'utilisation, exprimé TVA comprise, du produit en question pour le profil de consommation visé. Ce coût mensuel moyen intègre des éléments tels que l'abonnement mensuel, la consommation, les frais d'installation par un technicien<sup>6</sup> et les frais d'activation<sup>7</sup>, les éventuelles options tarifaires et les promotions pour autant qu'elles ne soient pas conditionnelles.

---

<sup>5</sup> Les frais de raccordement correspondent aux frais éventuels supplémentaires, en plus des frais d'installation du produit en question, qui peuvent être réclamés par certains opérateurs pour réaliser le raccordement physique de l'habitation dans le cas où ce raccordement n'existe pas encore (cas d'une nouvelle construction), et dans la mesure où ces frais de raccordement physique ne sont pas déjà inclus dans les frais d'installation standard du produit.

<sup>6</sup> En ce qui concerne les frais d'installation, deux cas de figures sont possibles: soit vous souhaitez effectuer l'installation vous-même soit vous souhaitez confier cette tâche à un technicien. Le montant à acquitter

23. Les éléments non récurrents, comme les frais uniques d'installation et d'activation ou encore les promotions accordant par exemple une réduction de l'abonnement pendant un certain nombre de mois, ont fait l'objet d'un amortissement sur une période de trois ans.

## - Résultats

24. Pour chacun des vingt profils de consommation définis par l'IBPT, le graphique correspondant compare le plan tarifaire le moins cher de chaque opérateur, et ce pour un maximum de quinze opérateurs ou fournisseurs de service. L'identification du plan tarifaire le moins cher pour chaque opérateur et chaque profil de consommation a été effectuée sur la base du simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). L'IBPT ne peut être tenu pour responsable d'éventuels plans tarifaires manquants dans le simulateur ou incorrectement encodés. L'IBPT rappelle d'ailleurs que l'introduction correcte par chaque opérateur de tous ses plans tarifaires commercialisés dans cet outil informatique de comparaison constitue une obligation légale dans son chef.

25. Eu égard à la grande complexité des plans tarifaires pour services de télécommunications, un contrôle manuel, consistant à vérifier en détail le coût réel d'utilisation du produit en fonction de toutes ses spécificités et des paramètres du profil de consommation utilisé, a été effectué par l'IBPT de tous les résultats produits par le simulateur aux fins de cette comparaison. Le cas échéant, des corrections ont été apportées à ces résultats lorsque c'était justifié. Les opérateurs ont eu l'occasion de formuler des remarques sur les résultats de la comparaison concernant leurs propres plans tarifaires sans que ceux-ci ne voient toutefois les résultats des autres opérateurs.

26. Certains plans tarifaires, en particulier pour les services mobiles, se déclinent en plusieurs variantes, par exemple selon la durée de l'engagement contractuel du client, la nature des services inclus dans l'abonnement, le montant de la recharge d'une carte prépayée ou encore en cas de souscription au produit via le web. Dans le simulateur tarifaire, de telles variantes d'un même plan tarifaire sont distinguées en faisant suivre la dénomination du plan par la mention appropriée entre parenthèses. Le même procédé a été employé dans la présente comparaison nationale. Si le plan nécessite l'activation d'un add-on pour le profil étudié, la dénomination de ce plan sera suivie d'une astérisque et d'une note en bas de graphe détaillant quel est l'add-on activé.

27. Pour chaque profil, seuls ont été retenus les plans tarifaires dont le coût mensuel moyen n'est pas supérieur à trois fois le coût mensuel moyen de la moyenne des 3 plans tarifaires les moins chers, et ce en vue d'écarter des résultats des plans tarifaires non pertinents car totalement inadaptés au profil de consommation en question. Pour les profils mobiles, ce critère a conduit à retenir les nombres de plans suivants :

- Profil 1 postpaid : 15 plans retenus ;
- Profil 2 postpaid : 7 plans retenus ;
- Profil 3 postpaid : 15 plans retenus ;
- Profil 4 postpaid : 8 plans retenus ;

---

sera fonction de ce choix. Dans le cadre de la comparaison nationale, il a été décidé que l'utilisateur optait pour une installation effectuée par un technicien.

<sup>7</sup> Les frais d'activation correspondent au coût répercuté par l'opérateur pour rendre votre service actif. Ceux-ci sont dus pour tout service de télécommunication comportant un élément fixe mais peuvent faire l'objet d'une réduction ou d'une gratuité par l'action d'une promotion temporaire. Le comparateur tarifaire et la présente comparaison nationale tiennent compte de ces types de frais et de promotion.

- Profil 1 prepaid : 15 plans retenus ;
- Profil 2 prepaid : 15 plans retenus ;
- Profil 3 prepaid : 8 plans retenus.

L'ensemble des 83 plans analysés en services fixes (30 plans en téléphonie fixe, 31 plans en internet fixe et 22 plans en packs triple play) ont quant à eux tous été retenus.



## RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE

### 1. Téléphonie mobile

28. Quatre profils de consommation ont été définis pour les services mobiles postpayés avec abonnement :

- Faible consommation : 60 minutes, 50 SMS et pas de données ;
- Smartphone avec peu d'appels : 60 minutes, 5.000 SMS et 500 MB de données ;
- Consommation moyenne : 120 minutes, 100 SMS et 50 MB de données ;
- Smartphone à usage intensif : 300 minutes, 5.000 SMS et 1 GB de données.

29. Trois profils de consommation ont été définis pour les services mobiles prépayés par carte :

- Faible consommation prepaid : 50 minutes et 50 SMS ;
- Consommation moyenne prepaid : 100 minutes et 150 SMS ;
- Smartphone pour les jeunes : 20 minutes, 5.000 SMS et 1 GB de données.

30. Dans tous les profils mobiles, la durée moyenne de tous les appels a été fixée à deux minutes. La moitié des minutes d'appels est émise en heures pleines (« peak ») et la moitié en heures creuses (« off-peak »). La moitié des minutes est émise vers des clients du même opérateur (appels « on-net ») et l'autre moitié vers des clients d'autres opérateurs, tant fixes que mobiles (appels « off-net »).

31. Les tarifs pour les appels et messages SMS internationaux ainsi que les tarifs pour le roaming international ne sont pas pris en considération dans cette comparaison.

32. Les messages MMS ont été exclus de la présente comparaison.

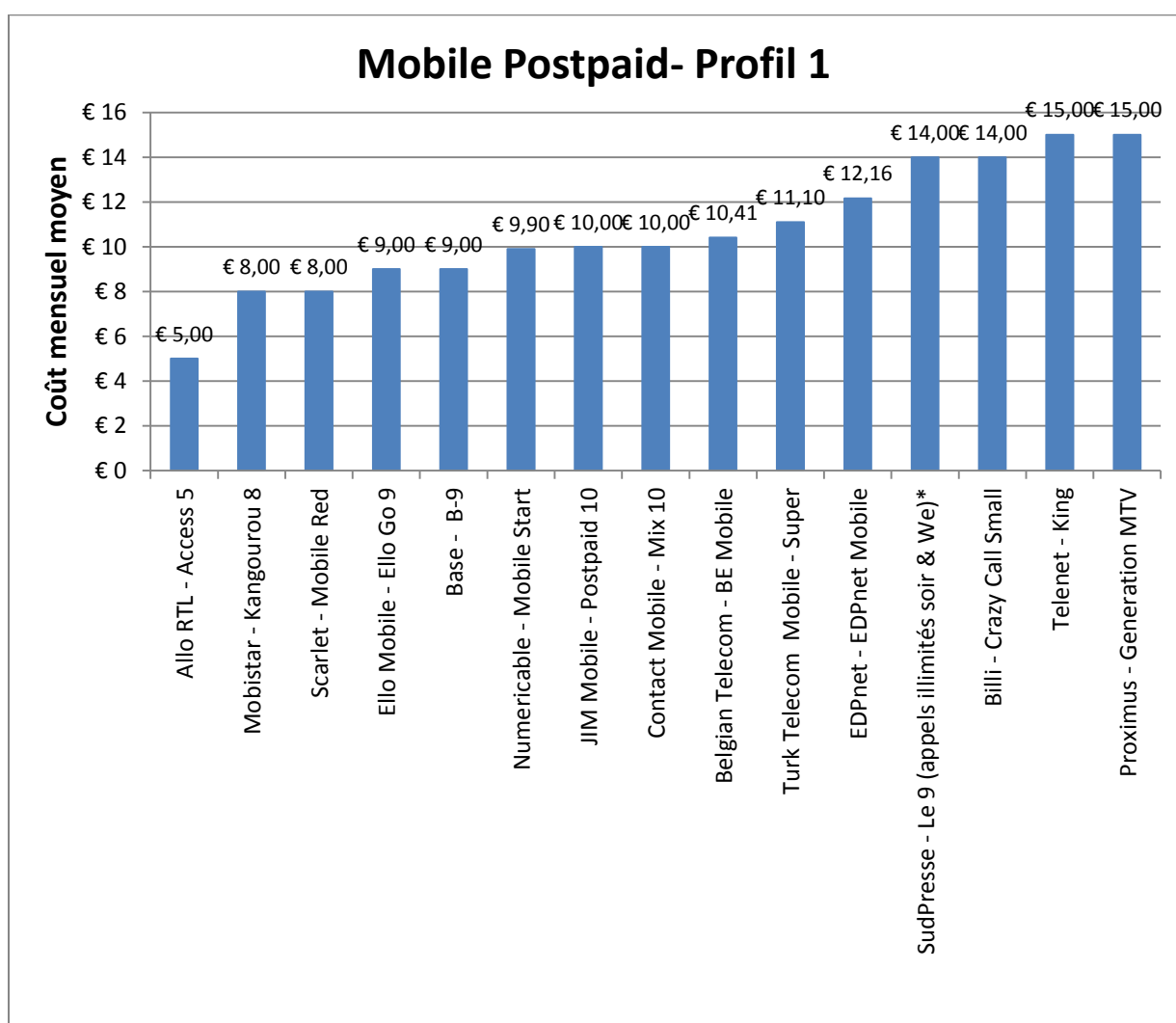
## 1.1. Téléphonie mobile postpaid

### 1.1.1. Profil 1 : Faible consommation postpaid

#### 1.1.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1: Faible consommation : 60 minutes d'appels, 50 SMS, pas de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	50	-
50%	On-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
50%	Off-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
Total		60 minutes	30 minutes	30 minutes			

