

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

I B P T

**Étude comparative des prix des produits de télécommunication en
Belgique, France, Pays-Bas, Allemagne et au Royaume-Uni [Tarifs
appliqués entre le 8 et le 28 août 2012]**

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

*****DISCLAIMER : la présente étude sur les produits de télécommunication offre un aperçu global des prix dans différents pays selon des profils préalablement établis. Selon des hypothèses méthodologiques, cette étude n'est pas appropriée aux fins d'une comparaison des tarifs des opérateurs dans un seul pays.*****

TABLE DES MATIÈRES

1	EXECUTIVE SUMMARY	6
2	INTRODUCTION	13
3	METHODOLOGIE.....	15
3.1	Points d'attention généraux relatifs à l'interprétation de l'étude	16
3.2	Considérations méthodologiques générales.....	20
3.2.1	<i>Ensemble de pays.....</i>	<i>20</i>
3.2.2	<i>Considérations générales relatives au calcul des coûts.....</i>	<i>20</i>
3.2.3	<i>Période de la comparaison des prix.....</i>	<i>21</i>
4	TELEPHONIE MOBILE	23
4.1	Calcul des coûts de la téléphonie mobile post-paid.....	23
4.2	Choix des opérateurs de téléphonie mobile (post-paid et pre-paid)	24
4.3	Explication des profils de téléphonie mobile post-paid	27
4.4	Résultats de la comparaison des prix de la téléphonie mobile post-paid.....	29
4.4.1	<i>Profil 1 : Faible consommation post-paid</i>	<i>29</i>
4.4.2	<i>Profil 2 : Consommation moyenne post-paid</i>	<i>33</i>
4.4.3	<i>Profil 3 : Peu d'appels, nombreux SMS et données.....</i>	<i>36</i>
4.4.4	<i>Profil 4 : Consommation moyenne post-paid avec données</i>	<i>39</i>
4.4.5	<i>Profil 5 : Consommation moyenne, appels post-paid le soir et le week-end.....</i>	<i>42</i>
4.4.6	<i>Profil 6 : Utilisation du smartphone.....</i>	<i>45</i>
4.4.7	<i>Baisse des prix de la téléphonie mobile août 2012 – janvier 2013.....</i>	<i>48</i>
4.4.8	<i>Résumé pour des profils de la téléphonie mobile post-paid.....</i>	<i>54</i>
4.5	Calcul des coûts de la téléphonie mobile pre-paid.....	56
4.6	Explication des profils de téléphonie mobile pre-paid	57
4.7	Résultats de la comparaison des prix de la téléphonie mobile pre-paid.....	59
4.7.1	<i>Profil 1 : faible consommation pre-paid.....</i>	<i>59</i>
4.7.2	<i>Profil 2 : Consommation moyenne pre-paid</i>	<i>62</i>
4.7.3	<i>Profil 3 : Smartphone des jeunes pre-paid.....</i>	<i>65</i>
4.7.4	<i>Résumé pour des profils de la téléphonie mobile pre-paid.....</i>	<i>66</i>
5	TELEPHONIE FIXE.....	67
5.1	Calcul des coûts de la téléphonie fixe	67
5.2	Choix des opérateurs de la téléphonie fixe.....	68
5.3	Explication relative aux profils de la téléphonie fixe	70
5.4	Résultats de la comparaison des prix de la téléphonie fixe	72
5.4.1	<i>Profil 1 : Faible consommation.....</i>	<i>72</i>
5.4.2	<i>Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end.....</i>	<i>75</i>
5.4.3	<i>Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine</i>	<i>78</i>
5.4.4	<i>Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end.....</i>	<i>81</i>
5.4.5	<i>Profil 5 : Consommation élevée, en journée durant la semaine.....</i>	<i>84</i>
5.4.6	<i>Résumé pour des profils de la téléphonie fixe.....</i>	<i>86</i>

6	L'INTERNET LARGE BANDE ET LE TRIPLE PLAY (INTERNET + TÉLÉVISION + TÉLÉPHONE)	87
6.1	Calcul des coûts de l'Internet large bande et du triple play.....	87
6.2	Choix des fournisseurs de l'Internet large bande et du triple play.....	88
6.3	Explication relative aux profils de l'Internet large bande et du triple play	91
6.4	Résultats de la comparaison des tarifs pratiqués pour l'Internet large bande	93
6.4.1	<i>Profil 1 : Offres de base</i>	93
6.4.2	<i>Profil 2 : Consommation moyenne</i>	96
6.4.3	<i>Profil 3 : Offres high-end</i>	99
6.4.4	<i>Résumé pour des profils de l'Internet large bande</i>	102
6.5	Résultats de la comparaison des tarifs pratiqués pour le triple play	103
6.5.1	<i>Profil 1 : Offres de base triple play</i>	104
6.5.2	<i>Profil 2 : Utilisation moyenne du triple play</i>	107
6.5.3	<i>Profil 3 : Offres high-end triple play</i>	110
6.5.4	<i>Résumé pour des profils triple play</i>	113
ANNEXE A	ETUDE DE LA LITTÉRATURE	114
A.1	Aperçu des études comparatives sur les prix des télécommunications	114
A.1.1	<i>Aperçu des études existantes</i>	114
A.1.2	<i>Aperçu de la méthodologie par étude</i>	116
A.1.2.1	La méthodologie OCDE.....	116
A.1.2.2	La méthodologie de Teligen.....	116
A.1.2.3	La méthodologie de Van Dijk	117
A.1.2.4	La méthodologie de Test-Achats.....	118
A.1.2.5	La méthodologie Ofcom.....	119
A.1.2.6	La méthodologie Analysys.....	120
A.1.3	<i>La méthodologie du panier</i>	121
A.1.3.1	Avantages.....	121
A.1.3.2	Inconvénients et limites de la méthode.....	121
A.2	Aperçu des prix sur la base de différentes études.....	122
A.1.4	<i>Téléphonie fixe</i>	124
A.1.5	<i>Téléphonie mobile</i>	127
A.1.6	<i>L'internet large bande</i>	131
A.1.6.1	Prix.....	131
A.1.6.2	Vitesse	132
A.1.6.3	Prix selon la vitesse.....	134
A.1.7	<i>Internet mobile</i>	139
A.1.8	<i>Triple play</i>	143
ANNEXE B	COMPORTEMENT DES CONSOMMATEURS	146
B.1	Comportement des ménages européens pour changer d'opérateur Internet	146
B.2	Comportement des consommateurs belges pour changer d'opérateur.....	147
ANNEXE C	MODIFICATIONS DES PRIX DEPUIS LE 1^{ER} SEPTEMBRE	151
ANNEXE D	REACTIONS DES OPERATEURS	154

D.1	Réaction de Belgacom	154
ANNEXE E	ABREVIATIONS.....	156
ANNEXE F	GLOSSAIRE.....	157
ANNEXE G	SOURCES	159

1 EXECUTIVE SUMMARY

Eléments méthodologiques clés de l'étude:

- Cinq pays (La Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne, et le Royaume-Uni) et 433 plans tarifaires ont été comparés dont 245 pour les mobiles, 46 pour la téléphonie fixe, 80 pour la large bande et 62 pour le triple play. Seuls les prix mentionnés sur le site des opérateurs ont été pris en compte.
- La méthodologie se base sur celle mise au point par l'OCDE. Elle recommande notamment de comparer les prix sur base de profils.
- Plusieurs opérateurs (au moins deux) ont été sélectionnés pour donner une image représentative des plans tarifaires sur le marché (la couverture de la part de marché commune s'élève à quelque 70 à 80 %)
- La période de comparaison va du 8/8/2012 au 28/8/2012 : cette étude est donc un instantané.¹
- Les utilisateurs professionnels n'ont pas été pris en compte : les prix offerts à ces clients varient selon la taille des sociétés et font l'objet d'un prix sur mesure.

Information concernant les profils et le calcul des prix utilisés pour comparer des produits des télécoms uniformément.

- Les profils émanent des habitudes de consommations belges et ont été établis d'après une enquête auprès des principaux opérateurs belges : ils ne sont donc pas forcément adaptés aux profils typiques dans les pays comparés.
- Les coûts uniques d'installation ne sont pas pris en compte ainsi que les promotions de durée limitée.
- Tous les prix s'entendent TVA incluse. La différence de pouvoir d'achat entre les pays comparés a également prise en compte. Pour la parité du pouvoir d'achat, la Belgique est prise comme norme.
- Enfin, nous avons sélectionné par opérateur le plan tarifaire le plus avantageux pour chaque profil dans le cadre de cet exercice de comparaison des prix. Nous partons dès lors de l'hypothèse du 'consommateur rationnel' qui comparera lui-même les prix et sélectionnera un plan tarifaire qui correspond le plus à ses besoins.

Les résultats dépendent fortement des profils des utilisateurs établis. Cela signifie que si un produit A est plus avantageux en prix dans un profil qu'un produit B, le produit A n'est pas nécessairement plus avantageux pour le client.

TÉLÉPHONIE MOBILE

Pour les offres post-payées (sous contrat), c'est le tarif mensuel de l'abonnement et le volume en minute, en SMS et en données auquel il donne droit qui sont la donnée de base. Les minutes, SMS et données qui tombent en dehors (par le fait que le profil est statique) font l'objet d'un calcul de coût à part.

¹ À l'exception de la téléphonie mobile. Lors de l'exécution de cet exercice de comparaison, les prix de la téléphonie mobile ont significativement baissé en Belgique. La section 4.4.7 explique plus en détail cette baisse de prix, sur la base des prix recherchés le 30/01/13.

Les promotions qui donnent lieu à des réductions temporaires pour les nouveaux clients n'ont pas été prises en compte. L'accès libre à du wifi (hotspots) et à du contenu tel facebook ou à des services de la musique n'est pas pris en considération.

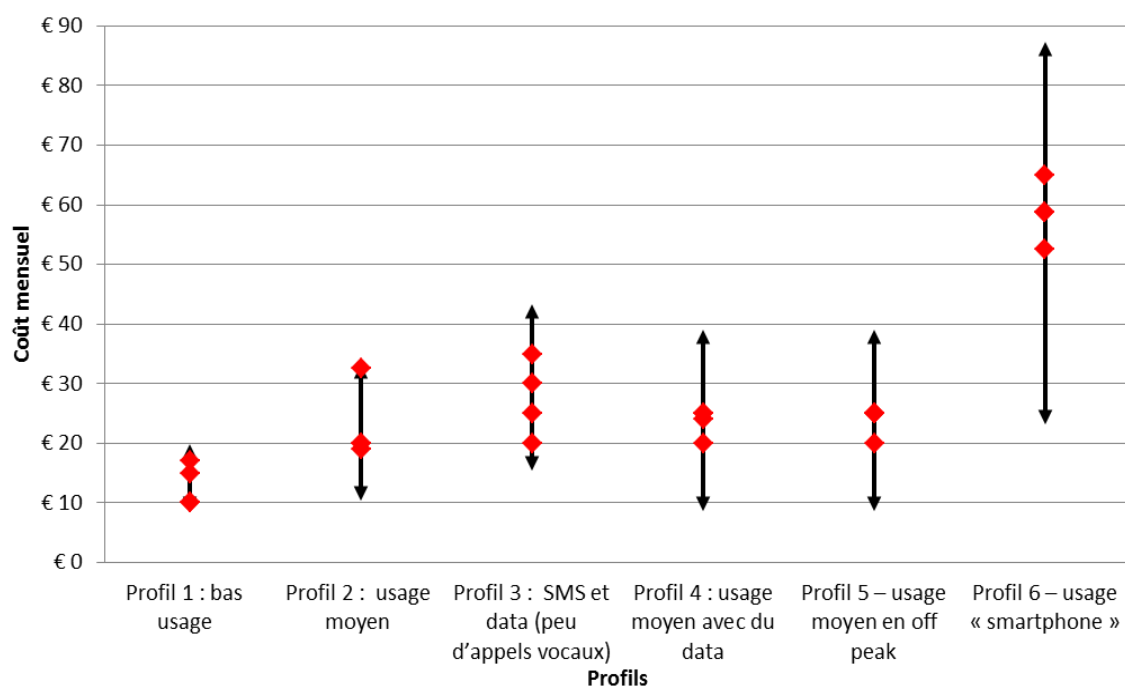
Certaines profils incluent un nombre illimité de SMS. Pour permettre un calcul, ils sont ramenés à 1000 SMS par mois.

POST PAYÉ

La figure suivante reflète la situation des opérateurs belges – repris dans cette étude de prix – par rapport aux prix dans les pays voisins. La flèche verticale noire représente par profil tous les prix compilés des opérateurs pour les 5 pays de l'exercice de comparaison. La flèche relie le prix minimum (point inférieur de la flèche) au prix maximum (point supérieur de la flèche) pour une utilisation donnée. Chaque carreau rouge représente un niveau de prix observé d'une offre belge. Plus les carreaux rouges sont situés bas sur la flèche verticale, plus intéressant est le prix des offres belges par rapport aux pays voisins. Plus les carreaux rouges sont situés haut sur la flèche, plus élevé sera le prix moyen payé par un consommateur belge choisi aléatoirement pour un usage donné. Dans certains cas, les carreaux rouges sont plutôt éparpillés sur la flèche : il est alors plus difficile de tirer une conclusion. Dans cet exercice de comparaison, l'utilisation des services télécoms a été répartie en plusieurs profils. Chaque profil représente un autre type de consommateur, en fonction de son degré d'utilisation intensive de la téléphonie ou d'Internet.

Free est hors échelle dans le profil 1 et 2 et Free n'a donc pas été incorporé dans ce graphique. Free s'écarte respectivement de 520 et 270 % de la médiane des prix pour ces profils. Les résultats divergent fortement, sauf dans le profil 1 et 2. La fourchette prix minimum – prix maximum est en grande partie imputable à la quantité de données; le pricing des données est très variable en fonction du pays.

Positionnement des opérateurs belges dans l'étude de l'IBPT, téléphonie mobile post payé: minima et maxima



D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie mobile post paid: le Royaume-Uni est le moins cher, suivi de la France et des Pays-Bas. La Belgique termine quatrième, l'Allemagne est le plus cher de cet exercice de comparaison. Dans trois profils, la différence moyenne de prix entre les Pays-Bas et la Belgique est vraiment minime.

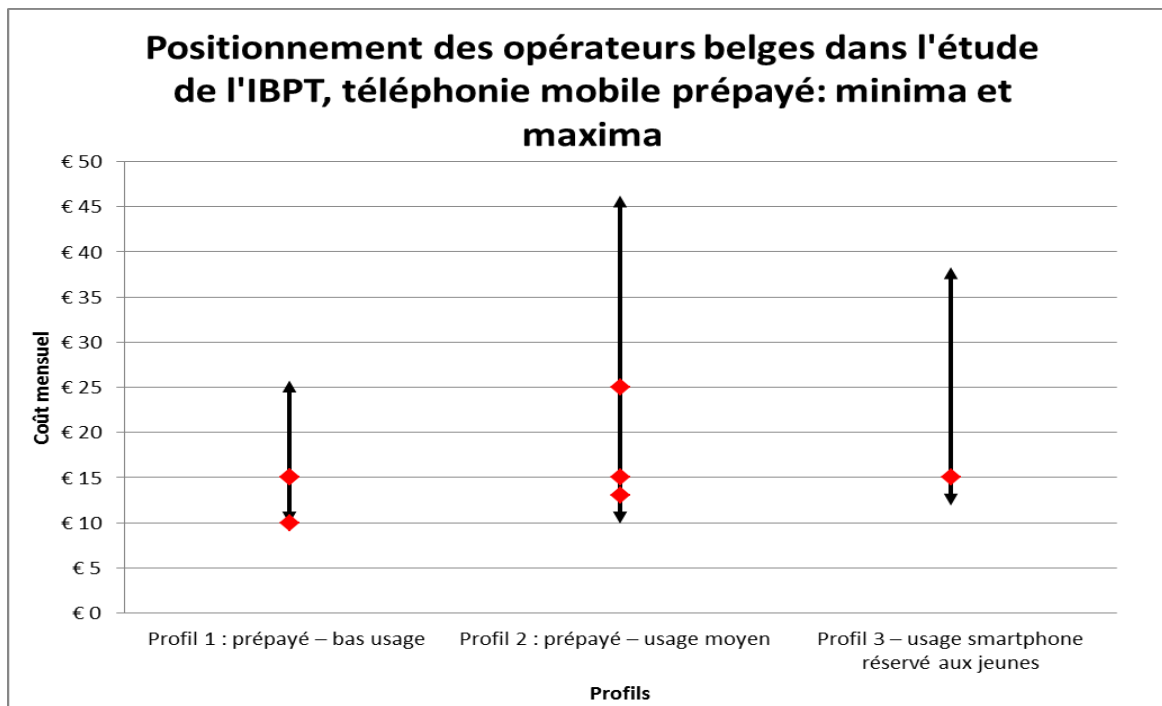
Lors de l'exécution de cette étude, le marché mobile belge a connu une évolution significative, créant ainsi une nouvelle dynamique des prix.

Entre le mois d'août 2012 et de janvier 2013, les prix belges ont baissé dans chacun des six profils d'au moins 10 % et de maximum 50 %. Si l'on prend en considération les nouveaux plans tarifaires commercialisés (de janvier 2013), la Belgique se classe en moyenne comme deuxième pays le meilleur marché, derrière le Royaume-Uni (prix du mois d'août 2012). Un consommateur belge payerait grosso modo plus aux Pays-Bas et en Allemagne (prix du mois d'août 2012). Toutefois, cela n'empêche pas que pendant la même période, une nouvelle dynamique éventuelle a également pu se développer sur les marchés mobiles à l'étranger.

PRÉPAYÉ

Pour déterminer le coût mensuel, pour comparer les offres prépayées, la possibilité de combiner des recharges différentes a été prise en compte.

Seules les offres « SIM only » ont été retenues. Les frais de livraison de la carte SIM ou le coût supplémentaire pour appeler le support n'ont pas été pris en compte.



D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie mobile prépayée: la Belgique se classe deuxième, juste après le Royaume-Uni. Un consommateur belge paierait un tout petit peu plus en Allemagne. Les Pays-Bas et la France sont les plus chers. Pour l'échange de données mobile, peu d'offres étaient disponibles.

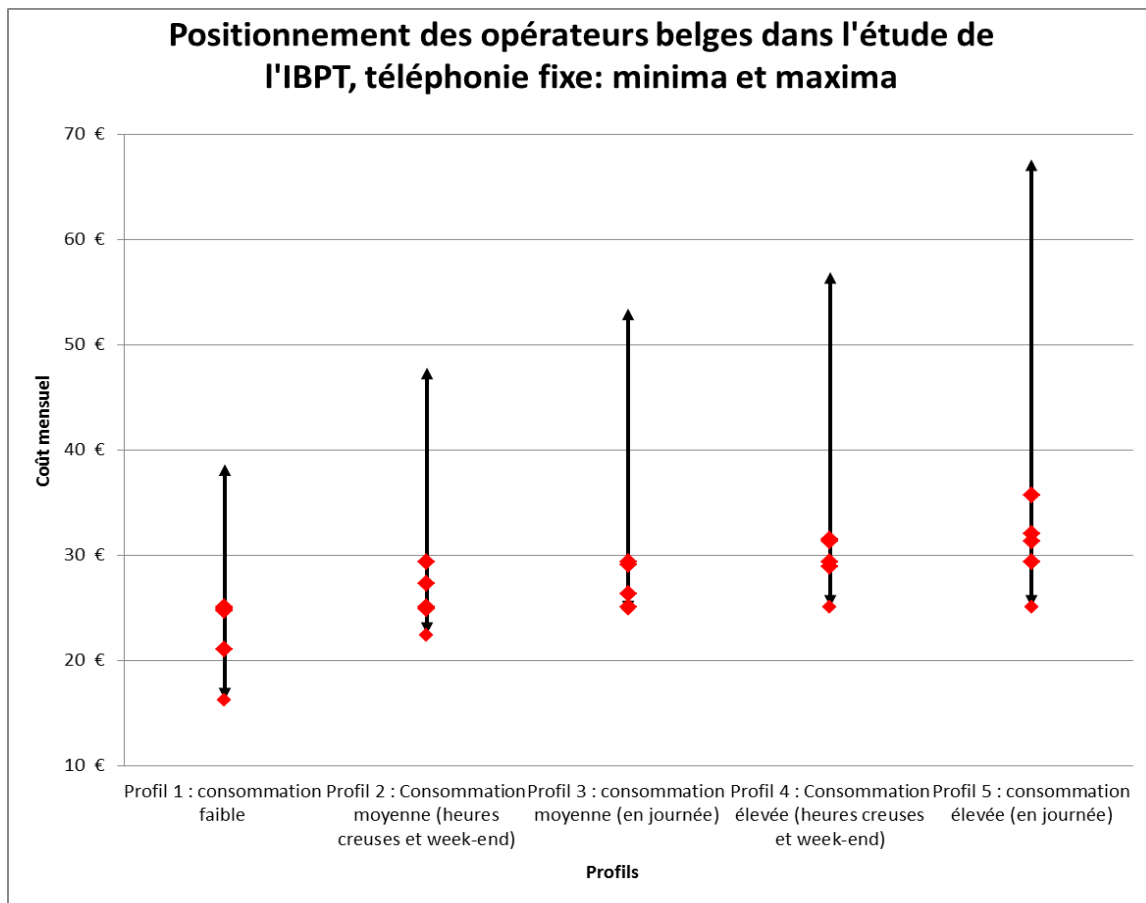
TÉLÉPHONIE FIXE

Pour déterminer le coût mensuel, il a été tenu compte du tarif d'abonnement mensuel et des minutes d'appel qu'il comprend, ainsi que des minutes d'appel non incluses à l'offre (dépendant du profil). Le coût de location de la ligne a également été pris en compte. Les tarifs pour les appels internationaux n'ont pas été pris en considération dans les profils sélectionnés.

Les promotions temporaires n'ont pas été prises en compte. Les options possibles ont quant à elles été prises en compte (ex. appels gratuits durant le weekend).

La téléphonie fixe est souvent offerte en combinaison avec l'Internet ou la télévision. Pour cette étude, seules des offres isolées ont toutefois été recherchées. Cet exercice de comparaison donne ainsi une image moins représentative pour la téléphonie fixe étant donné qu'il ne s'agit pas d'un reflet correct de la souscription réelle à la téléphonie fixe.

Deux opérateurs néerlandais offrent la téléphonie fixe uniquement dans une offre conjointe avec la télévision. Ces deux offres sont reprises dans l'exercice de comparaison, bien qu'elles soient considérablement plus chères que les autres offres de téléphonie fixe. Cela explique pourquoi l'offre la plus onéreuse est deux fois plus chère que l'offre la plus avantageuse dans plusieurs profils. Les prix des opérateurs belges sont toujours fortement rapprochés.



D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie fixe: pour une utilisation faible et moyenne, un consommateur belge paiera toujours moins en premier lieu en France et en deuxième lieu au Royaume-Uni. La Belgique se classe en général troisième, juste devant l'Allemagne. Les Pays-Bas sont les plus chers. Pour une consommation élevée de la téléphonie fixe (120 appels), la Belgique termine deuxième, juste après le Royaume-Uni. La France, l'Allemagne et les Pays-Bas ferment la marche.

LARGE BANDE

Il a été tenu compte des éléments suivants lors de la détermination du coût mensuel pertinent:

- Le tarif d'abonnement mensuel;
- Les équipements éventuels (modems, décodeurs) devant être loués ou achetés;
- Les coûts additionnels éventuels pour la location de la ligne.

Il n'a pas été tenu compte des coûts d'installation uniques. Pour cet exercice de comparaison, les offres isolées pour l'Internet ont été prises en considération. L'importance des offres conjointes augmente – cette rubrique ne fournit dès lors pas vraiment une image représentative. Certains pays offrent toujours l'Internet en combinaison avec la téléphonie fixe (DE, R.-U). Pour ces pays, l'offre conjointe constituée a été sélectionnée.

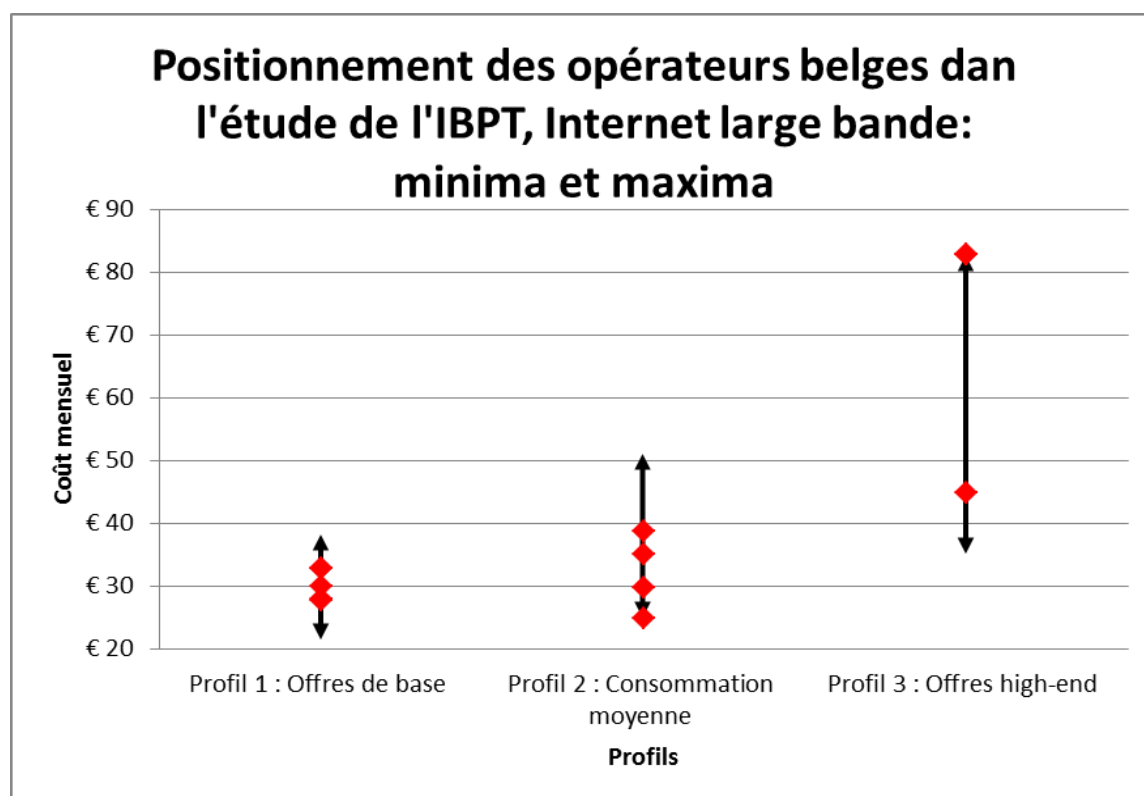
Les résultats dépendent fortement des profils des utilisateurs établis. Les offres Internet ne peuvent être catégorisées que sur la base de deux paramètres:

- la vitesse de téléchargement (Mbps) (vitesse réelle versus la vitesse affichée);
- la limite de téléchargement (exprimée en GigaByte).

La répartition des offres large bande s'est faite sur la base de la technologie (avec le segment de consommateur qui y est lié).

Contrairement à la procédure suivie dans le cadre de l'analyse des prix de la téléphonie fixe et mobile, aucune moyenne pondérée n'est fournie par pays. Les opérateurs présents dans un profil déterminé diffèrent en effet des opérateurs inclus dans un autre profil. Une moyenne pondérée donnerait dès lors une image faussée.

Dans le profil 1, les prix des opérateurs belges – sélectionnée pour cette étude - sont très rapprochés. Les deux offres de lancement de Telenet et de Belgacom (profil 2) sont moins chères que les offres du profil 1, tandis ces offres ont une vitesse plus élevée.

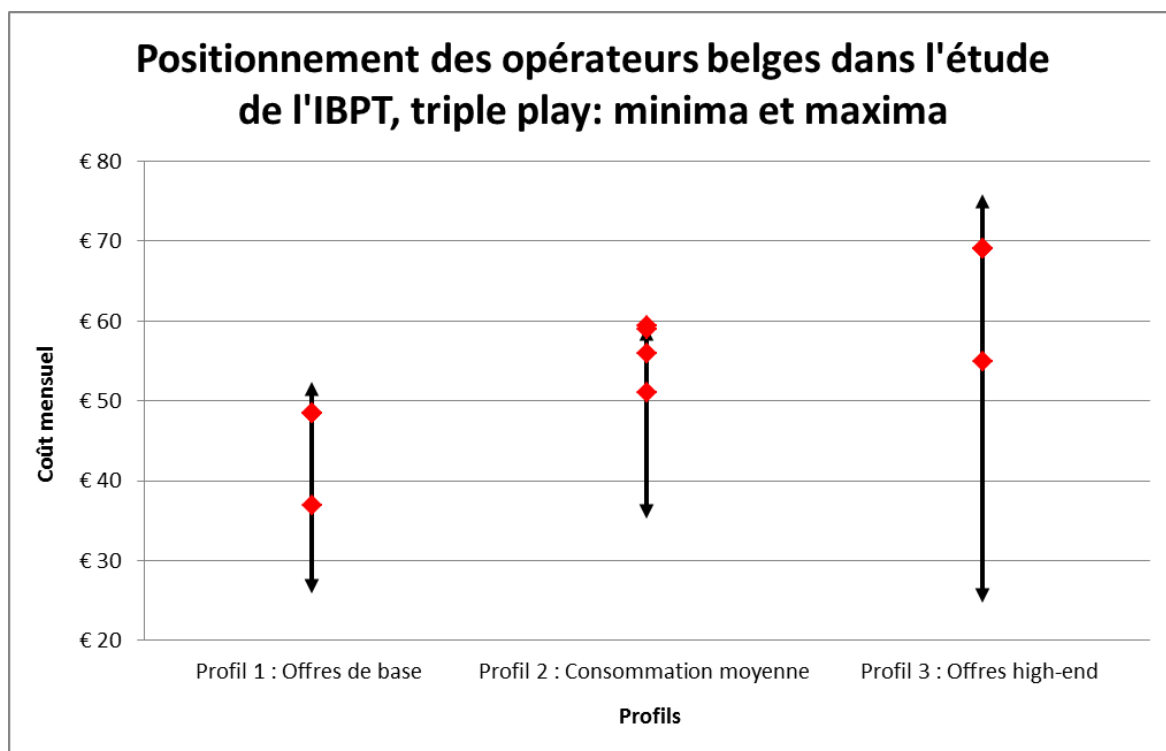


D'une manière générale, nous pouvons remarquer ce qui suit en ce qui concerne la large bande: La Belgique propose une qualité Internet élevée: pour un prix bon marché (€ 24.95), l'on peut obtenir l'Internet rapide. Les Pays-Bas sont comparables en termes de qualité et de niveau de prix. La France donne une image diffuse. Il est également difficile d'évaluer si les offres au Royaume-Uni ou en Allemagne sont moins chères ou plus chères qu'en Belgique: il s'agit d'offres combinant la téléphonie fixe.

TRIPLE PLAY (INTERNET + TV + TÉLÉPHONIE FIXE)

La répartition des offres a été sélectionnée sur la base d'Internet (technologie). Pour la composante TV, l'on a pris en considération l'offre TV de base, comprenant des options interactives. En ce qui concerne la composante de la téléphonie fixe, aucune exigence n'a été imposée en raison de la complexité du produit triple play.

En ce qui concerne le triple play, les résultats divergent fortement. Pas toutes les pays ont des offres disponible dans les trois profils composés. Dans le profil 3, les offres belges font partie des offres les plus chères.



D'une manière générale, nous pouvons dire qu'un consommateur belge paierait moins en France pour un produit comparable. Le niveau de prix aux Pays-Bas est comparable à celui de la Belgique. L'Allemagne ne propose que des offres triple play avec une faible vitesse de téléchargement.

2 INTRODUCTION

1. L'objectif de la présente étude est de comparer les prix des télécommunications sur le marché belge et ceux pratiqués pour des produits similaires dans les pays limitrophes. L'IBPT a mené la présente étude à la demande de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre. Le 28 mars 2012, l'IPBT a été invité à se pencher sur l'évolution des prix des télécommunications par rapport à ceux pratiqués dans les pays limitrophes (ci-dessous : « lettre de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre »).
2. L'IBPT a honoré cette demande et a enquêté sur les prix pratiqués pour les télécommunications dans un ensemble de cinq pays (Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne et Royaume-Uni). Dans ce cadre, 433 plans tarifaires ont été comparés, dont 245 pour la téléphonie mobile, 46 pour la téléphonie fixe, 80 pour l'Internet large bande et 62 pour les offres *triple play* (incluant l'Internet large bande, la télévision et la téléphonie fixe). Comme souligné ci-dessous, l'IBPT souhaite insister sur le fait qu'il a été tenu compte des deux facteurs suivants lors de l'interprétation de l'étude.
3. Premièrement, il est essentiel de préciser qu'il s'agit d'une **analyse statique des prix**. Cela signifie que des plans tarifaires alors disponibles auprès des opérateurs sondés ont été analysés au cours d'une période déterminée (et plus précisément : du 8 au 28 août 2012). Étant donné que ces plans tarifaires font l'objet de diverses modifications (tant en termes de prix que d'autres caractéristiques), il est possible que les opérateurs sondés proposent, après la période d'enquête, d'autres plans tarifaires et/ou prix. Tel a été le cas pour la téléphonie mobile en Belgique: les prix de la téléphonie mobile ont connu une modification significative entre la finalisation de l'étude et sa publication. Ces modifications sont examinées à la section 4.4.7.
4. L'étude ne propose donc qu'un cliché des prix qui, vu l'évolution rapide sur le marché des télécommunications, peut déjà être modifié lors de la publication de la présente étude. L'annexe C propose quelques plans tarifaires modifiés. Cette liste énumère uniquement les plans tarifaires modifiés sur le marché belge, mais cela n'interdit pas que des plans tarifaires puissent déjà être modifiés en termes de prix ou de composition dans les pays voisins.
5. Un deuxième facteur important concerne la base de comparaison que l'IBPT a utilisée afin de comparer des produits similaires. Le fait que différents produits ne sont presque jamais identiques est inhérent à la comparaison des produits de télécommunications. Bien qu'ils puissent être regroupés selon des propriétés similaires, ils différeront toujours en termes de composition du prix, de services complémentaires et d'autres caractéristiques. Il est donc malaisé de tirer des conclusions sur les différences de prix objectivement observables. Comme cela est détaillé ci-dessous, l'IBPT a tenté de limiter l'impact de cette difficulté en (a) définissant les coûts dont il convient de tenir compte comme les frais mensuels récurrents et (b) en utilisant certains profils de consommateurs qui serviront de base de comparaison. Toutefois, si une comparaison de prix laisse apparaître que le prix d'un certain produit A est plus avantageux que celui d'un autre produit B, cela ne signifie pas automatiquement que le produit B est plus désavantageux pour le client. Vu la grande

diversité de l'offre des produits de télécommunications, le produit B peut en effet être plus avantageux pour un certain groupe de consommateurs, , car des éléments qualitatifs (ex. WIFI gratuit, chaînes TV supplémentaires, ...) ont également une utilité économique donnée pour l'utilisateur final. Le présent exercice de comparaison des prix fait cependant abstraction de ces aspects qualitatifs d'un plan tarifaire.

6. Dans le cadre de l'interprétation de cette étude, il convient donc de tenir compte des limites méthodologiques inhérentes à la comparaison transfrontalière des tarifs de télécommunications et entre les opérateurs entre eux. La problématique susmentionnée implique qu'une comparaison des prix des produits de télécommunications ne peut être lue de manière isolée, mais doit laisser la place à une large marge d'interprétation. **Cette étude ne se prête donc pas à la comparaison des opérateurs dans un seul pays.** Cette étude donne uniquement une image globale de la situation des prix des produits télécoms belges par rapport aux pays voisins. Il est important de ne pas perdre cet aspect de vue lors de la consultation des figures aux chapitres 4, 5 et 6.
7. Ce rapport se compose de différents chapitres :
 - Une analyse des prix pratiqués pour les produits de télécommunications dans les pays limitrophes. La méthodologie est d'abord expliquée. L'IBPT s'est fondée sur la méthodologie de quelques études internationales réputées (voir l'annexe A) et a ensuite défini des profils étant le reflet réaliste de la consommation moyenne d'un consommateur belge. Cette partie de l'étude présente également tous les résultats.
 - Une première annexe contient un aperçu d'autres études internationales comparant les prix ainsi qu'un aperçu de la méthodologie privilégiée dans chacune de ces études. Les prix des différents produits de télécommunications sont expliqués à l'aide d'illustrations. Ces études internationales comparent essentiellement les prix au sein de l'UE-27 et proposent donc une base de comparaison plus large. Cet aperçu est totalement indépendant de l'étude que l'IBPT présente dans le premier chapitre. Toutefois, l'approche de cette dernière étude s'inscrit dans le prolongement des autres études internationales en termes de méthodologie. De même, il est évident qu'une comparaison effective des prix est très difficile en raison de la complexité du marché.
 - Une deuxième annexe est consacrée à la prise de conscience des consommateurs. Dans ce chapitre, deux études qui analysaient les motifs décourageant les consommateurs à changer d'opérateur ou les incitant à en changer sont brièvement abordées. Ce chapitre doit être lu comme un complément au présent rapport et souligne que le *consumer empowerment* constitue un facteur primordial pouvant inciter les consommateurs à privilégier des offres plus adaptées à leur profil de consommation ou moins onéreuses.
 - Une troisième annexe énumère les modifications tarifaires des opérateurs depuis le mois de septembre. Comme souligné ci-dessus, le marché des télécommunications se caractérise par une évolution continue. Certains plans tarifaires ont déjà été modifiés, en termes de prix ou de composition, entre la date de la recherche de tous les plans tarifaires et la date de la publication de l'étude.

3 MÉTHODOLOGIE

8. Sur la base de la lettre de M. Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre, l'IBPT a privilégié une analyse statique des prix pour les catégories suivantes de produits :
 - téléphonie mobile ;
 - téléphonie fixe ;
 - l'Internet large bande ;
 - offres conjointes regroupant l'Internet large bande, la TV et la téléphonie fixe (*triple play*).

9. Certains profils de consommateurs ont été élaborés pour chacun de ces produits et seront expliqués ci-dessous. Les prix des produits de télécommunications ont été analysés sur la base de ces profils pour un groupe de pays : la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni (R.-U.). La méthodologie appliquée dans cette étude repose notamment sur celle que l'OCDE préconise pour les comparaisons des prix des produits de télécommunications (voir l'annexe A.1). Le « Communications Outlook » de l'OCDE est une des études les plus réputées en la matière. En bref, l'OCDE préconise les directives suivantes pour réaliser des comparaisons de prix²:
 - les offres sont comparées sur la base de profils établis préalablement;
 - seules les offres dont les prix sont clairement indiqués sur le site Internet de l'opérateur sont prises en considération dans le cadre de l'exercice de comparaison; les offres Internet n'autorisant qu'un nombre limité de sites Internet ou le courrier électronique uniquement ne sont pas prises en considération;
 - si plusieurs offres s'appliquent au sein d'un même profil, l'offre la moins onéreuse est privilégiée aux fins de la comparaison;
 - les deux groupes principaux, au moins, d'opérateurs (sur la base de la part de marché) sont pris en compte dans l'étude. Si la part de marché commune des deux opérateurs est inférieure à 70 pour cent, un plus grand nombre d'opérateurs est inclus;
 - le coût total désigne une addition des coûts mensuels récurrents et de la location de la ligne ou du câble. Les coûts uniques pour les équipements terminaux (par ex., l'achat d'un modem) sont amortis sur une durée de 3 ans.

10. Avant de détailler les choix méthodologiques de l'étude, il est essentiel de souligner quelques points d'attention généraux pour l'interprétation de cette étude.

² Nous vous renvoyons à l'annexe A, section A.1., pour toute autre documentation relative à la méthodologie appropriée dans le cadre d'une comparaison des prix des produits de télécommunications.

3.1 Points d'attention généraux relatifs à l'interprétation de l'étude

11. L'IBPT a élaboré des profils constituant le reflet réaliste de la consommation moyenne d'un utilisateur final belge pour chacun des produits de télécommunications analysés. Bien que l'IBPT estime que les résultats de cette comparaison esquissent une image utile des rapports de prix entre les différents pays en termes d'utilisation des télécommunications, certains manquements importants résultent de cette méthode et sont inhérents à la comparaison transfrontalière de produits, et plus spécifiquement de produits de télécommunications³. En effet, les choix méthodologiques présentent inévitablement l'inconvénient de faire abstraction de plusieurs facteurs relatifs à la structure tarifaire et aux caractéristiques des produits, notamment. Il est important de tenir compte de ces restrictions lors de l'interprétation de cette étude.

Différences dans la structure tarifaire

12. En raison des structures tarifaires souvent complexes dans les différents pays, il est nécessaire de faire des choix relatifs aux coûts à prendre en considération. En effet, certains coûts sont imputés dans un pays et sont inexistant dans un autre. De plus, il est également très difficile de vérifier l'importance qu'un utilisateur final d'un certain pays accorde aux services impliquant un coût supplémentaire. Dès lors, l'IBPT a décidé d'utiliser une image réaliste des frais mensuels récurrents pour l'utilisateur final. Inévitablement, il convient de dénombrer dans ce cadre plusieurs coûts supplémentaires qui ne sont pas pris en compte et auxquels l'utilisateur final accorde une certaine importance. Par exemple, il est fait abstraction des frais d'installation, des frais supplémentaires pour l'utilisation des services à la clientèle et des tarifs pour la téléphonie internationale.

Diversité de la composition des produits

13. Les prix de produits possédant des caractéristiques similaires ont été comparés en raison de l'utilisation de profils. Toutefois, comme cela a déjà été souligné dans l'introduction, les produits de télécommunications sont rarement identiques, même s'ils ciblent un même profil de consommateurs. En effet, différents produits présentent diverses propriétés quand on les compare tant avec des produits du même pays qu'avec des produits de télécommunications d'autres pays. Dans le cadre de l'interprétation des résultats, il convient de tenir compte du fait que chaque produit cible un type de client différent, et diffère donc, bien qu'il soit comparable à d'autres produits, en termes de composition de services proposés à l'utilisateur final. Cette différenciation peut avoir un impact sur le prix. Les produits ainsi plus onéreux que des produits comparables ne sont donc pas nécessairement plus désavantageux pour l'utilisateur final. Cette problématique implique qu'une comparaison des prix des produits de télécommunications ne peut être lue de manière isolée, mais doit laisser la place à une large marge d'interprétation. Bien qu'une comparaison des prix – telle que celle présentée dans la présente étude – puisse dégager

³ Reportez-vous à l'annexe A, section A.1.3, pour consulter le commentaire général afférent aux avantages et inconvénients d'une analyse reposant sur des profils définis préalablement.

des tendances, il est effectivement impossible d'exécuter une étude comparative des tarifs de télécommunication proposant une image globale et incontestable des prix dans les différents pays.

Choix des profils de consommateurs

14. Les profils utilisés ont pour objet de rechercher le produit le plus avantageux pour une utilisation déterminée auprès d'un opérateur déterminé et de comparer ces prix à des produits similaires auprès d'autres opérateurs. Le résultat de cette comparaison dépend donc étroitement du choix des profils. Deux points d'attention importants s'imposent lors du choix des profils. Premièrement, l'IBPT a décidé de se fonder, dans la mesure du possible, sur la consommation sur le marché belge et d'analyser les produits de télécommunications proposés dans d'autres pays sur cette base. Des questions sur la consommation des utilisateurs ont été posées aux principaux fournisseurs belges de télécommunications afin d'élaborer les profils. L'avantage de cette méthode réside dans l'établissement d'une base de comparaison uniforme permettant de comparer les produits. Cette méthode permet de vérifier ce qu'un consommateur belge paierait à l'étranger pour un produit de télécommunications possédant plus ou moins les mêmes caractéristiques. Toutefois, l'inconvénient réside dans le fait que la consommation renseignée dans ces profils ne correspond pas nécessairement à la consommation réelle de produits de télécommunications dans les autres pays étudiés.
15. Un problème afférent aux paramètres de ces profils se pose également. Les paramètres privilégiés proposent une image simplifiée du comportement de consommation observable dans la réalité. Ainsi, un temps de communication de 2 minutes pour les appels vers les appareils mobiles et un temps de 5 minutes pour les appels vers les numéros fixes ont été privilégiés pour les profils de consommateurs de la téléphonie fixe. Naturellement, des communications plus courtes sont possibles et peuvent avoir un impact sur le calcul du prix. Une modification du choix des paramètres peut dès lors avoir un effet sur les résultats de la comparaison des prix.

Choix des opérateurs et des offres

16. Dans le cadre du choix des opérateurs, l'IBPT a tenté d'obtenir, autant que possible, une représentativité des marchés étudiés. Les opérateurs pris en considération représentent chaque fois une part importante du marché global pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé. L'IBPT estime que ce choix reflète au mieux le niveau général des prix pour les produits les plus prisés. De plus, des opérateurs ont également été inclus alors qu'ils ne possèdent pas nécessairement une part de marché importante au sein de leur marché respectif. L'IBPT a inclus ces offres pour autant qu'il puisse être considéré que ces opérateurs exercent, en dépit de leur part de marché réduite, une influence considérable sur le niveau général des prix du marché⁴.

⁴ La présence d'un opérateur déterminé (par exemple BASE, Vodafone, Orange, O2) dans plusieurs pays du groupe de comparaison constitue un motif d'inclusion de l'opérateur alors qu'il ne possède pas nécessairement une part de marché importante.

Utilisateur final rationnel

17. Aux fins de la comparaison des produits analysés, l'hypothèse de départ implique que l'utilisateur final opte pour l'offre la moins onéreuse d'un opérateur déterminé et adaptée à sa consommation téléphonique ou de l'Internet. En d'autres termes, le principe de départ repose sur un choix rationnel du consommateur final qui opte pour le produit qui est le plus avantageux pour son utilisation. Cela suppose une mesure importante de transparence des tarifs, une prise de conscience des consommateurs et une volonté de comparer les prix. Ces facteurs ne sont pas toujours présents dans la même mesure sur les marchés étudiés (voir l'annexe B).

Utilisation résidentielle et professionnelle

18. L'étude se focalise sur l'utilisation résidentielle des télécommunications. Plusieurs problèmes spécifiques sont inhérents à la comparaison des tarifs des produits de télécommunications destinés à une utilisation professionnelle. L'IBPT a fait appel à BELTUG, un groupement d'intérêts pour les utilisateurs professionnels d'ICT, afin d'obtenir une vision de la comparabilité internationale des tarifs professionnels. Cette concertation a démontré que la problématique afférente à la comparaison des tarifs professionnels concerne les éléments suivants :

- le marché professionnel est très disparate : les services utilisés et les prix payés par les plus petites (par ex., les PME) et les plus grandes (par ex., les multinationales) entreprises divergent beaucoup ;
- très souvent, les moyennes et grandes entreprises négocient les prix. Dans ce cadre, une solution « all-in-one » est souvent privilégiée avec un prix pour un ensemble de produits de télécommunications ;
- les prix pratiqués pour les télécommunications sont souvent confidentiels et protégés par un *non-disclosure agreement*. En vertu de cette convention, les entreprises s'engagent à ne pas dévoiler les informations relatives aux prix.

19. Vu cette problématique, cette étude se focalise sur les prix pratiqués pour les produits de télécommunications destinés à une utilisation résidentielle et n'a pas abordé les tarifs professionnels.

Variables externes ayant un impact sur la politique commerciale des opérateurs de télécommunications

20. Le prix nominal des produits de télécommunications est influencé par un grand nombre de facteurs ne se limitant pas à la simple réalité économique d'entreprise d'un opérateur déterminé. Quelques exemples en la matière sont énumérés dans la liste non exhaustive ci-dessous :

- la législation dans un grand nombre de domaines;
- les différentes préférences des consommateurs et la consommation des consommateurs dans un pays déterminé;
- la composition et la densité de la population;

- la composition de la clientèle, ayant un impact sur le revenu moyen par utilisateur (ARPU);
- la concurrence et l'évolution historique du marché des télécommunications;
- les facteurs socioéconomiques, tels que le niveau des revenus, le pouvoir d'achat...

21. Il va de soi que ces facteurs divergent fortement d'un pays à l'autre. Toutefois, il est particulièrement difficile de quantifier tous ces facteurs et de contrôler l'impact sur le niveau de prix des produits des télécommunications. L'IBPT a dès lors décidé de faire abstraction de ces variables externes et de vérifier uniquement la mesure dans laquelle les prix objectivement observables divergent. L'IBPT estime toutefois qu'il convient de tenir suffisamment compte de ces facteurs externes dans le cadre de l'interprétation de cette étude, car ils peuvent avoir un impact important sur les différences observables entre les prix.

3.2 Considérations méthodologiques générales

22. Une série de considérations méthodologiques sont abordées ci-dessous et s'appliquent généralement aux produits examinés.

3.2.1 Ensemble de pays

23. Les pays inclus dans l'étude sont les suivants : Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne et Royaume-Uni. Le choix de ce groupe de comparaison résulte de la demande formulée dans la lettre de M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre, de comparer les tarifs de télécommunications avec ceux des pays limitrophes à la Belgique. En raison de leur proximité, ces pays constituent traditionnellement un groupe de comparaison souvent utilisé.
24. De plus, quelques facteurs objectifs indiquent que ces pays forment un groupe de comparaison pertinent. Ainsi, l'analyse des prix démontrera que plusieurs opérateurs proposent des plans tarifaires dans plusieurs de ces pays (par ex., Orange, BASE, Vodafone, O2...).
25. De plus, quelques caractéristiques socioéconomiques sont comparables entre ces pays, comme en atteste l'illustration ci-dessous.

	Taux d'emploi (20 - 64 ans)	PIB nominal par habitant, en euros
Belgique	67,3	33 700
France	77,0	36 100
Pays-Bas	69,1	30 600
Allemagne	76,3	31 700
Royaume-Uni	73,6	27 800

Figure 1: Facteurs socioéconomiques du groupe de pays de comparaison (Taux d'emploi (Source : Statistiques OCDE 2012); PIB et niveau comparatif des prix (Source : Eurostat 2011)).

26. Tant le taux d'emploi que le PIB nominal par habitant affichent un ordre de grandeur similaire. Naturellement, un grand nombre d'autres facteurs distinguent ces pays et un groupe de comparaison n'est jamais totalement homogène. L'IBPT estime toutefois que, vu la proximité, les opérateurs communs et les facteurs socioéconomiques comparables, cet ensemble de pays constitue un groupe de comparaison solide aux fins de la comparaison des tarifs de télécommunications.

3.2.2 Considérations générales relatives au calcul des coûts

27. Le coût mensuel récurrent pour l'utilisateur final a été vérifié pour chaque catégorie de produit. Les coûts uniques qui ne sont pas mensuellement récurrents, comme les frais d'installation, ne sont pas pris en considération (les quelques exceptions en la matière sont abordées ci-dessous). Les frais d'installation et d'activation constituent deux

exemples de coûts qui n'ont pas été pris en considération. Il a également été fait abstraction de toutes les promotions possibles dont la durée est limitée. Le point de départ de la comparaison des prix implique donc une vérification du coût mensuel récurrent pour l'utilisateur final.

28. Le coût mensuel résultant de l'application des profils choisis (en tenant compte des considérations spécifiques au produit et énoncées ci-dessous) a été corrigé sur la base de la parité des pouvoirs d'achat (Euro PPP)⁵. Cette parité des pouvoirs d'achat représente un critère de comparaison du niveau des prix dans différents pays, en tenant compte du pouvoir d'achat relatif dans un pays déterminé, et ce conformément à un ensemble commun défini de biens et services. Dans ce cadre, la Belgique est le pays d'indice. Il est ainsi possible de calculer le montant qu'un consommateur belge paierait pour un produit déterminé à l'étranger. Les résultats (voir infra) fournissent donc le montant qu'un utilisateur belge paierait en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, et ce par profil.
29. Tous les prix visés dans les résultats s'entendent TVA incluse, car la parité des pouvoirs d'achat est mesurée sur la base des prix TVA incluse. Les taux de TVA sont fournis et diffèrent d'un pays à l'autre. Les paramètres utilisés pour la correction selon le pouvoir d'achat sont identiques pour chaque catégorie de produits et sont illustrés dans le tableau ci-dessous.

	TVA %	PPP (EU-27 = 1)	PPP (Belgique = 1)
Belgique	21%	1,12948	1
France	20%	1,13633	1,00606
Pays-Bas	19%	1,04549	0,92564
Allemagne	19%	1,09723	0,97145
Royaume-Uni	20%	0,883681	0,78238

Figure 2: % TVA (Source : Statistiques OCDE 2012), EU-27 PPP 2011 (Source : Eurostat database).

3.2.3 Période de la comparaison des prix

30. Les données afférentes aux différents plans tarifaires de toutes les catégories de produits ont été recherchées durant la période qui s'étend du 8 au 28 août 2012. Ces données ont été collectées à partir du site Internet des opérateurs. Les modifications des plans tarifaires des opérateurs postérieures au 28 août 2012, ne sont pas incluses dans la présente comparaison des prix. Il y a une exception en matière de téléphonie mobile: suite à la baisse significative des prix de la téléphonie mobile en Belgique entre la période du mois d'août 2012 et du mois de janvier 2013, le chapitre 'téléphonie mobile' fait un point

⁵ Nous vous renvoyons au site Internet d'Eurostat afin de consulter une description détaillée et des informations générales sur la manière dont les données relatives à la parité du pouvoir d'achat sont générées : http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_SDDS/EN/prc_ppp_esms.htm

de la situation pour le mois de janvier 2013. Pour les autres modifications tarifaires, il est renvoyé à l'annexe C.

4 TÉLÉPHONIE MOBILE

31. Selon les chiffres agrégés de l'IBPT – reposant sur le sondage réalisé parmi les opérateurs – 82 % des minutes d'appel sont passés par des utilisateurs de GSM possédant un plan post-paid. Les autres 18 % des minutes d'appel sont passées sous un plan tarifaire pre-paid. Bien que les appels soient moins nombreux via des offres pre-paid que via des offres post-paid, l'IBPT a décidé d'inclure les deux options dans l'étude. La section suivante aborde la « téléphonie mobile post-paid ». La « téléphonie mobile pre-paid » sera abordée à partir de la section 4.5.

4.1 Calcul des coûts de la téléphonie mobile post-paid

32. Il a été tenu compte des éléments suivants lors de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires afférents à la téléphonie mobile post-paid:

- le tarif mensuel à payer pour l'abonnement et les minutes d'appel, les SMS et les données mobiles incluses.

33. De plus, un calcul des coûts des éléments suivants a été exécuté selon le profil choisi (infra):

- minutes d'appel⁶ dans le profil non incluses dans le tarif d'abonnement;
- nombre de SMS dans le profil non inclus dans le tarif de l'abonnement;
- les données mobiles dans le profil non incluses dans le tarif de l'abonnement.

34. Il a également été tenu compte des options possibles relatives:

- aux options avantageuses pour le nombre de minutes d'appel (par ex., montant fixe pour des appels illimités sur le réseau)⁷;
- aux options avantageuses pour les SMS (par ex., montant fixe pour des SMS illimités);
- aux options avantageuses pour les données mobiles (par ex., montant fixe pour 500 MB de données).

35. D'autres options avantageuses éventuelles n'ont pas été prises en considération⁸. Comme indiqué dans la section 3.1, les offres ne se distinguent pas uniquement sur la base de leurs prix. Les aspects qualitatifs jouent également un rôle, comme l'octroi d'un *free content* sous la forme du Wifi gratuit ou d'un accès aux *hotspots*, de l'utilisation gratuite de Facebook et de Twitter, de l'accès gratuit à un service de musique, etc. Ces avantages qualitatifs n'ont pas non plus été pris en considération dans la comparaison des prix.

⁶ Y compris les frais de connexion, le cas échéant.

⁷ Les options avantageuses pour un montant fixe incluant les appels vers la téléphonie fixe n'ont pas été retenues.

⁸ En l'occurrence, il s'agit notamment d'options avantageuses pour les appels internationaux et pour les appels avantageux et/ou gratuit vers un nombre limité de numéros choisis ou un ensemble de services gratuits ajoutés à l'offre.

36. Les plans tarifaires en vertu desquels l'utilisateur final paie en fonction de l'utilisation et n'impliquant pas un tarif fixe d'abonnement sont également inclus dans la comparaison des prix des tarifs post-paid⁹.
37. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif mensuel de l'abonnement aux nouveaux clients. Le choix standard s'est porté sur le tarif « sans engagement ». Dans certains pays, certains opérateurs réclament un engagement. Dans ce cas, un engagement de 24 mois a été privilégié.
38. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte sim, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services complémentaires n'étant pas inclus dans la description susmentionnée n'ont pas été davantage pris en considération¹⁰.
39. Les tarifs appliqués pour les MMS et les tarifs internationaux pour les appels/SMS/données (roaming) n'ont pas été pris en considération dans les profils choisis.
40. La vente couplée proposant des formules d'abonnement avec la vente d'un GSM, n'a pas été prise en considération. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois « sim-only ».

4.2 Choix des opérateurs de téléphonie mobile (post-paid et pre-paid)

41. Comme expliqué dans la section 3.1, l'IBPT a tenté d'obtenir une représentativité aussi grande que possible sur les marchés analysés lors du choix des opérateurs. Les opérateurs inclus dans l'étude possèdent, ensemble, une part considérable du marché global pour un produit déterminé. L'IBPT estime que ce choix reflète au mieux le niveau général des prix pour les produits les plus prisés. De plus, des opérateurs possédant une part de marché relativement réduite ont également été inclus¹¹.
42. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des opérateurs pris en considération pour la téléphonie mobile. Au total, 18 opérateurs ont été sélectionnés dans 5 pays. Dès lors, un total de 245 plans tarifaires ont été étudiés.

⁹ Le plan tarifaire « Prix selon consommation » de Telenet en est un exemple. Contrairement aux plans tarifaires pre-paid, il n'est pas exigé que le client charge préalablement un montant déterminé pour ces plans tarifaires.

¹⁰ En l'occurrence, il s'agit d'une large palette de tarifs additionnels, tels que des tarifs afférents à l'utilisation des services à la clientèle et à l'achat d'une carte SIM. Comme expliqué dans la section 3.1, la structure tarifaire et la composition des produits se caractérisent par une grande diversité. Il a donc été fait abstraction de plusieurs composantes des coûts dans cette étude.

¹¹ L'inclusion de Free (France) et Telenet (Belgique) en est un exemple. Ces opérateurs ont été inclus pour diverses raisons. Ainsi, ils proposent parfois des tarifs attractifs qui, en dépit de la part de marché limitée de l'opérateur, peuvent avoir un impact sur le marché. La présence du groupe de comparaison dans plusieurs pays justifie également l'inclusion d'un opérateur déterminé, bien qu'il ne possède pas une part de marché significative.

