

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 24 novembre 2020
concernant
la comparaison nationale des tarifs des services de
télécommunication en Belgique
[Tarifs appliqués le 11 septembre 2020]**

TABLE DES MATIÈRES

▪ INTRODUCTION GENERALE	3
- Objectif	3
- Contexte	3
- Méthodologie	4
- Points d'attention pour le consommateur	5
- Offres incluses.....	6
- Frais inclus	8
- Graphiques.....	8
▪ RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE	9
SERVICES STANDALONES.....	9
1. Services mobiles	9
1.1. Services mobiles avec abonnement.....	11
1.1.1. Profil 1 : Peu d'appels, smartphone.....	11
1.1.2 Profil 2 : Smartphone avec une consommation moyenne.....	12
1.1.3 Profil 3 : Smartphone avec une consommation élevée.....	14
1.2. Services mobiles prépayés.....	16
1.2.1. Profil 1 : Faible consommation, prépayé.....	16
1.2.2 Profil 2 : Consommation moyenne, prépayé.....	17
1.2.3. Profil 3 : Smartphone jeunes, prépayé.....	18
2. Téléphonie fixe	20
2.1 Profil 1 : Faible consommation.....	22
2.2. Profil 2 : Consommation moyenne	22
2.3. Profil 3 : Consommation élevée.....	23
3. Internet fixe (avec abonnement)	25
3.1. Profil 1 : Vitesse moyenne	27
3.2. Profil 2 : Vitesse élevée.....	27
PACKS	29
4. Pack double play internet fixe et télévision.....	31
4.1 Profil 1: Vitesse moyenne d'internet.....	31
4.2 Profil 2 : Vitesse internet élevée.....	32
5. Pack double play téléphonie fixe et télévision.....	34
6. Pack triple play fixe	36
6.1 Profil 1 : Vitesse internet moyenne.....	36
6.2 Profil 2 : Vitesse internet élevée.....	37
7. Pack triple play mobile	39
7.1 Profil 1 : Consommation mobile moyenne	39
7.2 Profil 2 : Consommation mobile élevée.....	41
8. Pack quadruple play.....	43
8.1 Profil 1 : Consommation mobile moyenne	43
8.2 Profil 2 : Consommation mobile élevée.....	45
9. Pack quadruple play multi SIM	47
9.1 Profil 1 : packs 4P avec 2 cartes SIM différentes.....	47
9.2 Profil 2 : packs 4P avec 2 cartes SIM identiques.....	49
9.3 Profil 3 : packs 4P avec 3 cartes SIM différentes.....	50
9.4 Profil 4 : packs 4P avec 2 cartes SIM identiques et une 3° carte SIM différente.....	53

INTRODUCTION GENERALE

- Objectif

1. L'IBPT effectue tous les deux ans une « photographie » des prix en vigueur sur le marché belge des services de communications électroniques. Des centaines de plans tarifaires sont analysés selon des profils de consommation préétablis en collaboration avec le secteur. Les consommateurs peuvent ainsi comparer les produits de télécommunication disponibles à la vente sur le marché résidentiel¹ belge. L'étude a été réalisée sur la base d'informations relatives aux plans tarifaires encodés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be et collectées en date du 11 septembre 2020. Au vu du dynamisme apporté au marché par le jeu des promotions, il est possible que les prix et/ou les caractéristiques de certains produits aient changé entre-temps.
2. Dans cette sixième version de la comparaison nationale des prix, les services suivants ont été pris en considération : téléphonie fixe, téléphonie mobile prépayée et post-payée, internet fixe, double play (tv et téléphonie fixe, tv et internet fixe), triple play fixe et triple play mobile, quadruple play classique et quadruple play multi SIM au travers de 24 profils de consommation, observés avec et sans l'effet des promotions.
3. Depuis la dernière comparaison nationale des tarifs des services de télécommunication², le marché belge a vu se développer un nouveau type de packs répondant à l'évolution des besoins des consommateurs, notamment en matière de services mobiles et d'accès à la télévision. Il s'agit de packs familiaux permettant d'incorporer plus d'un abonnement mobile (plans Love d'Orange, plans Flex de Proximus, plans Quatro de Voo) ou de packs comportant un abonnement mobile prenant la forme d'un « pot commun de données » pouvant être partagé entre plusieurs personnes d'une même famille (plans Wigo de Telenet). Cette sixième édition de la comparaison nationale des prix prend pour la première fois en compte ce type de packs multi SIM au travers de 4 nouveaux profils: deux profils incorporant deux usages mobiles; les deux autres en comportant trois.

- Contexte

4. La comparaison nationale des tarifs publiée par l'IBPT porte sur les prix des services nationaux et sur les opérateurs et fournisseurs de services actuellement actifs sur le marché résidentiel belge des télécommunications pour lesquels les opérateurs ont l'obligation légale³ d'introduire leurs plans tarifaires dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be.
5. Les opérateurs concernés par cette obligation légale ont été associés à la présente comparaison nationale des tarifs de télécommunication 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.

¹ Cette comparaison ne concerne donc que les produits de télécommunication destinés aux consommateurs privés résidentiels et ne préjuge donc en rien de la situation pour les utilisateurs professionnels et les entreprises auxquels les opérateurs proposent d'autres produits spécifiques.

² Comparaison nationale des tarifs de services de télécommunication en Belgique, 15 octobre 2018 [FR](#)

³ Conformément à l'article 111, §3, 3^o alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

6. L'IBPT a pris une photographie du marché le 11 septembre 2020. Concrètement, l'IBPT considère quelles sont les offres présentées par le simulateur tarifaire comme étant les moins chères pour répondre de façon structurelle aux 24 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 de promotion(s), ceci afin d'indiquer aux consommateurs les économies 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.
7. Seuls les plans tarifaires introduits par les opérateurs dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be le 11 septembre 2020 ont été pris en considération dans cette étude. Par « plan tarifaire », il faut entendre le plan en ce compris l'ensemble des ses options et promotions.

- Méthodologie

8. Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la photographie sur la base des seuls plans tarifaires activés dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be. Les informations mises à disposition dans cet outil sont communiquées par l'Institut, de bonne foi, sur la base des données qui lui sont transmises à cet effet par les opérateurs actifs dans la fourniture des réseaux et/ou des services de communications électroniques. Les opérateurs sont responsables de l'exactitude des données qu'ils transmettent à l'Institut, ainsi que de leur mise à jour. L'IBPT décline toute responsabilité pour le cas où le résultat donné par l'instrument de comparaison tarifaire ne correspondrait pas aux tarifs et aux conditions de fourniture des réseaux ou de services de communications électroniques en vigueur chez l'opérateur le jour de la photographie.
9. Par photographie, il convient d'entendre que l'IBPT a entré les 24 profils de consommation dans le simulateur tarifaire et analysé les résultats produits à cette date. Le marché étant rendu dynamique par le jeu des promotions et des options, la comparaison des plans offerts par les opérateurs peut varier rapidement en fonction de ces promotions, par nature temporaires ou par le lancement de nouveaux plans tarifaires ou de l'upgrade de plans existants, il est donc possible que les prix et/ou les caractéristiques de certains produits aient changé entre-temps. En outre, certains opérateurs procèdent à une adaptation annuelle de leurs prix à la hausse.
10. Les offres prises en considération sont celles répondant au minimum aux critères repris par le profil. Celles-ci peuvent y répondre strictement 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.
11. Le coût mensuel moyen inclut notamment l'abonnement mensuel, le coût de la consommation (minutes, SMS et données) non inclus dans l'abonnement de base, l'amortissement des coûts d'installation et d'activation, l'effet des promotions et les tarifs liés aux options activées par l'utilisateur, etc.

12. Cette comparaison nationale des tarifs porte exclusivement sur les aspects tarifaires des produits actuellement offerts sur le marché résidentiel belge des télécommunication, 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

13. 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. On notera à ce sujet que l'outil de comparaison de l'IBPT www.meilleurtarif.be inclut désormais une fonction automatisée - également accessible dans la zone client du site web de votre opérateur - permettant à chacun de connaître en quelques clics l'ensemble des offres de télécommunication répondant à son profil réel de consommation compte tenu de son code postal actuel.
14. Cette étude compare des plans comportant un certain nombre de caractéristiques objectives communes. On attire cependant l'attention du consommateur sur le fait que les opérateurs se différencient notamment au travers de fonctionnalités propres et que la variation de coût mensuel reflète également les investissements opérés par les opérateurs pour de telles fonctionnalités. On citera à titre d'exemples les éléments suivants : le nombre et les options de chaînes de télévision, la fonctionnalité pause/replay, la télévision à la demande, la possibilité de regarder un contenu télévisuel à tout moment via des applications de streaming (Netflix, VRTnu, VTM GO, You tube...) et sur différents appareils,... De même, certains opérateurs offrent des promotions hardware conditionnées à l'achat d'un abonnement pour un nombre défini de mois. Ce type de promotions n'est pas pris en considération dans le simulateur tarifaire et dans la présente étude. A chacun de considérer, en fonction de ses préférences propres, s'il juge opportun ou non de contracter un plan offrant de telles fonctionnalités ou de telles promotions.
15. Le simulateur ne permet pas de tenir compte de la quote-part du trafic internet bénéficiant du zero rating. Il peut cependant s'avérer en pratique que des plans incorporant du zero rating⁴ répondent mieux à votre usage réel que certains plans présentés dans cette étude, selon que vous ayez un usage important ou non des applications concernées par ces plans.
16. L'IBPT insiste sur le fait que la comparaison des 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 single play, que ce soit par le même opérateur ou par des opérateurs différents.

⁴ L'IBPT met à votre disposition [un aperçu des offres bénéficiant du zero rating](#) sur son site

17. 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 bien sûr 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. A des fins de transparence, les diverses informations reprises sous les graphes spécifieront également si les offres illustrées sont des packs 2 play, 3 play fixe, 3 play mobile ou encore 4 play.
18. L'attention est attirée sur le fait que la vitesse réelle de transfert des données dont bénéficie en pratique un client peut fluctuer et s'avérer, dans certains cas, inférieure à la vitesse maximale annoncée par l'opérateur⁵. 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 transfert⁶.
19. Le critère actuellement utilisé pour différencier les profils en internet standalone est celui de la vitesse. Il existe cependant 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 nominale qui y est associée.
20. Il est à noter que la plupart des opérateurs ont une couverture territoriale partielle ne desservant pas l'entièreté du territoire belge (couverture régionale, couverture communale, couverture locale, etc). Il est donc indispensable que l'utilisateur vérifie la disponibilité effective du service pour la localisation géographique de son raccordement avant de s'engager auprès d'un opérateur.
21. Certaines promotions sont des promotions dites conditionnelles c'est-à-dire des 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 pour un certain nombre de mois auprès de l'opérateur de leur choix.

- Offres incluses

22. Depuis quelques années, le marché belge a vu se développer un nouveau type de packs répondant à l'évolution des besoins des consommateurs. Il s'agit de packs familiaux permettant soit d'incorporer plus d'un abonnement mobile soit de partager un pot commun de données, minutes et/ou SMS entre plusieurs personnes d'une même famille. Cette sixième édition de la comparaison nationale des tarifs prend pour la première fois en compte ce type de packs multi SIM au travers de 4 nouveaux profils: deux profils incorporent deux usages mobiles; les deux autres en comportent trois.

⁵ La vitesse réelle peut être influencée par divers facteurs tels que la qualité du câble de raccordement, la longueur du raccordement jusqu'aux équipements électroniques de l'opérateur, le nombre d'utilisateurs accédant simultanément à internet dans le voisinage du client, le câblage interne de l'habitation, le matériel informatique employé, etc.

⁶ 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

23. Les 10 services pris en considération sont les suivants:

- ⇒ Services standalones
 - Services mobiles avec abonnement,
 - Services mobiles prépayés,
 - Téléphonie fixe,
 - Internet fixe.

- ⇒ Packs
 - Packs double play incluant l'internet fixe et la télévision,
 - Packs double play incluant la téléphonie fixe et la télévision,
 - Packs triple play fixe (téléphonie fixe, internet fixe et télévision),
 - Packs triple play mobile (téléphonie mobile, internet fixe et télévision),
 - Packs quadruple play (téléphonie fixe, téléphonie mobile, internet fixe et télévision),
 - Packs quadruple play multi SIM.

24. Pour l'internet et les packs 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. Les volumes offerts par ces offres sont détaillés sous les graphes de ces différents profils.

25. 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 télécommunication opérant sur le marché résidentiel belge.

26. Les résultats présentés tiennent compte des éléments dynamiques du marché c'est-à-dire des options tarifaires et des promotions qui étaient en vigueur et activées dans le simulateur tarifaire le jour de la photographie du marché opérée par l'IBPT. On notera que le dynamisme du marché est plus spécifiquement apporté par le jeu des promotions en ce qui concerne les services fixes ou composants fixes d'un pack et par le jeu des options pour les services mobiles ou composants mobiles d'un pack.

27. On entend par option tarifaire un complément de service activé moyennant paiement permettant au client d'obtenir une certaine quantité de minutes d'appels, de messages ou de données supplémentaires .

28. Une promotion correspond à un avantage sur les conditions normales du produit accordé à un client pour autant qu'il souscrive le contrat avant une certaine date. 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.

29. 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

30. Les éléments non récurrents 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 ans⁷ au cours de laquelle il payera en moyenne le montant donné par le coût mensuel moyen affiché dans les différents graphes.
31. Dans le cas des services fixes, il n'est pas tenu compte des éventuels coûts spécifiques pour le raccordement⁸ de l'habitation du client dus en plus des frais d'installation du produit en question.
32. Dans le cas des services mobiles, il n'est pas tenu compte des offres incluant la fourniture d'un smartphone subsidié par l'opérateur.

- Graphiques

33. Pour chacun des vingt-quatre 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 orange dans le graphe. Les dénominations de l'option et/ou de la promotion appliquée(s) est (sont) ensuite détaillée(s) sous le graphe.
34. En outre, sont également spécifiés sous les graphes des différents packs étudiés, les détails relatifs aux composants internet (vitesse⁹ et volume offerts) et mobile (volume offert) ainsi que le type de pack répondant au profil étudié (2 play, 3 play fixe, 3 play mobile ou quadruple play). Si certains packs permettent de continuer à surfer au-delà du volume mobile offert avec une vitesse réduite, cela est également spécifié aux consommateurs.
35. Dans le cas des packs comportant plusieurs abonnements mobiles, le détail de chacun de ceux-ci est également détaillé. Si le plan fonctionne selon le principe du partage d'un pot commun de data entre plusieurs utilisateurs d'une même famille, cela est également détaillé sous le graphe ad hoc.
36. 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 donnés par le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be le 11 septembre 2020. Ces mêmes plans ont ensuite été réévalués en incorporant l'effet des 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.

⁷ Afin d'amortir l'impact financier des frais fixes sur une durée pertinente, 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.

⁸ Les frais de raccordement correspondent aux frais éventuels supplémentaires 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.

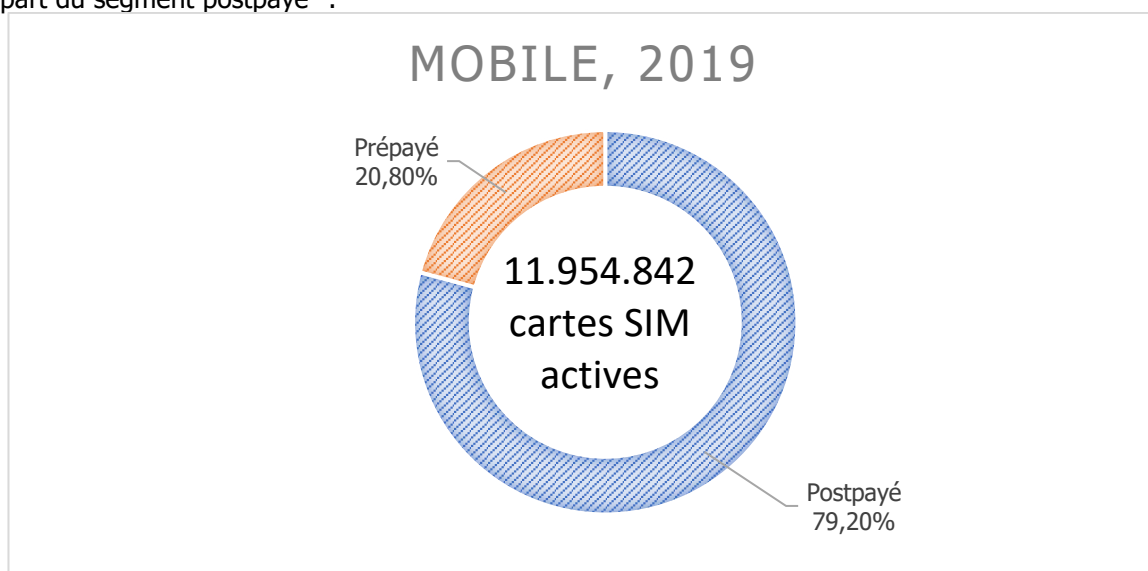
⁹ On rappellera qu'il s'agit bien de la vitesse maximale théorique offerte.

RESULTATS PAR SERVICE ETUDIE

SERVICES STANDALONES

1. Services mobiles

37. Fin 2019, les opérateurs mobiles belges comptaient 11.954.842 cartes SIM actives¹⁰. Le ratio prépayé / postpayé était alors de 20.8% / 79.2%. Ces 5 dernières années, la part du postpayé a augmenté de 18.7 point de pourcentage. Cette croissance est liée à l'enregistrement des cartes SIM prépayées depuis fin 2016. En outre, le succès des packs regroupant des cartes SIM et un service fixe (+19% pour atteindre un peu plus de 3 millions de cartes SIM) augmente lui aussi la part du segment postpayé¹¹.



38. Trois profils de consommation ont été définis pour les services mobiles avec abonnement (ou postpayé):

- 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.