#### 1.1.1.2. Le résultat de la comparaison



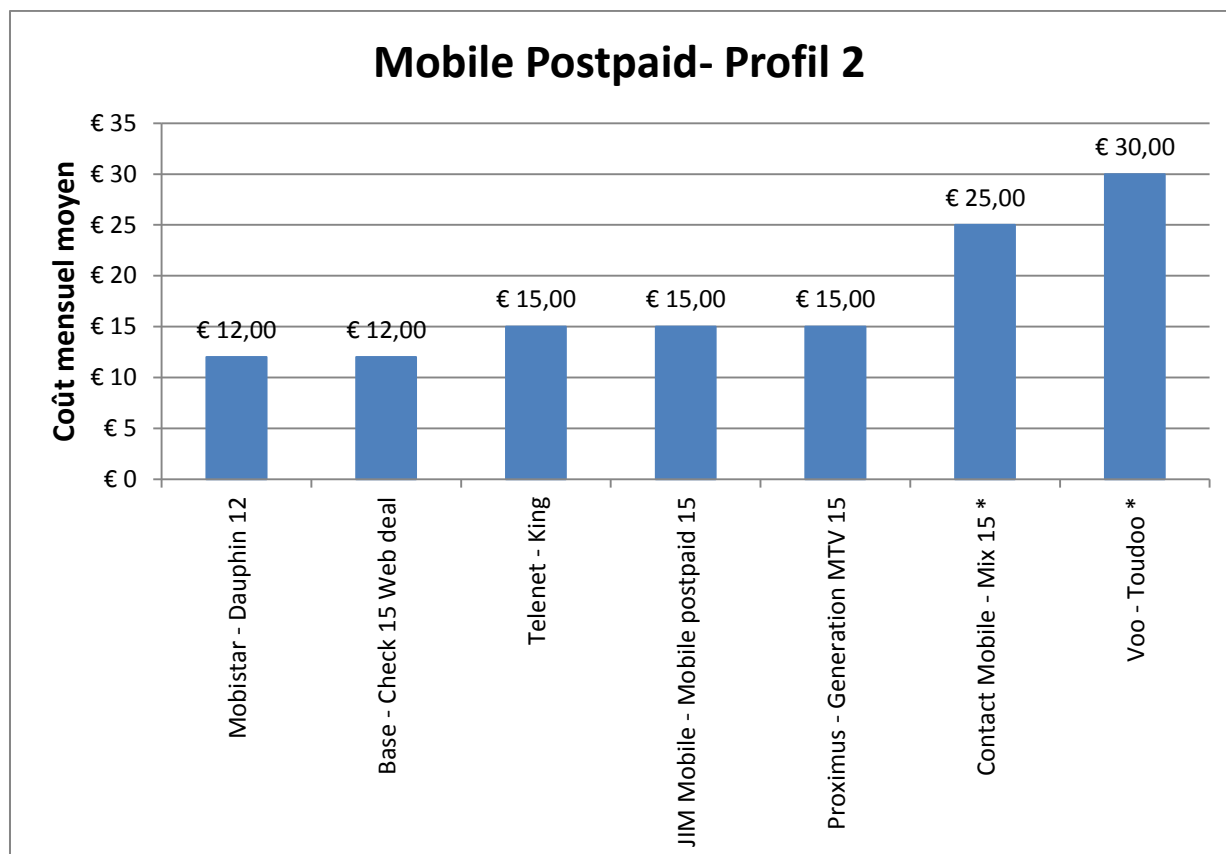
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « SudPresse - Le 9 (appels illimités soir & We) » avec l'option « Forfait 200 SMS ».

## 1.1.2. Profil 2 : Peu d'appels, nombreux SMS et données postpaid

### 1.1.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2: Peu d'appels, smartphone : 60 minutes d'appels, 5.000 SMS, 500 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	5.000	500 MB
50%	On-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
50%	Off-net	30 minutes	15 minutes	15 minutes			
Total		60 minutes	30 minutes	30 minutes			

### 1.1.2.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

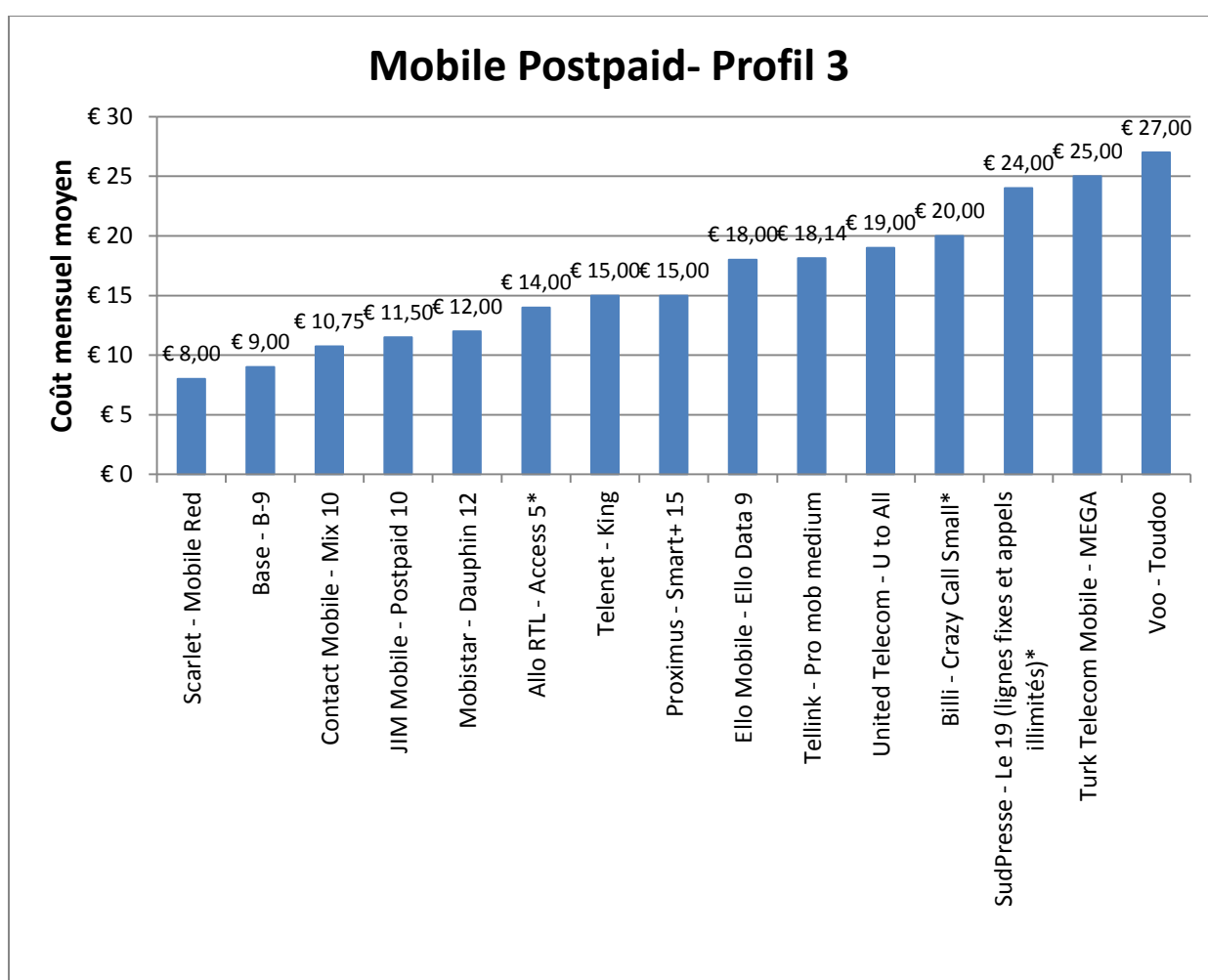
- « Contact Mobile - Mix 15 » avec l'option « Surf Medium 1 GB »
- « Voo – Toudoo » avec l'option « TooData 1 GB »

### 1.1.3 Profil 3 : Consommation moyenne postpaid avec données

#### 1.1.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3: Consommation moyenne : 120 minutes d'appels, 100 SMS, 50 MB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	100	50 MB
50%	On-net	60 minutes	30 minutes	30 minutes			
50%	Off-net	60 minutes	30 minutes	30 minutes			
Total		120 minutes	60 minutes	60 minutes			

#### 1.1.3.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

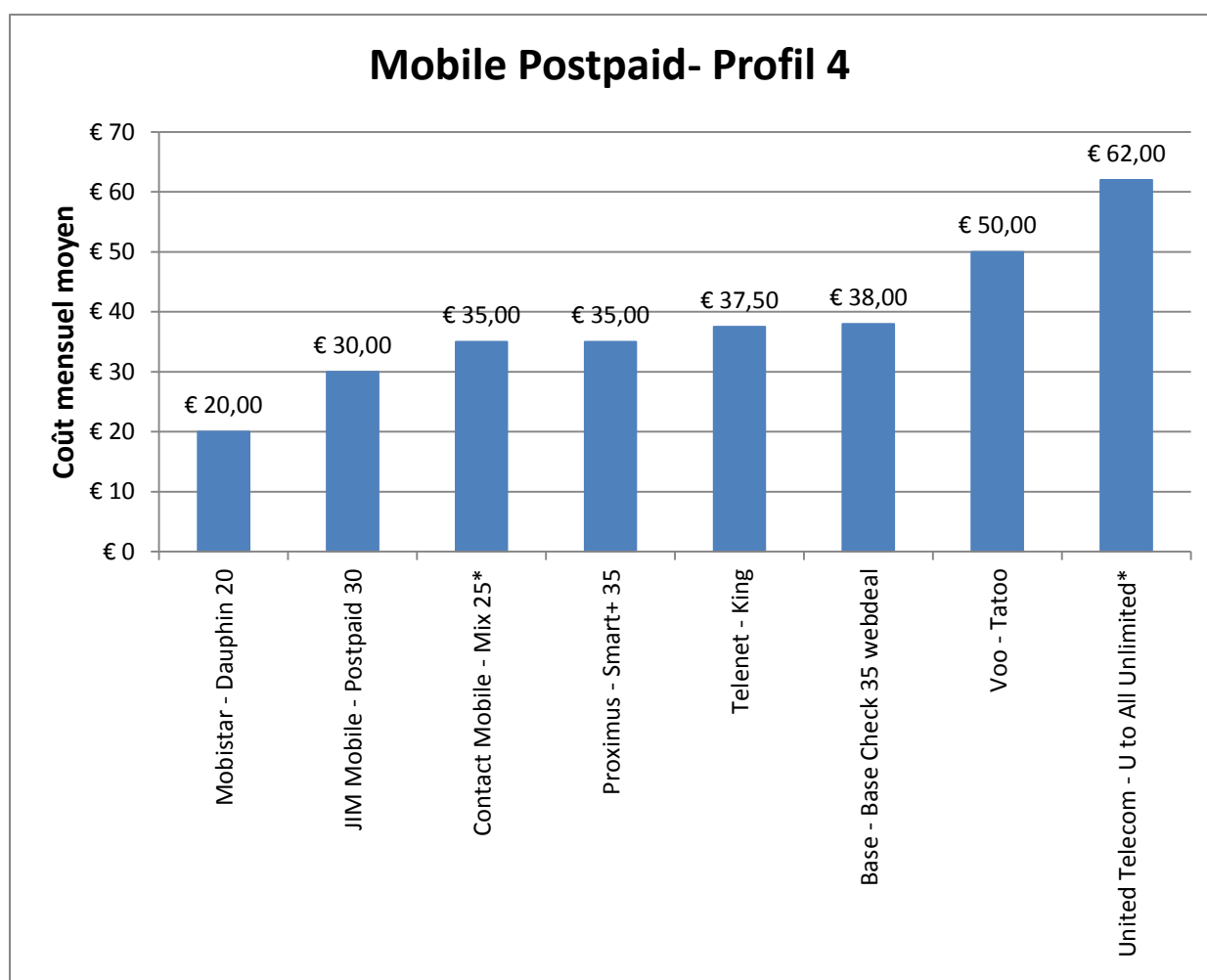
- « Allo RTL - Access 5 » avec l'option « 300 SMS »,
- « Billi - Crazy Call Small » avec les options « Extra Pack SMS 200 » et « Data Light 100 MB »,
- « SudPresse - Le 19 (lignes fixes et appels illimités) » avec l'option « Forfait 200 SMS »