Belgique	Belgacom	Mobistar	BASE (BE)	Telenet	
Plans tarifaires	Belgacom Mobile Start 5	Mobistar Ecureuil 5	BASE (BE) ALL 1	Telenet King	
	Belgacom Mobile Start 10	Mobistar Ecureuil 10	BASE (BE) ALL 2	Telenet Kong	
	Belgacom Mobile Comfort 15	Mobistar Kangourou 20	BASE (BE) ALL 4	Telenet Prix selon Usage	
	Belgacom Mobile Comfort 25	Mobistar Kangourou 30	BASE (BE) ALL 5		
	Belgacom Mobile Favorite 35	Mobistar Kangourou 40	BASE (BE) 1		
	Belgacom Mobile Favorite 55	Mobistar Kangourou illimité	BASE (BE) 2		
	Belgacom Mobile Intense 90	Mobistar Dauphin 10	BASE (BE) C		
	Belgacom Generation MTV 10	Mobistar Dauphin 15	BASE (BE) Check		
	Belgacom Generation MTV 15	Mobistar Dauphin 25	BASE (BE) ID (Data)		
	Belgacom Generation MTV 25	Mobistar Panthère 30	BASE (BE) ID (SMS)		
	Belgacom Generation XL 35	Mobistar Panthère 45	BASE (BE) ID (Illimité)		
	Belgacom Generation XL 55	Mobistar Panthère 60	Prepaid To BASE (BE) ALL		
	Pay&Go Zen	Mobistar Panthère illimité	Prepaid To BASE (BE)		
	Pay&Go Zen 15	Mobistar Tempotalk+	Prepaid BASE (BE) Check		
	Pay&Go Zen 25	Mobistar TempoText			
	Pay&Go Belgacom Generation	Internet on mobile			
	Pay&Go Belgacom Generation 15				
Pay&Go Belgacom Generation 25					
Pay&Go Belgacom Generation 50					
# Plans tarifaires	19	16	14	3	Total # BE
					52
France	SFR	Free	Orange (FR)	Bouygues	
Plans tarifaires	SFR Carré Mini 30 min	FREE Forfait free	Orange (FR) FR Origami zen 1h SIM	Bouygues Eden classic 1h	
	SFR Carré Mini 1h	FREE Forfait € 2	Orange (FR) FR Origami zen 3h SIM	Bouygues Eden classic 2h	
	SFR Carré Mini 2h		Orange (FR) FR Origami Star 2h SIM	Bouygues Eden Relax 2h+3 nr	
	SFR Carré Voix 4h		Orange (FR) FR Origami Star 27/7 500Mo SIM	Bouygues Eden Relax Appels Bouygues Illimités	
	SFR Carré Voix 6h		Orange (FR) FR Origami Star 27/7 1G SIM	Bouygues Eden Smarthphone 1GB	
	SFR Carré Pro Voix 4h		Orange (FR) FR Origami Jet 24/7 SIM	Bouygues Eden Smarthphone 3GB	
	SFR Carré Pro Voix 6h		Orange (FR) FR Origami Jet 24/7 INT SIM	Bouygues Eden Bloqué 1h	
	SFR Carré Connect 2h		Orange (FR) FR M6 Forfait non-Bloqué 1h SMS/MMS	Bouygues Eden Bloqué 1h+WE	
	SFR Carré Connect 3h		Orange (FR) FR M6 Forfait non-Bloqué 1h Internet	Carte Classique	
	SFR Carré Web 2h		Orange (FR) FR M6 Forfait non-Bloqué 2h Internet	Carte SMS Bouygues Illimité	
	SFR Carré Web 5h		Orange (FR) FR Offre Initial	Carte Bouygues Illimitée soirée et SMS	
	SFR Carré Web 8h		Orange (Fr) Mobicarte €5	Carte Bouygues Illimitée Soir & Week-end	
	SFR Carré Absolu		Orange (Fr) Mobicarte €10		
	SFR Carré Pro Absolu 24h		Orange (Fr) Mobicarte €15		
	SFR Carré Bloqué 1h		Orange (Fr) Mobicarte €25		
	SFR Carré Bloqué 2h		Orange (Fr) Mobicarte €35		
	SFR SFR La Carte		Orange (Fr) Mobicarte €50		
		Orange (Fr) Mobicarte €75			
		Orange (Fr) Mobicarte €100			
# Plans tarifaires	17	2	19	12	Total # FR
					50
Allemagne	T-Mobile (DE)	Vodafone (DE)	BASE (DE)	O2 (DE)	
Plans tarifaires	T-Mobile (DE) Special Call 100	Vodafone (DE) Super 50	E-Plus BASE Selection Nr. 1	O2 (DE) 0	
	T-Mobile (DE) Call XS	Vodafone (DE) Super 100	E-Plus BASE all in web	O2 (DE) Loop prepaid	
	T-Mobile (DE) Call S	Vodafone (DE) superflat internet WE & SMS	E-Plus BASE Basic	O2 (DE) Blue XS	
	T-Mobile (DE) Call M	Vodafone (DE) superflat internet special	E-Plus BASE Prepaid	O2 (DE) Blue S	
	T-Mobile (DE) Call L	Vodafone (DE) superflat internet plus		O2 (DE) Blue M	
	T-Mobile (DE) Einsteiger	Vodafone (DE) superflat internet all networks		O2 (DE) Blue L	
	T-Mobile (DE) Smartphone Einsteiger	Vodafone (DE) superflat internet all networks special		O2 (DE) Blue XS Flex	
	T-Mobile (DE) Flat-Wunsch paket	Vodafone (DE) superflat internet WE & SMS basic		O2 (DE) Blue S Flex	
	T-Mobile (DE) 4-fach-flat-paket	Vodafone (DE) superflat LTE plus		O2 (DE) Blue M Flex	
	T-Mobile (DE) Xtra triple	Vodafone (DE) superflat LTE all networks		O2 (DE) Blue L Flex	
	T-Mobile (DE) Xtra card	Vodafone CallYa Talk & SMS		O2 (DE) Loop prepaid	
	T-Mobile (DE) Xtra Non-stop	Vodafone CallYa Smartfone Fun S			
	T-Mobile (DE) Xtra click	Vodafone CallYa Smartfone Fun M			
		Vodafone CallYa Smartfone Fun L			
# Plans tarifaires	13	14	4	11	Total # DE
					42

Pays-Bas	KPN	T-Mobile (NL)	Vodafone (NL)		
Plans tarifaires	KPN Bel-SMS 100 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Start Sim only 70	Vodafone (NL) NL Bel+SMS Sim only 80		
	KPN Bel-SMS 150 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Start Sim only 110	Vodafone (NL) NL Bel+SMS Sim only 135		
	KPN Bel-SMS 200 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Start Sim only 220	Vodafone (NL) NL Bel+SMS Sim only 190		
	KPN Bel-SMS 275 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Start Sim only 330	Vodafone (NL) NL Bel+SMS Sim only 300		
	KPN Bel-SMS 350 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Start Sim only 440	Vodafone (NL) NL Bel+SMS Sim only 400		
	KPN Bel-SMS 450 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Start Sim only 550	Vodafone (NL) NL Bel+SMS Sim only 620		
	KPN Bel-SMS 650 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Plus Sim only 50	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Vaak Sim only €21,50		
	KPN Bel-SMS-Web 100 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Plus Sim only 150	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Vaak Sim only € 24		
	KPN Bel-SMS-Web 200 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Plus Sim only 250	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Vaak Sim only €29		
	KPN Bel-SMS-Web 350 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Plus Sim only 450	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Vaak Sim only €39		
	KPN Bel-SMS-Web 650 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Plus Sim only 600	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Altijd €29		
	KPN Bel-SMS-Web 1500 SIM only	T-Mobile (NL) Smart Sim Only 150	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Altijd €31,50		
	KPN sim only prepaid+ SMS bundel	T-Mobile (NL) Smart Sim Only 300	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Altijd €36,50		
		T-Mobile (NL) Smart Sim Only 500	Vodafone (NL) NL Bel+SMS+Web Altijd €46,50		
		T-Mobile (NL) Smart Sim Only 750	Vodafone Scherp 225		
		T-Mobile (NL) Smart Sim Only 1200	Vodafone Scherp 275		
	T-Mobile (NL) Prepaid Standaard	Vodafone Scherp 350			
	T-Mobile (NL) Prepaid Bonus Bellen	Vodafone Scherp 425			
	T-Mobile (NL) Prepaid Bonus SMS XL	Vodafone Scherp 500			
		Vodafone Standaard Prepaid			
# Plans tarifaires	13	19	19		Total # NL
					51
Royaume-Uni	Orange (VK)	T-Mobile (VK)	Vodafone (VK)	O2 (VK)	
Plans tarifaires	Orange (VK) Panther 10.50 SIM	T-Mobile (VK) 8.00	Vodafone (VK) Standard	O2 (VK) Simplicity 300	
	Orange (VK) Panther 15.50 SIM (b)	T-Mobile (VK) 10.50	Vodafone (VK) 10.50/90 days/standard phone	O2 (VK) Simplicity 600	
	Orange (VK) Panther 20.50 SIM (b)	T-Mobile (VK) 13.50	Vodafone (VK) 10.50/12 months/standard phone	O2 (VK) Simplicity 900	
	Orange (VK) Panther 26 (b)	T-Mobile (VK) 18.00	Vodafone (VK) 15.50/30 days/standard phone	O2 (VK) Simplicity 1200	
	Orange (VK) Panther 31 (b)	T-Mobile (VK) 20.50	Vodafone (VK) 15.50/90 days/standard phone	O2 (VK) Simplicity Unlimited	
	Orange (VK) Panther 36	T-Mobile (VK) 21.00	Vodafone (VK) 15.50/12 months/standard phone	O2 (VK) Pay & Go Simplicity	
	Orange (VK) Dolphin 7 SIM	T-Mobile (VK) 25.50	Vodafone (VK) 20.50/30 days/standard phone	O2 (VK) Pay & Go Go Go	
	Orange (VK) Dolphin 10.50 SIM (b)	T-Mobile (VK) 26.00	Vodafone (VK) 20.50/90 days/standard phone	O2 (VK) Pay & Go Text & Web	
	Orange (VK) Dolphin 15.50 SIM (b)	T-Mobile (VK) Pay as you go Text	Vodafone (VK) 20.50/12 months/standard phone	O2 (VK) Pay & Go Unlimited to O2	
	Orange (VK) Dolphin 20.50 SIM (b)	T-Mobile (VK) Pay as you go Talk	Vodafone (VK) 26/30 days/standard phone		
	Orange (VK) Dolphin 26 SIM (b)	T-Mobile (VK) Pay as you go fix sim	Vodafone (VK) 26/90 days/standard phone		
	Orange (VK) Dolphin 31 SIM		Vodafone (VK) 26/12 months/standard phone		
	Orange (VK) Canary 10.5 SIM (b)		Vodafone (VK) 31/30 days/standard phone		
	Orange (VK) Canary 15.5 SIM (b)		Vodafone (VK) 31/90 days/standard phone		
	Orange (VK) Camel 20.5 SIM (b)		Vodafone (VK) 10.50/30 days/smartphone		
	Orange (VK) Pas you go Monkey		Vodafone (VK) 10.50/90 days/smartphone		
	Orange (VK) Pas you go Dolphin		Vodafone (VK) 10.50/12 months/smartphone		
	Orange (VK) Pas you go Canary		Vodafone (VK) 15.50/30 days/smartphone		
	Orange (VK) Pas you go Racon		Vodafone (VK) 15.50/90 days/smartphone		
			Vodafone (VK) 15.50/12 months/smartphone		
			Vodafone (VK) 20.50/30 days/smartphone		
			Vodafone (VK) 20.50/90 days/smartphone		
		Vodafone (VK) 20.50/12 months/smartphone			
		Vodafone (VK) 26/30 days/smartphone			
		Vodafone (VK) 26/90 days/smartphone			
		Vodafone (VK) 26/12 months/smartphone			
		Vodafone (VK) 31/30 days/smartphone			
		Vodafone (VK) 31/90 days/smartphone			
		Vodafone (VK) Pay as you go Freedom			
		Vodafone (VK) Pay as you go Text & Web			
		Vodafone (VK) Pay as you go Talk			
# Plans tarifaires	11	11	19	9	Total # UK
					50
Nombre total de téléphonie mobile post-paid et pre-paid.					245

Figure 3: Aperçu du choix des opérateurs et des plans tarifaires de téléphonie mobile post-paid et pre-paid.

4.3 Explication des profils de téléphonie mobile post-paid

43. Afin de disposer d'une base de comparaison solide permettant de comparer les différents plans tarifaires de manière pertinente, six profils de consommateurs ont été élaborés et affichent tous une consommation déterminée de l'utilisateur final¹². Le tableau ci-dessous fournit un aperçu de ces profils.

Profil 1: Faible consommation 60 minutes d'appels, 50 SMS, pas de données								
		Aantal minuten	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	2 minutes	50	-
60%	On-net	36 minutes	9,0 minutes	14,4 minutes	12,6 minutes			
40%	Off-net	24 minutes	6,0 minutes	9,6 minutes	8,4 minutes			
Total		60 minutes	15 minutes	24 minutes	21 minutes			
Profil 2: Consommation moyenne 120 minutes d'appels, 100 SMS, pas de données								
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	2 minutes	100	-
60%	On-net	72 minutes	18 minutes	28,8 minutes	25,2 minutes			
40%	Off-net	48 minutes	12 minutes	19,2 minutes	16,8 minutes			
Total		120 minutes	30 minutes	48 minutes	42 minutes			
Profil 3: Peu d'appels, smartphone 60 minutes d'appels, SMS illimité, 500 MB de données								
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	2 minutes	Illimités	500 MB
60%	On-net	36 minutes	9 minutes	14,4 minutes	12,6 minutes			
40%	Off-net	24 minutes	6 minutes	9,6 minutes	8,4 minutes			
Total		60 minutes	15 minutes	24 minutes	21 minutes			
Profil 4: Consommation moyenne 120 minutes d'appels, 100 SMS, 50 MB de données								
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	2 minutes	100	50 MB
60%	On-net	72 minutes	18 minutes	28,8 minutes	25,2 minutes			
40%	Off-net	48 minutes	12 minutes	19,2 minutes	16,8 minutes			
Total		120 minutes	30 minutes	48 minutes	42 minutes			
Profil 5: Consommation moyenne, le soir et le W-E 100 minutes d'appels, 100 SMS, 100 MB								
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			10%	60%	30%	2 minutes	100	100 MB
60%	On-net	60 minutes	6 minutes	36 minutes	18 minutes			
40%	Off-net	40 minutes	4 minutes	24 minutes	12 minutes			
Total		100 minutes	10 minutes	60 minutes	30 minutes			
Profil 6: Utilisation du smartphone, 300 minutes d'appels, SMS illimité, 1 GB de données								
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			25%	40%	35%	2 minutes	Illimités	1 GB
60%	On-net	180 minutes	45 minutes	72 minutes	63 minutes			
40%	Off-net	120 minutes	30 minutes	48 minutes	42 minutes			
Total		300 minutes	75 minutes	120 minutes	105 minutes			

Figure 4 : Aperçu des profils de téléphonie mobile post-paid

¹² Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie mobile sur le marché belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix. Reportez-vous à la section 3.1 pour obtenir une explication afférente à ces observations.

44. Les profils 1 et 2 n'incluent pas les données mobiles. Les profils 3 à 6 tiennent quant à eux compte des données mobiles. Ces derniers profils sont davantage orientés vers l'avenir étant donné que tous les clients de téléphonie mobile ne font pas encore usage des données mobiles.
45. Comme en atteste le tableau ci-dessus, l'étude a porté sur le coût mensuel récurrent (voir la section 3.2.2) d'un plan tarifaire déterminé, en tenant compte du nombre de minutes d'appel, des SMS et de la consommation des données¹³. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (sur le réseau/hors réseau) et la période (heures pleines, creuses et week-end)¹⁴. De même, les minutes d'appel gratuites et les autres options avantageuses sont chaque fois appliquées à ces profils selon la ventilation.
46. Ces profils sont appliqués à tous les plans tarifaires post-paid énumérés dans la figure 3. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires d'un opérateur, l'étude a porté sur le plan tarifaire le moins onéreux pour ce profil déterminé. L'offre la moins onéreuse par opérateur pour un profil déterminé a ensuite été incluse dans la comparaison des prix qui sera abordée ci-dessous¹⁵.
47. Les différences relatives au nombre de minutes d'appel sur le réseau (appels vers des numéros du même opérateur) et hors réseau (appels vers des numéros d'un autre opérateur) sont incluses dans ces profils.
48. Certains profils incluent les « SMS illimités ». Toutes les offres ne proposent pas l'option « SMS illimités ». Dans ce cas, le coût mensuel a été fixé pour 1000 SMS.
49. Les résultats de l'exercice de comparaison des prix dépendent fortement de la manière dont les profils sont élaborés. Toutes les offres ne s'insèrent pas dûment dans un profil déterminé dans le cadre de cette étude. Dès lors, l'IBPT souligne que cette étude ne se prête pas à la comparaison des opérateurs. Chaque opérateur vise un autre public cible et met en œuvre une stratégie de marketing lui permettant d'atteindre ce groupe cible. Cette étude compare de manière uniforme toutes les offres décrites dans la section 4.2 et a pour objet de proposer une image globale des prix des produits de télécommunications.

¹³ Comme indiqué dans la section 3.1, les coûts pour les minutes d'appel, les SMS et la consommation de données hors abonnement ont été calculés et il a été tenu compte des options avantageuses.

¹⁴ Une distinction selon le type de destination (fixe ou mobile) n'a pas été réalisée, étant donné que seuls quelques plans tarifaires distinguent le prix par minute vers la téléphonie fixe, d'une part, et la téléphonie mobile, d'autre part. Quand cette distinction est établie, une moyenne du prix par minute vers la téléphonie fixe et du prix par minute vers la téléphonie mobile est utilisée afin de déterminer le prix par minute. Comme indiqué dans la section 3.1, les options avantageuses vers les numéros fixes n'ont pas été prises en considération.

¹⁵ Dans ce cadre, l'hypothèse que le consommateur pose des choix rationnels et choisit l'offre la moins onéreuse auprès d'un opérateur déterminé selon sa consommation, a été privilégiée. Reportez-vous à la section 3 pour obtenir une explication afférente à cette hypothèse.

4.4 Résultats de la comparaison des prix de la téléphonie mobile post-paid

50. Les résultats de la comparaison des prix de différents plans tarifaires pour la téléphonie mobile post-paid sont proposés ci-dessous. Comme indiqué ci-dessus, ces résultats ont été obtenus en appliquant plusieurs profils de consommateurs (section 4.3) aux plans tarifaires post-paid. Dans ce cadre, il a été tenu compte de plusieurs coûts et options (section 4.1).

4.4.1 Profil 1 : Faible consommation post-paid

51. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 1 : téléphonie mobile post-paid ».

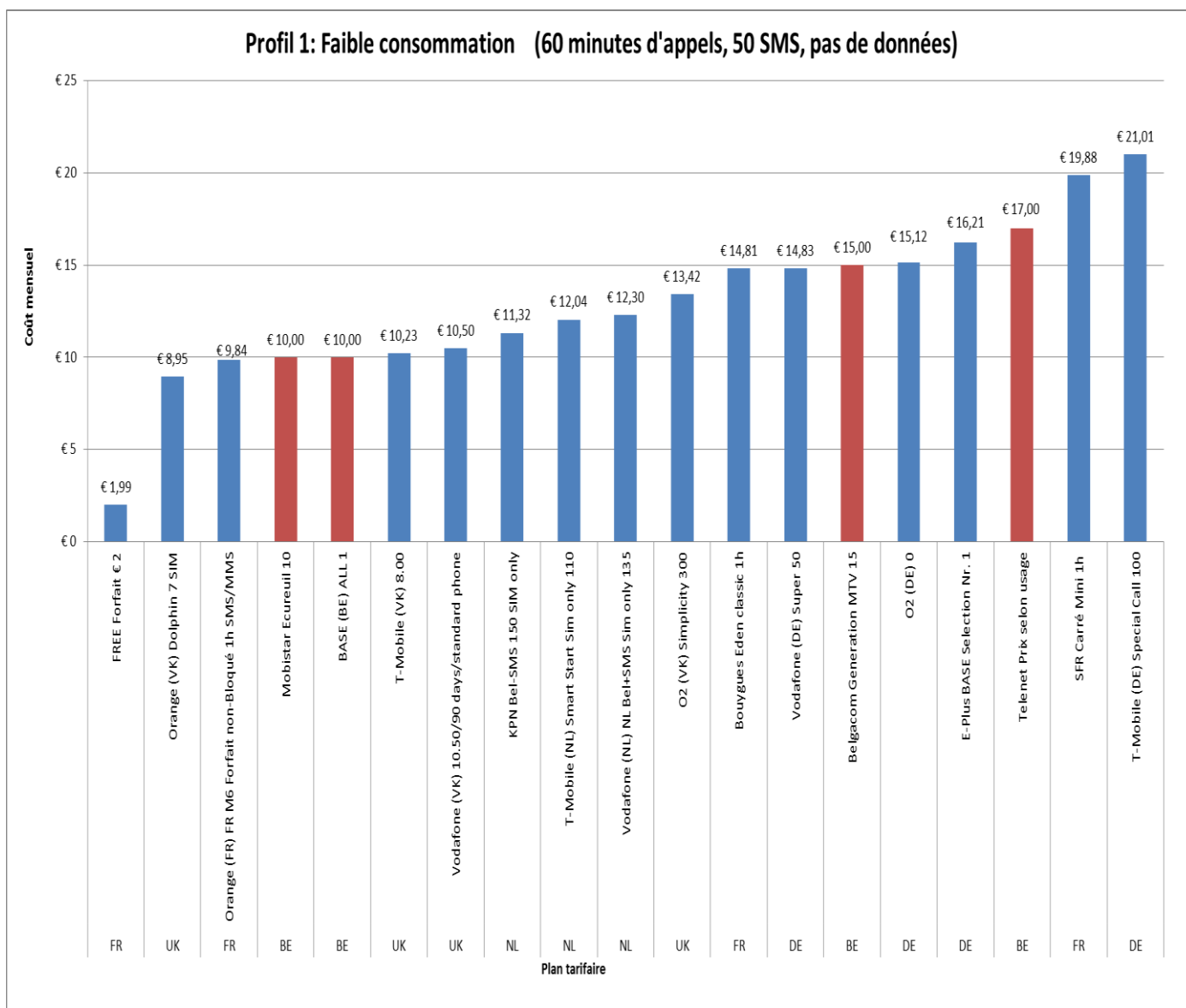


Figure 5: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 1: faible consommation (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

52. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge¹⁶) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée. Un losange rouge-vert est inséré si plusieurs offres se chevauchent. Une valeur positive (à droite de l'axe vertical) indique que le prix d'une offre est supérieur au prix médian. Une valeur négative (à gauche de l'axe vertical) indique que le plan tarifaire est moins onéreux que le prix médian.
53. L'offre de Free, pour un prix de 1,99 €, a été considérée comme une valeur extrême et n'a pas été incluse dans le tableau suivant. L'écart procentuel avec le prix médian s'élève à 520 % et est donc significatif.

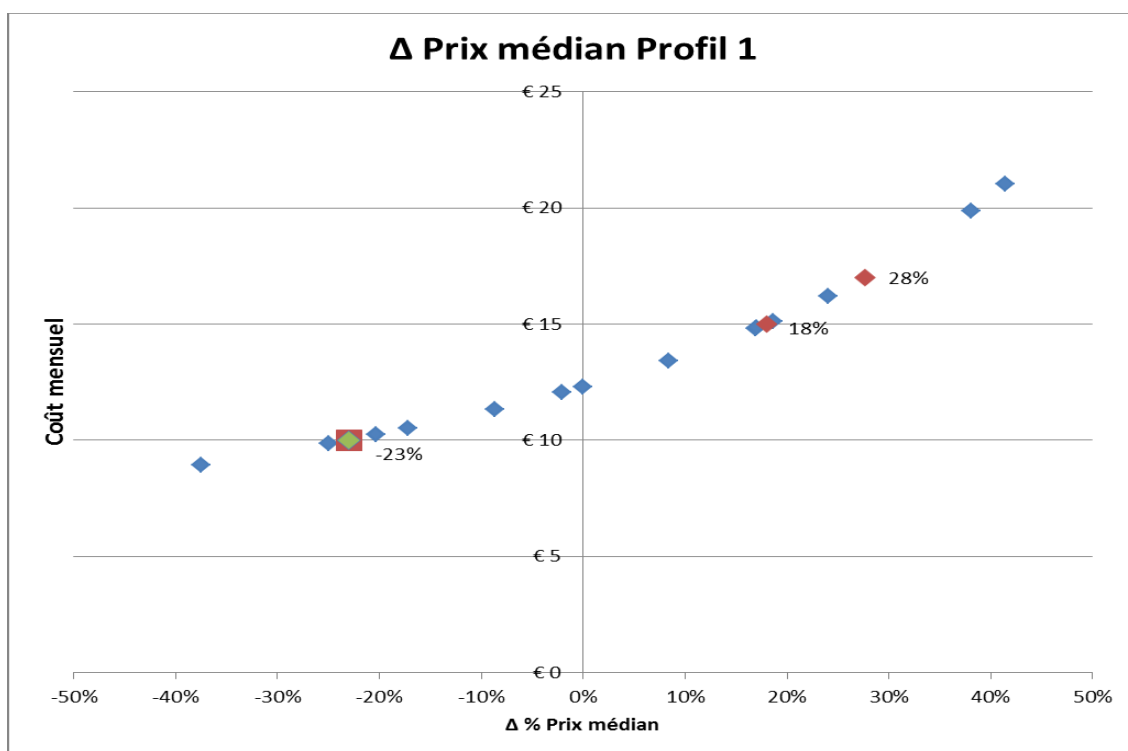


Figure 6: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-payé, profil 1: faible consommation (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

54. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés. La moyenne pondérée est obtenue en multipliant les plans tarifaires d'un même pays pour le profil 1 par la part de marché¹⁷ qu'un opérateur

¹⁶ Ou un losange rouge-vert si plusieurs plans tarifaires se chevauchent.

¹⁷ Les parts de marché renseignées dans les rapports annuels des opérateurs et les données des régulateurs nationaux, telles que communiquées par Ofcom sur leur site Internet. Il s'agit en l'occurrence des parts de marché communes du marché de la téléphonie mobile (post-payé/pre-payé) en nombre de minutes d'appel. Les parts de marché sont rééchelonnées sur 100 (en d'autres termes : les parts de marché des opérateurs dans un pays déterminé sont adaptées de telle sorte qu'elles correspondent ensemble à 100%). En ce qui concerne BASE (DE), la part de marché de la société-mère E-plus a été prise en considération. Les parts de marché de T-Mobile R.-U. et Orange R.-U. sont considérées distinctement.

déterminé possède sur le marché de la téléphonie mobile. La somme de ces produits par pays est ensuite incluse. Ce résultat pondéré esquisse une image du niveau de prix moyen constaté par l'utilisateur final dans un pays déterminé. Ainsi, le poids du plan tarifaire d'un opérateur possédant une part de marché limitée sera moindre dans ce prix moyen pondéré que celui du plan tarifaire d'un opérateur possédant une part de marché plus importante.

55. Ces moyennes pondérées tiennent uniquement compte des plans tarifaires inclus dans cette étude. Afin d'obtenir une image complète du niveau général des prix, cet ensemble d'opérateurs et de plans tarifaires doit être élargi avec d'autres opérateurs présents sur le marché dans un pays déterminé et il devrait être tenu compte du nombre de clients par plan tarifaire individuel. Dès lors, la figure suivante ne propose qu'une estimation du coût mensuel pour ce profil.

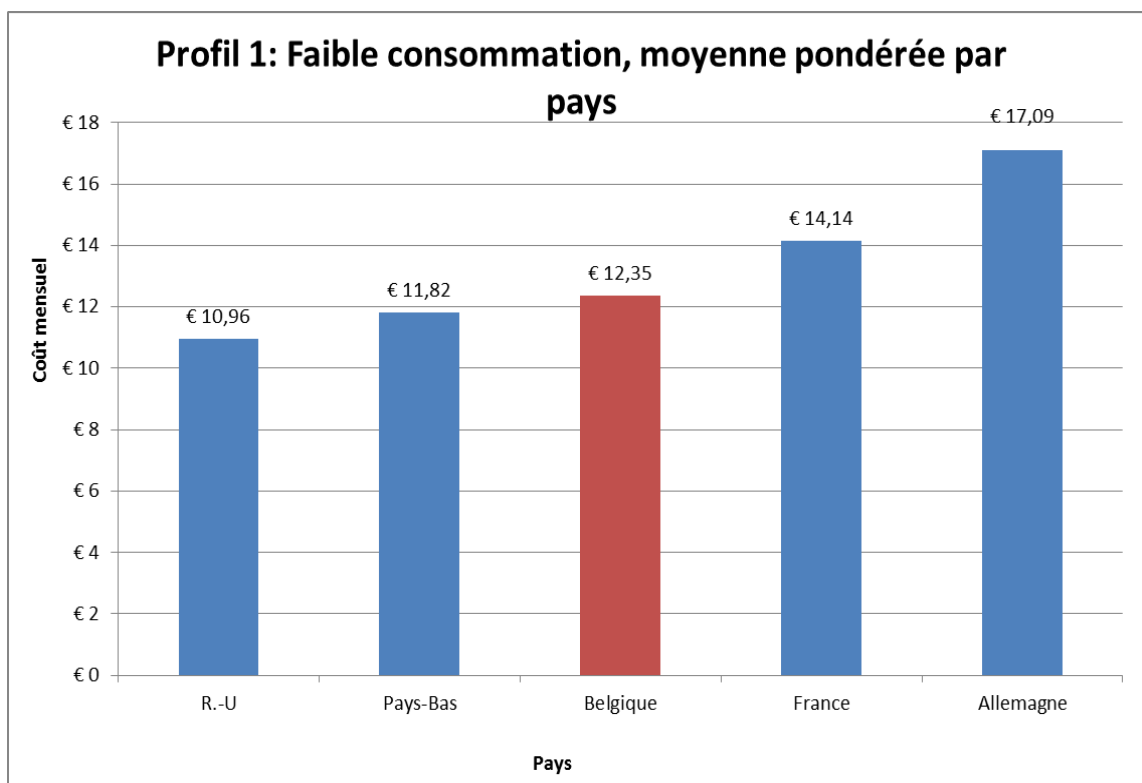


Figure 7 : Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid, profil 1 : faible consommation (Source : calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

56. Ces figures permettent de déduire que le coût mensuel pour une faible consommation se situe, en moyenne, entre 8 et 20 €, avec des valeurs extrêmes des deux côtés de ce spectre (notamment le plan tarifaire de Free en France qui est significativement inférieur si on le compare aux autres plans tarifaires).
57. Parmi les opérateurs belges, deux plans tarifaires (Mobistar et Base) se situent dans la partie inférieure de cet intervalle, alors que deux autres plans tarifaires belges (Belgacom et Telenet) se situent dans la partie supérieure de ce spectre. L'écart procentuel du prix médian varie de -23 à 28 % pour les offres belges.

58. Si nous considérons la moyenne des tarifs pondérée avec la part de marché, nous constatons que la Belgique se situe au milieu du groupe de pays. En dépit de l'offre la moins onéreuse de tous les plans tarifaires (Free, avec une part de marché très limitée), la France affiche la moyenne pondérée la plus onéreuse, à une exception près.

4.4.2 Profil 2 : Consommation moyenne post-paid

59. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 2 : téléphonie mobile post-paid ».

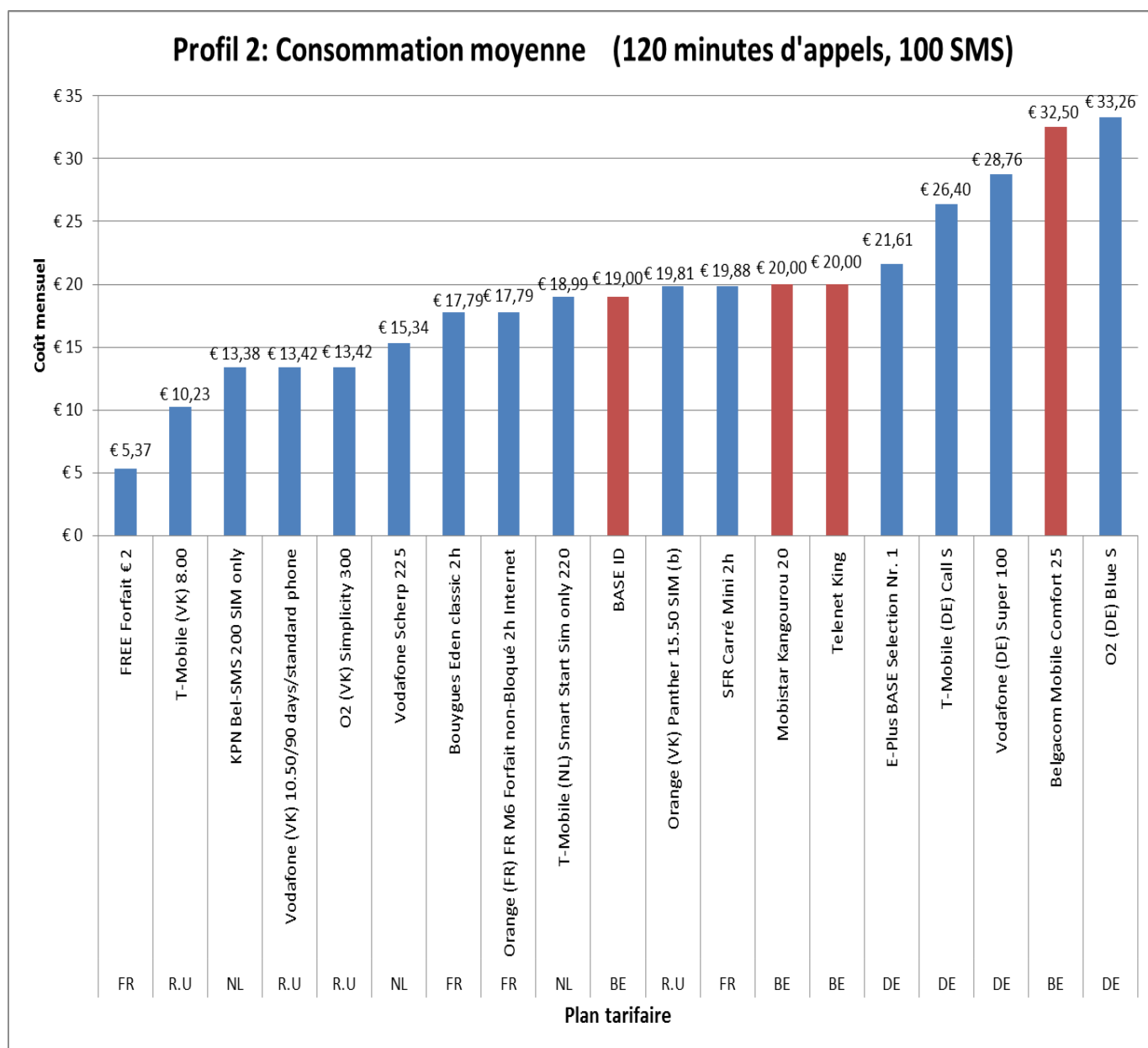


Figure 8: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 2: consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

60. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge¹⁸) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée. Un

¹⁸ Ou un losange rouge-vert si plusieurs plans tarifaires se chevauchent.

losange rouge-vert est inséré si plusieurs offres se chevauchent. Une valeur positive (à droite de l'axe vertical) indique que le prix d'une offre est supérieur au prix médian. Une valeur négative (à gauche de l'axe vertical) indique que le plan tarifaire est moins onéreux que le prix médian.

61. L'offre de Free, pour un prix de 5,37 €, a été considérée comme une valeur extrême et n'a pas été incluse dans le tableau suivant. L'écart procentuel avec le prix médian s'élève à 270% et est donc significatif.

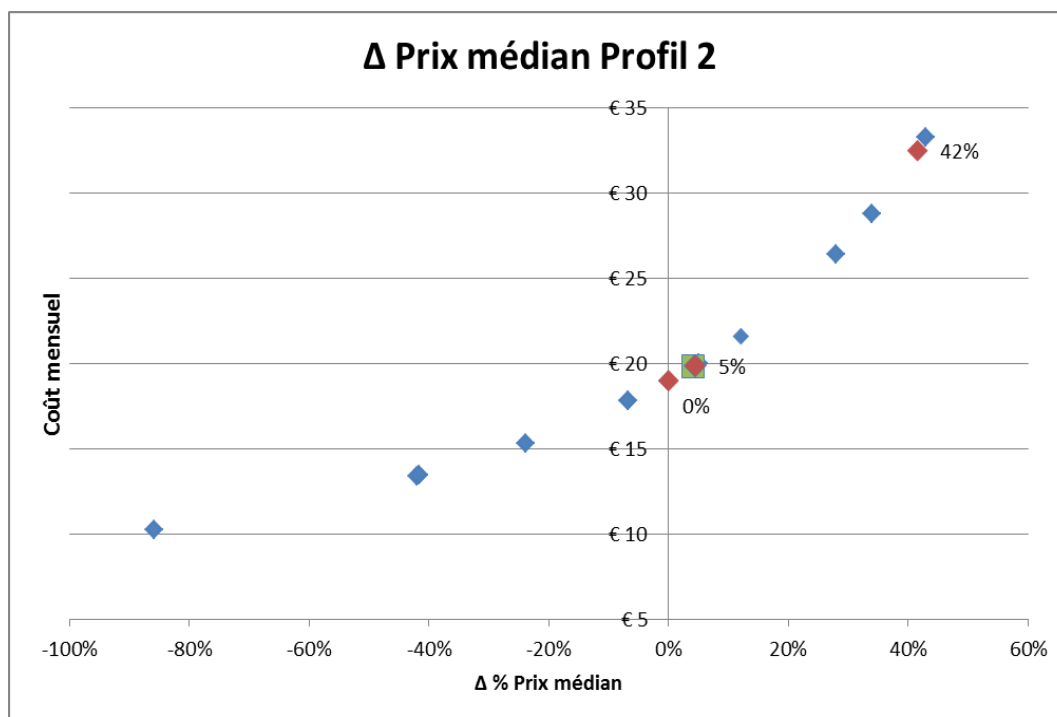


Figure 9: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-payé, profil 2: consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

62. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés. La moyenne pondérée est obtenue en multipliant les plans tarifaires d'un même pays pour le profil 2 par la part de marché¹⁹ qu'un opérateur déterminé possède sur le marché de la téléphonie mobile. La somme de ces produits par pays est ensuite incluse. Ce résultat pondéré esquisse une image du niveau de prix moyen constaté par l'utilisateur final dans un pays déterminé. Ainsi, le poids du plan tarifaire d'un opérateur possédant une part de marché limitée sera moindre dans ce prix moyen pondéré que celui du plan tarifaire d'un opérateur possédant une part de marché plus importante.

¹⁹ Les parts de marché renseignées dans les rapports annuels des opérateurs et les données des régulateurs nationaux, telles que communiquées par Ofcom sur leur site Internet. Il s'agit en l'occurrence des parts de marché communes du marché de la téléphonie mobile (post-payé/pre-payé) en nombre de minutes d'appel. Les parts de marché sont rééchelonnées sur 100 (en d'autres termes : les parts de marché des opérateurs dans un pays déterminé sont adaptées de telle sorte qu'elles correspondent ensemble à 100%). En ce qui concerne BASE (DE), la part de marché de la société-mère E-plus a été prise en considération. Les parts de marché de T-Mobile R.-U. et Orange R.-U. sont considérées distinctement.

63. Ces moyennes pondérées tiennent uniquement compte des plans tarifaires inclus dans cette étude. Afin d'obtenir une image complète du niveau général des prix, cet ensemble d'opérateurs et de plans tarifaires doit être élargi avec d'autres opérateurs présents sur le marché dans un pays déterminé et il devrait être tenu compte du nombre de clients par plan tarifaire individuel. Dès lors, la figure suivante ne propose qu'une estimation du coût mensuel pour ce profil.

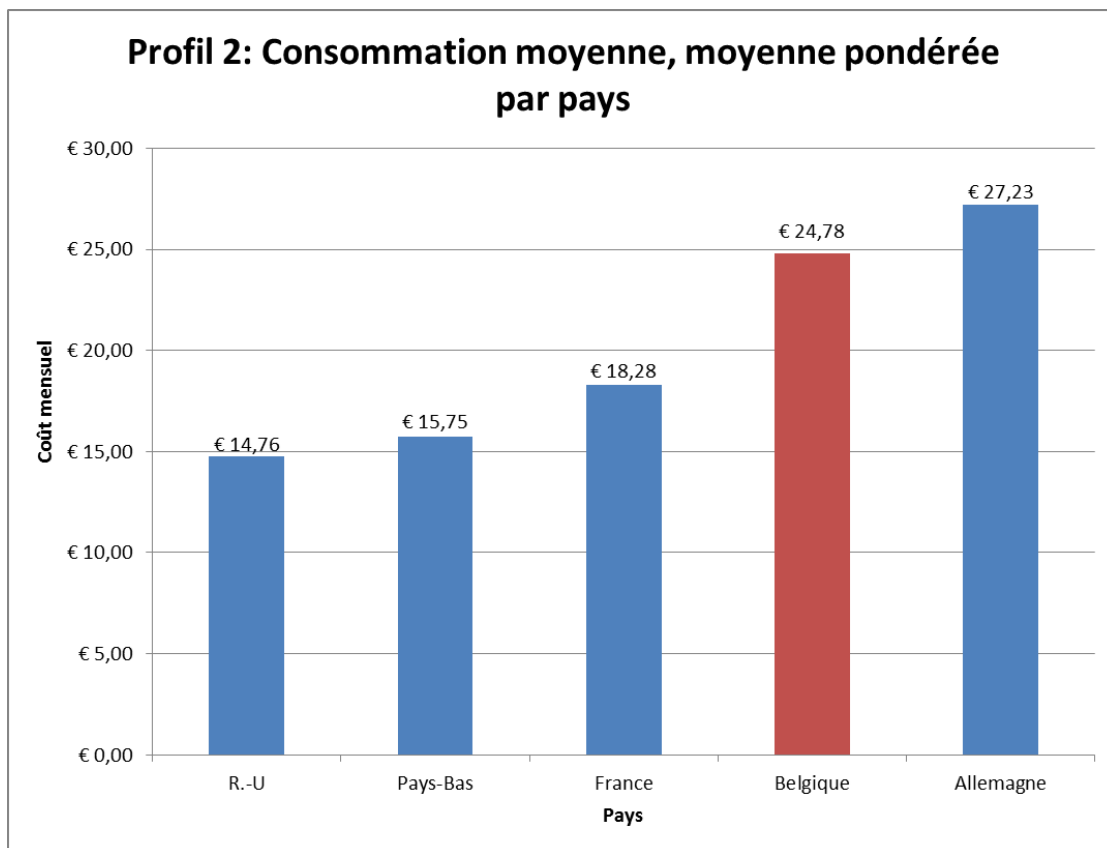


Figure 10: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid, profil 2: consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

64. La figure 8 permet de déduire que les prix de la téléphonie mobile varient de 5 à 33 € au sein de ce profil. Trois offres belges se situent dans le groupe central et une offre belge se situe plutôt à la droite du spectre. L'écart par rapport au prix médian se situe à proximité du prix médian (un écart de 0 à 5 % au-dessus de la médiane) pour les trois opérateurs belges. L'autre opérateur se situe 42 % au-dessus du prix médian.
65. Un consommateur belge paierait, en moyenne, un prix inférieur pour ce profil au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en France. Il paierait davantage en Allemagne.

4.4.3 Profil 3 : Peu d'appels, nombreux SMS et données

66. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 3 : téléphonie mobile post-paid ». Ce profil correspond aux utilisateurs de *smartphones* qui envoient de nombreux SMS et utilisent de nombreuses données, mais téléphonent moins.

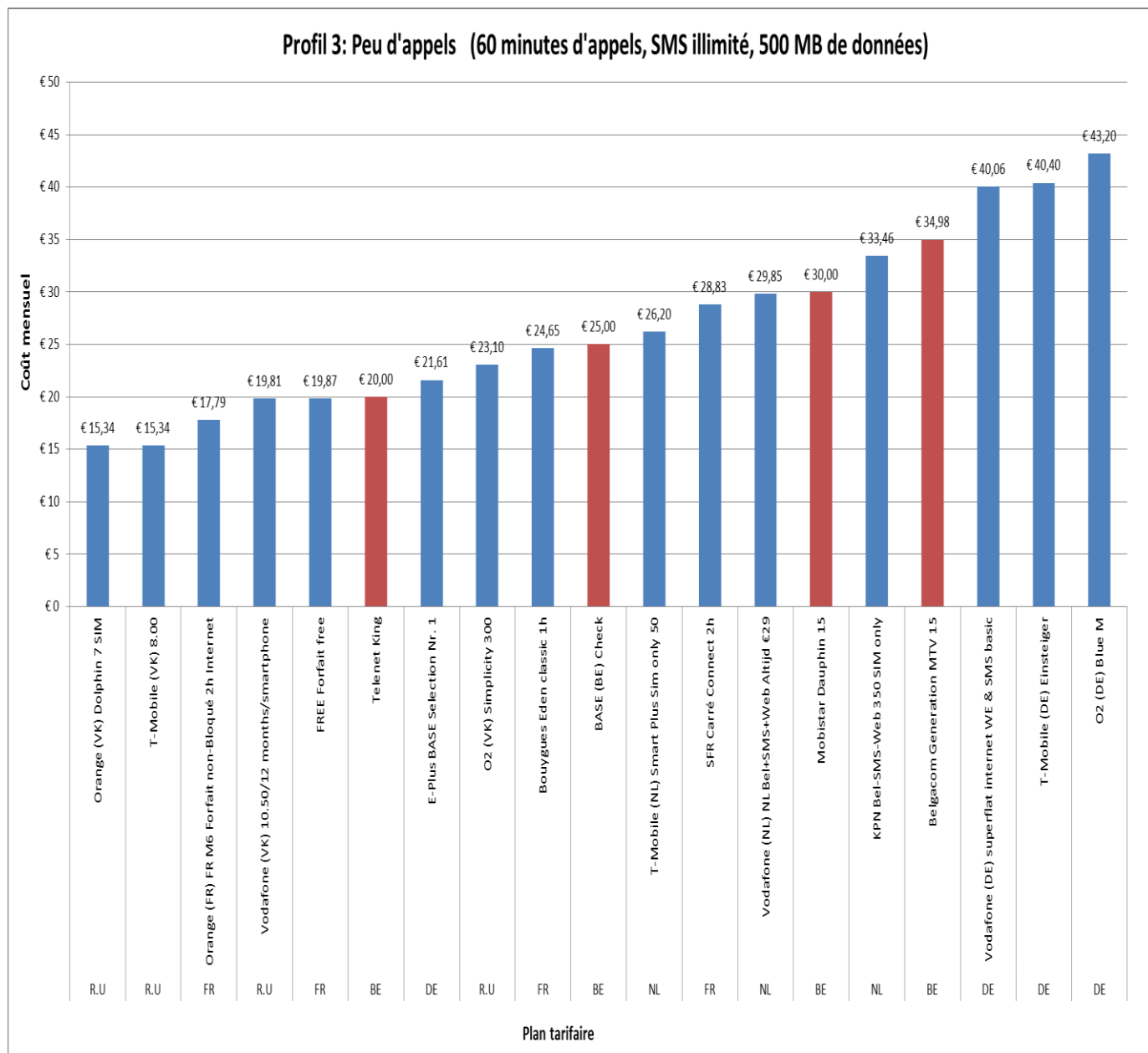


Figure 11: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 3: consommation SMS et données (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

67. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix moyen calculé dans la comparaison susmentionnée.

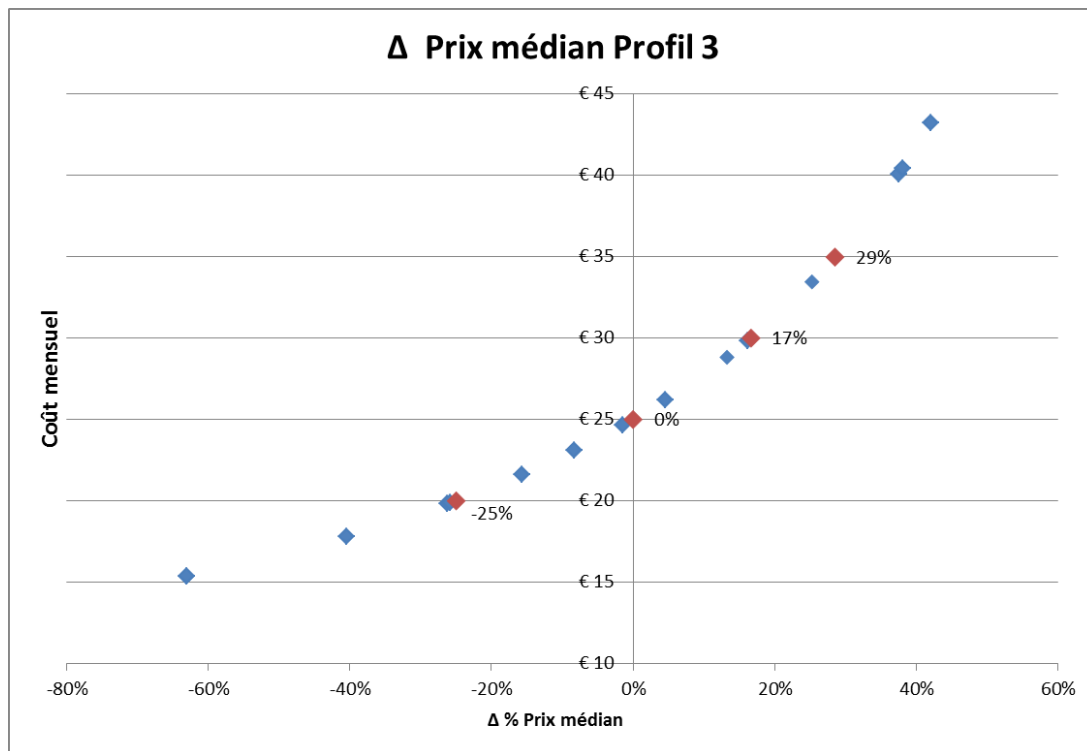


Figure 12: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 3: consommation SMS et données (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

68. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

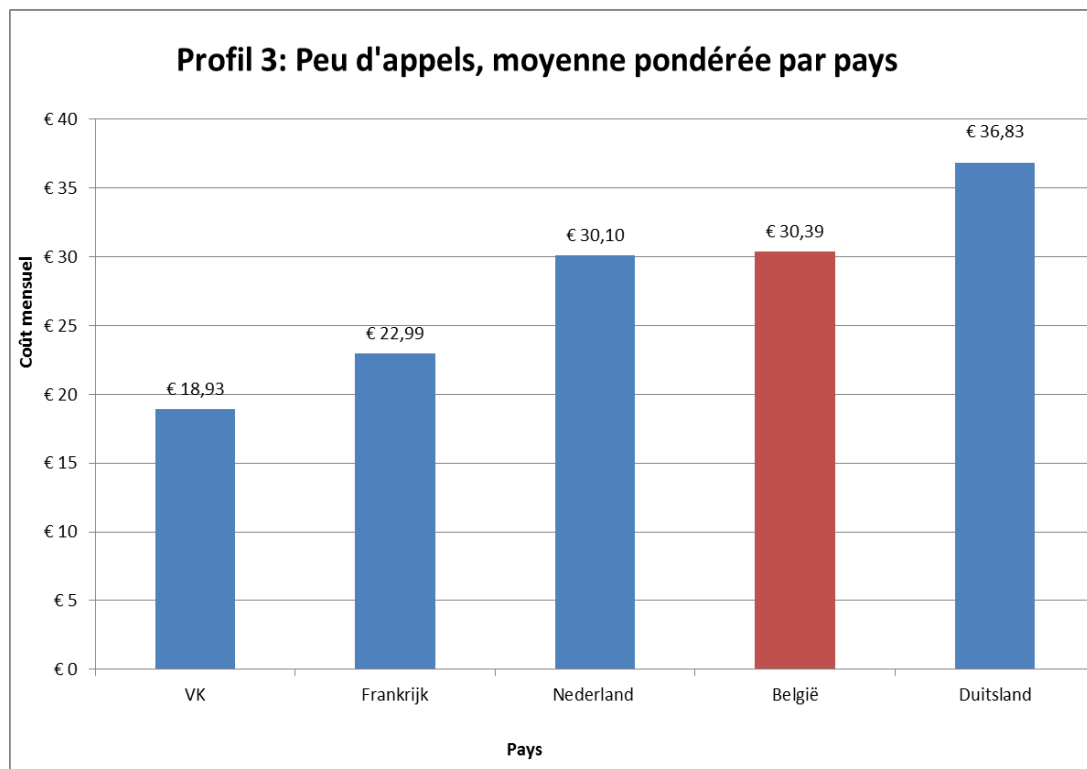


Figure 13: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid, profil 3: consommation SMS et données (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

69. Ces figures permettent de déduire que le coût mensuel d'une utilisation ciblant les SMS et les données affiche un spectre très large dans lequel le coût récurrent le plus élevé (43 €) est presque trois fois plus important que le coût le plus bas (15 €).
70. Cet écart substantiel est essentiellement dû à l'inclusion de 500 MB dans le profil. L'utilisation des données mobiles n'est pas commercialisée de manière identique dans tous les pays. Au Royaume-Uni, les opérateurs incluent souvent une offre standard de données dans leurs offres. Cela est nettement moins le cas en Belgique et en Allemagne.
71. Les plans tarifaires des opérateurs belges se situent dans la tranche supérieure du groupe de comparaison (écart de 0 à 29 % par rapport au prix médian), à l'exception du plan tarifaire de Telenet qui se situe dans la tranche inférieure du groupe moyen (écart de -25 % par rapport au prix médian). BASE se situe au prix médian.
72. Si nous considérons la moyenne des tarifs pondérée avec la part de marché, nous constatons une même tendance que dans les profils précédents : la différence moyenne de prix avec les Pays-Bas est limitée. La France et le Royaume-Uni sont nettement moins onéreux. En Allemagne, un consommateur belge inclus dans ce profil paierait le montant le plus élevé.

4.4.4 Profil 4 : Consommation moyenne post-paid avec données

73. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 4 : téléphonie mobile post-paid ».

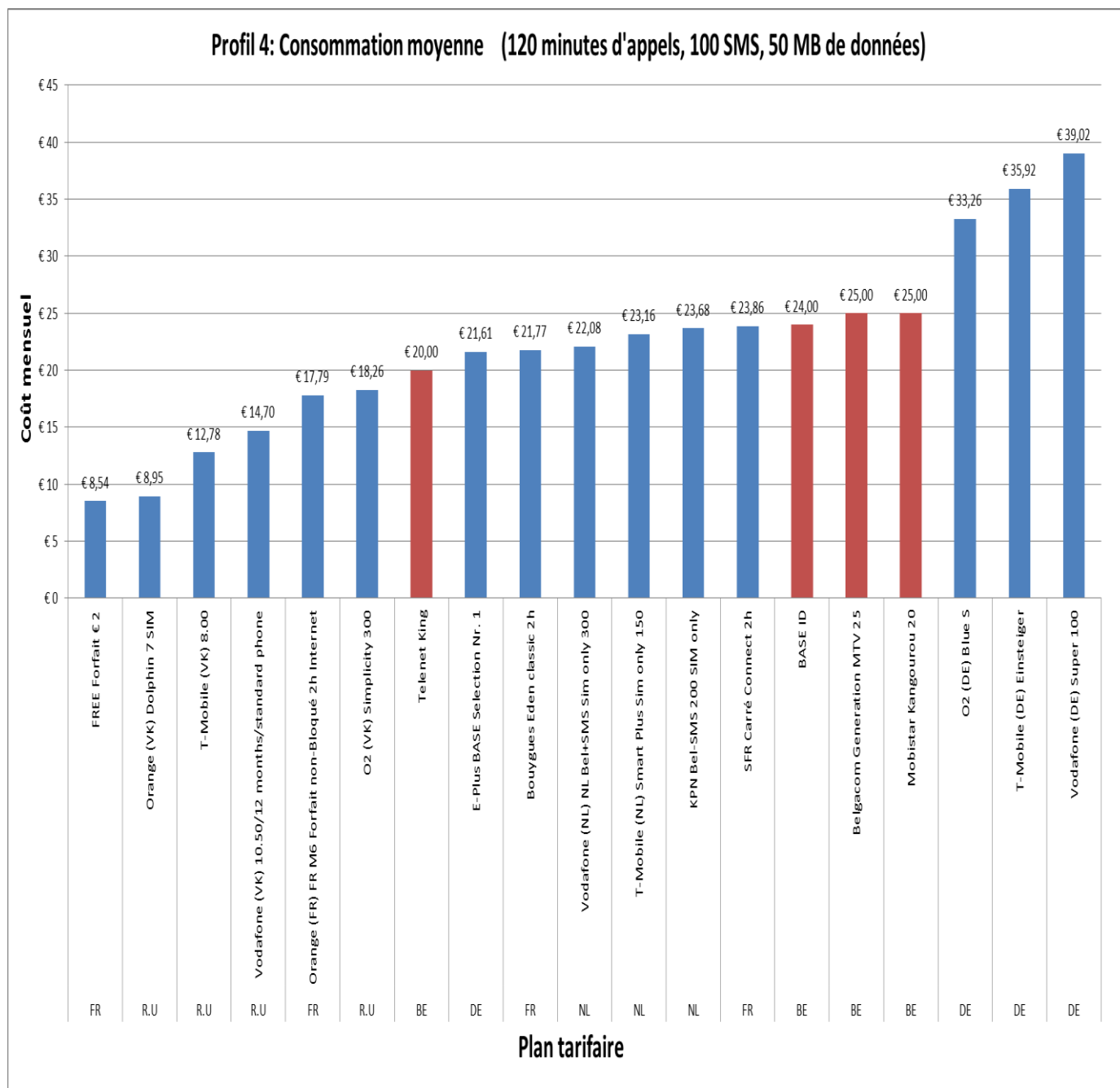


Figure 14: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 4: consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

74. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport à la moyenne des prix de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

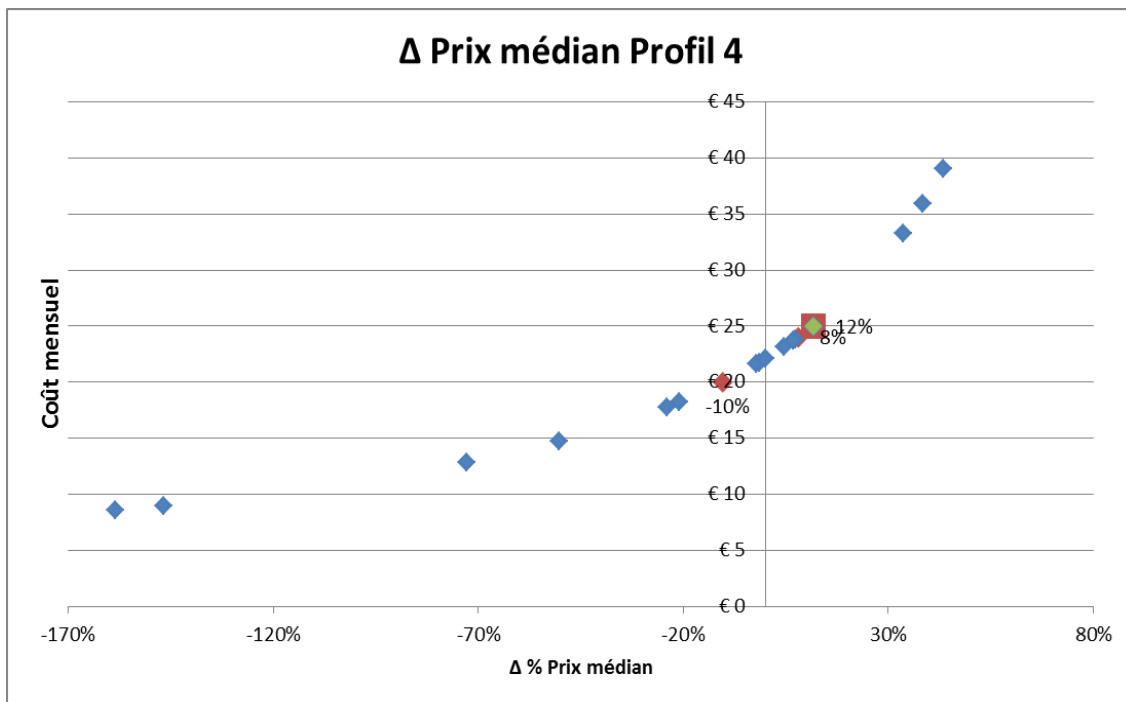


Figure 15: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-payé, profil 4: consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

75. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

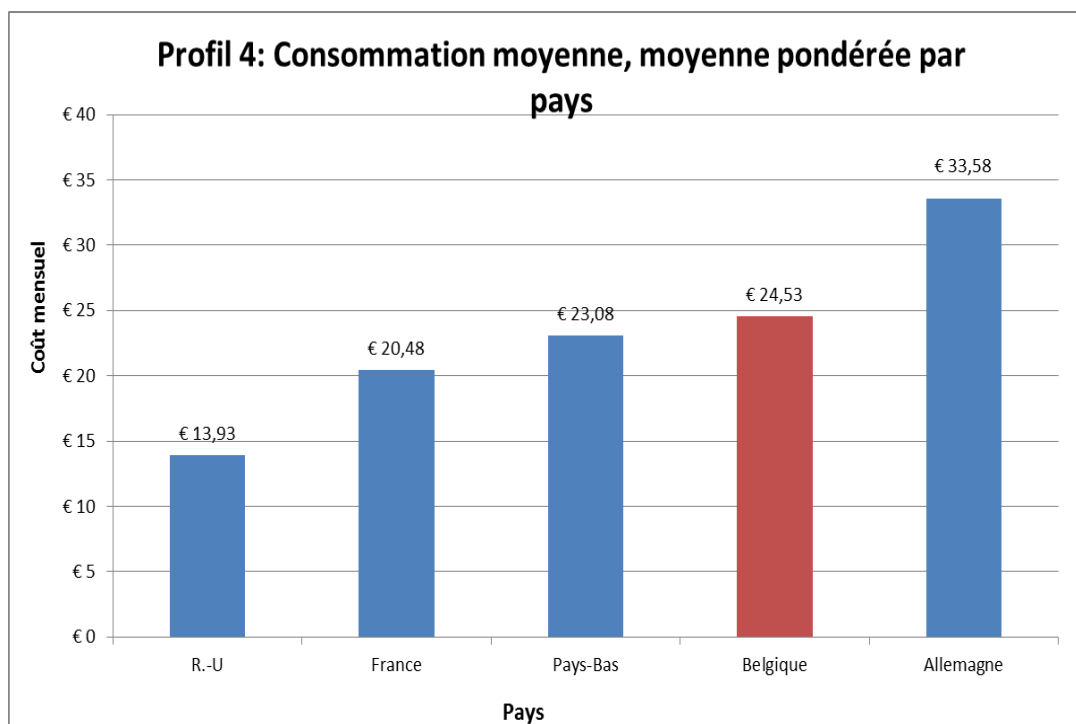


Figure 16: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-payé, profil 4: consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

76. Ces figures permettent de déduire que le coût mensuel d'une utilisation moyenne diffère fortement. Les prix fluctuent entre 9 et 39 €.
77. Parmi les opérateurs belges, un seul plan tarifaire (Telenet King) se situe sous la moyenne de cet intervalle (écart de -10 % par rapport au prix médian), alors que les trois autres plans tarifaires belges se situent dans la tranche supérieure du spectre, sans pour autant inclure le coût mensuel le plus élevé parmi l'ensemble de pays. L'écart par rapport au prix médian se situe à 8-12 % pour les trois autres opérateurs belges.
78. Au cours de l'été dernier, Telenet a commercialisé deux nouveaux plans tarifaires, « King » et « Kong », et a ainsi mis la pression sur les prix du marché de la téléphonie mobile en Belgique. Cela a généré une vague de modifications tarifaires auprès des autres opérateurs belges (voir l'annexe C). Dans le cadre de cette étude, seuls les tarifs applicables au mois d'août ont été comparés, comme précisé dans la section 3.2.3.
79. Si nous considérons la moyenne des tarifs pondérée avec la part de marché, nous constatons que la Belgique applique des prix légèrement supérieurs à ceux pratiqués aux Pays-Bas, nettement supérieurs à ceux du Royaume-Uni et qu'elle se situe sous les coûts pondérés de l'Allemagne. Contrairement au profil précédent, un utilisateur final belge paiera moins en France pour ce profil que dans son propre pays.

4.4.5 Profil 5 : Consommation moyenne, appels post-paid le soir et le week-end

80. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 5 : téléphonie mobile post-paid ».

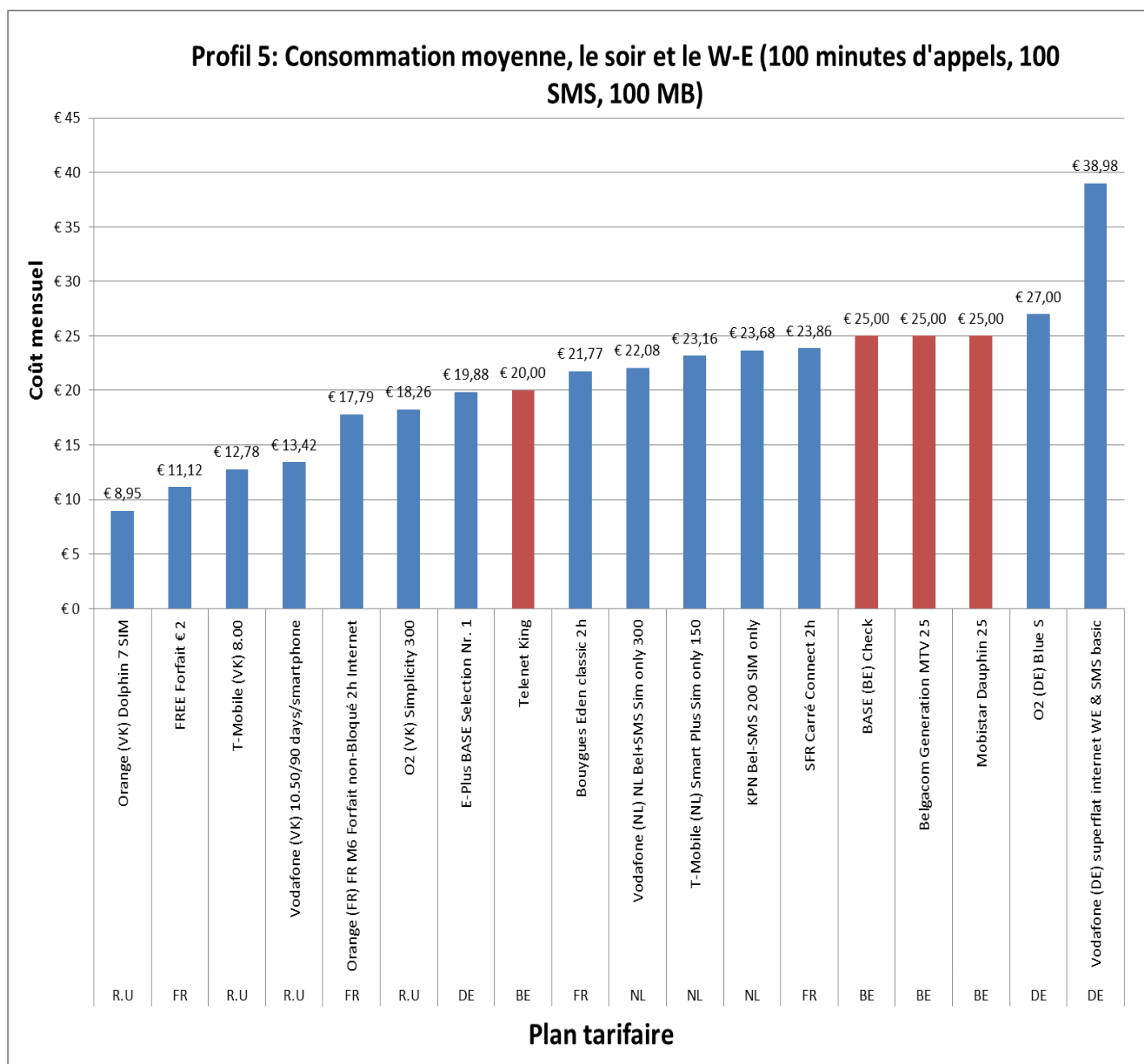


Figure 17: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 5: Consommation moyenne, appels le soir et le week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

81. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix moyen calculé dans la comparaison susmentionnée.

