

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

**I B P T**

---

**Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en  
Belgique [Tarifs appliqués le 15 octobre 2018 ]**

## TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION GENERALE .....	3
- CONTEXTE.....	3
- METHODOLOGIE.....	3
- POINTS D’ATTENTION POUR LE CONSOMMATEUR.....	4
- OFFRES INCLUSES.....	5
- FRAIS INCLUS.....	7
- GRAPHIQUES.....	9
RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE.....	10
SERVICES STANDALONES.....	10
1. TELEPHONIE MOBILE .....	10
1.1. <i>Téléphonie mobile postpaid</i> .....	11
1.1.1. <i>Profil 1 : Peu d’appels, smartphone</i> .....	11
1.1.2 <i>Profil 2 : Smartphone avec une consommation moyenne</i> .....	12
1.1.3 <i>Profil 3 : Smartphone avec une consommation élevée</i> .....	13
1.2. <i>Téléphonie mobile prepaid</i> .....	15
1.2.1. <i>Profil 1 : Faible consommation prepaid</i> .....	15
1.2.2 <i>Profil 2 : Consommation moyenne prepaid</i> .....	16
1.2.3. <i>Profil 3 : Smartphone jeunes prepaid</i> .....	17
2. TELEPHONIE FIXE.....	18
2.1 <i>Profil 1 : Faible consommation</i> .....	19
2.2. <i>Profil 2 : Consommation moyenne</i> .....	20
2.3. <i>Profil 3 : Consommation moyenne</i> .....	20
3. INTERNET FIXE (AVEC ABONNEMENT).....	22
3.1. <i>Profil 1 : Consommation moyenne</i> .....	23
3.2. <i>Profil 2 : Consommation élevée</i> .....	24
PACKS .....	26
4. PACK DOUBLE PLAY TÉLÉPHONIE FIXE ET TÉLÉVISION.....	27
5. PACK DOUBLE PLAY INTERNET FIXE ET TÉLÉVISION.....	29
5.1 <i>Profil 1: Consommation moyenne d’internet</i> .....	29
5.2 <i>Profil 2 : Consommation élevée d’internet</i> .....	30
6. PACK TRIPLE PLAY FIXE.....	32
6.1 <i>Profil 1 : Consommation moyenne d’internet</i> .....	32
6.2 <i>Profil 2 : Consommation élevée d’internet</i> .....	33
7. PACK TRIPLE PLAY MOBILE.....	35
7.1 <i>Profil 1 : Consommation mobile moyenne</i> .....	35
7.2 <i>Profil 2 : Consommation mobile élevée</i> .....	36
8. PACK QUADRUPLE PLAY.....	38
8.1 <i>Profil 1 : Consommation faible à moyenne</i> .....	38
8.2 <i>Profil 2 : Consommation</i> .....	39

## INTRODUCTION GENERALE

### - Contexte

1. Cette comparaison nationale des tarifs porte sur les prix des services nationaux et sur les opérateurs et fournisseurs de services actuellement actifs sur le marché résidentiel belge pour lesquels les opérateurs ont l'obligation légale<sup>1</sup> d'introduire leurs plans tarifaires dans le simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be).
2. En date du 15 octobre 2018, l'IBPT a procédé à une photographie du marché. Concrètement, l'IBPT considère quelles sont les offres présentées par le simulateur tarifaire comme étant les moins chères pour répondre de façon structurelle aux 20 profils étudiés et fait tourner une seconde fois le simulateur tarifaire afin de comparer les résultats donnés par ces mêmes offres lorsque celles-ci font l'objet d'une promotion temporaire, ceci afin d'indiquer aux utilisateurs les économies substantielles dont ils pourraient bénéficier en profitant de ces promotions. Il s'agit donc des mêmes offres, étudiées avec ou sans l'effet des promotions disponibles au moment de la photographie.
3. Seuls les plans tarifaires introduits par les opérateurs dans le simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) au moment de l'étude ont été pris en considération dans cette étude. Aucune déviation par rapport à ce principe n'a été prise en compte dans le cadre de la présente analyse. Il s'agit donc d'une photographie du marché, correspondant cette année au 15 octobre 2018. Par « *plan tarifaire* », il faut entendre le plan en ce compris l'ensemble des options et promotions y afférant.
4. Les opérateurs concernés par cette obligation légale ont été associés à la présente comparaison nationale des tarifs de télécommunications en Belgique et ont eu l'occasion de formuler des remarques sur les services et les profils étudiés ainsi que sur les résultats de la comparaison.

### - Méthodologie

5. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la photographie prise le 15 octobre 2018 sur la base des plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). Par photographie, il convient d'entendre qu'à la date précitée, l'IBPT a entré les profils de consommation dans le simulateur tarifaire et analysé les résultats produits à cette date. Le marché étant très dynamique, la comparaison des plans offerts par les opérateurs peut varier rapidement en fonction notamment des multiples promotions, par nature temporaires, du lancement de nouveaux plans tarifaires ou de l'upgrade de plans existants. Cela signifie donc que toute publication d'une comparaison des tarifs risque de contenir des plans tarifaires dépassés par l'évolution très rapide du marché.

---

<sup>1</sup> Conformément à l'article 111, §3, 3<sup>o</sup> alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

6. Les offres prises en considération sont celles répondant **au minimum** aux critères requis, avec ou sans promotion. Celles-ci peuvent y répondre strictement<sup>2</sup> ou, au contraire, offrir des fonctionnalités supplémentaires, le critère du classement repose cependant **uniquement sur le critère de coût mensuel moyen** calculé sur base d'un amortissement de 36 mois.
7. Cette comparaison nationale porte **exclusivement sur les aspects tarifaires** des produits actuellement offerts sur le marché résidentiel belge des télécommunications, à l'exclusion notamment de toute considération concernant la qualité de service ou des fonctionnalités connexes. Il est en effet trop complexe de vouloir prendre en considération certains aspects qualitatifs car ceci nécessiterait d'une part d'allouer une valeur numérique subjective à ces caractéristiques et mènerait d'autre part à comparer un petit nombre de plans tarifaires présentant des caractéristiques qualitatives similaires. Il va de soi cependant qu'un consommateur réel peut préférer une offre potentiellement plus chère que celle répondant strictement à ses besoins parce qu'elle présente des fonctionnalités connexes auxquelles il n'avait pas initialement porté attention ou qui répondent à ses propres préférences d'utilisation.

#### - Points d'attention pour le consommateur

8. Les résultats présentés sont basés sur des **profils de consommation standards**. Il va de soi qu'un consommateur réel peut avoir un profil de consommation différent et que la comparaison des offres sur le marché peut conduire, pour un usager réel, à des résultats qui s'écartent substantiellement de ceux qui sont présentés dans la comparaison.
9. Les opérateurs se différencient notamment au travers de fonctionnalités propres. On citera à titre d'exemples non exhaustifs les éléments suivants : le nombre de chaînes de télévision, les options de chaînes, la fonctionnalité pause/replay, la télévision à la demande, Wi-Free, Spotify, Netflix,... La présente étude compare des plans comportant un certain nombre de caractéristiques objectives communes. On attirera cependant l'attention du consommateur que la variation de coût mensuel reflète également les investissements opérés par les opérateurs pour de telles fonctionnalités. A chacun de considérer s'il juge opportun ou non de contracter un plan offrant de telles fonctionnalités.
10. Le simulateur ne permettant pas de tenir compte de la quote-part du trafic Internet bénéficiant du zero rating, il peut s'avérer en pratique que des plans incorporant du zero rating répondent mieux à votre usage réel que certains plans présentés dans la présente étude, selon que vous fassiez un usage important ou non des applications concernées par ces plans.

---

<sup>2</sup> Dans le cas particulier des packs, pour un profil relatif à un pack de type double play, vous pouvez avoir comme résultat un pack triple play ou quadruple play. Concrètement, cela signifie que, pour cet opérateur particulier, vous pouvez bénéficier d'un pack incluant plus de services que ceux strictement requis par le profil pour le coût mensuel moyen affiché. Le consommateur est libre de décider si, dans le même cas de figure, il juge opportun ou non de contracter pour un pack offrant plus de composants que ce qui est strictement nécessaire pour répondre à ses besoins.

11. Il convient également d'insister sur le fait que la comparaison relative aux packs n'a pas pour vocation de permettre la comparaison d'offres résultant de la combinaison d'une offre groupée et d'un produit offert en standalone que ce soit par le même opérateur ou par des opérateurs différents.
12. L'attention est attirée sur le fait que la vitesse réelle de transfert des données dont bénéficie en pratique un client peut parfois fluctuer au cours du temps et s'avérer dans certains cas substantiellement inférieure à la vitesse maximale annoncée par l'opérateur d'accès large bande à Internet. La vitesse réelle peut être influencée par divers facteurs<sup>3</sup>. Les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant la signature du contrat, des vitesses réelles dont ils pourront effectivement bénéficier. En effet, l'opérateur est obligé de mentionner dans le contrat l'information relative à la vitesse et au volume réels de transfert<sup>4</sup>.
13. Il est à noter que certains opérateurs ont une couverture territoriale partielle ne desservant pas l'entièreté du territoire national de la Belgique (couverture régionale, couverture communale, couverture locale,...). Il est donc indispensable que l'utilisateur résidentiel vérifie la disponibilité effective du service pour la localisation géographique de son raccordement avant de s'engager auprès d'un opérateur.
14. Certaines promotions sont des promotions dites conditionnelles c'est-à-dire les promotions auxquelles le consommateur peut accéder pour autant qu'il réponde à l'une ou l'autre condition. L'IBPT insiste sur l'importance pour les consommateurs de toujours vérifier s'ils remplissent de telles conditions et peuvent dès lors accéder aux dites promotions avant de s'engager auprès de l'opérateur de leur choix. Parmi les conditions susceptibles d'être imposées pour pouvoir bénéficier de ces promotions conditionnelles, l'IBPT a relevé les exemples suivants sans que cette liste soit limitative : « être un nouveau client de l'opérateur », « être un nouveau client pour au moins un service supplémentaire dans un pack chez cet opérateur », « être un client existant de l'opérateur », ...

## - Offres incluses

15. Dans cette cinquième version de la comparaison nationale des prix, l'IBPT a adapté les services et profils étudiés pour traduire les évolutions observées ainsi que l'évolution prévisible du marché à plus ou moins court terme. Il en résulte donc une augmentation sensible du nombre et du type de packs étudiés, une diminution du nombre de profils relatifs aux services standalone et, dans certains cas, une adaptation de leur contenu. Les services suivants ont été pris en considération :

---

<sup>3</sup> On pense notamment à la qualité du câble de raccordement, la longueur du raccordement jusqu'aux équipements électroniques de l'opérateur, au nombre d'utilisateurs accédant simultanément à Internet dans le voisinage du client, au câblage interne de l'habitation, au matériel informatique employé, etc.

<sup>4</sup> Voir la décision du Conseil de l'IBPT du 02 mai 2017 relative à la communication de la vitesse d'une connexion fixe ou mobile à haut débit: <https://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-libpt-du-2-mai-2017-relative-a-la-communication-de-la-vitesse-dune-connexion-fixe-ou-mobile-a-haut-debit>

### **Services standalones**

- Services mobiles avec abonnement,
- Services mobiles à prépaiement,
- Téléphonie fixe,
- Internet fixe.

### **Packs**

- Pack double play incluant la téléphonie fixe et la télévision,
- Pack double play incluant l'internet fixe et la télévision,
- Pack triple play fixe (téléphonie fixe, accès large bande fixe et télévision numérique),
- Pack triple play mobile (téléphonie mobile, accès large bande fixe et télévision numérique),
- Pack quadruple play (téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès large bande fixe et télévision numérique).