## 1.1.4 Profil 4 : Utilisation du smartphone postpaid

### 1.1.4.1. Comment se définit le profil ?

Profil 4: Utilisation du smartphone : 300 minutes d'appels, 5.000 SMS, 1 GB de données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	5.000	1 GB
50%	On-net	150 minutes.	75 minutes	75 minutes			
50%	Off-net	150 minutes.	75 minutes	75 minutes			
Total		300 minutes	150 minutes	150 minutes			

### 1.1.4.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- « Contact Mobile - Mix 25 » avec l'option « Surf Medium 1 GB »
- « United Telecom - U to All Unlimited » avec les options « Pack 1000 SMS » et « Pack 2000 SMS »

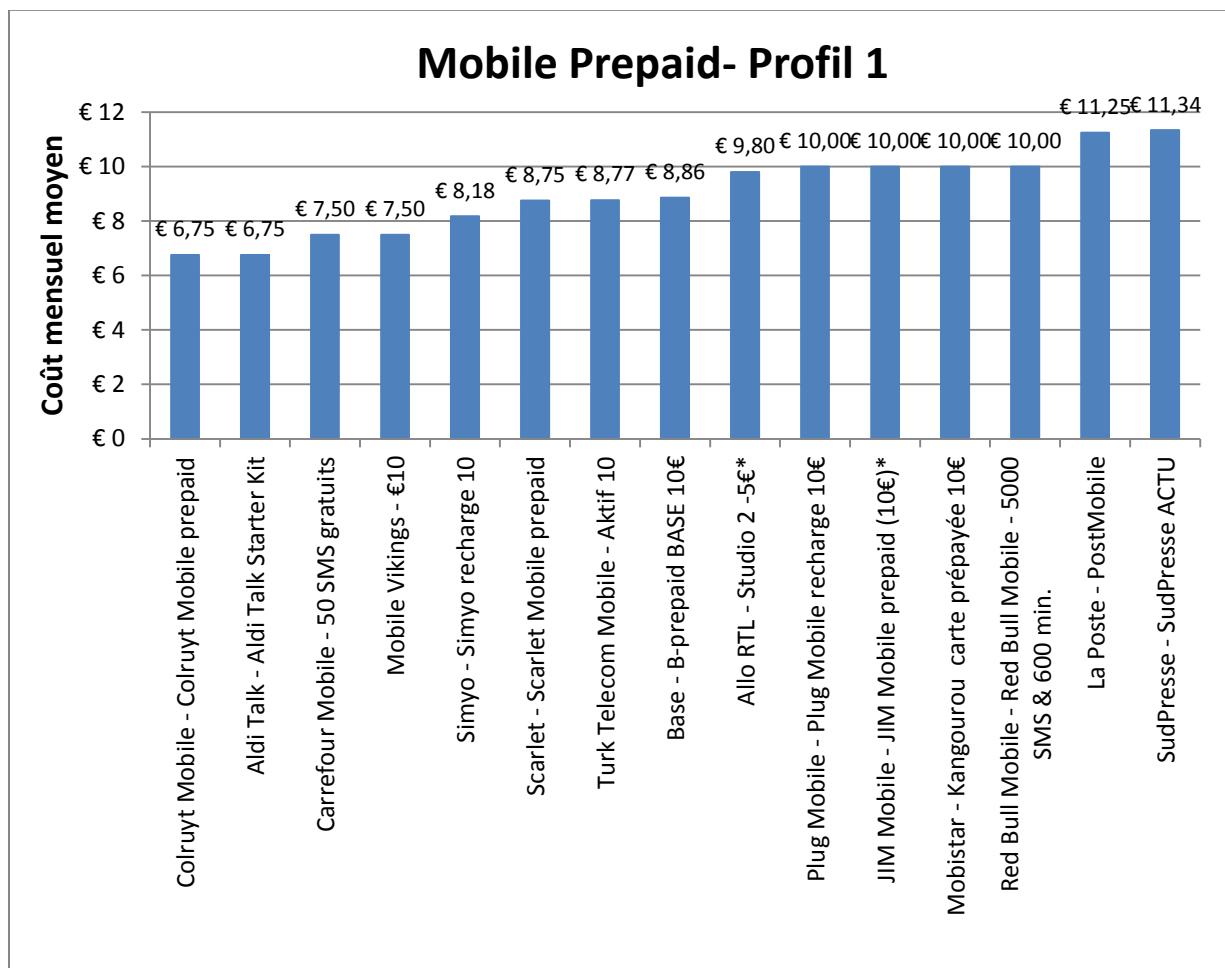
## 1.2. Téléphonie mobile prepaid

### 1.2.1. Profil 1 : Faible consommation prepaid

#### 1.2.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1: Faible consommation prepaid : 50 minutes d'appels, 50 SMS						
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS
Destination			50%	50%	2 minutes	50
50%	On-net	25 minutes	12,5 minutes	12,5 minutes		
50%	Off-net	25 minutes	12,5 minutes	12,5 minutes		
Total		50 minutes	25 minutes	25 minutes		

#### 1.2.1.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

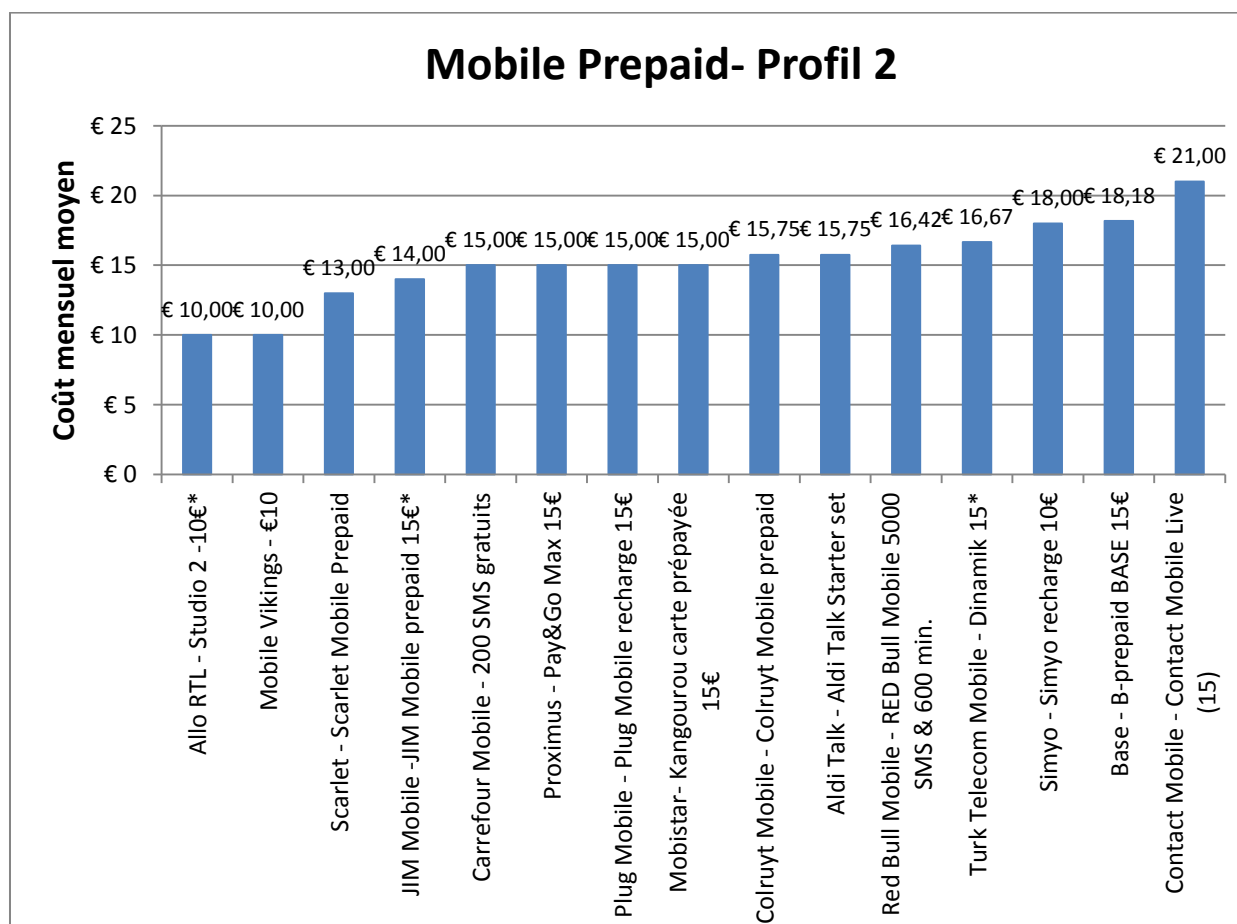
- « Allo RTL - Studio 2 -5€ » avec l'option « Option minutes vers tous les réseaux »
- « JIM Mobile - JIM Mobile prepaid (10€) » avec 2 X l'option « Forfait de 25 minutes vers tous les réseaux en Belgique »

## 1.2.2 Profil 2 : Consommation moyenne prepaid

### 1.2.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2: Consommation moyenne prepaid : 100 minutes d'appels, 150 SMS						
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS
Destination			50%	50%	2 minutes	150
50%	On-net	50 minutes	25 minutes	25 minutes		
50%	Off-net	50 minutes	25 minutes	25 minutes		
Total		100 minutes	50 minutes	50 minutes		