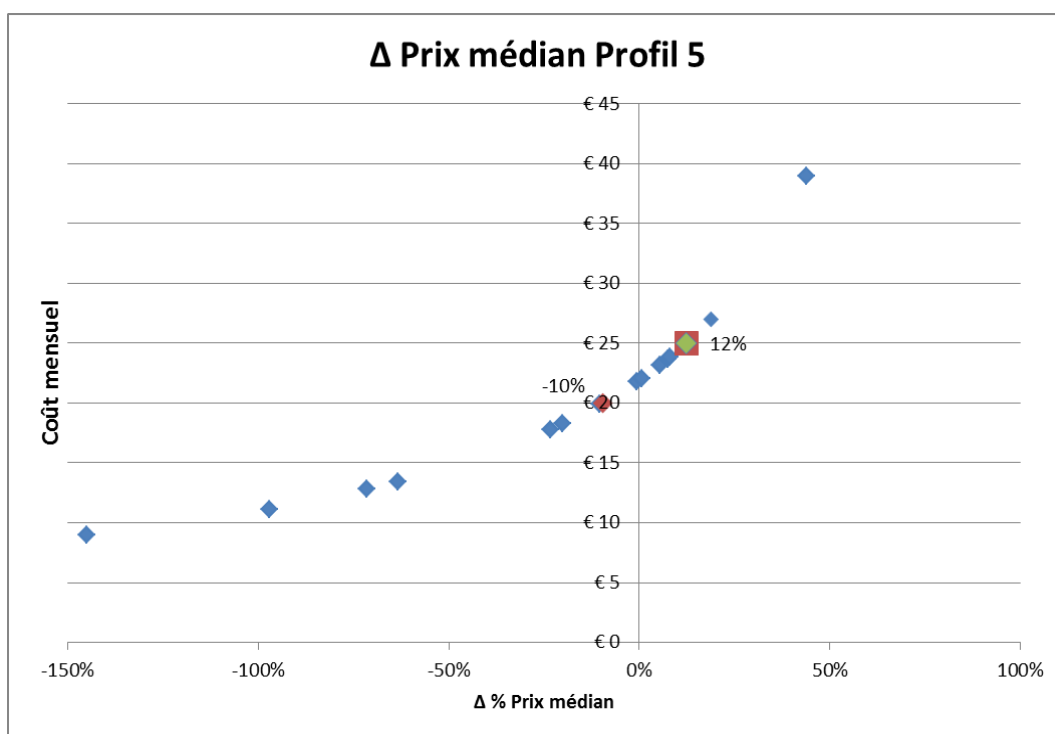


Figure 18: Différence par rapport au prix médian des prix des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-payé, profil 5: Consommation moyenne, le soir et le week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

82. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

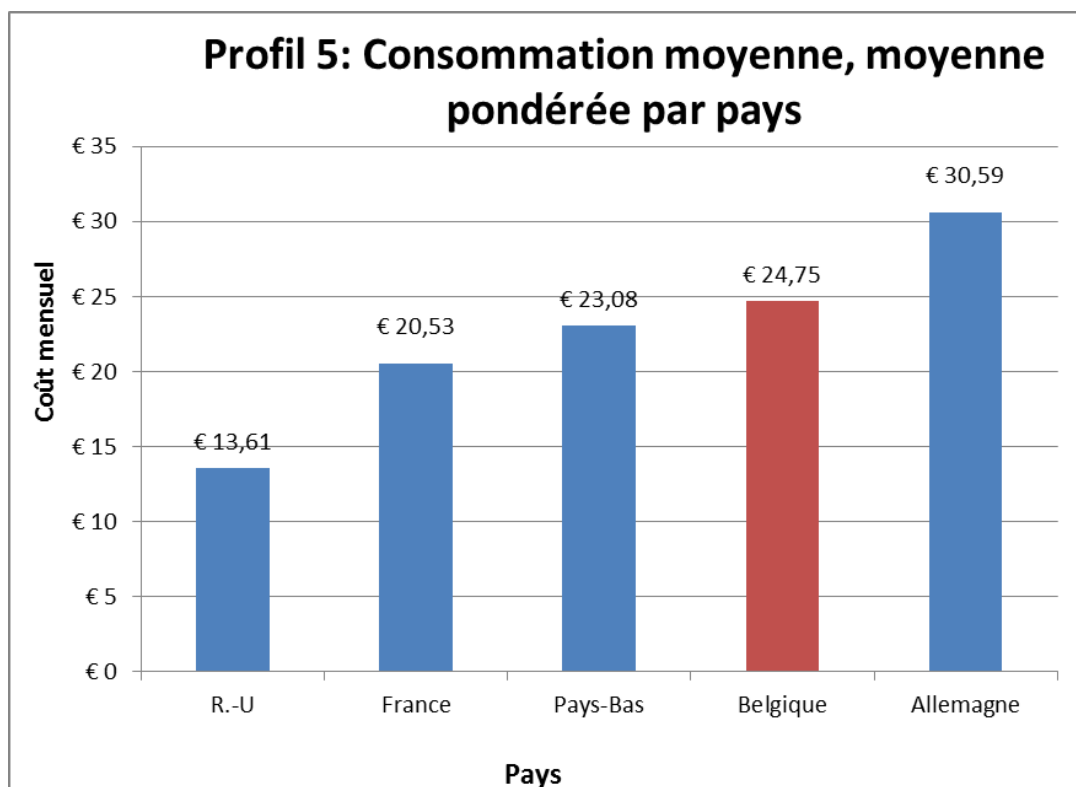


Figure 19: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-payé, profil 5: Consommation moyenne, appels le soir et le week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

83. Ces figures permettent de déduire que le coût mensuel d'une utilisation moyenne impliquant essentiellement des appels le soir et durant le week-end se situe entre 9 et 39 €. Les résultats correspondent à ceux du profil précédent.
84. Les opérateurs belges se situent dans la tranche supérieure du spectre, à l'exception de Telenet. L'écart par rapport au prix médian s'élève à -10 % pour Telenet et à 12 % pour les trois autres opérateurs belges de téléphonie mobile inclus dans la présente étude.
85. Si nous considérons la moyenne des tarifs pondérée avec la part de marché, nous constatons que la situation belge ne diffère de nouveau pas énormément de la situation néerlandaise. Le coût récurrent au Royaume-Uni est également inférieur dans ce profil. Il convient de souligner qu'un consommateur allemand²⁰ paie plus de deux fois le montant dû au Royaume-Uni pour ce profil.

²⁰ En ce qui concerne l'échantillon des opérateurs sélectionné aux fins de cette étude comparative des prix. Il est possible que des prix inférieurs soient pratiqués sur le marché par des plus petits opérateurs possédant une part de marché moins importante. Toutefois, seuls les principaux opérateurs sont inclus dans cette étude.

4.4.6 Profil 6 : Utilisation du smartphone

86. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 6 : téléphonie mobile post-paid ». Ce profil est celui d'un utilisateur intensif de *smartphone* et n'est certainement pas représentatif de l'ensemble de la population. 1 GB de données mobiles a été calculé pour ce profil, ce qui ne s'applique qu'à un petit segment des utilisateurs de *smartphone*.

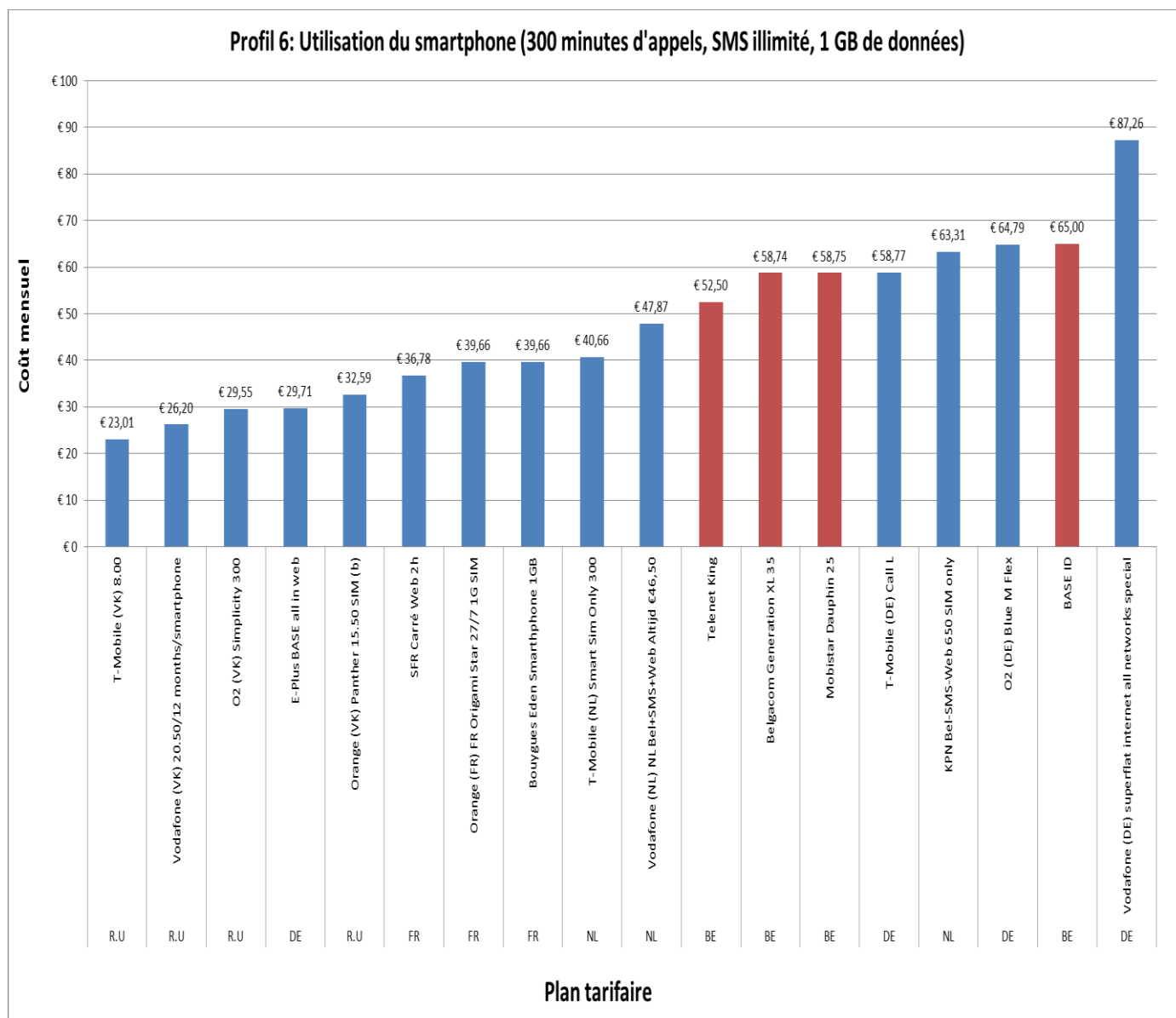


Figure 20: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 6: Utilisation du smartphone (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

87. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix moyen calculé dans la comparaison susmentionnée.

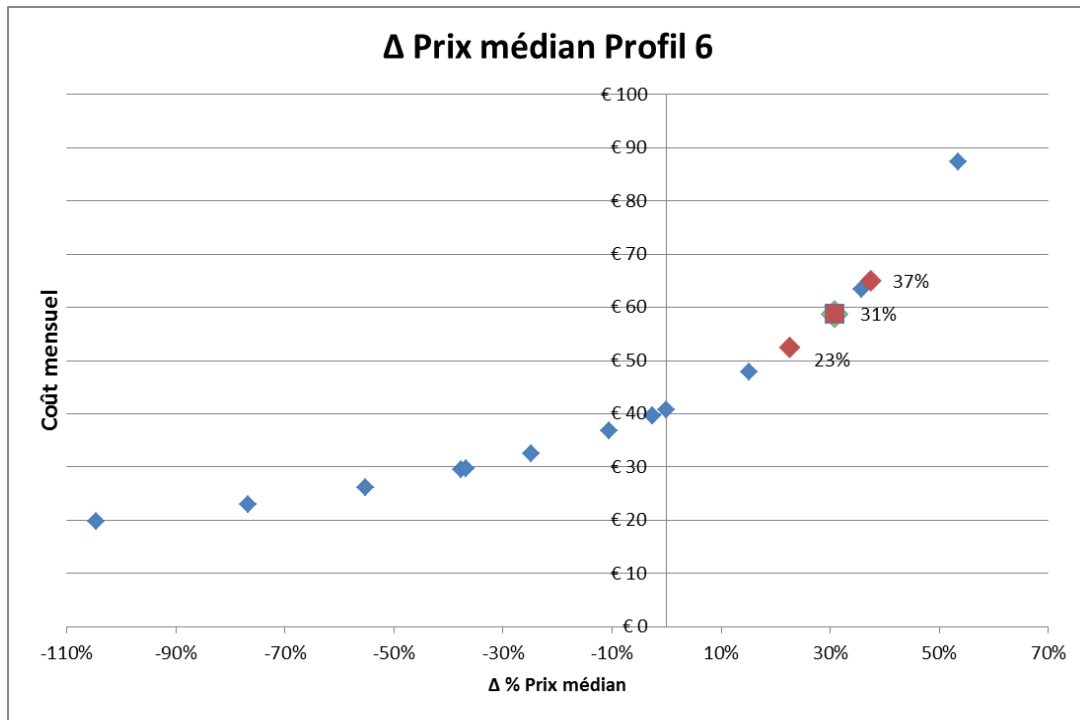


Figure 21: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie mobile post-paid, profil 6: Utilisation du smartphone (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

88. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

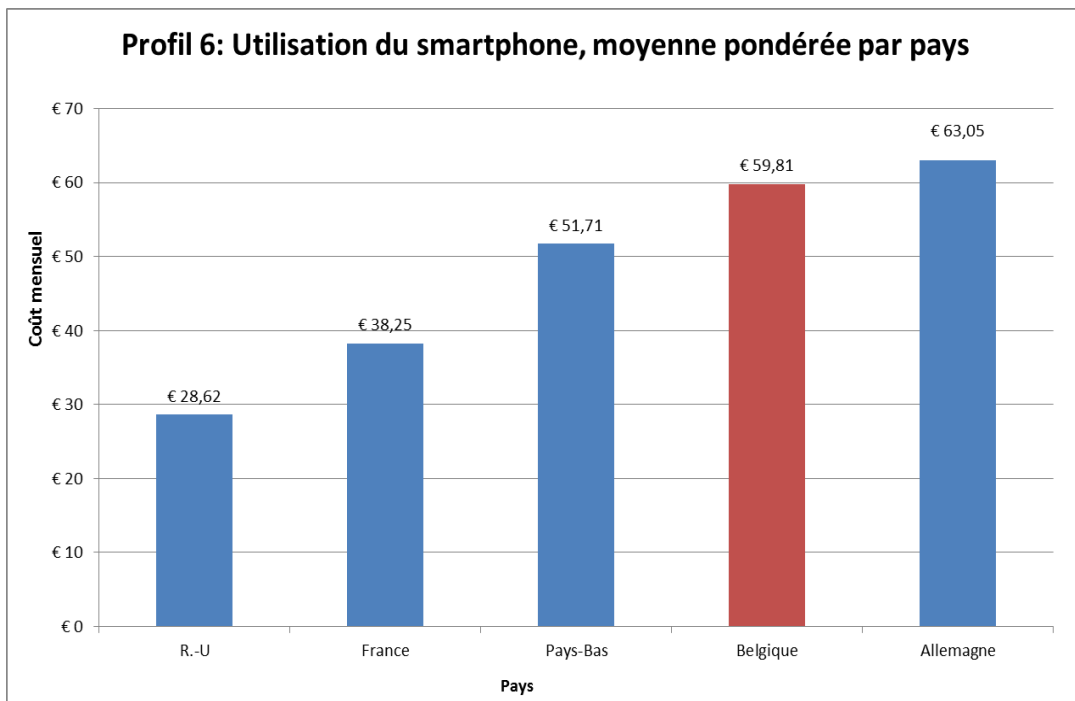


Figure 22: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile post-paid, profil 6: Utilisation du smartphone (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

89. Le coût récurrent des plans tarifaires ciblant l'utilisation du *smartphone* diverge énormément : le plan tarifaire avec le coût le plus élevé (87 €) est presque 3,5 fois supérieur à l'offre proposant le coût le plus faible (23 €). Comme indiqué pour le profil précédent, cette grande différence est due à la composition du profil et à la prise en compte d'1 GB de données mobiles.
90. Les plans tarifaires des opérateurs belges se situent dans la tranche supérieure du groupe de comparaison, avec un écart de quelque 23-37 % par rapport au prix médian.
91. La moyenne pondérée pour ce profil affiche la même tendance que dans les profils précédents. Un consommateur belge paierait, en moyenne, un prix inférieur pour ce profil au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en France. La moyenne pondérée pour l'Allemagne est deux fois plus élevée que celle pour le Royaume-Uni.

4.4.7 Baisse des prix de la téléphonie mobile août 2012 – janvier 2013

92. Lors de l'exécution de cette étude, le marché mobile belge a connu une évolution significative, créant ainsi une nouvelle dynamique des prix. C'est entre autres suite à l'introduction par Telenet de 'King' et 'Kong' – et la poursuite de la baisse imposée des charges de terminaison – que les grands opérateurs ont revu leurs offres sur le marché belge:
- les prix ont été réduits;
 - le nombre de minutes d'appel, de SMS et de données mobiles dans une offre conjointe a augmenté.
93. Afin de cartographier cette dynamique, l'IBPT a recherché les prix des nouveaux plans tarifaires commercialisés des opérateurs belges en janvier 2013. Les prix du mois d'août peuvent ensuite être comparés aux prix du mois de janvier en observant les moyennes pondérées par profil des deux périodes.
94. Les moyennes pondérées pour janvier 2013 ont été calculées de la même manière que celles du mois d'août. Les six mêmes profils ont été utilisés et les rabais n'ont pas été pris en considération. Les nouveaux plans tarifaires des opérateurs belges (repris dans cet exercice de comparaison des prix) ont été recherchés à la date du 30/01/13. Il n'a pas été tenu compte d'une éventuelle évolution des prix dans d'autres pays, ce qui ne signifie évidemment pas que les marchés mobiles à l'étranger n'ont pas été influencés par une nouvelle dynamique des prix au cours de la même période.
95. La figure suivante représente les résultats de la comparaison des prix des différents plans tarifaires 'téléphonie mobile post payé dans les six profils, comme déjà examiné de la section 4.4.1 à la section 4.4.6.

Baisse des prix profil 1:

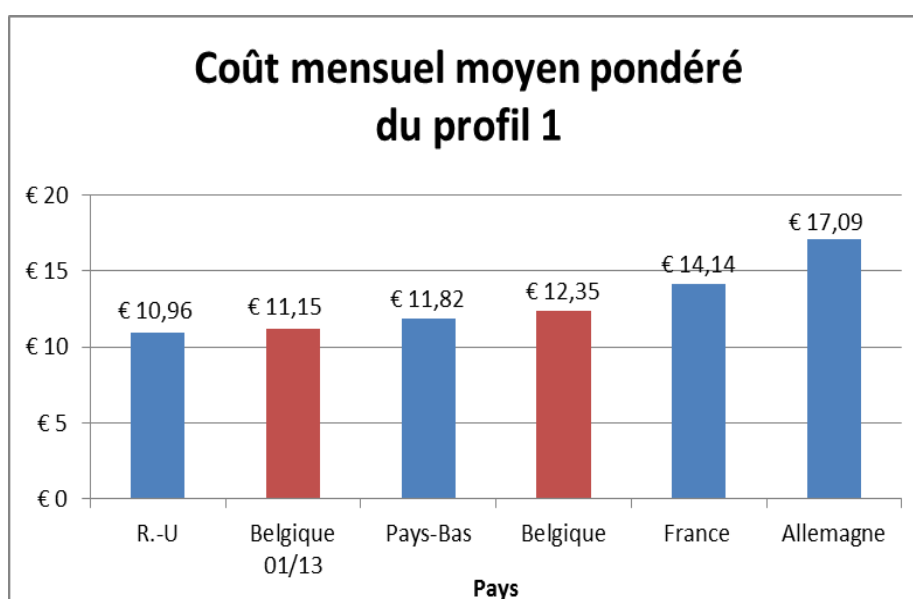


Figure 23: Moyenne pondérée par pays téléphonie post- payé profil 1: août 2012 (Belgique) et janvier 2013 (Belgique), par rapport aux autres pays (août 2012). (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012 et le 30/01/13, prix TVA comprise, EUR PPP).

96. La moyenne pondérée (janvier 2013) pour le profil 1 a été, calculée sur la base de ces plans tarifaires :

Mobistar Ecureuil 10	€ 10
Base to ALL 10	€ 10
Proximus Easy 10	€ 12
Telenet Prix selon l'usage	€ 17

97. Pour le profil 1, Proximus a uniquement modifié son prix. Par conséquent, la moyenne pondérée pour janvier 2013 a baissé de 10 pourcent par rapport à la moyenne pondérée du mois d'août 2012.

Baisse de prix profil 2

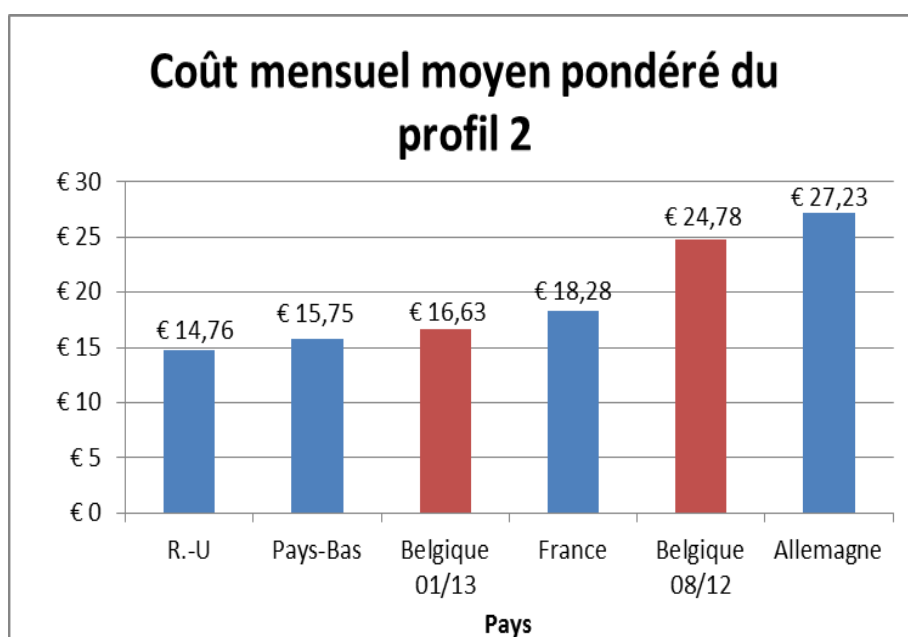


Figure 24: Moyenne pondérée par pays téléphonie mobile post payé profil 2: août 2012 (Belgique) et janvier 2013 (Belgique), par rapport aux autres pays (août 2012). (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012 et le 30/01/13, prix TVA comprise, EUR PPP).

98. La moyenne pondérée (janvier 2013) pour le profil 2 a été calculée sur la base de ces plans tarifaires:

Base to ALL 10	€ 14
Mobistar Dauphin 15	€ 15
Proximus Easy 15	€ 19
Telenet King	€ 20

99. Pour ce profil, tant Base, Mobistar que Proximus ont modifié leur offre. La baisse la plus importante peut être observée chez Proximus (de €32.5 à €19, soit une baisse de prix de 42 pourcent). Telenet garde le même prix avec 'King'. La moyenne pondérée pour ce profil baisse de 33 pourcent.

Baisse de prix profil 3

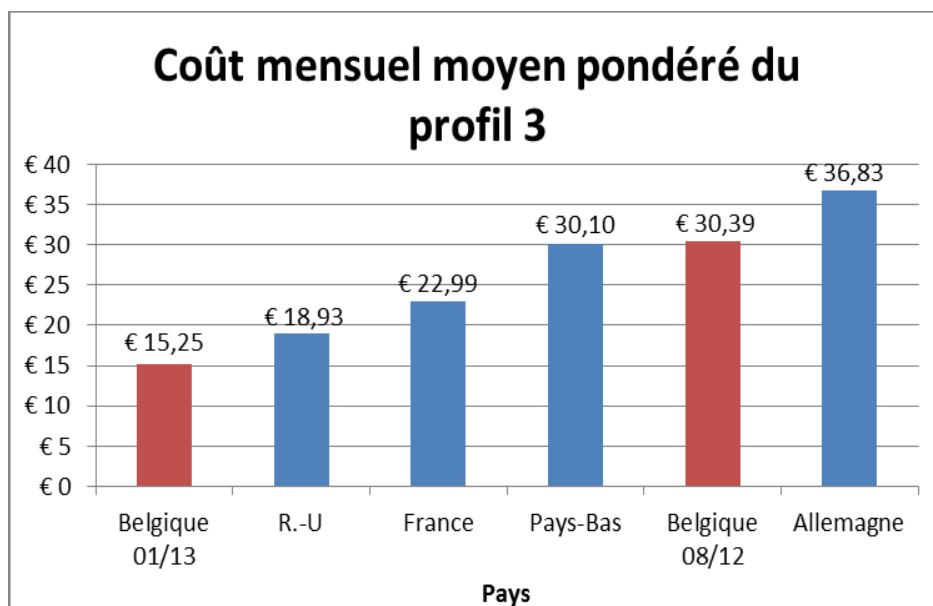


Figure 25: Moyenne pondérée par pays téléphonie mobile post- payé profil 3: août 2012 (Belgique) et janvier 2013 (Belgique), par rapport aux autres pays (août 2012). (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012 et le 30/01/13, prix TVA comprise, EUR PPP).

100. La moyenne pondérée (janvier 2013) pour le profil 3 a été calculée sur la base de ces plans tarifaires:

Base Check 15	€ 15
Mobistar Dauphin 15	€ 15
Proximus Generation MTV 15	€ 15
Telenet King	€ 20

101. La baisse des prix du profil 3 est spectaculaire: la moyenne pondérée baisse de pas moins de 50%. Cette baisse est due à la quantité élevée de données mobiles (500 MB) dans ce profil. L'utilisation de données mobiles est donc devenue moins onéreuse : soit les clients reçoivent plus de données mobiles dans leur offre conjointe pour le même prix, soit ils peuvent 'acheter' des données bon marché via une option (ex € 5 pour 1GB).

Baisse de prix profil 4

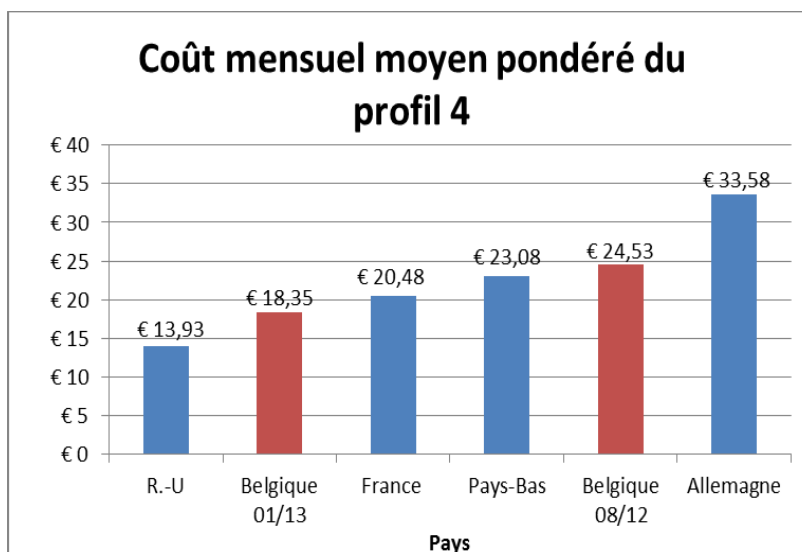


Figure 26: Moyenne pondérée par pays téléphonie mobile post payé profil 4: août 2012 (Belgique) et janvier 2013 (Belgique), par rapport aux autres pays (août 2012). (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012 et le 30/01/13, prix TVA comprise, EUR PPP).

102. La moyenne pondérée (janvier 2013) pour le profil 4 a été calculée sur la base de ces plans tarifaires:

Mobistar Dauphin 15	€ 15
Base ID	€ 20
Telenet King	€ 20
Proximus Smart 20	€ 20

103. Ce profil de Mobistar enregistre la baisse la plus forte (de €25 à €15). Proximus et Base adaptent aussi leurs prix. Ce profil compte 120 minutes d'appel. Comparé au mois d'août, les opérateurs donnent donc moins de minutes d'appel pour un prix inférieur. La baisse des prix est de 25 pourcent.

Baisse de prix profil 5

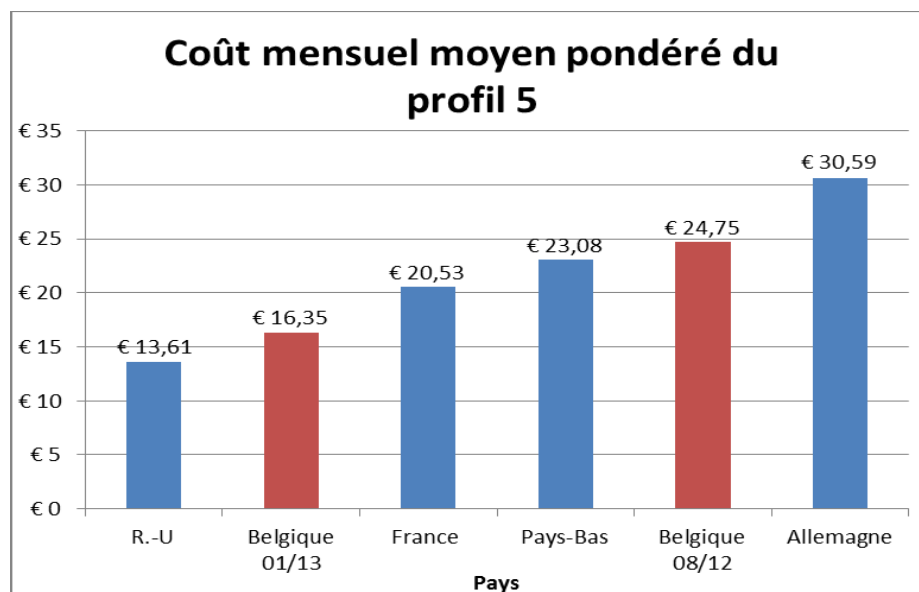


Figure 27: Moyenne pondérée par pays téléphonie mobile post payé profil 5: août 2012 (Belgique) et janvier 2013 (Belgique), par rapport aux autres pays (août 2012). (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012 et le 30/01/13, prix TVA comprise, EUR PPP).

104. La moyenne pondérée (janvier 2013) pour le profil 5 a été calculée sur la base de ces plans tarifaires:

Proximus Generation MTV 15	€ 15
Mobistar Dauphin 15	€ 15
Base ID	€ 20
Telenet King	€ 20

105. Au mois d'août, tant Base, Mobistar que Proximus pratiquaient un tarif de €25 pour ce profil. Chez Mobistar et Proximus, le tarif est maintenant de €15 pour le même profil utilisateur, soit une baisse de prix de 40% par rapport au mois d'août. Base a baissé son plan tarifaire pour ce profil en passant de €5 à €20. 'King' reste au même prix de €20. La moyenne pondérée de ce profil baisse de 34 pourcent.

Baisse de prix profil 6

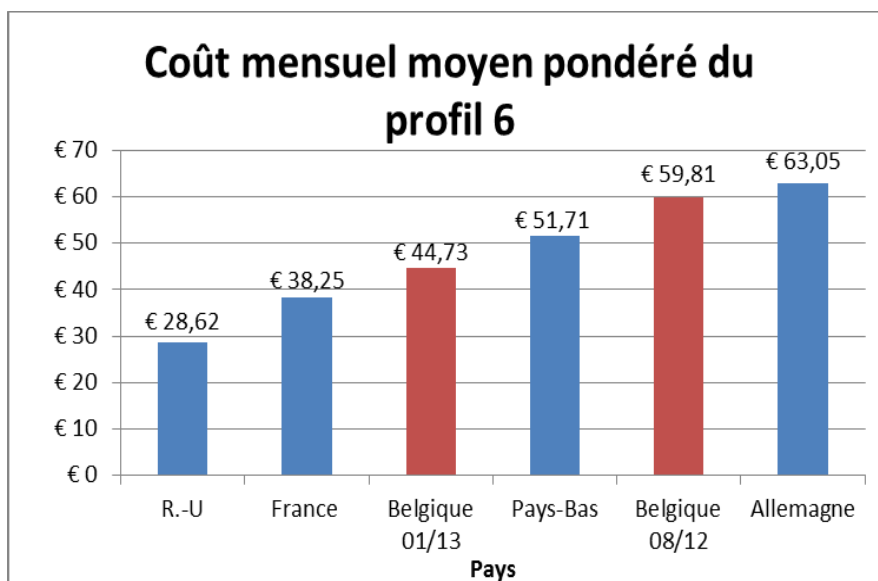


Figure 28: Moyenne pondérée par pays téléphonie mobile post payé profil 6: août 2012 (Belgique) et janvier 2013 (Belgique), par rapport aux autres pays (août 2012). (Source: propres calculs, données provenant des sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012 et le 30/01/13, prix TVA comprise, EUR PPP).

106. La moyenne pondérée (janvier 2013) pour le profil 6 a été calculée sur la base de ces plans tarifaires:

Proximus Smart 35	€ 35
Base ID	€ 40
Telenet King	€ 42,50
Mobistar Panthère 45	€ 60

107. Bien que les prix pour les appels, les SMS et Internet illimités ont sensiblement baissé ces derniers mois²¹, ce profil enregistre une baisse de prix de la moyenne pondérée de 25%. Proximus a baissé le plus: de €58,74 à €35, soit une baisse de prix de 40%. 'King' a également baissé son prix pour ce profil. Ce phénomène est entièrement dû à la quantité de données mobiles présentes dans l'offre conjointe: au mois d'août, il s'agissait de 500MB, en janvier d'1GB. Le tarif de l'abonnement mensuel est resté cependant constant, en se maintenant à € 20. Comme l'offre conjointe ne comprend que 150 minutes d'appel, le consommateur doit encore ajouter € 22,5 pour arriver aux 300 minutes d'appel, qui sont définies dans ce profil d'utilisation.

D'une manière générale, nous constatons que les prix de la téléphonie mobile ont sensiblement baissé par rapport au mois d'août. Les opérateurs offrent plus de minutes d'appel et plus de données mobiles, pour un prix égal ou inférieur au prix de l'abonnement au mois d'août. La baisse de prix peut être observée dans tous les profils utilisateurs et est de minimum 10 pourcent à maximum 50 pourcent.

²¹ Voir annexe C de l'étude de prix.

4.4.8 Résumé pour des profils de la téléphonie mobile post-paid

108. La figure suivante reflète la situation des opérateurs belges – repris dans cette étude de prix – par rapport aux prix dans les pays voisins. La flèche verticale noire représente par profil tous les prix compilés des opérateurs pour les 5 pays de l'exercice de comparaison. La flèche relie le prix minimum (point inférieur de la flèche) au prix maximum (point supérieur de la flèche) pour une utilisation donnée.
109. Chaque carreau rouge représente un niveau de prix observé d'une offre belge. Plus les carreaux rouges sont situés bas sur la flèche verticale, plus intéressant est le prix des offres belges par rapport aux pays voisins. Plus les carreaux rouges sont situés haut sur la flèche, plus élevé sera le prix moyen payé par un consommateur belge choisi aléatoirement pour un usage donné. Dans certains cas, les carreaux rouges sont plutôt éparpillés sur la flèche : il est alors plus difficile de tirer une conclusion.
110. Dans cet exercice de comparaison, l'utilisation des services télécoms a été répartie en plusieurs profils. Chaque profil représente un type de consommateur, en fonction de son degré d'utilisation intensive de la téléphonie ou d'Internet.

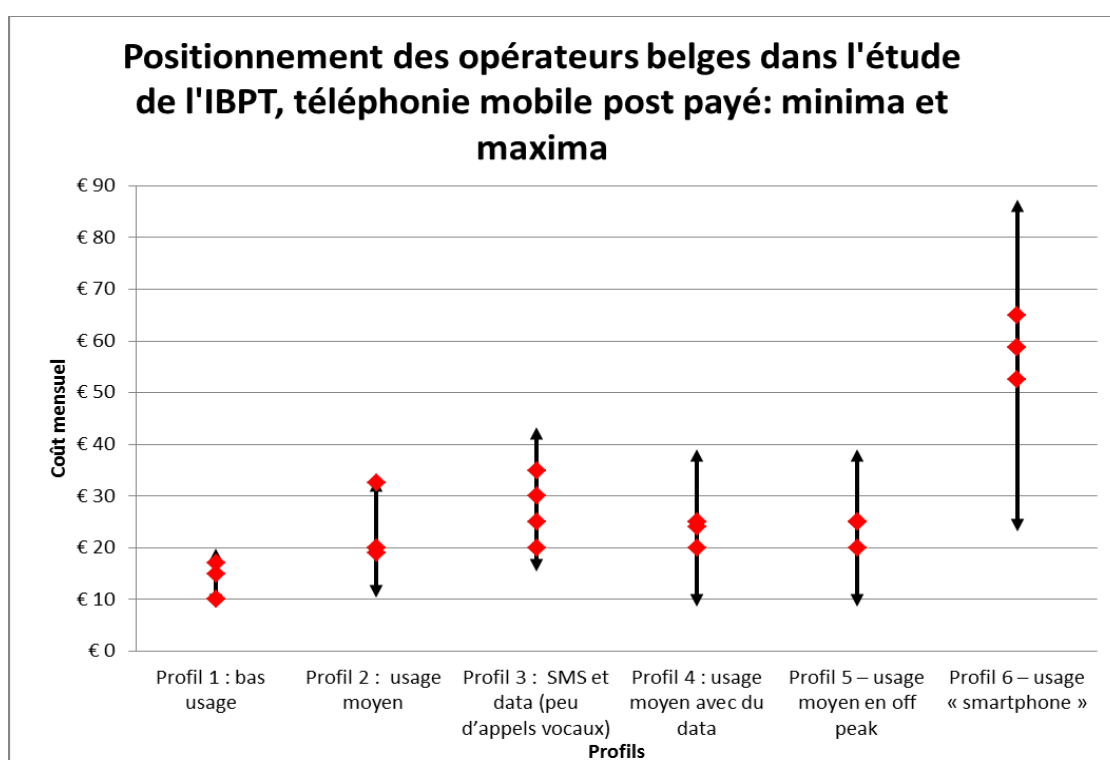


Figure 29: Positionnement des opérateurs belges en ce qui concerne les pays voisins pour cet exercice de comparaison, téléphonie mobile post-paid (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie mobile post paid: le Royaume-Uni est le moins cher, suivi de la France et des Pays-Bas. La Belgique termine quatrième, l'Allemagne est le plus cher de cet exercice de comparaison. Dans trois profils, la différence moyenne de prix entre les Pays-Bas et la Belgique est vraiment minime.

Lors de l'exécution de cette étude, le marché mobile belge a connu une évolution significative, créant ainsi une nouvelle dynamique des prix.

Entre le mois d'août 2012 et de janvier 2013, les prix belges ont baissé dans chacun des six profils d'au moins 10 % et de maximum 50 %. Si l'on prend en considération les nouveaux plans tarifaires commercialisés (de janvier 2013), la Belgique se classe en moyenne comme deuxième pays le meilleur marché, derrière le Royaume-Uni (prix du mois d'août 2012). Un consommateur belge payerait grosso modo plus aux Pays-Bas et en Allemagne (prix du mois d'août 2012). Toutefois, cela n'empêche pas que pendant la même période, une nouvelle dynamique éventuelle a également pu se développer sur les marchés mobiles à l'étranger.

4.5 Calcul des coûts de la téléphonie mobile pre-paid

111. Il a été tenu compte des éléments suivants lors de la détermination des coûts mensuels récurrents des plans tarifaires afférents à la téléphonie mobile pre-paid:
- Les montants à recharger éventuellement pour chaque plan tarifaire;
 - Les minutes d'appel supplémentaires et/ou les SMS supplémentaires offerts à l'utilisateur final lors de la recharge d'un montant déterminé (minutes supplémentaires, SMS).
112. Il a été tenu compte de la possibilité de combiner plusieurs recharges dans le calcul du coût mensuel récurrent²². Les plans tarifaires avec une utilisation bloquée, en vertu de laquelle un montant déterminé ne peut être excédé, sont également inclus dans la comparaison des prix des plans tarifaires pre-paid²³.
113. D'autres options avantageuses éventuelles n'ont pas été prises en considération²⁴.
114. Les coûts uniques, tels que l'achat ou l'activation d'une carte sim, n'ont pas été pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour des services complémentaires n'étant pas inclus dans la description susmentionnée n'ont pas été davantage pris en considération²⁵.
115. Les profils pour la téléphonie mobile pre-paid (*infra*) font abstraction des tarifs pour les appels/SMS internationaux (roaming).
116. La vente couplée proposant des formules d'abonnement avec la vente d'un GSM, n'a pas été prise en considération. Les formules tarifaires incluses sont donc chaque fois « sim-only ».

²² Dans ce cadre, la combinaison la moins onéreuse de recharges a été étudiée. Si un profil inclut 100 minutes d'appel et si ce nombre peut être atteint dans un plan tarifaire pre-paid déterminé par le biais d'une recharge de 5 € et d'une autre de 10 € (en tenant compte des minutes gratuites), le coût récurrent pertinent correspond à la combinaison des deux recharges (15 €).

²³ Les plans tarifaires bloqués ne font pas partie, stricto sensu, des offres pre-paid étant donné qu'aucune recharge préalable n'est exigée et que le client final peut téléphoner pour un montant inférieur au montant autorisé. Toutefois, étant donné qu'un montant maximal ne peut être excédé, l'IBPT a estimé que la comparaison de ces offres était davantage pertinente avec les plans tarifaires pre-paid qu'avec les offres post-paid. Il est donc estimé que l'utilisateur final d'un plan tarifaire bloqué consomme l'intégralité de son montant mensuel autorisé.

²⁴ En l'occurrence, il s'agit notamment des options avantageuses relatives aux appels internationaux et de celles afférentes aux appels avantageux et/ou gratuits vers un nombre limité de numéros choisis.

²⁵ En l'occurrence, il s'agit d'une large palette de tarifs additionnels, tels que des tarifs afférents à l'utilisation des services à la clientèle et à l'achat d'une carte SIM. Comme expliqué dans la section 1.1, la structure tarifaire et la composition des produits se caractérisent par une grande diversité. Il a donc été fait abstraction de plusieurs composantes des coûts dans cette étude.

4.6 Explication des profils de téléphonie mobile pre-paid

117. Trois profils de consommateurs ont également été élaborés pour la comparaison des prix des plans tarifaires de la téléphonie mobile pre-paid. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu de ces profils.

Profil 1: Faible consommation pre-paid 50 minutes d'appels, 100 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS
Destination			40%	30%	30%	2 minutes	50
65%	On-net	32,5 minutes	13 minutes	9,75 minutes	9,75 minutes		
35%	Off-net	17,5 minutes	7 minutes	5,25 minutes	5,25 minutes		
Total		50	20	15	15		

Profil 2: Consommation moyenne pre-paid 100 minutes d'appels, 150 SMS							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS
Destination			40%	30%	30%	2 minutes	150
65%	On-net	65 minutes	26 minutes	19,5 minutes	19,5 minutes		
35%	Off-net	35 minutes	14 minutes	10,5 minutes	10,5 minutes		
Total		100	40	20	20		

Profil 3: Smartphone jeunes 20 minutes d'appels, SMS illimités, 1GB données							
		Nombre de minutes	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel	SMS
Destination			40%	30%	30%	2 minutes	Illimités
65%	On-net	13 minutes	5,2 minutes	3,9 minutes	3,9 minutes	Données: 1 GB	
35%	Off-net	7 minutes	2,8 minutes	2,1 minutes	2,1 minutes		
Total		20	8	6	6		

Figure 30: Aperçu des profils de téléphonie mobile pre-paid.

118. Comme en atteste le tableau ci-dessus, l'étude a porté sur le coût mensuel récurrent (voir la section 3.2) d'un plan tarifaire déterminé, en tenant compte du nombre de minutes d'appel et des SMS. Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (sur le réseau/hors réseau) et la période (heures pleines, creuses et week-end)²⁶. La recharge ou la combinaison des recharges suffisantes permettant de répondre à une utilisation déterminée par les consommateurs a été étudiée lors de la détermination du coût mensuel pertinent. Les minutes gratuites et les SMS supplémentaires ont été pris en considération (voir également la section 3.2). Seul le troisième profil contient les données mobiles.

²⁶ Une distinction selon le type de destination (fixe ou mobile) n'a pas été réalisée, étant donné que seuls quelques plans tarifaires distinguent le prix par minute vers la téléphonie fixe, d'une part, et la téléphonie mobile, d'autre part. Quand cette distinction est établie, une moyenne du prix par minute vers la téléphonie fixe et du prix par minute vers la téléphonie mobile est utilisée afin de déterminer le prix par minute. Comme indiqué dans la section 3.1, les options avantageuses vers les numéros fixes n'ont pas été prises en considération.

119. Ces profils sont appliqués à tous les plans tarifaires pre-paid énumérés dans la figure 3. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires pre-paid d'un opérateur, l'étude a porté sur le plan tarifaire le moins onéreux pour ce profil déterminé. L'offre la moins onéreuse par opérateur pour un profil déterminé a ensuite été incluse dans la comparaison des prix dont les résultats sont fournis ci-dessous²⁷.

²⁷ Dans ce cadre, l'hypothèse que le consommateur pose des choix rationnels et choisit l'offre la moins onéreuse auprès d'un opérateur déterminé selon sa consommation, a été privilégiée. Reportez-vous à la section 1.1 pour obtenir une explication afférente à cette hypothèse.

4.7 Résultats de la comparaison des prix de la téléphonie mobile pre-paid

120. Les résultats de la comparaison des prix de différents plans tarifaires pour la téléphonie mobile pre-paid sont proposés ci-dessous. Comme indiqué ci-dessus, ces résultats ont été obtenus en appliquant plusieurs profils de consommateurs (section 4.6) aux plans tarifaires. Dans ce cadre, il a été tenu compte de la meilleure combinaison de recharges (section 4.5).

4.7.1 Profil 1 : faible consommation pre-paid

121. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 1 : téléphonie mobile pre-paid ».

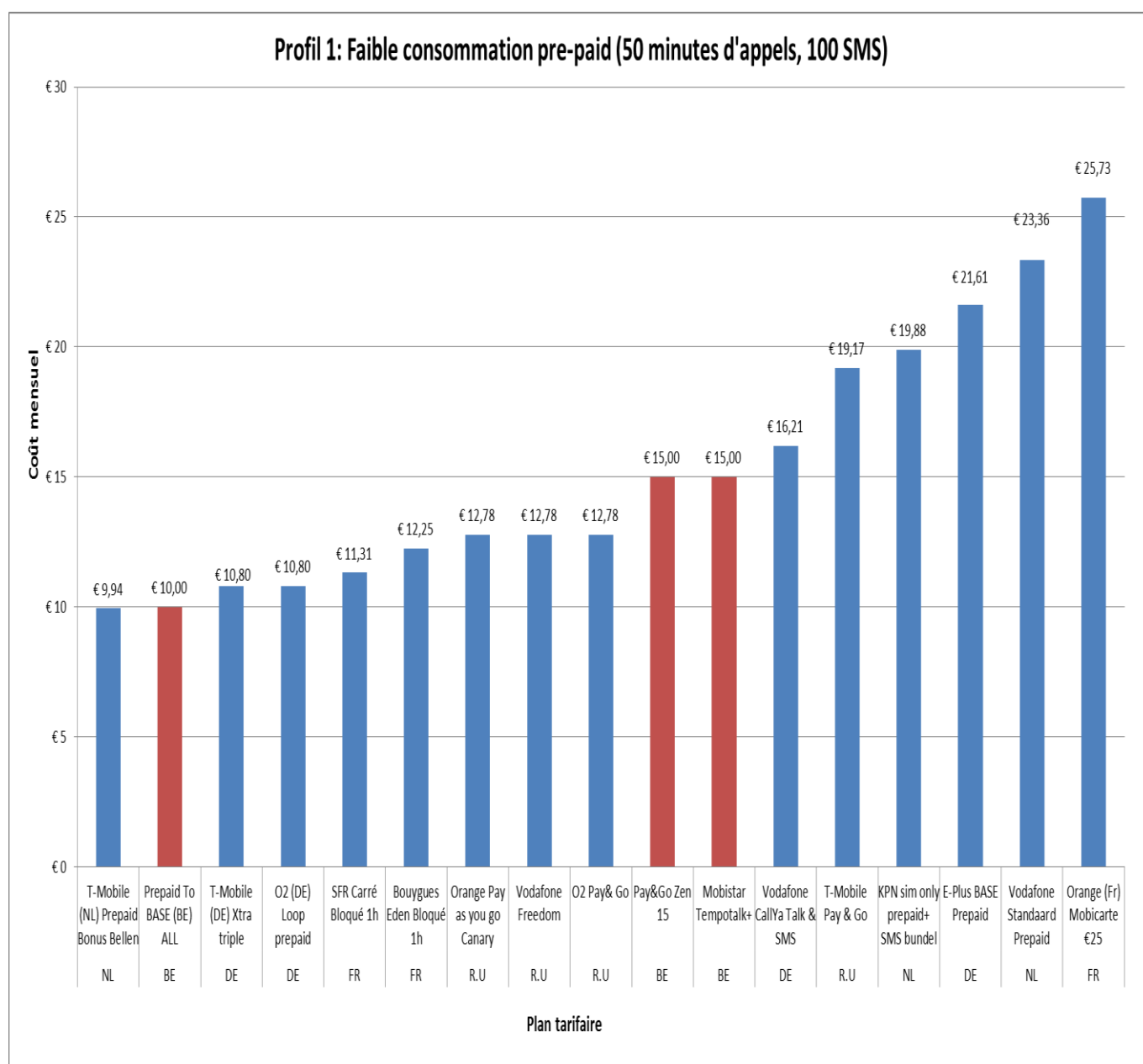


Figure 31: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile pre-paid, profil 1: faible consommation (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

122. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée. Un losange rouge-vert est inséré si plusieurs offres se chevauchent. Une valeur positive (à droite de l'axe vertical) indique que le prix d'une offre est supérieur au prix médian. Une valeur négative (à gauche de l'axe vertical) indique que le plan tarifaire est moins onéreux que le prix médian.

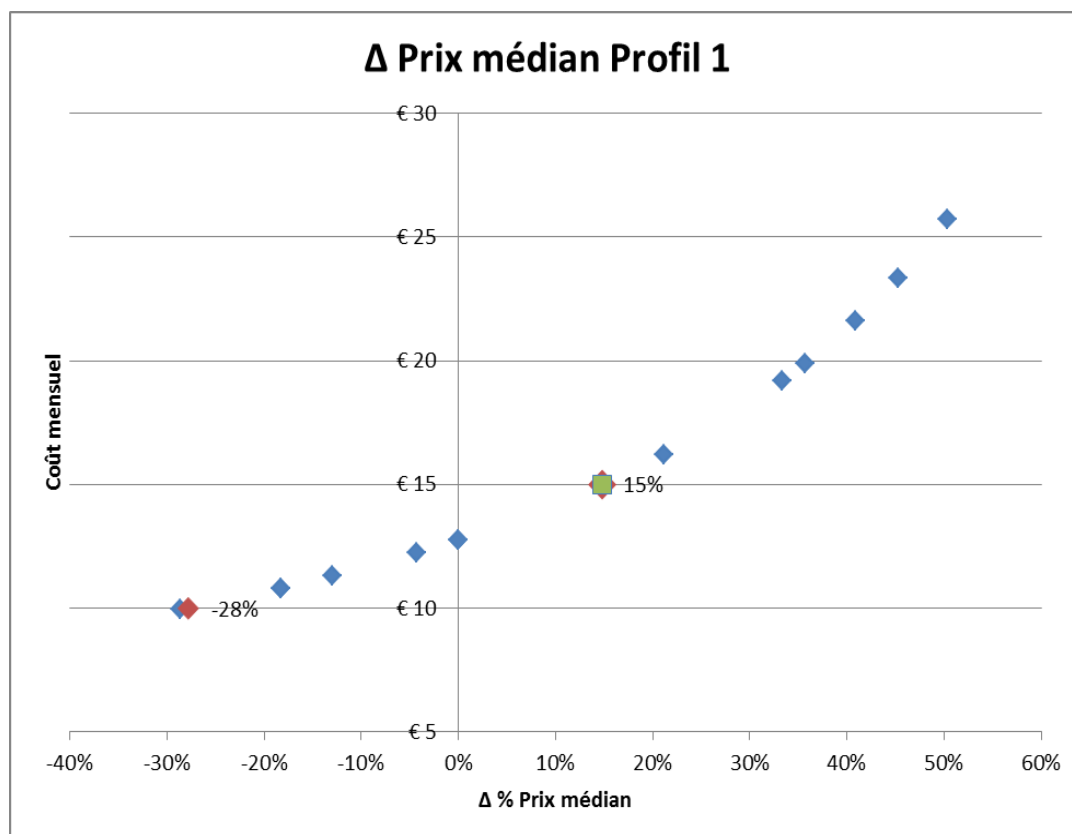


Figure 32: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie mobile pre-paid, profil 1: Faible consommation pre-paid (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

123. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

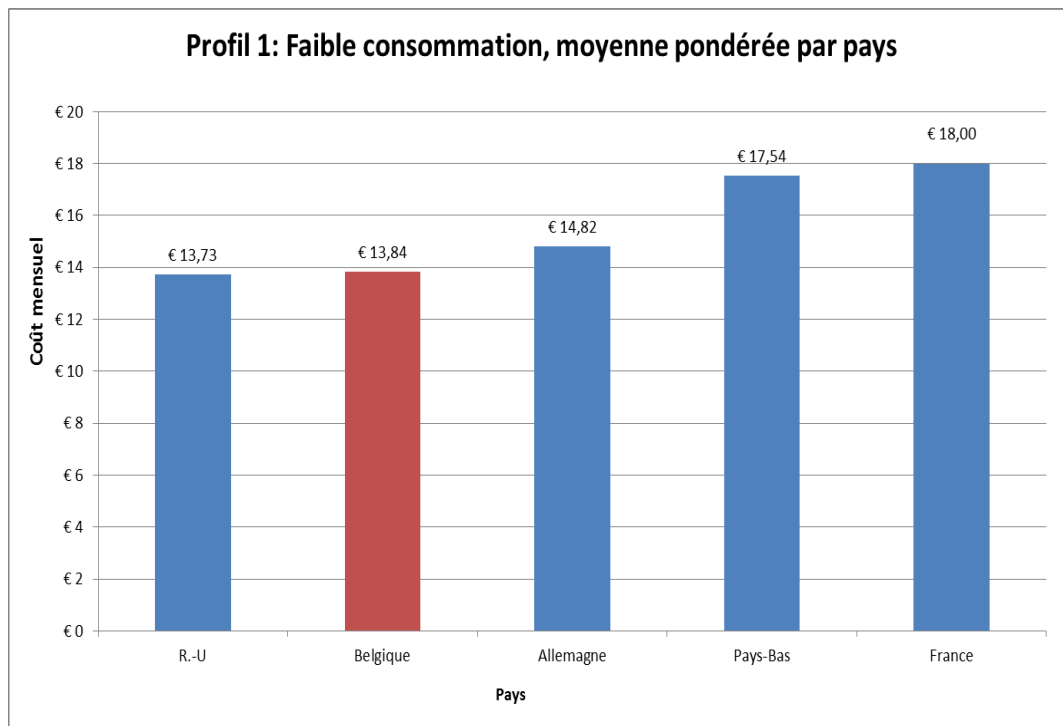


Figure 33: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile, profil 1: faible consommation pre-payé (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

124. Ces figures permettent de déduire que les prix pratiqués pour ce profil fluctuent de 10 à 26 €. Un opérateur belge se situe dans la tranche inférieure du spectre. Les deux autres opérateurs se situent à la moyenne du groupe de comparaison. L'écart par rapport à la médiane s'élève à 15 % et -28 % (BASE).
125. Si nous considérons la moyenne pondérée, nous constatons qu'un consommateur belge ne paierait que 10 cents de plus que le montant qui lui serait réclamé au Royaume-Uni. Le montant dû serait plus élevé en Allemagne, aux Pays-Bas et en France.

4.7.2 Profil 2 : Consommation moyenne pre-paid

126. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 2 : téléphonie mobile pre-paid ».

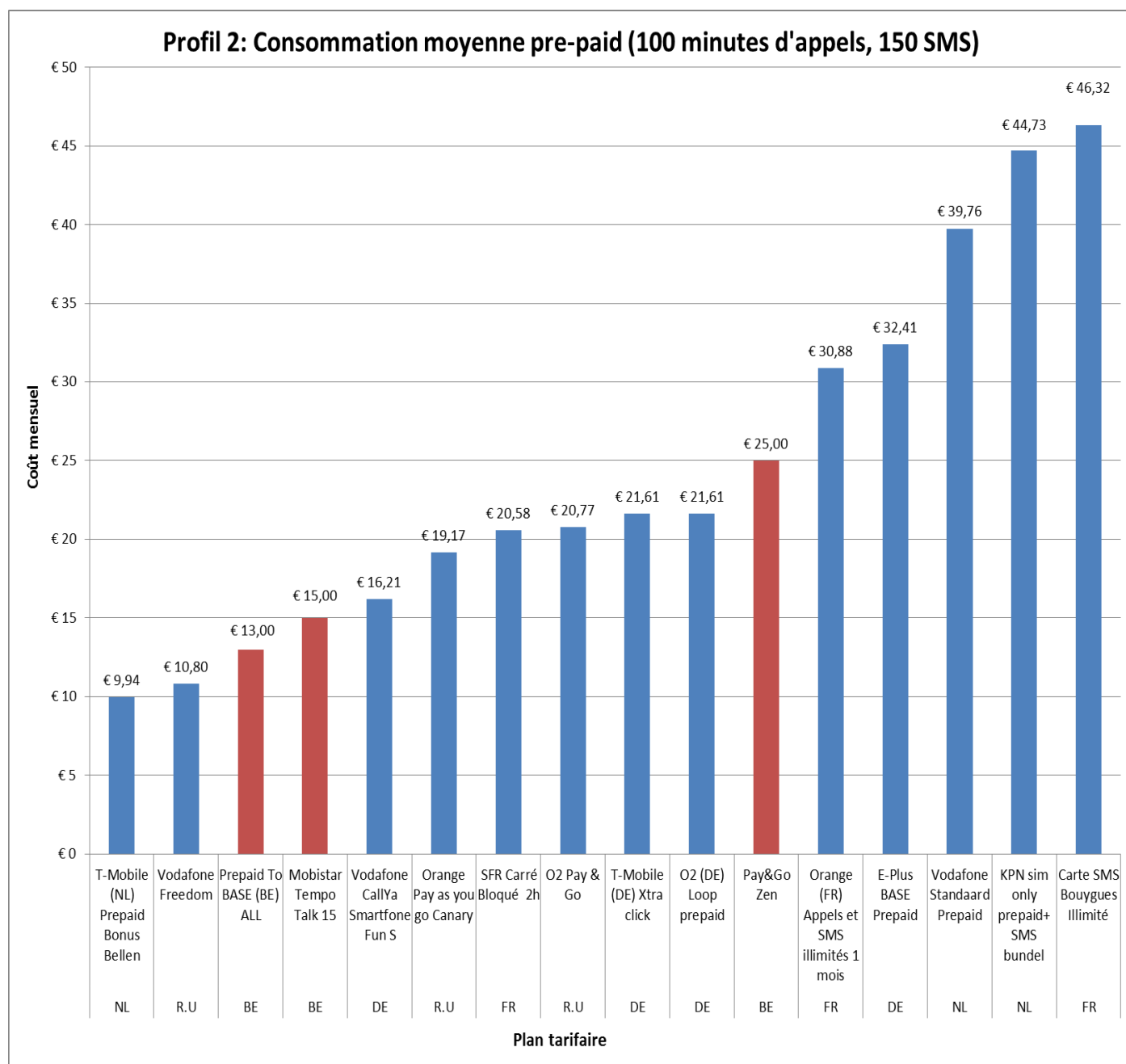


Figure 34: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile, profil 2: consommation moyenne pre-paid (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

127. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix moyen calculé dans la comparaison susmentionnée.