39. Trois profils de consommation ont été définis pour les services mobiles prépayés:

- Faible consommation, prépayé : 50 minutes et 50 SMS ;
- Consommation moyenne, prépayé : 100 minutes, 150 SMS et 1GB ;
- Smartphone pour les jeunes, prépayé : 60 minutes, 5.000 SMS et 5 GB de données.

40. 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 et la moitié en heures creuses. La moitié des minutes est émise vers des clients du même opérateur et l'autre moitié vers des clients d'autres opérateurs, tant fixes que mobiles.

¹⁰ Réidentiel + non résidentiel

¹¹ [Situation du marché des télécommunications électroniques & de la télévision en 2019](#), IBPT

41. Cette 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.
42. Le simulateur ne permet pas de tenir compte de la quote-part du trafic internet bénéficiant du zero rating¹². Nous notons cependant qu'il peut s'avérer en pratique que des plans incorporant du zero rating répondent mieux à votre usage réel que certains plans présentés dans cette étude, selon que vous ayez un usage important ou non des applications concernées par ces plans.
43. Certains plans tarifaires se déclinent en plusieurs variantes, par exemple selon 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. Le même procédé a été employé dans la présente comparaison nationale. Si le plan nécessite l'activation d'une option pour le profil étudié, la dénomination de ce plan et de(s) option(s) activée(s) sont précisés sous le graphe correspondant.
44. En outre, les informations relatives au volume de data offert sont également reprises sous le graphe des profils exigeant un volume de données.
45. Pour chaque profil, seuls ont été retenus les plans tarifaires dont le coût mensuel moyen n'est pas supérieur à deux fois et demi 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.
46. 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.
47. Il n'est pas tenu compte des offres incluant la fourniture d'un smartphone subsidié par l'opérateur.
48. En cas d'ex aequo dans les profils mobiles les différents plans sont présentés par ordre alphabétique dans le classement.

¹² L'IBPT met à votre disposition [un aperçu des offres bénéficiant du zero rating](#) sur son site.

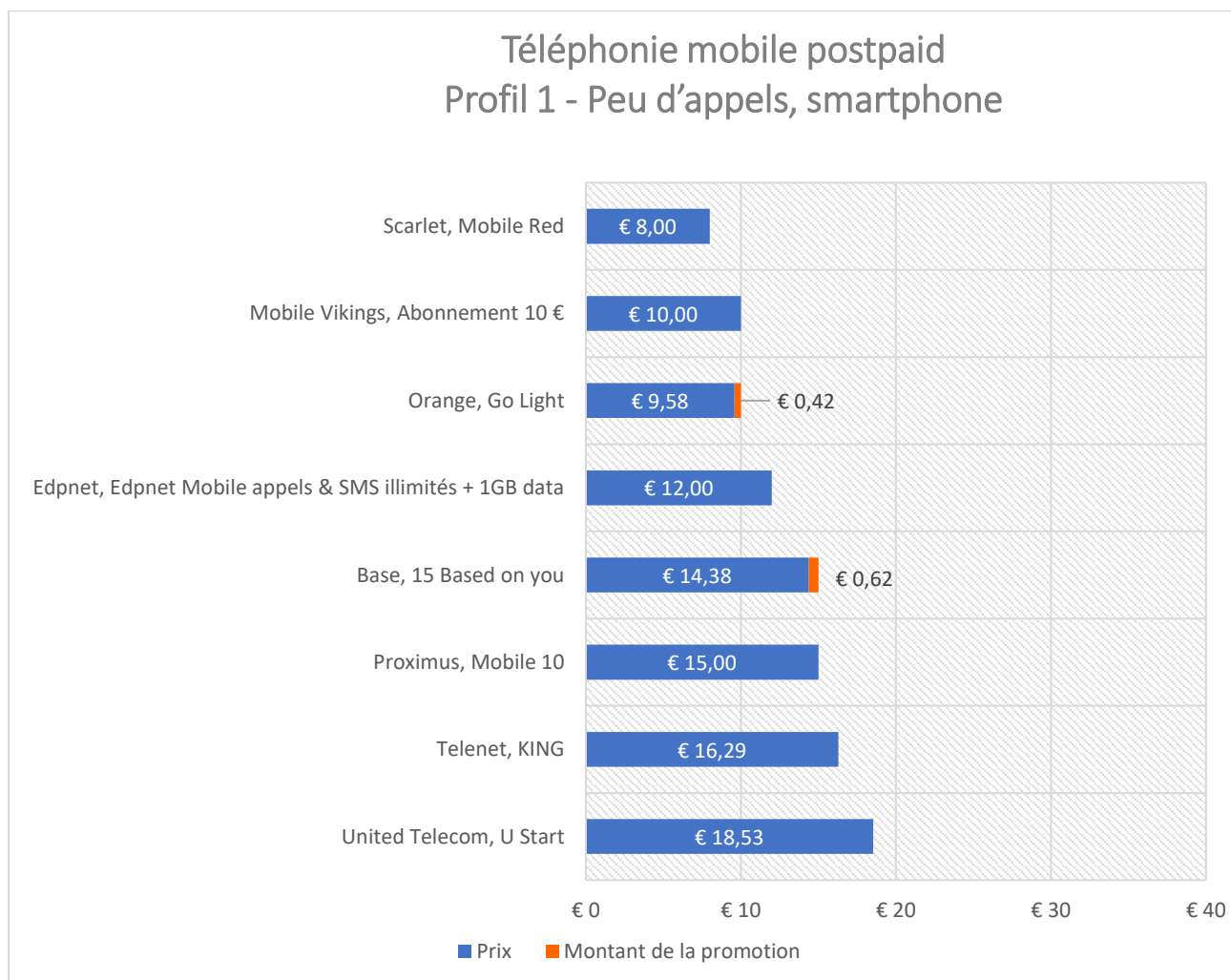
1.1. Services mobiles avec abonnement

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



Volume offert, options et promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

- Les volumes suivants de data sont inclus dans les plans :
 - Le plan de Base, « 15 Based on you »: 0 à 4 GB¹³,
 - Le plan de Proximus, « Mobile 10 »: 250 MB,
 - Les plans « Go Light » d' Orange, « Mobile Red » de Scarlet et « U Start » de United Telecom offrent chacun 500 MB¹⁴,
 - Les plans d' Edpnet Mobile «appels & SMS illimités + 1GB data » et de Mobile Vikings « Abonnement 10€ » offrent chacun 1 GB de data,
 - Enfin, le plan « King » de Telenet offre un volume de 1.5 GB.

- Les plans pour lesquels des options ont été activées sont les plans suivants :
 - 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 une promotion a été activée sont les plans suivants:
 - « 15 Based on you » de Base avec la promotion « BASE 15 promo en ligne, -50% par mois pendant 3 mois »,
 - « Go Light » d'Orange avec la « Promotion web Go Light, 50% de réduction sur ton abonnement mobile pendant 3 mois » .

1.1.2 Profil 2 : Smartphone avec une consommation moyenne

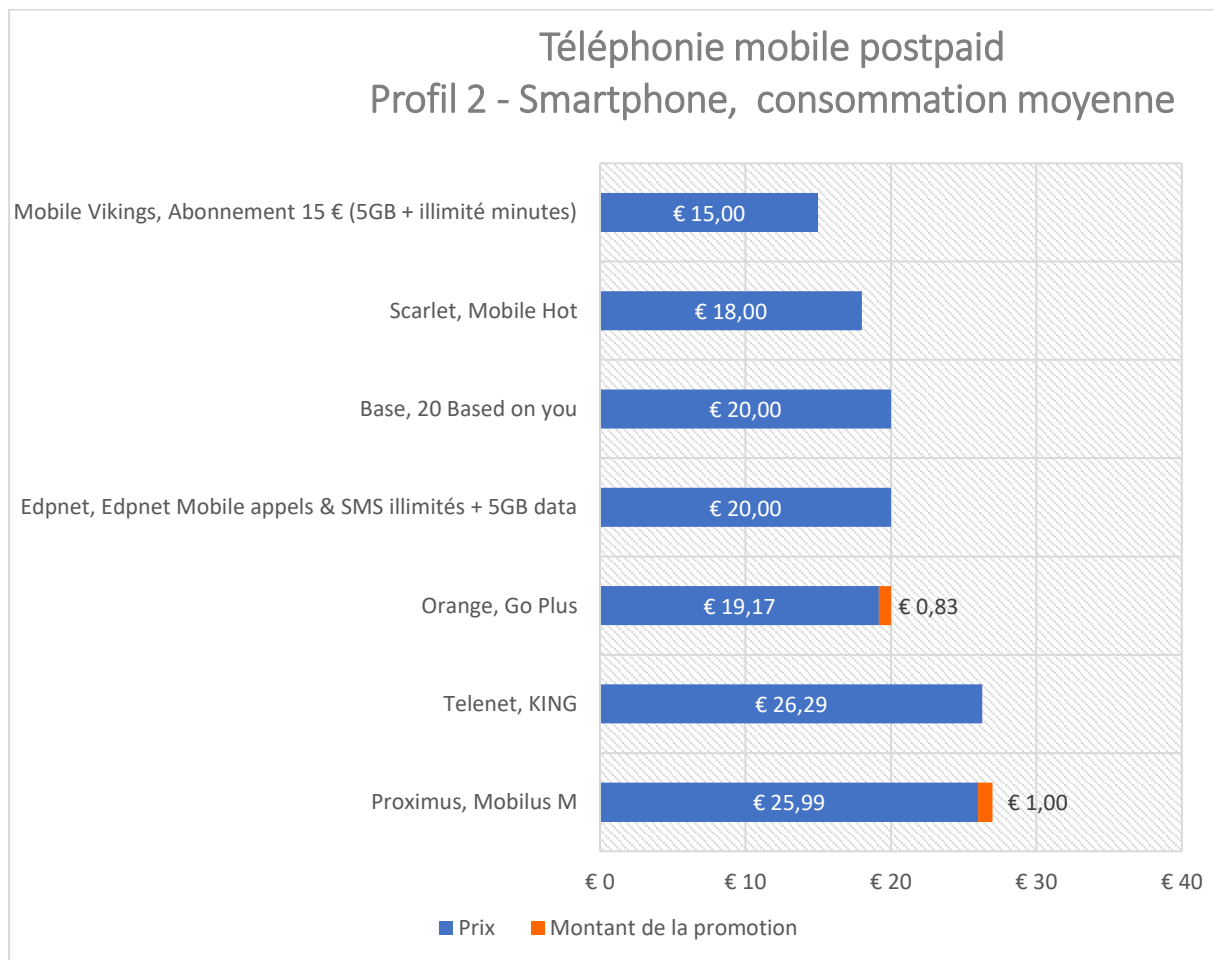
1.1.2.1. Comment se définit le profil ?

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

¹³ Particularité de ce type de plan , vous pouvez personnaliser votre consommation mensuelle selon vos besoins en data (0 à max 4 GB), minutes (0 à max 300 min) et sms (illimités)

¹⁴ Dans cette présentation, on considère que 1000 MB = 1 GB



Volume offert, options et promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

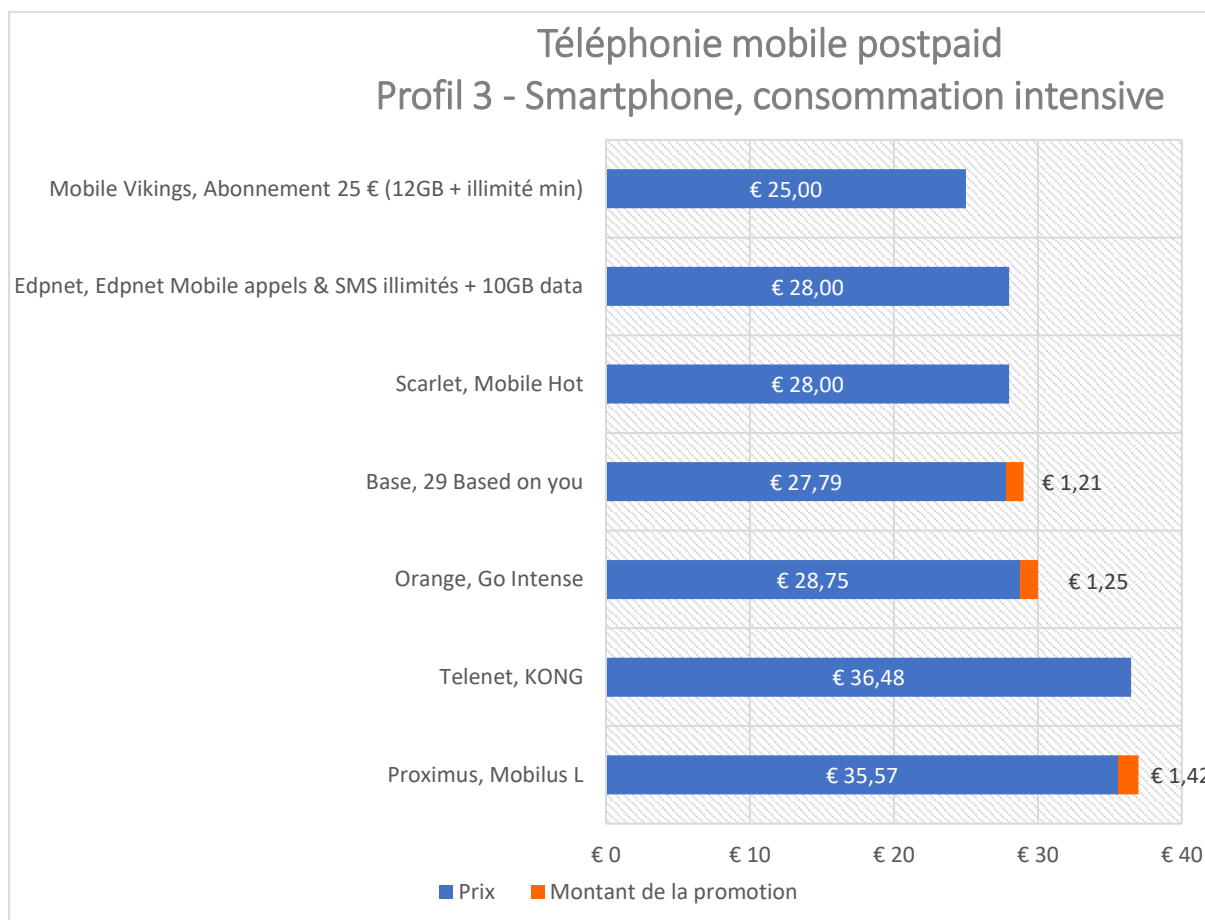
- Les volumes suivants de data sont inclus dans les plans :
 - 1.5 GB de data pour le plan « King » de Telenet,
 - 5 GB offerts par chacun des plans suivants:
 - o Base, « 20 Based on you »,
 - o Edpnet Mobile, «appels & SMS illimités + 5 GB data »,
 - o Mobile Vikings, « Abonnement 15€ »,
 - o et Scarlet, « Mobile Hot» de Scarlet
 - 8 GB de volume offert par les plans « Go Plus » d'Orange et « Mobilus M » de Proximus.
- Le plan « King » de Telenet a l'option « Surf 4 GB» activée.
- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
 - Plan « Go Plus » d'Orange : « Promo web Go Plus, 50% de réduction sur ton abonnement mobile pendant 3 mois »,
 - Plan « Proximus Mobilus M » de Proximus : « Promo web: €12 de réduction pendant 3 mois».

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							
Destination		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS	Données
			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



Volume offert, options et promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

- Les volumes suivants de data sont inclus dans les plans :
 - 5 GB offerts par le plan « Mobile Hot» de Scarlet,
 - 6 GB de data pour le plan « Kong » de Telenet,
 - 10 GB de volume offert par le plan d'Edpnet Mobile, «appels & SMS illimités + 10 GB data »,
 - 12 GB de volume offert par le plan de Mobile Vikings, « Abonnement 25€ »,
 - 15 GB de volume offert par les plans « Go Intense » d'Orange et « Mobilus L » de Proximus,
 - 16 GB de volume offert par le plan de Base, « 29 Based on you ».
 -
- Les deux plans pour lesquels une option a été activée sont :
 - Le plan « Kong » de Telenet avec l' « Option Surf 4 GB»,
 - Le plan « Mobile Hot » de Scarlet avec l'option « extra internet mobile 5 GB ».
- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants:
 - « 29 Based on you » de Base avec la promotion « BASE 29 promo en ligne -50% par mois pendant 3 mois »,
 - « Go Intense » d'Orange avec la promotion « Promo web Go Intense, 50% de réduction sur ton abonnement mobile pendant 3 mois »,
 - « Mobilus L » de Proximus avec la promotion « Promo web: €17 de réduction pendant 3 mois ».