### 1.2.2.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

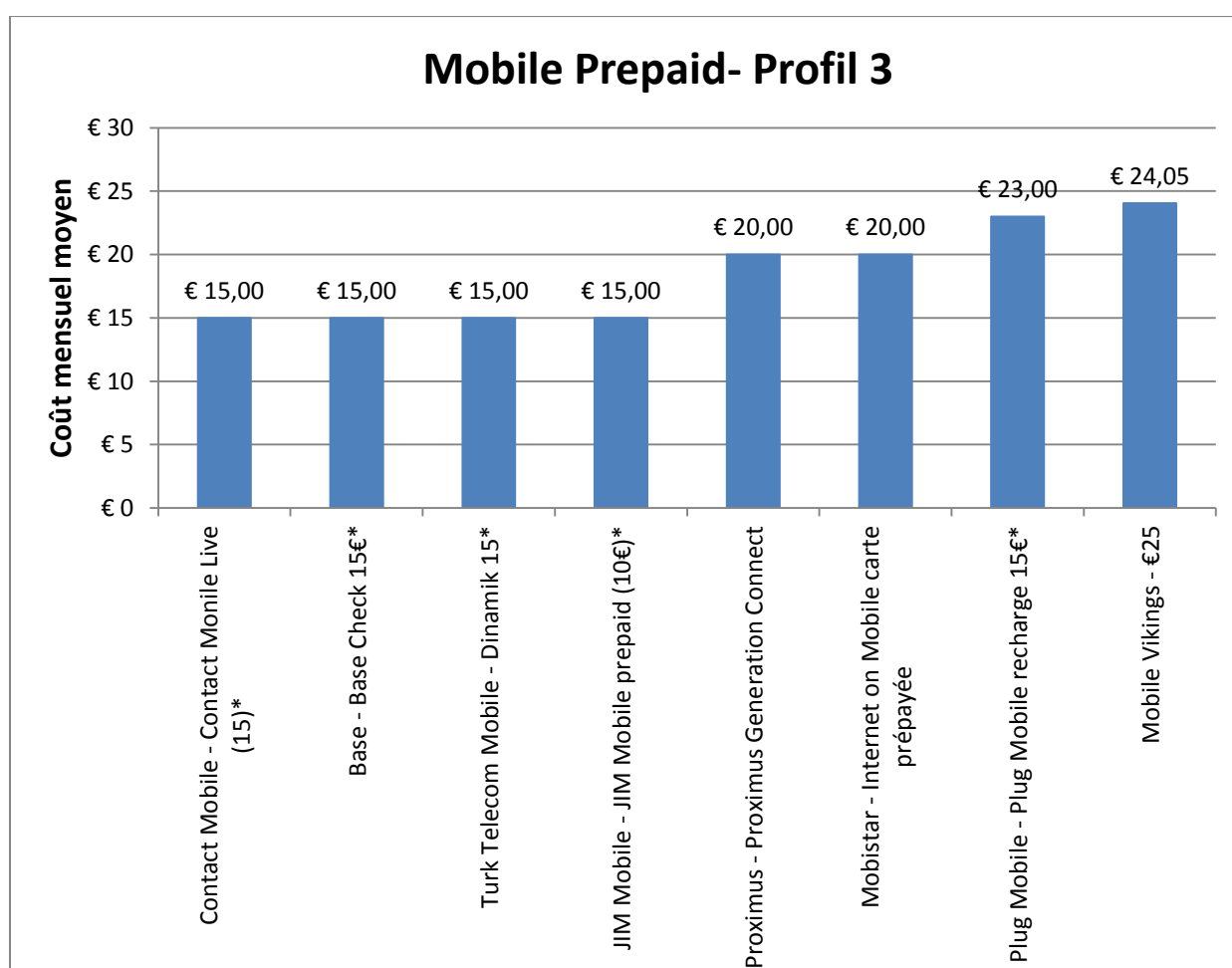
- « Allo RTL - Studio 2 -10€ » avec les options « 300 SMS » et « Option minutes vers tous les réseaux »,
- « JIM Mobile - JIM Mobile prepaid 15€ » avec l'option « Forfait de 60 minutes vers tous les réseaux en Belgique »
- « Turk telecom Mobile – Dinamik 15 » avec 3 X l'option « Ritmiik »

### 1.2.3. Profil 3 : Smartphone jeunes prepaid

#### 1.2.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3: Smartphone jeunes: 20 minutes d'appels, 5.000 SMS, 1GB données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50%	50%	2 minutes	5.000	1GB
50%	On-net	10 minutes	5 minutes	5 minutes			
50%	Off-net	10 minutes	5 minutes	5 minutes			
Total		20 minutes	20 minutes	10 minutes			

#### 1.2.3.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- « Contact Mobile - Contact Monile Live (15) » avec l'option « Surf Medium 1 GB »
- « Base - Base Check 15€ » avec l'option « Mobile surf & mail 10 »
- « Turk Telecom Mobile - Dinamik 15 » avec les options « SUPERINTERNET » et « RITMIK »
- « JIM Mobile - JIM Mobile prepaid (10€) » avec 2 X l'option « Bundle 500 MB » et l'option « Forfait de 25 minutes vers tous les réseaux en Belgique »
- « Plug Mobile - Plug Mobile recharge 15€ » avec 2 X l'option « Recharge de surf 500 MB »



## 2. Téléphonie fixe

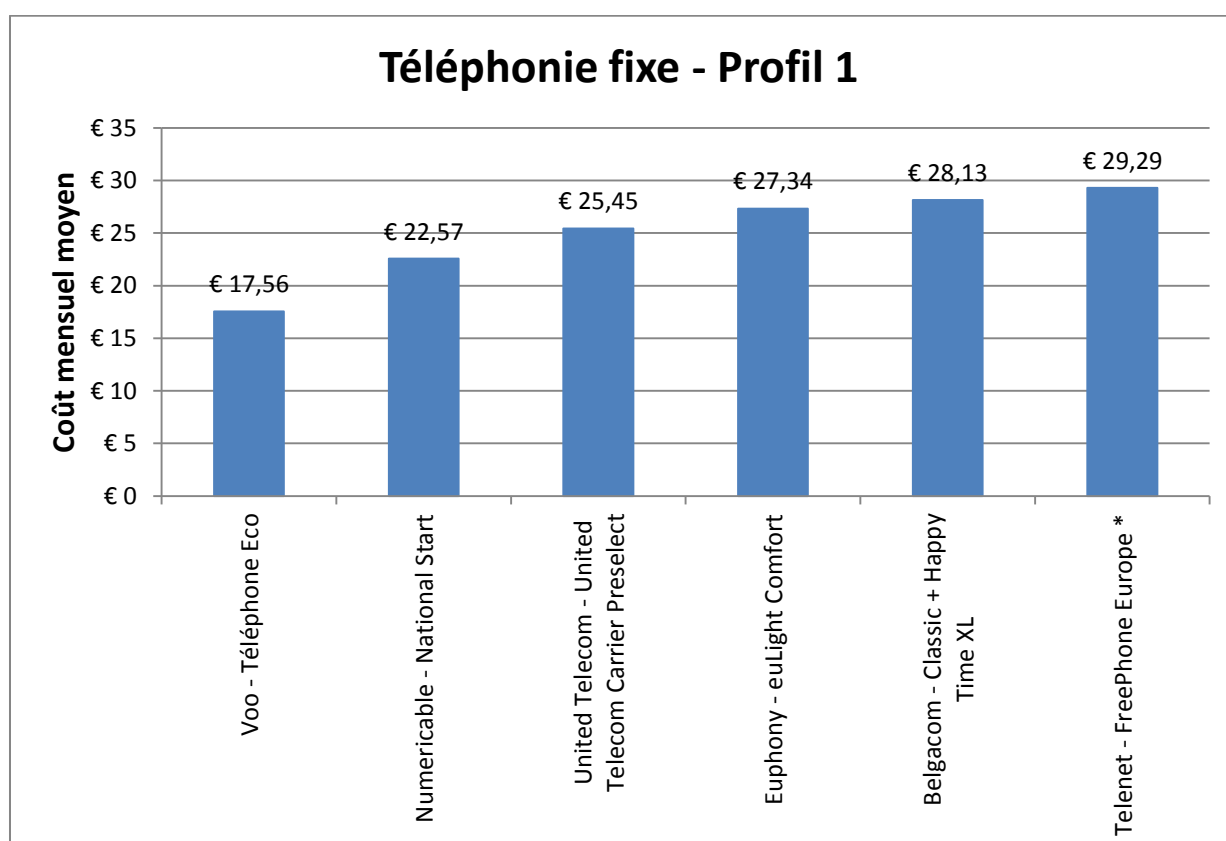
33. Cinq profils de téléphonie fixe ont été définis dans le cadre de cette comparaison: 1 profil de consommation faible (correspondant à 25 appels mensuels), 2 profils de consommation moyenne (correspondant à 70 appels mensuels) et 2 profils de consommation élevée (correspondant à 120 appels mensuels). Pour les profils de consommation moyenne et élevée, la comparaison est effectuée pour une même consommation en fonction des heures où les appels ont été passés :
- soit principalement en heures creuses c'est-à-dire durant la semaine en soirée et durant le week-end,
  - soit principalement en heures pleines c'est-à-dire durant la journée en semaine.
34. Des hypothèses ont également été faites sur la répartition des appels vers les postes fixes et vers les postes mobiles. La durée moyenne d'un appel vers un poste fixe est estimée à 5 minutes tandis que la durée moyenne d'un appel vers un poste mobile est estimée à 2 minutes.
35. Comme dans le cas de la téléphonie mobile, si des add-ons ont été activés pour certains plans, la dénomination de ces plans est suivie d'une astérisque et est reprise sous le graphique avec le détail de l'option activée pour répondre à ce profil.
36. Les tarifs pour les appels internationaux ne sont pas pris en considération dans cette comparaison.
37. Les plans de téléphonie fixe de type VoIP (=Voice over IP) ne pouvant actuellement pas être encodés dans le simulateur tarifaire, ceux-ci ne sont pas pris en considération dans cette comparaison.

## 2.1 Profil 1 : Faible consommation

### 2.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1: Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2

### 2.1.2. Le résultat de la comparaison



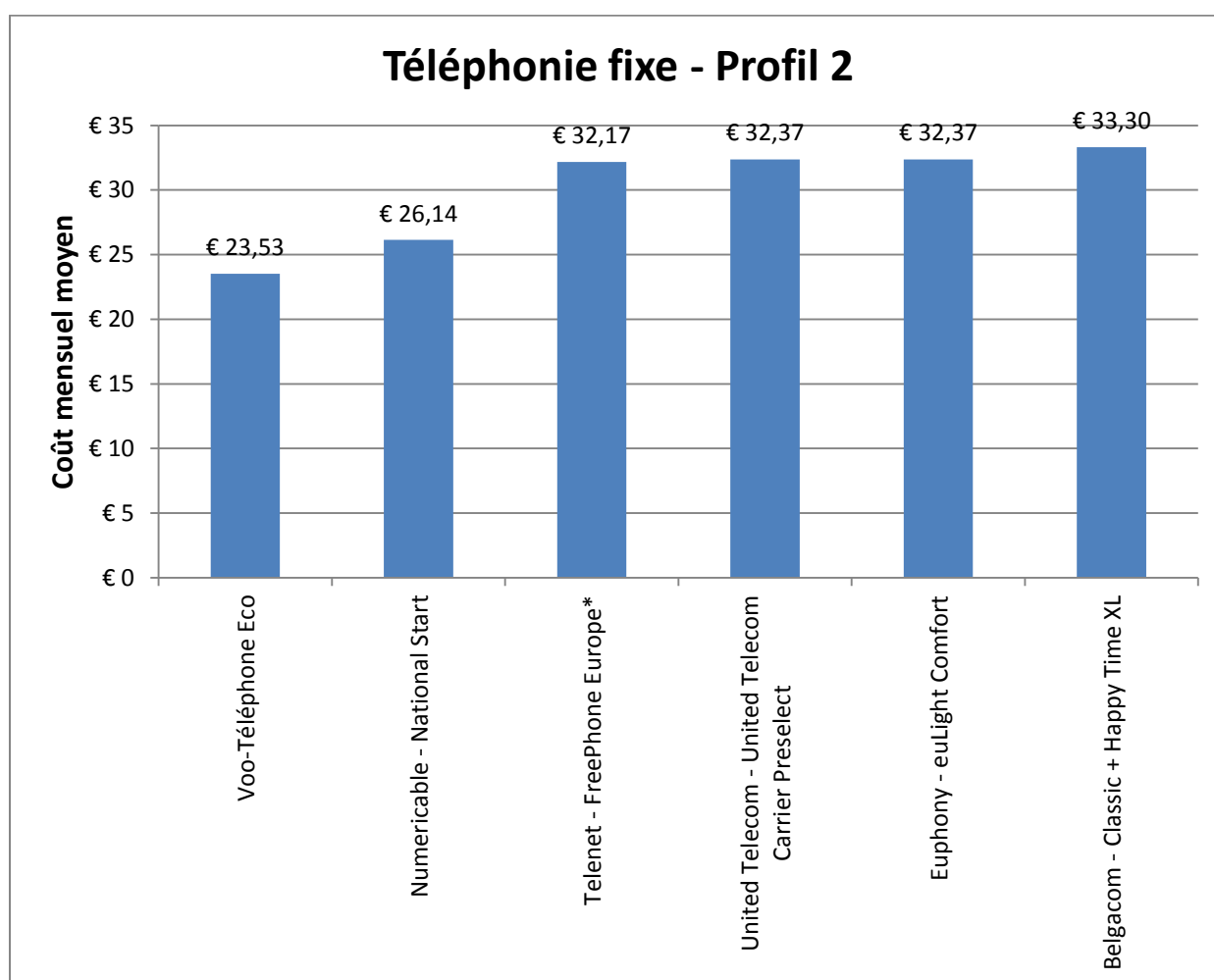
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Telenet - FreePhone Europe » avec l'option « FreePhone Mobile »