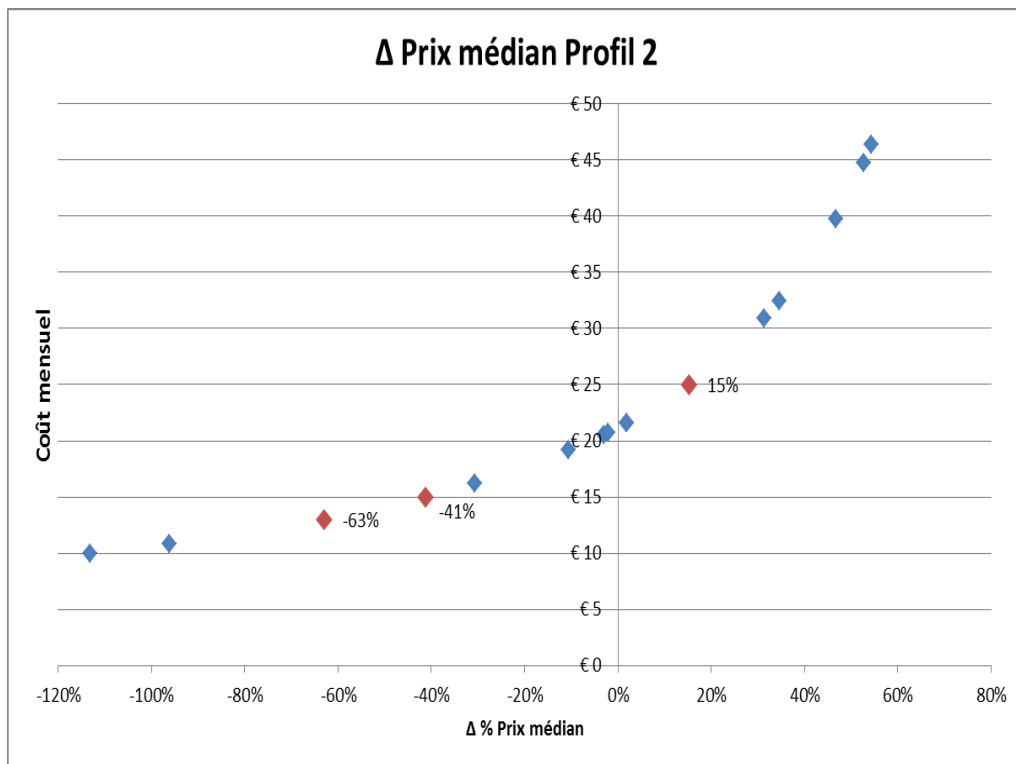


Figure 35: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie mobile, profil 2: consommation moyenne pre-paid (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

128. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

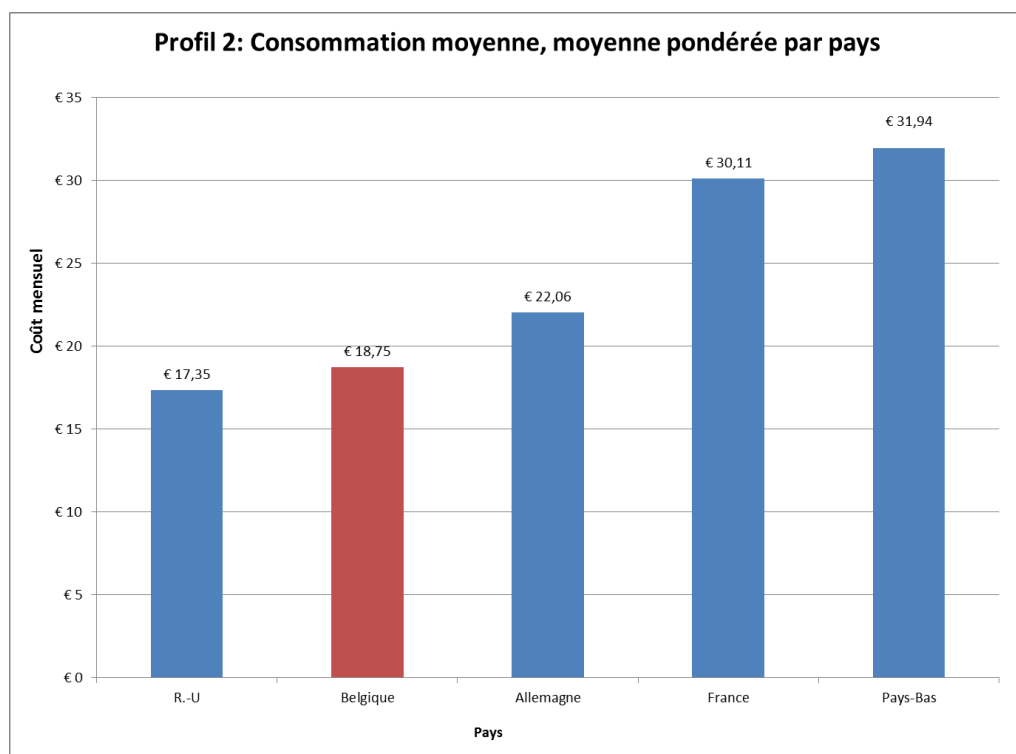


Figure 36: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie mobile, profil 2: consommation moyenne pre-paid (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

129. Les prix de ce profil divergent largement : l'offre la plus onéreuse (46 €) est près de cinq fois plus chère que l'offre la moins onéreuse. Les plans tarifaires belges sont disséminés par rapport à la médiane. L'écart par rapport au prix médian oscille entre -63 et -41 % sous le prix médian jusqu'à 15 % au-dessus du prix médian.
130. En ce qui concerne la moyenne pondérée des tarifs, nous constatons que la Belgique est relativement moins onéreuse par rapport aux autres pays voisins. Comme pour le profil 1, un consommateur belge paie un peu moins cher au Royaume-Uni. Il paierait un peu plus en Allemagne. Les Pays-Bas et la France sont nettement plus onéreux.

4.7.3 Profil 3 : Smartphone des jeunes pre-paid

131. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne le « profil 3 : téléphonie mobile pre-paid ». Ce profil n'est pas représentatif de l'utilisateur moyen de smartphone mais correspond le plus au profil d'un jeune ayant une utilisation intensive des données mobiles et des SMS, mais qui téléphone peu.
132. Seules quelques offres proposées par l'opérateur et incluant au moins 1 GB de données et les SMS illimités ont été incluses dans cet exercice de comparaison. Et ce, afin d'éviter de comparer des offres aux prix très élevés qui ne sont pas réalistes. Pour la Belgique, le plan tarifaire « Internet on Mobile » proposé par Mobistar a été privilégié, bien que cette offre se limite à 5000 clients et n'est donc pas représentative du marché belge. Mobile Vikings (au prix de 15 €) est une autre offre appropriée pour cet exercice de comparaison. Cette offre n'a toutefois pas été incluse dans cette étude.

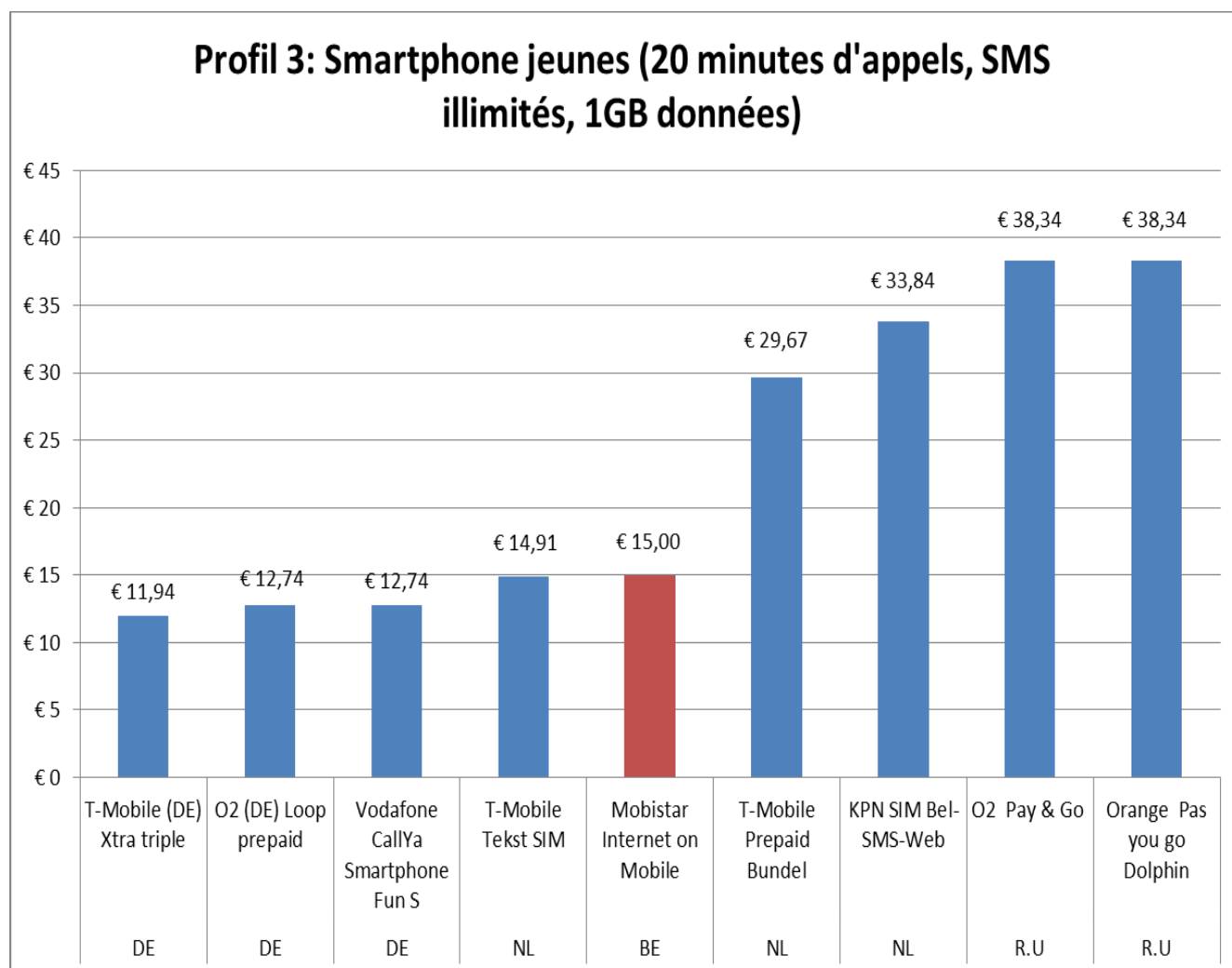


Figure 37: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie mobile, profil 3: Smartphone des jeunes pre-paid (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

133. Aucune offre appropriée pour ce profil n'est proposée en France. Trois offres appropriées à ce profil et proposées en Allemagne ont été incluses dans cet exercice de comparaison.

Ces trois offres sont les moins onéreuses dans le cadre de la comparaison. Les offres proposées au Royaume-Uni – étant toujours le pays le moins onéreux dans les profils précédents – sont les plus chères pour ce profil.

134. Étant donné que le nombre d’offres pour ce profil est très limité et qu’il ne fournit pas une image représentative, aucune moyenne pondérée par pays n’a été illustrée pour ce profil.

4.7.4 Résumé pour des profils de la téléphonie mobile pre-payé

135. La figure suivante reflète la situation des opérateurs belges – repris dans cette étude de prix – par rapport aux prix dans les pays voisins. La flèche verticale noire représente par profil tous les prix compilés des opérateurs pour les 5 pays de l’exercice de comparaison. La flèche relie le prix minimum (point inférieur de la flèche) au prix maximum (point supérieur de la flèche) pour une utilisation donnée.

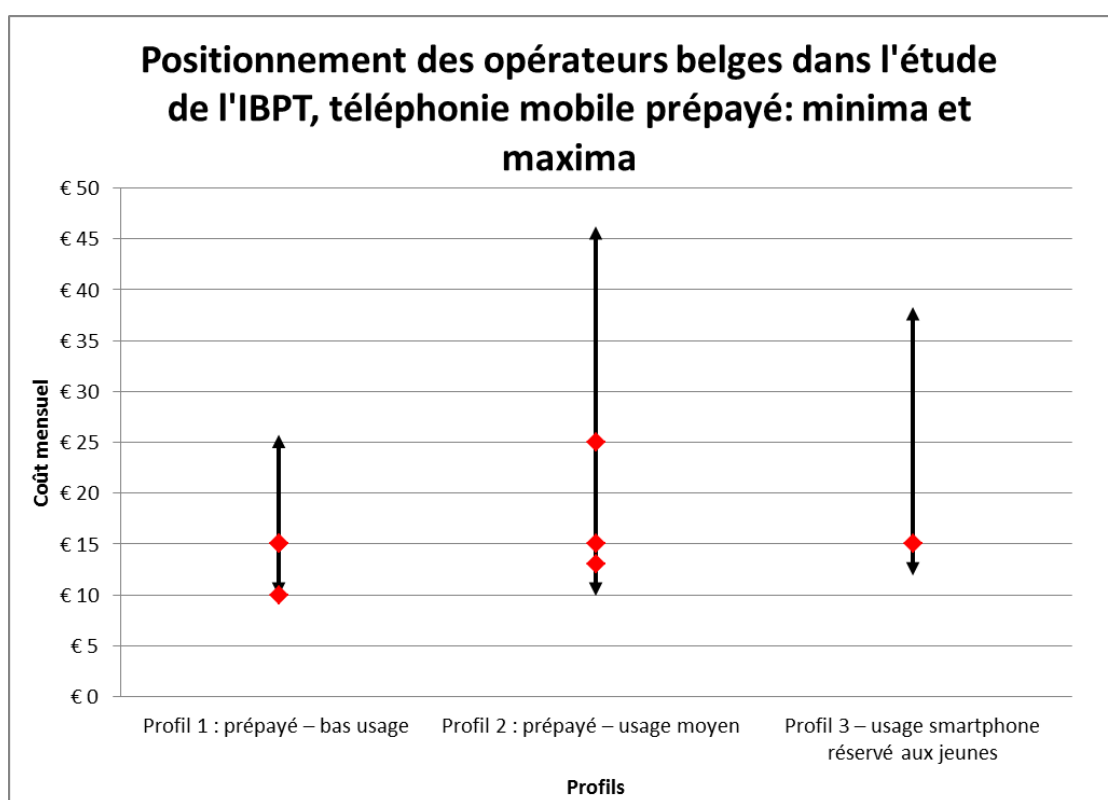


Figure 38: Positionnement des opérateurs belges en ce qui concerne les pays voisins pour cet exercice de comparaison, téléphonie mobile pre-payé (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie mobile prépayée: la Belgique se classe deuxième, juste après le Royaume-Uni. Un consommateur belge paierait un tout petit peu plus en Allemagne. Les Pays-Bas et la France sont les plus chers. Pour l'échange de données mobile, peu d'offres étaient disponibles.

5 TELEPHONIE FIXE

5.1 Calcul des coûts de la téléphonie fixe

136. Il a été tenu compte des éléments suivants lors du calcul du coût mensuel récurrent :
- le tarif mensuel à payer pour l'abonnement et les minutes d'appel incluses ;
 - le prix éventuel pour la location mensuelle de l'appareil ou le coût unique pour son achat (si l'achat est plus avantageux que la location, l'option d'achat est prise en compte et est amortie sur 36 mois) ;
 - les éventuels coûts mensuels pour la location de la ligne.
137. De plus, un calcul des coûts du nombre de minutes d'appel qui ne sont pas incluses dans la formule tarifaire a été réalisé²⁸.
138. Il a également été tenu compte des options possibles relatives au nombre de minutes d'appel (par exemple, un montant forfaitaire pour les appels illimités durant le week-end).
139. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif mensuel de l'abonnement. Si un tarif avantageux est proposé lorsque le client souscrit un contrat à plus long terme, le tarif pratiqué pour le contrat le plus long possible est pris en compte²⁹.
140. Les coûts uniques, tels que les frais d'installation et d'activation, ne sont pas pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour les services additionnels (par ex., le service à la clientèle) ne sont pas davantage pris en considération.
141. Les tarifs pour les appels internationaux n'ont pas été pris en considération dans les profils sélectionnés.
142. La vente couplée proposant des formules d'abonnement avec la vente d'un téléphone n'a pas été prise en considération.
143. Aux Pays-Bas, la téléphonie proposée par UPC et Ziggo est uniquement disponible avec un abonnement au câble (télévision). Ce coût est également inclus dans le prix mensuel total. Bien que l'on ne puisse pas parler d'une offre *stand-alone* pour la « téléphonie fixe », ces deux opérateurs ont toutefois été inclus dans la comparaison des prix afin d'esquisser une image suffisamment représentative du marché néerlandais. Les deux offres de UPC et de Ziggo sont suivies d'un astérisque (*) dans le tableau suivant.

²⁸ Y compris les frais de connexion, le cas échéant.

²⁹ Par exemple, si des plans tarifaires sont disponibles pour la téléphonie fixe pour une durée de 12 et 24 mois, les plans tarifaires d'une durée de 24 mois ont été privilégiés.

5.2 Choix des opérateurs de la téléphonie fixe

144. Comme expliqué dans la section 3.1, l'IBPT a tenté d'obtenir une représentativité aussi grande que possible sur les marchés analysés lors du choix des opérateurs. Les opérateurs pris en considération représentent à chaque fois une part importante du marché global pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé. Il s'agit, selon le pays, de 3 à 4 opérateurs majeurs. L'IBPT estime que ce choix reflète au mieux le niveau général des prix pour les produits les plus prisés. De plus, des opérateurs possédant une part de marché relativement réduite ont également été inclus³⁰.
145. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des opérateurs pris en considération pour la téléphonie fixe. Au total, 17 opérateurs ont été sélectionnés dans 5 pays. Dès lors, un total de 46 plans tarifaires ont été étudiés.

³⁰ L'insertion de Free (France) en est un exemple. Cet opérateur propose des tarifs attractifs qui, en dépit de la part de marché limitée de l'opérateur, peuvent avoir un impact sur le marché.

Belgique	Belgacom	VOO	Numericable	Telenet	Euphony	
Plans tarifaires	Belgacom Classic	VOO La Téléphone Eco Soir & WE	Numericable (BE) Classic	Telenet Freephone Europe	Euphony Light	
	Belgacom Happy Time XL	VOO La Téléphone Blabla	Numericable BE National Illimité	Telenet Optie 24 Belgium	Euphony Comfort	
				Telenet Optie 24 Mobile	Euphony Talk	
					Euphony Talk XL	
# Plans tarifaires	2	2	2	3	4	13
France	SFR	Orange				
Plans tarifaires	SFR Ligne Fixe abonnement seule	Orange Atout				
	SFR Ligne Fixe 2h	Orange Optimale 2h				
	SFR Ligne Fixe 3h	Orange Optimale 4h				
	SFR Ligne Fixe 5h	Orange Optimale Illimité				
	SFR Ligne Fixe Illimité					
# Plans tarifaires	5	4				Total # FR
						9
Allemagne	T-Home	Kabel-BW	Telecolumbus	Kabel DE		
Plans tarifaires	T-Home Call Start	Kabel BW Clever Telefon	Telecolumbus Telefon Flat	n.a.		
	T-home Call Plus					
	T-home Call Basic					
	T-home Call Comfort					
# Plans tarifaires	4	1	1	1		Total # DE
						7
Pays-Bas	KPN	UPC	Ziggo			
Plans tarifaires	KPN Belvrij Altijd	UPC Bellen (*)	Ziggo Telefonie Z1 (*)			
	KPN Belvrij 's Avonds en Weekend	UPC Bellen onbeperkt avond en weekend (*)	Ziggo Telefonie volop bellen avond en weekend (*)			
	KPN Belvrij Weekend					
	KPN BelBasis					
	KPN BelBudget					
# Plans tarifaires	5	2	2			Total # NL
						9
Royaume-Uni	BT	Virgin	Sky			
Plans tarifaires	BT Unlimited Anytime Plan plus	Virgin Talk Weekends	Sky Talk weekends			
	BT Unlimited Anytime Calls	Virgin Talk Evening & Weekends	Sky Talk Anytime			
	BT Unlimited Evening & Weekend Calls					
	BT Unlimited Weekend Calls					
# Plans tarifaires	4	2	2			Total # R.-U
						8
Nombre total	46					

Figure 39: Aperçu des opérateurs inclus et des plans tarifaires pour la téléphonie fixe.

5.3 Explication relative aux profils de la téléphonie fixe

146. Afin de disposer d'une base solide de comparaison permettant de comparer les différents plans tarifaires de manière pertinente, cinq profils de consommateurs ont été élaborés et affichent tous une consommation déterminée de l'utilisateur final³¹. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu de ces profils.
147. Le profil 2 (consommateur moyen, principalement le soir et le week-end), essentiellement, est très présent sur le marché et est donc représentatif d'un grand groupe de la population. La population active téléphone principalement durant les heures creuses. Les profils 4 et 5 sont très volumineux et ne représentent qu'une petite partie de la population. Il en va de même pour le profil « léger » (profil 1).

Profil 1: Faible consommation (25 appels)						
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	40%	25%	35%	5
40%	Mobile	10	55%	20%	25%	2
Profil 2: Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels)						
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	53	30%	30%	40%	5
25%	Mobile	17	35%	25%	40%	2
Profil 3: Consommation moyenne, 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%	20%	20%	5
25%	Mobile	17	60%	20%	20%	2
Profil 4: Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels)						
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end	Durée d'un appel
75%	Fixe	90	30%	30%	40%	5
25%	Mobile	30	35%	25%	40%	2
Profil 5: Consommation élevée, 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%	20%	20%	5
25%	Mobile	30	60%	20%	20%	2

Figure 40: Aperçu des profils de la téléphonie fixe.

³¹ Les profils ont été élaborés afin de refléter la consommation sur le marché belge et de l'appliquer aux plans tarifaires à l'étranger. Une concertation a été menée avec les principaux opérateurs de téléphonie fixe sur le marché belge lors du choix de ces profils. Le choix de ces profils et de leurs paramètres a un impact important sur les résultats de la comparaison des niveaux de prix. Reportez-vous à la section 1.1 pour obtenir une explication afférente à ces observations.

148. Comme en atteste le tableau ci-dessus, l'étude a porté sur le coût mensuel récurrent d'un plan tarifaire déterminé, en tenant compte du nombre de minutes d'appel³². Le nombre de minutes d'appel est ventilé selon la destination (fixe/mobile) et la période (heures pleines, creuses et week-end). De même, les minutes d'appel gratuites sont chaque fois appliquées à ces profils selon la ventilation.
149. Ces profils sont appliqués à tous les plans tarifaires énumérés dans la figure 32. Après application d'un profil déterminé à tous les plans tarifaires d'un opérateur, l'étude a porté – par opérateur - sur le plan tarifaire le moins onéreux pour ce profil déterminé. L'offre la moins onéreuse par opérateur pour un profil déterminé a ensuite été incluse dans la comparaison des prix qui sera abordée ci-dessous³³.
150. Les différences entre les opérateurs afférentes aux heures de prise d'effet des heures pleines, creuses et de week-end sont incluses dans ces profils³⁴.

Téléphonie fixe en multi play

151. Avant d'analyser les résultats de la comparaison des tarifs, il est utile de formuler une réserve nécessaire relative aux offres isolées pour la téléphonie fixe. En effet, la téléphonie fixe est toujours davantage incluse dans des « packages » (multi play) incluant l'Internet large bande et/ou la télévision. Ces offres multi play incluent souvent une composante de téléphonie fixe impliquant une utilisation *flat fee* (par ex., appels illimités vers des numéros étrangers ou appels illimités durant le week-end). La téléphonie fixe est donc de plus en plus ajoutée comme une composante (presque gratuite) aux offres multi play. Les tarifs de la téléphonie fixe dans ces offres groupées ne sont toutefois pas inclus dans la présente étude. L'analyse des offres isolées de téléphonie fixe ne fournit donc qu'une image restreinte du niveau de prix réel de la téléphonie fixe selon la consommation réelle.

³² Comme indiqué dans la section 3.1, les coûts pour les minutes d'appel hors abonnement ont été calculés et il a été tenu compte des options avantageuses.

³³ Dans ce cadre, l'hypothèse que le consommateur pose des choix rationnels et choisit l'offre la moins onéreuse auprès d'un opérateur déterminé selon sa consommation, a été privilégiée. Reportez-vous à la section 1.1 pour obtenir une explication afférente à cette hypothèse.

³⁴ Le pourcentage dans la ventilation des minutes d'appel pleines/creuses/week-end est adapté en fonction de la modification des heures pleines et creuses par rapport au profil de base. Dans le profil de base, les heures pleines sont considérées entre 8 et 17h durant les jours de semaine.

5.4 Résultats de la comparaison des prix de la téléphonie fixe

152. Les résultats de la comparaison des prix de différents plans tarifaires pour la téléphonie fixe sont proposés ci-dessous. Comme indiqué ci-dessus, ces résultats ont été obtenus en appliquant plusieurs profils de consommateurs aux plans tarifaires. Dans ce cadre, il a été tenu compte de plusieurs coûts et options.

5.4.1 Profil 1 : Faible consommation

153. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne le « profil 1 : téléphonie fixe ».

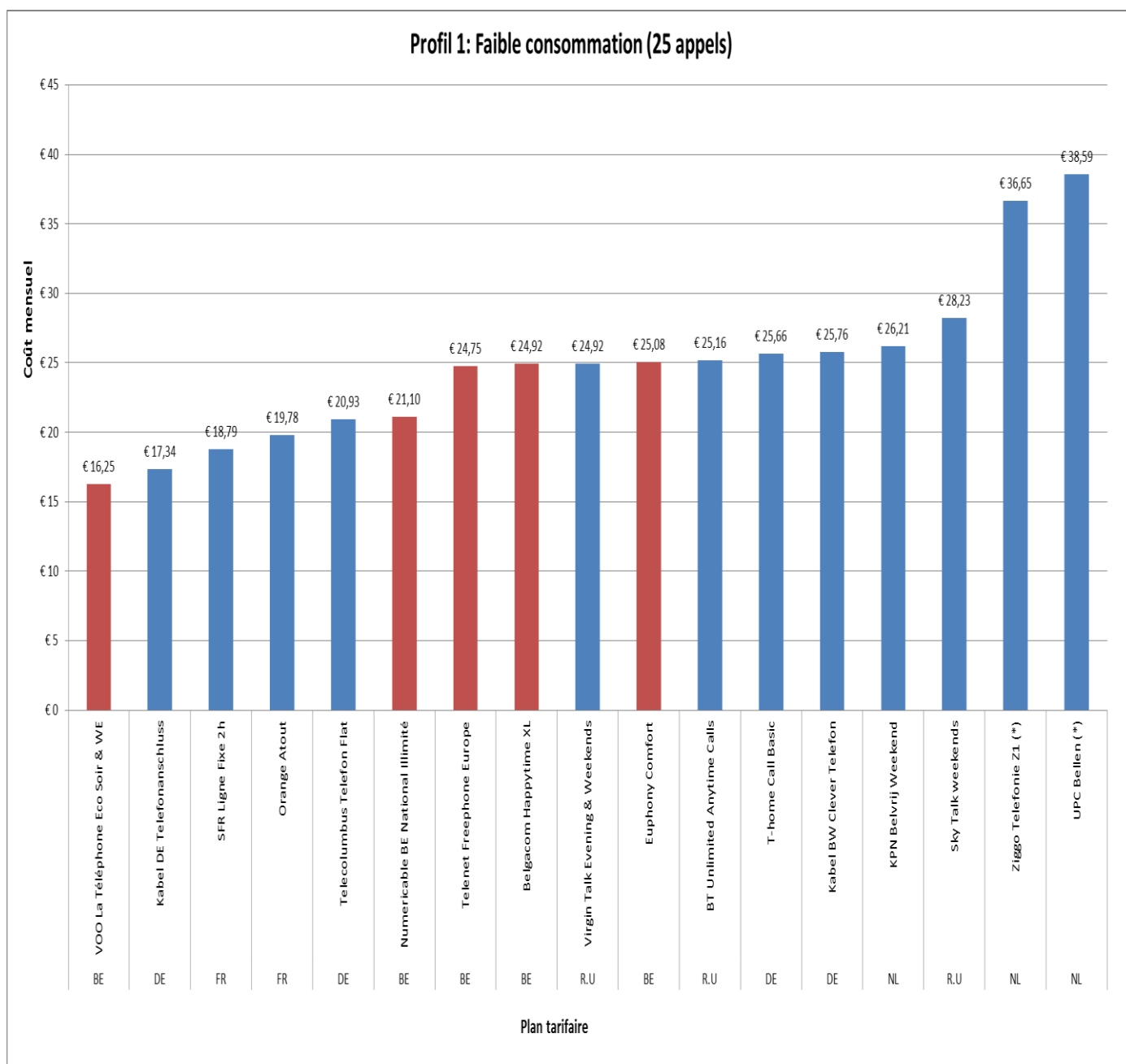


Figure 41: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 1: faible consommation (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

154. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée. Un losange rouge-vert est inséré si plusieurs offres se chevauchent. Une valeur positive (à droite de l'axe vertical) indique que le prix d'une offre est supérieur au prix médian. Une valeur négative (à gauche de l'axe vertical) indique que le plan tarifaire est moins onéreux que le prix médian.

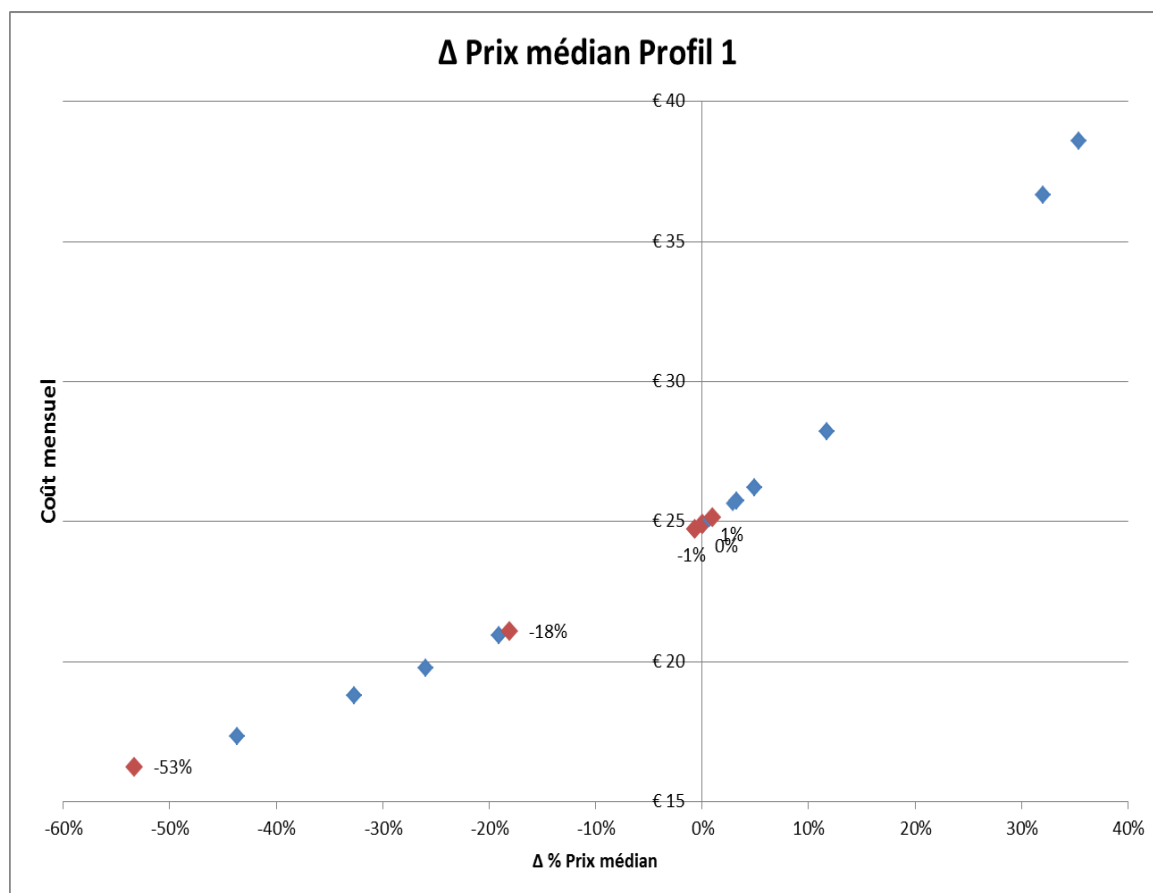


Figure 42: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 1: faible consommation (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

155. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

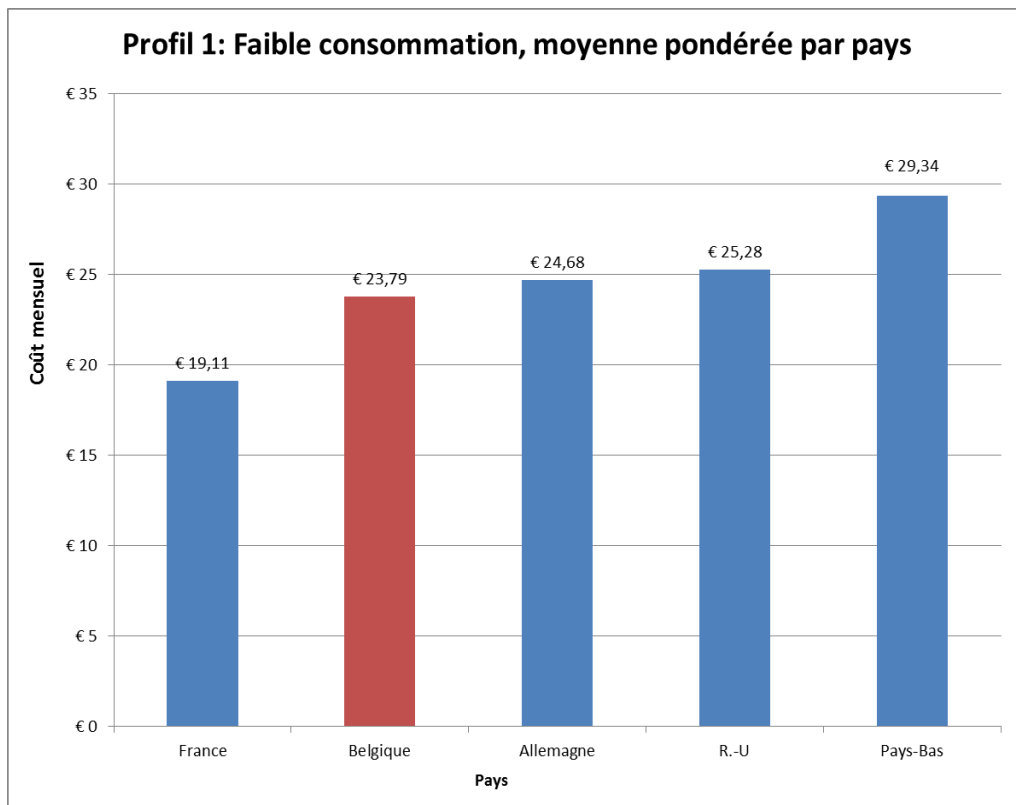


Figure 43: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe, profil 1: faible consommation (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

156. Ces figures permettent de déduire que le coût mensuel d'une faible consommation se situe entre 16 et 28 €. Les deux offres néerlandaises (téléphonie fixe associée à un abonnement au câble pour la télévision) sont des valeurs extrêmes dans l'exercice de comparaison et s'élèvent en moyenne à 37 €.
157. Trois plans tarifaires des opérateurs belges se situent dans la moyenne. L'écart procentuel du prix médian varie de -1 à 1 % pour ces plans tarifaires. Deux plans tarifaires se situent dans la tranche inférieure du spectre avec un écart procentuel par rapport à la médiane de -53 % (Voo) et -18 % (Numericable).
158. Si nous considérons la moyenne des tarifs pondérée avec la part de marché, nous constatons qu'un consommateur belge paie un peu moins qu'au Royaume-Uni et en Allemagne pour un produit similaire. En France, le prix moyen à déboursier serait, en moyenne, encore inférieur. Le coût le plus élevé est facturé aux Pays-Bas.

5.4.2 Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end

159. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne le « profil 2 : téléphonie fixe ».

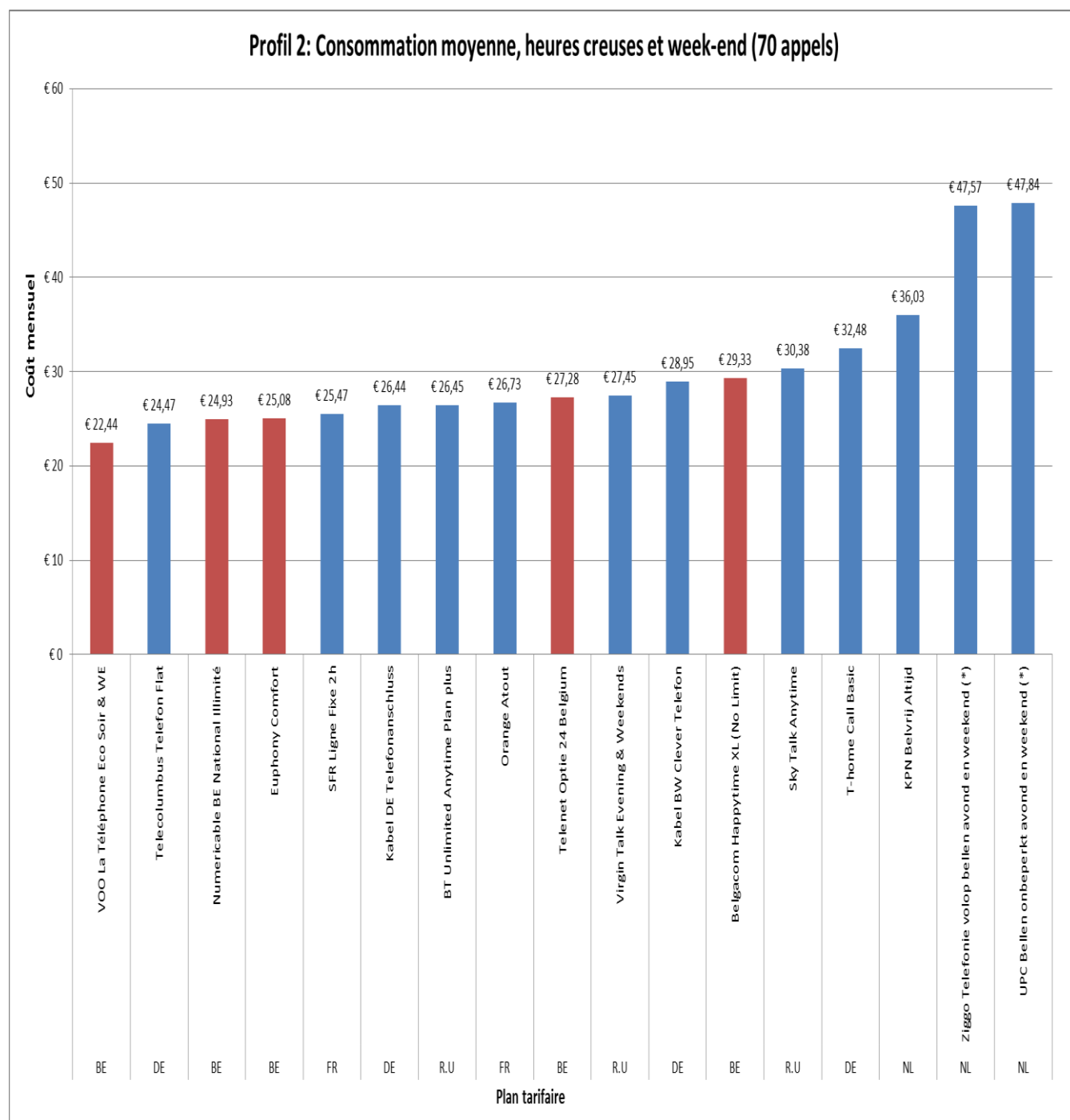


Figure 44: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 2: Consommation moyenne, heures creuses et week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

160. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

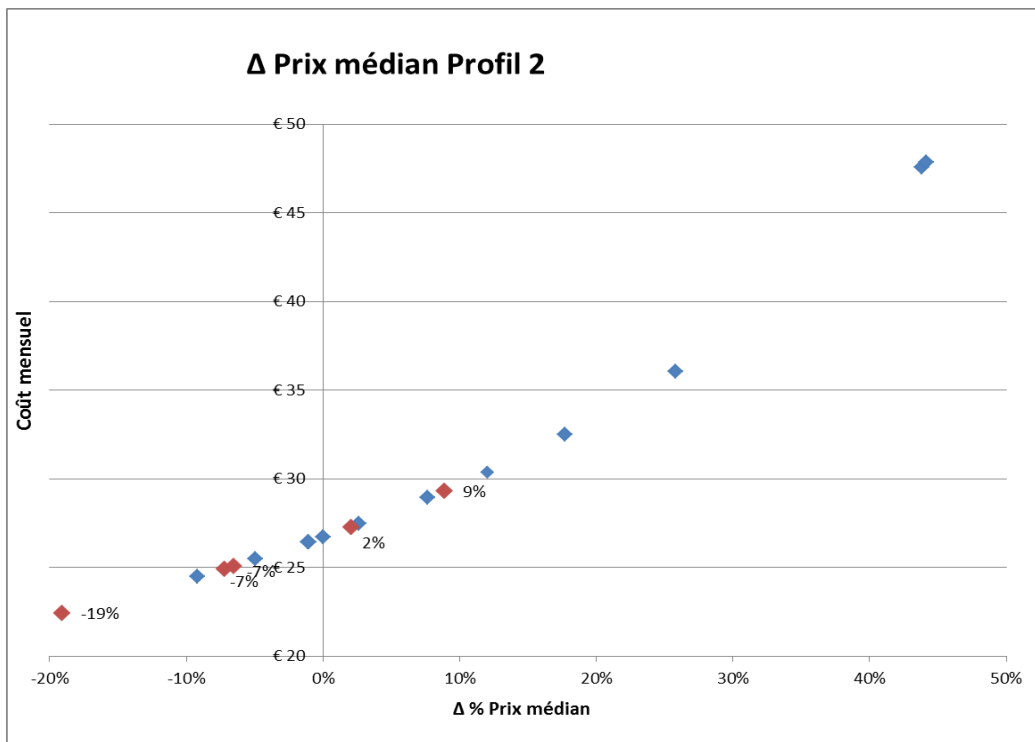


Figure 45: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 2: Consommation moyenne, heures creuses et week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

161. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

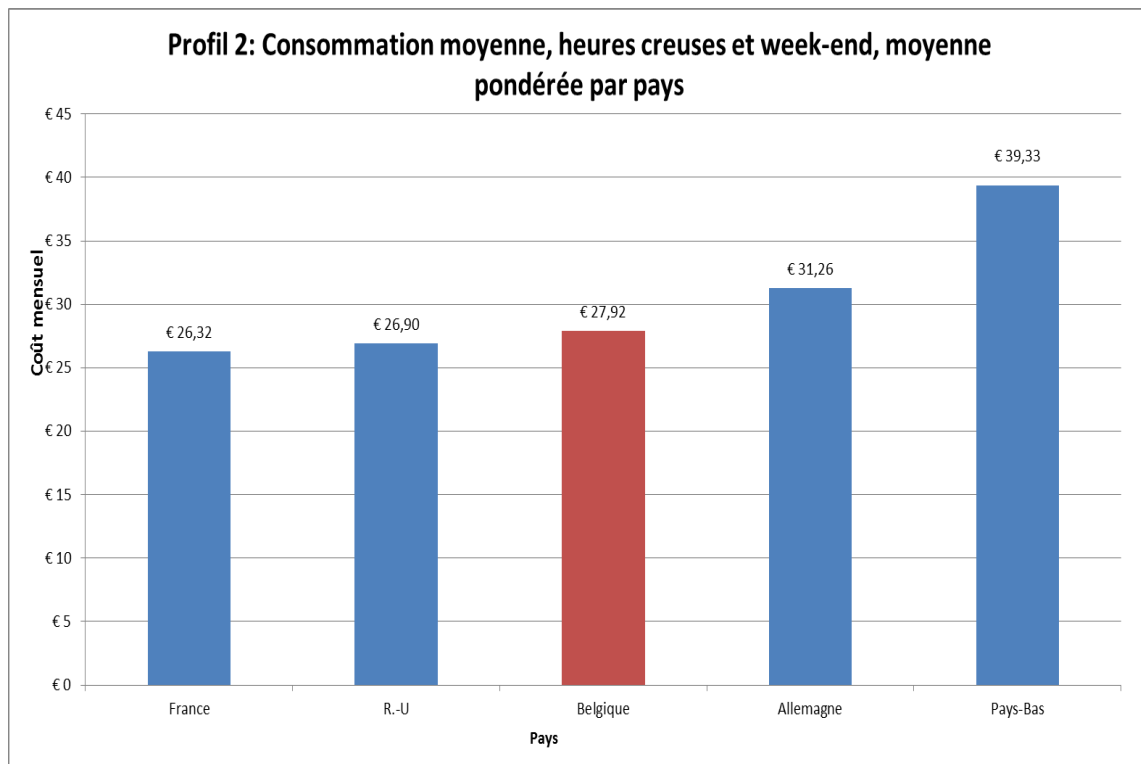


Figure 46: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe, profil 2: Consommation moyenne, le soir et le week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

162. Les résultats pour ce profil fluctuent entre 22 et 36 €. Les deux offres néerlandaises constituent des valeurs extrêmes et s'élèvent en moyenne à 47 €. Les opérateurs belges se situent dans la tranche inférieure du spectre et dans le groupe moyen. Comme pour le profil 1, nous constatons que les offres belges ne divergent pas de manière significative.
163. Les plans tarifaires belges fluctuent, en termes de pourcentage, de -19 % sous la médiane à 9 % au-dessus du prix médian des plans tarifaires dans cet exercice de comparaison.
164. En ce qui concerne la moyenne pondérée de ce profil, la Belgique se situe dans la moyenne. Un consommateur belge paierait un prix légèrement inférieur en France et au Royaume-Uni. Le montant dû serait plus élevé en Allemagne et aux Pays-Bas.

5.4.3 Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine

165. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne le « profil 3 : téléphonie fixe ».

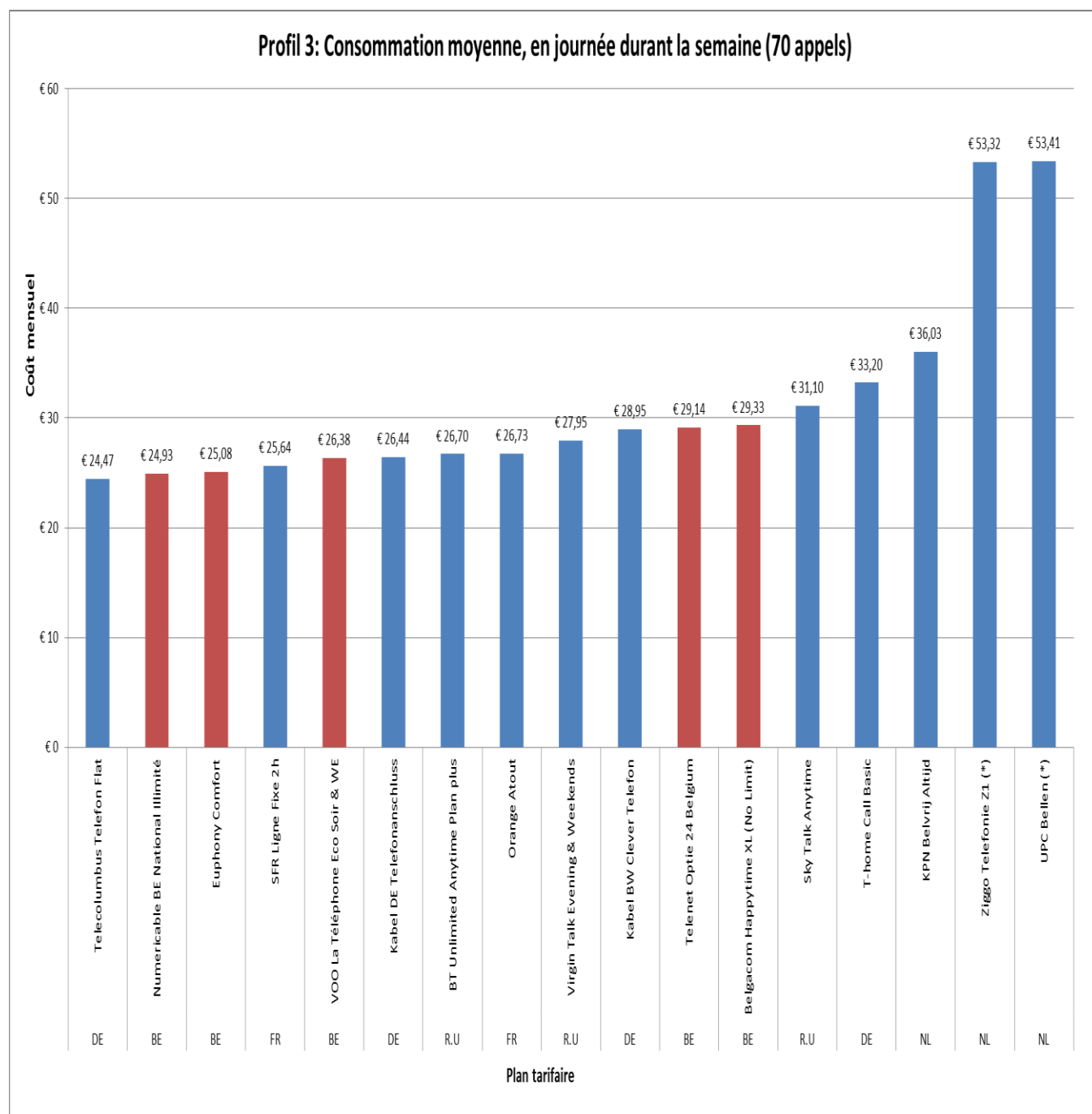


Figure 47: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 3: Consommation moyenne, en journée durant la semaine (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

166. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

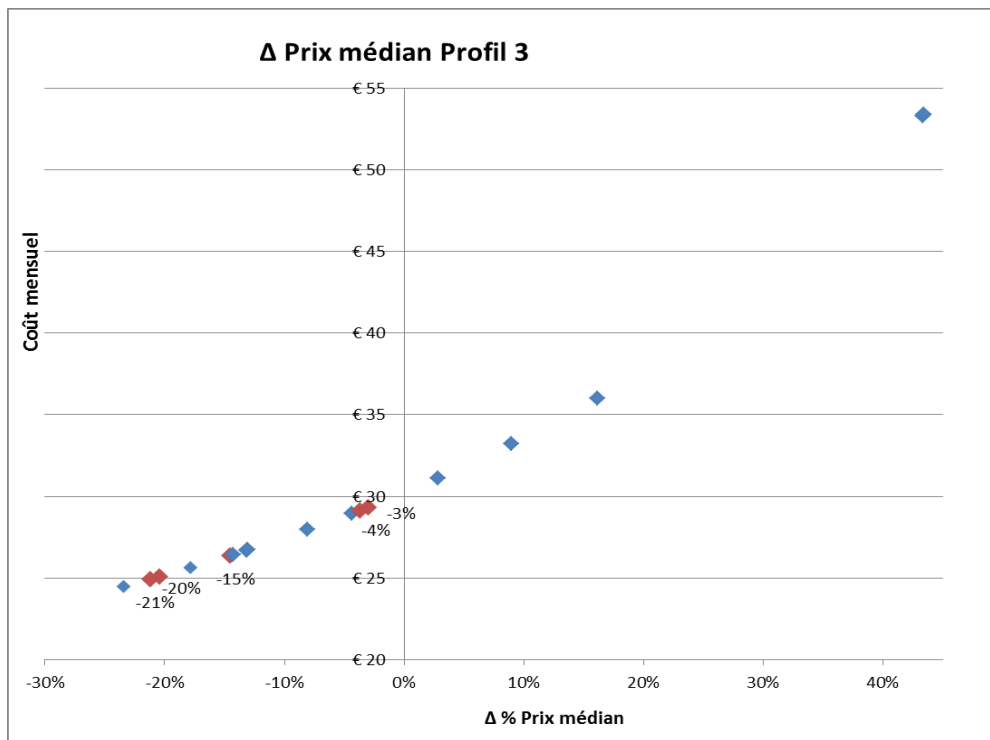


Figure 48: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 3: Consommation moyenne, en journée durant la semaine (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

167. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

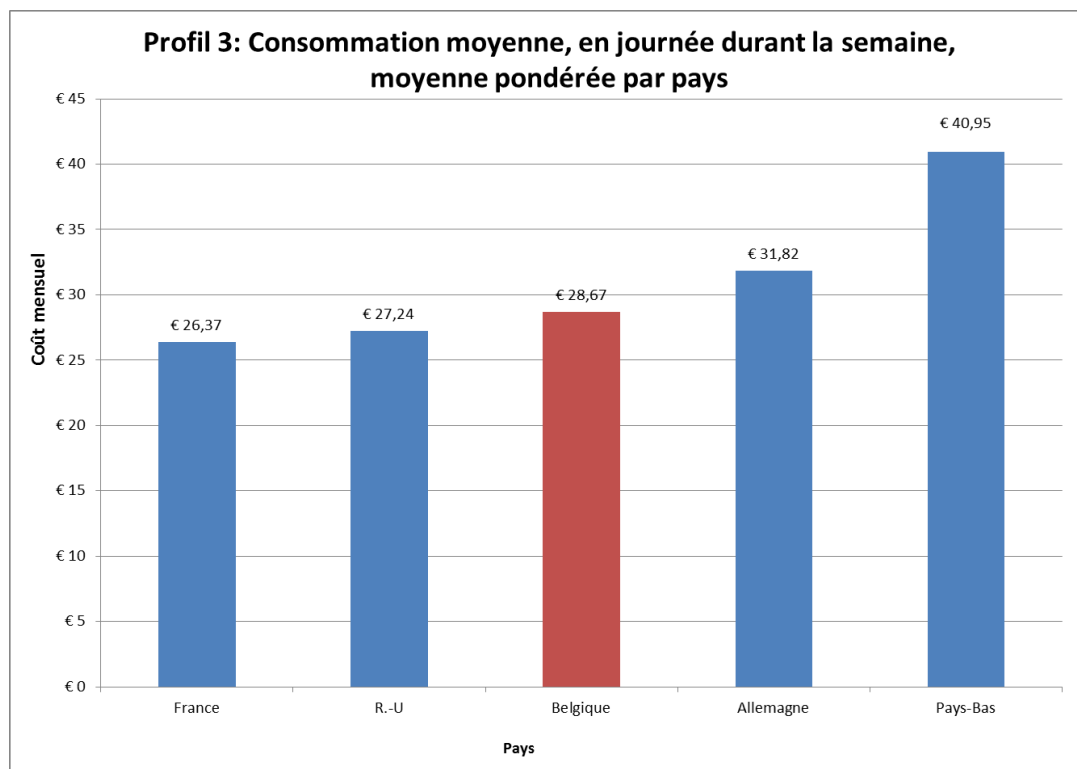


Figure 49: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe, profil 3: Consommation moyenne, en journée durant la semaine (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

168. Comme dans le profil différent, trois offres belges se situent dans la tranche inférieure du spectre et deux offres belges intègrent le groupe moyen. Les prix afférents à ce groupe de comparaison oscillent entre 24 et 36 €, avec un montant moyen de 53 € pour les deux offres néerlandaises. Les prix des offres belges sont très proches : entre 25 et 30 €. Les prix des offres se situent toujours sous le prix médian (écart procentuel de -21 % à -3 %).
169. La moyenne pondérée affiche la même tendance que dans le profil précédent. Un consommateur belge paierait un prix légèrement inférieur en France et au Royaume-Uni. Le montant dû serait plus élevé en Allemagne et aux Pays-Bas.

5.4.4 Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end

170. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne le « profil 4 : téléphonie fixe ».

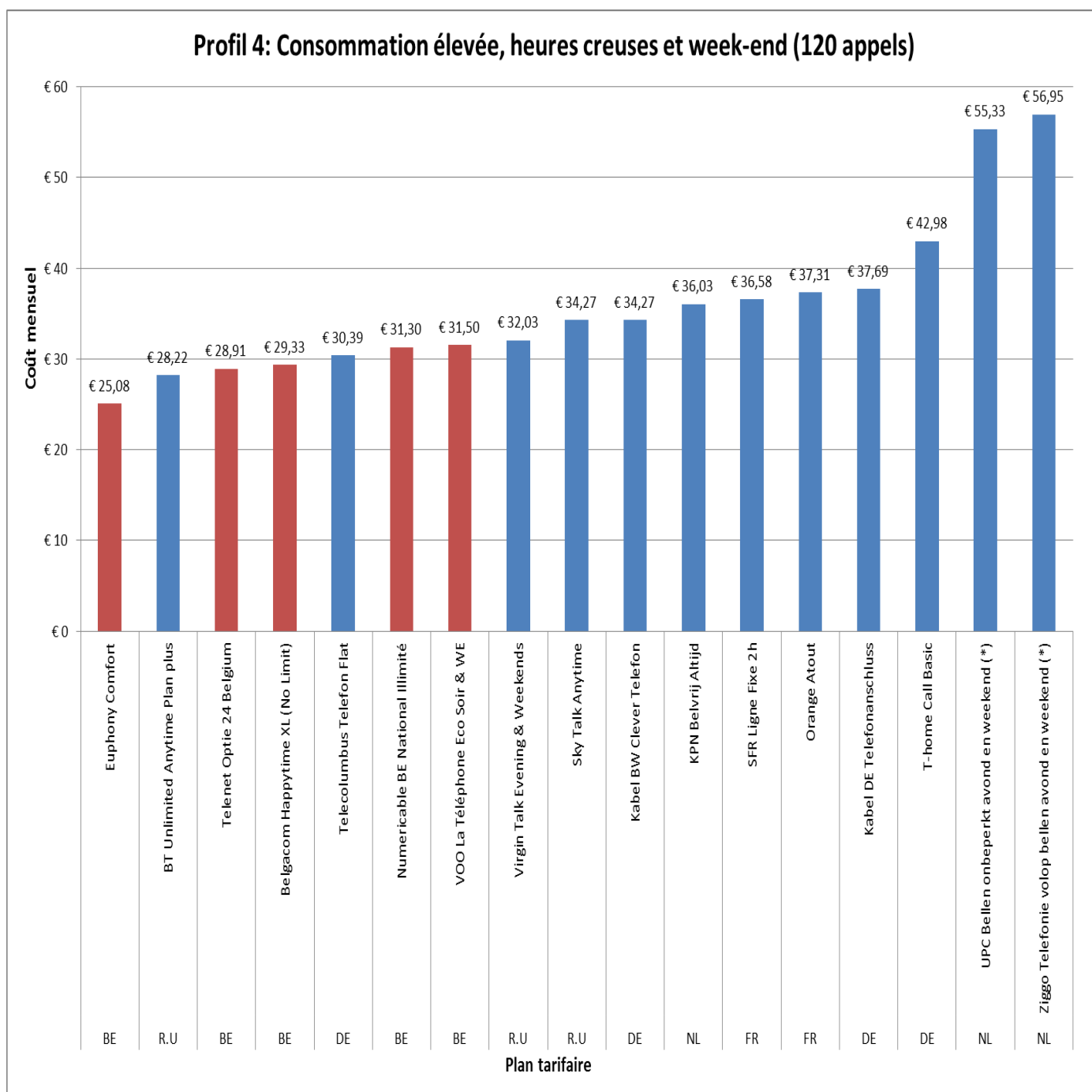


Figure 50: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 4: Consommation élevée, heures creuses et week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

171. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport à la moyenne des prix de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge s'écartent du niveau du prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

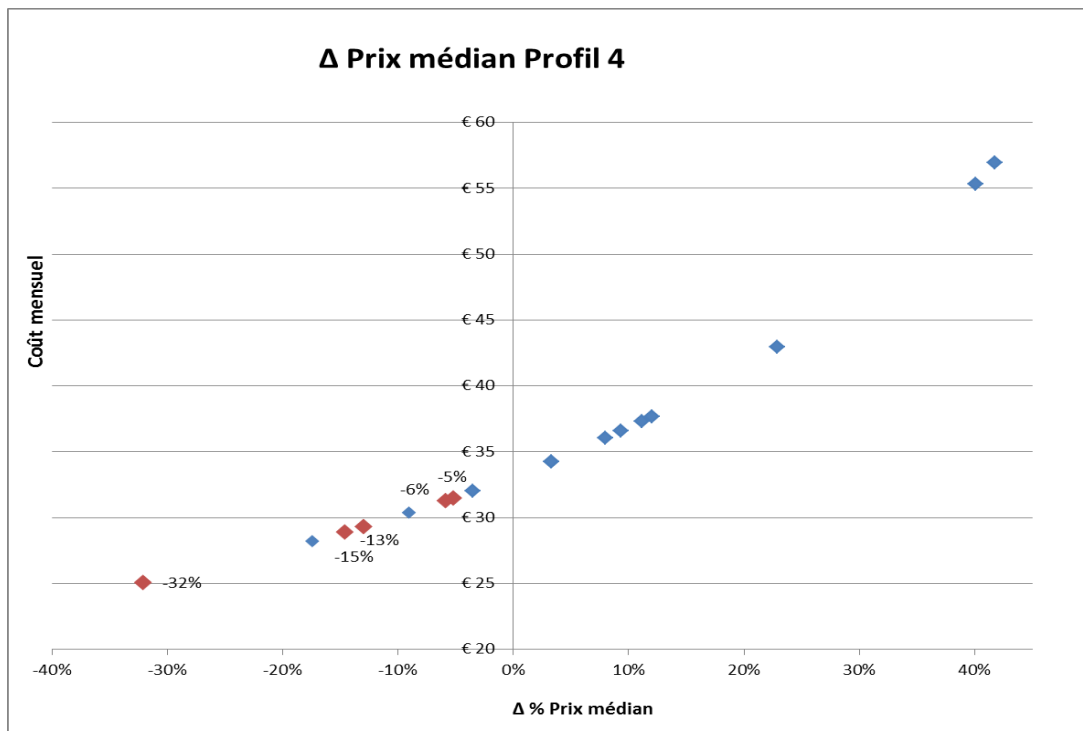


Figure 51: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 4: Consommation élevée, heures creuses et week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

172. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

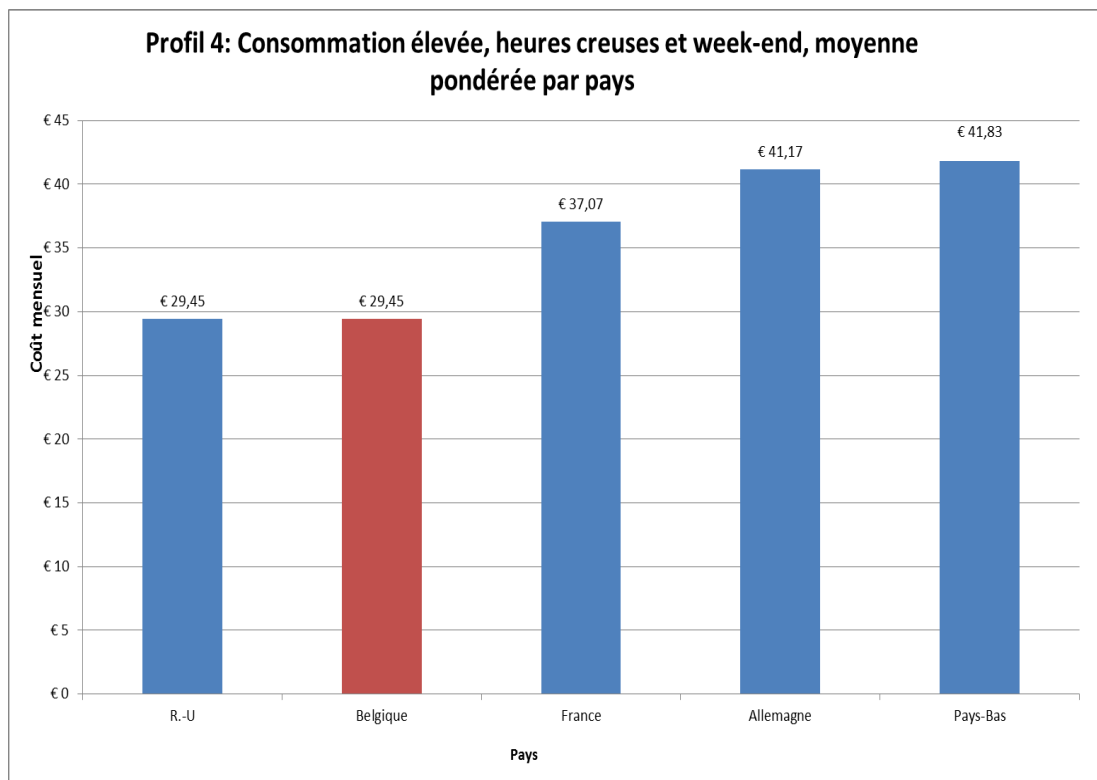


Figure 52: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe, profil 4: Consommation élevée, heures creuses et week-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

173. Dans ce profil, les plans tarifaires des opérateurs belges se situent dans la tranche inférieure du spectre. De nouveau, les prix des offres belges sont proches (entre 25 € et 31 €). Les différences par rapport au prix médian oscillent de -32% (Euphony) à -5%.
174. La moyenne pondérée du coût mensuel récurrent pour la Belgique est la plus faible du groupe de comparaison avec celle du Royaume-Uni. Les prix pratiqués en Allemagne, aux Pays-Bas et en France sont, en moyenne, plus onéreux.