16. Les profils de consommation définis visent à simuler un large éventail d'utilisations différentes de services de télécommunications sur la base des usages des consommateurs d'une part et de l'évolution du marché, d'autre part. Les opérateurs ont été consultés sur les types de services et sur les profils de consommation étudiés. Dès l'année prochaine, cette étude inclura également différents profils de packs multi cartes SIM c'est-à-dire des packs quadruple play incluant plusieurs abonnements mobiles.
17. Pour l'Internet et les offres groupées incorporant de l'internet fixe, seules les vitesses nominales annoncées par les différents opérateurs ont été prises en compte. Les résultats présentés dans cette comparaison ne préjugent en aucune manière des vitesses réelles dont les utilisateurs peuvent bénéficier en pratique auprès des différents fournisseurs d'accès.
18. En ce qui concerne les packs, la portée de cette étude est limitée à la comparaison des seules offres groupées commercialisées en tant que telles dans les différents canaux de vente des opérateurs de télécommunications opérant sur le marché résidentiel belge.
19. Les résultats présentés tiennent compte des éléments dynamiques du marché c'est-à-dire des options tarifaires (« add-on ») et des promotions qui étaient en vigueur et activés dans le simulateur tarifaire le jour de la photographie du marché opérée par l'IBPT. Il est à noter que le dynamisme du marché est plus spécifiquement apporté par le jeu des promotions en ce qui concerne les services fixes et par le jeu des options pour les services mobiles.
20. On entend par option tarifaire ou add-on un complément de service qui peut être activé, généralement moyennant paiement supplémentaire, permettant au client d'obtenir, par exemple, une certaine quantité de minutes d'appels, de messages SMS ou de données.
21. Une promotion correspond à un avantage accordé à un client, quel qu'il soit, pour autant qu'il souscrive le contrat avant une certaine date, sur les conditions normales du produit : il s'agit en général d'une réduction sur le montant de l'abonnement accordée pendant un certain nombre de mois ou d'une promotion sur l'activation et/ou l'installation. Toutes les promotions encodées dans le simulateur au moment de la photographie sont prises en considération même si celles-ci permettent une réduction ou la gratuité des frais d'installation, nonobstant notre hypothèse de départ de considérer les plans avec installation par un technicien.

22. Dans un souci de neutralité, cette comparaison présente l'ensemble de l'offre commerciale belge sans préjuger de la couverture territoriale de tel ou tel opérateur.

### - Frais inclus

23. Les graphiques de la comparaison donnent, dans chaque cas, le coût mensuel moyen d'utilisation, exprimé TVA comprise, du produit en question pour le profil de consommation visé. Ce coût mensuel moyen intègre des éléments tels que l'abonnement mensuel, la consommation (nombre et type de minutes d'appels téléphoniques, nombre de messages SMS, volume de données échangées avec Internet), les frais d'installation par un technicien<sup>5</sup> et les frais d'activation<sup>6</sup>, les éventuelles options tarifaires et promotions.
24. Les éléments non récurrents, comme les frais uniques d'installation et d'activation ou encore les promotions accordant par exemple une réduction de l'abonnement pendant un certain nombre de mois, ont fait l'objet d'un amortissement sur une période de trois ans. Cela signifie concrètement que nous considérons qu'en moyenne, l'utilisateur gardera le plan tarifaire choisi pour une période de 3 ans<sup>7</sup> au cours de laquelle il payera en moyenne le montant donné par le coût mensuel moyen affiché dans les différents graphes.
25. Dans le cas des services fixes, il n'est pas tenu compte des éventuels coûts spécifiques pour le raccordement<sup>8</sup> de l'habitation du client dus en sus des frais d'installation du produit en question.
26. Dans le cas des services mobiles, il n'est pas tenu compte des offres incluant la fourniture d'un équipement terminal subsidié par le fournisseur de service.

---

<sup>5</sup> En ce qui concerne les frais d'installation, classiquement, deux cas de figures sont possibles: soit le client souhaite effectuer l'installation lui-même soit il souhaite confier cette tâche à un technicien. Le montant à acquitter sera fonction de ce choix. Dans le cadre de la comparaison nationale, il a été décidé que l'utilisateur optait pour une installation effectuée par un technicien. Ces frais peuvent cependant faire l'objet d'une réduction ou d'une gratuité par l'action d'une promotion temporaire. Le comparateur tarifaire et la présente comparaison nationale tiennent compte de ces types de frais et de promotion.

<sup>6</sup> Les frais d'activation correspondent au coût répercuté par l'opérateur pour rendre votre service actif. Ceux-ci sont dus pour tout service de télécommunication comportant un élément fixe mais peuvent faire l'objet d'une réduction ou d'une gratuité par l'action d'une promotion temporaire. Le comparateur tarifaire et la présente comparaison nationale tiennent compte de ces types de frais et de promotion.

<sup>7</sup> Afin d'amortir sur une durée pertinente l'impact financier des frais fixes, l'IBPT a pris pour hypothèse une période de référence de 3 ans, conformément à l'approche suivie par l'OCDE pour l'étude des paniers tarifaires dans le secteur des télécommunications.

<sup>8</sup> Les frais de raccordement correspondent aux frais éventuels supplémentaires, en plus des frais d'installation du produit en question, qui peuvent être réclamés par certains opérateurs pour réaliser le raccordement physique de l'habitation dans le cas où ce raccordement n'existe pas encore (cas d'une nouvelle construction), et dans la mesure où ces frais de raccordement physique ne sont pas déjà inclus dans les frais d'installation standard du produit.



## - Graphiques

27. Pour chacun des vingt profils de consommation définis par l'IBPT, les graphiques correspondants comparent le plan tarifaire (hors promotions) le moins cher de chaque opérateur, et ce pour un maximum de quinze opérateurs ou fournisseurs de service. Lorsque ces mêmes plans voient leur coût mensuel moyen diminuer du fait d'une promotion, le gain d'économie apporté par la promotion est présenté en bleu clair dans le graphe. Les dénominations de l'option et/ou de la promotion appliquée(s) sont ensuite détaillées sous le graphe.
28. Par défaut, les graphes présentent les plans dans un ordre croissant de leur coût mensuel moyen avec effet des promotions.
29. L'identification du plan tarifaire le moins cher hors promotion pour chaque opérateur et chaque profil de consommation a été effectuée sur la base des résultats du simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). Ces mêmes plans ont ensuite été réévalués en incorporant l'effet des éventuelles promotions disponibles au moment de la photographie. L'IBPT ne peut être tenu pour responsable d'éventuels plans tarifaires manquants dans le simulateur ou incorrectement encodés. L'IBPT rappelle que l'introduction correcte par chaque opérateur de tous ses plans tarifaires commercialisés dans cet outil informatique de comparaison constitue une obligation légale dans son chef ; en ce compris les options et promotions. Les opérateurs ont par ailleurs eu l'occasion de formuler des remarques sur les résultats de cette comparaison.

## RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE

### SERVICES STANDALONES

#### 1. Téléphonie mobile

30. Trois profils de consommation ont été définis pour les services mobiles avec abonnement :
- Smartphone avec peu d'appels : 60 minutes, 1.000 SMS et 500 MB de données ;
  - Smartphone avec une consommation moyenne : 60 minutes, 5.000 SMS et 5 GB de données ;
  - Smartphone avec usage intensif : 5.000 minutes, 10.000 SMS et 10 GB de données.
31. Trois profils de consommation ont été définis pour les services mobiles prépayés par carte :
- Faible consommation prepaid : 50 minutes et 50 SMS ;
  - Consommation moyenne prepaid : 100 minutes, 150 SMS et 1GB ;
  - Smartphone pour les jeunes : 60 minutes, 5.000 SMS et 5 GB de données.
32. Dans tous les profils mobiles, la durée moyenne de tous les appels a été fixée à deux minutes. La moitié des minutes d'appels est émise en heures pleines (« peak ») et la moitié en heures creuses (« off-peak »). La moitié des minutes est émise vers des clients du même opérateur (appels « on-net ») et l'autre moitié vers des clients d'autres opérateurs, tant fixes que mobiles (appels « off-net »).
33. La présente étude se limite aux services nationaux à l'exclusion des appels et messages SMS internationaux et des services de roaming international. Par conséquent, les résultats de la présente étude ne sont pas nécessairement représentatifs pour de tels usages des services de communications mobiles à caractère international. Les messages MMS et les communications internationales ont également été exclus de la présente comparaison.
34. Certains plans tarifaires se déclinent en plusieurs variantes, par exemple selon la durée de l'engagement contractuel du client, la nature des services inclus dans l'abonnement, le montant de la recharge d'une carte prépayée ou encore en cas de souscription au produit via le web. Dans le simulateur tarifaire, de telles variantes d'un même plan tarifaire sont distinguées en faisant suivre la dénomination du plan par la mention appropriée entre parenthèses. Le même procédé a été employé dans la présente comparaison nationale. Si le plan nécessite l'activation d'une option (add-on) pour le profil étudié, la dénomination de ce plan et de(s) add-on(s) activé(s) sont précisés sous le graphe correspondant.
35. Pour chaque profil, seuls ont été retenus les plans tarifaires dont le coût mensuel moyen n'est pas supérieur à trois fois le coût mensuel moyen de la moyenne des 3 plans tarifaires les moins chers, et ce en vue d'écarter des résultats des plans tarifaires non pertinents car totalement inadaptés au profil de consommation en question.
36. Nous attirons également l'attention des consommateurs sur la durée de validité des recharges qui peut être variable (6 mois ou 12 mois) selon l'opérateur choisi.
37. En cas d'ex aequo dans les profils mobiles les différents plans sont présentés par ordre alphabétique dans le classement.

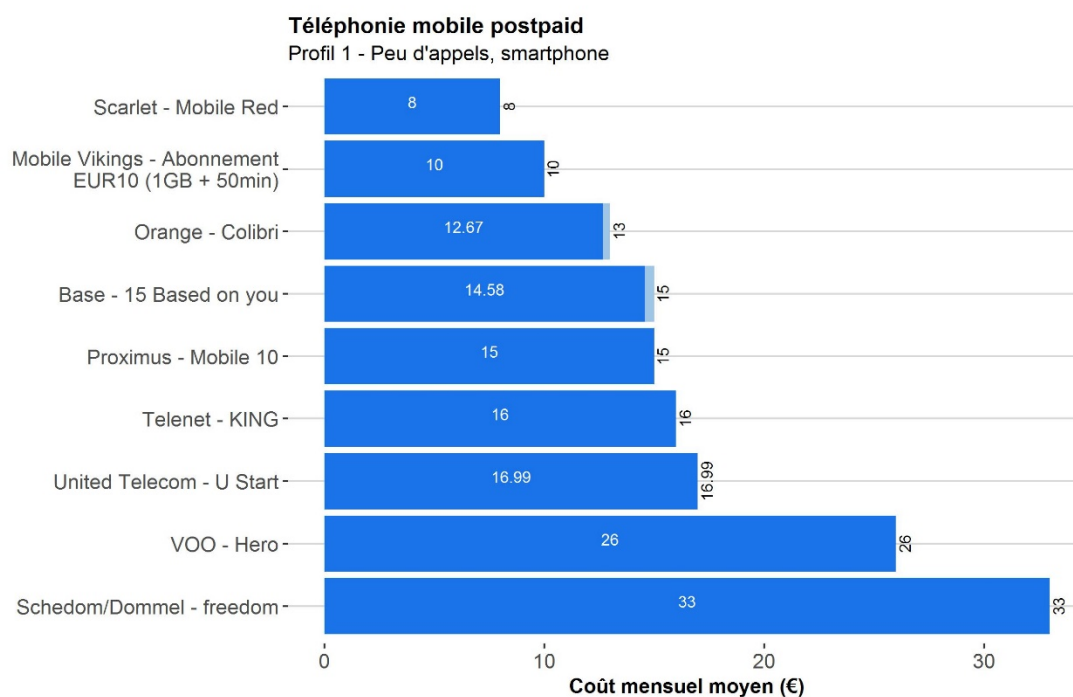
## 1.1. Téléphonie mobile postpaid

### 1.1.1. Profil 1 : Peu d'appels, smartphone

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

Peu d'appels, smartphone							
60 min. d'appels, 1.000 SMS, 500 MB de données							
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50 %	50 %	2 min.	1.000	500 MB
50 %	On-net	30 min.	15 min.	15 min.			
50 %	Off-net	30 min.	15 min.	15 min.			
Total		60 min.	30 min.	30 min.			