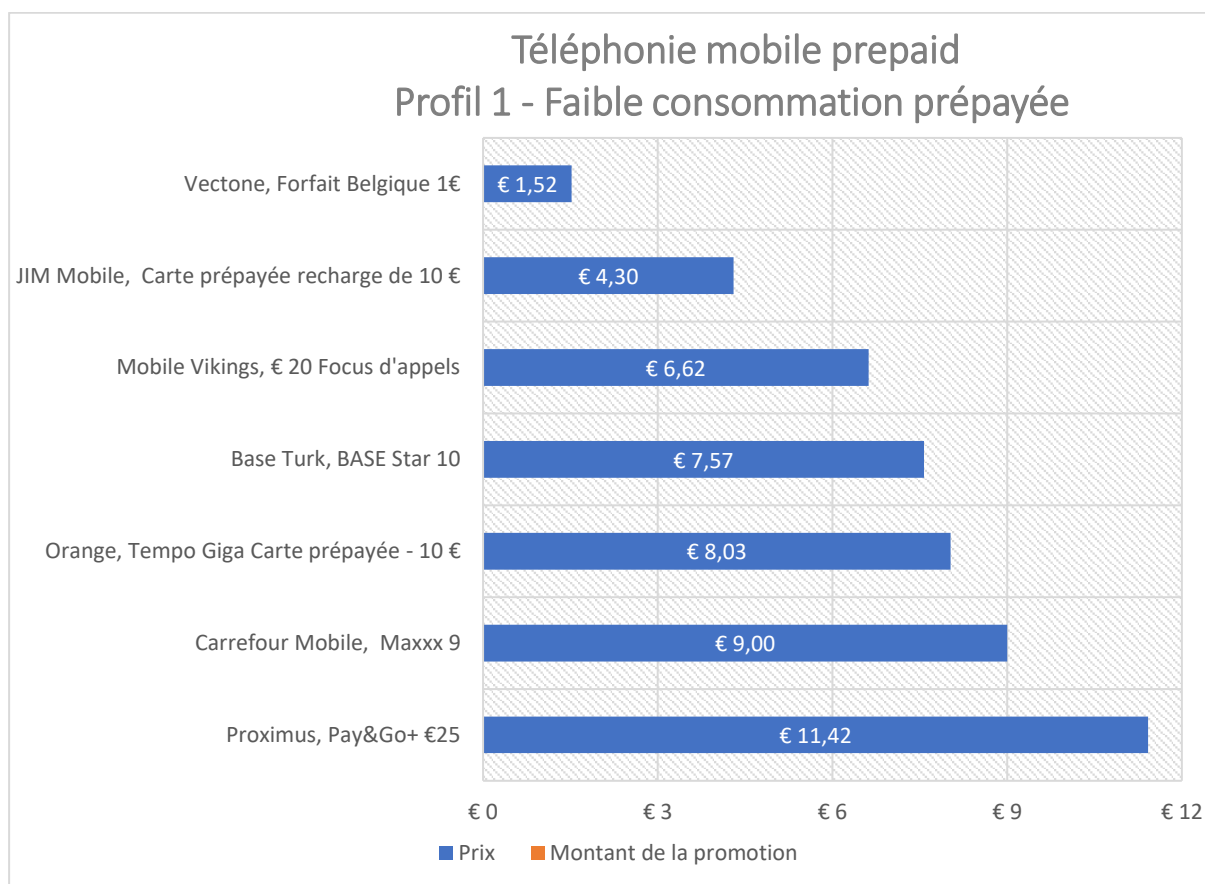
1.2. Services mobiles prépayés

1.2.1. Profil 1 : Faible consommation, prépayé

1.2.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1 - Faible consommation prépayée						
50 minutes d'appels, 50 SMS						
Destination		Nombre de min.	Heures pleines	Heures creuses	Durée d'un appel	SMS
			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



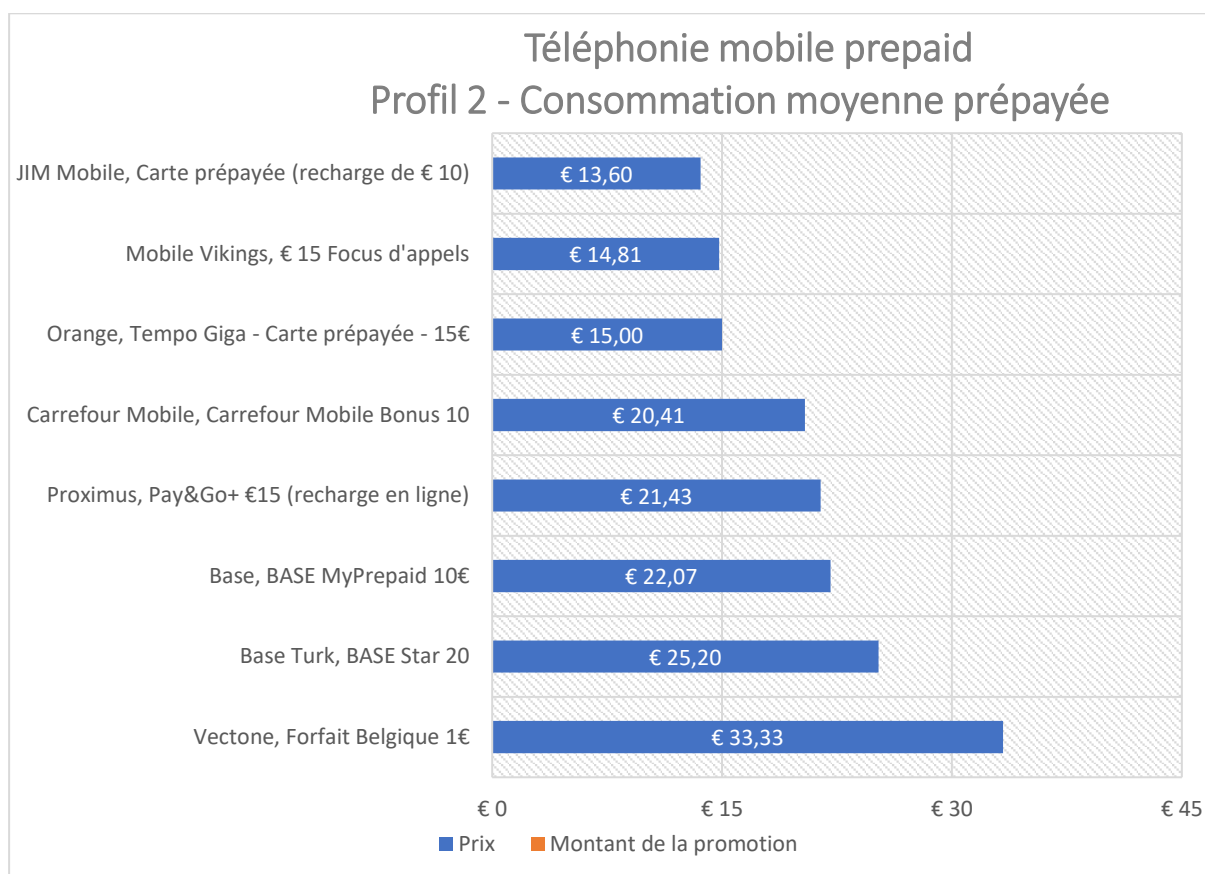
Aucune promotion et aucune option n'ont été activées au moment de la photographie (11/09/2020) pour rencontrer ce profil de consommation sans data.

1.2.2 Profil 2 : Consommation moyenne, prépayé

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



Volume offert et options au moment de la photographie (11/09/2020)

- Le volume de data offert par le différents plans prépayés de ce profil sont les suivants :
 - 0 GB pour Base Turk, « BASE Star 20 » et JIM Mobile, « carte prépayée (recharge de 10€) »,

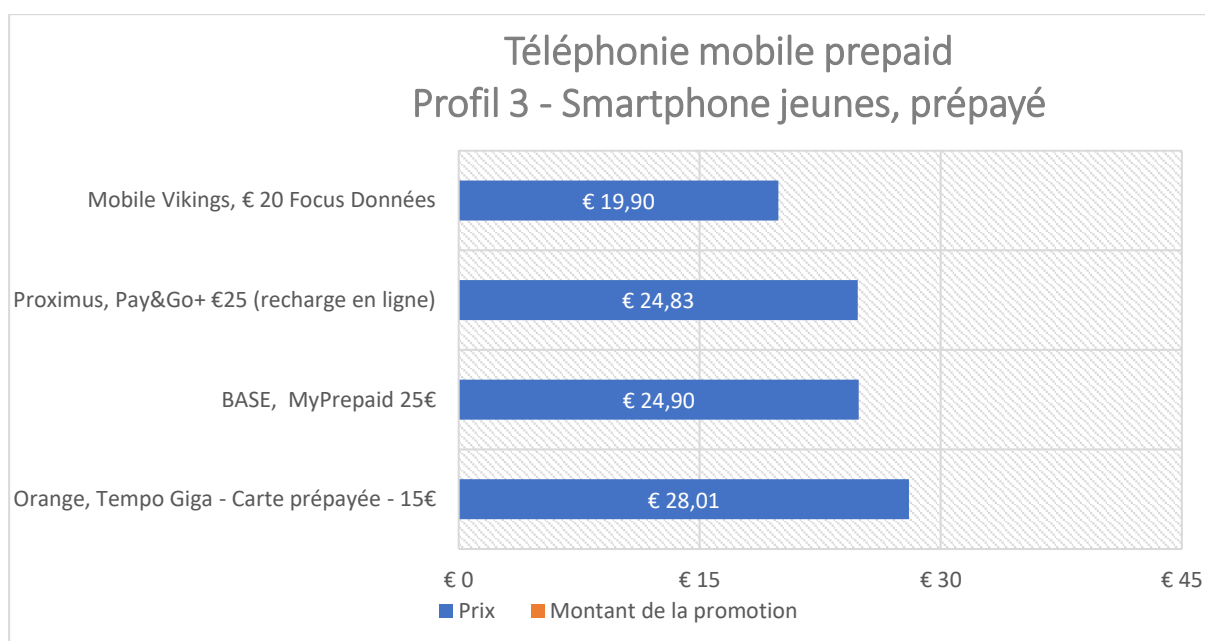
- 0.03 GB (33 MB) pour Vectone Mobile, « Forfait Belgique 1€ »,
 - 0.5 GB pour Carrefour Mobile « Carrefour Mobile, Bonus 10 »,
 - 1 GB pour BASE, « My Prepaid 10€ »,
 - 2 GB pour Mobile Vikings, « 15€ Focus d'appels »
 - 3 GB pour Proximus, « Pay&Go+ 15€ (recharge en ligne) »,
 - 4 GB pour Orange, « Tempo Giga – Carte prépayée- 15€ ».
- Les plans pour lesquels des options ont été activées sont les suivants :
 - Plan de Base Turk, « BASE Star 20 » avec l'option « SUPERINTERNET »,
 - Plan de Carrefour Mobile, « Carrefour Mobile », avec l'option « Forfait data 2 GB »,
 - Plan « JIM Mobile carte prépayée (recharge de € 10) » de JIM Mobile : option « 1 GB bundle »,
 - Plan de Lycamobile, « Carte prépayée » avec l'option « Data Bundle 5 ».

1.2.3. Profil 3 : Smartphone jeunes, prépayé

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



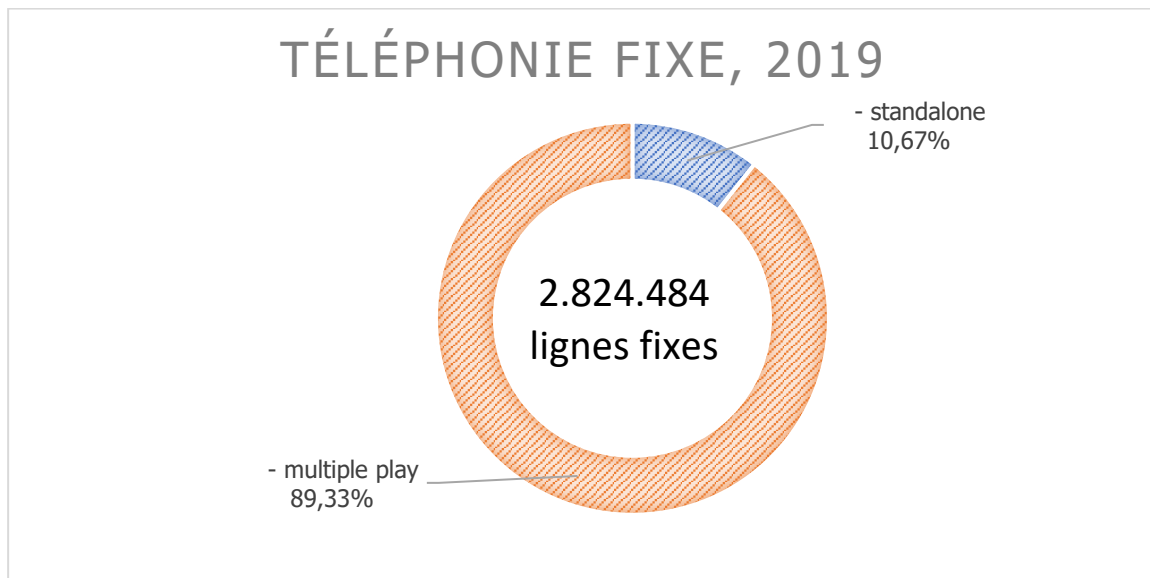
Volume offert et options au moment de la photographie (11/09/2020)

- Le volume offert par les différentes cartes prépayées est le suivant :
 - 4 GB pour Orange, « Tempo Giga, carte prépayée, 15€ »,
 - 5 GB pour Proximus, « Pay&Go+ 25€ (recharge en ligne) »,
 - 6 GB pour Mobile Vikings « 20€ Focus Données »,
 - 8 GB pour Base, « My Prepaid 25€ ».

- Le seul plan pour lequel une option a été activée est le plan « Tempo Giga - Carte prépayée - 15€ » d'Orange avec l'option « recharge de surf 1 GB ».

2. Téléphonie fixe

La téléphonie fixe est dans 89,33 % des cas, incluse dans un pack contre seulement 10,67% achetée en standalone :



Une forte diminution du nombre de minutes d'appels fixes a été observée ces dernières années, que ce soit de fixe à fixe (-15%) ou de fixe à mobile (-19%). Cette diminution continue de nombre de minutes d'appels fixes sortants est la conséquence de l'augmentation de l'utilisation de la téléphonie mobile, y compris les services « over the top » comme Whatsapp & Facebook Messenger¹⁵.

49. Seuls trois profils de téléphonie fixe ont donc 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).
50. 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).
51. 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.
52. Comme dans le cas de la téléphonie mobile, si des options 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.

¹⁵ <https://ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2019-donnees>

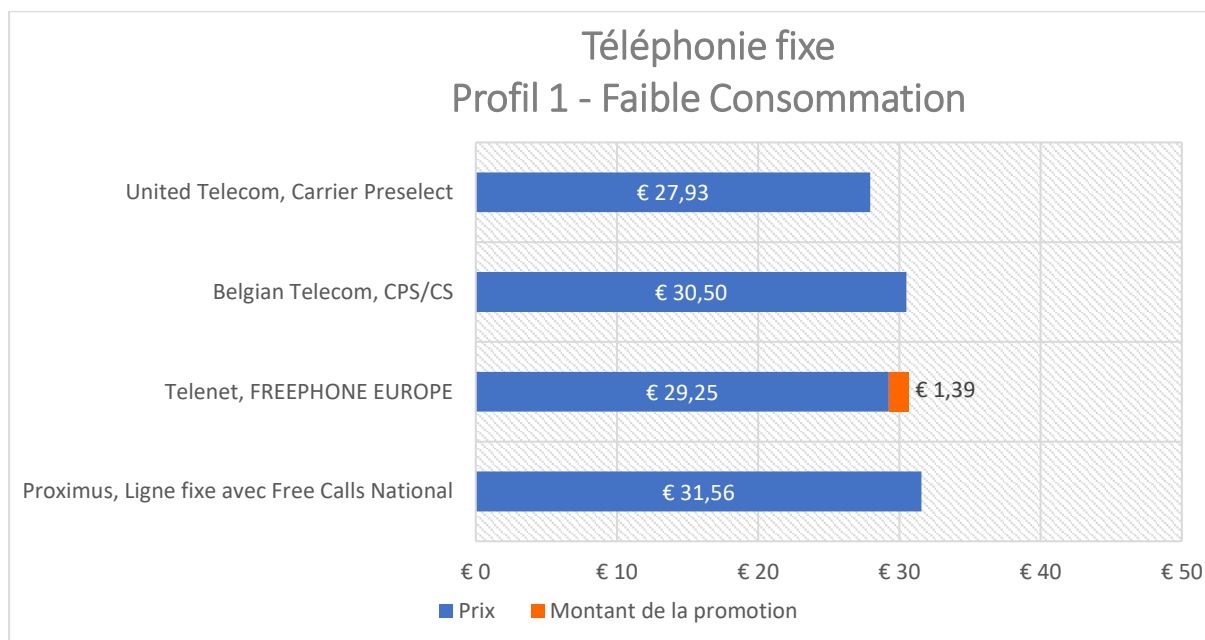
53. Comme pour la téléphonie mobile, ces trois profils de téléphonie fixe ont été évalués en deux étapes afin de visualiser l'éventuel effet des promotions. Lorsqu'un plan est disponible avec promotion, le montant économisé dû à la promotion temporaire est représenté en orange et le détail de la (des) promotion(s) appliquée(s) est repris sous le graphe.
54. Les communications internationales ont été exclues de la présente comparaison.
55. Les plans de téléphonie fixe de type VoIP (=Voice over IP) ne sont pas pris en considération dans cette comparaison.

2.1 Profil 1 : Faible consommation

2.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1					
Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	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



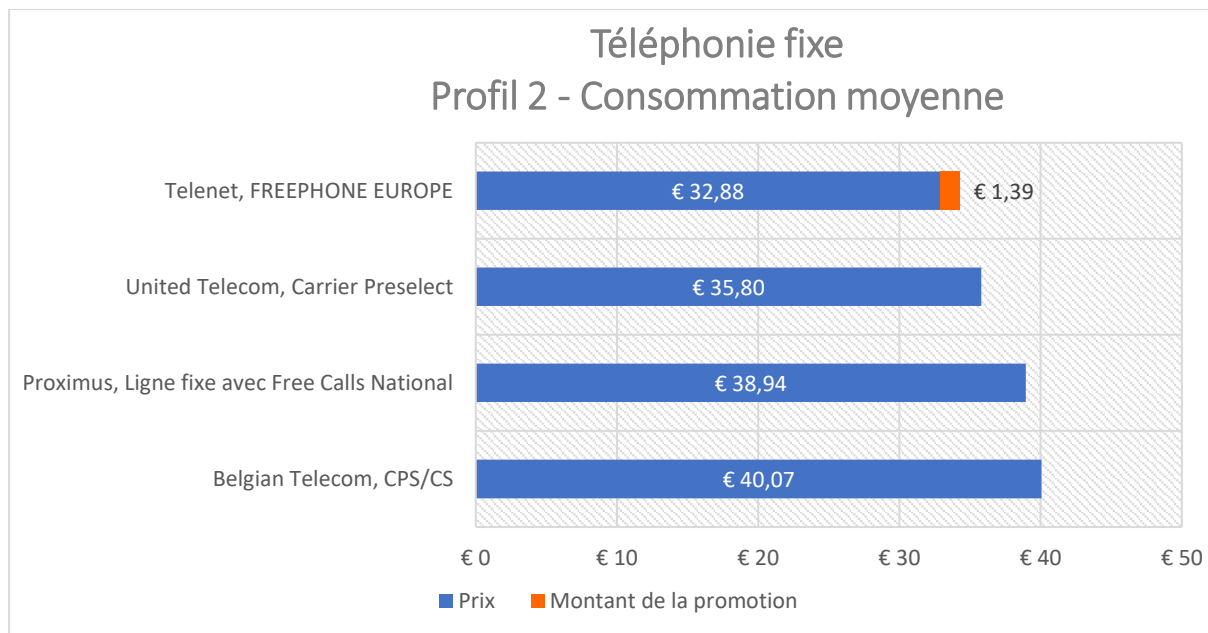
Seul le plan « Freephone Europe » de Telenet a une promotion activée au moment de la photographie (11/09/2020): « activation gratuite pour les clients existants ».