5.4.5 Profil 5 : Consommation élevée, en journée durant la semaine

175. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne le « profil 5 : téléphonie fixe ».

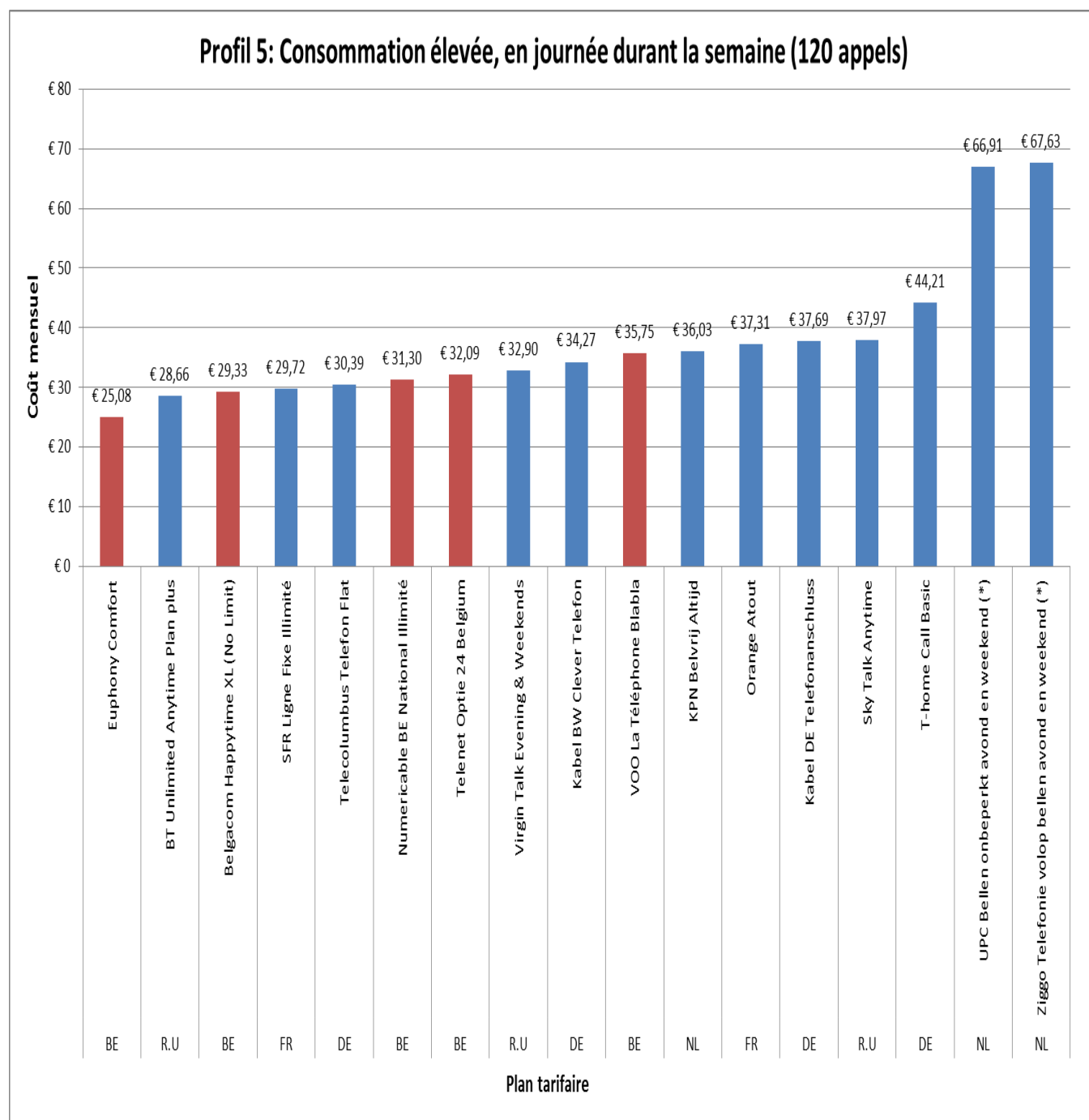


Figure 53: Comparaison des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 5: Consommation élevée, en journée durant la semaine (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

176. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau du prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

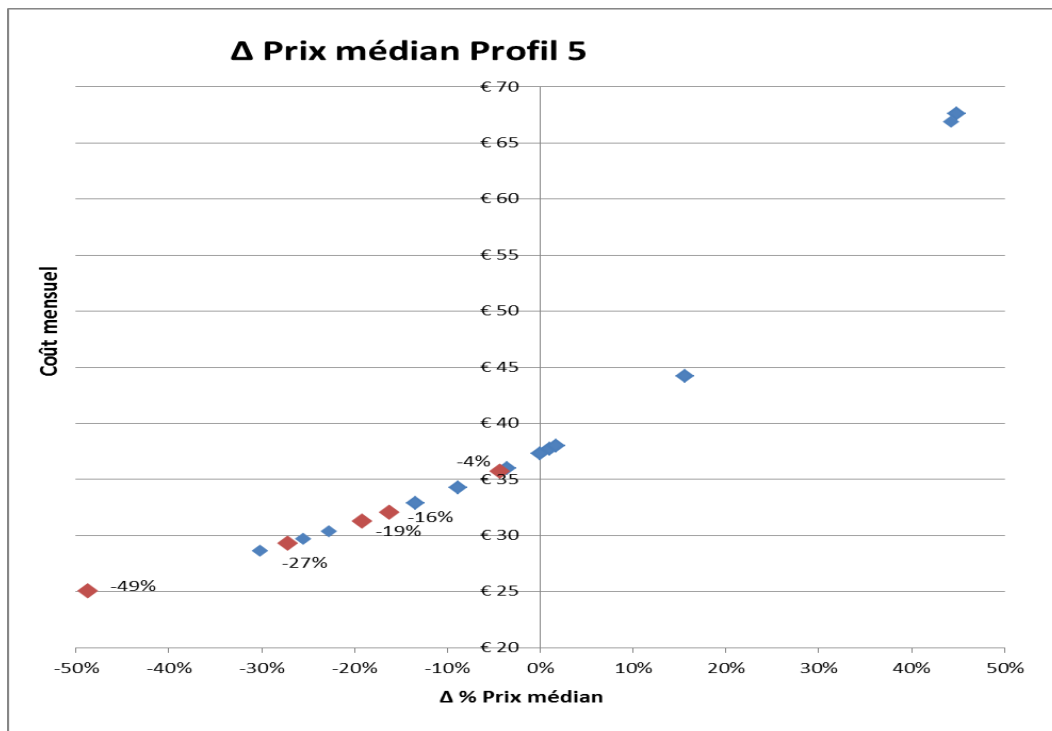


Figure 54: Différence par rapport au le prix médian des plans tarifaires de la téléphonie fixe, profil 5: Consommation élevée, en journée durant la semaine (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

177. Enfin, le tableau ci-dessous illustre une moyenne pondérée par pays du niveau des prix des plans tarifaires susvisés.

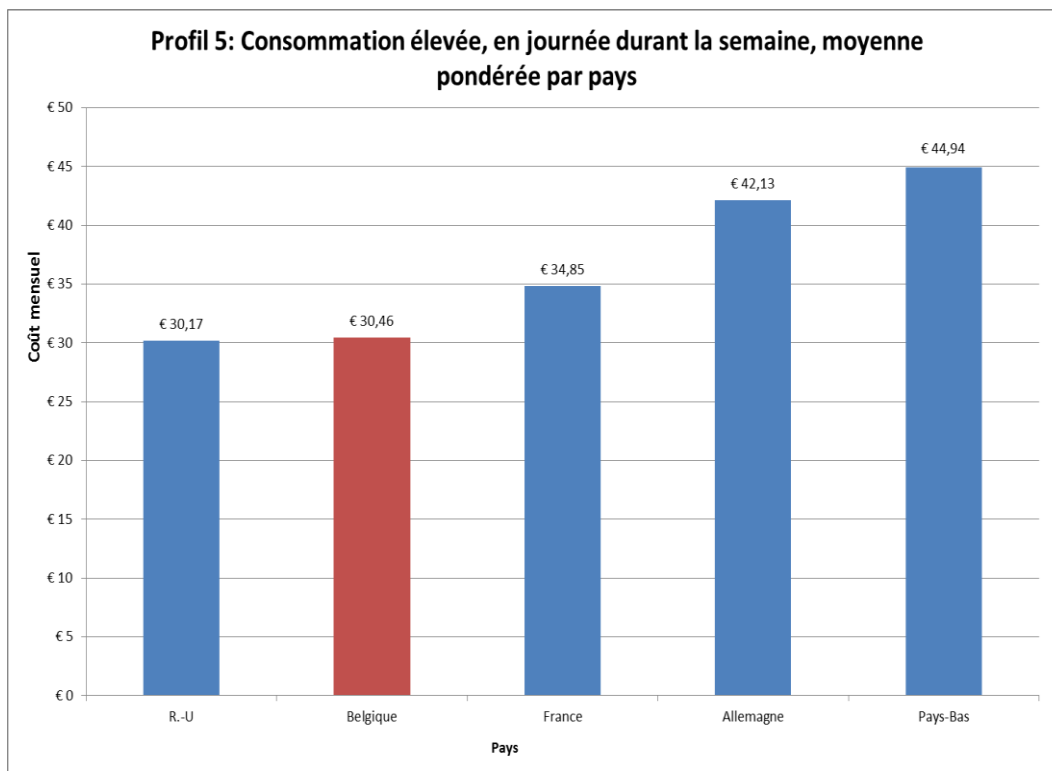


Figure 55: Moyenne pondérée par pays en matière de téléphonie fixe, profil 5: Consommation élevée, en journée durant la semaine (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

178. Dans ce profil, les plans tarifaires des opérateurs belges se situent dans la tranche inférieure du spectre, ainsi que dans la moyenne. Les différences par rapport au prix médian oscillent de -49 % (Euphony) à -4 %.
179. La moyenne pondérée du coût mensuel récurrent affiche la même tendance que dans le profil précédent. Dans ce profil, un consommateur belge paierait davantage en France, aux Pays-Bas et en Allemagne. La différence avec le Royaume-Uni est minime.

5.4.6 Résumé pour des profils de la téléphonie fixe

180. La figure suivante reflète la situation des opérateurs belges – repris dans cette étude de prix – par rapport aux prix dans les pays voisins. La flèche verticale noire représente par profil tous les prix compilés des opérateurs pour les 5 pays de l'exercice de comparaison. La flèche relie le prix minimum (point inférieur de la flèche) au prix maximum (point supérieur de la flèche) pour une utilisation donnée.

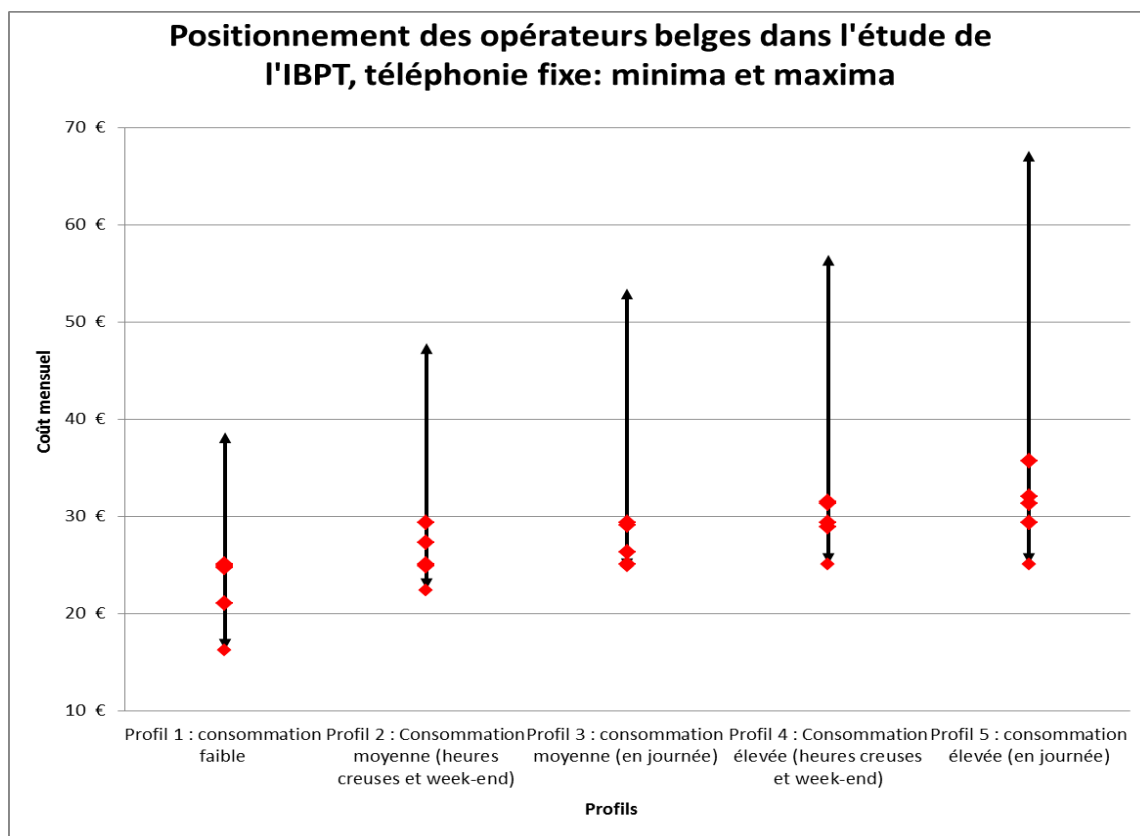


Figure 56: Positionnement des opérateurs belges en ce qui concerne les pays voisins pour cet exercice de comparaison, téléphonie fixe (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

D'une manière générale, nous constatons la tendance suivante pour ce qui concerne la téléphonie fixe: pour une utilisation faible et moyenne, un consommateur belge paiera toujours moins en premier lieu en France et en deuxième lieu au Royaume-Uni. La Belgique se classe en général troisième, juste devant l'Allemagne. Les Pays-Bas sont les plus chers. Pour une consommation élevée de la téléphonie fixe (120 appels), la Belgique termine deuxième, juste après le Royaume-Uni. La France, l'Allemagne et les Pays-Bas ferment la marche.

6 L'INTERNET LARGE BANDE ET LE TRIPLE PLAY (INTERNET + TÉLÉVISION + TÉLÉPHONE)

6.1 Calcul des coûts de l'Internet large bande et du triple play

181. Il a été tenu compte des éléments suivants lors du calcul du coût mensuel récurrent :
- le tarif mensuel de l'abonnement à payer ;
 - le prix éventuel pour la location mensuelle de l'appareil ou le coût unique pour son achat (si l'achat est plus avantageux que la location, l'option d'achat est prise en compte et est amortie sur 36 mois) ;
 - les éventuels coûts mensuels pour la location de la ligne.
182. Il a été fait abstraction des promotions offrant une réduction temporaire sur le tarif mensuel de l'abonnement, par ex. pour les nouveaux clients. Nous nous sommes basés sur le prix qu'un consommateur paierait pour l'offre dans l'hypothèse que le consommateur est déjà abonné depuis un certain temps auprès de l'opérateur concerné.
183. Les coûts uniques, tels que les frais d'installation et d'activation, ne sont pas pris en considération. Les tarifs supplémentaires pour les services additionnels (par ex., le service à la clientèle) ne sont pas davantage pris en considération.
184. Afin de calculer les coûts afférents à l'Internet large bande, il a été tenu compte autant que possible des offres *stand alone* (isolées) pour l'Internet large bande. Dans certains pays, aucune offre isolée pour l'Internet n'est proposée par les opérateurs inclus dans cette étude³⁵. Afin de disposer d'une base de comparaison, il a été décidé d'inclure également les offres combinant l'Internet et la téléphonie fixe ou la télévision. Ces offres sont suivies d'un astérisque (*) dans les tableaux. La location d'une ligne de téléphone fixe éventuellement exigée est incluse dans le calcul des coûts, dans l'hypothèse que ces coûts doivent inévitablement être payés – même si seul l'accès à l'Internet large bande est souhaité.
185. L'intérêt pour l'Internet large bande en *stand alone* diminue : les consommateurs optent toujours davantage pour différents produits de télécommunications proposés dans un package par un même opérateur. En raison de cette tendance – et vu le constat que l'Internet est souvent proposé avec la téléphonie ou la télévision dans certains pays voisins –, l'IBPT constate que l'offre isolée d'Internet est un produit moins pertinent à comparer dans le cadre de la présente étude. Le *triple play* est un produit plus pertinent à comparer étant donné qu'un nombre croissant d'utilisateurs finaux le privilégie à l'offre isolée d'Internet (voir la section A.2.5).

³⁵ Tel est essentiellement le cas en Allemagne et au Royaume-Uni. Un abonné bénéficie généralement de la téléphonie fixe avec un abonnement à Internet ainsi que, par exemple, des appels illimités durant le week-end. Certains opérateurs proposent les données mobiles avec leurs offres Internet, par exemple, sous la forme d'une utilisation gratuite des *hotspots*. Tel est notamment le cas de Belgacom et de Telenet.

186. Un calcul similaire des coûts du tarif mensuel récurrent a été réalisé aux fins de la comparaison du *triple play*. Dans ce cadre, les éventuels coûts afférents au tarif supplémentaire pour l'abonnement TV ont été pris en considération. En ce qui concerne la composante TV, nous nous sommes basés sur le package TV de base contenant des options interactives (au moins les options permettant l'enregistrement et la revisualisation). Si un montant supplémentaire est facturé pour ces options, ce prix est alors inclus dans le calcul des coûts.

6.2 Choix des fournisseurs de l'Internet large bande et du triple play

187. Comme pour la téléphonie mobile et fixe, l'IBPT a tenté d'obtenir une représentativité aussi grande que possible sur les marchés analysés lors du choix des opérateurs. Les opérateurs pris en considération représentent à chaque fois une part importante du marché global pour une certaine catégorie de produits dans un pays déterminé. Il s'agit, selon le pays, de 3 à 4 opérateurs majeurs. L'IBPT estime que ce choix reflète au mieux le niveau général des prix pour les produits les plus prisés. De plus, des opérateurs possédant une part de marché relativement réduite ont également été inclus³⁶.

188. L'IBPT souligne que la majorité des offres Internet ne sont pas disponibles partout dans le pays concerné. Tous les opérateurs ne possèdent pas un degré de couverture totale. Certains opérateurs ciblent uniquement les zones urbaines, alors que d'autres se focalisent sur certaines régions³⁷. La disponibilité des offres ne s'applique donc pas à tous les habitants d'un pays, mais est toujours proposée sous réserve.

189. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des opérateurs analysés pour l'Internet large bande et le *triple play*. Au total, il s'agit de 18 opérateurs/80 plans tarifaires pour l'Internet large bande et de 21 opérateurs/61 plans tarifaires pour le *triple play*. Tous les plans tarifaires n'ont pas été inclus dans la comparaison des prix pour des motifs méthodologiques (voir ci-dessous).

³⁶ Ces opérateurs ont été inclus pour diverses raisons. Ainsi, ils proposent parfois des tarifs attractifs qui, en dépit de la part de marché limitée de l'opérateur, peuvent avoir un impact sur le marché. La présence du groupe de comparaison dans plusieurs pays justifie également l'inclusion d'un opérateur déterminé, bien qu'il ne possède pas une part de marché significative.

³⁷ Tels Telenet dans la région flamande et Voo dans la région francophone.

Belgique	Belgacom	VOO	Numericable	Telenet	EDPnet	Dommel	Scarlet	Mobistar	
Plans tarifaires	Belgacom Internet Start	VOO Internet Un Peu	Numericable (BE) Internet 15M	Telenet Basic Internet	EDPnet Just in case internet	Dommel Cityline	Scarlet Internet ADSL	Mobistar Internet Basic	
	Belgacom Internet Comfort	VOO Internet Beaucoup	Numericable (BE) Internet 100M	Telenet Fibernet	EDPnet Enough internet	Dommel Cityconnect lite	Scarlet Internet VDSL 2	Mobistar Internet relax	
	Belgacom Internet Maxi	VOO Internet Passionément	Numericable (BE) Internet 120M	Telenet Fibernet XL	EDPnet Newer and faster internet	Dommel Cityconnect Plus		Mobistar Internet Max	
		VOO Internet a la folie				Dommel Netline			
		VOO Internet Fiber 100				Dommel Netconnect start			
					Dommel Netconnect				
					Dommel Speedconnect				
					Dommel Speedconnect plus				
# Plans tarifaires	3	5	3	3	3	8	2	3	Total # BE
									30
France	SFR	FREE	Orange	Bouygues					
Plans tarifaires	SFR Internet 8 Méga zone Non Dégroupée	Free Forfait freebox Revultion zone dégroupées Internet+Tel	Orange Offre Découverte	Bouygues Internet Zone non dégroupée					
	SFR Internet 25 Méga zone dégroupée	Free Forfait freebox zone dégroupées Internet+Tel	Orange L'optimale Internet	Bouygues Internet Zone dégroupée					
		Free Forfait freebox zone non-dégroupées Internet+Tel							
# Plans tarifaires	2	3	2	2					Total # FR
									9
Allemagne	DT	Vodafone	1&1	Kabel DE					
Plans tarifaires	Deutsche Telekom Internet Flatrate mit DSL	Vodafone DE DSL Telefon Flat	1&1 Surf & Phone Flat	Kabel DE Internet & Telefon 8					
	Deutsche Telekom Call & Surf Basic mit Internet Flatrate	Vodafone DE DSL InternetFlat	1&1 Doppelflat 6000	Kabel DE Internet & Telefon 32					
	Deutsche Telekom Call & Surf Comfort	Vodafone DE DSL Classic Paket 16	1&1 Doppelflat 16000	Kabel DE Internet & Telefon 100					
	Deutsche Telekom Call & Surf Comfort VDSL	Vodafone DE DSL Maxi Paket	1&1 Doppelflat 50000						
	Deutsche Telekom Call & Surf Comfort Plus	Vodafone DE DSL plus mobile flat Paket							
		Vodafone DE DSL Classic Paket 50							
# Plans tarifaires	5	6	4	3					Total # DE
									18
Pays-Bas	KPN	UPC	Ziggo						
Plans tarifaires	KPN NL Internet Instap	UPC NL Fiber Power 25	Ziggo Internet Z1						
	KPN NL Internet Standaard	UPC NL Fiber Power 60	Ziggo Internet Z2						
	KPN NL Internet Premium	UPC NL Fiber Power 125	Ziggo Internet Z3						
# Plans tarifaires	3	3	3						Total # NL
									9
Royaume-Uni	BT	Virgin	Sky						
Plans tarifaires	BT Broadband	Virgin up to 30	Sky Broadband Unlimited						
	BT More Broadband	30 MB with Virgin Phone Line	Sky Fibre Unlimited						
	BT More Broadband Infinity	Virgin up to 60							
	BT Unlimited Broadband	60 MB with Virgin Phone Line							
	BT Unlimited Broadband superfast Infinity 76 MB	Virgin up to 100							
	BT Unlimited Broadband superfast Infinity 100MB	100 MB with Virgin Phone Line							
# Plans tarifaires	6	6	2						Total # R.-U
									14
Nombre total des plans tarifaires internet	80								

Figure 57: Aperçu des opérateurs inclus et des plans tarifaires pour l'Internet large bande.

Belgique	Belgacom	VOO	Numericable	Telenet	Scarlet	
Plans tarifaires	Belgacom Pack Start Internet+TV+Tel	Voo Trio un peu TV+internet+TEL	Numericable BE Triple play start	Telenet Basic Shake Internet+TV +Tel	Scarlet One	
	Belgacom Pack Comfort Internet+TV+Tel	Voo Trio Beaucoup TV+internet+TEL	Numericable Triple play 100 MB	Telenet Fibernet Shake Internet+TV+Tel		
	Belgacom Pack Maxi Internet+TV+Tel	Voo Trio Passionément TV+internet+TEL	Numericable Triple play power	Telenet Fibernet XL Shake Internet+TV+Tel		
# Plans tarifaires	3	3	3	3	1	Total # BE 13
France	SFR	FREE	Orange	Bouygues	Numericable	
Plans tarifaires	SFR Offre box Internet + TV HD (avec enregistreur numérique) +Téléphonie en zone dégroupées	Free Forfait freebox Revolution zone dégroupées Internet+Tel+TV	Orange Livebox zen Internet+TV+Tel	Bouygues Box zone dégroupé Internet-TV-TEL	Numericable FR iStart Pack Internet+Tel+TNT	
	SFR Offre box fibre Internet + TV HD (avec enregistreur numérique) +Téléphonie en zone dégroupées	Free Forfait freebox zone dégroupées Internet+Tel+TV	Orange Livebox STAR Internet+TV+Tel	Bouygues Bbox fibre Internet-TV-TEL	Numericable FR Start pack TV+Internet+Tel	
			Orange Livebox ZEN FIBRE Internet+TV+Tel	Bouygues Bbox sensation Internet-TV-TEL	Numericable FR Power pack TV+Internet+Tel	
			Orange Livebox STAR FIBRE Internet+TV+Tel	Bouygues Bbox sensation Fibre Internet-TV-TEL	Numericable FR Power Family pack TV+Internet+Tel	Total # FR 16
# Plans tarifaires	2	2	4	4	4	16
Allemagne	T-Home	Telecolumbus	Kabel DE	Vodafone (Alice)		
Plans tarifaires	T-Home Entertain Sat	Telecolumbus 2er Kombi 16+Digital TV Basic	Kabel DE Internet & Telefon 8 + Kabel Komfort HD	Vodafone DSL plus IP-TV Paket		
	Entertain Comfort	2er Kombi 16+Sky	Internet & Telefon 8 + Kabel Premium Komfort HD	Vodafone DSL plus Sat-TV Paket		
	Entertain Premium	Telecolumbus	Kabel DE Internet & Telefon 16 + Kabel Komfort HD			
			16 + Kabel			Total # DE 12
# Plans tarifaires	3	3	4	2		12
Pays-Bas	KPN	UPC	Ziggo			
Plans tarifaires	KPN Internet+TV+bellens Instap	UPC Alles-in-1 voordeelpakket 25MB	Ziggo Alles in één Basis			
	KPN Internet+TV+bellens Standaard	UPC Alles-in-1 voordeelpakket 50MB	Ziggo Alles in één Plus			
	KPN Internet+TV+bellens Premium		Ziggo Alles in één Extra			
# Plans tarifaires	3	2	3			Total # NL 8
Royaume-Uni	BT	Virgin	Sky			
Plans tarifaires	BT Broadband+Tel+TV Essential 16MB	Virgin Media Classic Collection	Sky Starter bundle broadband & calls			
	BT More broadband+Tel+TV Essential 16MB	Virgin Media Essential Collection	Sky TV Active & Daily Browsing			
	BT Unlimited broadband+Tel+TV Essential 16MB	Virgin Media Premiere Collection	Sky TV & Unlimited Broadband			
	BT Inifinity broadband+Tel+TV Essential 76MB	Virgin Media VIP Collection	HD Starter Bundle			
# Plans tarifaires	4	4	4			Total # R.-U 12
Nombre total des plan tarifaires triple play	61					

Figure 58: Aperçu des opérateurs inclus et des plans tarifaires pour le triple play.

6.3 Explication relative aux profils de l'Internet large bande et du triple play

190. Les offres relatives à l'Internet sont généralement classées sur la base des vitesses de téléchargement et des limitations de volume éventuellement imposées. Une distribution selon ces seuls paramètres pose toutefois quelques problèmes :

- La vitesse (promotionnelle) affichée ne fournit aucune image exacte de la vitesse réelle obtenue par l'utilisateur final. Cette vitesse réelle peut être difficilement déterminée par offre étant donné qu'elle dépend de plusieurs facteurs différents (voir la section A.2.3.2.). Cela complique la comparaison objective des offres. La vitesse affichée peut donc être considérée comme une vitesse maximale pouvant être obtenue.
- La vitesse réelle de téléchargement est un facteur important qui détermine *l'expérience en ligne* de l'utilisateur final étant donné que la vitesse a un impact sur le téléchargement des informations et la visualisation de courriels, photos et vidéos. Les offres relatives à l'Internet diffèrent donc non seulement en termes de prix, mais également en termes de vitesse, et donc, de qualité. De plus, les offres relatives à l'Internet sont toujours plus différenciées sur la base de caractéristiques qualitatives supplémentaires (par ex., les données mobiles gratuites, l'extension des services interactifs, les services musicaux gratuits, etc.). Même si des produits bénéficient d'une vitesse et d'un volume similaires, ils peuvent, comme indiqué à la section 3.1, fortement différer en raison d'autres possibilités de différenciation. Une comparaison reposant uniquement sur les vitesses de téléchargement est par conséquent particulièrement difficile.

191. Les éléments susmentionnés compliquent particulièrement la comparaison des offres relatives à l'Internet large bande et les produits *triple play* sur la base de paramètres clairement définis. Au contraire de la distribution classique reposant uniquement sur la vitesse de téléchargement³⁸, il a été décidé de privilégier une approche mixte en vertu de laquelle les profils sont définis sur la base de la segmentation de la clientèle et de la technologie des offres. Une vitesse résultant de la technologie utilisée afin d'autoriser un accès à domicile est chaque fois liée. Il n'a pas été tenu compte du volume de téléchargement autorisé.

192. La répartition des profils pour la comparaison des plans tarifaires « Internet large bande » dans cette étude est la suivante :

³⁸ Comme l'ont fait l'OCDE et le bureau Van Dijk, voir l'annexe A, section A.1.2.3.

Profil 1 : Offres de base	Jusqu'à 20 Mbps
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage limité d'internet	ADSL, ADSL 2+ et les offres de base du câble
Profil 2 : Consommation moyenne	A partir de 20 Mbps jusqu'à 50 Mbps
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet	VDSL et Eurodocsis 2/3
Profil 3 : Offres high-end	A partir de 50 Mbps jusqu'à 120 Mbps
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché destinées aux utilisateurs qui font un usage intensif d'internet	Fibre et Eurodocsis 3

Figure 59: Aperçu des profils de l'Internet large bande.

193. En la matière, il convient naturellement de souligner que des ventilations et comparaisons de produits autres que celles privilégiées par l'IBPT, sont possibles. En effet, la comparaison des offres relatives à l'Internet s'accompagnera toujours des problèmes de comparaison susmentionnés.
194. Si un même opérateur applique plusieurs plans tarifaires pour un seul et même profil, le plan tarifaire le moins onéreux a été privilégié. Les plans tarifaires qui n'ont pas été inclus dans la comparaison des prix sont chaque fois mentionnés dans un aperçu. Ainsi, le lecteur peut visualiser la différenciation qualitative des offres relatives à l'Internet au sein d'une seule et même technologie utilisée³⁹.

³⁹ Plusieurs opérateurs inclus dans le groupe de comparaison proposent une vitesse (et donc une technologie) identique pour toutes leurs offres. Les prix diffèrent toutefois en fonction de la limite de téléchargement ou d'avantages supplémentaires (par exemple, l'utilisation gratuite d'un service musical).

6.4 Résultats de la comparaison des tarifs pratiqués pour l'Internet large bande

195. Les résultats de la comparaison des prix⁴⁰ de différents plans tarifaires pour l'Internet large bande sont proposés ci-dessous. Contrairement à la procédure suivie dans le cadre de l'analyse des prix de la téléphonie fixe et mobile, aucune moyenne pondérée n'est fournie par pays. Les opérateurs présents dans un profil déterminé diffèrent en effet des opérateurs inclus dans un autre profil⁴¹. Cela implique que la moyenne pondérée repose chaque fois sur une pondération différente (part de marché) des plans tarifaires respectifs et qu'une comparaison des différentes moyennes pondérées fournirait une image déformée.

6.4.1 Profil 1 : Offres de base

196. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des offres prises en considération dans la comparaison des prix. Les offres en rouge n'ont pas été incluses dans la comparaison des prix, car l'opérateur proposait une autre offre au sein de ce même profil, et ce, avec une vitesse inférieure ou non. À titre d'exemple : l'opérateur britannique « BT » propose deux offres ADSL à 16 Mbps. L'offre la moins onéreuse (BT Broadband), reprise dans ce profil, propose une limite de téléchargement de 10 GB par mois. L'autre offre (BT More Broadband) propose une limite de téléchargement de 40 GB par mois et est plus onéreuse. Comme tel a été le cas pour la téléphonie fixe et mobile, seules les offres les moins onéreuses ont été sélectionnées par opérateur aux fins de cet exercice de comparaison.

Pays	Offre	Prix PPP	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	Le coût pour téléchargement additionnel	Type d'offre	Infrastructure
DE	Kabel DE Internet & Telefon	€ 21,50	8	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	Câble
NL	KPN NL Internet Instap	€ 25,73	8	Illimité		Offre isolée	DSL
FR	Orange Offre Découverte	€ 26,67	8	Illimité		Offre isolée	DSL
BE	VOO Internet Un Peu	€ 27,70	15	50	€1 / 500 MB	Offre isolée	Câble
BE	Mobistar Internet Basic	€ 28,00	6	35	€ 5/70GB; € 15 / illimité	Offre isolée	DSL
DE	Vodafone DE DSL InternetFlat	€ 28,15	6	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
BE	Scarlet Internet ADSL	€ 30,00	12	Illimité		Offre isolée	DSL
R.U	BT Broadband	€ 30,36	16	10	€6,40/5GB	Offre avec téléphonie fixe	DSL
DE	Vodafone DSL Classic Paket	€ 31,06	16	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
R.U	Sky Broadband Unlimited	€ 31,31	16	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
DE	Deutsche Telekom Call & Surf Basic	€ 32,36	16	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
DE	1&1 DoppelFlat 6000	€ 32,40	16	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
BE	Numericable Internet	€ 32,90	15	30	€2 / GB; €9,90 / illimité	Offre isolée	Câble
BE	Mobistar Internet relax	€ 33,00	16	70	€ 5/70GB; € 15 / illimité	Offre isolée	DSL
DE	Deutsche Telekom Call & Surf Comfort	€ 34,95	16	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
R.U	O2 The Basics	€ 35,92	16	20	niet mogelijk	Offre isolée	DSL
R.U	BT More Broadband	€ 36,75	16	40	€6,40 / GB	Offre avec téléphonie fixe	DSL
FR	Bouygues Internet Zone non dégroupée	€ 37,67	20	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
DE	1&1 DoppelFlat 16000	€ 37,80	16	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
NL	Ziggo Internet Z1	€ 38,24	8	Illimité		Offre avec télévision	Câble
BE	EDPnet Enough internet	€ 38,70	12	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
FR	Orange L'optimale Internet	€ 38,90	20	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
R.U	O2 The All Rounder	€ 41,03	16	Illimité		Offre isolée	DSL
BE	Mobistar Internet Max	€ 43,00	16	Illimité		Offre isolée	DSL

Figure 60: Offres pour le profil 1 : Offres de base.

⁴⁰ Les prix sont corrigés pour la parité du pouvoir d'achat et s'entendent TVA incluse, comme indiqué dans la section 1.2.

⁴¹ Le nombre d'offres est essentiellement limité dans le profil 3 – dans lequel les offres relatives à l'Internet le plus rapide sont regroupées sur la base de la fibre et d'Eurodocsis 3 – étant donné que seuls quelques opérateurs disposent de cette technologie.

197. Quinze offres relatives à l'Internet ont été comparées dans ce profil. Neuf offres ont été négligées en raison d'hypothèses méthodologiques abordées dans la section 6.3.
198. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne l'« Internet large bande : offres de base ». La vitesse de téléchargement affichée de chaque offre est également indiquée. L'astérisque (*) indique une offre combinée à la téléphonie fixe ou la télévision si l'opérateur ne proposait aucune offre relative au seul accès à l'Internet.

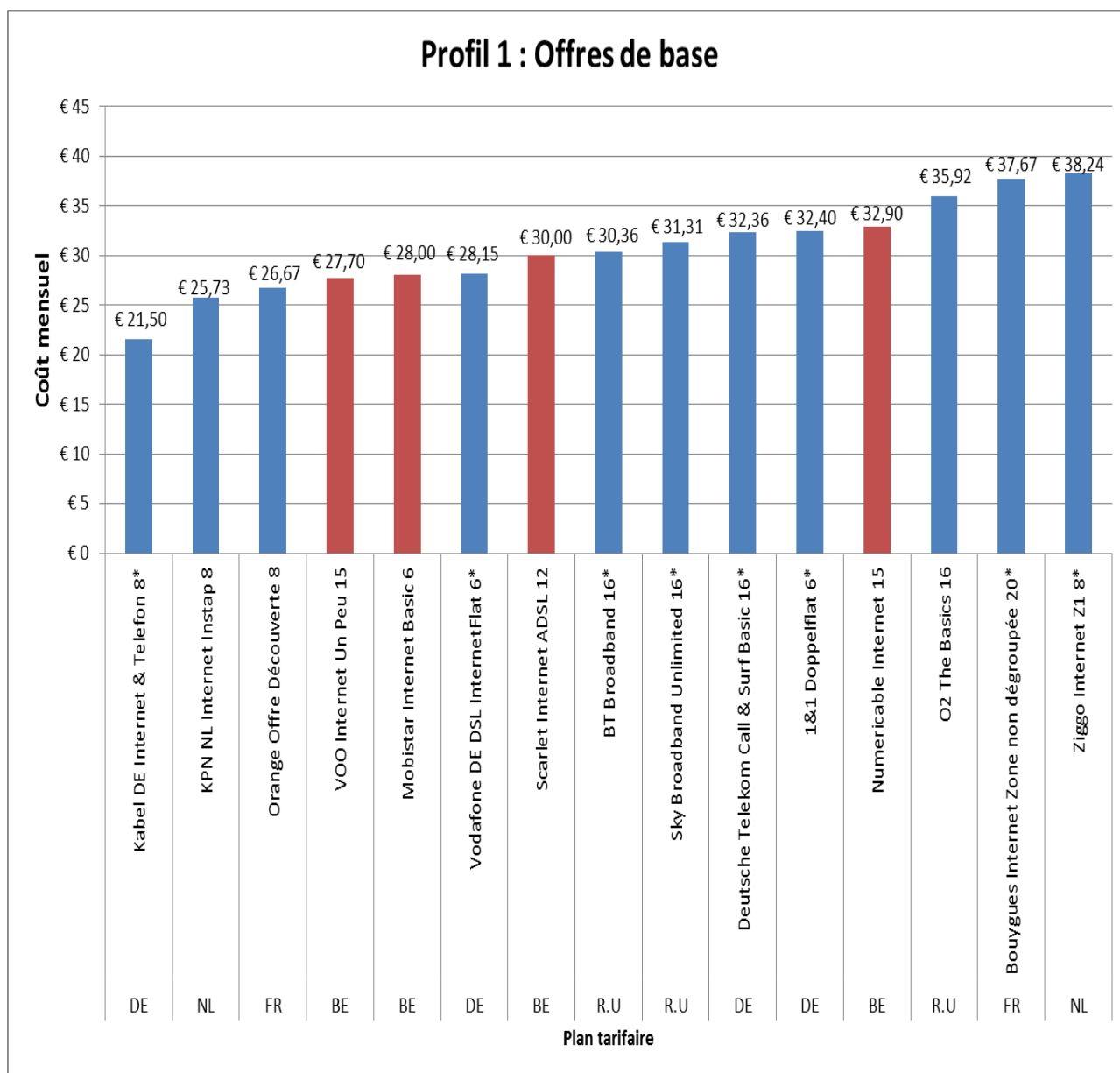


Figure 61: Comparaison des plans tarifaires de l'Internet large bande, profil 1: Offres de base (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

199. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée. Une valeur positive (à droite de l'axe vertical) indique que le prix d'une offre est supérieur au prix médian.

Une valeur négative (à gauche de l'axe vertical) indique que le plan tarifaire est moins onéreux que le prix médian.

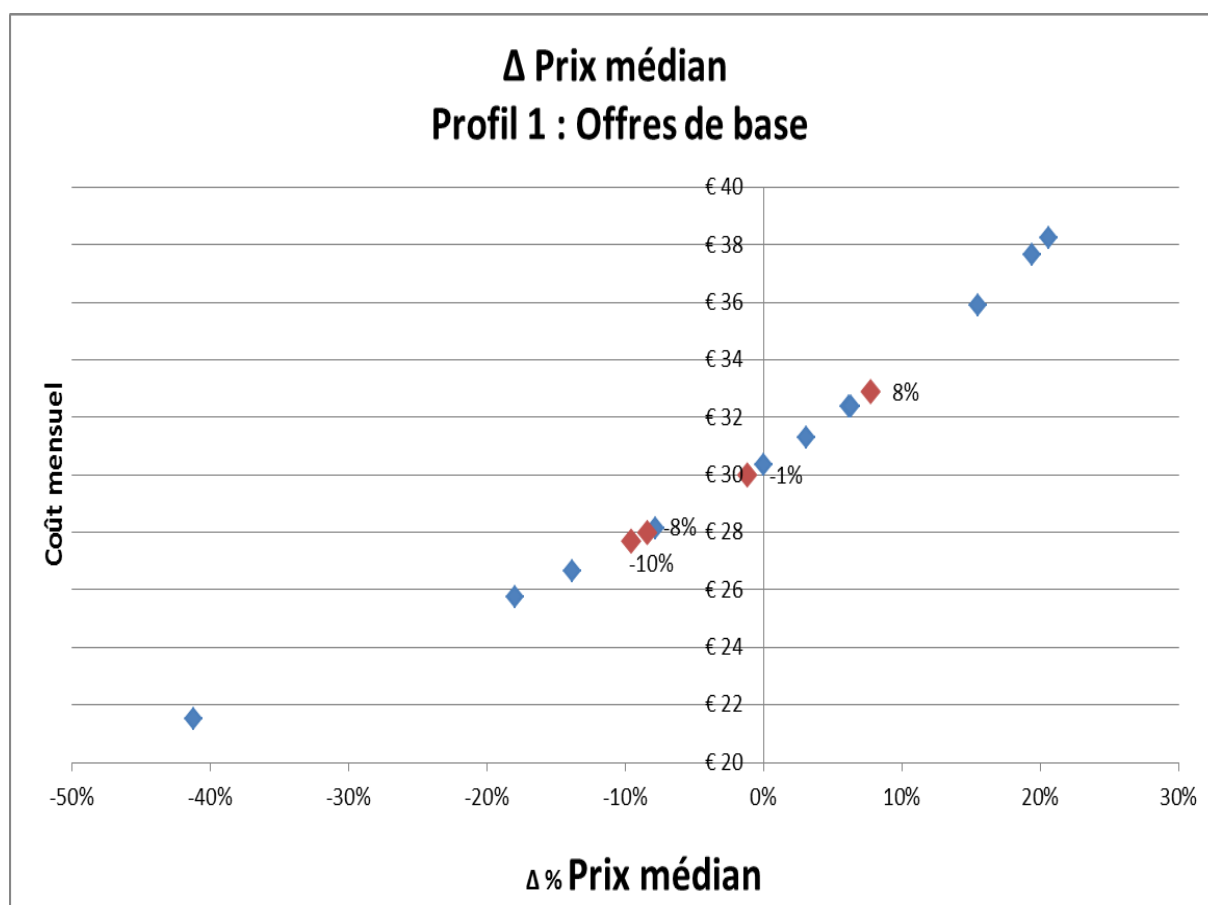


Figure 62 : Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de l'Internet large bande, profil 1 : Offres de base (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

200. On constate que l'offre isolée d'Internet est moins fréquente en Allemagne, en France et au Royaume-Uni. Dans ces pays, l'offre d'Internet est souvent proposée avec la téléphonie fixe.
201. Dans ce profil, les prix pour l'Internet par ADSL fluctuent de 21,50 à 38 €. Les prix des offres belges sont très proches entre eux et oscillent entre 27,70 € et 32,90 €.
202. Les plans tarifaires pratiqués par les opérateurs belges en ce qui concerne « les offres de base Internet » se situent essentiellement au milieu du spectre. Les différences par rapport au prix médian oscillent de -10 % à 8 %.
203. Seule une offre belge est plus onéreuse que les offres proposées au Royaume-Uni qui sont incluses dans le présent exercice de comparaison. Aux Pays-Bas (KPN)⁴² et en France (Orange), un consommateur belge paierait moins cher pour un produit *stand alone* d'entrée de gamme.

⁴² Chez Ziggo, un consommateur belge paierait plus cher, mais il s'agit d'une offre associée à la télévision.

6.4.2 Profil 2 : Consommation moyenne

204. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des offres prises en considération dans la comparaison des prix. Quinze offres relatives à l'Internet ont été comparées dans ce profil. Six offres ont été négligées en raison d'hypothèses méthodologiques abordées dans la section 6.3.

205. Ce profil est le plus répandu en Belgique étant donné que la plupart des opérateurs sont équipés d'un réseau VDSL. Le Royaume-Uni et la France sont peu présents dans ce profil : seule une offre du Royaume-Uni satisfaisait aux caractéristiques technologiques. Deux offres françaises ont été incluses dans la comparaison.

Pays	Offre	Prix PPP	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	Le coût pour téléchargement additionnel	Type d'offre	Infrastructure
BE	Telenet Basic Internet	€ 24,95	30	100	€ 0,5 / 1 GB	Offre isolée	Câble
BE	Belgacom Internet Start	€ 24,95	30	50	€ 5 / 5GB; € 7,50 / illimité	Offre isolée	DSL
R.U	Virgin up to 30	€ 28,76	30	illimité		Offre isolée	Câble
BE	Dommel Cityconnect lite	€ 29,78	24	100	€ 0,30/GB; € 9,99 / illimité	Offre isolée	DSL
DE	Kabel DE Internet & Telefon	€ 32,30	32	illimité		Offre avec téléphonie fixe	Câble
BE	Belgacom Internet Comfort	€ 34,05	30	150	€ 5 / 20GB; € 7,50 / illimité	Offre isolée	DSL
BE	Scarlet Internet ADSL 2	€ 35,00	30	illimité		Offre isolée	DSL
FR	Free Revultion zone dégroupées	€ 35,76	28	illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
NL	KPN NL Internet Standaard	€ 36,03	40	illimité		Offre isolée	DSL
DE	1&1 Doppelflat	€ 37,80	50	illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
BE	VOO Internet Beaucoup	€ 38,70	25	75	€ 1 / 500 MB	Offre isolée	Câble
DE	Deutsche Telekom Call & Surf Comfort	€ 43,16	50	illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
NL	UPC Fiber Power	€ 43,75	25	illimité		Offre isolée	Câble
BE	Belgacom Internet Maxi	€ 44,94	30	illimité		Offre isolée	DSL
DE	Vodafone DSL Classic Paket	€ 44,36	50	illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
NL	Ziggo Internet Z2	€ 48,54	30	illimité		Offre avec télévision	Câble
DE	Deutsche Telekom Call & Surf Comfort Plus	€ 48,56	50	illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
BE	EDPnet Newer and faster internet	€ 48,70	50	illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
BE	VOO Internet Passionément	€ 48,70	35	100	€ 1 / 500 MB	Offre isolée	Câble
FR	SFR Internet zone dégroupée	€ 51,00	25	illimité		Offre isolée	DSL
BE	VOO Internet a la folie	€ 58,70	50	illimité		Offre isolée	Câble

Figure 63 : Offres pour le profil 2: Utilisation moyenne

206. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne l'« Internet large bande: consommation moyenne ». La vitesse de téléchargement affichée de chaque offre est également indiquée. L'astérisque (*) indique une offre combinée à la téléphonie fixe ou la télévision si l'opérateur proposait des offres relatives au seul accès à l'Internet.

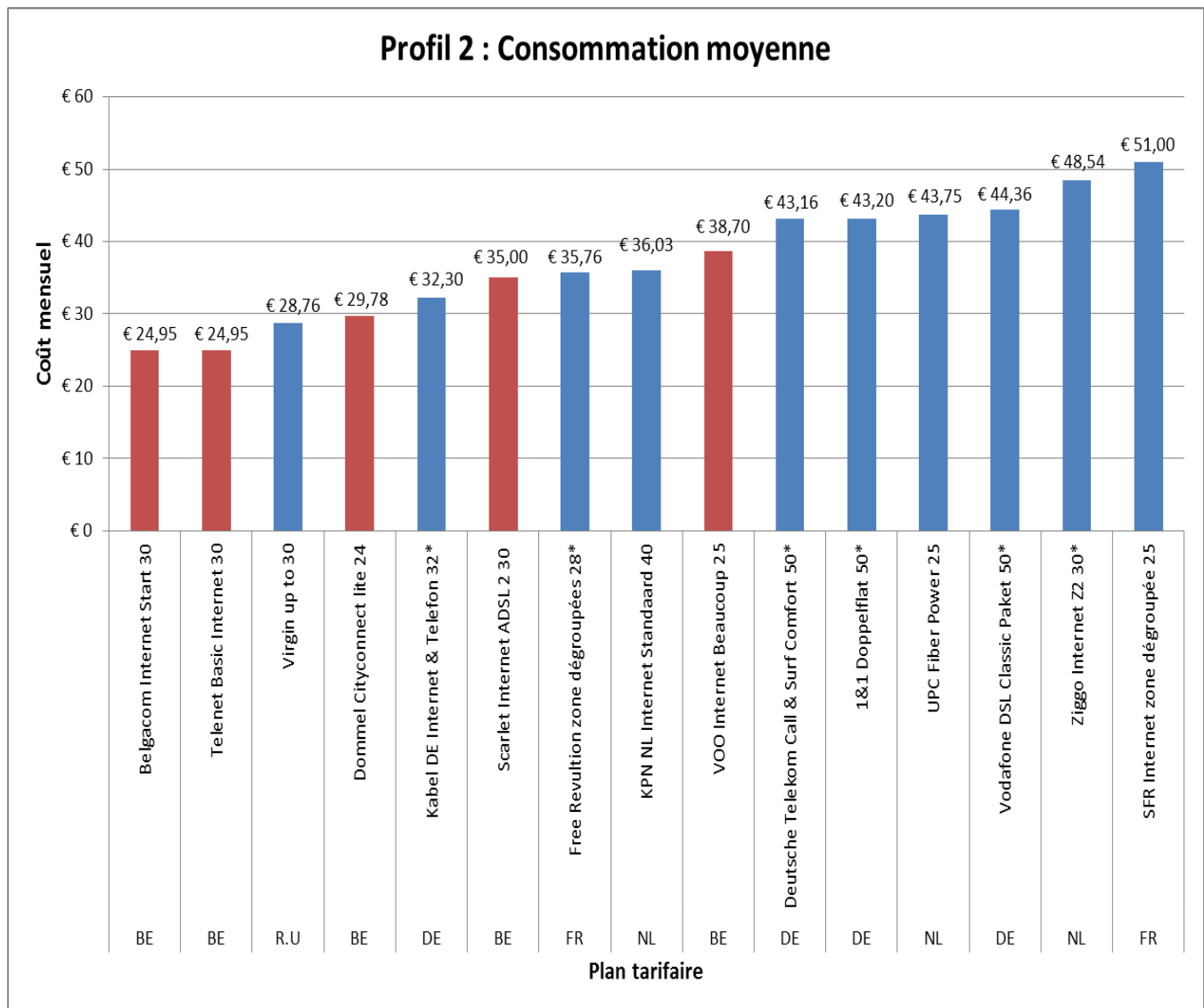


Figure 64: Comparaison des plans tarifaires de l'Internet large bande, profil 2: Consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

207. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

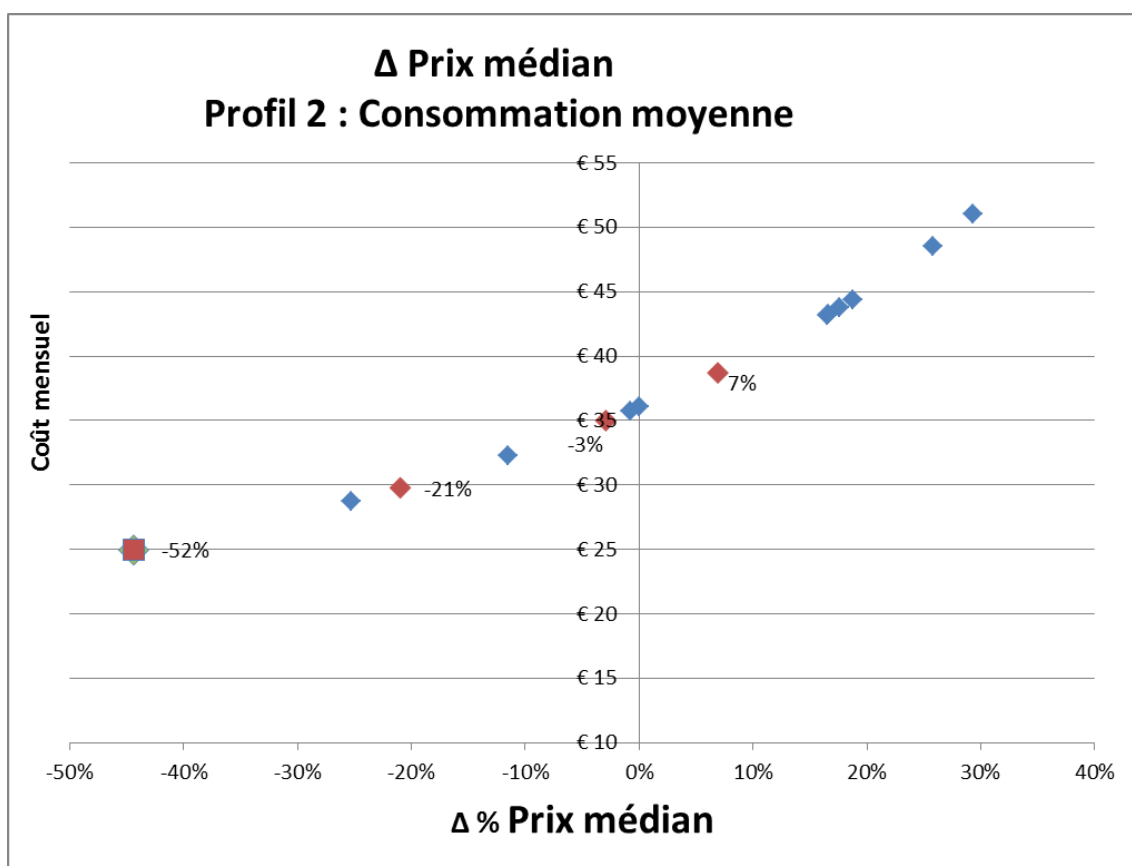


Figure 65: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de l'Internet large bande, profil 2: Consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

208. Comme dans le profil 1, la plupart des offres sont associées à la téléphonie ou la télévision, à une exception près en France et au Royaume-Uni. Aux Pays-Bas et en Belgique, le nombre d'offres isolées était suffisant pour la comparaison des prix.
209. Les prix des offres fluctuent de 25 à 51 €. Telenet et Belgacom sont les opérateurs les moins onéreux dans ce profil. Le prix de leurs produits d'entrée de gamme s'élève à 24,95 €. En outre, ces produits proposent une vitesse de téléchargement de 30 Mbps – ce qui est relativement rapide par rapport à nos pays voisins. En comparaison avec d'autres pays, la qualité des produits d'entrée de gamme est élevée. De plus, il convient de constater que le prix de ces deux offres est inférieur à l'offre la moins onéreuse dans le profil 1.
210. Si on la compare aux autres offres de l'étude, la Belgique est moins onéreuse que la moyenne. Les plans tarifaires pratiqués par les opérateurs belges pour ce qui concerne l'« internet : consommation moyenne » se situent essentiellement dans la tranche inférieure et au milieu du spectre. Les différences par rapport au prix médian oscillent de -52 % à +7 %.
211. Les Pays-Bas sont plus onéreux que la Belgique, à une exception près. Le Royaume-Uni est plutôt moins onéreux. L'Allemagne est en moyenne plus onéreuse, bien que la téléphonie fixe soit incluse dans les offres. La France renvoie une image floue dans ce profil.

6.4.3 Profil 3 : Offres high-end

212. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des offres prises en considération dans la comparaison des prix. Neuf offres relatives à l'internet ont été comparées dans ce profil. Cinq offres ont été négligées en raison d'hypothèses méthodologiques abordées dans la section 6.3.

213. Les Pays-Bas et la Belgique sont essentiellement représentés dans cette catégorie. Comme expliqué dans la section A.2.3.2, ces deux pays se distinguent en termes de vitesse de l'Internet pouvant être atteinte grâce à des investissements soutenus dans le réseau.

Pays	Offre	Prix PPP	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	Le coût pour téléchargement additionnel	Type d'offre	Infrastructure
R.U	Virgin up to 60	€ 35,15	60	Illimité		Offre isolée	Câble
DE	Kabel DE Internet & Telefon	€ 43,11	100	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	Câble
R.U	Virgin up to 100	€ 44,42	100	Illimité		Offre isolée	Câble
BE	Numericable Internet	€ 44,90	100	100	€2 / GB; €9,90 / Illimité	Offre isolée	Câble
BE	Telenet Fibernet	€ 44,90	60	Illimité		Offre isolée	Câble
NL	KNP NL Internet Premium	€ 46,32	80	Illimité		Offre isolée	DSL
R.U	BT Unlimited Broadband superfast Infinity	€ 46,97	76	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
BE	Numericable Internet Mega	€ 49,90	120	150	€2 / GB; €9,90 / Illimité	Offre avec téléphonie fixe	Câble
NL	UPC Fiber Power	€ 54,04	60	Illimité		Offre isolée	Câble
R.U	BT Unlimited Broadband superfast Infinity	€ 58,48	100	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	DSL
BE	Telenet Fibernet XL	€ 64,95	120	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	Câble
NL	Ziggo Internet Z3	€ 67,06	80	Illimité		Offre avec télévision	Câble
NL	UPC Fiber Power	€ 69,48	120	Illimité		Offre avec téléphonie fixe	Câble
BE	VOO Internet Fiber	€ 82,70	100	Illimité		Offre isolée	Câble

Figure 66: Offres pour le profil 3 : Offres high-end

214. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne les « Offres Internet high-end ». La vitesse de téléchargement affichée de chaque offre est également indiquée. L'astérisque (*) indique une offre combinée à la téléphonie fixe ou la télévision si l'opérateur proposait des offres relatives au seul accès à l'Internet.

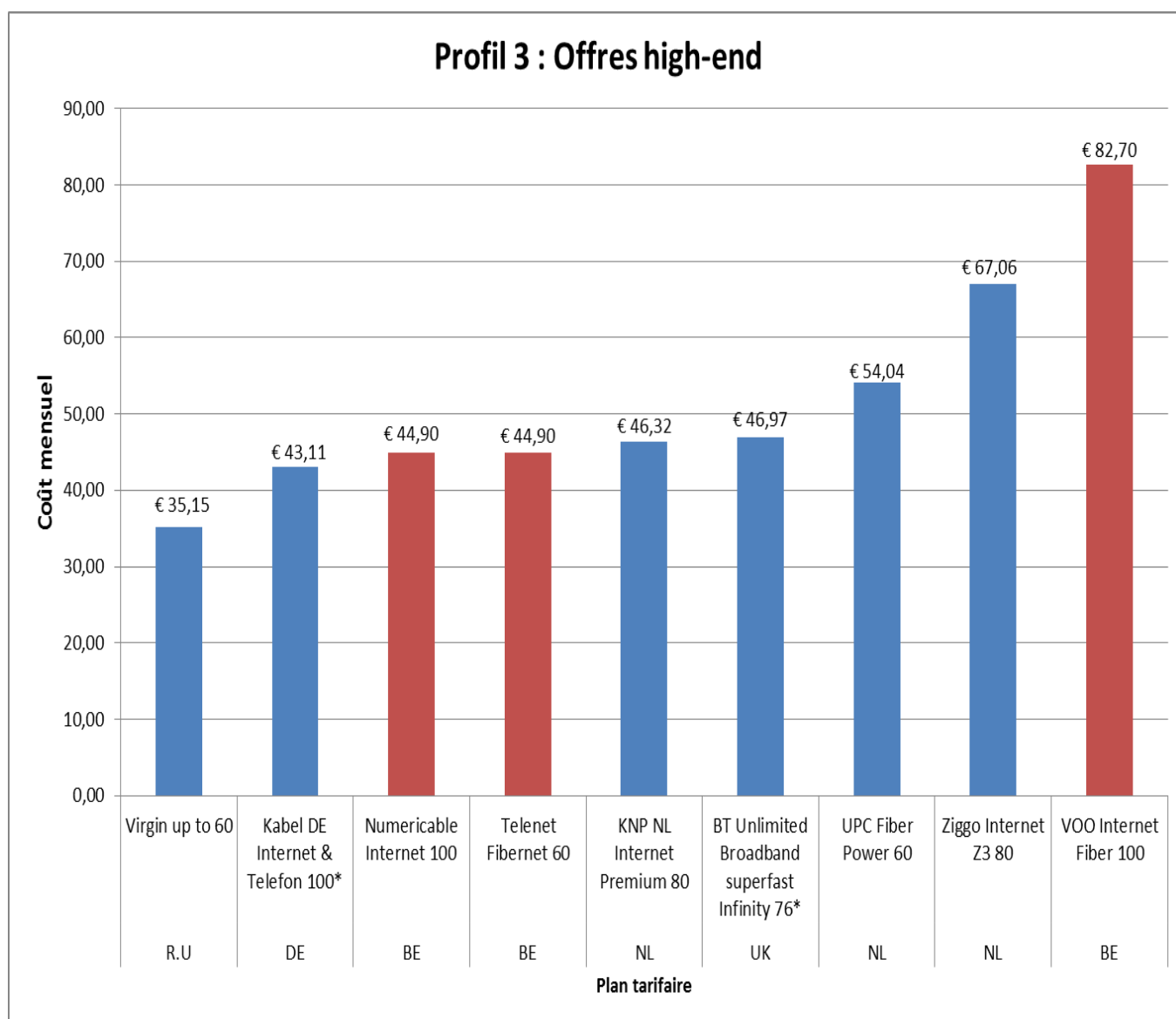


Figure 67: Comparaison des plans tarifaires de l'Internet large bande, profil 3: Offres high-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

215. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge⁴³) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

⁴³ Losange rouge-vert en cas de chevauchement (si plusieurs écarts par rapport au prix médian sont proches).