#### 1.1.1.2. Les résultats de la comparaison



#### Options et promotions :

Les plans pour lesquels des options ont été activées sont les suivants :

- Plan "Colibri" d'Orange : option "Surf reload 500 MB",
- Plan "Proximus Mobile 10" de Proximus : option "500 MB Extra data",
- Plan "U Start" de United Telecom : option "1000 SMS bundle",

Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :

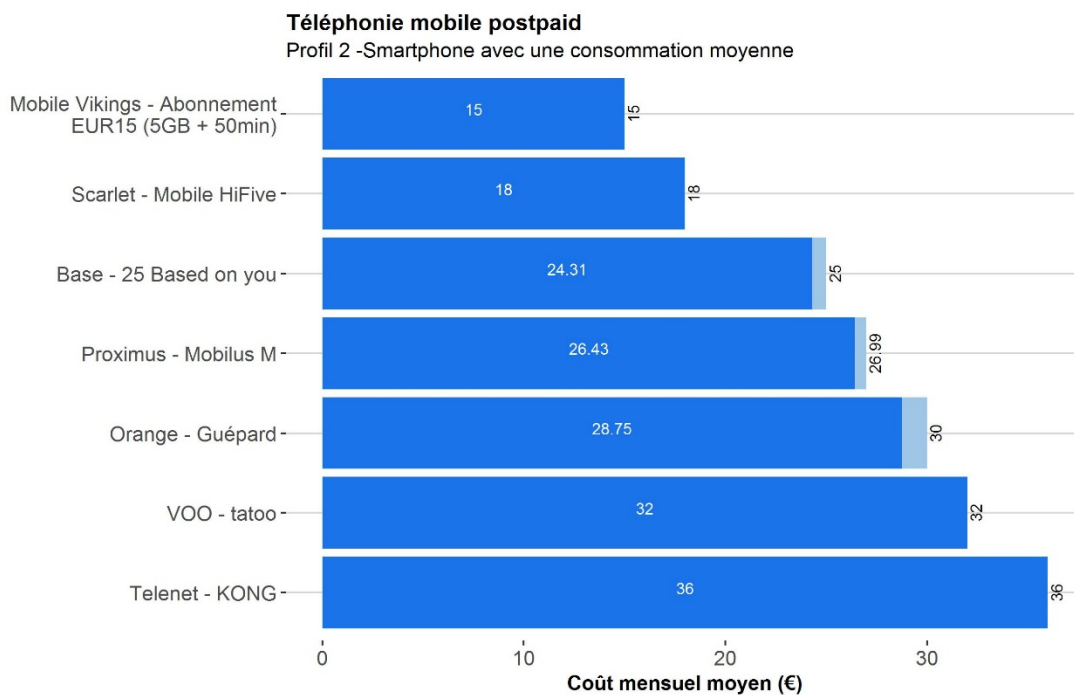
- Plan “Colibri” d’Orange : promotion “Web promotion Colibri”,
- Plan “15 Based on you” de Base : promotion “Welcome promo”.

### 1.1.2 Profil 2 : Smartphone avec une consommation moyenne

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

Smartphone avec une consommation moyenne							
60 min. d'appels, 5.000 SMS, 5 GB de données							
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50 %	50 %	2 min.	5.000	5 GB
50 %	On-net	30 min.	15 min.	15 min.			
50 %	Off-net	30 min.	15 min.	15 min.			
Total		60 min.	30 min.	30 min.			

#### 1.1.2.2. Les résultats de la comparaison



#### Options et promotions :

Les plans pour lesquels des options ont été activées sont les suivants :

- Plan “Scarlet Mobile HiFive” de Scarlet : option “Call”,
- Plan “Kong” de Telenet : option “Kong surf”.

Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :

- Plan “25 Based on you” de Base : promotion “Welcome promo”,

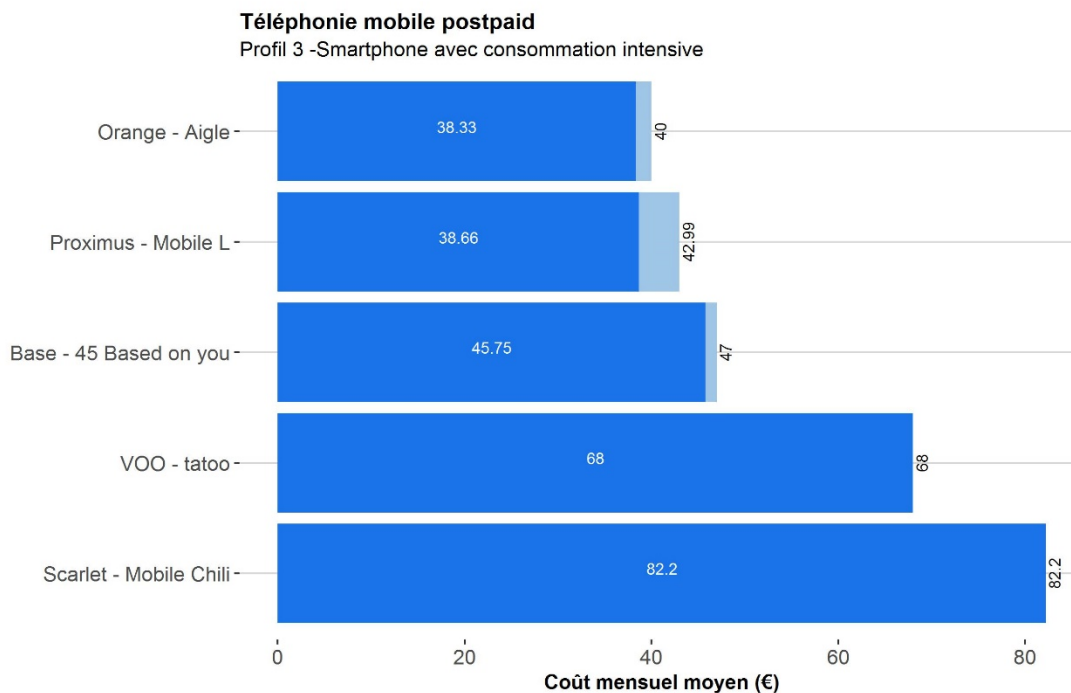
- Plan “Proximus Mobilus M” de Proximus : promotion « Web deal : 20 € discount »,
- Plan “Guépard” d’Orange : promotion “Web promo: 3 x 50%”.

### 1.1.3 Profil 3 : Smartphone avec une consommation élevée

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

Smartphone avec une consommation élevée							
Utilisation du smartphone : 5.000 min. d'appels, 10.000 SMS, 10 GB de données							
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50 %	50 %	2 min.	10.000	10 GB
50 %	On-net	2.500 min.	1.250 min	1.250 min			
50 %	Off-net	2.500 min.	1.250 min	1.250 min			
Total		5.000 min.	2.500 min.	2.500 min.			

#### 1.1.3.2. Les résultats de la comparaison



#### Options et promotions :

Les plans pour lesquels des options ont été activées sont les suivants :

- Plan “45 Based on you” de Base : option “Unlimited calling option to all national networks”,
- Plan “Tatoo” de VOO : option “Data 10 Go”,
- Plan “Scarlet Mobile Chili” de Scarlet : option « Extra Mobile Internet 1 GB » (3x).

Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :

- Plan “Aigle” d’Orange : promotion “Web promotion Aigle”,
- Plan “Proximus Mobilus M” de Proximus : promotion « Web deal : 20 € discount »,
- Plan “45 Based on you” de Base : promotion “Welcome promo”.

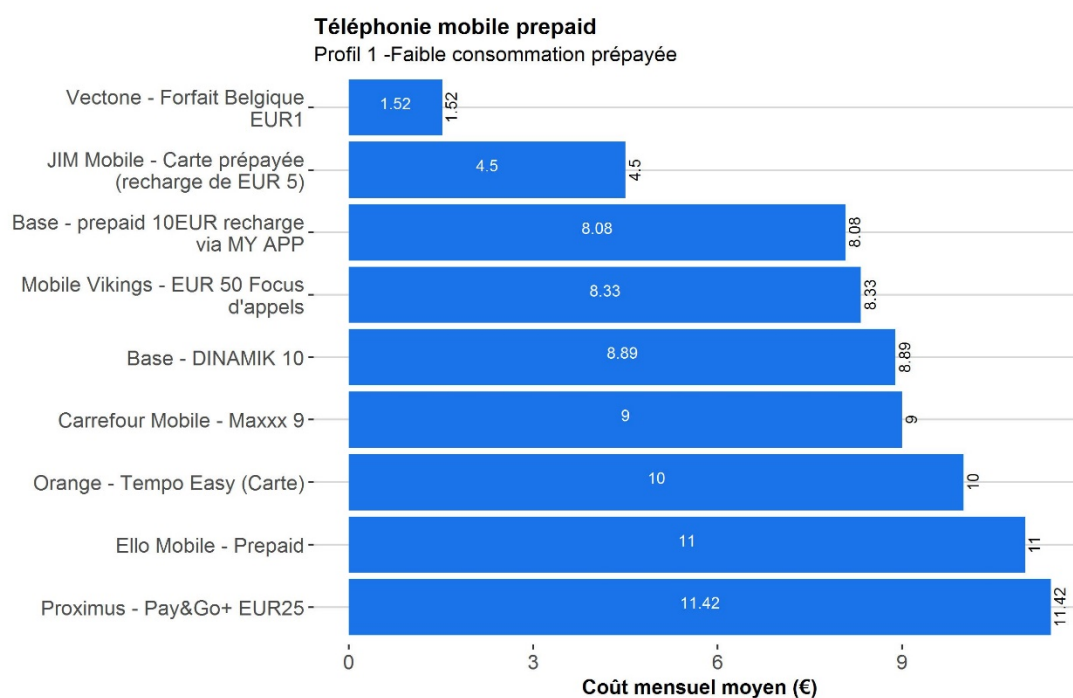
## 1.2. Téléphonie mobile prepaid

### 1.2.1. Profil 1 : Faible consommation prepaid

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

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

#### 1.2.1.2. Les résultats de la comparaison



#### Option:

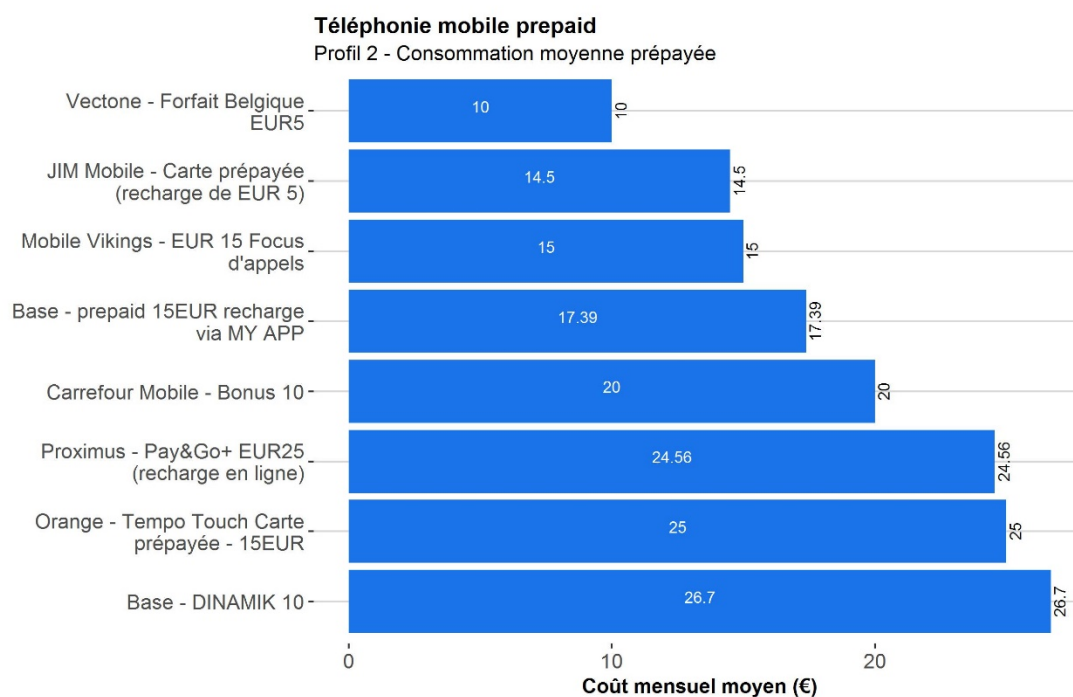
Le plan pour lequel une option a été activée est le plan "Base Dinamik 10" de Base Turk : option "RITMIK".

## 1.2.2 Profil 2 : Consommation moyenne prepaid

### 1.2.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2 - Consommation moyenne prépayée							
100 minutes d'appels, 150 SMS, 1GB							
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50 %	50 %	2 min.	150	1 GB
50 %	On-net	50 min.	25 min.	25 min.			
50 %	Off-net	50 min.	25 min.	25 min.			
Total		100 min.	50 min.	50 min.			