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



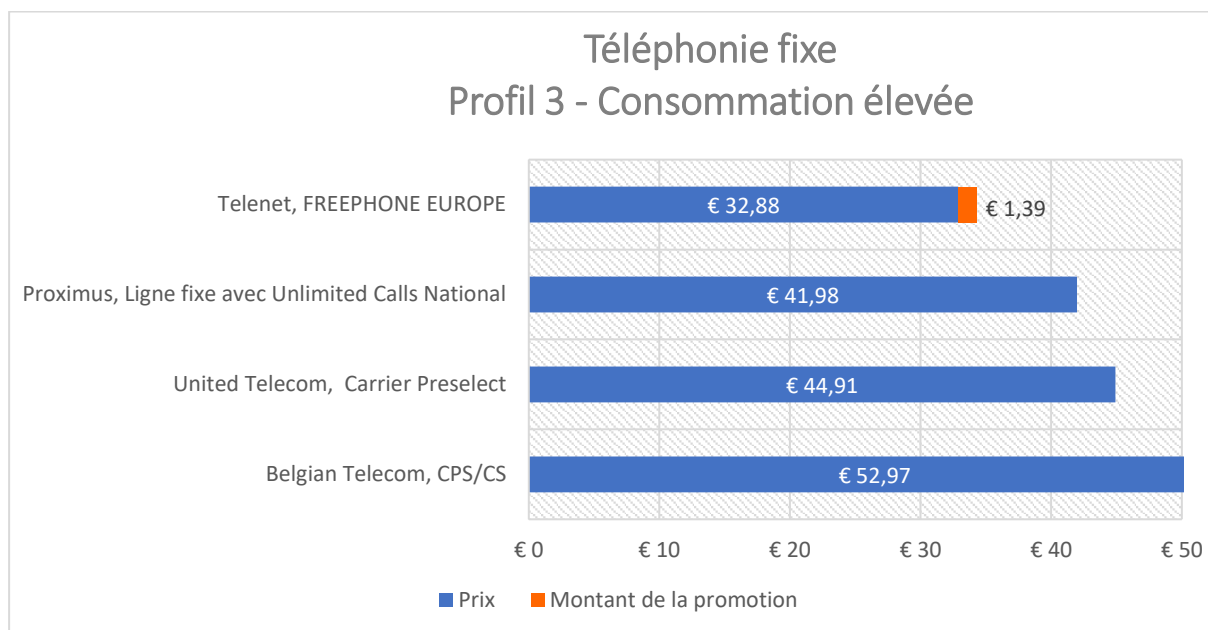
Seul le plan « Freephone Europe » de Telenet a une promotion activée au moment de la photographie (11/09/2020): « activation gratuite pour les clients existants ».

2.3. Profil 3 : Consommation élevée

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

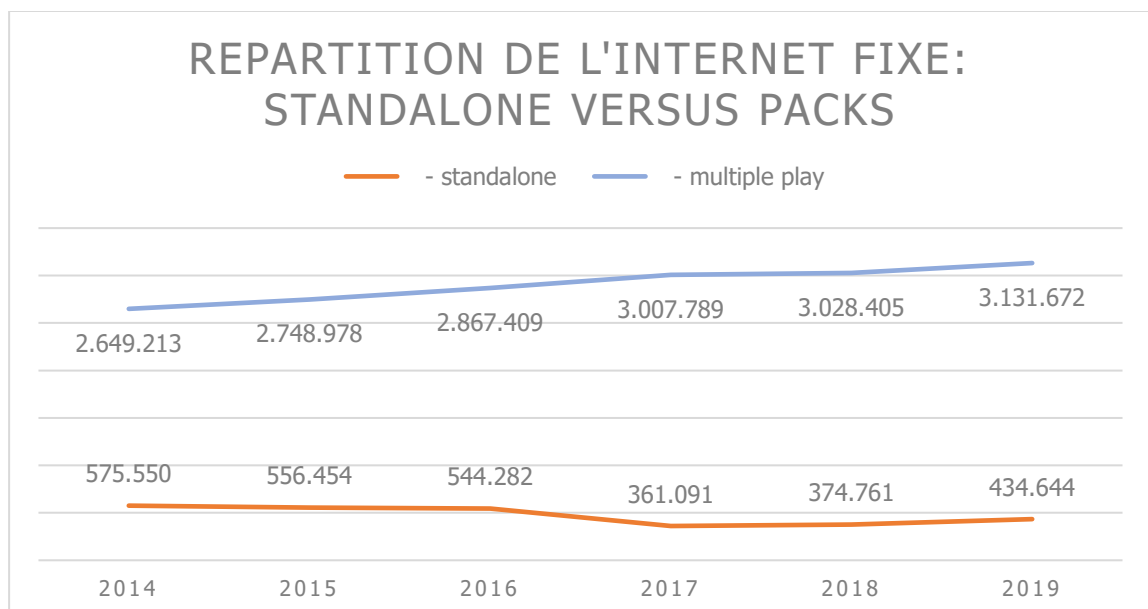
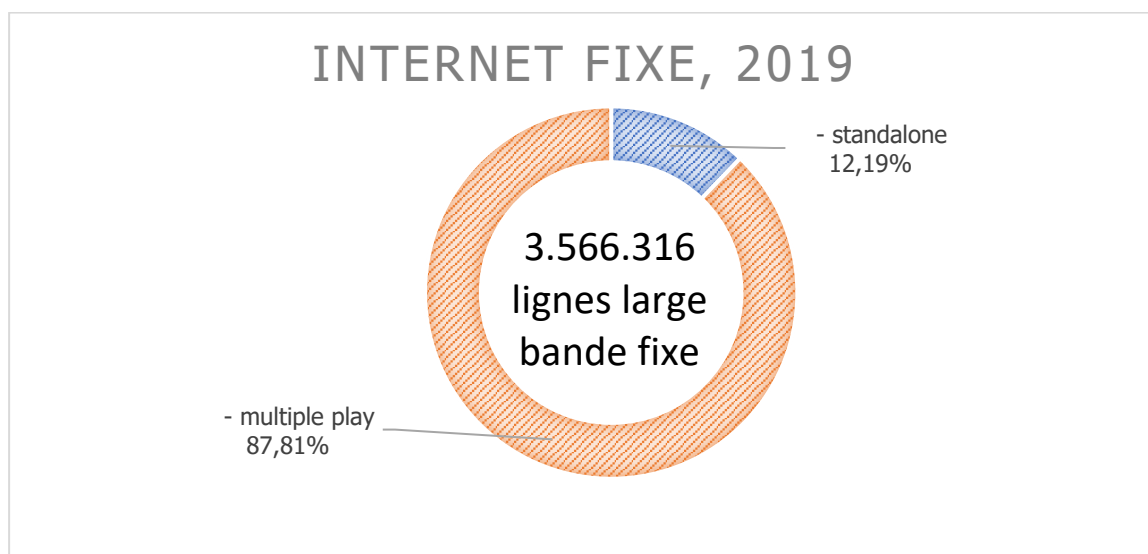


Seul le plan « Freephone Europe » de Telenet a une promotion activée au moment de la photographie (11/09/2020): « activation gratuite pour les clients existants ».

3. Internet fixe (avec abonnement)

56. Un des trois objectifs européens en matière de connectivité pour 2025 est que tous les foyers européens, en zones rurales et urbaines, aient accès à une connectivité internet offrant un débit descendant d'au moins 100 Mbps, pouvant évoluer vers un débit en gigabit. Parmi les ménages belges, 97.23% ont, en septembre 2019, accès à un débit supérieur ou égal à 100 Mbps.¹⁶

57. Si l'internet fixe est majoritairement ($\approx 88\%$) acheté en combinaison avec d'autre(s) service(s) de télécommunication, on observe ces 2 dernières années un regain d'intérêt pour les offres internet en standalone¹⁷ :



¹⁶ Portail des données de l'IBPT, atlas des lignes fixes, <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

¹⁷ <https://ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2019-donnees>

58. 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, conformément à l'objectif européen d'internet ultrarapide:
- Le premier profil spécifie que la vitesse demandée doit être au minimum de 50 Mbps et être strictement inférieure à 100 Mbps (c'est-à-dire $50 \text{ Mbps} \leq v < 100 \text{ Mbps}$),
 - Le deuxième profil exige une vitesse minimale de 100 Mbps (c'est-à-dire $v \geq 100 \text{ Mbps}$).
59. 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. 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 transfert¹⁸.
60. 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 nominale qui y est associée.
61. En ce qui concerne l'accès large bande, seuls les plans internet fixe avec abonnement font l'objet de cette comparaison nationale.

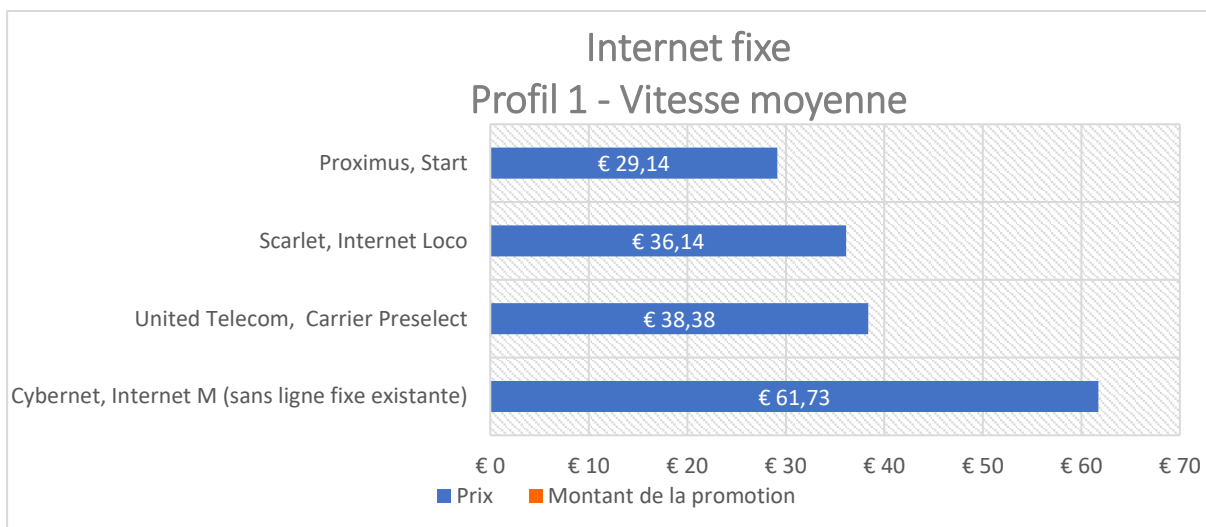
¹⁸ Voir la décision du Conseil de l'IBPT du 02 mai 2017 relative à la [communication de la vitesse d'une connexion fixe ou mobile à haut débit](#)

3.1. Profil 1 : Vitesse moyenne

3.1.1. Comment se définit le profil ?

Profil 1
50 Mbps ≤ vitesse < 100 Mbps

3.1.2. Les résultats de la comparaison



Vitesses et volumes (internet), promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

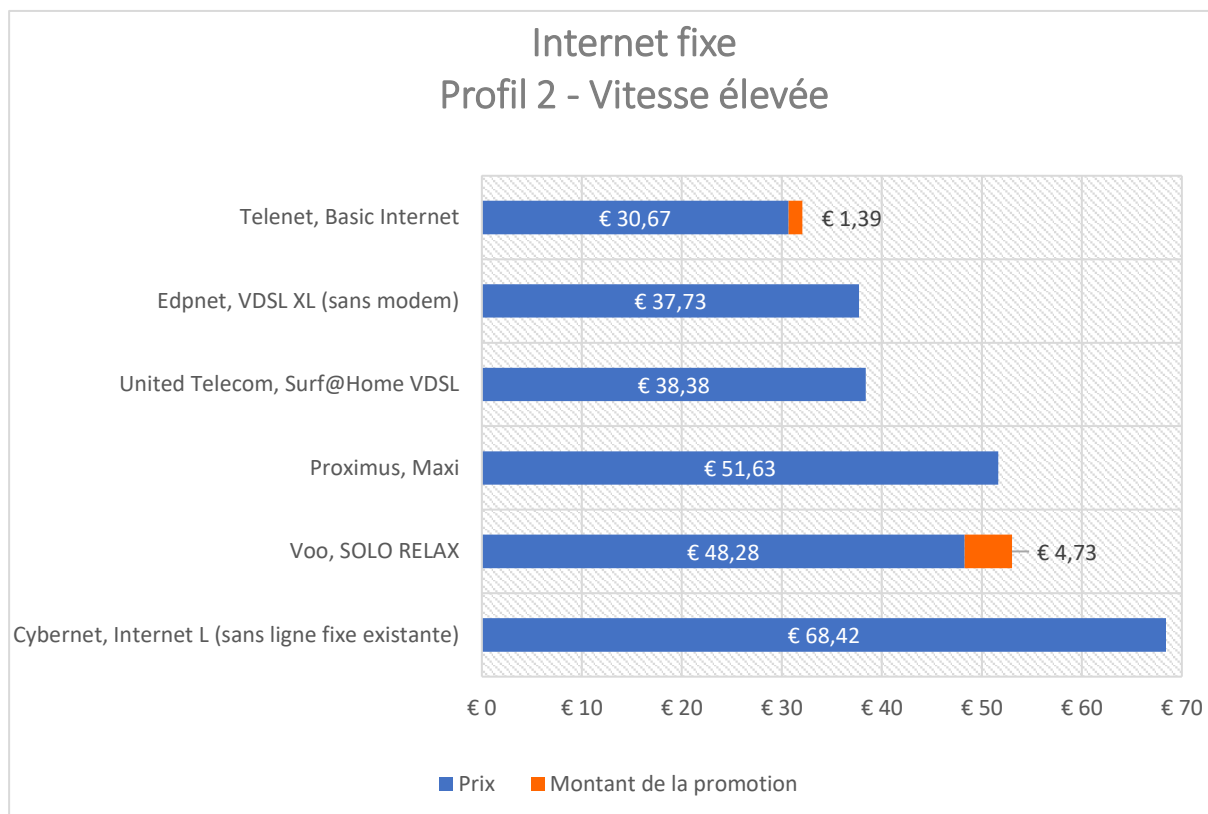
- Les 3 plans suivants offrent un vitesse de 50 Mbps : « Internet M (sans ligne fixe existante) » de Cybernet , « Start » de Proximus et «Internet Loco » de Scarlet. Le plan de United Telecom, « Carrier Preselect » offre 70 Mbps.
- Les plans « Internet M (sans ligne fixe existante) » de Cybernet et « Start » de Proximus offrent un volume de 100 GB. Les offres «Internet Loco » de Scarlet et le plan « Carrier Preselect » de United Telecom offrent un volume illimité.
- Aucune promotion et aucune option n'ont été activées pour ce profil de consommation.

3.2. Profil 2 : Vitesse élevée

3.2.1. Comment se définit le profil ?

Profil 2
Vitesse ≥ 100 Mbps

3.2.2. Les résultats de la comparaison



Vitesses et volumes (internet), promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

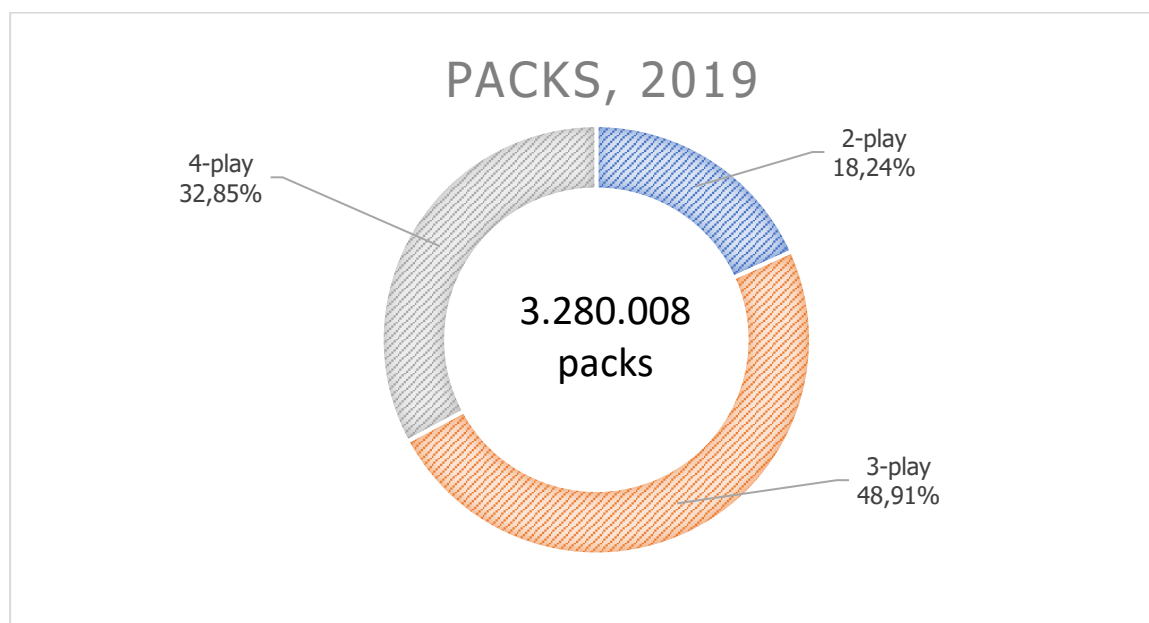
- Les plans suivants offrent un vitesse de 100 Mbps : « Internet L (sans ligne fixe existante) » de Cybernet, « VDSL XL (sans modem) d'Edpnet, « Maxi » de Proximus, « Basic Internet» de Telenet, « Surf@Home VDSL » de United Telecom. Le plan « Solo relax » de Voo offre une vitesse de 125 Mbps .