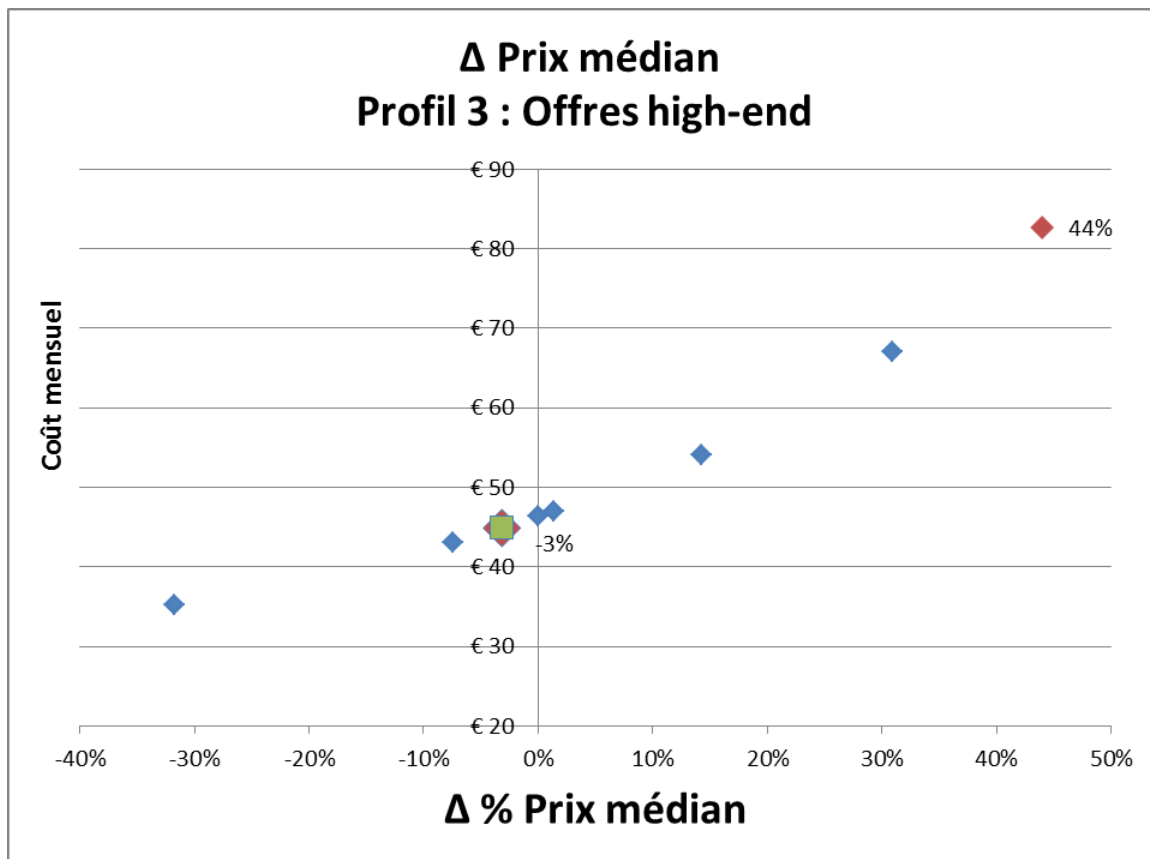


Figure 68: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires de l'Internet large bande, profil 3: High-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

216. Les prix pratiqués pour ce profil diffèrent fortement et varient entre 35 et 83 €. Deux plans tarifaires des opérateurs belges se situent au milieu du spectre en ce qui concerne l'« Internet high-end ». Une seule offre est supérieure de 44 % au prix médian.
217. Une offre allemande a été incluse dans l'exercice de comparaison et est moins onéreuse que les offres belges. Au Royaume-Uni, le prix réclamé pour un haut débit *stand alone* est également moins élevé. Aucun produit comparable n'était disponible en France parmi les opérateurs sélectionnés. Les offres néerlandaises se situent entre les offres belges en termes de prix. Comme indiqué dans la section A.2.3.2, la Belgique et les Pays-Bas ont des offres identiques en termes de qualité de l'Internet. La Belgique et les Pays-Bas remportent la palme au niveau mondial avec plus de 20 pour cent des lignes à large bande proposant une vitesse de 30 Mbps au moins.

6.4.4 Résumé pour des profils de l'Internet large bande

218. La figure suivante reflète la situation des opérateurs belges – repris dans cette étude de prix – par rapport aux prix dans les pays voisins. La flèche verticale noire représente par profil tous les prix compilés des opérateurs pour les 5 pays de l'exercice de comparaison. La flèche relie le prix minimum (point inférieur de la flèche) au prix maximum (point supérieur de la flèche) pour une utilisation donnée.

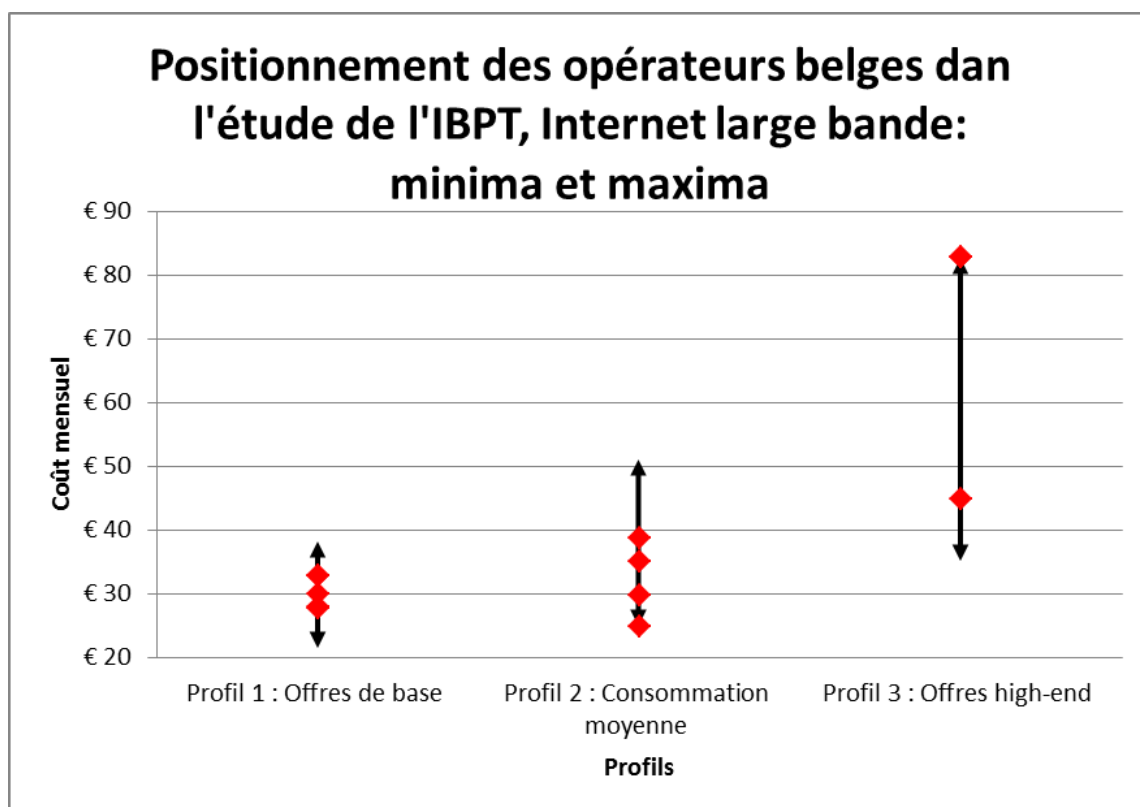


Figure 69 : Positionnement des opérateurs belges en ce qui concerne les pays voisins pour cet exercice de comparaison, Internet large bande (Source : calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

D'une manière générale, nous pouvons remarquer ce qui suit en ce qui concerne la large bande: la Belgique propose une qualité Internet élevée: pour un prix bon marché (€ 24.95), l'on peut rapidement obtenir l'Internet. Les Pays-Bas sont comparables en termes de qualité et de niveau de prix. La France donne une image diffuse. Il est également difficile d'évaluer si les offres au Royaume-Uni ou en Allemagne sont moins chères ou plus chères qu'en Belgique: il s'agit d'offres combinant la téléphonie fixe.

6.5 Résultats de la comparaison des tarifs pratiqués pour le triple play

219. Les résultats de la comparaison des prix de différents plans tarifaires pour le triple play (Internet + téléphonie + télévision) sont repris ci-dessous. À cette fin, la composante de l'Internet large bande est utilisée comme un facteur distinctif. En ce qui concerne la composante TV, nous nous sommes penché sur le package de base ⁴⁴ TV, incluant des options interactives (au moins l'enregistrement et la projection retardée). En ce qui concerne la composante de la téléphonie fixe, aucune exigence n'a été imposée en raison de la complexité du produit *triple play*⁴⁵.
220. Une procédure similaire à celle suivie pour les offres isolées d'Internet (supra) a été appliquée pour la ventilation des offres de *triple play*. Par analogie avec les profils d'utilisateurs de l'Internet large bande, les profils suivants ont été définis pour le *triple play* :

Profil 1 : Offres de base	Jusqu'à 20 Mbps
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage limité d'internet	ADSL, ADSL 2+ et les offres de base du câble
Profil 2 : Consommation moyenne	A partir de 20 Mbps jusqu'à 50 Mbps
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet	VDSL et Eurodocsis 2/3
Profil 3 : Offres high-end	A partir de 50 Mbps jusqu'à 120 Mbps
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché destinées aux utilisateurs qui font un usage intensif d'internet	Fibre et Eurodocsis 3

Figure 70: Aperçu des profils du triple play.

221. Contrairement à la procédure suivie dans le cadre de l'analyse des prix de la téléphonie fixe et mobile, aucune moyenne pondérée n'est fournie par pays. Les opérateurs présents dans un profil déterminé diffèrent en effet des opérateurs inclus dans un autre profil. Cela implique que la moyenne pondérée repose chaque fois sur une pondération différente (part de marché) des plans tarifaires respectifs et qu'une comparaison des différentes moyennes pondérées fournirait une image déformée.

⁴⁴ Les chaînes thématiques (par ex., les films, les sports, les films érotiques) n'ont pas été incluses dans le calcul du prix.

⁴⁵ Voir également la section 3.3 pour connaître l'importance du multi-play dans la comparaison des tarifs de la téléphonie fixe.

222. La remarque déjà formulée pour l'Internet large bande vaut également dans ce cadre : il s'agit d'une ventilation des offres sur la base de leur technologie. Les opérateurs proposent souvent des offres différentes, incluant une même vitesse et des caractéristiques technologiques identiques. Cela n'empêche pas que ces offres peuvent différer sur de nombreux aspects qualitatifs.

6.5.1 Profil 1 : Offres de base triple play

223. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des offres prises en considération dans la comparaison des prix. Les offres en rouge n'ont pas été incluses dans la comparaison des prix, car l'opérateur proposait une autre offre au sein de ce même profil, et ce, avec une vitesse inférieure ou non. Douze offres ont été incluses dans le profil. Six offres ont été négligées dans l'exercice de comparaison en raison d'hypothèses méthodologiques abordées dans la section 6.3.

Pays	Offre	Prix PPP	Vitesse	Volume (GB)	Volume de téléchargement extra	Nombre de chaînes de télévision	Infrastructure
DE	Telecolumbus 2er Kombi16+Digital TV Basic	€ 25,91	16	illimité		35	DSL
FR	Bouygues Box zone dégroupé Internet-TV-TEL	€ 33,06	20	illimité		140	DSL
DE	Kabel DE Internet & Telefon 8 + Kabel Komfort HD	€ 33,27	8	illimité		116	Câble
R.U	BT Broadband+Tel+TV Essential	€ 35,47	16	10	€6,40/5GB	75	DSL
BE	Numericable Triple play start	€ 36,90	15	30	€2 / GB; €9,90 / illimité	120	Câble
R.U	TalkTalk Plus Unlimited Broadband and Telephone	€ 37,07	16	illimité		58	DSL
DE	Kabel DE Internet & Telefon 16 + Kabel Komfort HD	€ 38,68	16	illimité		116	Câble
FR	Bouygues Bbox sensation Internet-TV-TEL	€ 39,02	20	illimité		150	DSL
R.U	BT More broadband+Tel+TV Essential 16MB	€ 41,86	16	40	€6,40/5GB	75	DSL
DE	Vodafone DSL plus IP-TV Paket	€ 44,36	16	illimité		85	DSL
R.U	Sky Starter bundle broadband & calls	€ 46,01	8	illimité		240	Câble
NL	Ziggo Alles in één Basis	€ 46,07	10	illimité		74	Câble
BE	Voo Trio un peu TV+internet+TEL	€ 48,41	15	100	€1 / 500 MB	70	Câble
DE	T-Home Entertain Comfort	€ 48,60	16	illimité		100	DSL
DE	T-Home Entertain Sat	€ 49,59	16	illimité		280	DSL
R.U	BT Unlimited broadband+Tel+TV Essential	€ 52,08	16	illimité		75	DSL
R.U	Sky TV Active & Daily Browsing	€ 52,40	16	illimité		240	Câble
NL	KPN Internet+TV+bellen Instap	€ 52,50	8	illimité		55	DSL

Figure 71: Offres pour le profil 1 : Offres de base.

224. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés pour ce qui concerne les « offres de *triple play* avec utilisation moyenne de l'Internet ». La vitesse de téléchargement affichée de chaque offre est également indiquée.

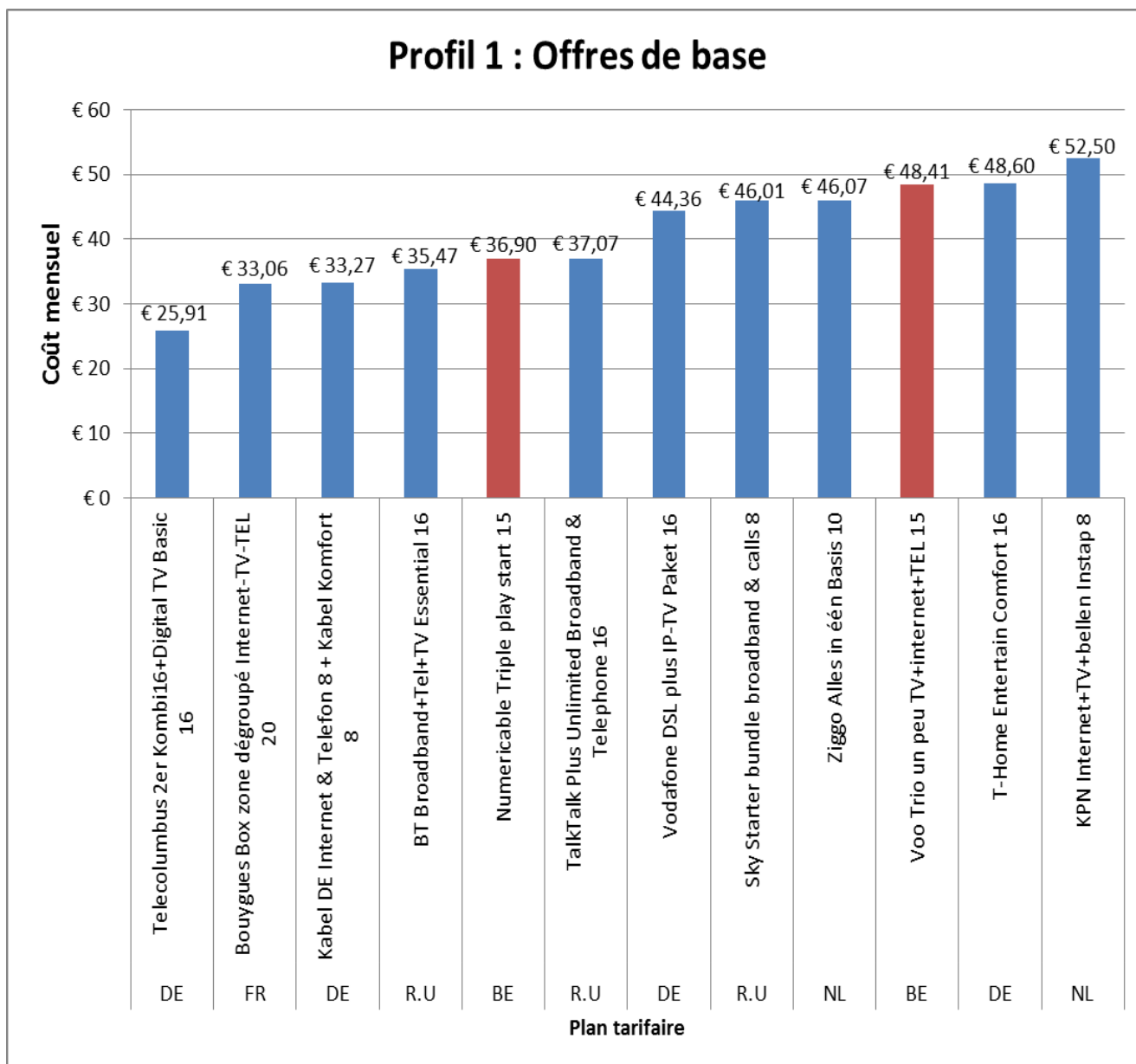


Figure 72: Comparaison des plans tarifaires du triple play, profil 1: Offres de base (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

225. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée. Une valeur positive (à droite de l'axe vertical) indique que le prix d'une offre est supérieur au prix médian. Une valeur négative (à gauche de l'axe vertical) indique que le plan tarifaire est moins onéreux que le prix médian.

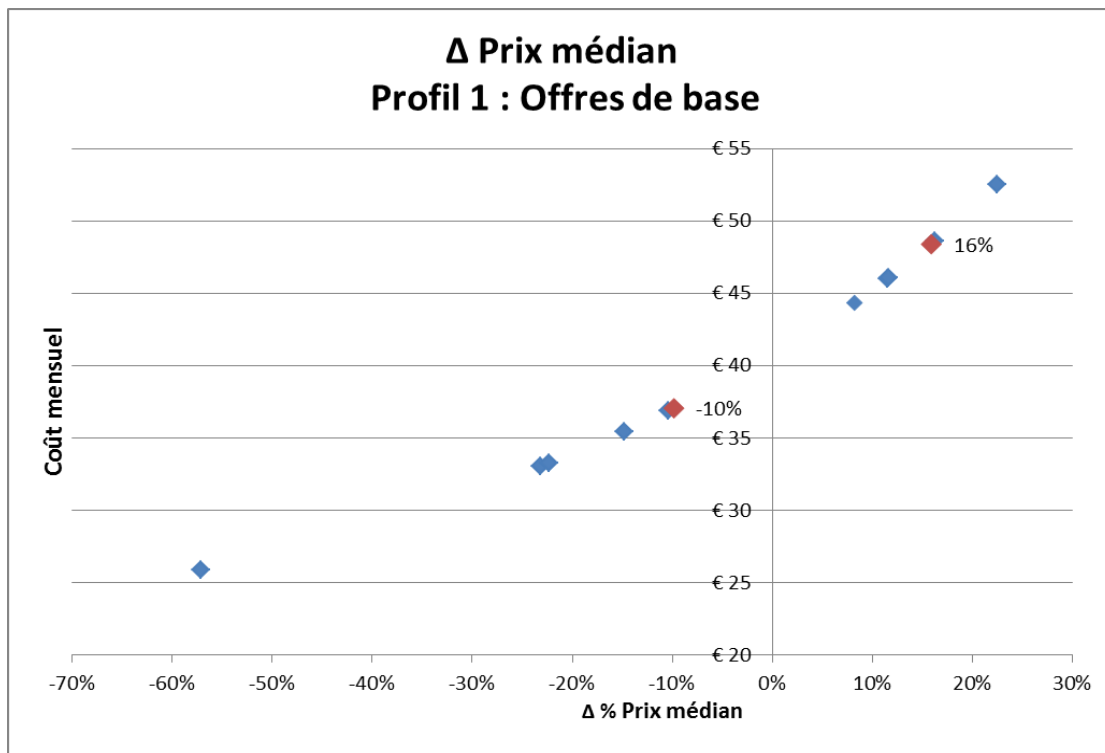


Figure 73: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires du triple play, profil 1: Utilisation moyenne de l'Internet (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

226. Les prix pratiqués pour ce premier profil du *triple play* varient de 26 à 53 €. Seules deux offres belges sont incluses dans ce profil.
227. Les plans tarifaires des opérateurs belges en ce qui concerne les « offres de base du *triple play* » oscillent entre -10 % et 16 % par rapport au prix médian.
228. Les résultats par pays divergent fortement. L'offre française qui a été incluse dans cet exercice de comparaison est moins onéreuse que les offres belges. Les Pays-Bas sont essentiellement représentés à la droite du spectre. L'Allemagne et le Royaume-Uni se situent entre les offres belges.

6.5.2 Profil 2 : Utilisation moyenne du triple play

229. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des offres prises en considération dans la comparaison des prix.

Pays	Offre	Prix PPP	Vitesse	Volume (GB)	Volume de téléchargement extra	Nombre de chaînes de télévision	Infrastructure
FR	Orange Livebox zen Internet+TV+Tel	€ 35,33	20	illimité		150	DSL
FR	SFR Offre box en zone dégroupées	€ 37,67	25	illimité		170	DSL
FR	Free Forfait freebox Revolution zone dégroupées	€ 37,74	28	illimité		185	DSL
R.U	Virgin Media Classic Collection	€ 40,77	25	illimité		58	Câble
BE	Scarlet One	€ 51,00	30	illimité		70	DSL
NL	UPC Alles-in-1 voordeelpakket 25MB	€ 53,01	25	illimité		70	Câble
BE	Belgacom Pack Start Internet+TV+Tel	€ 55,95	30	100	€ 5 / 5GB; € 7,50 / illimité	70	DSL
NL	Ziggo Alles in één Plus	€ 56,36	50	illimité		74	Câble
NL	KPN Internet+TV+bellens Standaard	€ 57,65	40	illimité		55	DSL
NL	UPC Alles-in-1 voordeelpakket 50MB	€ 58,16	50	illimité		70	Câble
BE	Telenet Basic Shake Internet+TV +Tel	€ 58,95	30	100	€ 0,5 / 1 GB	75	Câble
BE	Voo Trio Beaucoup TV+internet+TEL	€ 59,41	25	150	€1 / 500 MB	70	Câble
BE	Belgacom Pack Comfort Internet+TV+Tel	€ 59,95	30	illimité		70	DSL
BE	Voo Trio Passionément TV+internet+TEL	€ 69,41	35	illimité		70	Câble
BE	Voo Trio a la Folie TV+internet+TEL	€ 79,41	50	illimité		70	Câble
BE	Belgacom Pack Maxi Internet+TV+Tel	€ 73,95	30	illimité		70	DSL

Figure 74: Offres pour le profil 2 : Utilisation moyenne

230. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne les « offres de *triple play* avec utilisation intensive de l'Internet ». La vitesse de téléchargement affichée de chaque offre est également indiquée.

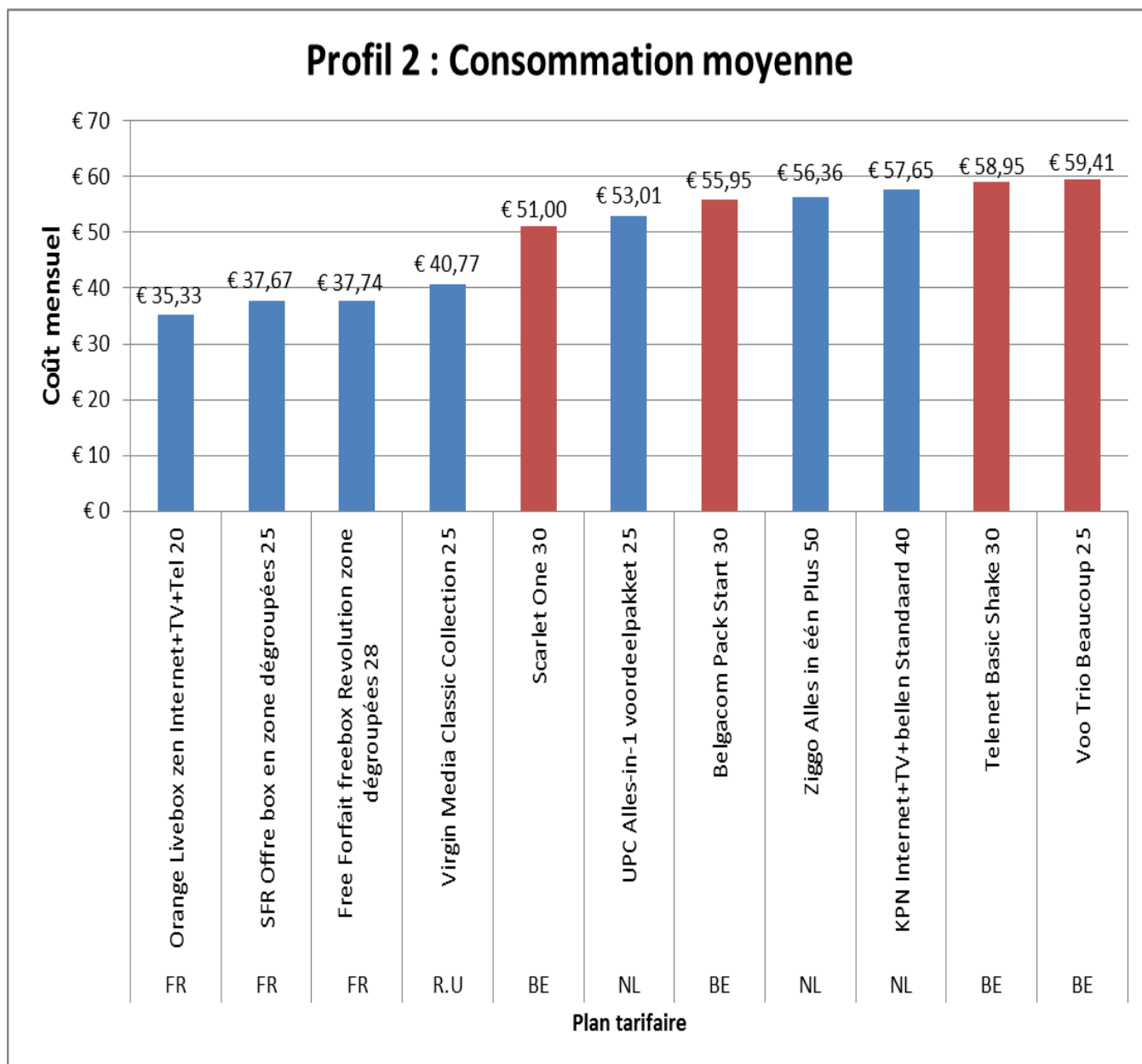


Figure 75: Comparaison des plans tarifaires du triple play, profil 2: Consommation moyenne (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

231. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport à la moyenne des prix de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

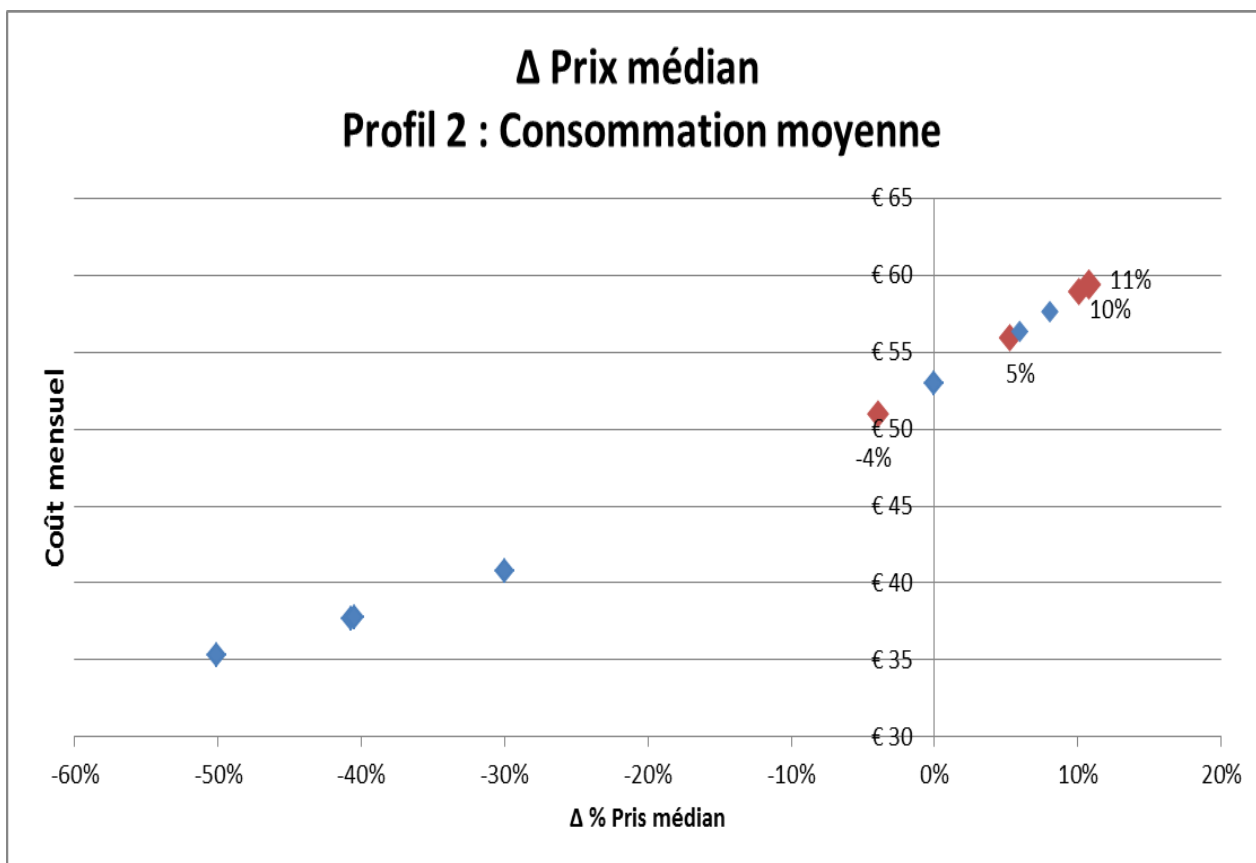


Figure 76: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires du triple play, profil 2: Utilisation intensive de l'Internet (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

232. Aucune offre allemande n'a été incluse dans ce profil. Seule une offre était disponible au Royaume-Uni. Le groupe de comparaison des pays se compose donc uniquement de la Belgique, des Pays-Bas et de la France pour ce profil, et ce, pour des motifs méthodologiques. Les prix de ces offres oscillent entre 35 et 59 €.
233. Les plans tarifaires des opérateurs belges en ce qui concerne le *triple play* avec une utilisation moyenne se situent au-dessus du prix médian, à une exception près. Les différences par rapport au prix médian oscillent de -4 % à 11 %.
234. Un consommateur belge paierait un prix inférieur pour un produit comparable au Royaume-Uni et en France. Le montant à payer aux Pays-Bas est presque identique à celui qui est dû en Belgique, en fonction de l'offre choisie.

6.5.3 Profil 3 : Offres high-end triple play

235. Le tableau ci-dessous propose un aperçu des offres prises en considération dans la comparaison des prix. On remarque immédiatement que seuls les Pays-Bas, la France et la Belgique sont représentés dans cette catégorie. Le groupe de comparaison est donc restreint pour des motifs méthodologiques : aucune offre *triple play* n'est proposée en Allemagne avec Eurodocsis 3 ou la fibre. Au Royaume-Uni, seule une offre possédait ces caractéristiques.

Pays	Offre	Prix PPP	Vitesse	Volume (GB)	Volume de téléchargement extra	Nombre de chaînes de télévision	Infrastructure
FR	Numericable iStart Pack Internet+Tel+TNT	€ 24,75	100	illimité		19	Câble
FR	Bouygues Bbox sensation Fibre Internet-TV-TEL	€ 39,02	100	illimité		130	DSL
FR	Orange Livebox ZEN FIBRE Internet+TV+Tel	€ 39,66	100	illimité		150	DSL
FR	SFR Offre box fibre en zone dégroupées	€ 40,65	100	illimité		170	DSL
FR	Bouygues Bbox fibre Internet-TV-TEL	€ 41,01	100	illimité		130	DSL
FR	Numericable Start pack TV+Internet+Tel	€ 42,95	100	illimité		200	Câble
FR	Numericable Power pack TV+Internet+Tel	€ 52,89	100	illimité		240	Câble
BE	Numericable Triple play 100	€ 54,90	100	40	€2 / GB; €9,90 / illimité	120	Câble
FR	Numericable Power Family pack TV+Internet+Tel	€ 62,83	100	illimité		280	Câble
NL	KPN Internet+TV+bellen Premium	€ 67,94	80	illimité		55	DSL
BE	Telenet Fibernet Shake Internet+TV+Tel	€ 68,95	60	illimité		75	Câble
NL	Ziggo Alles in één Extra	€ 71,80	120	illimité		74	Câble
R.U	Virgin Media Premiere Collection	€ 75,28	55	illimité		179	Câble
BE	Numericable Triple play power	€ 75,90	100	150	€2 / GB; €9,90 / illimité	180	Câble
BE	Telenet Fibernet XL Shake Internet+TV+Tel	€ 88,95	120	illimité		75	Câble
BE	Numericable Triple play power plus	€ 89,90	120	illimité		180	Câble

Figure 77: Offres pour le profil 3: Offres high-end

236. Le tableau ci-dessous propose une comparaison des prix des différents plans tarifaires dans les cinq pays étudiés en ce qui concerne les « Offres high-end triple play ». La vitesse de téléchargement affichée de chaque offre est également indiquée.

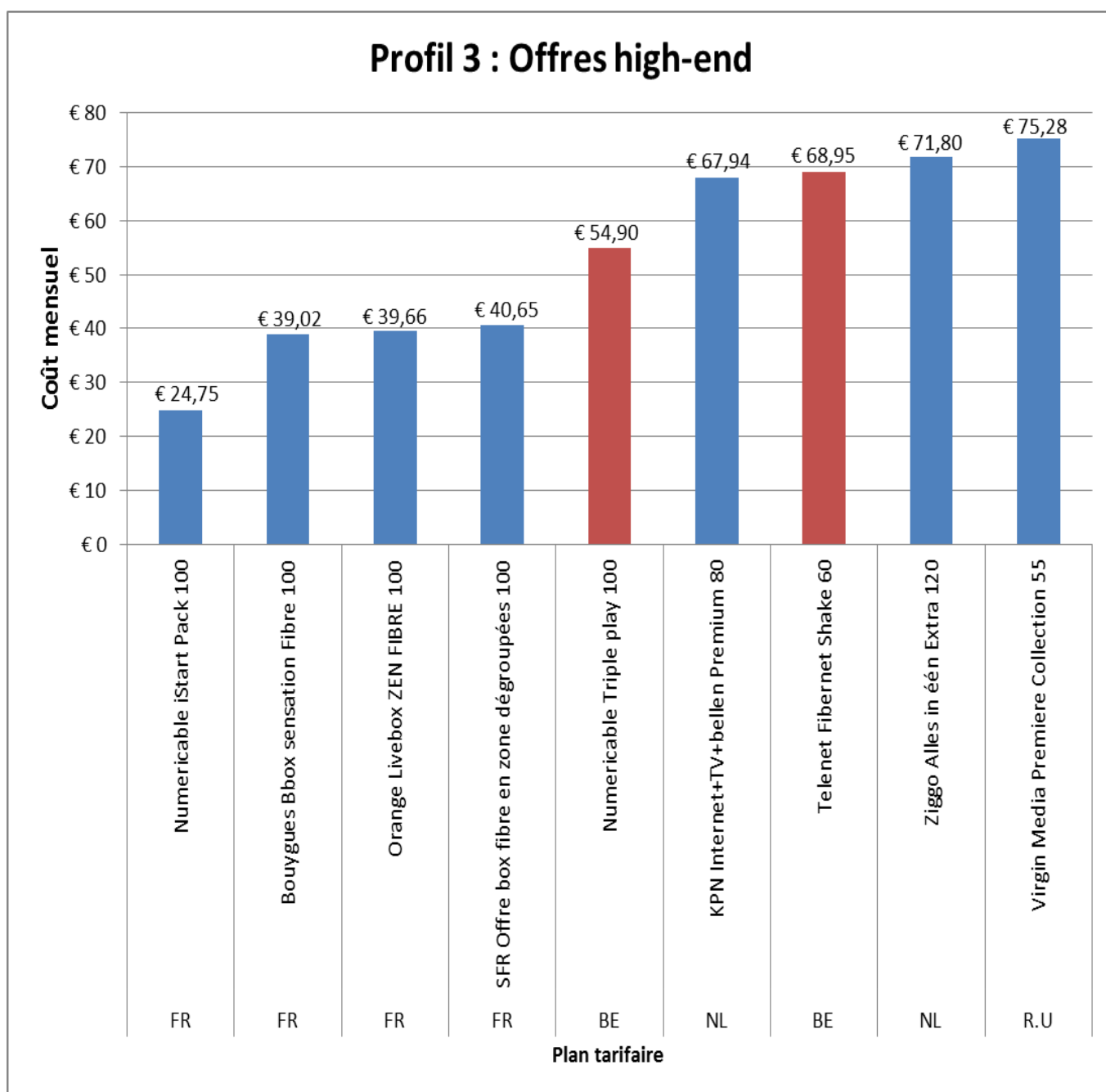


Figure 78: Comparaison des plans tarifaires du triple play, profil 3: Offres Internet high-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

237. Le tableau ci-dessous illustre sur son axe horizontal l'écart par rapport au prix médian de cet ensemble de plans tarifaires. Cela permet de constater la mesure dans laquelle les plans tarifaires proposés sur le marché belge (renseignés par un losange rouge) s'écartent du niveau de prix médian calculé dans la comparaison susmentionnée.

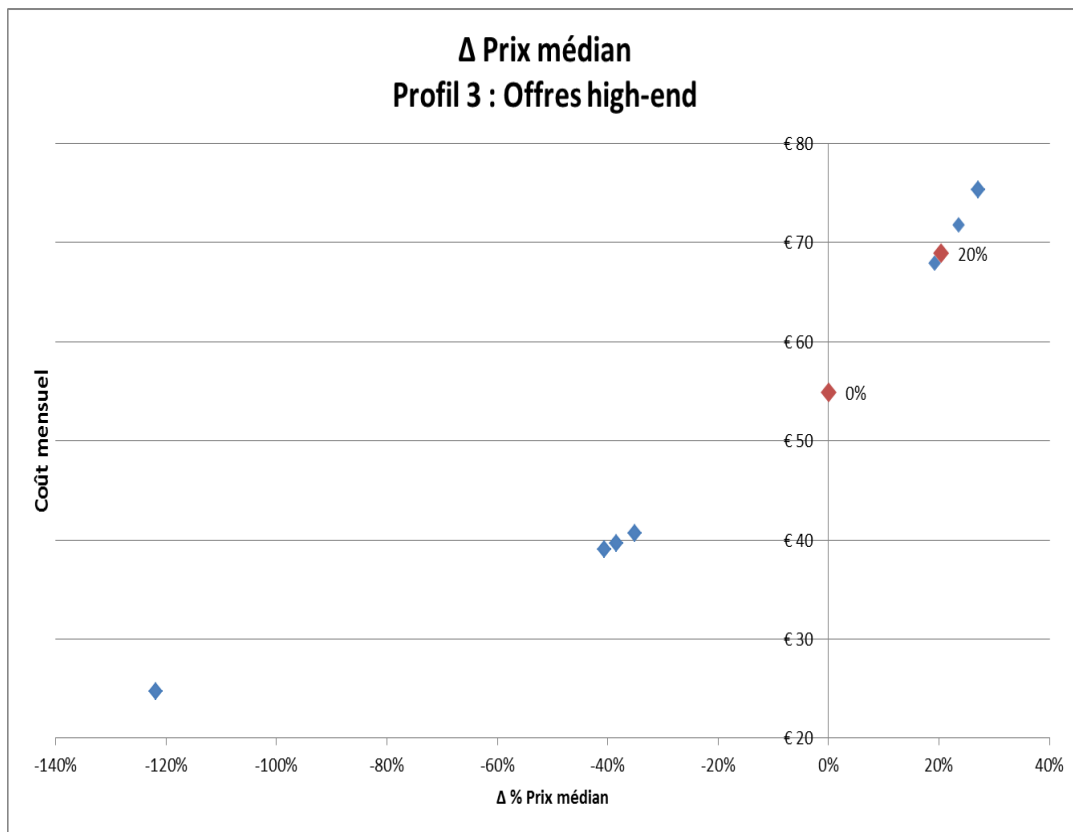


Figure 79: Différence par rapport au prix médian des plans tarifaires du triple play, profil 3: Offres high-end (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

238. Les plans tarifaires des opérateurs belges en ce qui concerne le *triple play* avec des offres Internet high-end se situent au prix médian et au-dessus du prix médian. Les différences par rapport au prix médian oscillent de 0 % à 20 %.
239. Les prix de ce profil divergent largement. Les prix fluctuent de 25 à 75 €. Le tableau ci-dessus démontre clairement que les offres *triple play* avec une vitesse minimale de 50 Mbps sont les moins onéreuses en France. En Belgique et aux Pays-Bas, les prix sont relativement proches. Le niveau de prix de l'offre du Royaume-Uni est le plus élevé.

6.5.4 Résumé pour des profils triple play

240. La figure suivante reflète la situation des opérateurs belges – repris dans cette étude de prix – par rapport aux prix dans les pays voisins. La flèche verticale noire représente par profil tous les prix compilés des opérateurs pour les 5 pays de l'exercice de comparaison. La flèche relie le prix minimum (point inférieur de la flèche) au prix maximum (point supérieur de la flèche) pour une utilisation donnée.

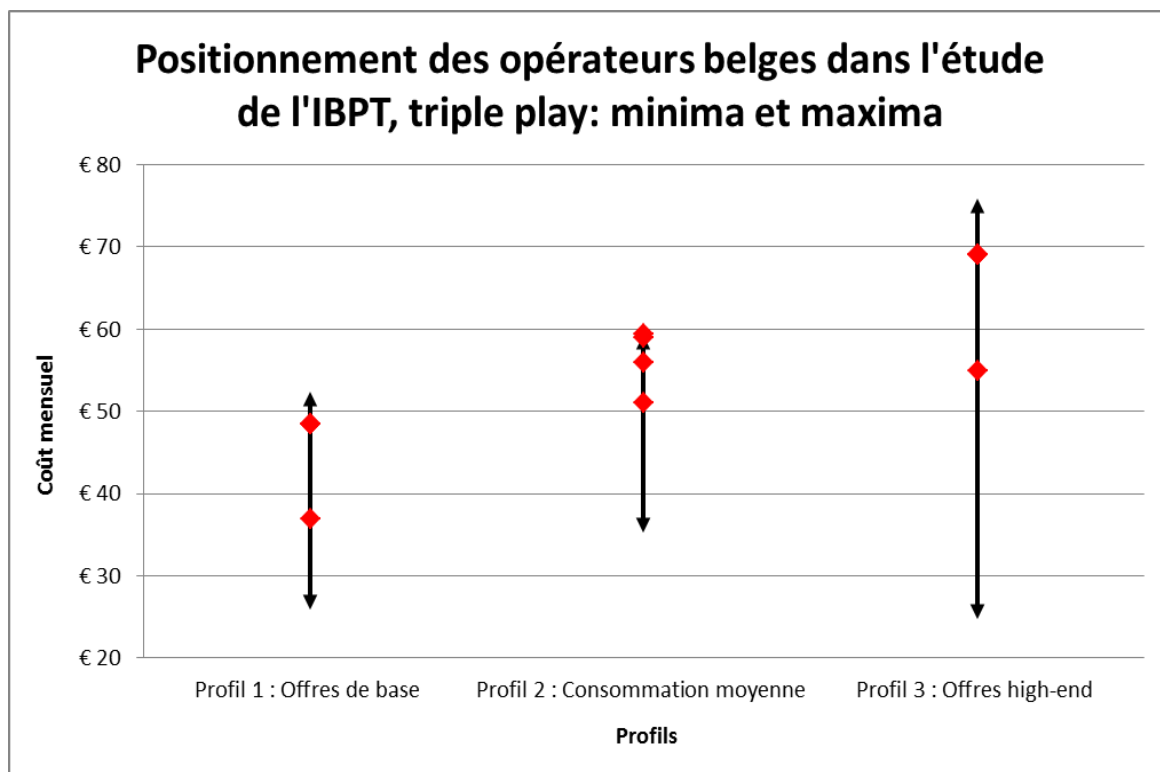


Figure 80: Positionnement des opérateurs belges en ce qui concerne les pays voisins pour cet exercice de comparaison, triple play (Source: calculs propres, données puisées sur les sites Internet des opérateurs entre le 8 et le 28 août 2012, prix TVA incluse, EUR PPP).

D'une manière générale, nous pouvons dire qu'un consommateur belge paierait moins en France pour un produit comparable. Le niveau de prix aux Pays-Bas est comparable à celui de la Belgique. L'Allemagne ne propose que des offres triple play avec une faible vitesse de téléchargement.

ANNEXE A ÉTUDE DE LA LITTÉRATURE

A.1 APERÇU DES ETUDES COMPARATIVES SUR LES PRIX DES TELECOMMUNICATIONS

A.1.1 Aperçu des études existantes

241. Comme en atteste l'étude de l'IBPT (voir ci-dessus), la détermination ou la « mesure » des prix des services de télécommunications est complexe. D'autres études ont été consultées afin de définir correctement le mode de comparaison des prix avec ceux d'autres pays. Tant la Commission européenne que l'OCDE réalisent annuellement des *benchmarks* ciblant l'évolution des services et des prix des télécommunications. Des journaux et périodiques, tels que Test-Achats, mènent régulièrement des analyses de prix. Enfin, les organismes nationaux de régulation exécutent également des enquêtes.
242. Les études diffèrent à de nombreux égards : chaque étude applique sa propre approche, sélectionne un échantillon différent d'opérateurs et d'offres et choisit une période durant laquelle les tarifs sont collectés. Toutefois, toutes les études ont un point en commun : des profils d'utilisateurs, des ménages classiques ou *paniers*, sont élaborés et permettent de classer les offres. Le coût mensuel par profil d'utilisateur est ensuite calculé, de telle sorte que les prix pratiqués dans les différents pays puissent être comparés de manière uniforme.
243. L'IBPT a analysé les études et a opté pour une méthode déterminée également préconisée dans les autres études.
244. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu des principales études (les plus connues ou les plus réputées) sur la comparaison des prix. L'étude de l'OCDE jouit de la meilleure réputation et est exécutée tous les deux ans. La Commission européenne a chargé le bureau de consultance Teligen de procéder annuellement à une analyse des prix de la téléphonie et le bureau de consultance Van Dijk en ce qui concerne le haut débit.
245. On constate que les *paniers* de l'OCDE sont souvent utilisés comme bases en matière de prix de la téléphonie. Les études qui se focalisent uniquement sur l'internet large bande établissent des catégories sur la base de la vitesse de téléchargement.

Étude	Focalisation	Échantillon	Méthodologie
OCDE, Communications Outlook 2011	téléphonie fixe et mobile et haut débit	44 pays OCDE ; 2 opérateurs ou plus (min. 50% de parts de marché)	Paniers OCDE
Teligen (sur demande de la CE) ; Telecom Price Developments 1998 - 2008	téléphonie fixe et mobile	27 pays de l'UE + USA & Japon ; 2 opérateurs	Paniers OCDE adaptés en raison de la cohérence sur onze ans
Van Dijk (à la demande de la CE) ; Broadband Internet Access Cost (BIAC) 2011	Haut débit & multiplay	37 pays (UE 15 + autres) ; 3 à 8 fournisseurs (min. 90% de parts de marché)	Huit paniers selon la vitesse de téléchargement
Test-Achats, tarifs GSM, 2012	téléphonie mobile	Opérateurs belges	Quatre profils d'utilisateurs selon les paniers OCDE
Ofcom International Communications Market Report 2011	fixed & mobile calls & BB & multiplay	5 pays UE + USA (min. 80% de parts de marché)	Cinq types de ménages, <i>paniers</i> établis personnellement
Analyse (à la demande de l'IBPT) ; Comparative study of retail prices, 2007	Haut débit & multiplay	Belgique + 6 pays UE	Quatre <i>paniers</i> selon la vitesse de téléchargement

Figure A.1: Aperçu des études comparant les prix.

246. La méthodologie des études est détaillée ci-dessous : Ce chapitre propose une réponse aux questions suivantes :

- Quels profils d'utilisateurs les études utilisent-elles ?
- Dans quelle mesure ce profil autorise-t-il une comparaison des prix ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients des profils ou des *paniers* ?

A.1.2 Aperçu de la méthodologie par étude

A.1.2.1 La méthodologie OCDE

247. L'OCDE est la principale référence dans la littérature sur les comparaisons de prix entre les produits de télécommunications, car la méthodologie utilisée par l'OCDE est souvent reprise dans d'autres études. L'OCDE élabore des *paniers* (faibles, moyens, élevés) qui représentent différents profils d'utilisateurs. Les prix afférents aux offres regroupées des opérateurs peuvent ensuite être établis pour chaque profil. Dans son étude, l'OCDE retient l'offre la moins onéreuse par profil afin de pouvoir la comparer avec les autres pays. L'hypothèse de départ veut donc qu'un consommateur rationnel compare personnellement les tarifs des opérateurs et opte pour l'offre la moins onéreuse correspondant au mieux à sa consommation téléphonique ou de l'internet. L'OCDE modifie tous les deux ans la composition de ses profils afin d'intégrer les évolutions de la consommation téléphonique et de l'internet des consommateurs dans les comparaisons des prix. Les prix sont corrigés pour la parité du pouvoir d'achat et sont convertis en dollar américain.
248. L'OCDE collecte systématiquement tous les plans tarifaires des principaux opérateurs par pays. Les résultats que l'OCDE publie dans son rapport « Communications Outlook » peuvent être intégralement téléchargés. Chaque graphique contient notamment un *code doi*. Le tableau Excel peut être téléchargé en saisissant ce code sur le site Internet (<http://dx.doi.org/>).

Paniers OCDE

249. Les *paniers* pour la téléphonie⁴⁶ se composent d'une ventilation du nombre de minutes d'appel entre deux postes fixes, d'un poste fixe vers un appareil mobile et d'un nombre de minutes d'appels internationaux. Un pourcentage déterminé des minutes d'appel est ventilé entre les heures creuses, les heures pleines et le week-end. La durée d'un appel est déduite des données empiriques des opérateurs et fluctue entre une et 8 minutes par appel.
250. En ce qui concerne l'internet large bande, différentes catégories sont établies sur la base de la vitesse de téléchargement affichée. Aucune distinction n'est établie entre les technologies (cuivre, câble ou fibre de verre). Afin de calculer le coût, il est tenu compte des frais mensuels d'abonnement et des frais de raccordement. Les limites de téléchargement sont également prises en considération.

A.1.2.2 La méthodologie de Teligen

251. Cette étude analyse les évolutions des prix de la téléphonie sur onze années, à savoir de 1998 à 2008. L'échantillon des pays se compose de l'UE 27, du Japon et des États-Unis.

⁴⁶ Nous vous renvoyons à « Revision of the methodology for constructing telecommunication price baskets », OCDE, pour une explication précise sur la composition des profils, [http://www.oecd.org/officialdocuments/displaydocumentpdf?cote=dsti/iccp/cisp\(2009\)14/final&doclanguage=en](http://www.oecd.org/officialdocuments/displaydocumentpdf?cote=dsti/iccp/cisp(2009)14/final&doclanguage=en). Un aperçu complet des *baskets* est disponible dans le « OECD Communications Outlook 2011 », pp. 258-262.

Deux opérateurs sont choisis par pays, à savoir l'opérateur historique et son principal concurrent qui a été actif durant onze années – sous la même dénomination ou non.

Paniers OCDE

252. Teligen se base sur les paniers de l'OCDE, sous une forme adaptée, et ce, afin qu'ils demeurent cohérents sur les onze années, à l'aide de différentes clés de répartition. Teligen tient également compte des évolutions des taux de change et de la parité du pouvoir d'achat sur cette période de onze années.

A.1.2.3 La méthodologie de Van Dijk

253. Cette étude détermine le coût de l'internet large bande dans les 27 États membres de l'Union européenne et dans plusieurs autres pays et régions (38 pays au total). Les principaux fournisseurs, couvrant 90 pour cent du marché au total, sont identifiés par pays.

254. Les différentes offres de haut débit sont comparées en calculant le coût mensuel total par offre. Le coût total correspond à l'addition des éléments suivants :

- le coût mensuel de l'abonnement ;
- les coûts uniques tels que les coûts d'installation et d'activation⁴⁷ ;
- la location du modem ou routeur⁴⁸ ;
- l'éventuel abonnement supplémentaire au câble. Une discussion relative à la prise en compte ou non de ce coût est en cours étant donné que le paiement de la location de la ligne permet également de souscrire à un service supplémentaire (par exemple, la télévision par câble ou la téléphonie fixe). Ce coût est toutefois pris en compte étant donné qu'il est estimé qu'il doit être inévitablement payé si seul l'accès au haut débit est souhaité.

Huit paniers selon la vitesse

255. Une grande diversité existe en matière de qualité des offres de haut débit. Elle s'exprime en termes de service à la clientèle, de vitesse de téléchargement (Mbps), d'espace disponible sur le web, de nombre de boîtes de messagerie électronique, etc. Il est impossible d'inclure tous ces éléments qualitatifs dans la comparaison des prix étant donné que le marché n'est pas homogène. Afin de pouvoir réaliser une comparaison uniforme, huit *paniers* différents ont été définis⁴⁹, avec une vitesse d'internet considérée comme étant un paramètre crucial. Les *paniers* ont été élaborés d'une manière aussi cohérente que possible en tenant compte des autres études de la Commission européenne. Au total, Van Dijk a collecté 3 710 offres. Chaque offre relative à l'internet a ensuite été classée dans un des *paniers*. Van Dijk établit également une distinction entre

⁴⁷ Van Dijk suppose qu'un utilisateur respecte son contrat durant 3 ans au moins. Les coûts uniques sont amortis sur 36 mois. Les réductions sont également amorties sur 36 mois.

⁴⁸ L'option la moins onéreuse est privilégiée si un choix est proposé entre l'achat ou la location d'un modem.

⁴⁹ Pour de plus amples renseignements sur les profils Internet, consultez « Broadband Internet Access Cost (BIAC) », Van Dijk, p. 4 http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/docs/pillar/study_broadband_access_costs.pdf

les offres limitées en termes de volume de téléchargement et les offres dont le volume de téléchargement est illimité.

A.1.2.4 La méthodologie de Test-Achats

256. Test-Achats a publié un article sur les tarifs GSM au mois d'avril 2012. Dans ce cadre, il a été tenu compte de la consommation des données mobiles, ce que l'OCDE a négligé jusqu'à ce jour. Test-Achats estime que : « la désignation de l'opérateur le plus avantageux dépend essentiellement de l'utilisation de votre GSM et du profil correspondant. »

Quatre profils d'appel

257. Afin de comparer différentes offres, Test-Achats a établi quatre profils, à savoir un profil pour une personne utilisant peu son GSM, un profil pour un utilisateur moyen, et deux profils pour l'utilisateur intensif. Ces profils se fondent également sur les quatre *paniers* standard de l'OCDE. Les profils « light et medium » correspondent respectivement aux paniers 30 appels et 100 appels de l'OCDE⁵⁰. Le profil de l'utilisateur intensif est scindé en deux profils ; le premier est une variante plus intensive du *panier* de 100 appels de l'OCDE ; le second correspond à un *panier* de 300 appels.

VOUS ÊTES UN UTILISATEUR MODÉRÉ ? Mobile Vikings reste le choix le plus avantageux

Le profil *medium* correspond à environ 2 h d'appels et 150 textos par mois, complétés par au moins 200 MB de données. Le top 3 est invariable : Mobile Vikings reste le plus avantageux, mais est talonné par Aldi Talk et Sudpresse Mobile, un peu plus cher. Mobile Vikings Medium offre à chaque

recharge 2 000 MB de données, 1 000 SMS et plus de 2 h d'appels. Aldi Talk est en fait à peine plus cher grâce à ses tarifs téléphoniques attrayants (0,13 €/min.) et à son paquet de données à 4 € pour 400 MB. Sudpress Mobile arrive à se maintenir juste au-dessous des 30 €.

Curieusement, malgré ses tarifs en moyenne plus élevés, Proximus est le moins cher des grands opérateurs, avec un paquet concurrentiel qui ne coûte "que" 7 % de plus que l'option la plus avantageuse, tandis que celle de Mobistar coûte près de 50 % plus cher.

OPÉRATEUR	TARIF	DATA	FORMULE	PRIX PAR MOIS	PRIX PAR MOIS AVEC DATA	INDEX
MOBILE VIKINGS	Mobile Vikings Medium	Inclus	prepaid	27,60	27,60	100
ALDITALK	Aldi Talk + forfait tout-en-un	forfait internet	prepaid	23,92	27,92	101
SUDPRESSE MOBILE	Le 19 + option lignes fixes + option 200 SMS	option 500 MB	postpaid	24,42	29,42	107
JIM MOBILE	Blue	Inclus	postpaid	29,50	29,50	107
PROXIMUS	Generation MTV 25	Inclus	postpaid	29,50	29,50	107
TELENET	Walk & Connect 30 (sans GSM)	Inclus	postpaid	30	30	109
COLRUYT MOBILE	Colruyt Mobile	option 250 MB	prepaid	24,69	33,44	121
ALLO RTL	Plateau 10 € + option 300 SMS	option Data	postpaid	23,70	33,70	122
BASE	Postpaid ALL 2 + option 100 SMS	Surf & Mail 10	postpaid	25	35	127
CONTACT MOBILE	Mix 25	Surf Medium	postpaid	25	35	127
MOBISTAR	My301-Phone	Inclus	postpaid	39,60	39,60	143

Figure A.2 : extrait de l'enquête de Test-Achats (Source : Test-Achats, n° 563, p. 13).

258. La méthode préconisée par Test-Achats présente plusieurs avantages. Ainsi, Test-Achats parvient à comparer les profils sur la base d'un système de scoring⁵¹. Les profils sont très

⁵⁰ Comme mentionné dans le « OECD Communications Outlook 2011 », pp. 258-262.

⁵¹ Un indice de « 100 » est attribué à la formule la moins onéreuse par profil utilisateur. Les offres peuvent être comparées comme suit sur la base de leur prix : une offre possédant un indice 114 est 14 % plus chère que l'offre la moins onéreuse du profil.

simplement établis étant donné que leurs critères sont uniquement constitués par le nombre moyen de minutes d'appel, de SMS et les échanges de données. Ils n'établissent aucune distinction en fonction des appels passés durant les heures pleines, creuses, à l'étranger, sur le réseau ou hors réseau. La segmentation utilisée par Test-Achats est ainsi intuitive – un lecteur peut facilement s'identifier à l'un des profils établis.

A.1.2.5 La méthodologie Ofcom

259. Ofcom, le régulateur britannique des télécommunications, a publié pour la sixième fois consécutive une étude comparative sur le secteur des communications. L'objectif de cette étude est de comparer le secteur britannique des communications ainsi que tous ses aspects avec ceux de quelques autres pays. Ce projet a été élaboré avec différents bureaux de consultance tels qu'IDATE et Telingen. Les questions posées à l'occasion de l'étude ciblaient le comportement des personnes dans le secteur des télécommunications. Différents indicateurs ont été comparés et les prix sont également analysés.

Cinq ménages classiques ou profils d'utilisateurs

260. Ofcom n'utilise pas directement les *paniers* de l'OCDE mais cinq profils d'utilisateurs représentant des ménages classiques. Le tableau ci-dessous peut être interprété comme suit: Ofcom définit un profil d'utilisateur (par exemple, le type 1) correspondant le mieux à un couple de pensionnés appartenant à la catégorie des faibles revenus. Ce couple possède un abonnement à la téléphonie fixe et un GSM qu'il utilise peu. Il ne possède pas d'accès à l'internet et regarde une télévision analogique (aucune caractéristique spéciale telle que l'enregistrement, la vidéo sur demande, etc.).

'Typical household type'	Fixed voice	Mobile voice	Mobile messaging	Fixed line broadband	Mobile broadband	Television
1 A retired low-income couple	Low	Low	n/a	n/a	n/a	Basic
2 A couple of late adopters	Medium	Low	Low	Low	n/a	Basic
3 A single mobile-only user	n/a	High	High	n/a	High	Pay-TV
4 A 'networked' family	High	Medium	High	Medium	n/a	Pay-TV
5 Affluent couple with sophisticated use	Low	High	Medium	High	Medium	HD premium pay-TV

Figure A.3: segmentation des profils d'utilisateurs sur la base de cinq ménages classiques (Source: Ofcom, International Communications Market Report 2011, p. 339).

261. En collaboration avec des consultants, Ofcom a collecté des offres relatives à la téléphonie fixe (613 offres), à l'internet large bande (282), à la téléphonie mobile (3475), à la télévision (367) et au multiplay (1404). Grâce à toutes ces offres, 80 % du marché était couvert dans un pays. La comparaison des prix a été réalisée entre six pays, à savoir l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France, l'Italie, l'Espagne et les États-Unis. Une répartition détaillée, correspondant à celles de Telingen et de l'OCDE, a été établie pour chaque profil d'utilisateur.

262. La figure suivante fournit – à titre d'exemple – un aperçu d'un prix moyen pondéré disponible dans toutes les offres s'appliquant au profil d'utilisateur « *single mobile-only user* ». Cet utilisateur est un *young professional* classique qui vit seul depuis peu et qui n'a

pas besoin de la téléphonie fixe ni de l'internet large bande. Il accède à l'internet mobile, éventuellement sur une tablette. Le coût mensuel – renseigné en livres sterling – est mentionné par composante. On remarque immédiatement de grandes différences relatives au coût des appels mobiles dans six pays.

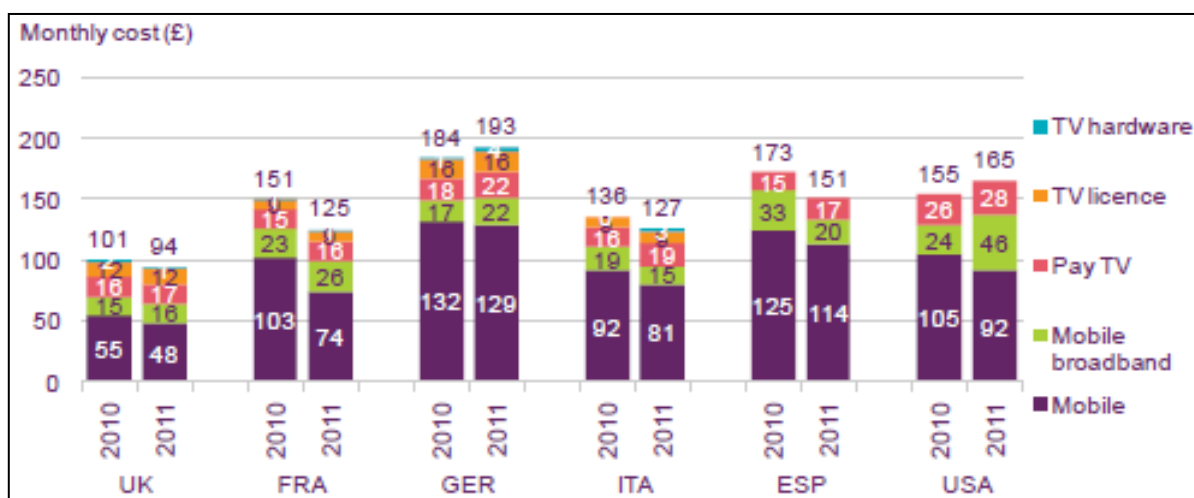


Figure A.4: Comparaison de la moyenne pondérée des offres stand-alone (panier 3: TV + téléphonie mobile + données mobiles) (Source: Ofcom, p. 98).