## 2.2. Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end

### 2.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2: Consommation moyenne, heures creuses et durant le week-end (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	53	30%	70%	5
25%	Mobile	17	35%	65%	2

### 2.2.2. Le résultat de la comparaison



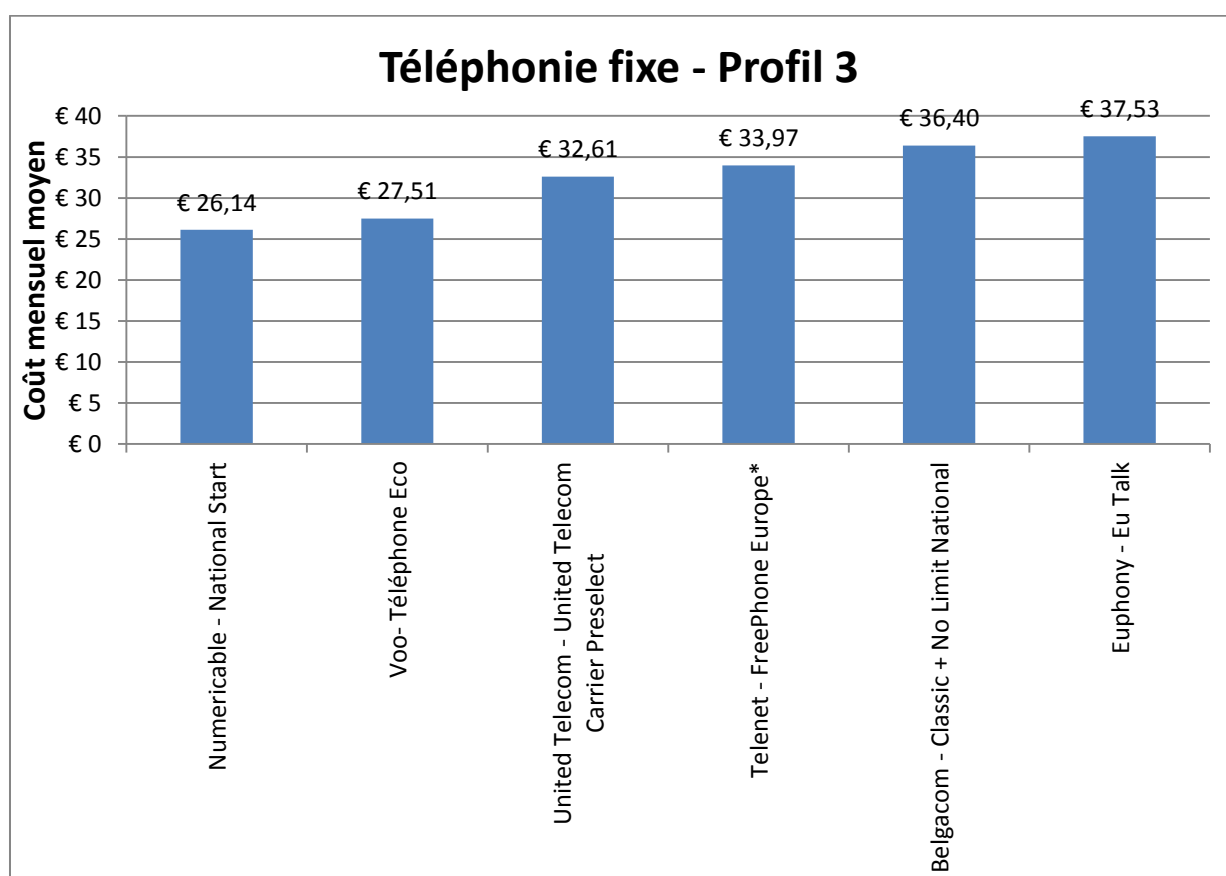
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Telenet - FreePhone Europe » avec l'option « FreePhone Mobile »

## 2.3. Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine

### 2.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3: Consommation moyenne, principalement en journée durant la semaine (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	53	60%	40%	5
25%	Mobile	17	60%	40%	2

### 2.3.2. Le résultat de la comparaison



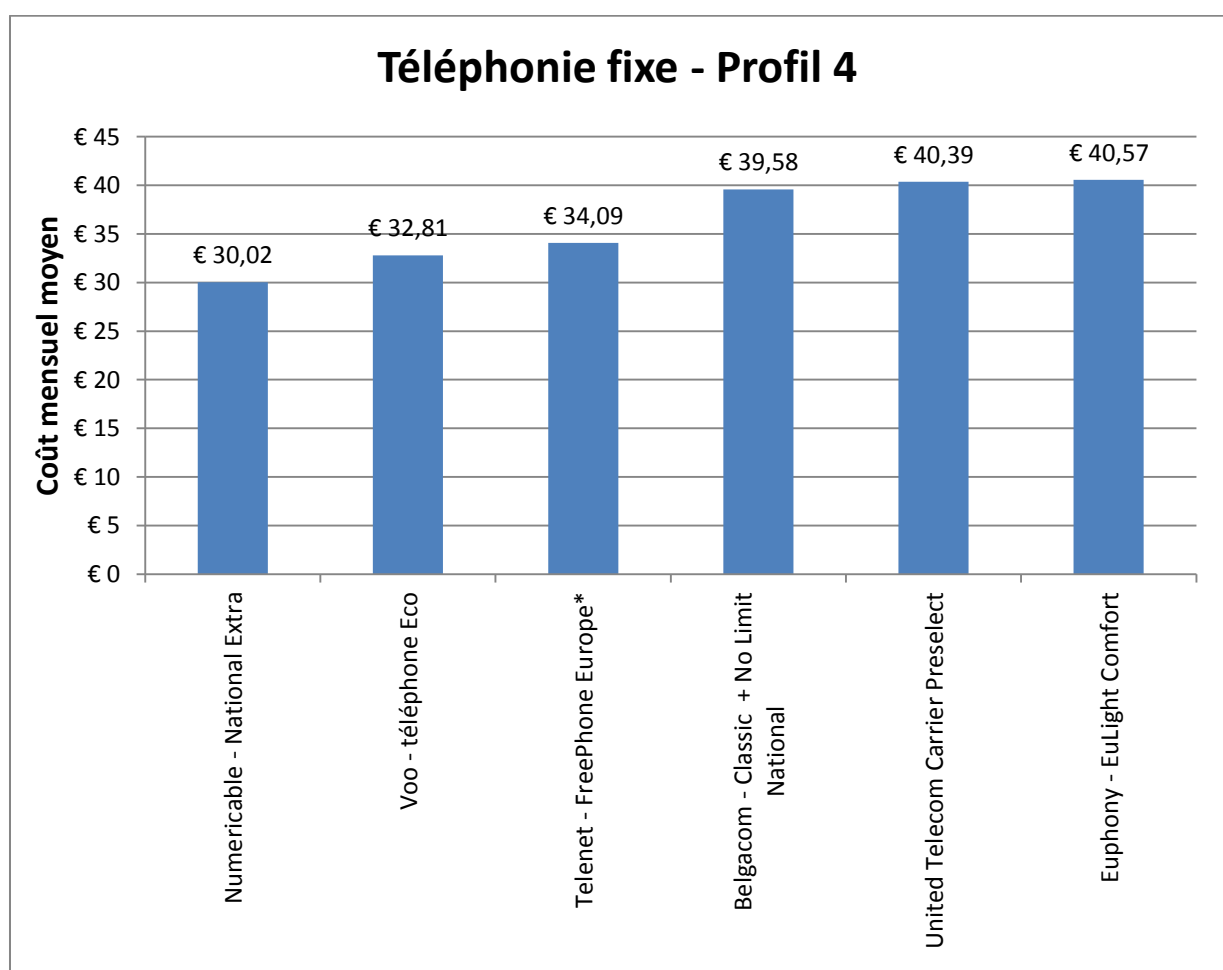
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Telenet - FreePhone Europe » avec l'option « FreePhone Mobile »

## 2.4. Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end

### 2.4.1. Comment se définit le profil ?

Profil 4: Consommation élevée, heures creuses et durant le week-end (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	90	30%	70%	5
25%	Mobile	30	35%	65%	2