Le plan « Basic Internet» de Telenet offre un volume de 150 GB. L'offre « Internet L (sans ligne fixe existante) » de Cybernet offre un volume de 750 GB. Les plans « VDSL XL (sans modem) » d'Edpnet, « Maxi » de Proximus, « Surf@Home VDSL » de United Telecom et « Solo relax » de Voo offrent un volume illimité.

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
 - Plan Telenet – « Basic internet» : promotion « Activation gratuite pour les clients existants »,
 - Plan Voo – « Solo relax » : promotions « Activation gratuite », « installaton gratuite » & « 12 réductions de 5€ ».

PACKS

62. Au cours de l'année 2019, la vente totale des packs sur le marché résidentiel a atteint un nombre total de 3.280.008. Malgré une diminution du triple play avec internet fixe, télévision et téléphonie fixe, cette combinaison reste la plus courante. La forte croissance du quadruple play et du triple play combinant l'internet fixe, la télévision et du mobile¹⁹ contribue à l'augmentation totale du nombre de packs²⁰.



En outre, le marché des packs a été étendu par le lancement de nouveaux types de packs visant la jeune génération mobile souhaitant regarder le contenu télévisuel à tout moment et sur différents appareils. Par conséquent, cette étude incorpore désormais 4 profils de packs 4-play multi SIM.

63. 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) ;
- Packs quadruple play familiaux ou packs multi SIM c'est-à-dire des packs 4-play incluant plus d'un abonnement mobile.

64. Dans le cas des packs, il n'est tenu compte, comme dans le simulateur tarifaire, que des produits qui font l'objet d'une description commerciale claire en tant que pack sur le site web 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.

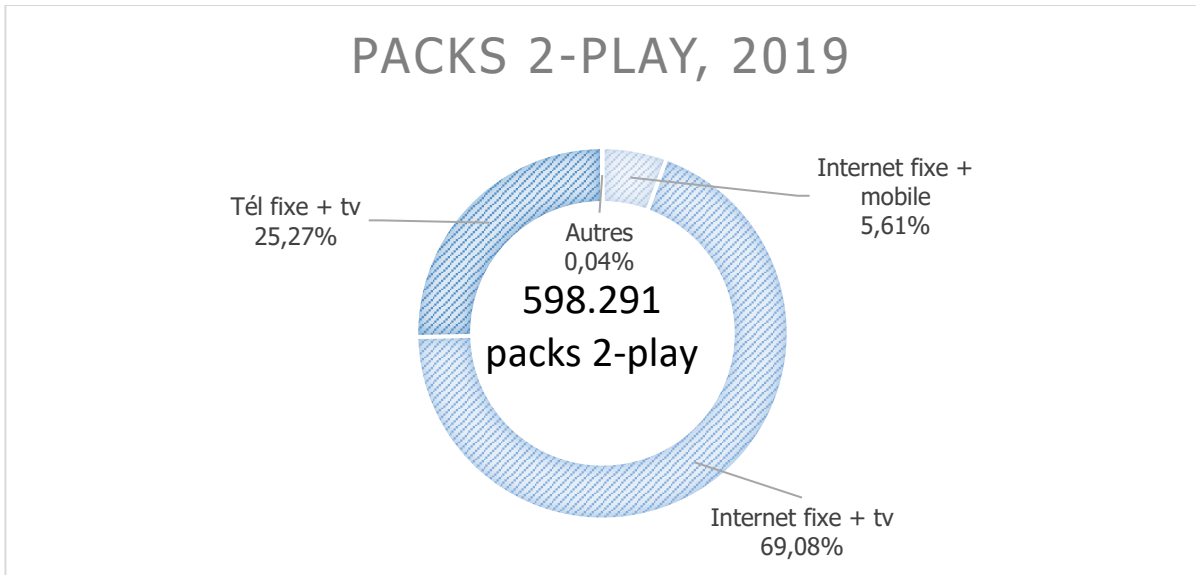
¹⁹ Mobile = téléphonie mobile **et/ou** large bande mobile

²⁰<https://ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2019-donnees>

65. De même, la possibilité d'éventuellement combiner des produits de différents fournisseurs est exclue de l'analyse, l'objectif de cette étude étant d'effectuer une comparaison tarifaire transparente 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.
66. 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 bien sûr 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, compte tenu de son budget et de ses préférences personnelles. A des fins de transparence, les divers informations sous les graphes spécifieront s'il s'agit de packs 2 play, 3 play fixe, 3 play mobile ou quadruple play.
67. Les noms et contenus détaillés sous les graphes des packs correspondent aux caractéristiques en vigueur au moment où la photographie a été effectuée. Ceux-ci peuvent avoir déjà évolué en raison du dynamisme inhérent au marché des télécommunications.
68. 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. On notera à cet effet que l'outil de comparaison de l'IBPT www.meilleurtarif.be inclut désormais une fonction automatisée - également accessible dans la zone client du site web de votre opérateur - permettant à chacun de connaître en quelques clics l'ensemble des offres de télécommunication répondant à son profil réel de consommation compte tenu de son code postal actuel.

4. Pack double play internet fixe et télévision

Avec une part de 69% en 2019, le pack combinant l'internet fixe et la télévision est le pack le plus populaire des offres groupées 2-play.

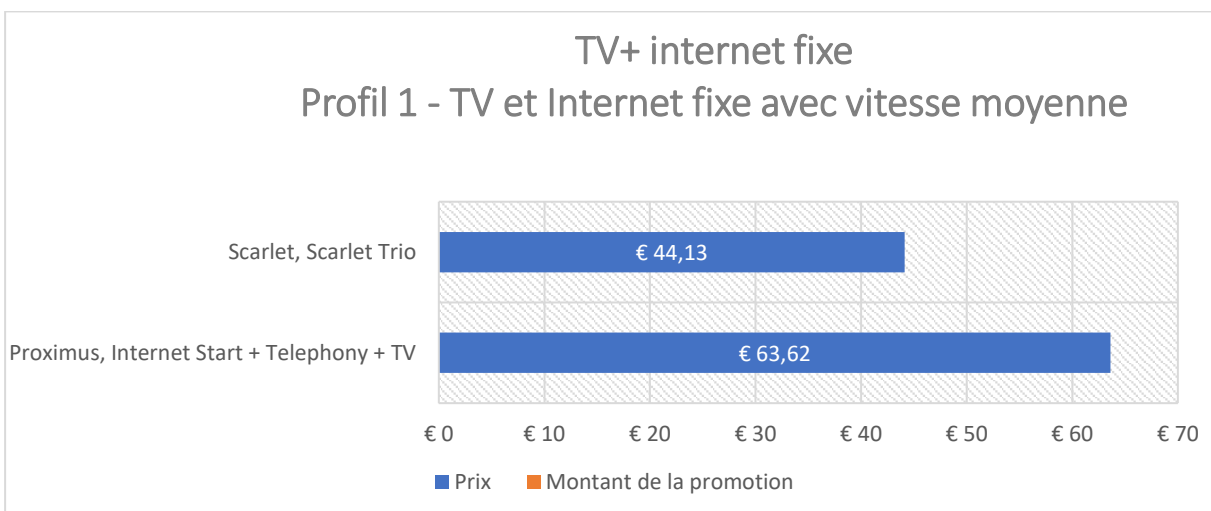


4.1 Profil 1: Vitesse moyenne d'internet

4.1.1. Comment se définit le profil ?

Pack 2P – TV et Internet fixe - Profil 1	
Partie internet fixe	50 Mbps ≤ vitesse < 100 Mbps
Partie TV	Aucune exigence

4.1.2. Les résultats de la comparaison



Types de packs, vitesses et volumes offerts (internet) & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

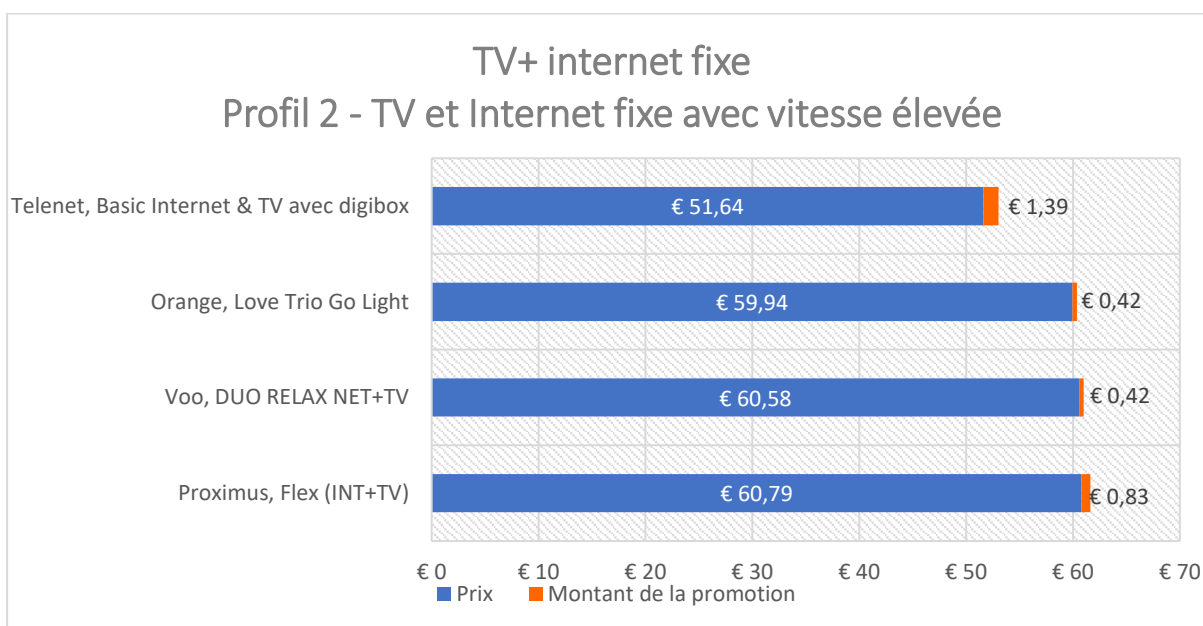
- Le plan 2 play « Internet Start » de Proximus offre 60 Mbps et un volume de 150 GB.
- Le plan 3 play fixe « Scarlet Trio » de Scarlet offre une vitesse de 50 Mbps et un volume illimité.
- Pas de promotion activée au moment de la photographie pour ce profil d'utilisation.

4.2 Profil 2 : Vitesse internet élevée

4.2.1 Comment se définit le profil ?

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

4.2.2. Les résultats de la comparaison



Types de packs, vitesses et volumes offerts (internet) & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

- Les plans « Flex (int+tv) » de Proximus, « Basic internet & tv avec digibox » de Telenet et « Duo relax net + tv » de Voo sont des offres double play.
- Le plan « Love Trio Go Light » d'Orange est un plan 3 play mobile.
- Les plans suivants offrent une vitesse de 100 Mbps :
 - Les plans 2P « Flex (Int+Tv) » de Proximus et « Basic internet & tv avec digibox » de Telenet,
 - Le plan 3P mobile « Love Trio Go Light » d'Orange.
- Le plan 2P « Duo relax net+tv » de Voo offre une vitesse de 125 Mbps.

- Seul le plan 2P « Basic internet & tv avec digibox » de Telenet offre un volume de 150 GB.
- Les autres plans offrent un volume illimité :
 - Les plans 2P « Internet+Tv » de Proximus et « Duo relax net+tv» de Voo,
 - Le plan 3P mobile « Love Go Light » d'Orange.
- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
 - Plan Telenet – « Basic internet & tv avec digibox » : promotion « Activation gratuite pour les clients existants » ;
 - Plan Orange – « Love Trio Go Light » : promotion « Promo web Go Light: 50% de réduction pendant 3 mois » ;
 - Plan Voo – « Duo Relax net+tv » : promotion « webdeal : une réduction supplémentaire de 15€ » ;
 - Plan Proximus – « Flex (Int + tv » : promotion « web réduction de 10€ pour nouvel abonné en pack Flex & Flex Premium ».

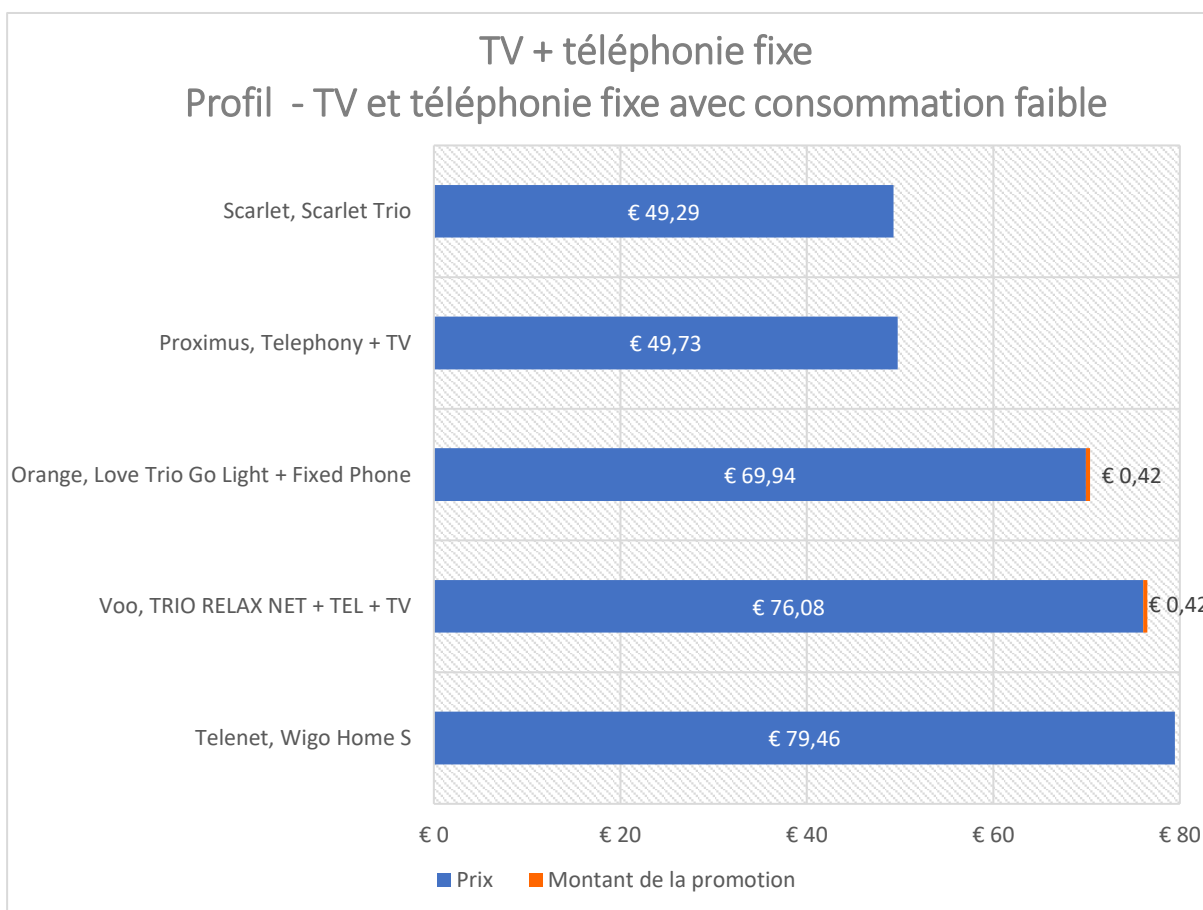
5. Pack double play téléphonie fixe et télévision

Il s'agit du second type de pack double play le plus vendu en Belgique avec un pourcentage de 25,27% des ventes totales 2P en 2019 ²¹.

5.1.1. 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					

5.1.2. Les résultats de la comparaison



²¹<https://ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2019-donnees>

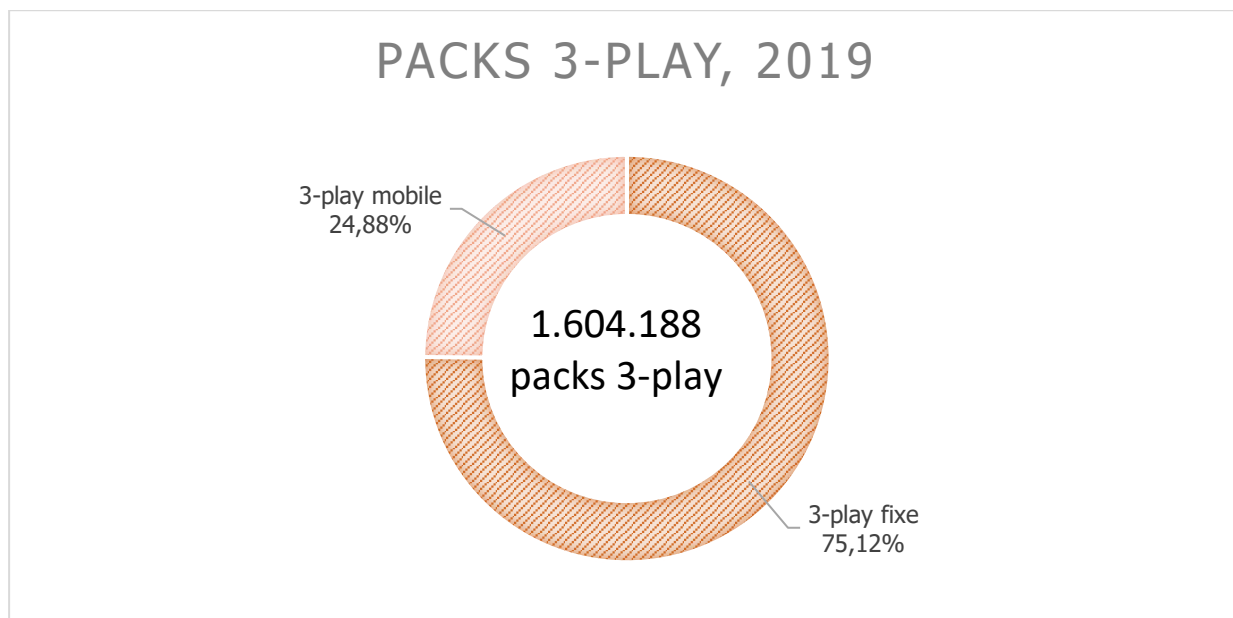
Types de packs, vitesses et volumes offerts (internet) & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

- Seul le plan « Telephony+tv» de Proximus est une offre double play.
- Les plans « Scarlet Trio » de Scarlet, « Wigo Home S » de Telenet et « Trio Relax net+tel+tv » de Voo sont des plans 3 play fixe.
- Le plan « Love Trio Go Light + Fixed Phone» d'Orange est un quadruple play.