A.1.2.6 La méthodologie Analysys

263. En 2006, le bureau de consultance Analysys a mené une étude à la demande du Ministre C. Dupont. Cette étude a été coordonnée par l'IBPT et a analysé les déterminants structurels des prix pour l'accès large bande en Belgique. Les prix payés par les consommateurs pour l'internet ont été comparés avec six autres pays Européens, et ce, entre 2001 et 2006.

Quatre paniers selon la vitesse

264. Cette étude a également classé toutes les offres relatives à l'internet sur la base de la vitesse de téléchargement. Quatre catégories ont été établies. Analysys a ensuite collecté tous les prix des fournisseurs d'accès à l'internet et a sélectionné l'offre la moins onéreuse par catégorie de l'étude.

265. Ces catégories sont plus « légères » que celles de l'OCDE, ce qui est justifié par la période couverte par Analysys : la vitesse moyenne de l'internet entre 2001 et 2006 était nettement inférieure à celle proposée dans les offres en 2011. Un extrait de l'étude l'illustre sans ambages : une connexion à l'internet à une vitesse de 2 et 4 Mbps (au moins) existait uniquement en Belgique, et ce, jusqu'en 2003.

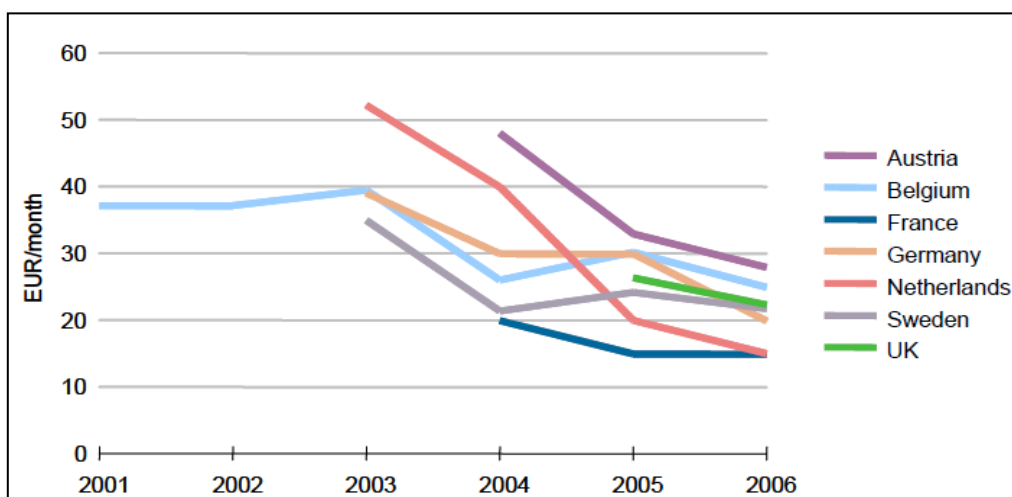


Figure A.5: Aperçu des offres relatives à l'internet entre 2 Mbps et 4 Mbps (2006) (Source: Analysys, Lot 1, p. 21).

A.1.3 La méthodologie du panier

A.1.3.1 Avantages

266. La méthode du panier permet de réaliser une comparaison uniforme des prix pratiqués dans différents pays. Chaque pays établit ses offres d'une manière différente (dans certains pays, les heures pleines et creuses sont différentes et les tarifs pratiqués pour les appels locaux et interlocaux diffèrent). En déterminant préalablement la consommation mensuelle de certains utilisateurs (faible, moyenne, élevée) en termes d'appels ou d'internet, on évite de devoir comparer des centaines de plans tarifaires possédant des caractéristiques différentes.

267. Tous les coûts afférents à tous les plans tarifaires sont ainsi imputés de la même manière. Les coûts uniques tels que les coûts d'installation pour l'internet ou l'achat du modem sont amortis de manière uniforme sur un certain nombre d'années (généralement trois ans).

A.1.3.2 Inconvénients et limites de la méthode

268. Comme indiqué dans la section 3.1 de l'étude, la méthode des *paniers* présente également plusieurs limites qui sont intrinsèques au degré de difficulté afférent à la comparaison des produits de télécommunications sur la base des prix.

- Les *paniers* sont établis sur la base de moyennes internationales et ne correspondent donc pas toujours à un profil d'utilisateur moyen dans un pays déterminé⁵². Un schéma d'appel peut donc fortement différer d'un pays à l'autre. Certains pays peuvent par conséquent être plus onéreux dans certains *paniers*, alors qu'ils sont moins onéreux pour d'autres profils d'utilisateurs correspondant davantage aux schémas d'utilisation moyens nationaux. Par exemple, on constate que dans certains pays, l'utilisation moyenne de la téléphonie mobile est supérieure à celle d'autres pays, car la téléphonie mobile

⁵² Les SMS et les échanges de données mobiles sont plus fréquents dans un pays que dans d'autres.

est davantage entrée dans les mentalités ou, car l'opérateur national accorde de nombreuses minutes d'appel dans un package.

- La composition des *paniers* est modifiée tous les deux ans pour des motifs méthodologiques. L'OCDE adapte les paramètres sous-jacents des *paniers* sur la base des données communiquées par les opérateurs. Dès lors, la comparaison des *paniers* sur différentes périodes est très difficile.

269. La méthode des *paniers* est généralement considérée comme un bon compromis entre la complexité des différentes offres, la part de marché couverte (à savoir le nombre d'opérateurs sélectionnés) et d'autres facteurs ayant un impact sur la comparaison des prix.

A.2 APERÇU DES PRIX SUR LA BASE DE DIFFÉRENTES ÉTUDES

270. Un aperçu des principales études – succinctement expliquées ci-dessus – relatives à la comparaison des prix dans le secteur des télécommunications est fourni ci-dessous. Les études de l'OCDE et celles de la Commission européenne (Van Dijk, Teligen) jouissent d'une grande crédibilité dans le secteur et quelques extraits de ces études sont également expliqués dans ce chapitre. Des illustrations et graphiques fournissent un aperçu des prix de certains produits dans plusieurs pays européens. Bien que la majorité des illustrations fournissent un aperçu des prix pratiqués dans plusieurs pays, nous nous sommes focalisés sur les pays voisins de la Belgique, à savoir les Pays-Bas, la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni.

271. Il convient de constater que les résultats des différentes études ne sont pas toujours cohérents. Il est impossible de définir un prix pour un produit déterminé étant donné que des opérateurs et des options tarifaires différents sont pris en considération afin de calculer une moyenne représentative du prix d'un produit dans un pays déterminé. Il convient donc de toujours respecter une méthodologie déterminée sur laquelle l'étude se fonde afin de pouvoir comparer les prix. Quelques facteurs ayant un impact sur les résultats des études sont les suivants :

- le nombre d'opérateurs inclus dans l'étude. La plupart des études tentent d'inclure 50 à 90 pour cent des parts de marché. Souvent, des opérateurs possédant une part de marché plus restreinte sont exclus de l'échantillon. Ces opérateurs peuvent toutefois pousser les prix à la baisse ;
- le nombre d'offres sélectionnées des différents fournisseurs ;
- la manière dont le *panier* est composé et la période durant laquelle les prix sont collectés ;
- le nombre de paramètres dont il est tenu compte durant la comparaison des prix. Seul le coût mensuel de l'abonnement est-il pris en considération? Ou les frais d'installation et les coûts supplémentaires, tels que ceux afférents à la location d'un modem, sont-ils également inclus ? Tous ces petits éléments engendrent des résultats différents.

272. Il convient donc d'interpréter avec prudence les conclusions des différentes études. Cette partie de « l'étude comparative des prix » a donc également pour objet d'expliquer différentes études et d'analyser leurs résultats. La valeur ajoutée du texte ci-dessous

réside dans le fait qu'il fournit un aperçu détaillé de tous les angles possibles de comparaison des prix des télécommunications. Ce chapitre doit également être considéré comme un complément à l'approche que l'IBPT a privilégiée pour la comparaison des prix.

273. Seuls les prix payés par les consommateurs sont analysés. Les tarifs *Business* ne sont pas inclus dans cette analyse.
274. Le tableau ci-dessous énumère les études retenues et le paragraphe dans lequel elles sont détaillées. L'étude de Test-Achats n'a pas comparé les prix avec l'étranger et n'est donc pas abordée. L'étude menée par Ofcom n'incluait pas la Belgique et n'est donc pas davantage citée.

	Téléphonie fixe	Téléphonie mobile	L'Internet large bande	Internet mobile	Triple Play
OECD Communications Outlook 2011	✓	✓	✓		
Teligen (commandée par le CE); Telecom Price Developments 1998 - 2008	✓	✓			
Van Dijk (commandée par le CE); Broadband Internet Access Cost (BIAC) 2011			✓	✓	✓
Test-Achat, 2012					
Ofcom International Communications Market Report 2011					
Analysys (commandée par l'IBPT); Comparative study of retail prices, 2007					✓

Figure A.6: Aperçu des études et le paragraphe dans lequel elles sont abordées.

A.1.4 Téléphonie fixe

275. Les prix pratiqués pour la téléphonie fixe sont d'abord commentés. L'illustration ci-dessous fournit le prix moyen qu'un consommateur doit payer pour la téléphonie fixe. Ce panier part du principe que le consommateur passe quelque 140 appels mensuels à partir d'un poste fixe, et ce, durant les heures pleines et creuses⁵³. Selon L'OCDE, la consommation définie dans ce panier correspond le mieux à celle d'un utilisateur moyen. Le prix moyen pour cette catégorie de 140 appels dans tous les pays de l'OCDE s'élève à 59,01 \$⁵⁴, standardisés en parité de pouvoir d'achat (PPP). Cela correspond à 0,42 \$ par appel. On constate que les frais de l'abonnement à la téléphonie fixe diffèrent largement par pays. En Finlande, par exemple, les frais mensuels d'abonnement ne représentent que 16 pour cent du montant dont un utilisateur moyen doit s'acquitter mensuellement pour les frais de téléphonie fixe pour ce profil. En Pologne, ces frais représentent 70 pour cent.
276. Selon l'OCDE, le coût total pour 140 appels en Belgique s'élève à 64 \$. Ce coût est donc un peu plus élevé que dans les pays voisins que sont les Pays-Bas (62 \$) et la France (58 \$). Le prix total moyen dans les pays répertoriés dans ce graphique s'élève à 58 \$. Les pays scandinaves sont les moins onéreux.

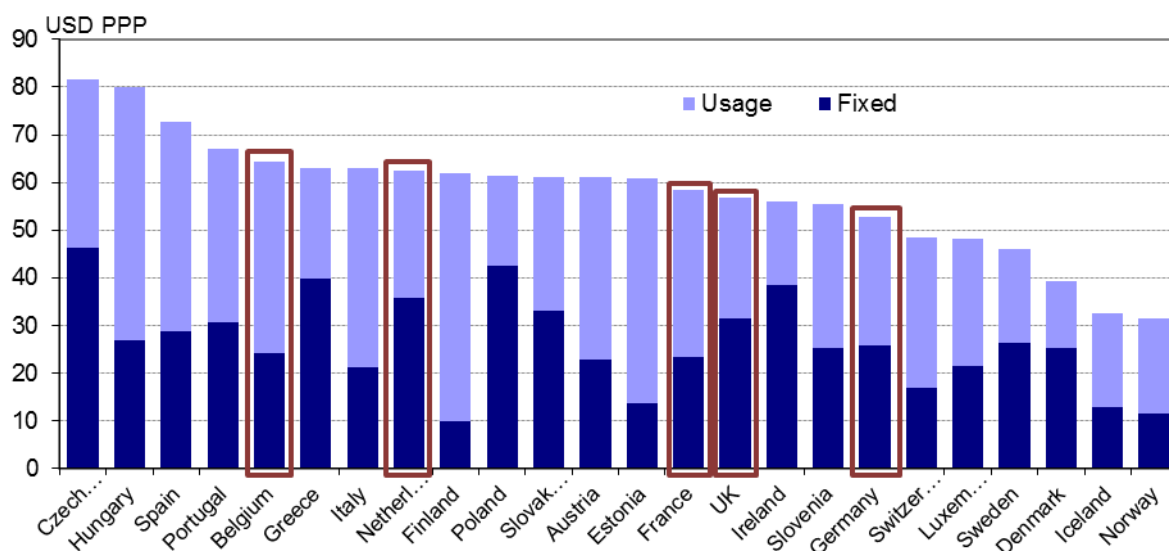


Figure A.7: Panier de l'OCDE pour 140 appels mensuels; prix du mois d'août 2010, TVA incluse, libellés en USD PPP (Source: OCDE, p. 255 ; traitement personnel (doi: 10.1787/888932395877)).

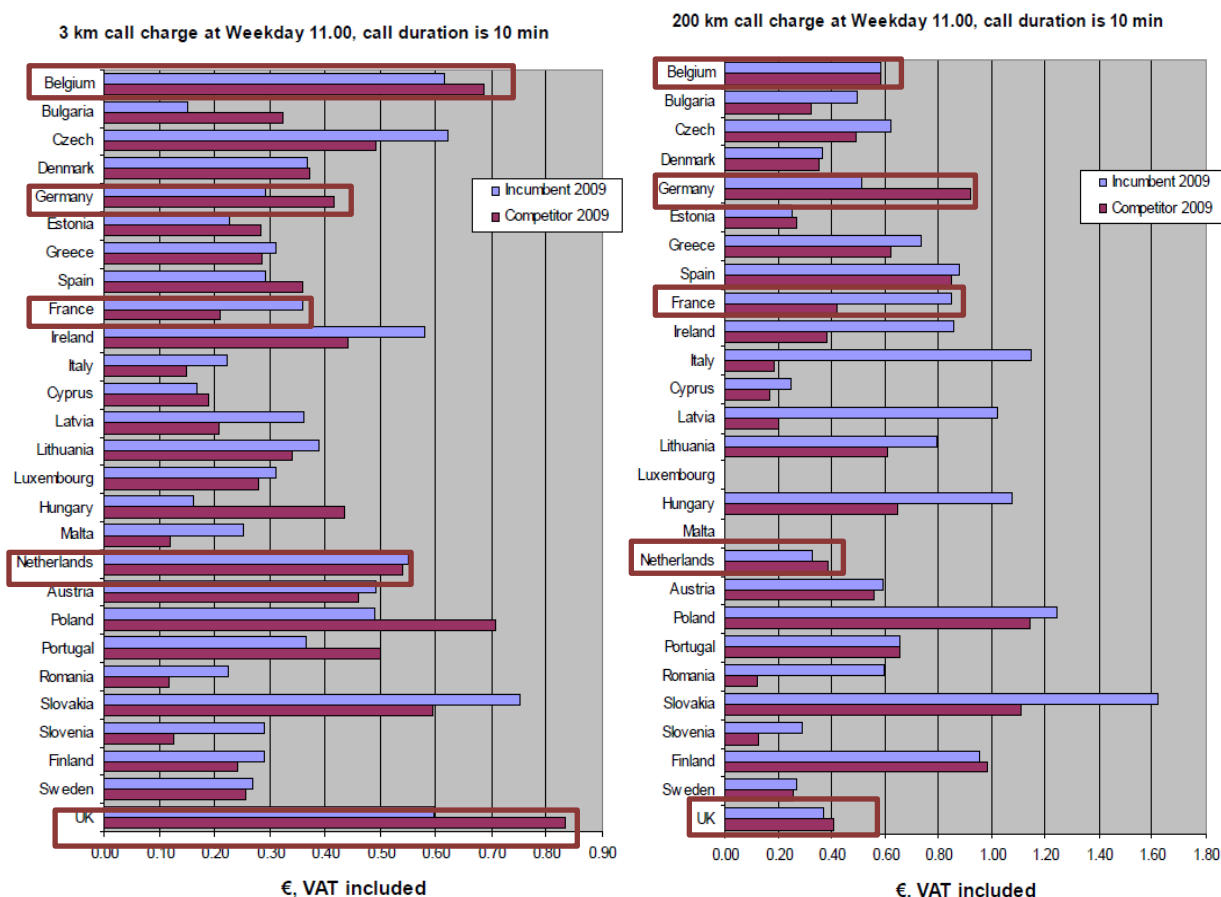
277. Dans de nombreux pays, la différence de prix entre les appels locaux et interlocaux⁵⁵ est importante. Les deux graphiques ci-dessous fournissent une comparaison de prix entre l'opérateur historique et son concurrent principal en 2009. Le graphique 8a illustre le prix

⁵³ L'hypothèse de départ implique que le consommateur passe plusieurs appels vers un autre réseau, des numéros de GSM, régionaux ou nationaux. Afin de calculer un coût représentatif, une clé de répartition est proposée pour les appels qui sont passés durant les heures pleines et creuses.

⁵⁴ L'OCDE libelle ses prix en USD. Les taux de change sont ceux du mois d'août 2010. Afin de réduire autant que possible la marge d'erreur de la comparaison des prix, nous conservons dans ce chapitre les prix libellés en USD tels que mentionnés dans l'étude de l'OCDE.

⁵⁵ Les appels locaux, zonaux ou régionaux diffèrent des appels interlocaux, interzonaux ou nationaux car ces derniers nécessitent plusieurs centres d'interconnexion locaux afin d'exécuter l'appel.

d'un appel téléphonique local (3 km). La figure 8b fournit le prix d'un appel national (200 km). La durée de ces deux appels est chaque fois de 10 minutes. Cette étude démontre que la Belgique est un des pays les plus onéreux dans le segment des appels locaux avec des prix de quelque 60 à 70 eurocents. Seuls le Royaume-Uni et la Slovaquie pratiquent des prix plus élevés que la Belgique. En ce qui concerne les appels interlocaux, on constate que ces appels sont également facturés à 60 à 70 eurocents en Belgique. Dans cette catégorie, nous constatons que le coût de l'appel en Belgique se situe dans la moyenne, voire sous la moyenne. En effet, la Belgique n'établit aucune distinction entre les coûts d'un appel régional et ceux d'un appel national.



Figures A.8a et A.8b: Comparaison des prix (en EUR) pratiqués par l'opérateur historique et son principal concurrent, 2009, appel régional par rapport à un appel national (Source: Teligen, p. 55-6).

278. L'IBPT a calculé que le prix moyen par minute de téléphonie fixe a chuté en Belgique de 5,30 cents en 2007 à 4,31 cents en 2011, soit une baisse de 19 pour cent.

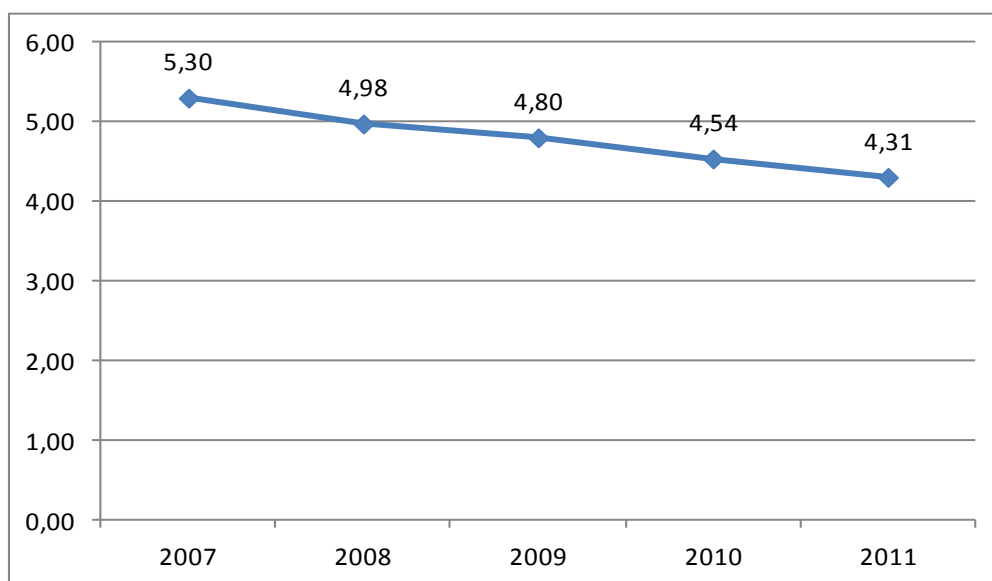


Figure A.9: Évolution du prix moyen par minute d'appel fixe (eurocent/minute) (Source: IBPT, « La situation du secteur des communications électroniques », 2011, p. 32).

A.1.5 Téléphonie mobile

279. Les prix pratiqués pour la téléphonie mobile sont commentés ci-dessous. L'OCDE a calculé qu'un utilisateur mobile moyen a passé quelque 100 appels par mois en 2011 et a envoyé 140 SMS⁵⁶. Le prix moyen qu'un consommateur doit payer pour pouvoir acheter ce *panier* s'élève à 41 \$ en Belgique. L'Allemagne pratique un prix plus élevé avec un coût de 43 \$. En France, le prix réclamé s'élèverait à quelque 38 \$. Le coût moyen dans les pays européens énumérés dans le graphique s'élève à 32 \$.

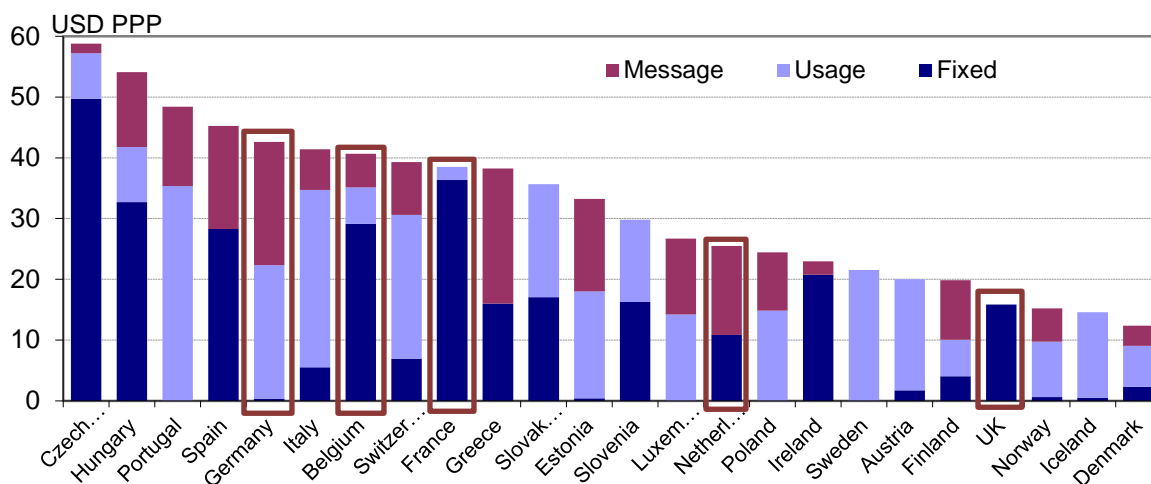


Figure A.10: *Panier* de l'OCDE pour 100 appels mobiles et 140 SMS mensuels; prix du mois d'août 2010, TVA incluse, libellés en USD PPP (Source: OCDE, p. 261 ; traitement personnel (doi: 10.1787/888932396010).

280. Le graphique suivant provient également de l'étude de l'OCDE et fournit les résultats afférents à un profil « plus intensif » en vertu duquel un consommateur passe mensuellement 300 appels et envoie 225 SMS. Ce profil s'applique plutôt à un utilisateur qui substitue la téléphonie mobile à la téléphonie fixe. L'étude démontre que le coût mensuel de l'abonnement pour ce profil correspond à un pourcentage supérieur du coût mensuel total. Cela peut être dû à un plus grand nombre d'offres disponibles sur le marché des utilisateurs « intensifs ». Ce profil d'utilisateur est même totalement absorbé par le regroupement, dans sept pays. Cela signifie qu'aucun coût n'est ajouté pour les minutes d'appel ou les SMS passés ou envoyés « en dehors du groupe » (et qui sont généralement facturés à un prix supérieur).

281. Le coût moyen de ce profil s'élève à 63 \$ dans les pays répertoriés dans ce graphique. Un consommateur belge paierait 82 \$ pour ce *panier*. Parmi les pays voisins, les Pays-Bas (104 \$) et l'Allemagne (99 \$) sont nettement plus onéreux. La France (68 \$) et le Royaume-Uni (16 \$) sont de nouveau nettement moins onéreux. Le fait que les Pays-Bas soient plus onéreux pour ce *panier*, alors qu'ils étaient encore moins chers dans le graphique 10, indique qu'il est malaisé d'obtenir une linéarité dans tous les résultats. Comme indiqué à la section 3.1 et à la section A.1.3., les résultats fournis dans chaque graphique résultent de différents paramètres. Les conclusions doivent toujours être nuancées.

⁵⁶ Reportez-vous à la section A.1.2 pour obtenir de plus amples informations sur la composition des profils.

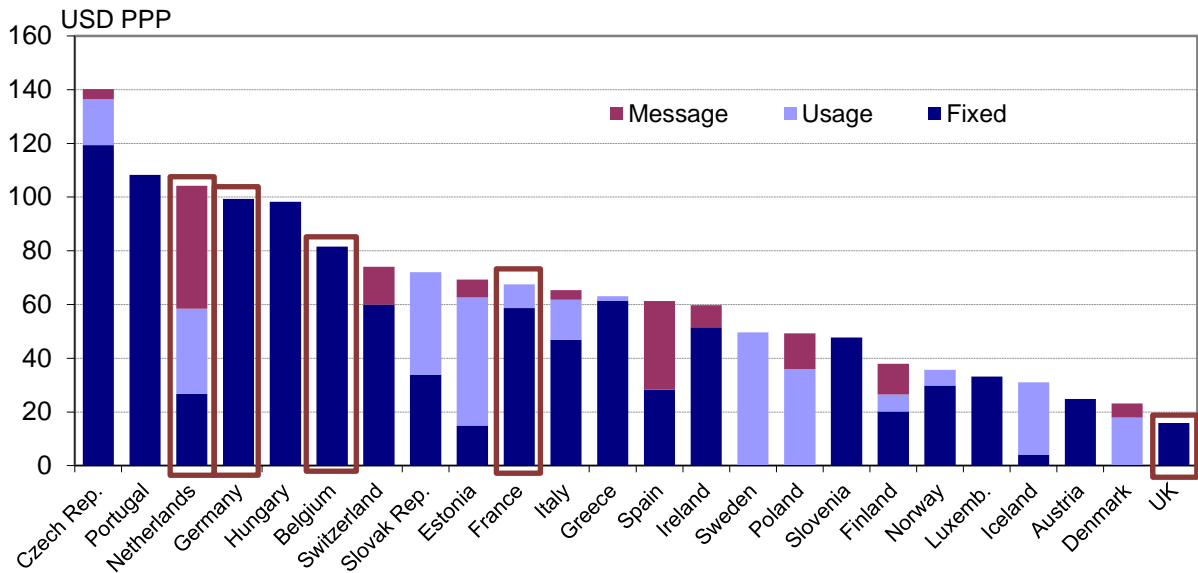


Figure A.11: *Panier* de l'OCDE pour 300 appels mobiles et 225 SMS mensuels; prix du mois d'août 2010, TVA incluse, libellés en USD PPP (Source : OCDE, p. 261 ; traitement personnel (doi: 10.1787/888932396029).

282. Le graphique suivant illustre les prix de 2008 et 2009 pour la téléphonie mobile (pour un *panier* de 65 appels représentant un total de 114 minutes, 50 SMS inclus). Les prix pour ce *panier* diffèrent fortement par pays et se situent généralement entre 10 € et 30 €. En Belgique, les prix s'élèvent à quelque 25 €. Il convient de constater que, en vertu de ce graphique, l'Allemagne est moins onéreuse que la Belgique, alors que la France pratique des prix nettement plus élevés. Dans les deux autres graphiques, la France se situait toujours dans le segment le moins onéreux. Les *paniers* de différente année affichent une autre composition et ne peuvent donc être comparés entre eux.
283. Les graphiques susvisés attestent que les pays scandinaves figurent parmi les moins onéreux. Le Royaume-Uni se classe honorablement dans le segment de la téléphonie mobile.

Medium usage basket Pre & Post-paid

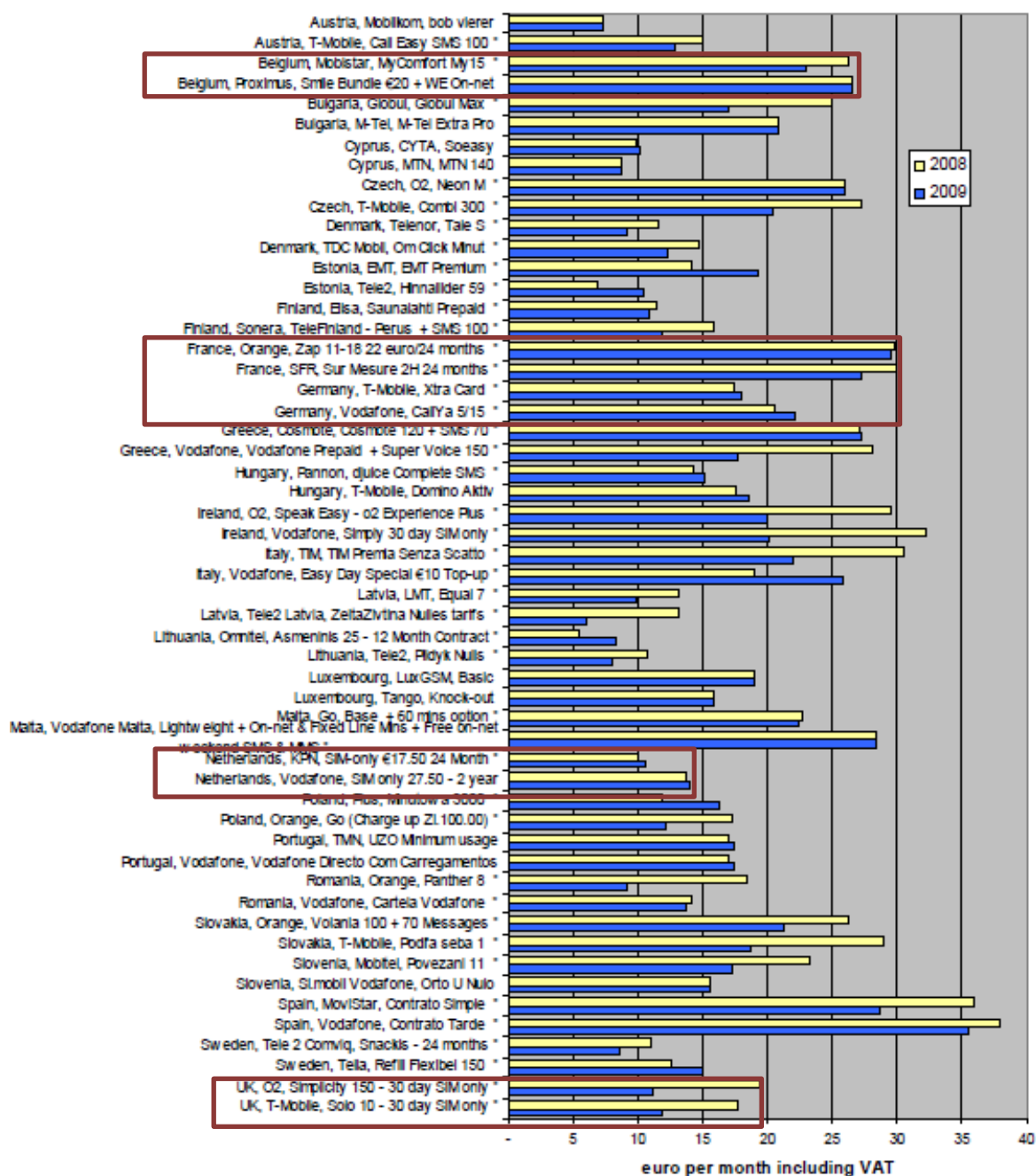


Figure A.12: *Panier* de l'OCDE pour un utilisateur moyen, adapté par Telingen ; prix de 2008 et 2009 (Source : Telingen, p. 101).

284. Le graphique ci-dessus démontre que les prix pratiqués en 2009 ont généralement diminué par rapport à ceux de 2008. L'étude de l'IBPT le confirme également. Le graphique suivant illustre que le prix moyen par minute d'appel mobile⁵⁷ a chuté de 18,8 pour cent à 13,8 cents par minute entre 2008 et 2011. Cela correspond à un repli de quelque 27 pour cent.

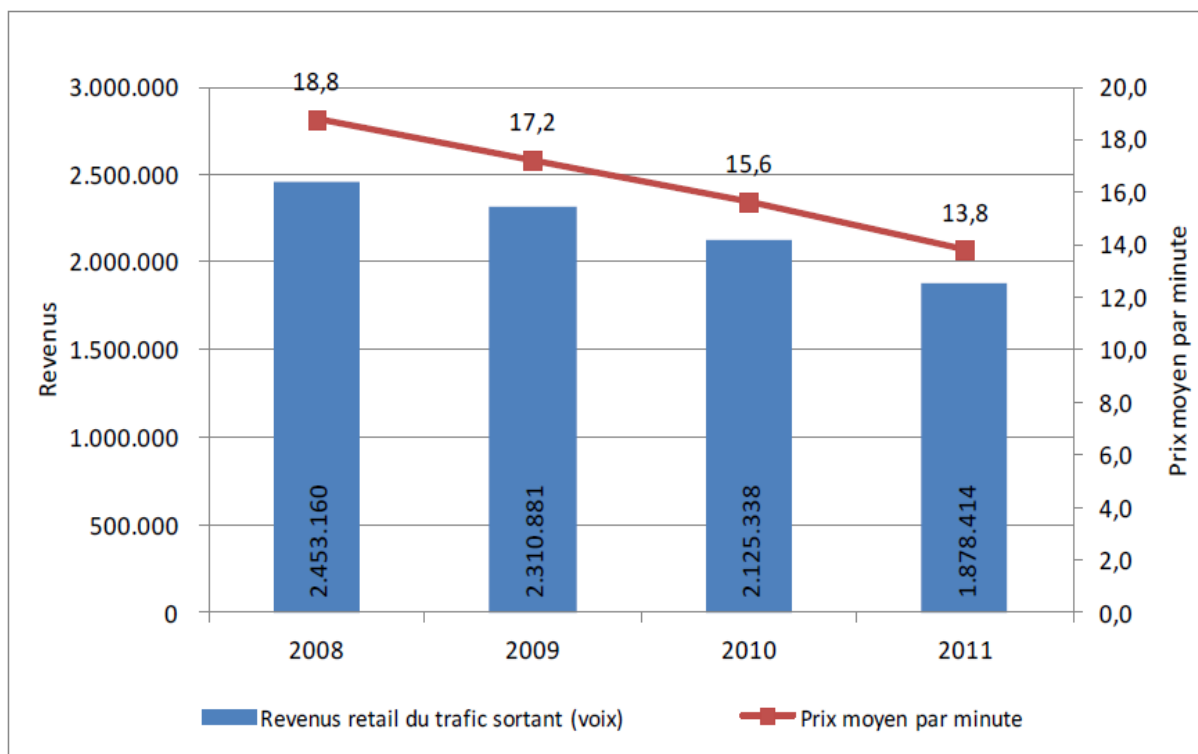


Figure A.13: Évolution des revenus de détail générés par le trafic vocal mobile sortant (en euros) des opérateurs belges et le prix moyen par minute d'appel vocal sortant (en eurocent/minute) (Source: IBPT, « Situation du secteur des communications électroniques », 2011, p. 36).

285. Cette chute de prix est notamment due aux facteurs suivants :

- l'arrivée d'opérateurs alternatifs ayant opté pour des tarifs plus avantageux (voir annexe C) ;
- la réduction des coûts de terminaison des appels mobiles (les prix que les opérateurs se facturent mutuellement), imposés par l'organisme de régulation ;
- la réduction des frais d'itinérance imposée par la Commission européenne. Cette mesure n'a aucun effet sur le coût d'un package mais a un impact sur la facture finale adressée à un client passant des appels internationaux.

⁵⁷ Le prix moyen par minute est calculé en divisant les revenus de détail mobiles liés à la voix (à l'exception de l'itinérance entrante et le trafic MVNO) par le volume voix réel correspondant.

A.1.6 L'internet large bande

286. Selon l'OCDE (OCDE, Communications Outlook, p. 248), les prix de l'accès à l'internet large bande ont – en moyenne – nettement diminué au cours des dernières années. Dans le même temps, la qualité du haut débit s'est améliorée grâce à une plus grande vitesse de téléchargement résultant des investissements consentis par les opérateurs des réseaux. L'*online experience* de l'utilisateur dépend fortement de la vitesse de téléchargement étant donné que la vitesse a un impact sur le téléchargement des informations et sur la consultation des courriels, photos, films, etc. Les offres relatives à l'internet diffèrent donc non seulement en termes de prix, mais également en termes de vitesse, et donc, de qualité.

A.1.6.1 Prix

287. Une comparaison des prix des différents pays concernant les offres de haut débit *stand-alone* est proposée ci-dessous. Dans ce cadre, l'OCDE a uniquement tenu compte des offres de Belgacom, Telenet et Base. Il a également été tenu compte des coûts mensuels de raccordement d'une ligne téléphonique ou au câble payés par le consommateur. Les prix relatifs aux offres existantes relatives au haut débit fluctuent entre 20 \$ et 110 \$. On constate que le prix minimum est inférieur de 20 \$ en Belgique par rapport au prix minimum disponible dans ses pays voisins. Les offres belges affichent toutefois une plus grande disparité de prix par rapport aux pays limitrophes. Cela peut laisser à penser que les prix sont très élevés, alors que les offres moins onéreuses sont à peine connues. Cela peut également signifier qu'un acteur du marché « casse » les prix et pousse le prix moyen à la baisse. La disparité des prix diffère d'un pays à l'autre. En Grèce, par exemple, les prix mensuels fluctuent entre 21 \$ et 35 \$. En revanche, les prix pratiqués en Suède oscillent entre 21 \$ et 117 \$, ce qui représente un écart de 95 \$.

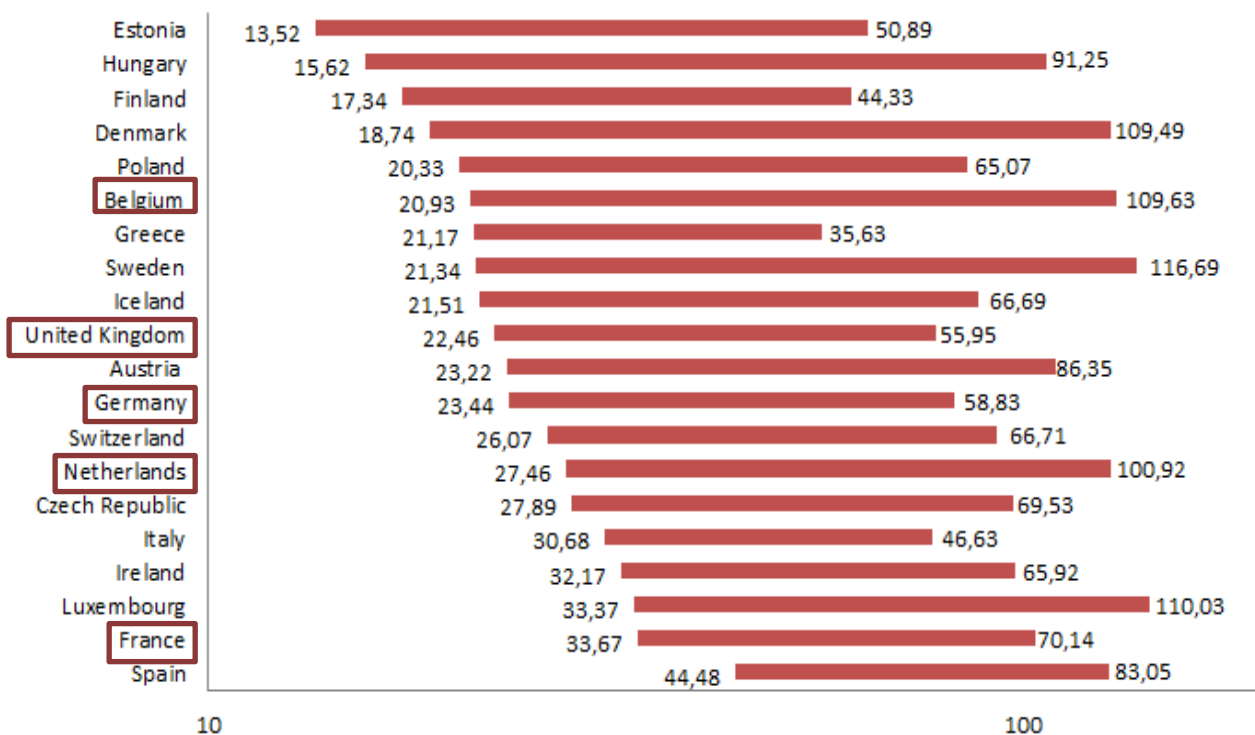


Figure A.14: Série de prix relatifs à un abonnement à l'internet large bande, location de ligne incluse; prix du mois de septembre 2010, libellés en USD PPP (Source: OCDE, p. 269 ; traitement personnel, doi: 10.1787/888932396200).

288. Le graphique ci-dessus montre que le consommateur doit choisir dans une palette d'offres, proposées ou non par différents opérateurs, alors que la différence entre le prix minimal et le prix maximal peut être très importante.

289. La comparaison des prix ci-dessus fait abstraction de la vitesse de téléchargement des différentes offres relatives au haut débit dans un pays. Cette vitesse est en grande partie déterminée par l'infrastructure utilisée. Il est logique qu'une infrastructure plus récente offre des vitesses plus élevées, ce qui a un impact sur la satisfaction de l'utilisateur.

A.1.6.2 Vitesse

Vitesse affichée

290. L'internet large bande est catégorisé selon la vitesse de téléchargement, généralement exprimée en Mbit par seconde (Mbps). Des vitesses inférieures sont encore exprimées en Kbit par seconde (une vitesse minimale s'élève à 256 Kbit par seconde, par exemple). Selon la Commission européenne, 42 pour cent des lignes large bande proposent une vitesse minimale de 10 Mbps. La Belgique, la Bulgarie, la Lituanie et les Pays-Bas remportent la palme avec plus de 20 pour cent des lignes large bande proposant une vitesse minimale de 30 Mbps. Selon les informations communiquées par les opérateurs, et collectées par l'IBPT⁵⁸, 69 pour cent des consommateurs belges abonnés à l'internet large bande jouissaient d'une vitesse minimale de 10 Mbps (vitesse affichée) à la fin de l'année 2011.

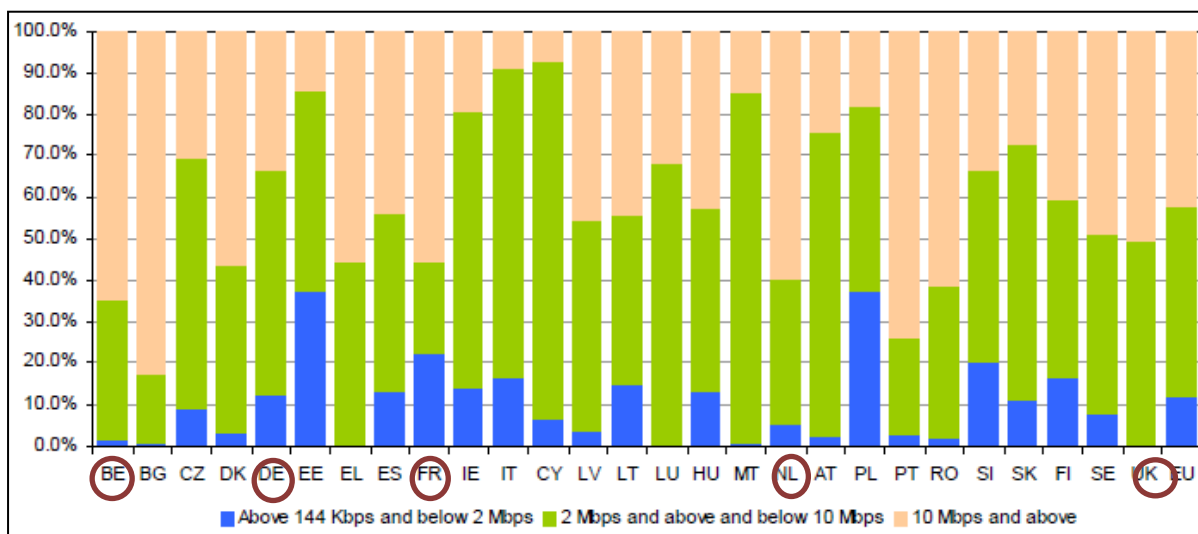


Figure A.15: Aperçu de l'internet large bande, ventilé sur la base de la vitesse ; juillet 2011 (Source: COCOM, p. 18).

291. La vitesse de téléchargement affichée est utilisée dans de nombreuses études afin de réaliser une comparaison des prix de différents packages large bande. Il convient toutefois de nuancer les résultats afférents à l'évaluation de l'offre relative à l'internet proposant

⁵⁸ [IBPT \(2011\), « Situation du secteur des Communications électroniques en 2011 », p. 19.](#)

une même vitesse affichée⁵⁹. En effet, la vitesse affichée ne correspond pas automatiquement à la vitesse de téléchargement réelle dont bénéficie le consommateur.

292. La vitesse réelle de téléchargement dépend du facteur de surcharge. La capacité d'une connexion à l'internet est notamment ventilée entre différents utilisateurs. Dès lors, la capacité maximale d'une connexion ne peut être garantie, surtout durant les heures de pointe. La vitesse de téléchargement dépend, outre le nombre d'utilisateurs par connexion à l'internet, d'autres facteurs tels que la distance entre le domicile de l'utilisateur et le central de l'opérateur, voire même des conditions climatiques.
293. Bien que différentes ARNs ainsi que la Commission Européenne développent des initiatives afin de mesurer directement la vitesse réelle de téléchargement chez l'utilisateur, il est difficile de se faire une idée de la qualité de la connexion à l'internet dont bénéficie finalement le consommateur.

Vitesse réelle

294. Une étude récente a essayé de mesurer la vitesse moyenne réelle de la connexion à l'internet dans différents pays sur la base des données collectées via leur réseau de serveurs. La Belgique figure en très bonne place depuis des années dans ces *rankings*. Alors que la vitesse moyenne globale s'élève à 2,6 Mbps, elle est de 7,1 Mbps en Belgique. La Belgique occupe donc la 6^e position parmi les pays européens. En ce qui concerne la vitesse de pointe réelle mesurée, la Belgique occupe la quatrième place parmi les pays européens.

Country	Q1 '12 Avg. Mbps	QoQ Change	YoY Change	Country	Q1 '12 Peak Mbps	QoQ Change	YoY Change
– Global	2.6	14%	25%	– Global	13.5	9.9%	25%
1 South Korea	15.7	-1.5%	9.4%	1 Hong Kong	49.3	7.1%	25%
2 Japan	10.9	21%	35%	2 South Korea	47.8	4.6%	52%
3 Hong Kong	9.3	5.4%	1.3%	3 Japan	39.5	17%	32%
4 Netherlands	8.8	6.5%	18%	4 Romania	38.8	9.9%	19%
5 Latvia	8.8	18%	38%	5 Latvia	33.5	14%	37%
6 Switzerland	8.1	11%	30%	6 Netherlands	29.4	13%	34%
7 Ireland	7.3	3.4%	30%	7 Belgium	29.2	5.7%	18%
8 Czech Republic	7.1	6.2%	9.7%	8 United States	28.7	14%	39%
9 Belgium	7.1	13%	16%	9 Switzerland	28.7	12%	35%
10 Finland	6.9	16%	39%	10 Singapore	28.6	20%	47%
...							
12 United States	6.7	17%	29%				

Figures A.16a et A16b: vitesse moyenne réelle de connexion à l'internet et vitesse de pointe réelle mesurée par pays: T1 2012 (Source: Akamai, p. 13-4).

295. Les performances impressionnantes des pays asiatiques résultent directement d'un déploiement coordonné de la *Fiber-to-the-Home* (FTTH). Les autorités asiatiques étaient convaincues que la conversion à la FTTH permettrait de stimuler l'industrie. Au Japon, le déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile a même débuté au cours de la dernière

⁵⁹ Voir essentiellement le rapport de l'UIT (2011), « Measuring the information society », Union internationale des télécommunications, Genève, p. 75.

décennie, et plus spécifiquement au début des années 2000. Dans certaines régions des Pays-Bas et de la Suède, la fibre optique a également été déployée à l'initiative d'associations de construction de logements ou des autorités locales. Bien que tel ne soit pas le cas en Belgique, nous obtenons un très bon score par rapport aux autres pays européens. Ces vitesses supérieures de connexion à l'internet résultent d'investissements majeurs permettant des vitesses supérieures de haut débit. L'opérateur historique a déployé un réseau VDSL2 en 2008, déjà. Les opérateurs du câble ont amélioré leur réseau avec DOCSIS 3.0.

A.1.6.3 Prix selon la vitesse

296. Les graphiques suivants illustrent le prix d'un abonnement DSL et au câble. Aux fins du graphique 17, l'OCDE s'est fondée sur toutes les offres Internet de Belgacom ; les offres de Telenet sont illustrées dans le graphique 18. L'OCDE a calculé que le prix pour les pays répertoriés dans le graphique 17 demeure identique. En Belgique, le prix a toutefois chuté de 25 pour cent. Une diminution plus importante n'a été constatée qu'en Autriche et en Islande. Cette chute des prix s'accompagne d'une augmentation de 73 pour cent de la vitesse de téléchargement proposée dans les offres de Belgacom. Une augmentation aussi spectaculaire de la vitesse de téléchargement a uniquement été constatée en Autriche.



Figure A.17: L'évolution procentuelle des prix du haut débit et de la vitesse de connexion à l'Internet pour l'opérateur historique entre les mois de septembre 2008 et 2010 (Source: OCDE, p. 267 ; traitement personnel, doi: 10.1787/888932396143).

297. En moyenne, on constate chez les opérateurs du câble une évolution qui est encore plus favorable. En moyenne, la vitesse de téléchargement a augmenté de 20 pour cent (dans tous les pays de l'OCDE), alors que les prix ont chuté de 5 pour cent. Toutefois, les prix et la vitesse sont demeurés inchangés dans de nombreux pays. En Belgique, les prix ont toutefois reculé de 16 pour cent, alors que la vitesse de téléchargement a augmenté de 24 pour cent.

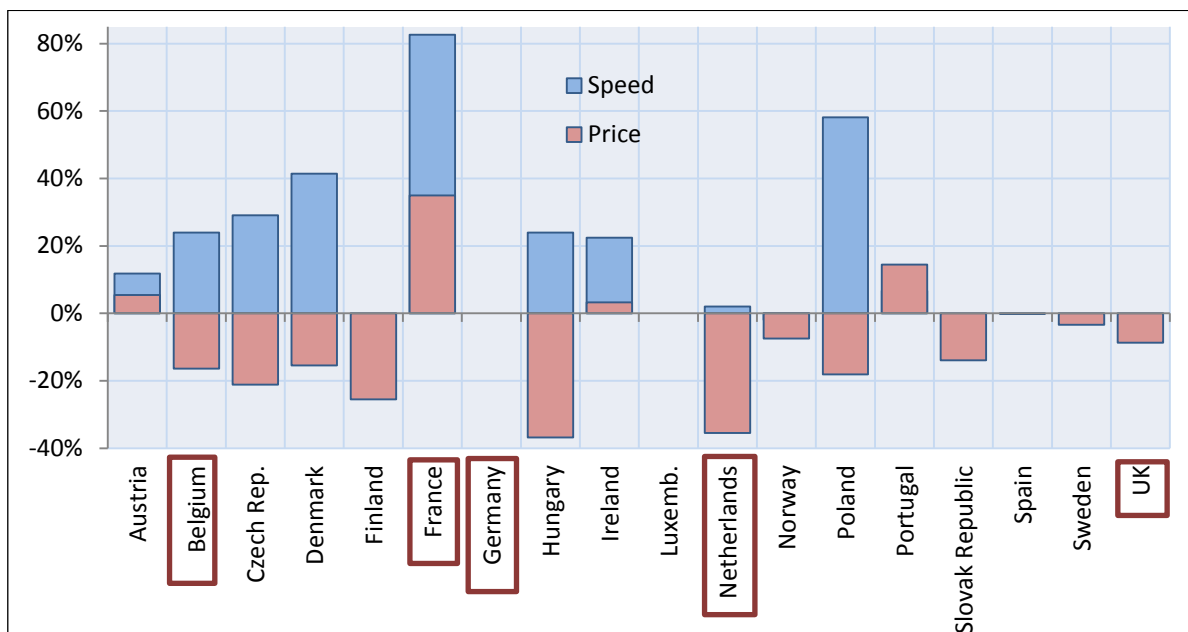


Figure A.18: L'évolution procentuelle des prix du haut débit et de la vitesse de connexion à l'Internet pour l'opérateur du câble entre les mois de septembre 2008 et 2010 (Source: OCDE, p. 267 ; traitement personnel, doi: 10.1787/888932396162).

298. Nous pouvons également comparer les prix en scindant les offres relatives au haut débit en différents groupes, caractérisés par leur vitesse de téléchargement. Cette procédure est plus précise étant donné qu'elle nous permet de comparer les prix au sein d'une même classe de qualité – en dépit de la différence susmentionnée entre la vitesse réelle et la vitesse affichée.
299. La graphique ci-dessous illustre le prix d'un panier déterminé, tel qu'élaboré par l'OCDE. Il existe cinq intervalles différents pour la « vitesse de téléchargement exprimée en Mbps ». Nous illustrons ici les profils se situant entre 2,5 – 15 Mbps et ceux entre 15 – 30 Mbps. Une distinction a également été réalisée dans la location de la ligne incluse dans le coût mensuel de l'abonnement.

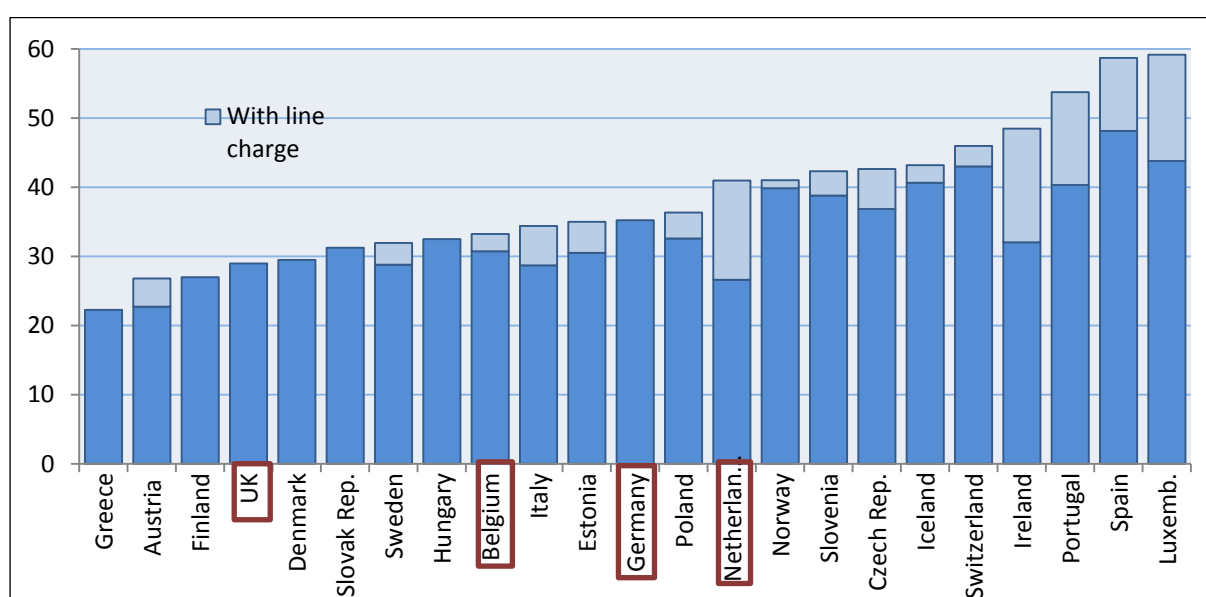


Figure A.19: Prix mensuel moyen pour l'Internet large bande à une vitesse se situant entre 2,5 et 15 Mbps; libellé en USD PPP, 2011 (Source: OCDE, p. 272 ; traitement personnel (doi: 10.1787/888932396276)).

300. Cette étude démontre que la Belgique enregistre, avec un prix de 33 \$, de meilleurs résultats que ses pays voisins que sont l'Allemagne (35 \$) et les Pays-Bas (41 \$) pour ce panier (faible). La France n'est pas incluse dans ce panier car aucune offre relative à l'Internet ne propose cette vitesse. Seul le Royaume-Uni est moins onéreux que la Belgique.
301. Le profil suivant fournit une autre image : dans ce panier (moyen), il ressort que la Belgique est plus chère que les pays limitrophes en appliquant un prix de 53 \$. La différence avec les Pays-Bas (48 \$) – qui propose une qualité d'internet similaire – est négligeable. L'Allemagne, le Royaume-Uni et la France pratiquent des prix oscillant entre 38 et 41 \$.

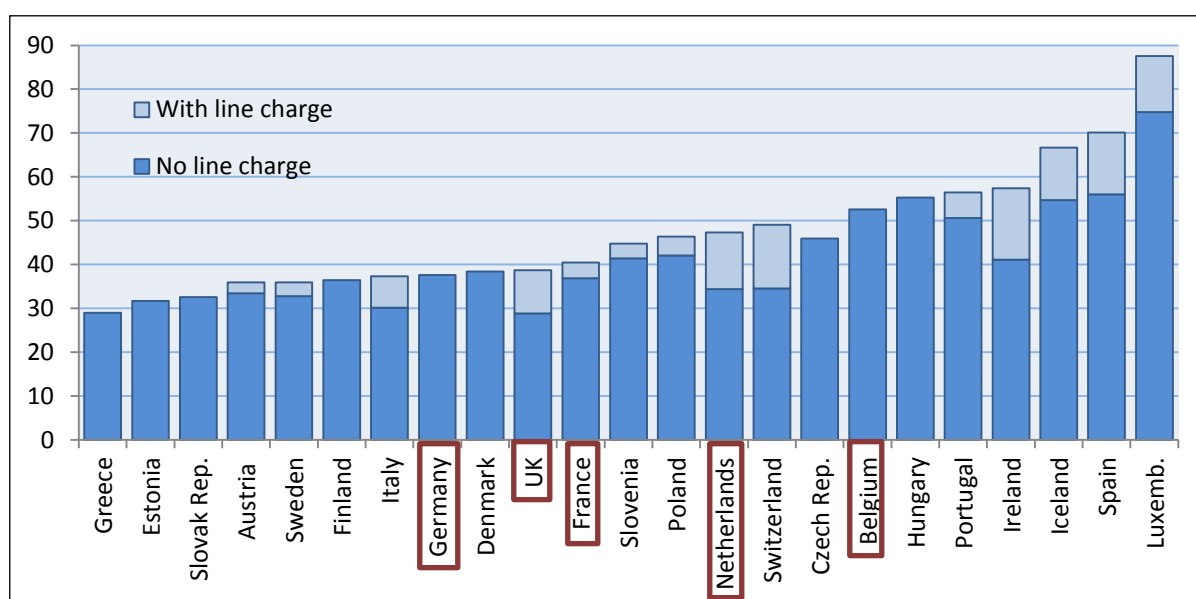


Figure A.20: Prix mensuel moyen pour l'Internet large bande à une vitesse se situant entre 15 et 30 Mbps; libellé en USD PPP, 2011 (Source: OCDE, p. 273; traitement personnel (doi: 10.1787/888932396295)).

302. Le graphique ci-dessous illustre le coût mensuel pratiqué pour l'accès haut débit à une vitesse se situant entre 12 et 30 Mbps. La barre vert clair illustre le prix du mois d'octobre 2009, la barre vert foncé, celui du mois de février 2011. L'étude démontre que le prix moyen pratiqué en Belgique pour ce panier a chuté de 54,17 € à 42,77 €. Le prix moyen dans l'UE 27 s'élève à 35,97 €. Selon cette étude, les Pays-Bas sont nettement moins onéreux avec un prix moyen de 28 €.

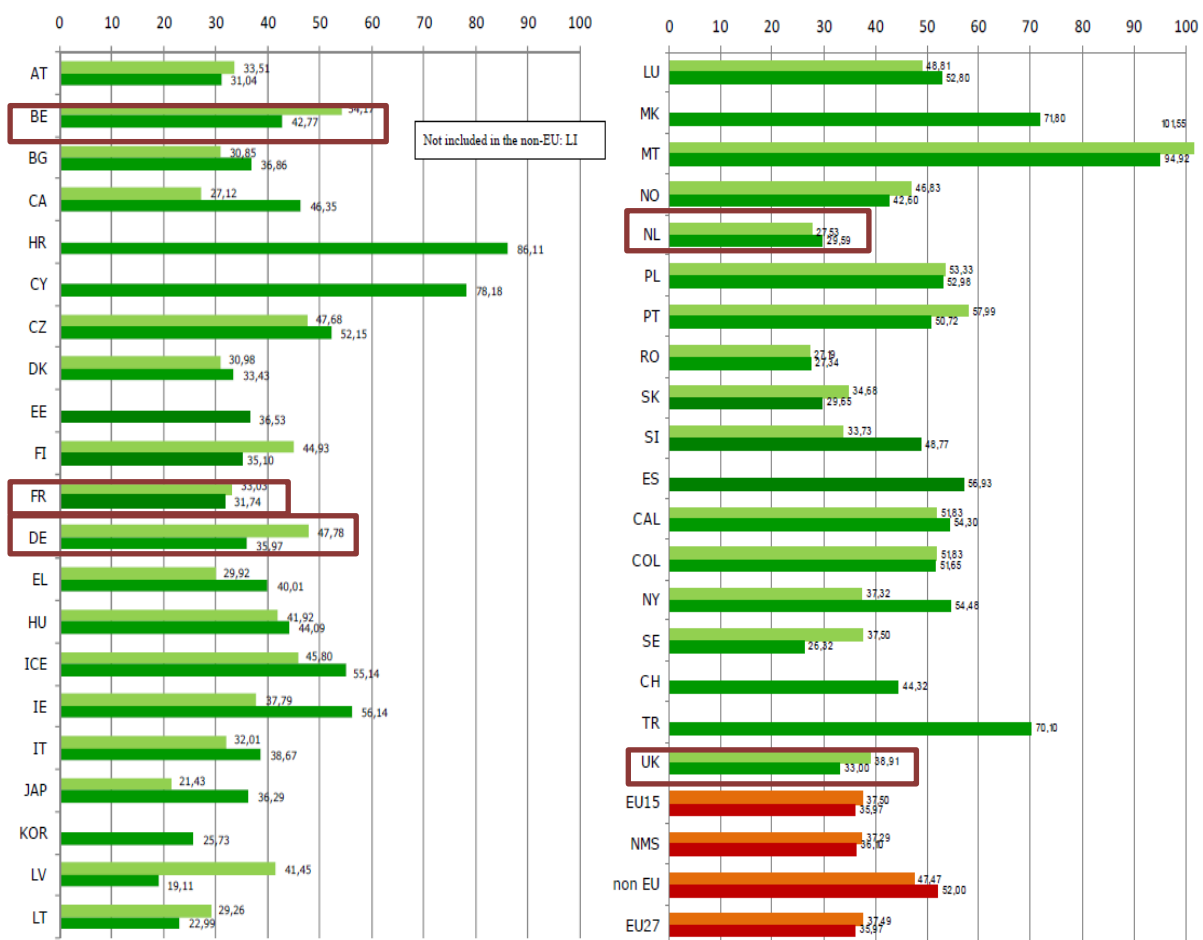


Figure A.21: Le prix médian afférent au coût total mensuel des offres relatives au haut débit à une vitesse oscillant entre 12 et 30 Mbps; libellé en EUR PPP, TVA incluse (Source: Van Dijk, p. 121-2).