### 1.2.2.2. Les résultats de la comparaison



#### Options:

Les plans pour lesquels des options ont été activées sont les suivants :

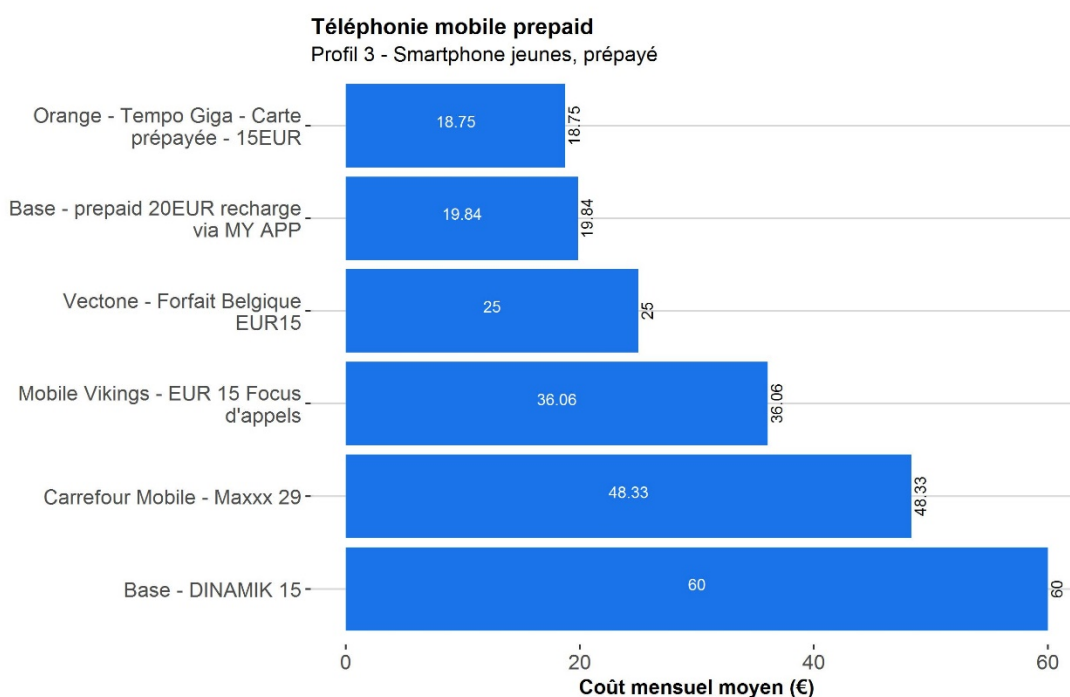
- Plan "JIM Mobile carte prépayée (recharge de € 5)" de JIM Mobile : option "1 GB bundle",
- Plan "Base prepaid 15€ recharge via MY BASE APP" de Base : option "Mobile surf & mail 10",
- Plan " Base Dinamik 10" de Base Turk : option "RITMIK" (3x) et option "SUPERINTERNET".

### 1.2.3. Profil 3 : Smartphone jeunes prepaid

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

Profil 3 - Smartphone jeunes, prépayé							
60 minutes d'appels, 5.000 SMS, 5 GB données							
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50 %	50 %	2 min.	5.000	5 GB
50 %	On-net	30 min.	15 min.	15 min.			
50 %	Off-net	30 min.	15 min.	15 min.			
Total		60 min.	30 min.	30 min.			

#### 1.2.3.2. Les résultats de la comparaison



#### Options:

Les plans pour lesquels des options ont été activées sont les suivants :

- Plan "Base prepaid 20€ recharge via MY BASE APP" de Base : option "Mobile surf" & "mail 10",
- Plan « BASE DINAMIK 15 » de Base Turk : options "RITMIK" (x2) et "SUPERINTERNET" (x5),

## 2. Téléphonie fixe

38. Trois profils de téléphonie fixe ont été définis dans le cadre de cette comparaison:

- un profil de consommation faible (correspondant à 25 appels mensuels),
- un profil de consommation moyenne (correspondant à 70 appels mensuels),
- un profil de consommation élevée (correspondant à 120 appels mensuels).

Pour ces 3 profils de consommation, la comparaison est effectuée pour une consommation où les appels ont été passés à 80 % en heures creuses (c'est-à-dire en soirée durant la semaine et durant le week-end) et à 20% en heures pleines (c'est-à-dire durant la journée, en semaine).

39. Des hypothèses ont également été faites sur la répartition des appels vers les postes fixes et vers les postes mobiles. La durée moyenne d'un appel vers un poste fixe est estimée à 5 minutes tandis que la durée moyenne d'un appel vers un poste mobile est estimée à 2 minutes.

40. Comme dans le cas de la téléphonie mobile, si des options (add-on) ont été activées pour certains plans, la dénomination de ces plans et le détail de l'option activée pour répondre à ce profil sont repris sous le graphe.

41. Comme pour la téléphonie mobile, ces trois profils de téléphonie fixe ont été évalués en deux étapes afin de visualiser l'éventuel effet des promotions. Lorsqu'un plan est disponible avec promotion, le montant économisé dû à la promotion temporaire est représenté en bleu et le détail de la (des) promotion(s) appliquée(s) est repris sous le graphe.

42. Les plans de téléphonie fixe de type VoIP (=Voice over IP) sont pas pris en considération dans cette comparaison.

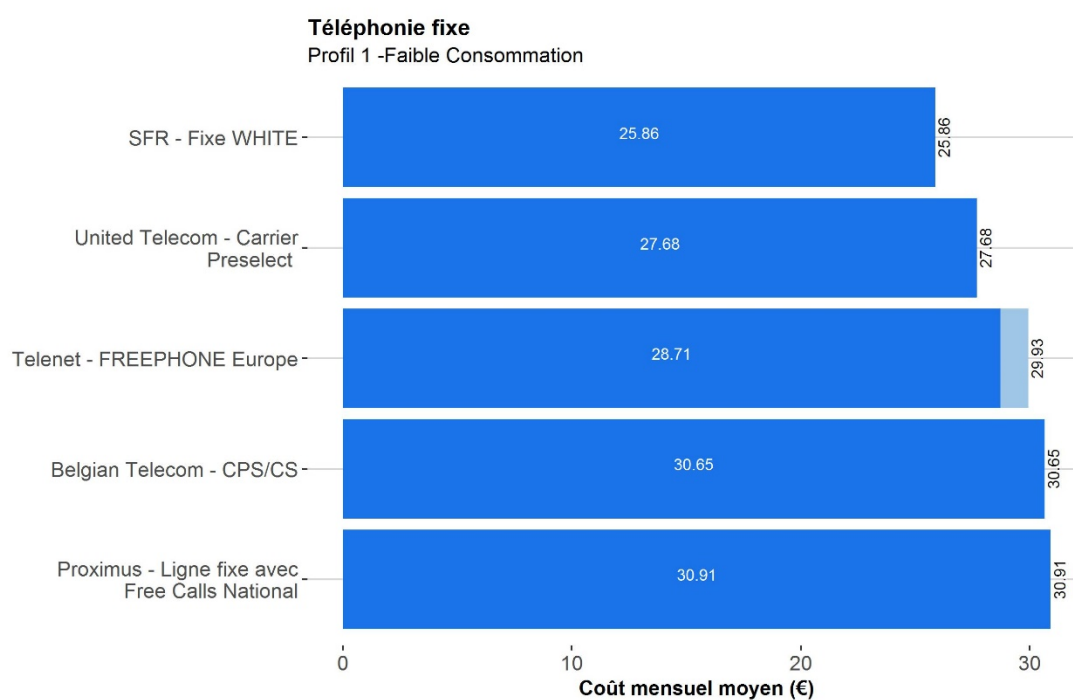
43. Les communications internationales ont été exclues de la présente comparaison.

## 2.1 Profil 1 : Faible consommation

### 2.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1					
Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel
60 %	Fixe	15	20%	80%	5 min.
40 %	Mobile	10	20%	80%	2 min.

### 2.1.2. Les résultats de la comparaison



#### Promotions :

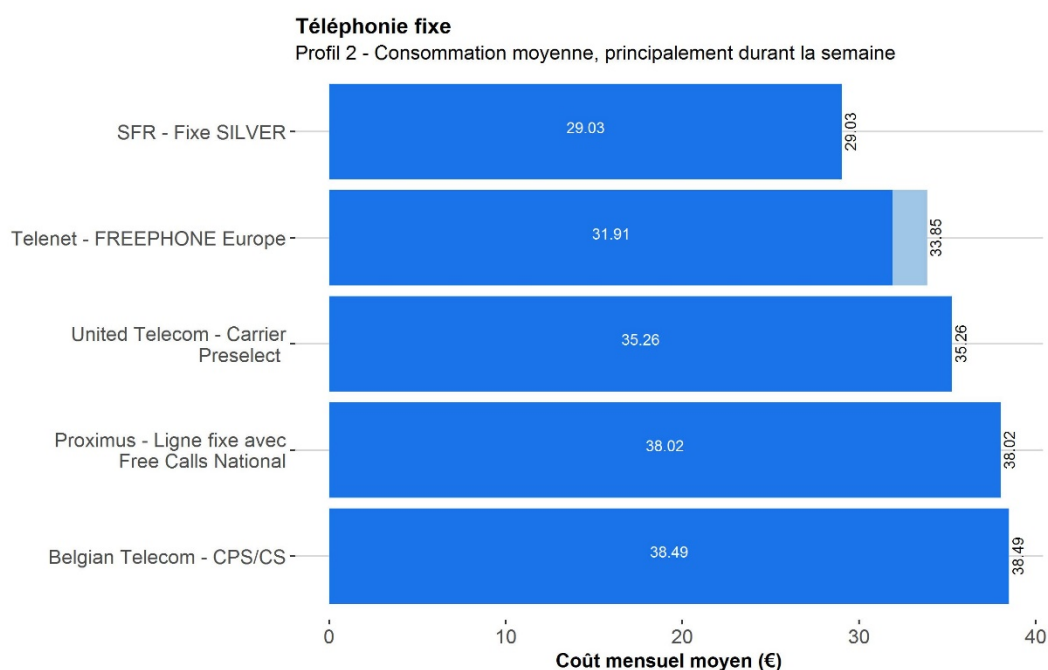
Les promotions prises en compte pour le plan Telenet – « Freephone Europe » sont les promotions « activation gratuite pour les clients existants » et « réduction en ligne ».

## 2.2. Profil 2 : Consommation moyenne

### 2.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2					
Consommation moyenne (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel
75 %	Fixe	53	20%	80%	5 min.
25 %	Mobile	17	20%	80%	2 min.

### 2.2.2. Les résultats de la comparaison



#### Option et promotions :

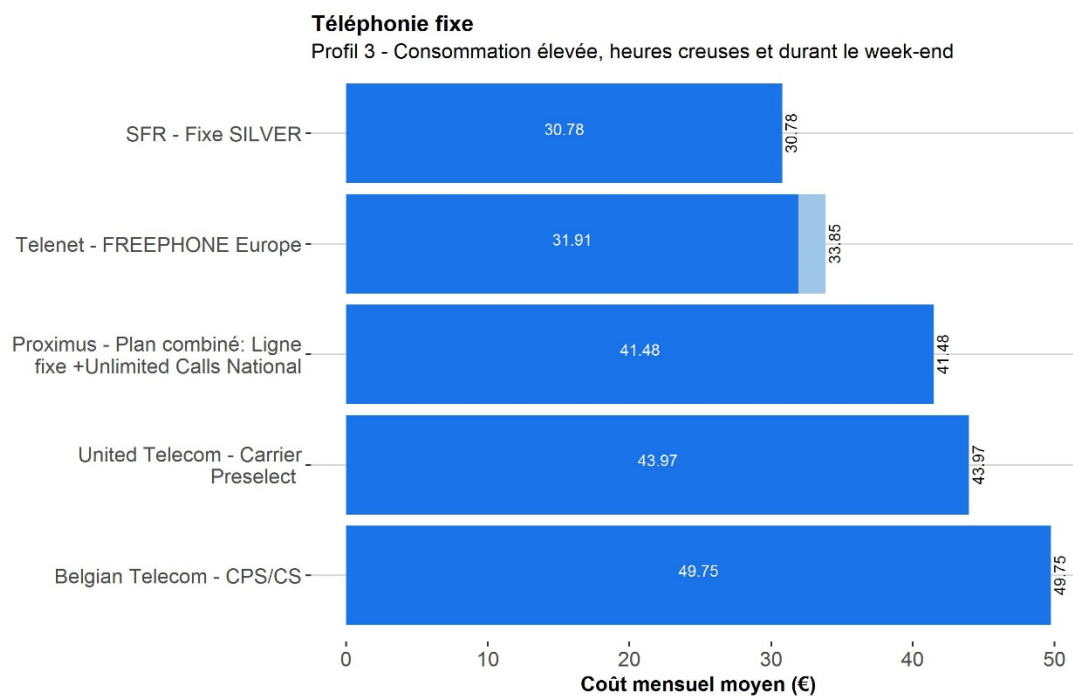
Seul le plan « Freephone Europe » de Telenet a une option activée : option « Anytime » et deux promotions : « activation gratuite pour les clients existants » et « réduction en ligne ».

## 2.3. Profil 3 : Consommation moyenne

### 2.3.1. Comment se définit le profil ?

Profil 3					
Consommation élevée (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel
75 %	Fixe	90	20%	80%	5 min.
25 %	Mobile	30	20%	80%	2 min.

### 2.3.2. Les résultats de la comparaison



#### Option et promotions :

Seul le plan « Freephone Europe » de Telenet a une option activée: option « Anytime » et deux promotions : « activation gratuite pour les clients existants » et « réduction en ligne ».