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
 - Plan 4 play « Love Trio Go Light + Fixed Phone » d'Orange: « promotion Web Go Light, 3 : 50% de remise sur votre abonnement mobile pendant 3 mois » ;
 - Plan 3 play fixe « Trio Relax net+tel+tv» de Voo : « promotion webdeal, une réduction de 15€ ».

6. Pack triple play fixe

Avec une part de 75% en 2019 (81% en 2018), le pack combinant l'internet fixe, la téléphonie fixe et la télévision est le plus populaire des packs triple play malgré une hausse observée du 3-play combinant internet fixe, télévision et mobile (16% en 2018 vers 23% en 2019)²².



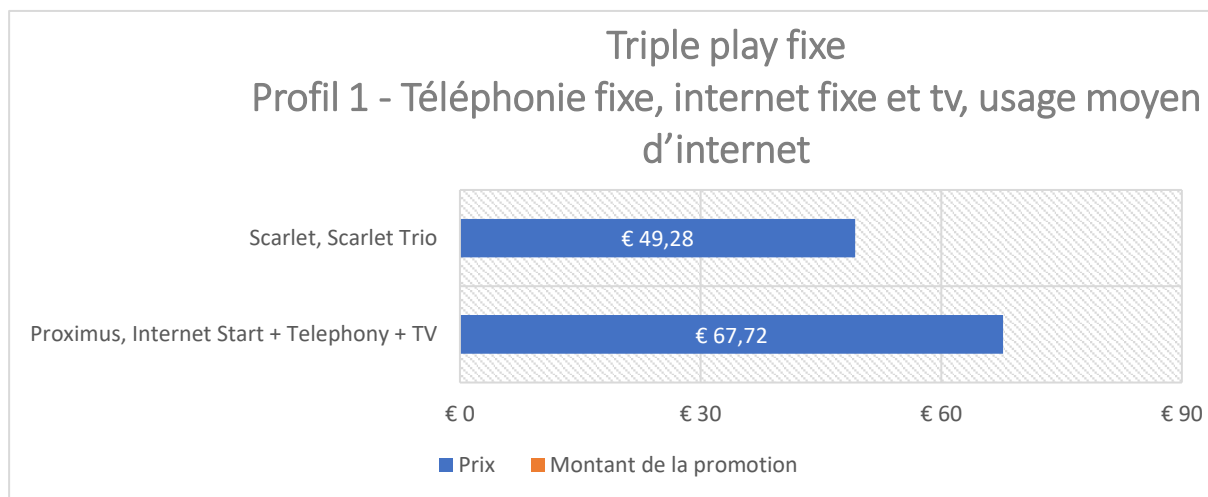
6.1 Profil 1 : Vitesse internet moyenne

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: 50 Mbps ≤ vitesse < 100 Mbps					
Partie TV: aucune exigence					

²² IBPT, [situation du marché des télécommunications électroniques & de la télévision en 2019](#)

6.1.2. Les résultats de la comparaison



Types de packs, vitesses et volumes offerts (internet) & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

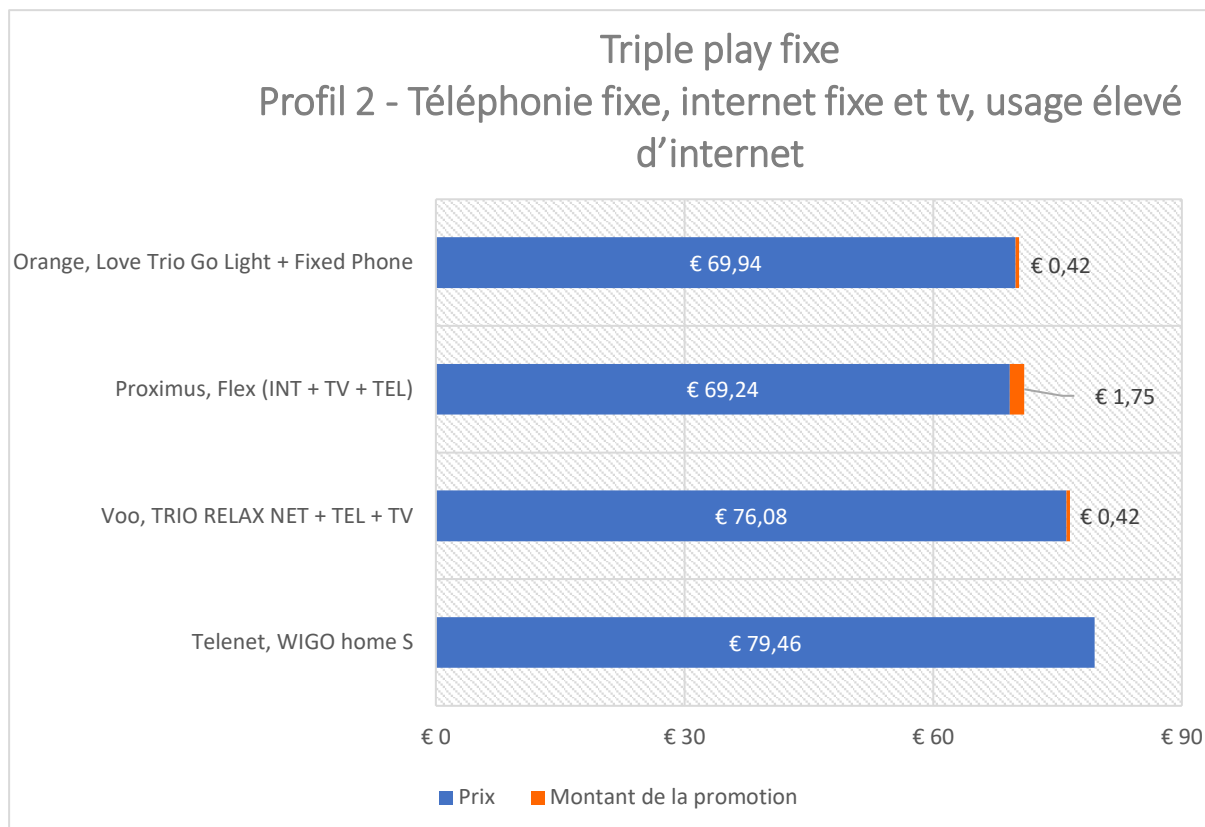
- Toutes les offres répondant à ce profil de consommation sont des offres 3P fixes.
- Le plan de Proximus offre un volume de 150 GB et le plan de Scarlet, un volume illimité.
- Le plan de Scarlet offre une vitesse de 50 Mbps et le plan de Proximus, une vitesse de 60 Mbps.
- Aucun des plans n'avait d'option et de promotion activée au moment de la photographie.

6.2 Profil 2 : Vitesse internet élevée

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: Vitesse ≥ 100 Mbps					
Partie TV: aucune exigence					

6.2.2. Les résultats de la comparaison

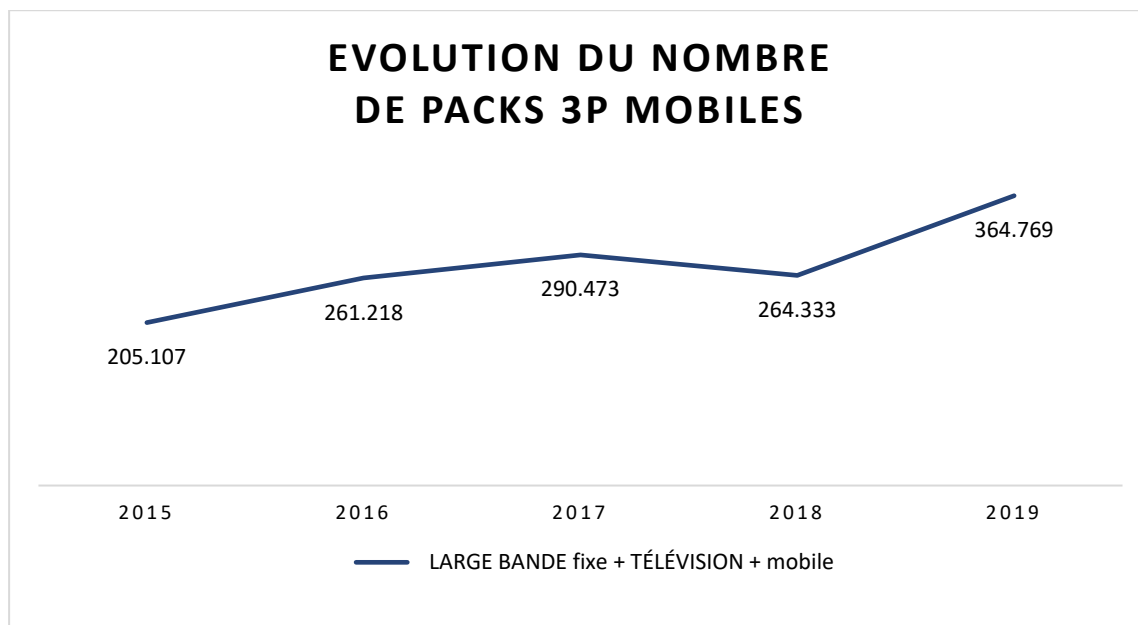


Types de packs, vitesses et volumes offerts (internet) & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

- Le plan "Love Trio Go Light+Fixed Phone" d'Orange est un plan quadruple play. Les plans « Flex (int+tv+tel) » de Proximus, « Wigo Home S » de Telenet et « Trio Relax net+tel+tv » de Voo sont des plans triple play fixe.
- Les plans 4P d'Orange et 3P fixe de Proximus offrent une vitesse de 100 Mbps tandis que le plan 3P fixe de Voo offre une vitesse de 125 Mbps et le plan 3P fixe de Telenet, une vitesse de 150 Mbps.
- Les plans se caractérisent par un volume limité ou illimité :
 - Le plan 3P fixe de Telenet offre un volume de 200 GB,
 - Les plans 3P fixe de Proximus, 3P fixe de Voo et 4P d'Orange offrent un volume illimité.
- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
 - Plan « Love Trio Go Light + Fixed Phone » d'Orange: « Web Promo Go Light : 50% de remise sur votre abonnement mobile pendant 3 mois »,
 - Plan « Flex (int+tv+tél) » : promotions « promotion nationale 11€ pour nouvel abonné internet en pack Flex » et « promotion web : 10 pour nouvel abonné en pack Flex et Flex Premium »,
 - Plan « Trio relax net+tel+tv » de Voo : « promotion webdeal : une réduction de 15 € ».

7. Pack triple play mobile

Ces dernières années, on observe une hausse des ventes du 3-play combinant internet fixe, télévision et mobile ²³.



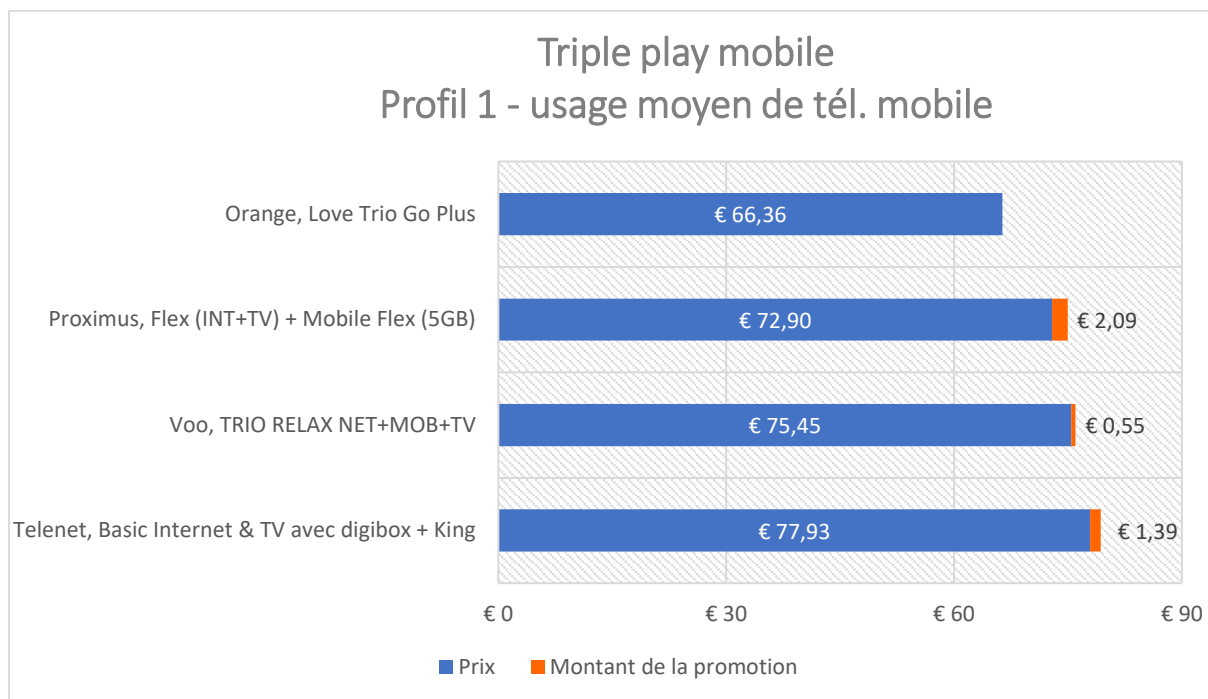
7.1 Profil 1 : Consommation mobile moyenne

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 : Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

²³<https://ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2019-donnees>

7.1.2. Les résultats de la comparaison



Types de packs, vitesses et volumes offerts (internet) & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

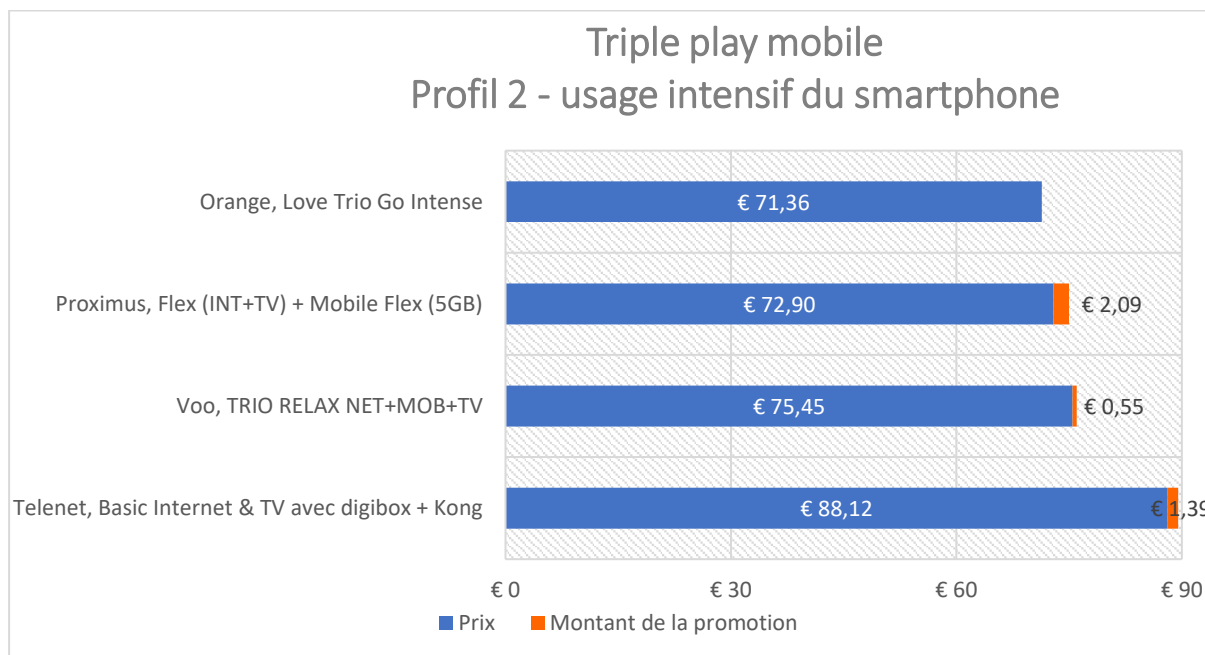
- Toutes les offres répondant à ce profil de consommation sont des offres 3P mobiles.
- Les plans d'Orange, de Proximus et de Telenet offrent une vitesse de 100 Mbps ; le plan de Voo offre une vitesse de 125 Mbps.
- Les offres d'Orange, de Proximus et Voo donnent accès à un volume internet illimité ; Telenet offre 150 GB de volume.
- Le volume mobile associé à ces plans sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Plus » d'Orange offre 8 GB,
 - Le plan « Flex (INT+TV)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB,
 - Le plan « Basic internet & tv avec digibox +King » de Telenet offre 1.5 GB,
 - Le plan « Trio relax net+mob+tv » de Voo offre 10 GB.
- Le seul plan pour lequel une option a été activée est le plan « Basic internet & tv avec digibox + King » de Telenet: option « Surf 4GB ».
- Les plans pour lesquels des promotions étaient activées au moment de la photographie sont les suivants :
 - Plan Proximus – « Flex (INT+TV)+ Mobile Flex (5 GB) » : « Promo nationale: 15€ pour nouvel abonné internet en pack Flex avec mobile » et « Promo Web: 10€ pour nouvel abonné internet en pack Flex et Flex Premium»,
 - Plan Telenet – « Basic internet & tv avec digibox +King » : promotion « Activation gratuite clients existants »,
 - Plan Voo – « Trio relax net+mob+tv » avec la promotion « Webdeal: une réduction supplémentaire de 20 €».