303. Enfin, nous vous proposons un graphique récapitulatif proposant un aperçu détaillé du coût mensuel afférent à l'accès haut débit à différentes vitesses. Huit *paniers* ont été élaborés. Les trois *paniers* contenant les vitesses les plus faibles ne sont pas repris pour la Belgique étant donné que ces faibles vitesses de téléchargement ne sont plus proposées en Belgique. Les prix des différentes offres en Belgique sont relativement proches (entre 18 € et 40 €) par rapport à d'autres pays.

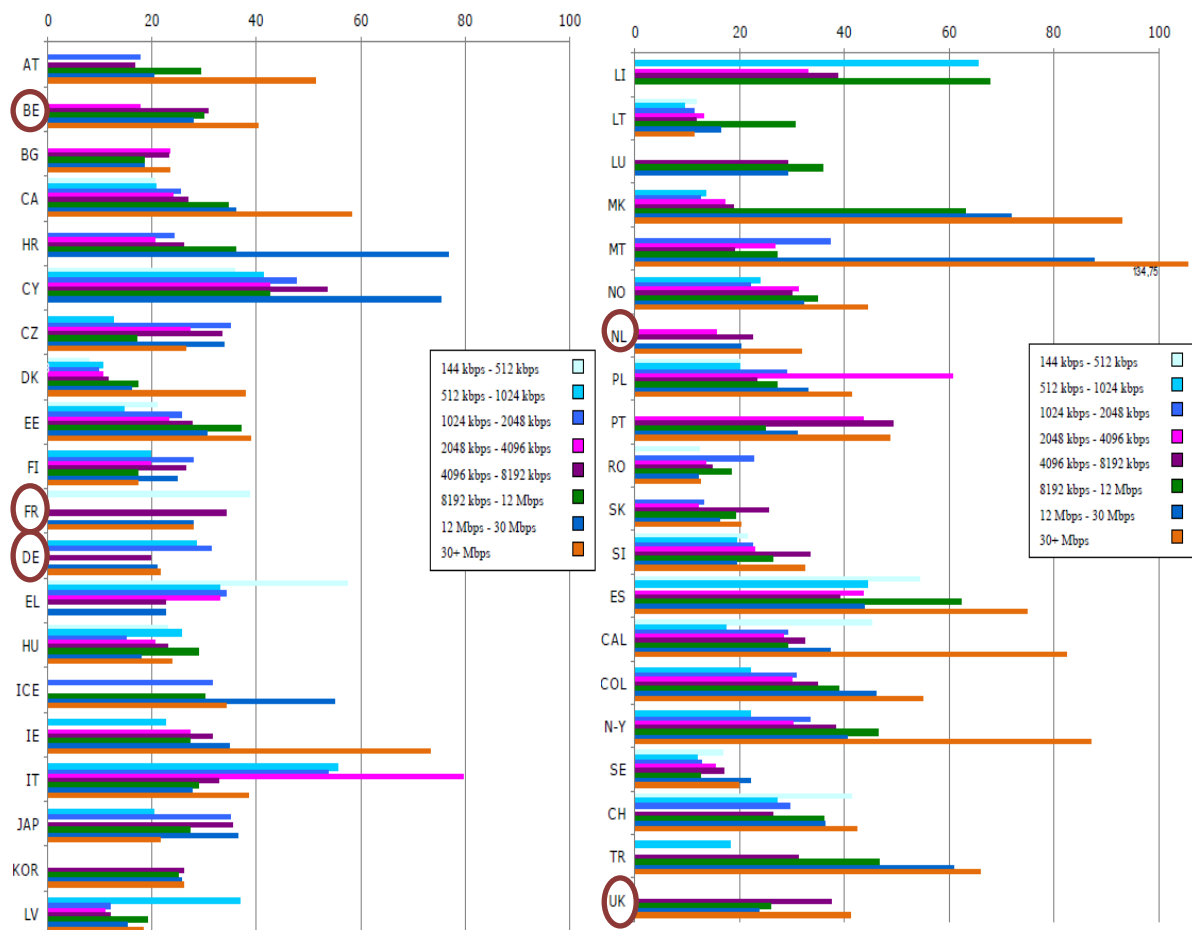


Figure A.22: Aperçu des offres de haut débit les moins onéreuses par pays, réparties selon la vitesse, offres libellées en EUR PPP, TVA incluse (Source: Van Dijk, p. 137-8).

A.1.7 Internet mobile

304. Selon le rapport annuel (2011) de l'IBPT (p. 23), la vente des *smartphones* a augmenté de 80 pour cent, pour atteindre 1,2 million, en 2011. L'IBPT a calculé que la Belgique comptait 1 717 918 utilisateurs actifs de l'Internet mobile via GSM ou *smartphone* à la fin de l'année 2011. Toutefois, cette utilisation de l'internet mobile est encore faible par rapport à celle constatée dans les autres pays européens, et ce, en dépit du degré de couverture satisfaisant de l'Internet mobile (98 pour cent).
305. Le graphique ci-dessous illustre le degré de pénétration de l'internet mobile, via le téléphone portable ainsi que les *tablettes* et *dongles*. La Commission Européenne rapporte un degré de pénétration de 16 pour cent en Belgique. Le degré de pénétration moyen dans les pays européens est deux fois plus élevé. Cette moyenne est essentiellement poussée à la hausse par les ratios élevés dans les pays scandinaves. Le degré de pénétration aux États-Unis est nettement plus élevé encore (environ 55 pour cent).

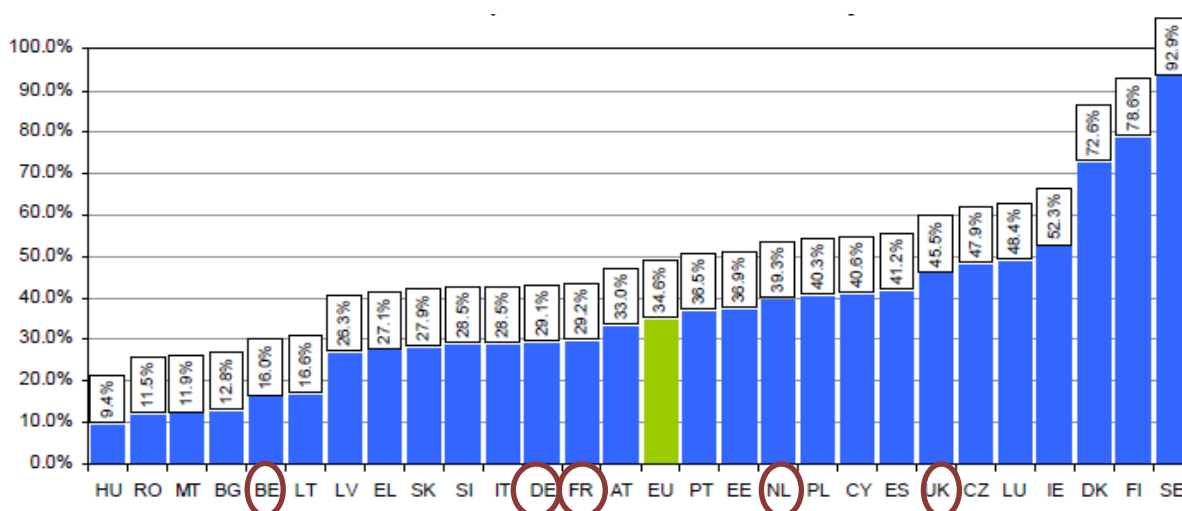


Figure A.23: Degré de pénétration du haut débit mobile; tous les utilisateurs actifs (GSM, ordinateur portable et tablettes), juillet 2011 (Source: COCOM, p. 21).

306. Une étude commissionnée par l'IBPT – menée par Analysys Mason et Hogan & Hartson en 2010 – fournit quelques explications⁶⁰ relatives à cette faible pénétration en Belgique:
- l'Internet mobile a fait une entrée relativement tardive sur le marché commercial belge par rapport aux autres pays européens. Dans la majorité des pays occidentaux, l'Internet mobile a été commercialisé à partir du printemps 2004. En Belgique, il a fallu attendre l'année 2006 ;
 - jusqu'en 2009, la concurrence sur le marché de l'Internet mobile était presque inexistante. Seuls Proximus et Mobistar proposaient les données mobiles. Base n'avait pas encore déployé son réseau 3G ;
 - la manière dont la tarification est élaborée est souvent complexe (les tarifs à l'étranger incluent souvent l'illimité) ;
 - les prix sont relativement élevés par rapport à d'autres pays.

⁶⁰ Pour plus d'informations, consultez les pages 16 à 29 de l'étude « Future regulation of wireless access in the 790MHz-3400MHz spectrum bands: A Report for BIPT », disponible sur le site Internet de l'IBPT.

307. Comme pour les prix pratiqués pour l'Internet large bande, la comparaison des prix de l'Internet mobile est très complexe. Chaque fournisseur de données mobiles fixe des limites différentes en termes de utilisation des données. De plus, la qualité de l'Internet mobile diffère selon la disponibilité de la 3G (UMTS) ou 2G (EDGE).
308. L'OCDE n'a, à ce jour, pas encore inséré l'utilisation des données mobiles dans ses *paniers*. Analysys Mason et Hogan & Hartson ont toutefois inclus l'analyse des tarifs de l'Internet mobile dans leur étude. À la date de collecte des tarifs, il existait six offres d'Internet mobile en Belgique (deux chez Mobistar et quatre chez Proximus). L'offre la moins onéreuse a été sélectionnée par pays, en l'occurrence « Belgacom Mobile ».

Country	Operator	Monthly fee (EUR)	Extra fee per day of use (EUR)	Volume transfer included (GB)	Per MB cost for excess volume (EUR)	Data card / USB modem cost (EUR)
Austria	3	9.00	0	3	0.10	3
Belgium	Belgacom Mobile	29.99	0	2	0.03	0
Finland	DNA	9.80	0	No	0.00	0
France	Bouygues	29.99	0	No	0.00	29
Germany	O2	21.25	0	No	0.00	0
Ireland	O2	19.99	0	10	Fair Usage Applies	0
Italy	3	19.00	0	5	0.005	0
Netherlands	KPN Mobile	35.00	0	No	0.00	0
Spain	Orange	36.00	0	2	0.04	0
Sweden	TeliaSonera	10.54	0	No	0.00	0
UK	3	16.77	0	15	0.11	0

Figure A.24: Principales caractéristiques pour l'Internet mobile (offres les moins onéreuses) pour une utilisation mensuelle de 2 GB, janvier 2010 (Source : Analysys Mason et Hogan & Hartson, p. 20).

309. Le graphique ci-dessous illustre de nouveau les prix fournis dans le tableau ci-dessus. L'étude repose sur une consommation minimale de 2 gigabytes. Les plans tarifaires pratiqués pour une consommation faible à moyenne (moins de 2 GB par mois) étaient nettement plus avantageux durant le second semestre de 2009. Au cours de cette même période, l'offre « Belgacom Mobile » a été retirée du marché. Dès lors, un abonné pouvait uniquement opter pour une offre proposant moins de 2GB et payer les frais supplémentaires dans le cas d'une consommation excédentaire.

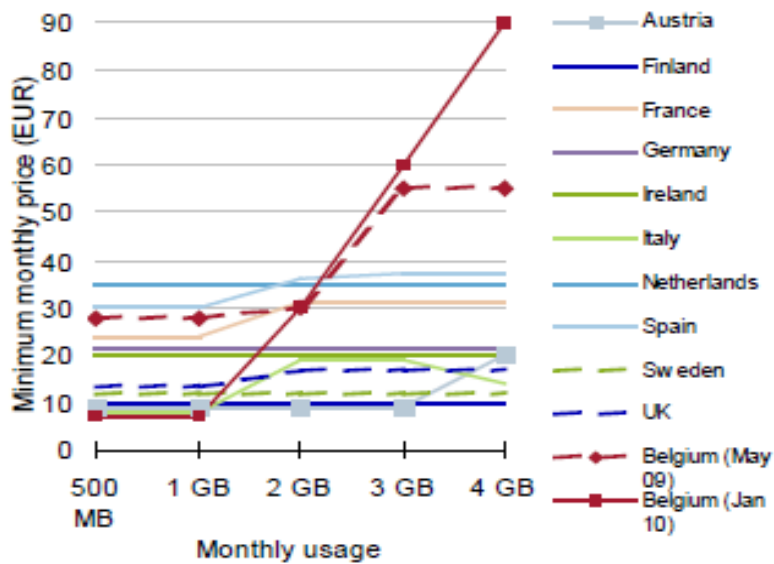


Figure A.25: Une comparaison des offres les moins onéreuses pour l'Internet mobile (Source : Analysys Mason et Hogan & Hartson, p. 22).

310. Le bureau de consultance Van Dijk⁶¹ a analysé le coût supplémentaire (supplément de prix) dû pour intégrer des données mobiles dans un abonnement à l'Internet. Le graphique suivant doit être interprété comme suit : « quel est le coût supplémentaire⁶² d'un abonnement aux données mobiles par rapport à un abonnement à l'Internet large bande ? » On constate que le coût supplémentaire est négatif en Finlande. Cela signifie qu'une offre conjointe (fixe + Internet mobile) est moins onéreuse qu'une offre *stand-alone* (Internet fixe). Le surcoût moyen s'élève à 11,23 € dans tous les pays. Le surcoût pour la Belgique (22,86 €) est relativement élevé, mais comparable à celui pratiqué en France.

⁶¹ Nous vous renvoyons à l'étude de Van Dijk, p. 391-3, pour davantage d'informations sur la méthodologie.

⁶² Cette étude considère la médiane de toutes les offres disponibles par pays.

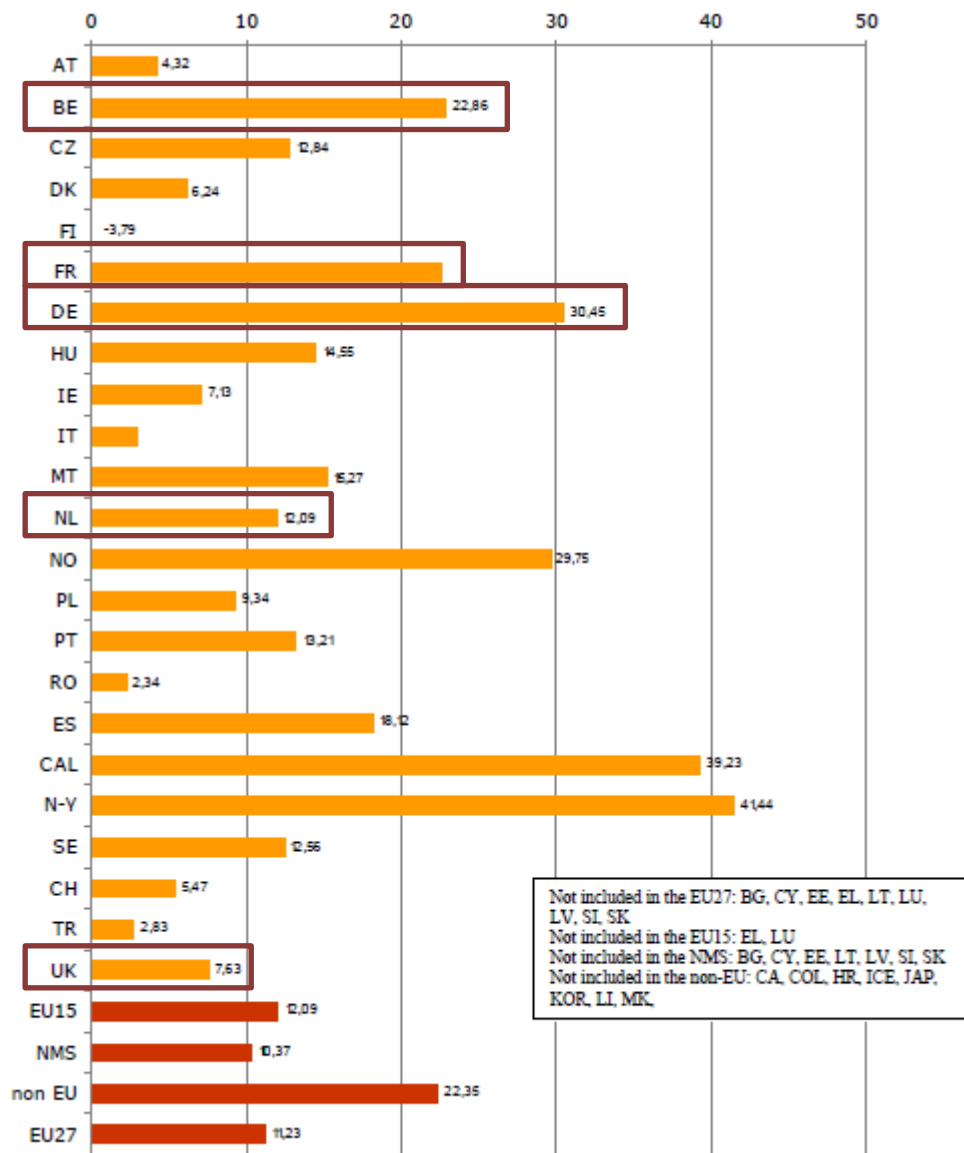


Figure A.26: Surcoût mensuel pour le haut débit mobile, libellé en EUR PPP, TVA incluse (Source: Van Dijk, p. 400).

A.1.8 Triple play

311. Les opérateurs proposent toujours plus souvent l'Internet associé à la téléphonie fixe (essentiellement parmi les opérateurs DSL) ou à la télévision numérique (essentiellement parmi les câblo-opérateurs). Outre les offres de *dubble-play*, l'offre du *triple play* a connu une augmentation spectaculaire. Ces offres combinent l'Internet, la téléphonie fixe et la télévision.
312. La popularité des offres *triple-play* a connu une croissance énorme au cours des dernières années. En 2011, quelque 49 pour cent des ménages belges bénéficiaient d'une offre conjointe de services de communication électronique. La part du *double play* s'est stabilisée à 18 pour cent au cours des dernières années. Un peu plus de la moitié de ces offres conjointes se composent de la combinaison de la télévision et du haut débit (IBPT, p. 26).

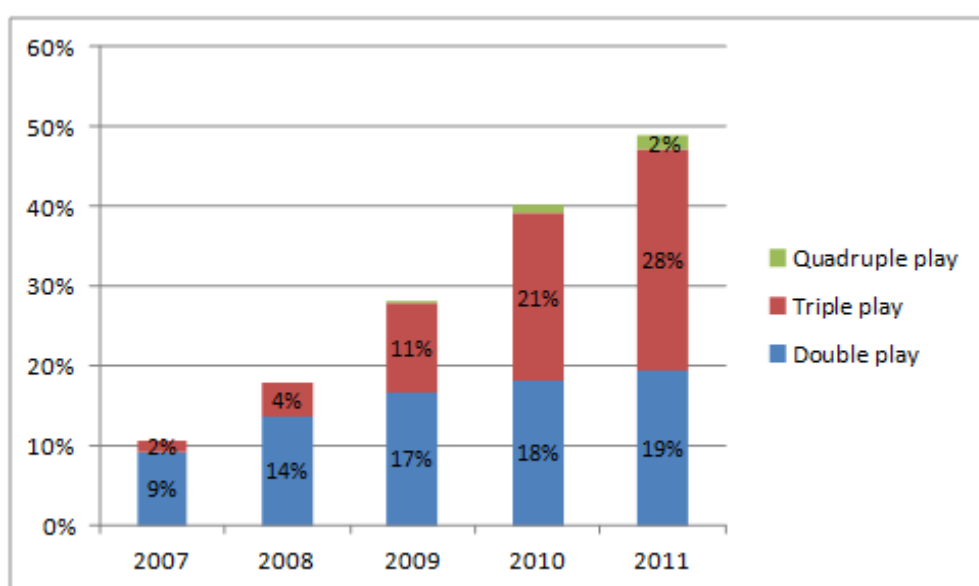


Figure A.27: Pénétration des offres conjointes parmi les ménages belges, par type d'offre conjointe (Source: IBPT, p. 26).

313. La comparaison des offres *triple-play* est malaisée vu les différentes propriétés des trois services (télévision, téléphone et Internet) et leurs différentes caractéristiques (nombre d'émetteurs TV, vitesse de l'Internet, nombre de minutes d'appel incluses). La méthode de comparaison des prix la plus courante consiste à considérer la vitesse de téléchargement de l'Internet comme un paramètre principal et à constituer les *paniers* sur la base de ce paramètre.
314. Le *panier* contenant une vitesse d'Internet de 12 à 30 Mbps, tel qu'il a été élaboré par le bureau de consultance Van Dijk dans le cadre de son étude sur le coût de l'Internet, est expliqué ci-dessous. Le coût mensuel moyen qu'un consommateur belge doit payer s'élève à 57,70 €⁶³. Ce montant est plus élevé que dans les quatre pays voisins de la Belgique et

⁶³ Ce coût est ventilé comme suit en plusieurs composants : un coût d'abonnement mensuel de 33,51 €, 10,88 € pour la location de la ligne téléphonique, 10,92 EUR afférents aux frais d'appels complémentaires, un montant de 2,39 €

les pays répertoriés dans ce graphique⁶⁴. Le montant moyen au sein de l'UE 27 est un peu inférieur à 52,72 €. En dehors de l'Europe, cette offre conjointe est de nouveau nettement plus onéreuse et s'élève à 70,30 € en moyenne.

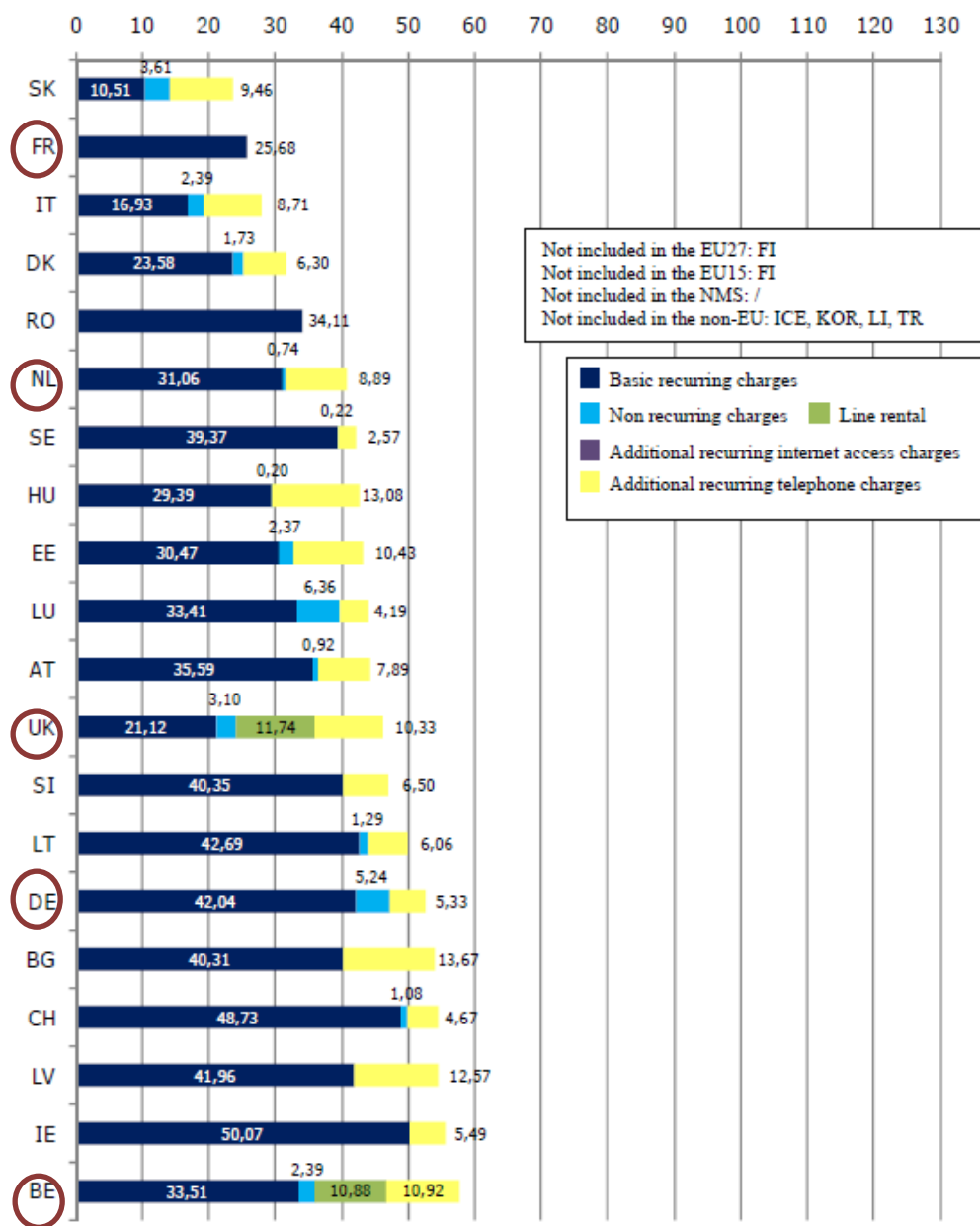


Figure A.28: Offre la moins onéreuse pour l'offre conjointe de triple-play « Internet+télévision+téléphonie », classée selon la vitesse de l'Internet (entre 12 et 30 Mbps); libellée en EUR PPP, TVA incluse (Source: Van Dijk, 2011, p. 331-2).

315. Une étude menée par Analysys Mason en 2007 indique que le prix le moins onéreux pour les offres *triple-play* en Belgique s'élève à 48 € et était le plus élevé parmi les pays étudiés.

considéré comme des coûts non récurrents. Il convient d'entendre les frais d'installation amortis sur une période de 3 ans, par exemple.

⁶⁴ La Belgique n'est pas le pays le plus cher de tous les pays inclus dans l'étude. La Norvège, les USA, le Japon et Malte sont encore plus onéreux (voir page 332 de l'étude).

L'étude précise toutefois que les offres diffèrent d'un pays à l'autre en matière de vitesse de l'Internet. La plus faible vitesse était celle proposée dans l'offre suédoise.

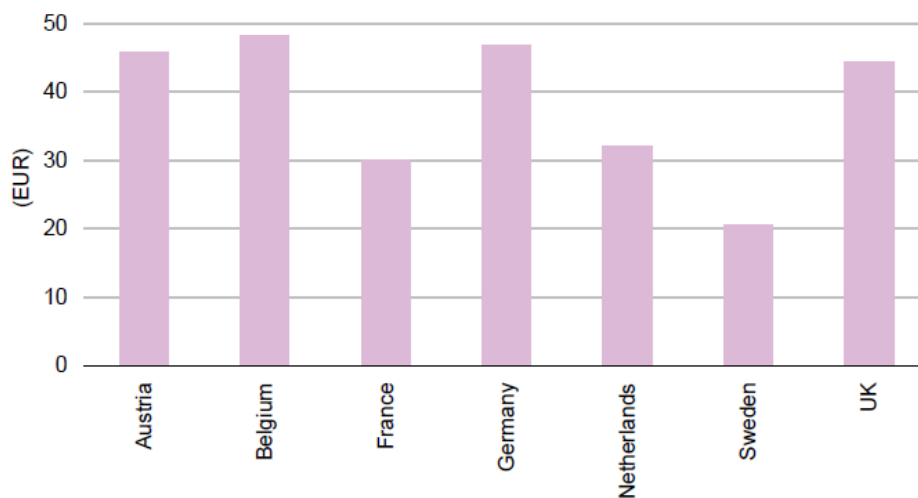


Figure A.29 : Prix de l'offre disponible la moins onéreuse de triple play par pays, libellé en EUR (Source: Analysys, p. 44).

316. Enfin, une étude menée par Test-Achats (2010) démontre que les offres *triple-play* des opérateurs belges sont, en moyenne, plus onéreuses que les offres conjointes comparables dans la plupart des pays voisins⁶⁵ (dont la France, l'Allemagne, les Pays-Bas, le Royaume-Uni, l'Italie et l'Espagne).

⁶⁵ « Le Triple Play ne donne pas un triple avantage », Test-Achats, édition 547, novembre 2010.

ANNEXE B COMPORTEMENT DES CONSOMMATEURS

B.1 COMPORTEMENT DES MENAGES EUROPEENS POUR CHANGER D'OPERATEUR INTERNET

317. La Commission Européenne (2011, E-Communications Household Survey, p. 91-3) a récemment mené une enquête sur le choix des ménages européens en matière de services de télécommunications. Il en a résulté que la majorité des ménages européens (58 pour cent) n'avait jamais envisagé de changer de fournisseur d'accès à l'Internet.

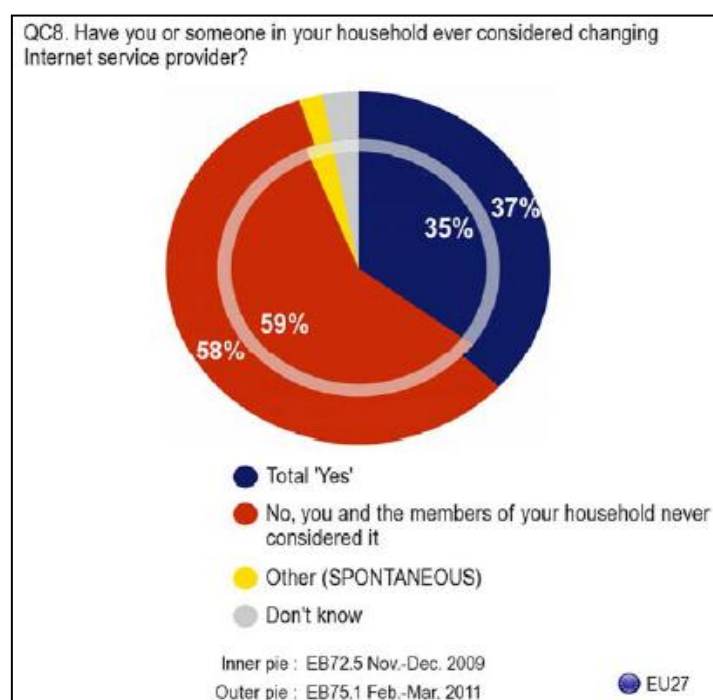


Figure B.1: Avez-vous, ou un membre de votre ménage, eu l'intention de changer de fournisseur d'accès à l'Internet ?
(Source: CE, E-Communications Household Survey, p. 91).

318. Selon l'étude, les causes de cette réticence au changement sont les suivantes :

- Six pour cent des ménages européens rapportent que les complications sont trop importantes pour changer d'opérateur. Ce motif est le plus souvent cité aux Pays-Bas (14 pour cent).
- Cinq pour cent indiquent qu'ils sont encore contractuellement liés à l'opérateur actuel ; ce qui les décourage dans leur initiative.
- L'absence d'alternatives équivalentes (4 pour cent) ou de fiabilité dans les alternatives existantes (3 pour cent) sont d'autres motifs cités par les répondants. Deux pour cent des répondants ont souligné qu'ils étaient réticents à changer d'opérateur car ils possédaient leur adresse électronique et qu'ils perdraient leur *webspaces* lié à l'opérateur.

319. Un nombre relativement restreint de ménages change activement d'opérateur (Commission Européenne, p. 93). Selon l'étude, les ménages belges, néerlandais, luxembourgeois, bulgares et lituaniens sont les moins enclins à changer d'opérateur (1 pour cent, seulement).
320. L'étude conclut que quelque septante-cinq pour cent des ménages européens possédant une connexion à l'Internet peuvent être qualifiés de « ménages inertes » étant donné qu'ils n'envisagent pas de changer d'opérateur si une meilleure offre se présentait. Seuls treize pour cent des ménages changeraient activement d'opérateur s'ils étaient convaincus qu'un autre opérateur leur proposait un meilleur service. Les répondants finlandais ont affiché la plus grande inclinaison (58 pour cent) à changer d'opérateur ou l'avaient déjà fait. L'étude démontre que les consommateurs inertes sont, en moyenne, les plus nombreux au Luxembourg, en Hongrie, à Malte et en Belgique (Commission Européenne, p. 96).

B.2 COMPORTEMENT DES CONSOMMATEURS BELGES POUR CHANGER D'OPÉRATEUR

321. L'IBPT a récemment chargé l'Université Catholique de Louvain (UCL) de mener une étude sur la situation du marché belge des communications électroniques considéré sous l'angle des utilisateurs. L'étude reposait sur une enquête menée auprès de 1 298 répondants disséminés en Belgique. L'enquête a été menée au mois de mars 2012 et ciblait plusieurs facteurs afférents aux communications électroniques. Quelques éléments de l'étude sont abordés ci-dessous.
322. L'étude a démontré que les Belges choisissaient un opérateur sur la base d'un plan tarifaire intéressant (38 pour cent), d'une offre conjointe attractive (32 pour cent) ou par habitude (31 pour cent). On constate que le prix a un impact important sur le choix d'un opérateur. Les groupes composés des plus jeunes utilisateurs (15 à 24 ans et 25 à 34 ans), essentiellement, indiquent que le prix est un critère important dans le choix d'un opérateur.

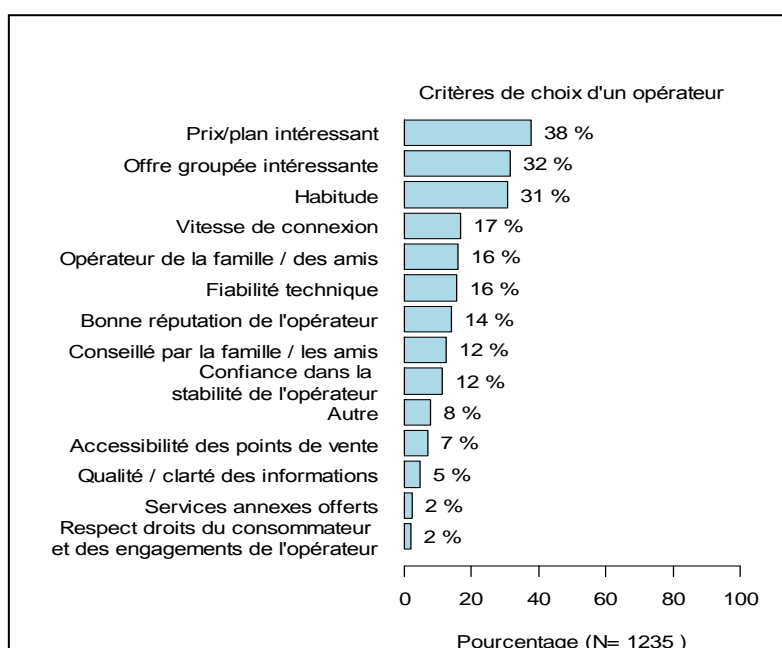


Figure B.2: Critères de choix d'un opérateur (Source: UCL, p. 34).

323. L'enquête se focalisait aussi sur la mesure dans laquelle les utilisateurs s'informaient sur les différents plans tarifaires. La question « avez-vous comparé les offres avant de choisir un opérateur ? » était posée. La majorité des répondants (58 pour cent) ont reconnu qu'ils ne l'avaient pas fait. Parmi les 42 pour cent qui ont déclaré avoir comparé les plans tarifaires, plus de la moitié utilisent l'Internet. Selon l'étude, la famille, les amis et les médias constituent une source d'informations importante.
324. L'étude démontre que les consommateurs éprouvent des difficultés à comparer les prix et services des différents opérateurs (les répondants ont donné un score moyen de 4 sur une échelle de 10). Les groupes les plus jeunes ont fourni un score généralement plus élevé. Plus les sondés étaient âgés, plus leurs difficultés pour comparer des offres étaient grandes.

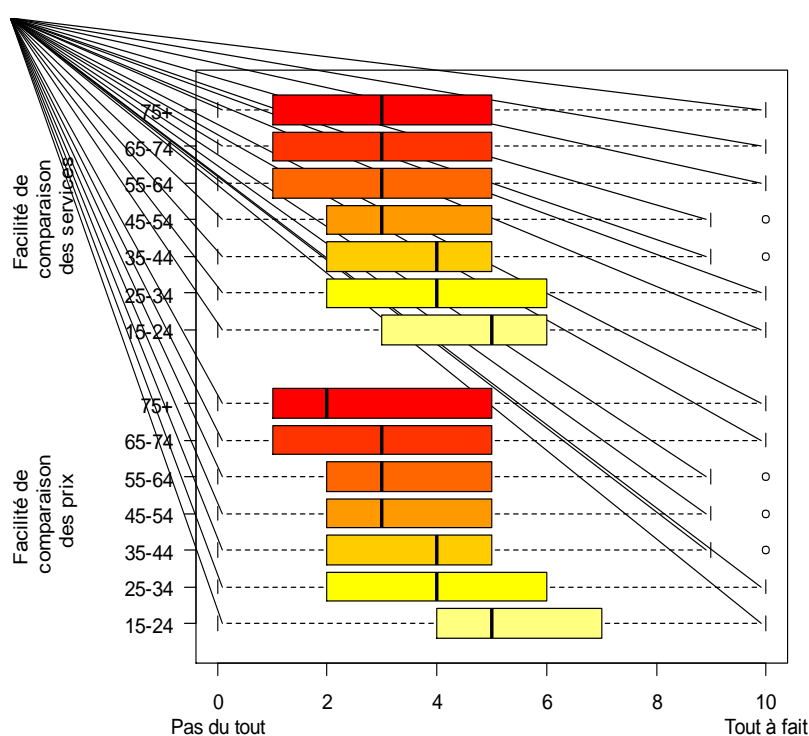


Figure B.3: Facilité de comparaison des prix et services des plans tarifaires, par âge (Source: UCL, p. 77).

325. Ce faible score peut être éventuellement expliqué par le fait que les plans tarifaires sont peu transparents et que leur structure est complexe. La facture que le client paie à la fin du mois, sans pour autant connaître le mode de calcul du montant total, fait naître le sentiment que le client se sent prisonnier de son abonnement. Le plan tarifaire choisi joue toutefois un rôle important dans le coût mensuel que le client paie. Plus l'offre conjointe est adaptée à l'utilisation réelle du client, moins le client sera confronté à des « surprises » sous la forme de frais supplémentaires facturés.
326. L'étude ciblait également la mesure dans laquelle les consommateurs ont effectivement changé d'opérateur au cours des trois dernières années. Vingt-sept pour cent des sondés ont répondu par l'affirmative. Ce chiffre est nettement plus élevé que les constats de la Commission Européenne. La principale raison motivant le changement de fournisseur résidait dans une promotion offerte par un autre opérateur (64 % des personnes ayant changé d'opérateur au cours des trois dernières années). Les personnes qui n'ont pas

changé d'opérateur (73 pour cent) ont formulé les motifs suivants (voir le graphique B.3). On constate que le motif principal de l'absence de changement d'opérateur est la *satisfaction* et le manque d'envie de changer d'opérateur ou de numéro.

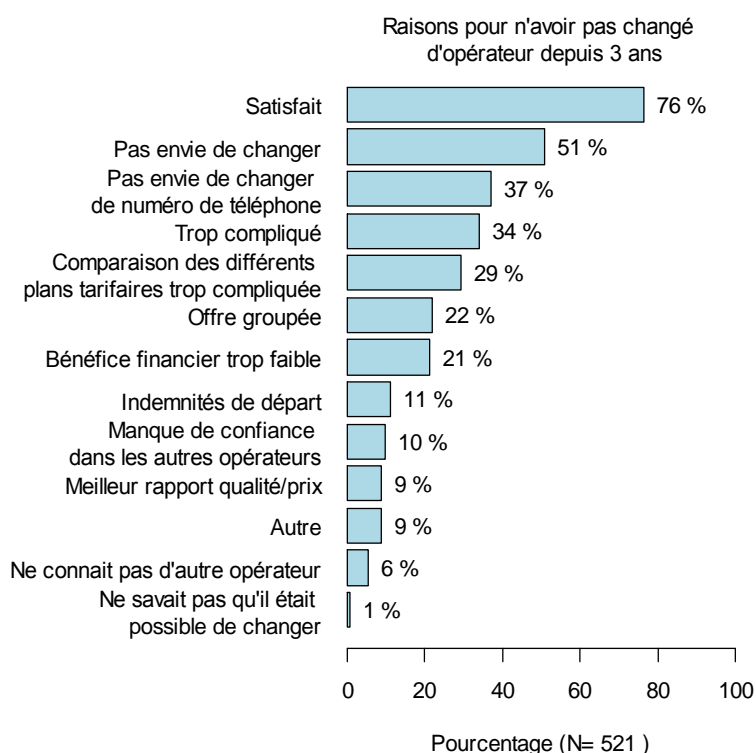


Figure B.4: Raisons pour lesquelles il n'a pas été changé d'opérateur (Source: UCL, p. 92).

327. Les sondés ont également été incités à préciser les facteurs qui pourraient les convaincre de changer d'opérateur, le cas échéant. On constate que la possibilité de changer gratuitement d'opérateur serait le plus grand incitant (41 %). Aujourd'hui, le client paie souvent de nouveaux frais d'installation et d'activation ainsi que des coûts supplémentaires pour le modem ou le décodeur. Une formulation plus claire des plans tarifaires pourrait également être un élément déterminant (19 %).

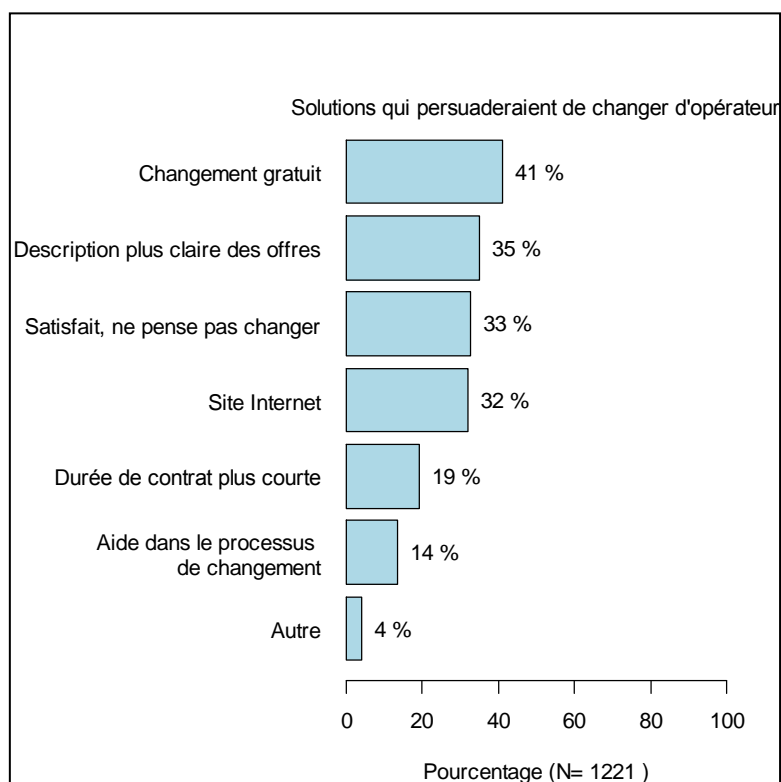


Figure B.5: Solutions qui convaintraient de changer d'opérateur? (Source: UCL, p. 92).

328. La majorité des répondants est informée des obligations imposées aux opérateurs de leur communiquer leur consommation moyenne. Seuls 37 pour cent des sondés se souviennent d'avoir reçu ces informations. Parmi ce groupe, la moitié a opté pour un plan tarifaire différent de celui qui lui a été proposé sur la base du profil d'utilisateur.

ANNEXE C MODIFICATIONS DES PRIX DEPUIS LE 1^{ER} SEPTEMBRE

329. L'IBPT a constaté que les prix de la téléphonie mobile et de la téléphonie fixe affichent généralement une tendance à la baisse au fil des années. Comme indiqué dans la section A.2.2, cette tendance peut être notamment attribuée aux facteurs suivants :

- la réduction des coûts de terminaison des appels mobiles (les prix que les opérateurs se facturent mutuellement), imposés par l'organisme de régulation ;
- la réduction des frais d'itinérance imposée par la Commission Européenne. Cette mesure n'a aucun effet sur le coût d'une offre conjointe mais a un impact sur la facture finale adressée à un client passant des appels internationaux ;
- outre ces deux facteurs que les opérateurs ne gèrent pas, les évolutions sur le marché interne jouent également un rôle important. L'arrivée d'un nouvel opérateur ou une offre poussant les prix à la baisse peuvent éventuellement engendrer une réaction en chaîne de réduction des prix.

330. Ce dernier facteur s'est manifesté durant l'exécution de cette étude sur le marché de la téléphonie mobile. La commercialisation des offres « King » et « Kong » de Telenet⁶⁶ – et la réduction imposée des charges de terminaison – ont incité les autres grands opérateurs sur le marché belge à revoir leurs offres *high-end* et à les adapter à la baisse. (voir section 4.4.7).

331. Sur la base de la portabilité mobile des numéros, l'on constate que l'attrition⁶⁷ a augmenté à partir de l'été 2012. Le nombre de portages de numéros augmente graduellement à partir du mois de juin ('King' a fait son apparition en juillet). À partir du mois d'octobre, nous observons une augmentation évidente de l'attrition (une hausse de pas loin de 124% par rapport à septembre).

332. Cette hausse de l'attrition est peut-être encouragée par la combinaison d'un certain nombre de facteurs dont les principaux sont les suivants:

- la nouvelle loi télécoms qui a facilité le passage gratuit (après 6 mois) à un autre opérateur;
- la poursuite de la baisse des coûts de terminaison mobile à un niveau de 1 cent la minute au 1^{er} janvier 2013 permettant ainsi des offres illimitées ;
- La 'guerre des prix' sur le marché mobile: suite à l'apparition de 'King' en juillet, les autres opérateurs mobiles ont réagi en septembre et revu leurs plans tarifaires, certainement en matière de données mobiles. Aussi l'attrition est-elle la plus importante dans les mois qui ont suivi les modifications tarifaires des opérateurs traditionnels.

⁶⁶ Ces offres proposent un grand nombre de minutes d'appel, des SMS illimités et un volume important de données mobiles. L'offre est adaptée aux utilisateurs de *smartphones* et était atypique dans sa composition à la date de sa commercialisation. Seul MVNO « Mobile Vikings » proposait une offre comparable.

⁶⁷ Un ratio qui reflète le taux d'attrition.

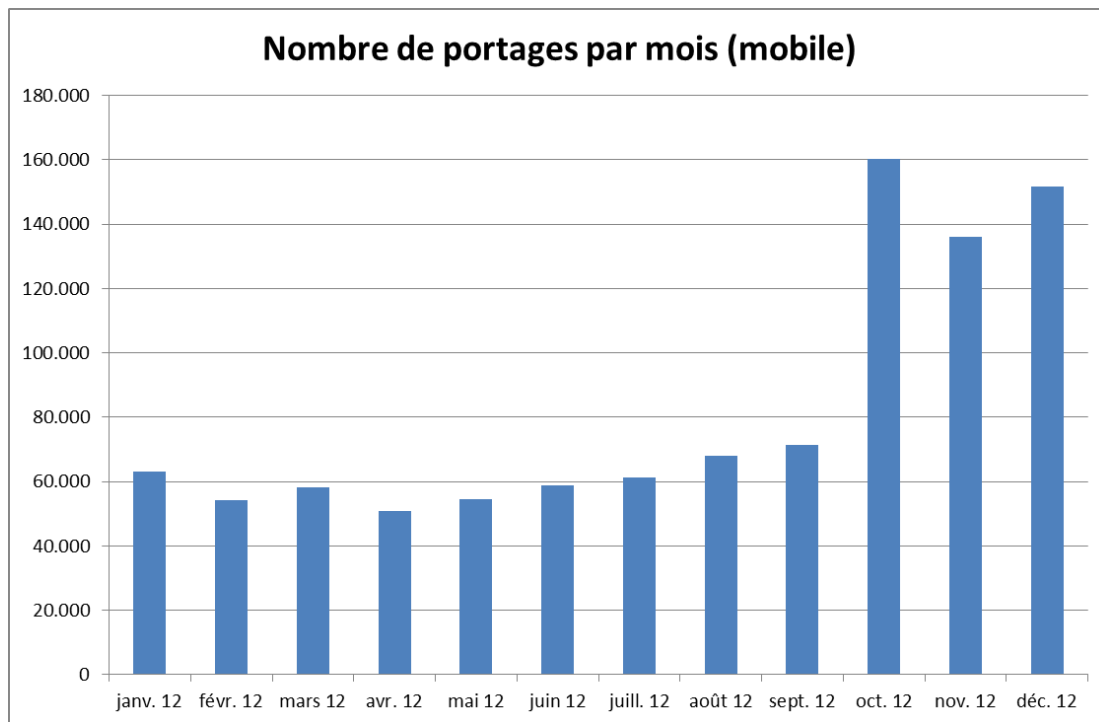


Figure C.1. Nombre de portages par mois pour la téléphonie mobile (Source: chiffres IBPT).

333. En raison de cette évolution, quelques plans tarifaires modifiés sur le marché belge sont énumérés ci-dessous. Pour un aperçu global de la baisse des prix, il est renvoyé à la section 4.4.7. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive. Cela n'interdit pas que des plans tarifaires aient été également modifiés dans les pays voisins en termes de prix et de composition.

- Mobistar a diminué le prix de son plan tarifaire « Panthère Unlimited » (appels, SMS, données mobiles illimités) de 90 € à 75 €⁶⁸. Mobistar a simplifié ses six plans tarifaires « Internet Everywhere » avec données mobiles à trois plans tarifaires avec une limite différente de données. Combiné à un nombre spécifique de plans tarifaires mobiles, le volume de consultation est réparti entre le GSM, la tablette et l'ordinateur portable.
- Base a diminué le prix de son plan tarifaire « All Unlimited » (appels, SMS illimités et 500 MB de données) de 80 € à 60 € et a également proposé l'illimité pour les données mobiles. De plus, Base a diminué le prix de quelques plans tarifaires tels qu'ALL 4 (de 40 € à 35 €) et ALL 2 (de 25 € à 20 €). Un plus grand nombre de minutes d'appel, de SMS et de données a également été ajouté à ces plans tarifaires. Le prix du plan tarifaire « Base 1 » n'a pas été modifié, au contraire de sa composition : l'offre conjointe contient désormais un plus grand nombre de minutes d'appel, de SMS et de données. « Base Check 15 » est passé de 60 minutes d'appel et 100 MB à 75 minutes d'appel, SMS illimités et 1 GB de données. Une nouvelle offre « Base Check 25 » a été commercialisée.
- Belgacom a commercialisé une offre *smartphone* « Proximus Smart » (appels illimités, SMS illimités et 1 GB pour 75 €) et trois nouveaux tarifs « Proximus

⁶⁸ Si l'utilisateur final contracte un engagement de 12 mois, le client paie alors 60 EUR.

Easy » regroupant des minutes d'appel et des SMS et, le cas échéant, des données. Ces nouveaux plans tarifaires sont également plus avantageux que les tarifs inclus dans l'étude. Le plan tarifaire « Generation MTV » a été adapté ; dans ce cas, un plus grand volume de données mobiles a été ajouté aux plans tarifaires.

- Depuis septembre, Numericable a également lancé deux offres en matière de téléphonie mobile. Ces offres ont un coût mensuel de respectivement 9,90 € et 59,90 €. Le consommateur peut choisir lui-même s'il désire les SMS ou les données en plus de son package.

334. Cela montre qu'une approche photographique telle que privilégiée dans cette étude permet naturellement d'esquisser une image relative si les prix évoluent. L'étude ne fournit donc qu'un cliché des prix à un moment donné. En ce qui concerne les plans tarifaires les plus récents, l'IBPT renvoie au simulateur de tarifs à l'adresse suivante (www.meilleurtarif.be). Ce site Internet donne à un consommateur la possibilité de consulter le prix de toutes les offres sur le marché belge selon un schéma d'utilisation préalablement spécifié.

335. En matière d'Internet large bande, les plans tarifaires ont également été modifiés en Belgique depuis la publication de cette étude.

- Mobistar a regroupé trois offres pour l'Internet large bande en une seule offre proposant une vitesse de 16 Mbps. Le prix a chuté à 20 €⁶⁹ en lieu et place de 25 €, 30 € ou 40 €.
- Numericable a modifié les prix et la composition de ses offres Internet et triple play. La vitesse de l'offre de base est augmentée de 15 Mbps à 30 Mbps. Tous les packages ont reçu plus de chaînes tv.

⁶⁹ Ou 15 € si vous possédez un abonnement mobile.

ANNEXE D RÉACTIONS DES OPÉRATEURS

336. Les six principaux opérateurs de l'étude ont été consultés avant la publication de l'étude. L'IBPT n'a reçu une réaction écrite que de Belgacom.

D.1 REACTION DE BELGACOM

337. Belgacom admet que la réalisation d'une étude comparative des prix télécoms dans plusieurs pays est loin d'être une sinécure. Elle déclare que l'IBPT a effectué une analyse de bonne qualité et encourage l'approche objective de l'IBPT pour rectifier la perception négative des prix télécoms en Belgique. En effet, les perceptions négatives diminuent l'attrait des services de télécommunications, freinant ainsi l'évolution du secteur.

338. Belgacom a un certain nombre de remarques à formuler dont il est important de tirer profit pour l'interprétation des résultats de l'étude:

- L'IBPT a procédé à une répartition en fonction du débit. Les lignes étant bien plus rapides en Belgique que dans nos pays voisins, les services large bande de Belgacom n'apparaissent pas dans la catégorie la plus basse. L'on ne peut cependant pas en conclure que Belgacom ne possède pas de produits d'entrée de gamme. Une comparaison des prix montre qu'il existe en effet en Belgique des produits d'entrée de gamme bon marché dont la qualité dépasse de surcroît celle des produits d'entrée de gamme de nos pays voisins.
- La comparaison des tarifs triple play comprend indûment un certain nombre de services de nos pays voisins. Le profil de l'utilisateur moyen est, selon la définition de l'IBPT, en effet basé sur le VDSL et DOCSIS 3.0. Dans sa comparaison, l'IBPT inclut cependant différents opérateurs français (Orange, SFR et Free) dont l'offre triple play est basée sur l'ADSL 2+. L'ADSL 2+ permet à une petite minorité de la population d'atteindre un débit de 20Mbps, alors qu'en réalité la vitesse large bande du client est généralement limitée à 15 Mbps ou moins. Les opérateurs français doivent par conséquent être enlevés de cette comparaison étant donné que leur offre ne fournit pas la même qualité que les services VDSL ou DOCSIS proposés sur le marché belge.
- La représentativité pose problème pour la comparaison de l'offre high-end triple play. Sachant que les opérateurs français sélectionnés sont limités en matière de solution fibre optique et que seuls 270.000 clients ou 1,1% du marché large bande français possèdent effectivement une connexion fibre optique, l'offre française semble être trop peu représentative pour pouvoir en tirer une conclusion en matière de prix pour tout le pays. Logiquement, les opérateurs français doivent à nouveau être enlevés de cette comparaison.
- Une cause importante expliquant pourquoi le prix des services avec TV en Belgique est supérieur à la France est la base de coûts différente pour l'acquisition de contenu TV. En France, toutes les principales chaînes publiques et commerciales peuvent être gratuitement réparties entre les opérateurs. En Belgique, les opérateurs doivent payer le prix fort pour acquérir les droits des chaînes de télévision. Cette différence importante au niveau de la base des coûts a évidemment un impact significatif sur le prix des utilisateurs finals.

ANNEXE E ABRÉVIATIONS

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ARN	Autorité réglementaire nationale
CE	Commission Européenne
EDGE	<i>Enhanced Data Rates for GSM Evolution</i>
EUR	Euro
FTTH	Fiber-to-the-Home
GB	Gigabyte
HD	Internet large bande
ISP	Internet Service Provider
Kbit	Kilobyte (exprimé par seconde)
Mbps	Megabyte (exprimé par seconde)
MVNO	Mobile Virtual Network Operator
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économiques
PPP	Purchasing Power Parity (= parité du pouvoir d'achat)
SMS	Short Message Service
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
USD	Dollar américain
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
VDSL	Very-high-bit-rate digital subscriber line

ANNEXE F GLOSSAIRE

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

Variante de la technologie xDSL, qui tire parti des plages de fréquence hautes et inaudibles pour permettre la transmission simultanée de la voix et des données (voir xDSL).

Panier

Un *panier* catégorise différents profils d'utilisateurs (faible, moyen, élevé). Ces profils sont établis sur la base d'une consommation moyenne de services de télécommunications et demandée au secteur. Chaque *panier* définit un modèle de consommation spécifique en téléphonie, fixe, mobile ou Internet. Le prix de ce modèle de consommation peut ensuite être calculé.

Degré de couverture

Pourcentage du territoire, des ménages, etc., couvert par un réseau déterminé.

Degré de pénétration

Le nombre de personnes ou de ménages achetant réellement un service (diffère du degré de couverture qui indique la couverture et qui concerne donc également les non-clients).

Détail

Vente au détail, qu'il s'agisse de vente à des clients résidentiels ou à des entreprises.

DOCSIS

Famille de technologies qui permettent la transmission de signaux de télécommunication sur des câbles coaxiaux en utilisant les signaux de très hautes fréquences. DOCSIS 3.0 désigne la technologie la plus récente.

Facteur de surcharge

Le facteur de surcharge désigne un critère afférent à la demande maximale sur la largeur de bande. Plus le facteur de surcharge est élevé, plus le nombre d'utilisateurs utilisant une connexion Internet au même moment sera élevé, ce qui ralentit la vitesse de téléchargement par utilisateur.

FTTB (Fiber to the Building)

Réseau d'accès pour lequel la fibre optique est installée jusqu'à la cave du bâtiment et le « dernier mile » entre la cave et l'utilisateur final continue de passer par le câblage intérieur existant (câble coaxial, câble de cuivre).

FTTC/FTTCab (Fiber to the Curb/Fiber to the Cabinet)

Réseau d'accès pour lequel la fibre optique est installée jusqu'à la cabine de rue et le « dernier mile » entre la cabine de rue et l'utilisateur final continue de passer par le câble de cuivre ou le câble coaxial déjà présent.

FTTH (Fiber to the Home)

Réseau d'accès pour lequel la fibre optique est installée dans chaque salon.

Large bande

Ensemble des technologies utilisant soit le câble téléphonique soit le câble coaxial pour le transport de données à haut débit.

Largeur de bande

Elle désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission et détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément.

NGA (Next Generation Access)

Le réseau d'accès actuel où un câble de cuivre passe entre l'utilisateur final et le central (LEX ou LDC) sera remplacé ces prochaines années entièrement ou partiellement par de la fibre optique.

NGN (Next Generation Network)

Par Next Generation Network (NGN), on entend l'évolution de l'infrastructure de réseau actuelle. Cette évolution du réseau vise à réduire les coûts opérationnels et à permettre aux utilisateurs finals d'accéder à de nouveaux services innovants à haute vitesse.

Ofcom

Le régulateur indépendant des télécommunications au Royaume-Uni.

Take-up

Degré de pénétration initial.

VDSL (Very High Rate DSL)

Technique de transmission autorisant de très hauts débits mais sur une portée plus courte que l'ADSL (voir xDSL).

xDSL (Digital Subscriber Line)

Famille de technologies qui permettent la transmission à haut débit sur une ou plusieurs paires de fils de cuivre en utilisant les signaux de très hautes fréquences. Le terme xDSL se décline en ADSL, SDSL et VDSL. À chacun de ces sous-groupes correspondent une utilisation et des caractéristiques particulières.

ANNEXE G SOURCES

Akamai (2012), « The State of the Internet », Vol. 5, N° 1.

<http://www.akamai.com/stateoftheinternet/>

Analysys Consulting Limited (2007), « A Comparative Study of Retail Prices for Broadband Internet Connections and Triple-Play Offers in Belgium and Six Other European Countries ».

<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=406&objectID=2265>

Analysys Mason, Hogan & Hartson (2010), « Future regulation of wireless access in the 790MHz-3400MHz spectrum bands: A Report for BIPT ».

http://www.bipt.be/nl/425/ShowDoc/3229/Mededelingen/Studie_van_Analysys_Mason_and_Hogan_Hartson_betr.aspx

COCOM (2011), « Working Document on Broadband access in the EU: situation at 1 July 2011 », Commission européenne.

http://circa.europa.eu/Public/irc/info/cocom1/library?l=/public_documents_2011/broadband_2011pdf/EN_1.0_&a=d

Commission européenne (2008), « Future networks and the internet: Index Broadband Performance », septembre 2008.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/future_internet/swp_bpi.pdf

Commission européenne (2011), « E-Communications Households Survey: Eurobarometer », juillet 2011.

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/docs/pillar/studies/eb_ecomm/final_reports/reporteb751sp362infoecommunications_en_final.pdf

Fédération Française de Telecom (2011), « L'Économie des télécoms en France »,

<http://www.fftelecoms.org/articles/leconomie-des-telecoms-en-france-premiere-etude-pour-la-federation-francaise-des-telecoms>.

IBPT (2011), « Situation du secteur des communications électroniques 2011 ».

<http://bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3788&lang=fr>

Idate (2011), « Broadband Coverage in Europe », préparé pour la Commission européenne, DG INFSO.

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/docs/pillar/broadband_coverage_2010.pdf

OCDE (2010), « Revision of the methodology for constructing telecommunication price paniers ».

[http://www.oecd.org/officialdocuments/displaydocumentpdf?cote=dsti/iccp/cisp\(2009\)14/final&doclanguage=en](http://www.oecd.org/officialdocuments/displaydocumentpdf?cote=dsti/iccp/cisp(2009)14/final&doclanguage=en)

OCDE (2011), « OECD Communications Outlook 2011 », OECD Publishing.⁷⁰

http://dx.doi.org/10.1787/comms_outlook-2011-en

Ofcom (2011), « International Communications Market Report 2011 », Ofcom.

<http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/cmr/cmr11/icmr/ICMR2011.pdf>

Teligen Strategy Analytics Ltd. (2008), « Report on Telecoms Price Developments from 1998 to 2008 », préparé pour la Commission européenne, DG INFSO.

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/ext_studies/price_developments_1998_2008/tariff_trends_report_1998_2008.pdf

Test-Achats (2010), « Le Triple Play ne donne pas un triple avantage », édition 547, pp.34-37, novembre 2010.

http://www.test-aankoop.be/communicatie-en-multimedia/20101101/triple-play-geeft-geen-drievoudig-voordeel-Attach_s681193.pdf

Test-Achats (2012), « Les tarifs GSM économiques et flexibles : c'est possible », numéro 563, pp. 10-15, avril 2012.

http://www.test-aankoop.be/telefonie/20120401/gsm-tarieven-met-data-het-kan-goedkoper-Attach_s756143.pdf

UCL (2012), « Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs ».

<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3906&lang=fr>

UIT (2011), « Measuring the information society », Union internationale des télécommunications, Genève.

<http://www.itu.int/net/pressoffice/backgrounders/general/pdf/5.pdf>

Van Dijk Management Consultants (2011), « Broadband Internet Access Cost (BIAC) », préparé pour la Commission européenne, DG INFSO.

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/docs/pillar/study_broadband_access_costs.pdf

⁷⁰ Toutes les données de l'étude de l'OCDE sont disponibles au format Excel sur le site Internet suivant : <http://dx.doi.org/>. Introduisez le code doi mentionné sous le graphique afin de télécharger les données.