### 3. Internet fixe (avec abonnement)

44. Dans le cadre de cette comparaison, deux profils ont été définis pour l'Internet fixe sur la base des exigences de l'utilisateur en matière de vitesse :
- Le premier profil spécifie que la vitesse demandée doit être au minimum de 50 Mbps et être strictement inférieure à 100 Mbps ( c-à-d  $50 \text{ Mbps} \leq v < 100 \text{ Mbps}$ ),
  - Le deuxième profil exige une vitesse minimale de 100 Mbps (c-à-d  $v \geq 100 \text{ Mbps}$ ).
45. Seules les vitesses nominales annoncées par les différents opérateurs ont été prises en compte. Les résultats présentés dans cette comparaison ne préjugent en aucune manière des vitesses réelles dont les utilisateurs peuvent bénéficier en pratique auprès des différents fournisseurs d'accès. L'attention est attirée sur le fait que la vitesse réelle de transfert des données dont bénéficie en pratique un client peut parfois fluctuer au cours du temps et s'avérer dans certains cas substantiellement inférieure à la vitesse maximale annoncée par l'opérateur d'accès large bande à Internet. La vitesse réelle peut être influencée par divers facteurs tels que la qualité du câble de raccordement, la longueur du raccordement jusqu'aux équipements électroniques de l'opérateur, le nombre d'utilisateurs accédant simultanément à Internet dans le voisinage du client, le câblage interne de l'habitation, le matériel informatique employé, le recours au Wi fi pour se connecter au routeur, etc. Les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant la signature du contrat, des vitesses réelles dont ils pourront effectivement bénéficier. En effet, l'opérateur est obligé de mentionner dans le contrat l'information relative à la vitesse et au volume réels de transfert<sup>9</sup>.
46. Il existe une corrélation entre vitesse de téléchargement et volume offert. A des fins de transparence, sous chaque graphe, l'IBPT identifie pour chaque profil étudié si le plan tarifaire incorpore un volume illimité ou non ainsi que la vitesse qui y est associée .
47. Les deux profils d'internet fixe sont été dédoublés en deux séries de graphes permettant de visualiser l'éventuel effet des promotions temporaires.
48. En ce qui concerne l'accès large bande, seuls les plans internet fixe avec abonnement font l'objet de cette comparaison nationale.

---

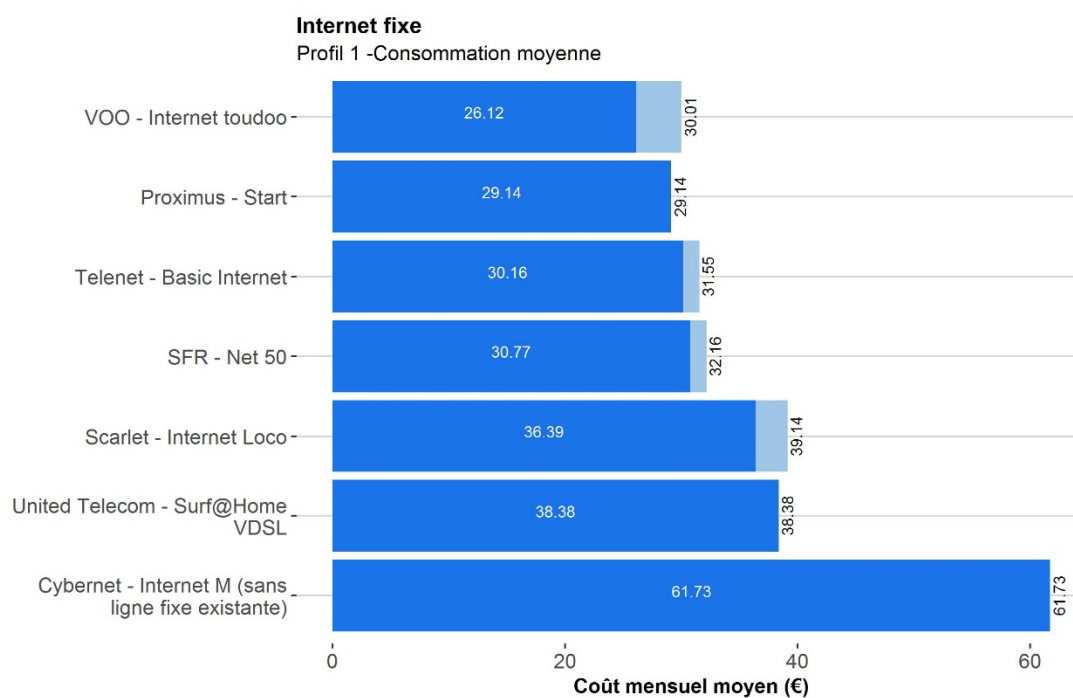
<sup>9</sup> [Décision du Conseil de l'IBPT du 2 mai 2017 relative à la communication de la vitesse d'une connexion fixe ou mobile à haut débit](#)

### 3.1. Profil 1 : Consommation moyenne

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

Profil 1	
Consommation moyenne	50 Mbps ≥ vitesse < 100 Mbps
Offres qui ont pour cible les utilisateurs finals qui font un usage moyen d'internet	

#### 3.1.2. Les résultats de la comparaison



#### Promotions, vitesses et volumes :

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan VOO – « Internet Toutdoo » : promotions « Installation gratuite », « Activation gratuite » et « Webdeal : 3 Réductions de 10 EUR » ;
  - Plan Telenet – « Basic Internet » : promotion « Activation gratuites pour les clients existants » ;
  - Plan SFR – « Net SFR 50 » : promotion « Promotion frais d'activation » ;
  - Plan Scarlet – « Scarlet Internet Loco » : promotion « Installation gratuite ».
- Les plans suivants offrent un vitesse de 50 Mbps : « Start » de Proximus, « Basic Internet » de Telenet, « Net SFR 50 » de SFR, « Scarlet internet Loco » de Scarlet et « Internet M (sans ligne fixe existante) » de Cybernet. Le plan « Surf@Home VDSL » de United Telecom offre une vitesse de 70 Mbps et le plan « Internet Toutdoo » de Voo, une vitesse de 75 Mbps .
- Les plans « Start » de Proximus, « Internet Toutdoo » de Voo et « Internet M (sans ligne fixe existante) » de Cybernet offrent un volume de 100 GB. Les offres « Basic Internet » de Telenet et « Net SFR 50 » de SFR offrent un volume de 150 GB.

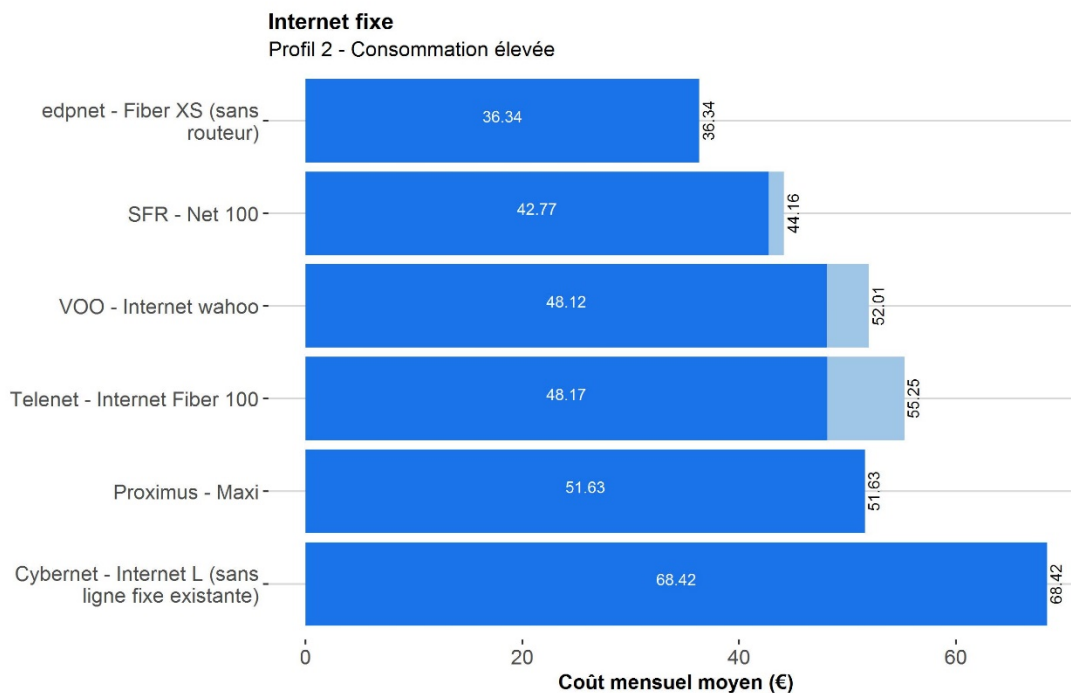
- Seuls les plans « Surf@Home VDSL » de Cybernet et « Scarlet Internet Loco » de Scarlet offrent un volume illimité.

### 3.2. Profil 2 : Consommation élevée

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

Profil 2	
Consommation élevée	Vitesse ≥ 100 Mbps
Offres avec la vitesse la plus élevée sur le marché destinées aux utilisateurs qui font un usage intensif d'internet	

#### 3.2.2. Les résultats de la comparaison



#### Promotions, vitesses et volumes :

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan SFR – « Net SFR 100 » : promotion « Promotion frais d’activation » ;
  - Plan VOO – « Internet Wahoo » : promotions « Installation gratuite », « Activation gratuite » et « Webdeal : 3 Réductions de 10 EUR ».
  - Plan Telenet – « Internet Fiber 100 » : promotions « Installation gratuite Internet Fiber 100 & 200 », « Activation gratuite pour les clients existants » et « Réduction de €10 par mois pendant 12 mois ».
- Les plans suivants offrent un vitesse de 100 Mbps : « Net SFR 100 » de SFR, « Maxi » de Proximus, « Internet Fiber 100 » de Telenet et « Internet L (sans ligne fixe existante) » de

Cybernet. Le plan « Fiber XS (sans router) » de Edpnet offre une vitesse de 110 Mbps et le plan « Internet Wahoo » de Voo, une vitesse de 125 Mbps .

- Les plans « Net SFR 100 » de SFR et « Internet Fiber 100 » de Telenet offrent un volume de 200 GB. L'offre « Internet L(sans ligne fixe existante) » de Cybernet offre un volume de 750 GB.
- Seuls les plans « Fiber XS (sans router) » de Edpnet, « Maxi » de Proximus et « Internet Wahoo » de Voo offrent un volume illimité.

## PACKS

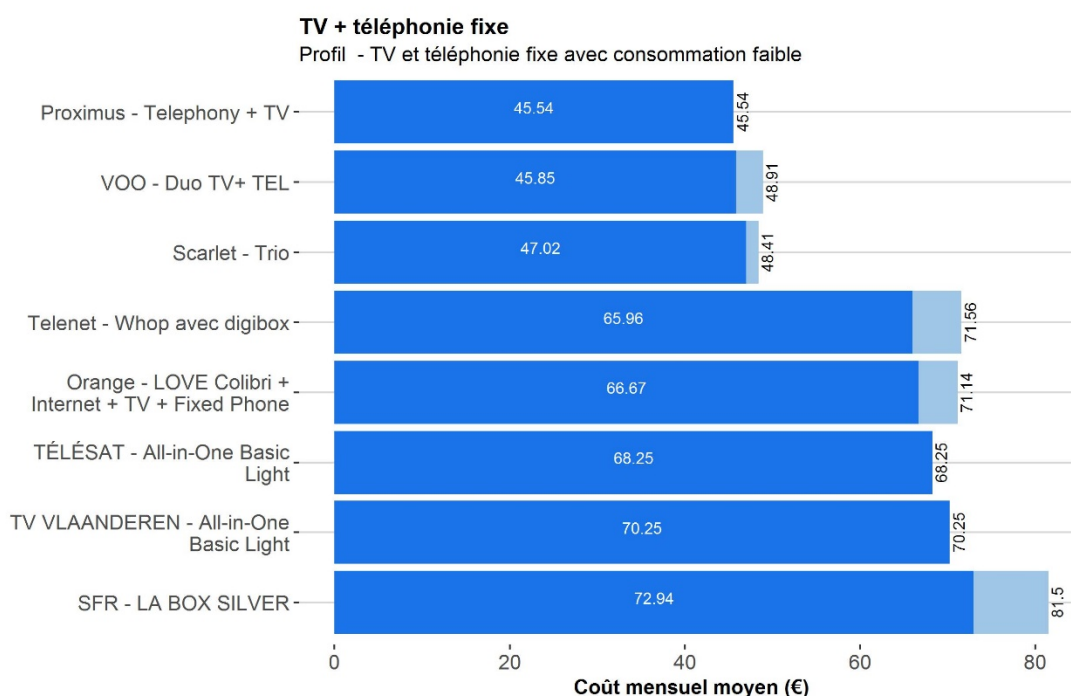
49. Dans le cas des packs, il n'est tenu compte, comme dans le simulateur tarifaire, que des produits combinés qui sont effectivement commercialisés en tant que packs par les opérateurs, c'est-à-dire qui font l'objet d'une description commerciale claire en tant que produit combiné (ou « pack ») sur le website de l'opérateur. Est notamment exclue de cette étude toute combinaison d'un plan mobile standalone et d'un pack classique en vue de constituer « artificiellement » un pack non distribué de façon officielle par l'opérateur en question.
50. De même, la possibilité d'éventuellement combiner des produits de différents fournisseurs (« panachage ») est exclue de l'analyse, l'objectif de cette étude étant d'effectuer une comparaison tarifaire entre opérateurs. En outre, inclure des combinaisons de services « single play » de plusieurs opérateurs augmenterait significativement le nombre de plans tarifaires à comparer et aurait pour corolaire de diminuer la lisibilité de l'étude.
51. Chacun des profils étudiés permet de comparer l'éventail des offres disponibles sur le marché résidentiel belge répondant au minimum aux critères requis, avec ou sans promotion. Dans le cas particulier des packs, cela se traduit par le fait que vous pouvez avoir comme résultat un pack triple play (fixe ou mobile), ou quadruple play pour un profil relatif à un pack de type double play. Concrètement, cela signifie que, faute d'offre correspondant strictement à ce profil, pour cet opérateur particulier, vous pouvez bénéficier d'un pack incluant plus de services que ceux strictement requis par le profil pour le coût mensuel moyen affiché. Le consommateur est libre de décider si, dans le même cas de figure, il juge opportun ou non de contracter pour un pack offrant plus de composants que ce qui est strictement nécessaire pour répondre à ses besoins.
52. Les résultats présentés sont basés sur des profils de consommation standards. Il va de soi qu'un consommateur réel peut avoir un profil de consommation différent et que la comparaison des offres sur le marché peut conduire, pour un usager réel, à des résultats qui s'écartent substantiellement de ceux qui sont présentés dans la comparaison.
53. Certains plans tarifaires se déclinent en plusieurs variantes, par exemple selon la durée de l'engagement contractuel du client, la nature des services inclus dans l'abonnement ou encore en cas de souscription au produit via le web. Dans le simulateur tarifaire, de telles variantes d'un même plan tarifaire sont distinguées en faisant suivre la dénomination du plan par la mention appropriée entre parenthèses. Le même procédé a été employé dans la présente comparaison nationale. Si le plan nécessite l'activation d'une option (add-on) pour le profil étudié, la dénomination de ce plan et de(s) add-on(s) activé(s) sont directement précisés sous le graphe.
54. La présente comparaison inclut les packs suivants :
- Packs double play combinant la téléphonie fixe et la télévision;
  - Packs double play combinant l'internet fixe et la télévision;
  - Packs triple play fixe (téléphonie fixe, accès large bande fixe et télévision) ;
  - Packs triple play mobile (téléphonie mobile, accès large bande fixe et télévision) ;
  - Packs quadruple play (téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès large bande fixe et télévision).
55. Dès l'année prochaine, cette étude inclura également différents profils de packs multi cartes SIM c'est-à-dire des packs quadruple play incluant plus d'un abonnement mobile.

## 4. Pack double play téléphonie fixe et télévision

### 4.1.1. Comment se définit le profil ?

Pack 2P - TV et téléphonie fixe					
Partie téléphonie fixe : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	20%	80%	5 min.
40%	Mobile	10	20%	80%	2 min.
Partie TV: aucune exigence					

### 4.1.2. Les résultats de la comparaison



#### Promotions :

Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :

- Plan « Scarlet Trio » de Scarlet : promotion « L'activation d'une valeur de 50 € est offerte » ;
- Plan « Duo TV + TEL » de VOO : promotions « Activation gratuite, une économie de 50 EUR » et « Installation gratuite, une économie de 60 EUR » ;
- Plan « Love Colibri + Internet + TV + téléphonie fixe » : promotions « Activation gratuite des services », « Installation gratuite des services » et « Web Promo : 50% de remise sur votre abonnement mobile pendant 3 mois » ;
- Plan « Whop avec digibox » de Telenet: promotions « Activation gratuite pour les clients existants avec minimum Internet, TV ou téléphone fixe », « Whop à 55€ pendant 3 mois pour les nouveaux clients Whop » et « commandez en ligne et recevez 20€ de remise » ;

- Plan « LA BOX SFR SILVER » : promotions « Promotion activation gratuite », « Premier mois gratuit LA BOX SFR SILVER » et « LA BOX SFR SILVER à 49€ pendant 6 mois »

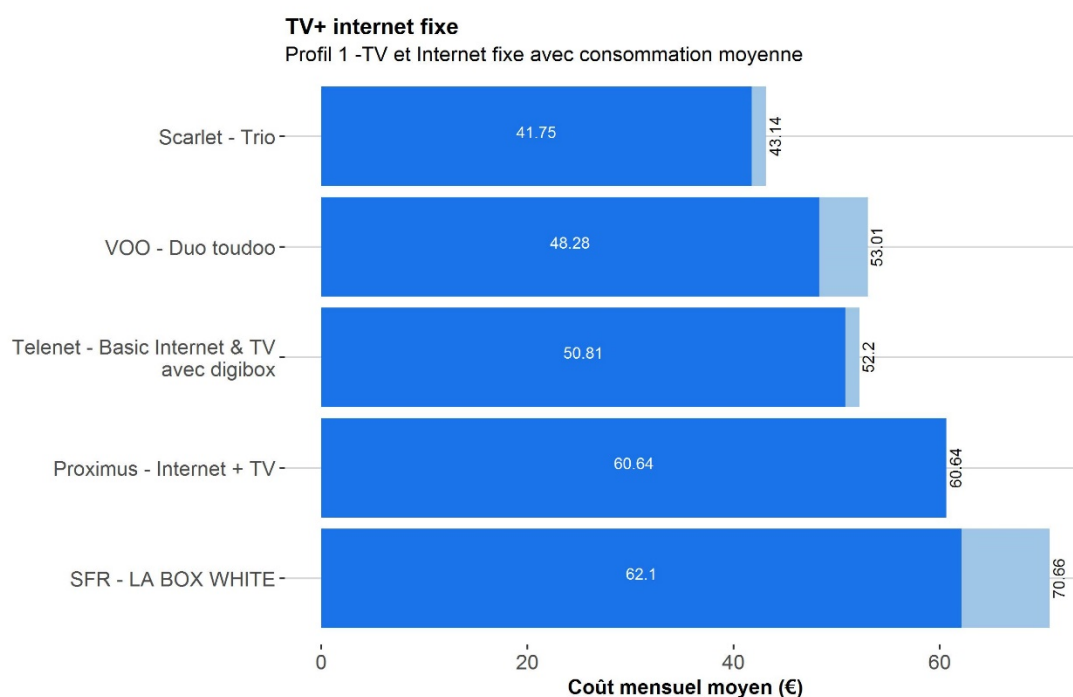
## 5. Pack double play internet fixe et télévision

### 5.1 Profil 1: Consommation moyenne d'internet

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

Pack 2P – TV et Internet fixe - Profil 1	
Partie internet fixe: consommation moyenne	50 Mbps $\geq$ vitesse < 100 Mbps
Partie TV	Aucune exigence

#### 5.1.2. Les résultats de la comparaison



#### Promotions, vitesses et volumes :

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan Scarlet – « Scarlet Trio » : promotion « activation gratuite » ;
  - Plan Telenet – « Basic Internet & TV avec digibox » : promotion « activation gratuite pour les clients existants » ;
  - Plan VOO – « Duo toudoo » : promotions « activation gratuite », « installation gratuite » et « Webdeal : 6 réductions de 10 EUR » ;
  - Plan SFR – « LA BOX SFR WHITE » : promotions « activation gratuite », « installation gratuite », « Webdeal : 1<sup>er</sup> mois offert » et « 39€ par mois pendant 6 mois ».
- Les plans suivants offrent un vitesse de 50 Mbps : « Scarlet Trio » de Scarlet, « Basic internet & Tv avec digibox» de Telenet et « la box SFR White » de SFR. Le plan « Duo Toudoo » de Voo, une vitesse de 75 Mbps . Le plan « Internet +tv » de Proximus offre une vitesse de 100 Mbps .

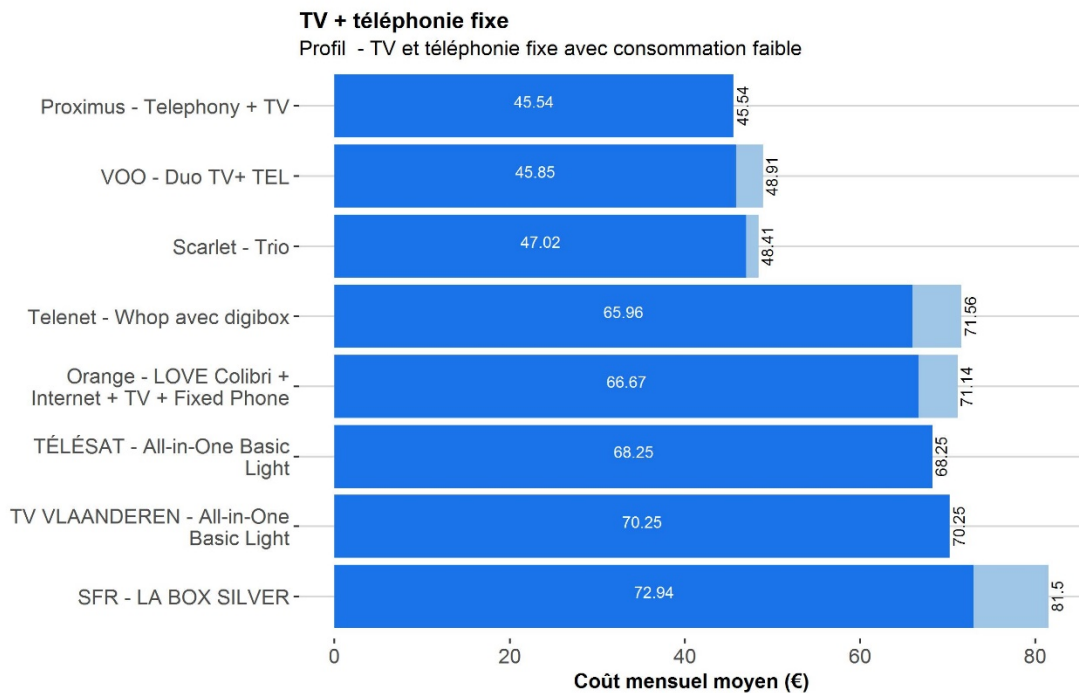
- Les plans « Basic Internet & Tv avec digibox » de Telenet et « la box SFR White » de SFR offrent un volume de 150 GB. L'offre « Duo Toudoo » de Voo offre un volume de 200 GB.
- Les plan « Scarlet Trio » de Scarlet et « Internet +tv » de Proximus offrent un volume illimité.

## 5.2 Profil 2 : Consommation élevée d'internet

### 5.2.1 Comment se définit le profil ?

Pack 2P – TV et Internet fixe - Profil 2	
Partie internet fixe : consommation élevée	vitesse $\geq$ 100 Mbps
Partie TV	Aucune exigence

### 5.2.2. Les résultats de la comparaison



### Promotions, vitesses et volumes

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan VOO – « Duo Wahoo » : promotions « activation gratuite » , « installation gratuite » et « Webdeal : 6 réductions de 10 EUR » ;
  - Plan Orange – « LOVE Colibi+ Internet + TV » : promotions « activation gratuite » , « installation gratuite » et « Promo web : 50% de réduction pendant 3 mois » ;
  - Plan Telenet – « Whop avec digibox » : promotions « activation gratuite pour les clients existants », « installation gratuite pour les clients existants avec min. 1 nouveau service » , « Whop à 55€ pendant 3 mois pour les nouveaux clients » et « Webdeal : 5 € de réduction pendant 4 mois ».

- Les plans suivants offrent un vitesse de 100 Mbps : « All-in-One Basic Light » de TéléSAT, « Tv Vlaanderen All-In-One Basic Light » de Tv Vlaanderen, « Internet+Tv » de Proximus, « Love Colibri +Internet +Tv » d'Orange, « Whop avec digibox » de Telenet et « la Box SFR Silver » de SFR. Le plan « Duo Wahoo » de Voo offre une vitesse de 200 Mbps.
- Seul le plan « Whop avec digibox » de Telenet offre un volume de 200 GB.
- Les plans suivants offrent un volume illimité : « All-in-One Basic Light » de TéléSAT, « Tv Vlaanderen All-In-One Basic Light » de Tv Vlaanderen, « Duo Wahoo » de Voo, « Internet+Tv » de Proximus, « Love Colibri +Internet +Tv » d'Orange et « la Box SFR Silver » de SFR.

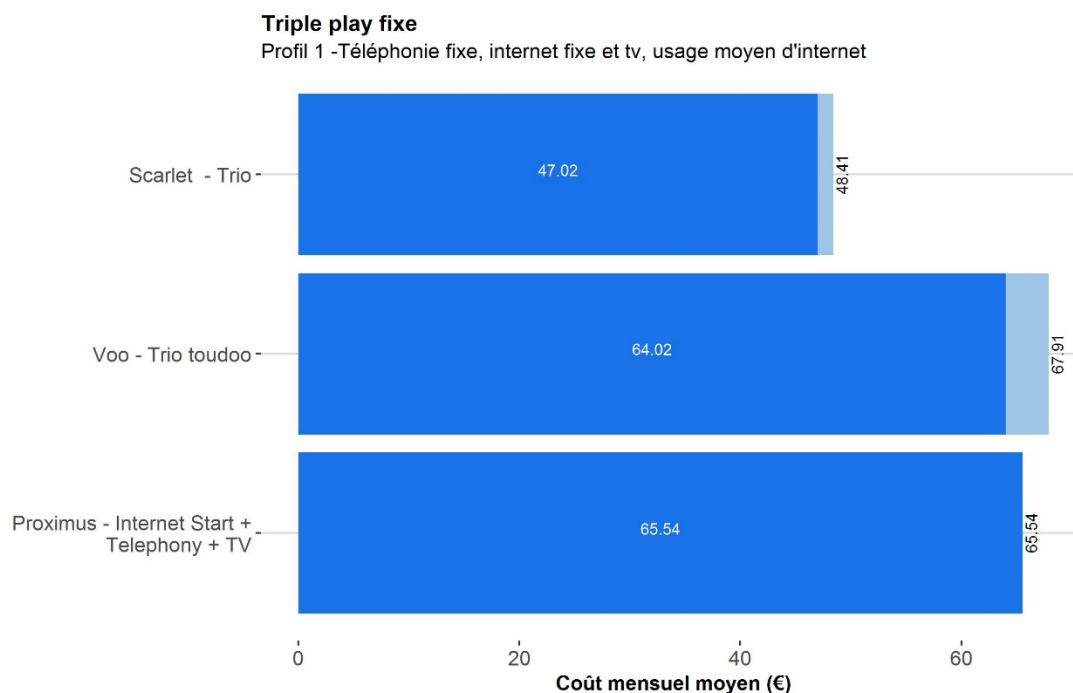
## 6. Pack triple play fixe

### 6.1 Profil 1 : Consommation moyenne d'internet

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

Pack 3P fixe - Téléphonie fixe, internet fixe et tv					
Profil 1, usage moyen d'internet					
Partie téléphonie fixe : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	20%	80%	5 min.
40%	Mobile	10	20%	80%	2 min.
Partie internet fixe: consommation moyenne					
50 Mbps ≥ vitesse < 100 Mbps					
Partie TV: aucune exigence					

#### 6.1.2. Les résultats de la comparaison



#### Promotions, vitesses et volumes :

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan « Scarlet Trio » de Scarlet : promotion « Activation gratuite » ;
  - Plan « Trio Toudou » de VOO : promotions « Activation gratuite », « Installation gratuite » et « 3 réductions de 10 EUR ».

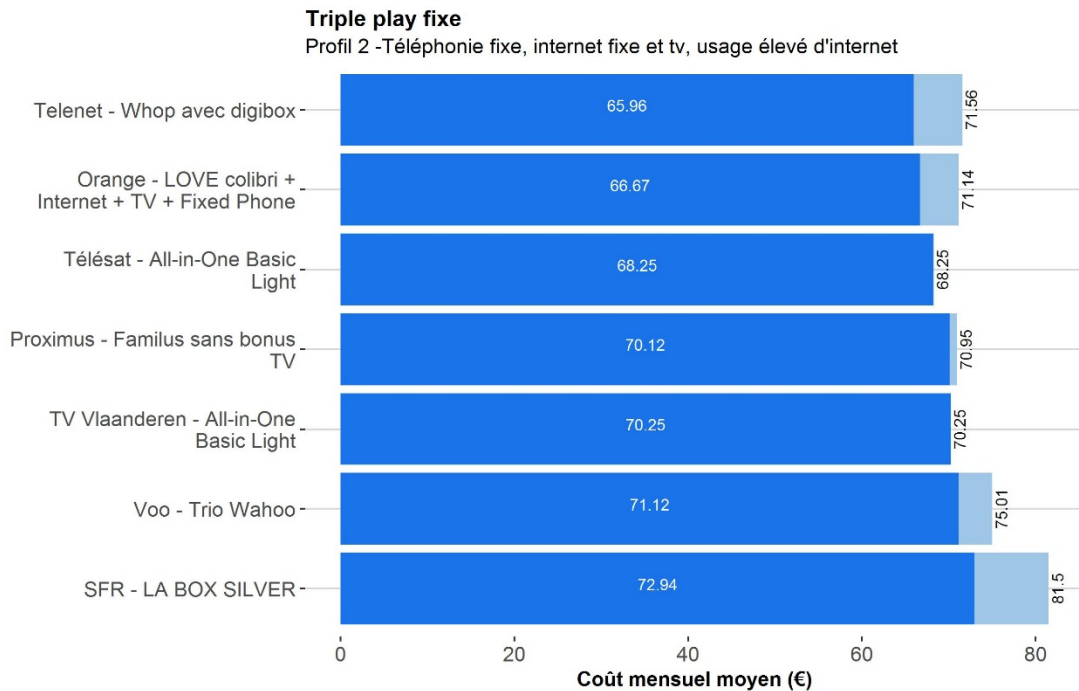
- Le plan de Scarlet offre une vitesse de 50 Mbps, celui de Proximus, une vitesse de 60 Mbps et le plan Toudoo de VOO offre quant à lui une vitesse de 75 Mbps.
- Les plans se caractérisent par un volume limité ou illimité :
  - Le plan « Internet Start + Téléphonie + TV » de Proximus offre un volume de 150 GB,
  - Le plan « Trio Toudou » de Voo offre un volume de 200 GB,
  - Le plan « Scarlet Trio » de Scarlet offre un volume illimité.

## 6.2 Profil 2 : Consommation élevée d'internet

### 6.2.1 Comment se définit le profil ?

Pack 3P fixe - Téléphonie fixe, internet fixe et tv					
Profil 2, usage élevé d'internet					
Partie téléphonie fixe : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	20%	80%	5 min.
40%	Mobile	10	20%	80%	2 min.
Partie internet fixe: consommation élevée					
Vitesse ≥ 100 Mbps					
Partie TV: aucune exigence					

### 6.2.2. Les résultats de la comparaison



Promotions, vitesses et volumes :

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan « Familus sans bonus TV » : promotions « Réduction de 7,5 EUR/mois durant 4 mois en cas de commande en ligne » ;
  - Plan « Love Colibri + Internet + TV + téléphonie fixe » : promotions « Activation gratuite des services », « Installation gratuite des services » et « Web Promo : 50% de remise sur votre abonnement mobile pendant 3 mois »
  - Plan « Whop avec digibox » de Telenet : promotions « Activation gratuite pour les clients existants avec minimum Internet, TV ou téléphone fixe », « installation gratuite si vous devenez Whop(pa) avec au moins 1 nouveau service » et « Whop à 55€ pendant 3 mois pour les nouveaux clients Whop » ;
  - Plan « Trio Wahoo » de VOO : promotions « Activation gratuite : une économie de 50 EUR » et « Installation gratuite : une économie de 60 EUR » et « 3 réductions de 10 EUR : une économie de 30 EUR ;
  - Plan « LA BOX SFR SILVER » : promotions « Promotion activation gratuite », « Promotion Installation gratuite » et « Premier mois gratuit LA BOX SFR SILVER ».
  
- Les plans de TéléSAT, Tv Vlaanderen, Proximus, Orange, Telenet, et SFR offrent une vitesse de 100 Mbps tandis que le plan de Voo offre une vitesse de 125 Mbps.
  
- Les plans se caractérisent par un volume limité ou illimité :
  - Le plan « Whop avec digibox » de Telenet offre un volume de 200 GB,
  - Les plans « Love Colibri + Internet + TV + téléphonie fixe » d'Orange, « All-in-One Basic Light » de TéléSAT, « Familus sans bonus TV » de Proximus, « All-in-One Basic Light » de Tv Vlaanderen, « Trio Wahoo » de VOO et « LA BOX SFR SILVER » de SFR offrent un volume illimité.

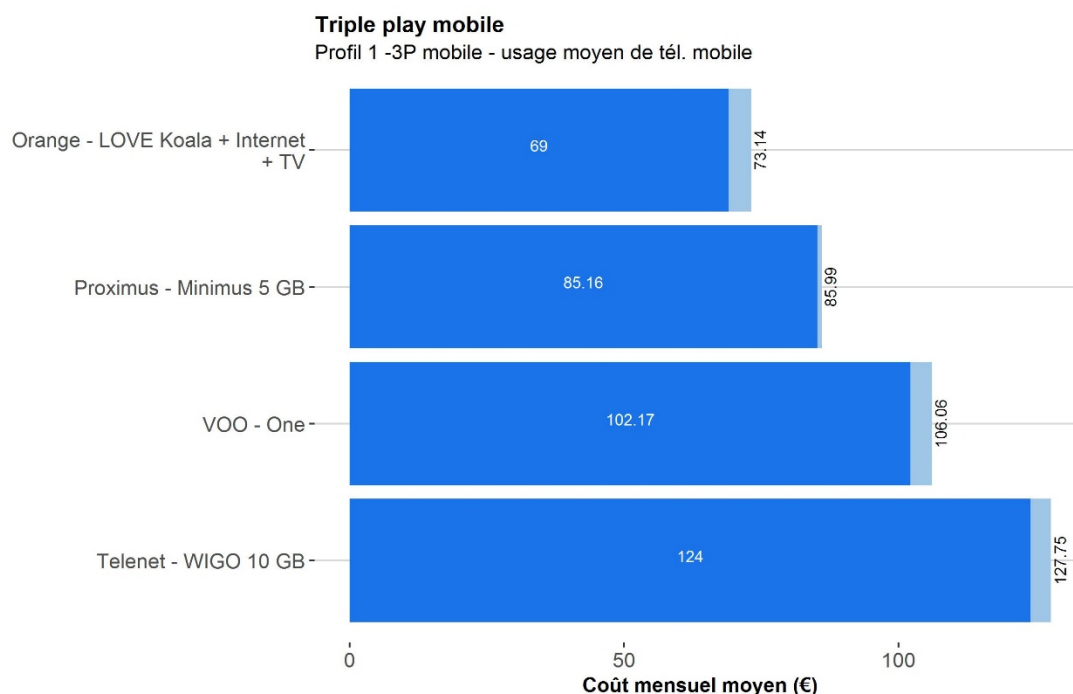
## 7. Pack triple play mobile

### 7.1 Profil 1 : Consommation mobile moyenne

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

Pack 3P mobile – Téléphonie mobile, internet fixe et tv						
Profil 1, usage moyen de tél. mobile						
Partie mobile: 60 min. d'appels, 5.000 SMS, 5 GB de données						
	Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination		50 %	50 %	2 min.	5.000	5 GB
50 % On-net	30 min.	15 min.	15 min.			
50 % Off-net	30 min.	15 min.	15 min.			
Total	60 min.	30 min.	30 min.			
Partie internet fixe : consommation élevée						
Vitesse ≥ 100 Mbps						
Partie TV: aucune exigence						

#### 7.1.2. Les résultats de la comparaison



Options, promotions, vitesse et volume :

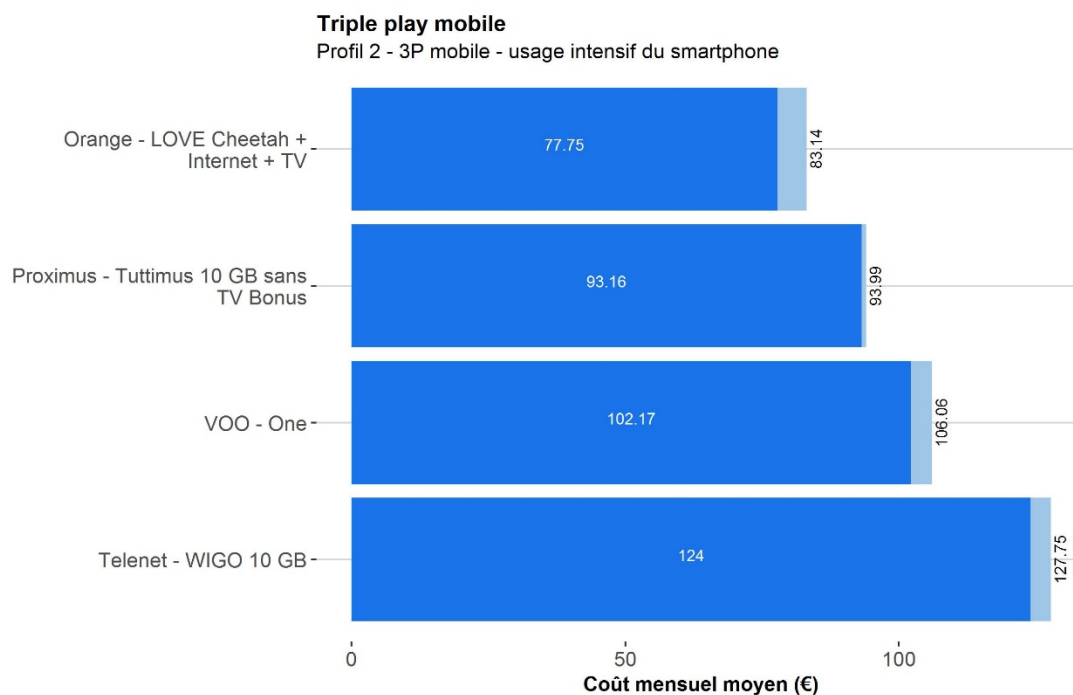
- Le seul plan pour lequel une option a été activée est le plan « One » de VOO : Option « DataBoost ».
- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan Orange – « LOVE Koala + Internet + TV » : promotions « activation gratuite » et « installation gratuite »,
  - Plan Proximus – « Minimus 5 GB sans TV bonus » : promotion « webdeal : Réduction de 7,5 EUR par mois pendant 4 mois »,
  - Plan VOO – « One » : promotions « activation gratuite », « installation gratuite » et « 3 réductions de 10 EUR »,
  - Plan Telenet – « WIGO 10 GB » : promotions « activation gratuite si vous devenez Whoppa/WIGO avec au moins 1 nouveau service » et « installation gratuite ».
- Les plans « Love Koala + Internet + Tv » d'Orange et « Mimimus 5 GB sans TV Bonus » de Proximus offrent une vitesse de 100 Mbps couplée à un volume illimité.
- Les plans « WiIGO 10 GB » de Telenet et « One » de Voo offrent une vitesse de 200 Mbps couplée à un volume illimité.

## 7.2 Profil 2 : Consommation mobile élevée

### 7.2.1 Comment se définit le profil ?

Pack 3P mobile – Téléphonie mobile, internet fixe et tv							
Profil 2, usage intensif du smartphone							
Partie mobile: 5.000 min. d'appels, 5.000 SMS, 10 GB de données							
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50 %	50 %	2 min.	10.000	10 GB
50 %	On-net	2.500 min.	1.250 min	1.250 min			
50 %	Off-net	2.500 min.	1.250 min	1.250 min			
Total		5.000 min.	2.500 min.	2.500 min.			
Partie internet fixe : consommation élevée							
Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

### 7.2.2. Les résultats de la comparaison



#### Options et promotions :

- Le seul plan pour lequel une option a été activée est le plan « One » de VOO : Option « DataBoost ».
- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
  - Plan Orange – « LOVE Guépard + Internet + TV » : promotions « activation gratuite », « installation gratuite » et « Web promo : 3 x 50% »,
  - Plan Proximus – « Tuttimus 10 GB sans TV Bonus » : promotion « Webdeal : réduction de 7,5 EUR par mois pendant 4 mois »,
  - Plan Telenet – « WIGO 10 GB » : promotions « activation gratuite si vous devenez Whoppa/WIGO avec au moins 1 nouveau service » et « installation gratuite »,
  - Plan VOO – « One » : promotions « activation gratuite », « installation gratuite » et « 3 réductions de 10 EUR ».
- Les plans « Love Guépard+ Internet + Tv » d'Orange et « Tuttimus 10 GB sans tv Bonus » de Proximus offrent une vitesse de 100 Mbps couplée à un volume illimité.
- Les plans « WIGO 10 GB » de Telenet et « One » de Voo offrent une vitesse de 200 Mbps couplée à un volume illimité.

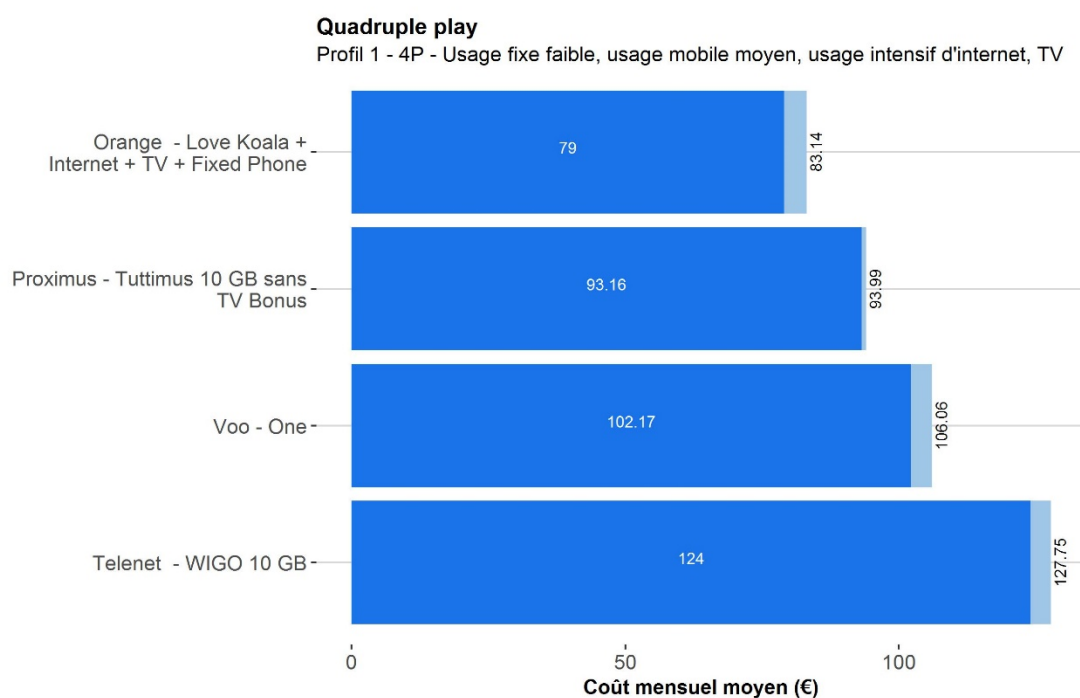
## 8. Pack quadruple play

### 8.1 Profil 1 : Consommation faible à moyenne

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

Pack 4P - Profil 1 avec 1 carte SIM							
Partie téléphonie fixe : Faible consommation (25 appels)							
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel		
60 %	Fixe	15	20%	80%	5 min.		
40 %	Mobile	10	20%	80%	2 min.		
Partie mobile: 60 min. d'appels, 5.000 SMS, 5 GB de données							
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
Destination			50 %	50 %	2 min.	5.000	5 GB
50 %	On-net	30 min.	15 min.	15 min.			
50 %	Off-net	30 min.	15 min.	15 min.			
Total		60 min.	30 min.	30 min.			
Partie internet fixe : consommation élevée							
Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

#### 8.1.2. Les résultats de la comparaison



### Options et promotions :

- Tous les plans se caractérisent par un volume illimité. Les plans d'Orange et Proximus offrent un vitesse de 100 Mbps tandis que ceux de Voo et Telenet offrent 200 Mbps.
- Seul le plan « One » de Voo a une option activée. Il s'agit de l'option « databoost ».
- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
  - Plan « Love Koala + Internet +TV+Téléphonie fixe » d'Orange : « activation gratuite des services » et « installation gratuite des services »,
  - Plan "Tuttimus 10 GB sans TV bonus" de Proximus: « webdeal : : réduction de 7,5 EUR par mois pendant 4 mois »,
  - Plan "Wigo 10 GB" de Telenet: « activation gratuite si vous devenez Whoppa/WIGO avec au moins 1 nouveau service » et « installation gratuite »,
  - Plan "One" de Voo: « activation gratuite », « installation gratuite » et « webdeal de 30€ (réduction de 10€ pendant 3 mois) ».

## 8.2 Profil 2 : Consommation

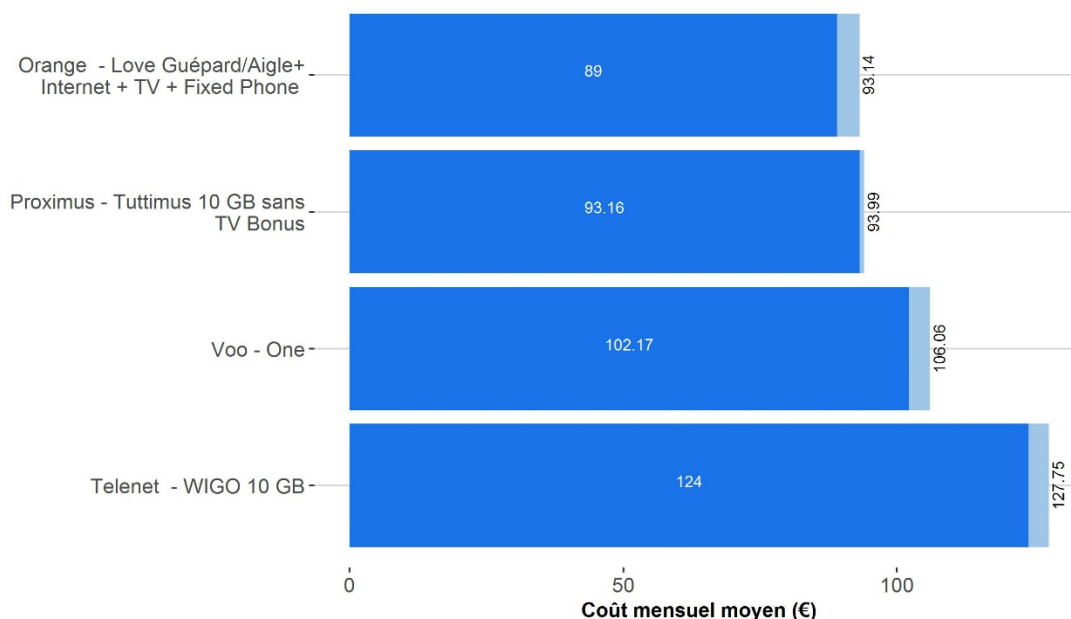
### 8.2.1 Comment se définit le profil ?

Pack 4P - Profil 2 avec 1 carte SIM						
Partie téléphonie fixe - Faible consommation (25 appels)						
	Destination	Nombre d'appels	heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	
60%	Fixe	15	20%	80%	5 min.	
40%	Mobile	10	20%	80%	2 min.	
Partie mobile : 5.000 min. d'appels, 5.000 SMS, 10 GB de données						
		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS
Destination			50 %	50 %	2 min.	10.000
50 %	On-net	2.500min.	1.250 min.	1.250 min.		
50 %	Off-net	2.500 min.	1.250 min.	1.250 min.		
Total		5.000 min.	2.500 min.	2.500 min.		
Partie internet: consommation élevée						
Vitesse ≥ 100 Mbps						
Partie TV: aucune exigence						

### 8.2.2. Les résultats de la comparaison

### Quadruple play

Profil 2 - 4P - Usage fixe faible, usage mobile élevé, usage intensif d'internet, TV



#### Options et promotions :

- Tous les plans se caractérisent par un volume illimité. Les plans d'Orange et Proximus offrent une vitesse de 100 Mbps tandis que ceux de Voo et Telenet offrent 200 Mbps.
- Seul le plan « One » de Voo a une option activée. Il s'agit de l'option « Databoost ».
- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
  - Plan « Love Guépard/Aigle<sup>10</sup>+ Internet +TV+téléphonie fixe » d'Orange : « activation gratuite des services » et « installation gratuite des services » ,
  - Plan "Tuttimus 10 GB sans TV bonus" de Proximus: « webdeal : réduction de 7,5 EUR par mois pendant 4 mois »,
  - Plan "WIGO 10 GB" de Telenet: « activation gratuite si vous devenez Whoppa/WIGO avec au moins 1 nouveau service » et « installation gratuite »,
  - Plan "One" de Voo: « activation gratuite », « installation gratuite » et « webdeal de 30€ (réduction de 10€ pendant 3 mois) ».

<sup>10</sup> Les plans Love Aigle et Love Guépard donnent les mêmes résultats pour ce profil de consommation.