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 : Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

7.2.2. Les résultats de la comparaison



Types de packs, vitesses et volumes offerts (internet) & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

- Toutes les offres répondant à ce profil de consommation sont des offres 3P mobiles.
- Les plans d'Orange, de Proximus et de Telenet offrent une vitesse de 100 Mbps; le plan de Voo offre une vitesse de 125 Mbps.
- Les offres d'Orange, de Proximus et Voo donnent accès à un volume illimité ; Telenet offre 150 GB de volume.

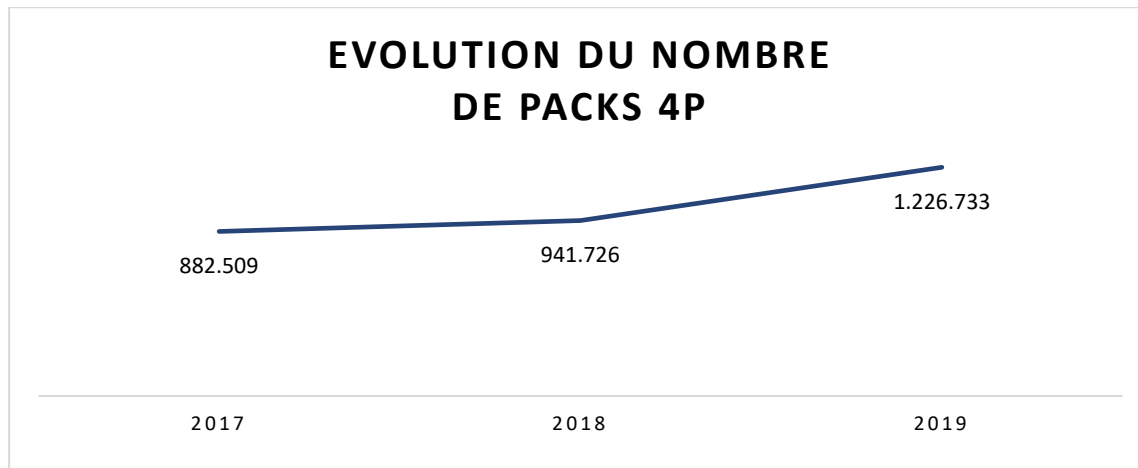
- Le volume mobile associé à ces plans sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Intense » d'Orange offre 15 GB,
 - Le plan «Flex (INT+TV)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB. Lorsque votre forfait est épuisé, vous pouvez continuer à surfer sans soucis à vitesse réduite pour le reste du mois,
 - Le plan « Basic internet & tv avec digibox +King » de Telenet offre 6 GB,
 - Le plan « Trio relax net+mob+tv » de Voo offre 10 GB.

- Le seul plan pour lequel une option a été activée est le plan « Basic internet & tv avec digibox + King » de Telenet: option «Surf 4GB ».

- Les plans pour lesquels des promotions ont été activées sont les suivants :
 - Plan Proximus – « Flex (INT+TV)+ Mobile Flex (5 GB) » : « Promo nationale: 15€ pour nouvel abonné internet en pack Flex avec mobile » et « Promo Web: 10€ pour nouvel abonné internet en pack Flex et Flex Premium»,
 - Plan Telenet – « Basic internet & tv avec digibox +King » : promotion « Activation gratuite clients existants »,
 - Plan Voo – « Trio relax net+mob+tv » avec la promotion « Webdeal: une réduction supplémentaire de 20 €».

8. Pack quadruple play

On observe une forte croissance des ventes des packs 4P sur le marché résidentiel belge au cours des dernières années ²⁴:



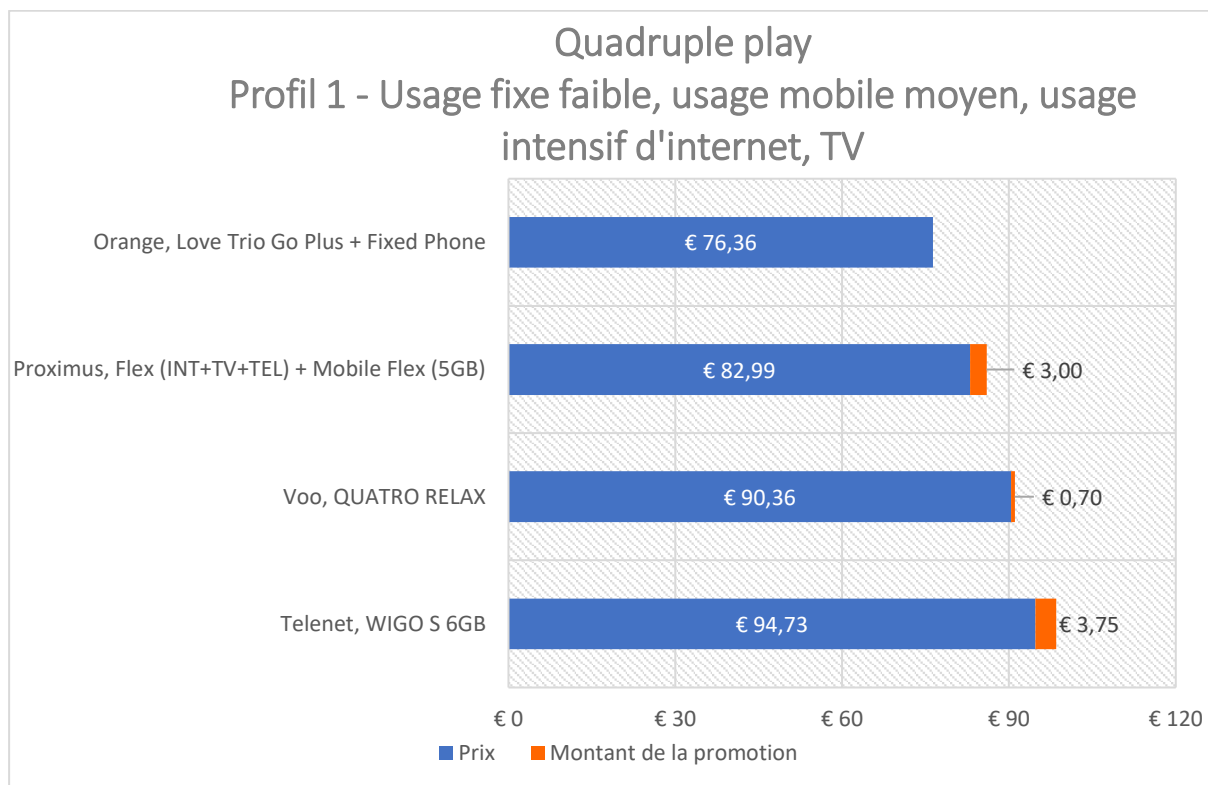
8.1 Profil 1 : Consommation mobile moyenne

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.	5*15=75
40 %	Mobile	10	20%	80%	2 min.	2*10=20
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 : Vitesse ≥ 100 Mbps						
Partie TV: aucune exigence						

²⁴ <https://ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2019-donnees>

8.1.2. Les résultats de la comparaison



Vitesse et volume (internet), volume mobile, options & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

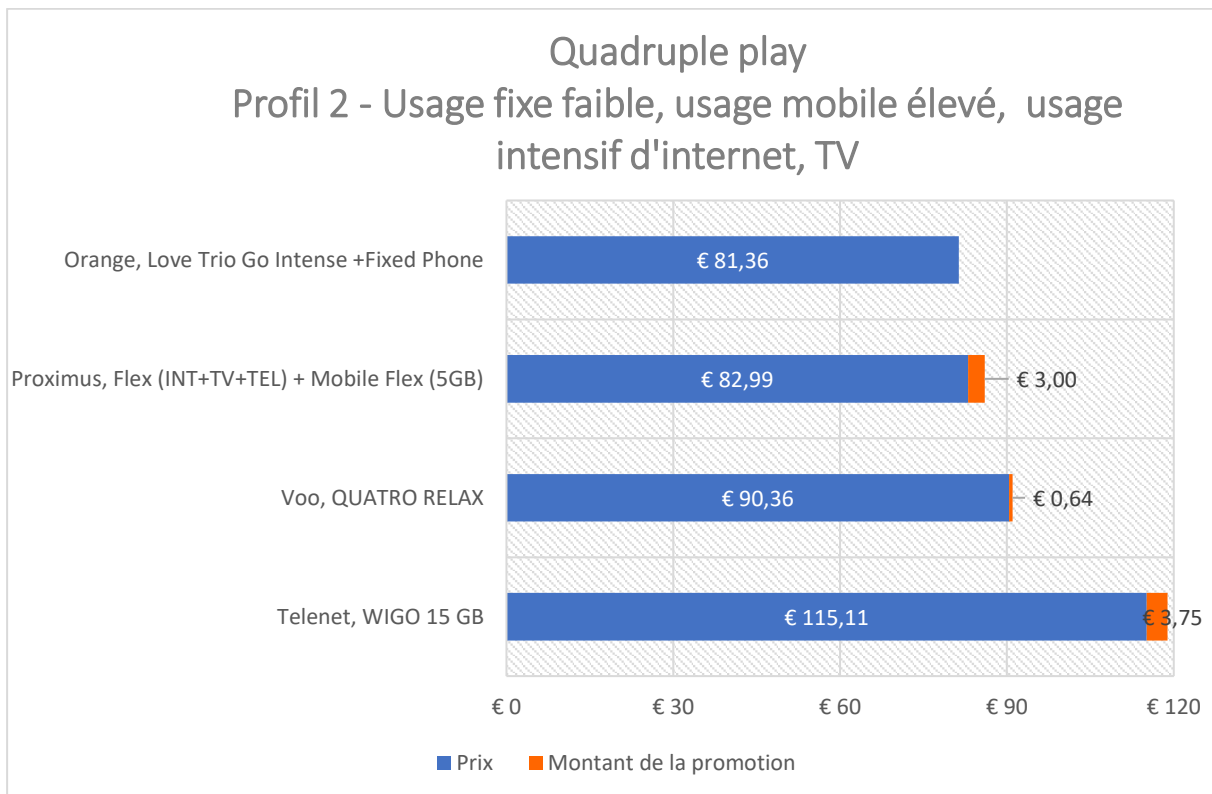
- Les plans d'Orange et de Proximus offrent un vitesse de 100 Mbps tandis que celui de Voo offre 125 Mbps et celui de Telenet offre 150 Mbps.
- Les plans d'Orange, de Proximus et de Voo se caractérisent par un volume illimité; Telenet offre quant à lui 200 GB de volume.
 - Le volume mobile associé à ces plans sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Plus »+ Fixed Phone d'Orange offre 8 GB,
 - Le plan «Flex (INT+TV)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB
 - Le plan « WIGO S 6 GB» de Telenet offre 6 GB,
 - Le plan « Quatro relax» de Voo offre 10 GB.
- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
 - Plan « Flex (int+tv+tél)+Mobile Flex (5 GB) » de Proximus: « Promo nationale: 26€ pour nouvel abonné internet en pack Flex avec mobile » + « Promo Web: 10€ pour nouvel abonné internet en pack Flex et Flex Premium»,
 - Plan « Wigo S 6GB » de Telenet: « Installation gratuite avec WIGO 2GB, 5GB ou 10 GB » + « activation gratuite clients existants»,
 - Plan « Quatro relax » de Voo: « Webdeal une réduction supplémentaire de 25€».

8.2 Profil 2 : Consommation mobile élevée

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.	5*15=75	
40%	Mobile	10	20%	80%	2 min.	2*10=20	
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	2.500min.	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: Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

8.2.2. Les résultats de la comparaison



Vitesse et volume (internet), volume mobile, options & promotions actives au moment de la photographie (11/09/2020)

- Le volume mobile associé à ces plans sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Intense +Fixed Phone» d'Orange offre 15 GB,
 - Le plan «Flex (INT+TV+TEL)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB. Lorsque votre forfait est épuisé, vous pouvez continuer à surfer sans soucis à vitesse réduite pour le reste du mois,
 - Le plan « WIGO 15 GB» de Telenet offre 15 GB,
 - Le plan « Quatro relax net+mob+tv » de Voo offre 10 GB.

- Tous les plans se caractérisent par un volume illimité.

- Les plans d'Orange et de Proximus offrent un vitesse de 100 Mbps tandis que celui de Voo offre 125 Mbps et celui de Telenet offre 300 Mbps.

- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
 - Plan « Flex (int+tv+tél)+Mobile Flex (5 GB) » de Proximus: « Promo nationale: 26€ pour nouvel abonné internet en pack Flex avec mobile » + « Promo Web: 10€ pour nouvel abonné internet en pack Flex et Flex Premium»,
 - Plan « WIGO 15 GB » de Telenet: « Installation gratuite avec WIGO 2GB, 5GB ou 10 GB » + « activation gratuite clients existants»,
 - Plan « Quatro relax » de Voo: « Webdeal une réduction supplémentaire de 25€».

9. Pack quadruple play multi SIM

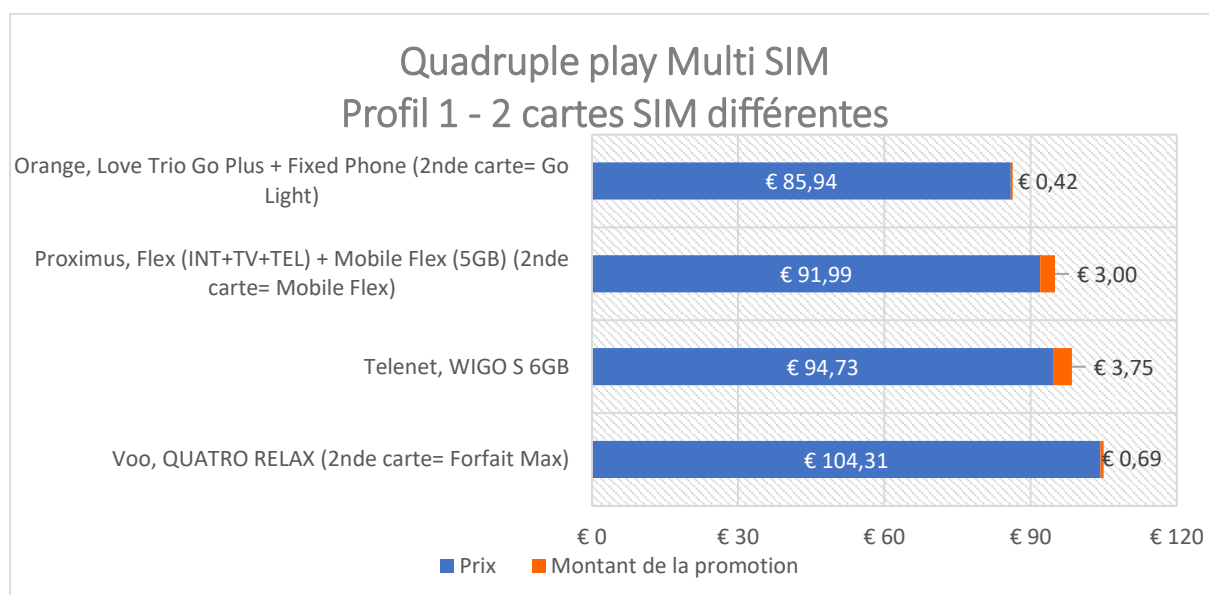
69. Pour une meilleure lisibilité des résultats relatifs aux packs 4-play multi SIM, chaque pack cité dans les résultats détaillera dans son intitulé le nom des 2^o et 3^o abonnements mobiles pris en considération pour le calcul du coût mensuel moyen présenté.
70. En outre, les caractéristiques de volume de chaque abonnement mobile associé au pack est détaillé sous le graphe ad hoc. Si le plan fonctionne selon le principe du partage d'un pot commun de data entre plusieurs utilisateurs d'une même famille, cela est également détaillé sous le graphe ad hoc.
71. Ces noms et contenus correspondent aux caractéristiques en vigueur au moment où la photographie a été effectuée. Ceux-ci peuvent avoir déjà évolué en raison du dynamisme inhérent au marché des télécommunications

9.1 Profil 1 : packs 4P avec 2 cartes SIM différentes

9.1.1. Comment se définit le profil ?

Pack 4P avec 2 cartes SIM différentes – Profil 1 (2 cartes SIM différentes)							
Partie téléphonie fixe - Faible consommation (25 appels)							
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel		
60%	Fixe	15	20%	80%	5		
40%	Mobile	10	20%	80%	2		
Partie mobile							
Carte SIM 1 =							
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.	1000	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.			
Carte SIM 2 =							
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.	5000	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: Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

9.1.2. Les résultats de la comparaison



Vitesse et volume (internet), volume mobile, options & promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