### 2.4.2. Le résultat de la comparaison



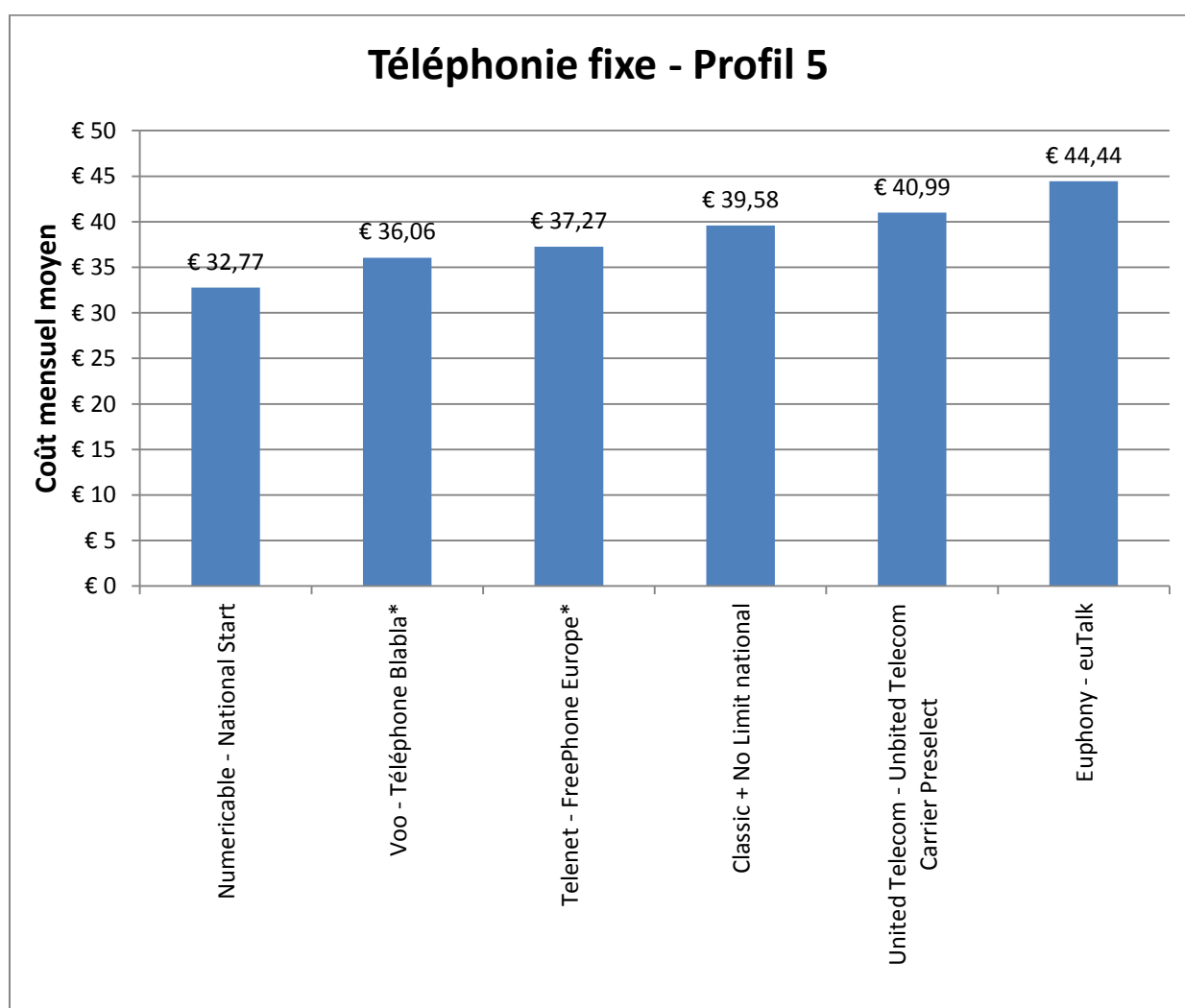
Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le plan concerné est : « Telenet - FreePhone Europe » avec l'option « FreePhone Mobile »

## 2.5. Profil 5 : Consommation élevée, en journée durant la semaine

### 2.5.1. Comment se définit le profil ?

Profil 5: Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	90	60%	40%	5
25%	Mobile	30	60%	40%	2

### 2.5.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les plans concernés sont les suivants :

- « Voo- Téléphone Blabla » avec l'option « Option Fixe à Mobile»
- « Telenet - FreePhone Europe» avec les options :
  - o « FreePhone Mobile»
  - o « Anytime »

### 3. Internet fixe (postpaid)

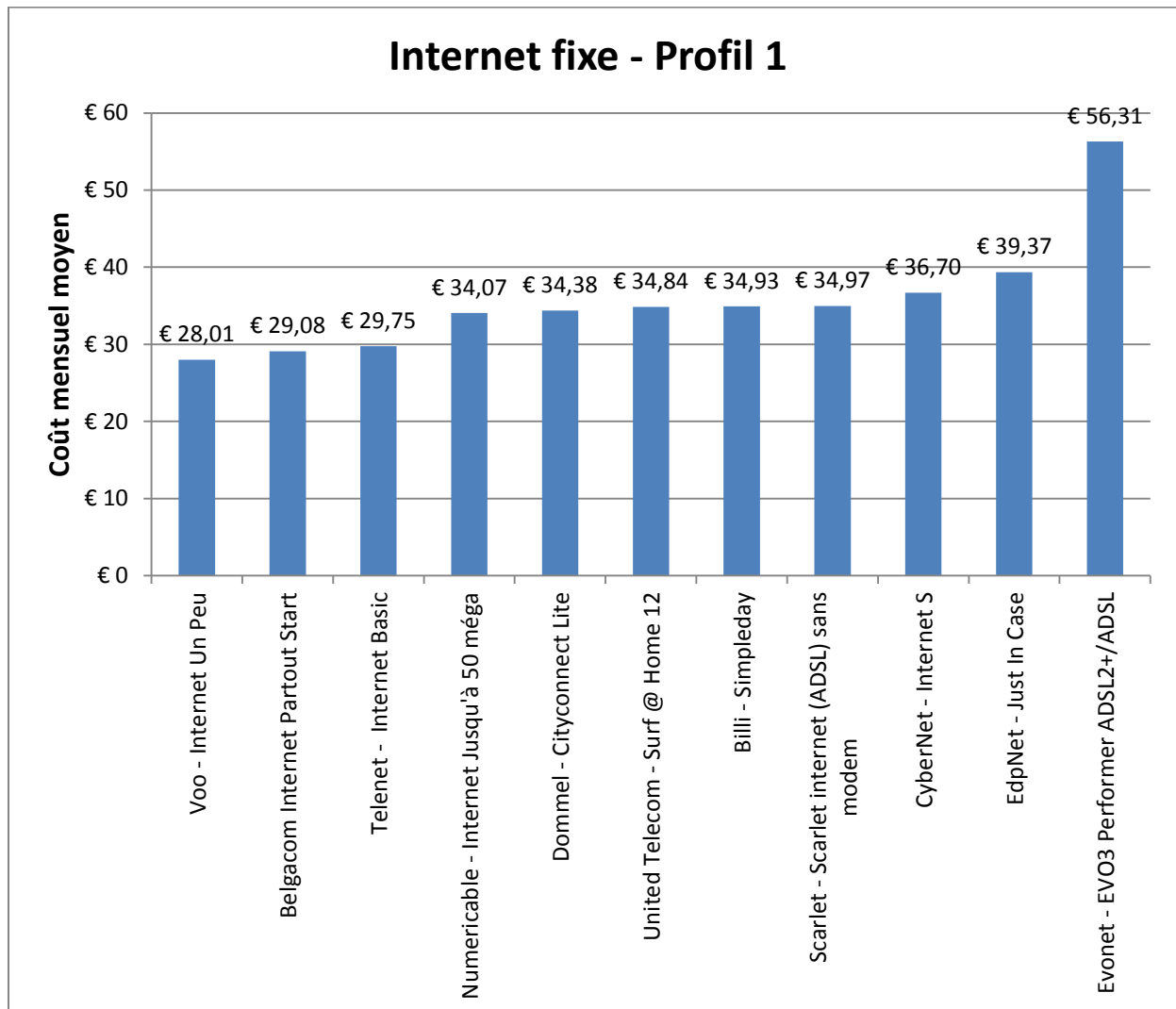
38. Dans le cadre de cette comparaison, quatre profils ont été définis pour l'accès large bande sur la base des exigences de l'utilisateur en matière de vitesse et de volume.
39. Les différents profils étudiés sont les suivants : le premier profil ne demande aucune spécification particulière, le deuxième profil spécifie que la vitesse demandée doit être au minimum de 20 Mbps et le volume de minimum 50GB. Le troisième profil couple une vitesse minimale de 50 Mbps à un volume de minimum 50 GB. Enfin, le dernier profil exige une vitesse minimale de 100 Mbps et un volume minimum de 100 GB.
40. Pour les produits d'accès large bande à l'Internet, seules les vitesses nominales annoncées par les différents opérateurs ont été prises en compte. Les résultats présentés dans cette comparaison ne préjugent en aucune manière des vitesses réelles dont les utilisateurs peuvent bénéficier en pratique auprès des différents fournisseurs d'accès.
41. L'attention est attirée sur le fait que la vitesse réelle de transfert des données dont bénéficie en pratique un client peut parfois fluctuer au cours du temps et s'avérer dans certains cas substantiellement inférieure à la vitesse maximale annoncée par l'opérateur d'accès large bande à Internet. La vitesse réelle peut être influencée par divers facteurs tels que la qualité du câble de raccordement, la longueur du raccordement jusqu'aux équipements électroniques de l'opérateur, le nombre d'utilisateurs accédant simultanément à Internet dans le voisinage du client, le câblage interne de l'habitation, le matériel informatique employé, etc. Les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant la signature du contrat, des vitesses réelles dont ils pourront effectivement bénéficier. En effet, l'opérateur est obligé de mentionner dans le contrat l'information relative à la vitesse et au volume réels de transfert.
42. En ce qui concerne l'accès large bande, seuls les plans internet fixe postpaid font l'objet de cette comparaison nationale.

### 3.1. Profil 1 : Faible consommation

#### 3.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1 : Faible consommation	Aucune exigence
Offres d'entrée de gamme	

#### 3.1.2. Le résultat de la comparaison



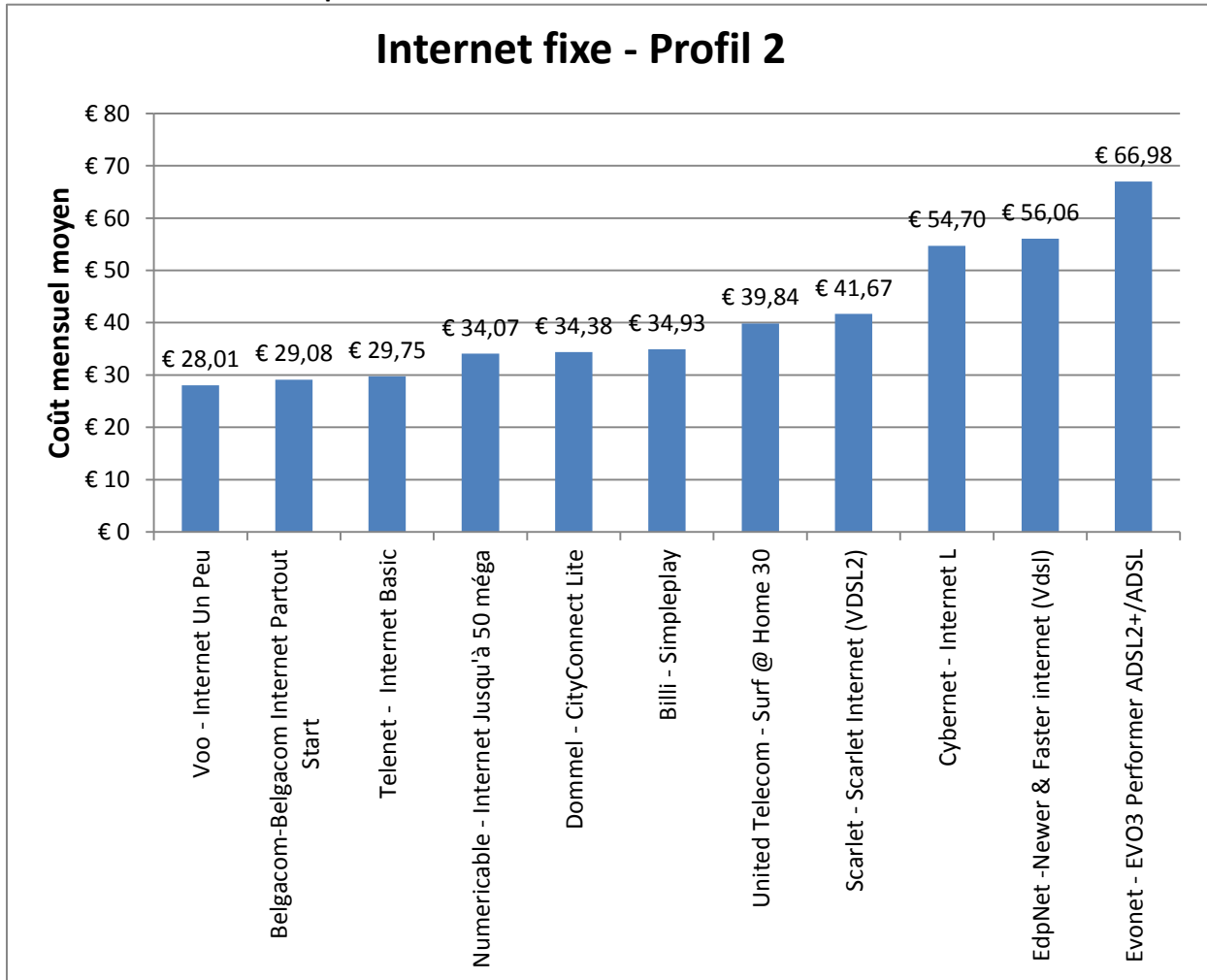


### 3.2. Profil 2 : Consommation moyenne « avec une faible exigence en matière de vitesse »

#### 3.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2 : Consommation moyenne	Vitesse minimale de 20 Mbps Volume minimal de 50GB
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet	

#### 3.2.2. Le résultat de la comparaison

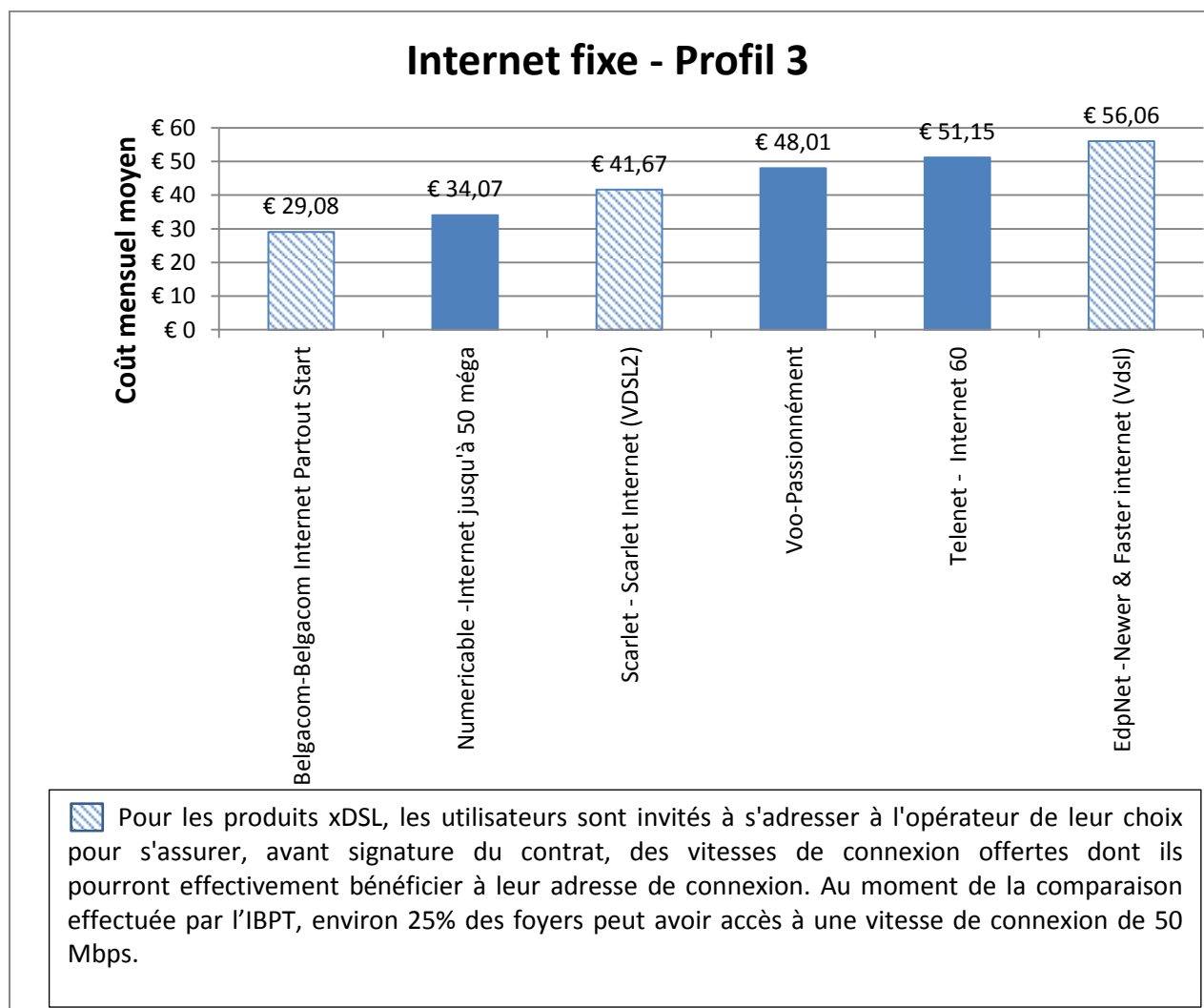


### 3.3. Profil 3 : Consommation moyenne « avec une haute exigence en matière de vitesse »

#### 3.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3 : Consommation moyenne	Vitesse minimale de 50 Mbps Volume minimal de 50 GB
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet avec un niveau de vitesse déjà élevé	

#### 3.3.2. Le résultat de la comparaison<sup>8</sup>



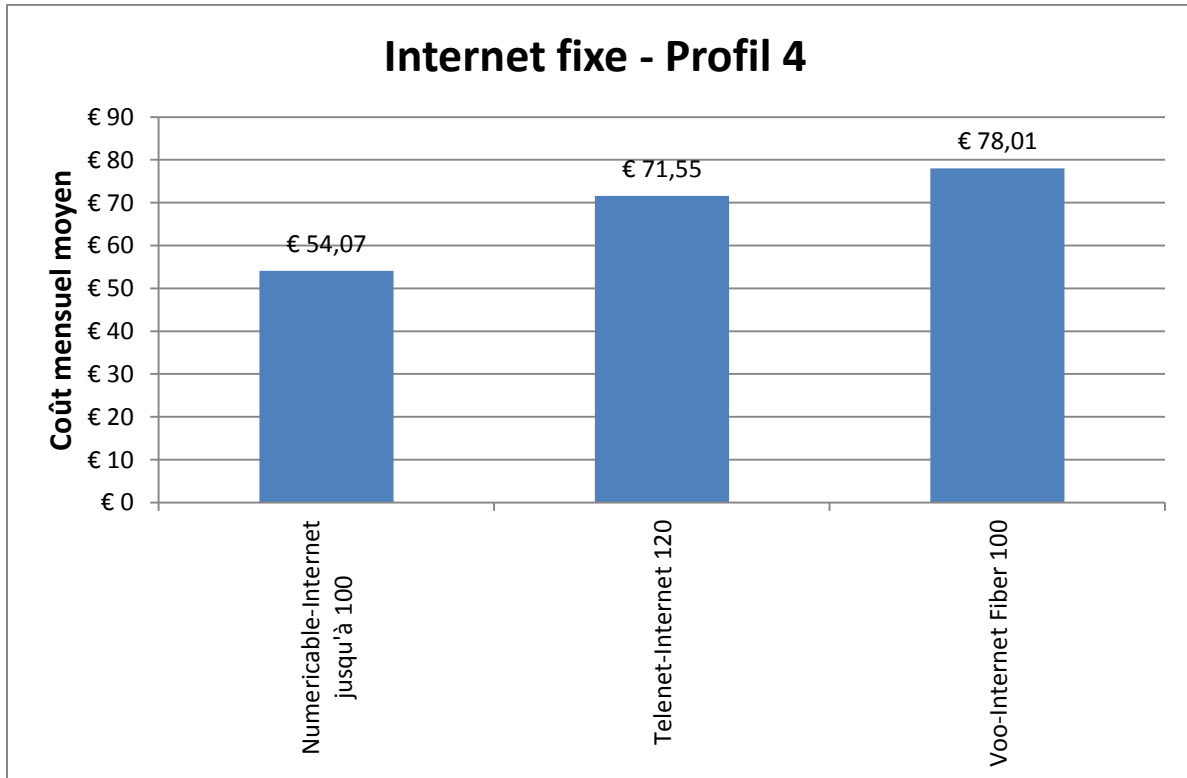
<sup>8</sup> Pour les produits xDSL, les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant signature du contrat, des vitesses de connexion offertes dont ils pourront effectivement bénéficier à leur adresse de connexion. Au moment de la comparaison effectuée par l'IBPT, environ 25% des foyers peut avoir accès à une vitesse de connexion de 50 Mbps.

### 3.4 Profil 4 : Consommation élevée

#### 3.4.1. Comment se définit le profil ?

Profil 4 : Consommation élevée	Vitesse minimale de 100 Mbps Volume minimal de 100 GB
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché destinées aux utilisateurs qui font un usage intensif d'internet	

#### 3.4.2. Le résultat de la comparaison



## 4. Pack triple play fixe

43. Dans le cas des packs, il n'est tenu compte, comme dans le simulateur tarifaire, que des produits combinés qui sont effectivement commercialisés en tant que packs par les opérateurs, c'est-à-dire qui font l'objet d'une description commerciale claire en tant que produit combiné (ou « pack ») sur le website de l'opérateur. De même, la possibilité d'éventuellement combiner des produits de différents fournisseurs (« panachage ») est exclue de l'analyse.

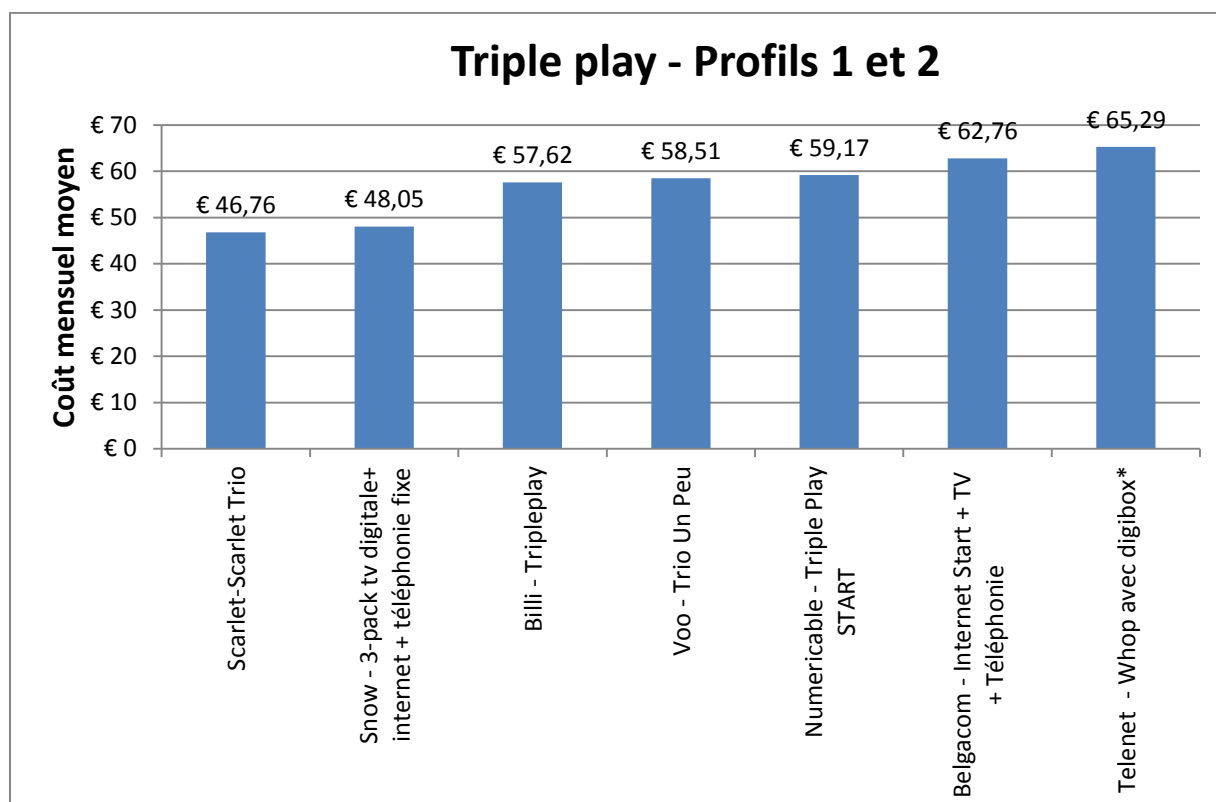
### 4.1 Profils 1 et 2: Consommation faible à moyenne

#### 4.1.1. Comment se définit le profil ?

Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack : Offre de base					
Aucune exigence					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack : Offre moyenne basse			Vitesse minimale de 20 Mbps Volume minimal de 50 GB		
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

#### 4.1.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option tarifaire a été activée pour rencontrer le profil de consommation étudié. Le plan « Telenet – Whop avec digibox » a été complété par l'option « FreePhone Mobile 24 » pour pouvoir répondre aux mieux à ces profils de consommation.

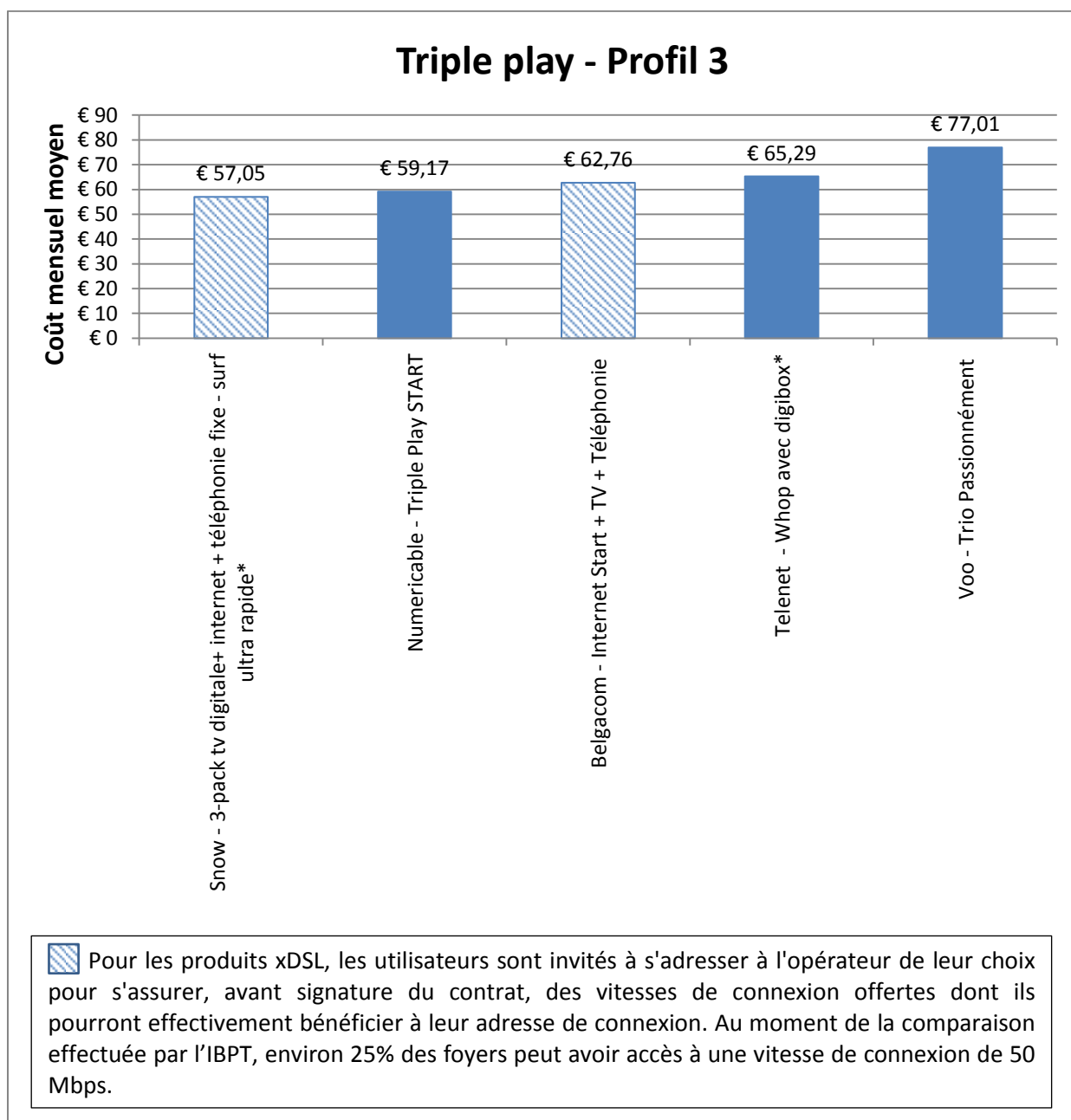
#### 4.2 Profil 3 : Consommation « moyenne haute »<sup>9</sup>

##### 4.2.1 Comment se définit le profil ?

Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack : Consommation moyenne haute			Vitesse minimale de 50 Mbps Volume minimal de 50 GB		
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

<sup>9</sup> Pour les produits xDSL, les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant signature du contrat, des vitesses de connexion offertes dont ils pourront effectivement bénéficier à leur adresse de connexion. Au moment de la comparaison effectuée par l'IBPT, environ 25% des foyers peut avoir accès à une vitesse de connexion de 50 Mbps.

#### 4.2.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, les seuls plans concernés sont les plans

-« Snow » avec l'upgrade « surf ultra rapide »

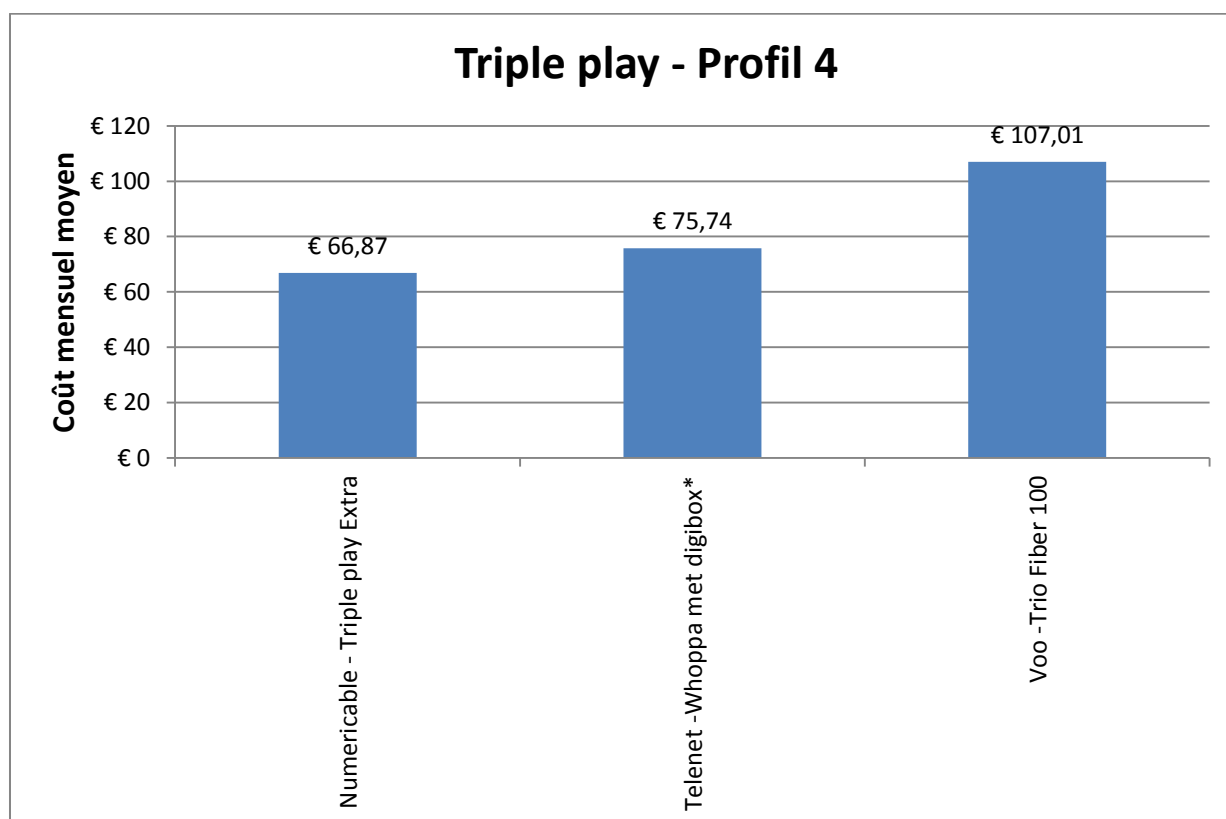
-« Telenet – Whop avec digibox » avec l'option « FreePhone Mobile 24 »

### 4.3 Profil 4 : Consommation élevée

#### 4.3.1 Comment se définit le profil ?

Partie téléphonie fixe du pack : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	60%	5
40%	Mobile	10	55%	45%	2
Partie internet fixe du pack: Consommation élevée			Vitesse minimale de 100 Mbps Volume minimal de 100 GB		
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché destinées aux utilisateurs qui font un usage intensif d'internet					
Partie TV du pack					
Aucune exigence					

#### 4.3.2. Le résultat de la comparaison



Les plans tarifaires dont le nom est suivi d'une astérisque sont des plans pour lesquels une option a été activée pour le profil de consommation étudié. Dans ce profil précis, le seul plan concerné est le plan « Telenet – Whop avec digibox» avec l'option « FreePhone Mobile 24»