- Tous les plans se caractérisent par un volume illimité sauf le plan « Wigo S 6GB » de Telenet qui offre 200 GB de volume.
- Les plans d'Orange et Proximus offrent un vitesse de 100 Mbps tandis que celui de Voo a une vitesse de 125 Mbps et celui de Telenet de 150 Mbps.
 - Les volumes mobiles associés à ces plans multi SIM sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Plus +Fixed Phone » d'Orange offre 8 GB, le second mobile associé à ce plan est « Go Light » qui offre 0.5 GB,
 - Le plan «Flex (INT+TV+TEL)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB, le second mobile associé est « Mobile Flex » qui offre également 5 GB. Dans les 2 cas, lorsque votre forfait est épuisé, vous pouvez continuer à surfer sans soucis à vitesse réduite pour le reste du mois,
 - Le plan « WIGO S 6 GB» de Telenet offre 6 GB. La spécificité de ce plan est d'offrir à ses clients un pot commun de data de 6GB qui peut être partagé entre maximum 2 personnes d'une même famille,
 - Le plan « Quatro relax» de Voo offre 10 GB et l'abonnement supplémentaire « Forfait Max », 2 GB.
- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
 - Plan « Love Trio Go Plus + Fixed Phone » auquel s'ajoute un abonnement mobile « Go Light» d'Orange. La promotion est la « Promotion web Go Light: 50% de réduction sur ton abonnement mobile pendant 3 mois »,
 - Plan « Flex (INT+TV+TEL)+Mobile Flex (5 GB) » de Proximus avec l'abonnement mobile « Mobile Flex». Les promotions activées sont les suivantes : « Promo nationale: 26€ pour nouvel abonné internet en pack Flex avec mobile » + « Promo Web: 10€ pour nouvel abonné internet en pack Flex et Flex Premium »,
 - Plan « WIGO S 6GB » de Telenet avec les promotions « Installation gratuite avec WIGO 2GB, 5GB ou 10 GB » et « Activation gratuite clients existants »,

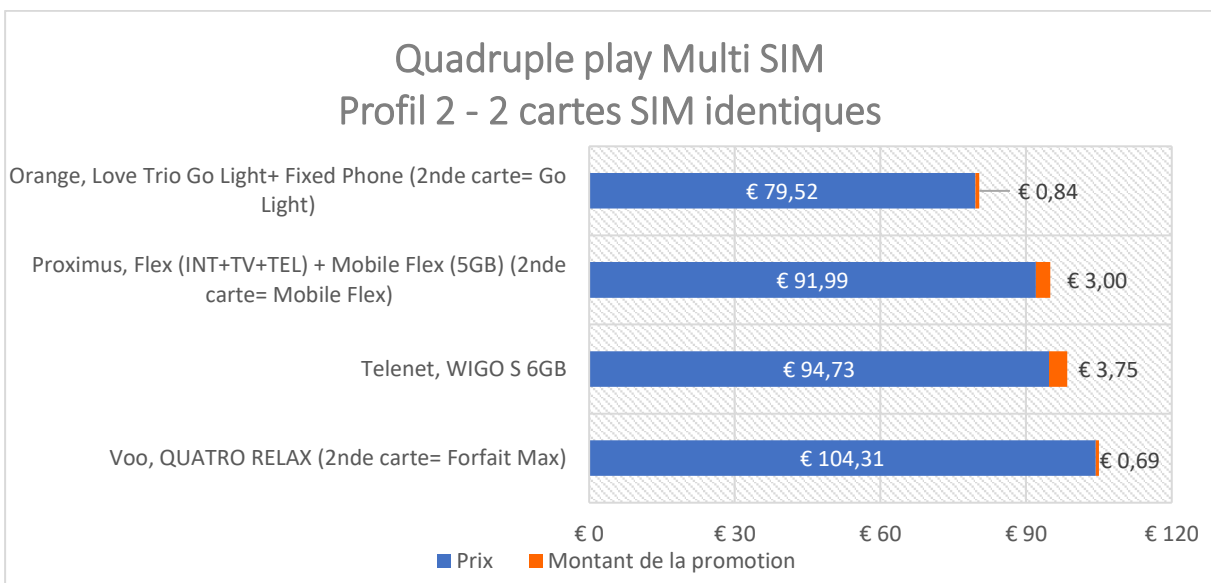
- Plan « Quatro relax » de Voo avec l'abonnement forfait Max. La promotion activée au moment de la photographie était « Webdeal : une réduction supplémentaire de 25€ ».

9.2 Profil 2 : packs 4P avec 2 cartes SIM identiques

9.2.1. Comment se définit le profil ?

Pack 4P avec 2 cartes SIM identiques – Profil 2 (2 cartes SIM identiques)							
Partie téléphonie fixe - Faible consommation (25 appels)							
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines		Heures creuses Week-end	Durée d'un appel	
60%	Fixe	15	20%		80%	5	
40%	Mobile	10	20%		80%	2	
Partie mobile							
Carte SIM 1 = Carte SIM 2							
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.	1000	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.			
Partie internet: Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

9.2.2. Les résultats de la comparaison



Vitesse et volume (internet), volume mobile, options & promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

- Tous les plans se caractérisent par un volume illimité sauf le plan « Wigo S 6 GB » de Telenet qui offre 200 GB de volume.
- Les plans d'Orange et Proximus offrent une vitesse de 100 Mbps tandis que celui de Voo a une vitesse de 125 Mbps et celui de Telenet, de 150 Mbps.
- Les volumes mobiles associés à ces plans multi SIM sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Light + Fixed Phone » d'Orange offre 0.5 GB, le second mobile associé à ce plan est « Go Light » qui offre également 0.5 GB,
 - Le plan « Flex (INT+TV+TEL)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB, le second mobile associé est « Mobile Flex » qui offre également 5 GB. Dans les 2 cas, lorsque votre forfait est épuisé, vous pouvez continuer à surfer sans soucis à vitesse réduite pour le reste du mois, Dans les 2 cas, lorsque votre forfait est épuisé, vous pouvez continuer à surfer sans soucis à vitesse réduite pour le reste du mois,
 - Le plan « WIGO S 6 GB » de Telenet offre 6 GB. La spécificité de ce plan est d'offrir à ses clients un pot commun de data de 6 GB qui peut être partagé entre maximum 2 personnes d'une même famille,
 - Le plan « Quatro relax » de Voo offre 6 GB et l'abonnement supplémentaire « Forfait Max », 2 GB.
- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
 - Plan « Love trio Go Light +Fixed Phone » et abonnement supplémentaire « Go Light » d'Orange pour lequel la promotion activée est « Promotion web Go Light : 50% de réduction sur ton abonnement mobile pendant 3 mois »,
 - Plan « Proximus, Flex (INT+TV+TEL) + Mobile Flex (5GB) » et abonnement supplémentaire « Mobile Fle (5GB) x » de Proximus avec les promotions « Promo nationale: 26€ pour nouvel abonné internet en pack Flex avec mobile » + « Promo Web: 10€ pour nouvel abonné internet en pack Flex et Flex Premium »,
 - Plan "WIGO S6 GB" de Telenet avec les promotions suivantes: «Installation gratuite avec WIGO 2GB, 5GB ou 10 GB » et « Activation gratuite clients existants»,
 - Plan "Quatro relax" de Voo avec abonnement supplémentaire « forfait mobile Max » pour lequel la promotion appliquées était « Webdeal : une réduction supplémentaire de 25€ ».

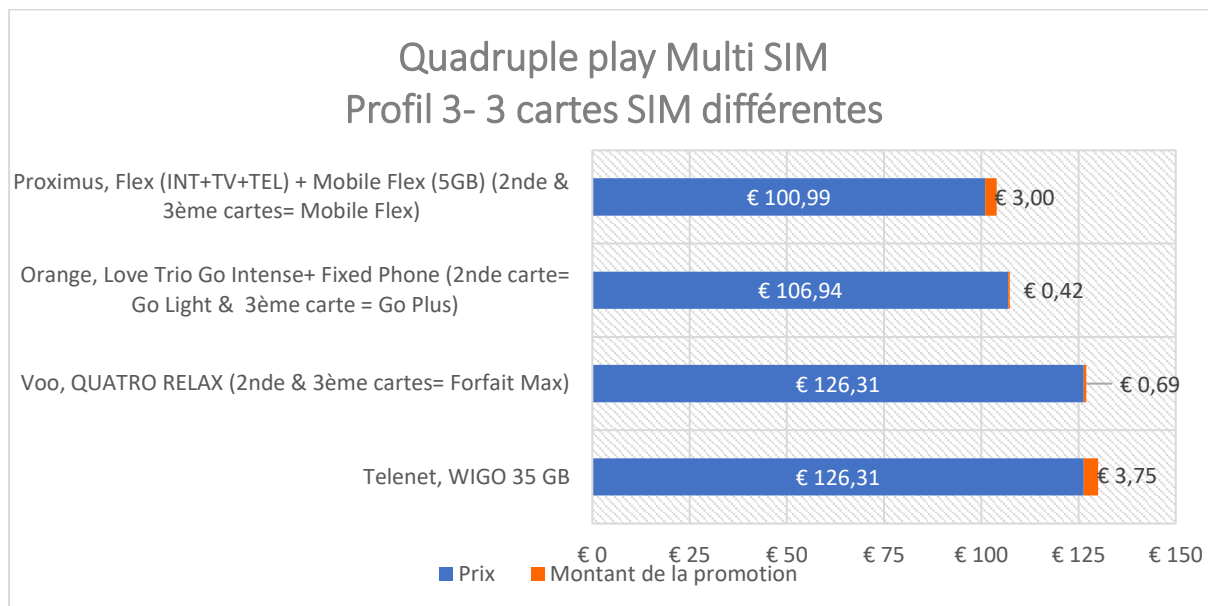
9.3 Profil 3 : packs 4P avec 3 cartes SIM différentes

9.3.1. Comment se définit le profil ?

Pack 4P avec 3 cartes SIM différentes – Profil 3 (3 cartes SIM différentes)					
Partie téléphonie fixe - Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses Week-end	Durée d'un appel
60%	Fixe	15	20%	80%	5
40%	Mobile	10	20%	80%	2

Partie mobile						
Carte SIM 1 =						
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.	1000	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.		
Carte SIM 2 =						
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.	5000	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.		
Carte SIM 3 =						
5000 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.	10000	10 GB
50 %	On-net	2500 min	1250 min	1250 min		
50 %	Off-net	2500 min	1250 min	1250 min		
Total		5000 min	2500 min	2500 min		
Partie internet: Vitesse ≥ 100 Mbps						
Partie TV: aucune exigence						

9.3.2. Les résultats de la comparaison



Vitesse et volume (internet), volume mobile, options & promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

- Tous les plans répondant à ce profil d'utilisation se caractérisent par un volume illimité.
- Les plans d'Orange et Proximus offrent une vitesse de 100 Mbps tandis que celui de Voo a une vitesse de 125 Mbps et celui de Telenet, 300 Mbps.
- Les volumes mobiles associés à ces plans multi SIM sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Intense + Fixed Phone » d'Orange offre 15 GB, le second mobile associé à ce plan est « Go Light » qui offre 0.5 GB et le troisième mobile, « Go Plus », offre 8 GB,
 - Le plan « Flex (INT+TV+TEL)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB, le second et troisième mobiles associés sont « Mobile Flex » qui offrent également 5 GB. Dans les 3 cas, lorsque votre forfait est épuisé, vous pouvez continuer à surfer sans soucis à vitesse réduite pour le reste du mois,
 - Le plan « WIGO 35 GB » de Telenet offre 35 GB. La spécificité de ce plan est d'offrir à ses clients un pot commun de data de 35 GB qui peut être partagé entre maximum 5 personnes d'une même famille,
 - Le plan « Quatro relax » de Voo offre 10 GB et les 2 abonnements supplémentaires « Forfait Max » offrent chacun 2 GB de données mensuelles.
- Le plan de Voo a une option activée : « databoost 8 GB pour 8€ ».
- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
 - Plan « Love trio Go Intense + Fixed Phone » et abonnements supplémentaires « Go Light » et « Go Plus » d'Orange : « Promotion web Go Light : 50% de réduction sur ton abonnement mobile pendant 3 mois »,
 - Plan « Flex (INT+TV+TEL)+ Mobile Flex (5 GB) » avec 2 abonnements « Mobile Flex » de Proximus: « Promo nationale: 26€ pour nouvel abonné internet en pack Flex avec mobile » et « Promo Web: 10€ pour nouvel abonné internet en pack Flex et Flex Premium »,
 - Plan « Quatro relax » avec 2 « forfaits mobiles Max » de Voo avec la promotion « Webdeal : une réduction supplémentaire de 25€ »,

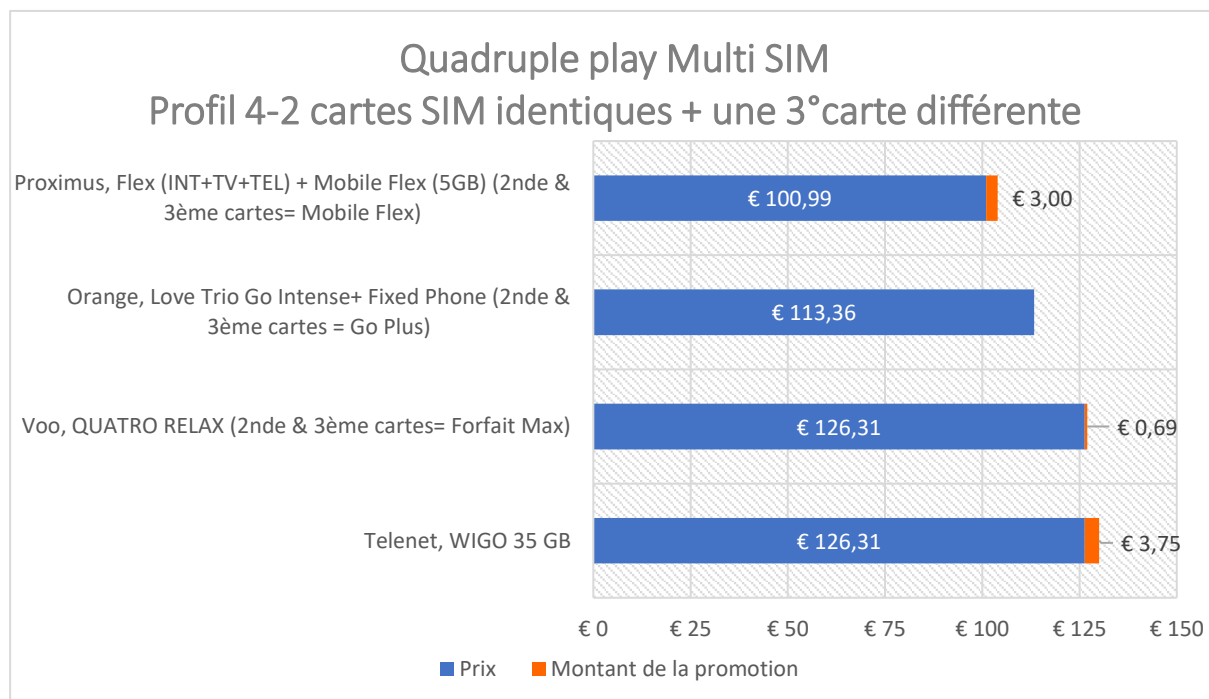
- Plan « WIGO 35GB » de Telenet: « Installation gratuite avec WIGO 2GB, 5GB ou 10 GB » et « Activation gratuite clients existants ».

9.4 Profil 4 : packs 4P avec 2 cartes SIM identiques et une 3° carte SIM différente

9.4.1. Comment se définit le profil ?

Pack 4P avec 3 cartes SIM – Profil 4 (2 cartes SIM identiques + une 3°)							
Partie téléphonie fixe - Faible consommation (25 appels)							
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines		Heures creuses Week-end	Durée d'un appel	
60%	Fixe	15	20%		80%	5	
40%	Mobile	10	20%		80%	2	
Partie mobile							
Carte SIM 1 = carte SIM 2							
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.	5000	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.			
Carte SIM 3 =							
5000 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.	10000	10 GB
50 %	On-net	2500 min	1250 min	1250 min			
50 %	Off-net	2500 min	1250 min	1250 min			
Total		5000 min	2500 min	2500 min			
Partie internet: Vitesse ≥ 100 Mbps							
Partie TV: aucune exigence							

9.4.2. Les résultats de la comparaison



Vitesse et volume (internet), volume mobile, options & promotions au moment de la photographie (11/09/2020)

- Tous les plans se caractérisent par un volume illimité.
- Les plans d'Orange et Proximus offrent une vitesse de 100 Mbps tandis que celui de Voo a une vitesse de 125 Mbps et Telenet offre 300 Mbps.
- Les volumes mobiles associés à ces plans multi SIM sont les suivants :
 - Le plan « Love Trio Go Intense + Fixed Phone » d'Orange offre 15 GB, le second et troisième mobiles associés à ce plan sont « Go Plus » offrant 8 GB de data mobile,
 - Le plan « Flex (INT+TV+TEL)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus offre 5 GB, le second et troisième mobiles associés sont « Mobile Flex » qui offrent également 5 GB. Si votre forfait de 5 GB est épuisé, vous pouvez continuer à surfer sans soucis à vitesse réduite pour le reste du mois,
 - Le plan « WIGO 35 GB » de Telenet offre 35 GB. La spécificité de ce plan est d'offrir à ses clients un pot commun de data de 35 GB qui peut être partagé entre maximum 5 personnes d'une même famille,
 - Le plan « Quatro relax » de Voo offre 10 GB et les 2 abonnements supplémentaires « Forfait Max » offrent chacun 2 GB de données mensuelles.
- Le plan de Voo a activé l'option « databoost » pour chacune des 2 cartes mobiles « forfait Max » supplémentaires.
- Les plans pour lesquels des promotions ont été prises en compte sont les suivants :
 - Plan « Flex (INT+TV+TEL)+ Mobile Flex (5 GB) » de Proximus auquel s'ajoutent 2 abonnements mobiles « Mobile Flex »: « Promo nationale: 26€ pour nouvel abonné

internet en pack Flex avec mobile » et « Promo Web: 10€ pour nouveau abonné internet en pack Flex et Flex Premium »,

- Plan "WIGO 35 GB" de Telenet: « Installation gratuite avec WIGO 2GB, 5GB ou 10 GB » et « activation gratuite clients existants »
- Plan "Quatro relax" de Voo auquel s'ajoutent 2 fois le « forfait mobile Max »: « Webdeal : une réduction supplémentaire de 25€ ».

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil